servicenow

Gestion des services aux employés de Washington DC

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

servicenow

Sommaire

Gestion des services aux employés....8

HR Service Delivery....12

Vue d'ensemble de HR Service Delivery....18

Case and Knowledge Management....21

Vue d'ensemble d'Admin Workspace pour les fournisseurs de services....335

Employee Journey Management....342

Journey Designer....343

Journey Accelerator....404

Événements de cycle de vie....438

Enterprise Onboarding and Transitions....521

Applications de signature électronique de HR Service Delivery....534

Module d'extension fédéral....599

Base de Learning....614

Learning Posts....640

Listening Posts....642

Centre de services pour Alumni....662

Anonymous Report Center (ARC)....670

Gestion des documents d'employé....675

Vue d'ensemble de Optimisation de la main d'œuvre pour RH....740

Pack Expérience des employés....802

HR Service Delivery Espace de travail d'agent (classique)....812

Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable)....934

HR Success Dashboard indicators....1047

Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD)....1062

Application Now Mobile pour HR Service Delivery....1084

Manager Hub....1099

Invites proactives....1136

Intégration de HR Service Delivery à des systèmes tiers....1165

Intégrer HR Service Delivery aux applications ServiceNow....1281

Domain Separation et HR Service Delivery....1360

Résolution automatique des problèmes pour HR....1365

Tests de démarrage rapide pour HR Service Delivery....1381

Migration de HR hérité vers la version incluse dans le champ d'application....1387

HR Service Delivery Hérité....1398

Centre des employés....1557

Explorer Centre des employés....1562

Configurer Centre des employés....1591

Gérer Centre des employés....1811

Utiliser Centre des employés....2025

Traduction automatique

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

Référence Centre des employés....2046
Employee Growth and Development....2072
Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés....2073
Activités d'évolution et de développement des employés....2109
Learning....2127
Évaluation de carrière....2158
Mentorat....2170
Intelligence des compétences....2188
Explorer Intelligence des compétences....2190
Configurer Intelligence des compétences....2205
Utiliser Intelligence des compétences....2216
Référence d'Intelligence des compétences....2221
Délégation granulaire....2225
Exploration de la délégation granulaire....2226
Configurer la délégation granulaire....2229
Utiliser la délégation granulaire....2235
Santé et sécurité....2241
Health and Safety Incident Management....2242
Santé et sécurité Rapports des blessures et des maladies....2277
Gestion des risques Santé et sécurité....2286
Expérience mobile pour Santé et sécurité....2313
Safe Workplace....2318
Workplace Service Delivery....2676
Workplace Service Delivery applications....2689
Cœur du lieu de travail....2691
Workplace Reservation Management....2797
Workplace Case Management....2971
Workplace Visitor Management....3023
Synchronisation du calendrier du lieu de travail....3043
Workplace Space Mapping....3126
Utiliser Workplace Space Mapping....3140
Référence Workplace Space Mapping....3145
Workplace Space Management....3147
Gestion de l'entretien des lieux de travail....3202
Administration des baux du lieu de travail....3227
Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook....3248
Workplace Move Management....3260
Workplace Service Delivery pour mobile....3274
Mappage d'intérieur....3304
Workplace Central....3398
Connecteurs du lieu de travail....3521
Emergency Response Management....3534

Traduction automatique

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

Concierge du lieu de travail 3630
Gestion des contrats Pro 3642
Explorer Gestion des contrats Pro 3643
Configurer Gestion des contrats Pro 3648
Utiliser Gestion des contrats Pro 3691
Gérer Gestion des contrats Pro 3717
Référence Gestion des contrats Pro 3725
Legal Service Delivery 3734
Gestion des requêtes juridiques 3737
Legal Matter Management 3800
Legal Conflict of Interest 3849
Révision du contenu juridique 3860
Legal Digital Forensics 3870
Déclaration juridique d'invention 3891
Legal Investigations 3908
Legal Simple Contracts 3937
Contrats juridiques ServiceNow 4001
Vérification juridique de la confidentialité 4044
Legal Stock Pre-Clearance 4053
Conversations juridiques Agent virtuel 4063
Legal Mobile 4070
Explorer Centre classique des conseillers juridiques 4080
Legal Counsel Center 4084
Explorer Portail de services juridiques 4097
Déléguer des fonctions juridiques et des approbations 4098
Workflows dans Legal Service Delivery 4102
Demande universelle for Legal Service Delivery 4103
Services juridiques sur le portail Centre des employés 4108
Sécurité dans Legal Service Delivery 4110
Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Legal Service Delivery 4111
Tableau de bord Legal Operations 4124
Séparation de domaine et Legal Service Delivery 4128
Tests de démarrage rapide pour Legal Service Delivery 4129
Demande universelle 4130
Explorer Demande universelle 4132
Installer et configurer Demande universelle 4144
Utiliser Demande universelle 4181
Solutions de génération de rapports pour Demande universelle 4190
Agent virtuel pour Demande universelle 4198
Référence Demande universelle 4205
Intégrer Demande universelle avec d'autres applications 4213
Tests de démarrage rapide pour Demande universelle 4214

Traduction automatique

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

Demande universelle dans Espace de travail d'agent....4215
Tâche Universelle....4226
Explorer Tâche Universelle....4228
Installer et configurer Tâche Universelle....4234
Utiliser Tâche Universelle....4246
Référence Tâche Universelle....4253
Application Now Mobile....4257
Démo de l'application Now Mobile....4259
Configurations pour Now Mobile....4264
Configurer un message d'accueil personnalisé....4268
Configurer Mes demandes pour suivre les enregistrements ouverts....4269
Recherche IA sur équipement mobile....4270
Définir la recherche de personnes comme inactive....4276
Configurer les catalogues....4277
Configurer les bases de connaissances....4277
Configurer les raccourcis Siri pour Now Mobile....4278
Ajouter une action rapide dans vos applications Mobile....4282
Activer Agent actif dans l'application Now Mobile....4285
Remplir les suggestions de recherche dans les applications Mobile....4286
ServiceNow® pour Microsoft Outlook....4286
Configurer ServiceNow pour Microsoft Outlook....4287
Utiliser ServiceNow® for Microsoft Outlook....4288
ServiceNow pour Microsoft Outlook référence....4290
ServiceNow pour Microsoft Teams et Microsoft 365....4290
Explorer ServiceNow for Microsoft Teams and Microsoft 365....4294
Intégration ServiceNow avec Microsoft Teams et Microsoft 365....4300
Intégration ServiceNow avec Microsoft Teams pour GCC-H ou DoD....4406
Intégration ServiceNow aux Microsoft 365 applications pour Employee Experience....4414
Configuration ServiceNow et Microsoft TeamsMicrosoft 365 intégration....4420
Gestion ServiceNow pour Microsoft Teams et Microsoft 365....4486
Utilisation de ServiceNow for Microsoft Teams and Microsoft 365....4496
ServiceNow pour Microsoft Teams référence....4553
Centre des employés pour Microsoft Viva Connections....4555
Intégration Centre des employés pour Microsoft Viva Connections....4557
Configuration d'Employee Center pour Microsoft Viva Connections....4558
Gestion Centre des employés pour Microsoft Viva Connections....4560
Centre des employés pour Microsoft Viva Connections référence....4564
ServiceNow pour Zoom....4564
Explorer Services de collaboration for Zoom....4567
Configurer Services de collaboration pour Zoom....4568
Intégration et utilisation ServiceNow® avec Zoom....4569
Services de collaboration pour Zoom référence....4581

Traduction automatique

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

Connecteur de recherche SharePoint Online....4582
Configurer le Connecteur de recherche SharePoint Online....4583
Indexer les sites pour la recherche....4593
Résultats de recherche Connecteur de recherche SharePoint Online....4596
Référence Connecteur de recherche SharePoint Online....4597
Domain separation et Connecteur de recherche SharePoint Online....4600
Acquisition de compétences....4600
Explorez l’acquisition de talents....4602
Configurer l’acquisition de talents....4608
Intégration à l’acquisition de talents....4614
Utiliser l’acquisition de talents....4617
Référence sur l’acquisition de compétences....4632

Traduction automatique

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

Gestion des services aux employés

Améliorez l'expérience des employés grâce à des Workflows Digitaux fluides avec ServiceNow® Gestion des services aux employés.

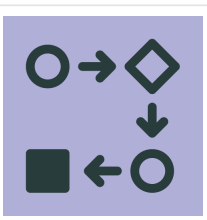
Deliver greater operating efficiencies and *even better enterprise employee experiences* with ServiceNow Employee Workflows

Booster la productivité et l'implication des employés

Employee Service Management facilite la création de Workflows Digitaux fluides, notamment les processus d'intégration automatisés, afin d'habiliter les nouveaux employés dès leur arrivée. À mesure que vos employés évoluent au sein de votre entreprise, vous pouvez leur fournir une assistance RH et IT efficace en simplifiant des tâches telles que la demande de congés, le déplacement sur un autre site ou la mise à niveau de leur équipement. La communication via des canaux tels que Virtual Agent pour HR Service Delivery garantit que vos employés bénéficient d'une assistance rapide, qu'ils travaillent à distance ou sur site. Grâce à des workflows intuitifs, Gestion des services aux employés élimine les silos entre les départements, ce qui favorise la collaboration et l'efficacité. Dans un monde du travail dynamique, la possibilité de surmonter les obstacles logistiques grâce à Gestion des services aux employés permet d'offrir une expérience employés sans friction et de maximiser la productivité.

Rationaliser les processus employés

Facilitez la gestion des processus complexes par vos employés et faites en sorte que ces derniers obtiennent les informations dont ils ont besoin via leurs canaux préférés.



Créer de nouvelles façons de travailler

Repensez votre organisation pour accroître la productivité et obtenir des informations sur vos effectifs en constante évolution.

Traduction automatique

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

Mettre en avant la collaboration interfonctionnelle

Offrez à vos employés une expérience unifiée en matière d'IT, de RH, d'installations, de questions juridiques, entre autres.

Demander une assistance et des services juridiques

Automatisez ou rationalisez les demandes juridiques courantes et concentrez-vous sur les missions plus importantes.

Gérer intuitivement le développement de carrière et l'avancement professionnel

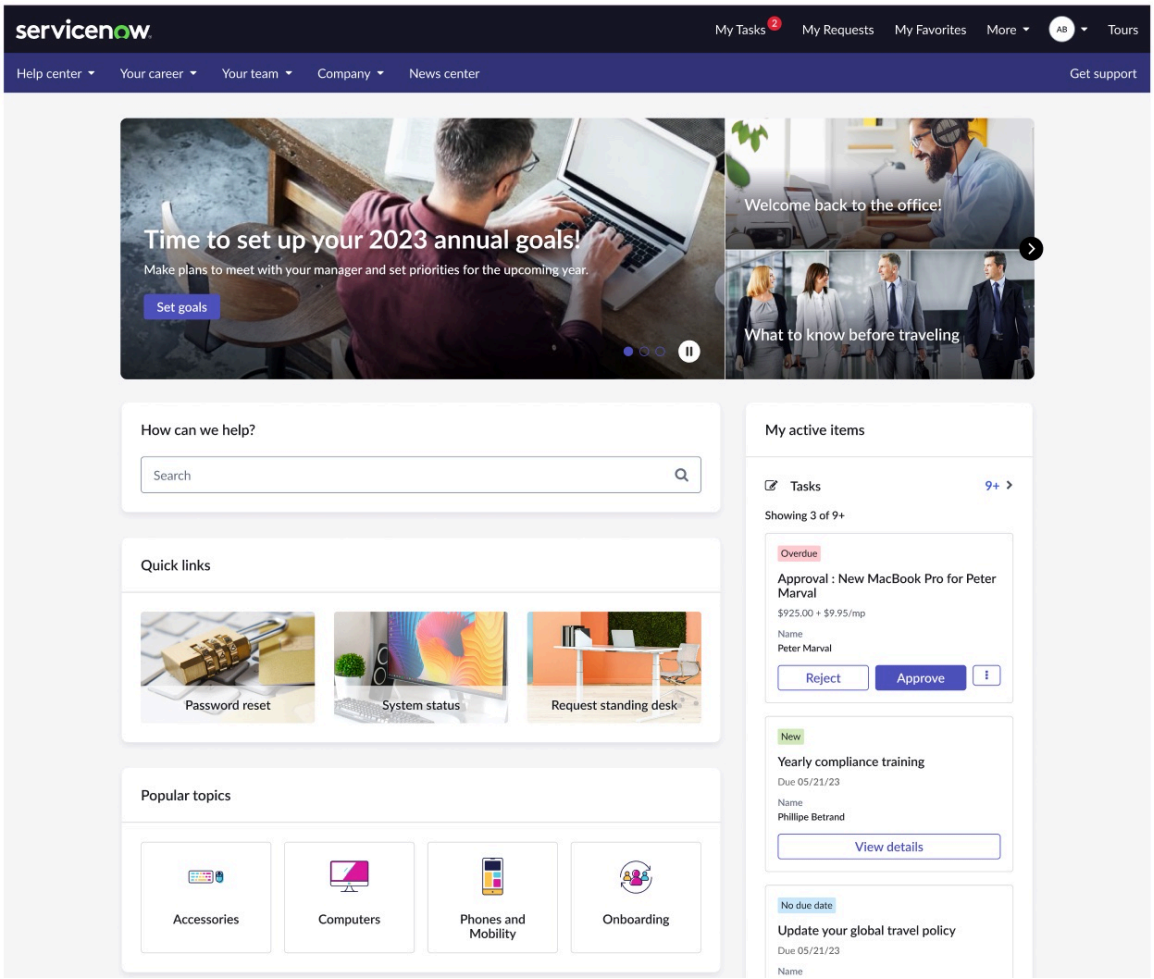
Donnez à vos employés les moyens de contrôler leur propre développement professionnel. Les employés peuvent identifier leurs objectifs de carrière, choisir des domaines d'amélioration et créer des plans de croissance personnalisés à l'aide des applications Employee Growth and Development.

Rationaliser les processus employés

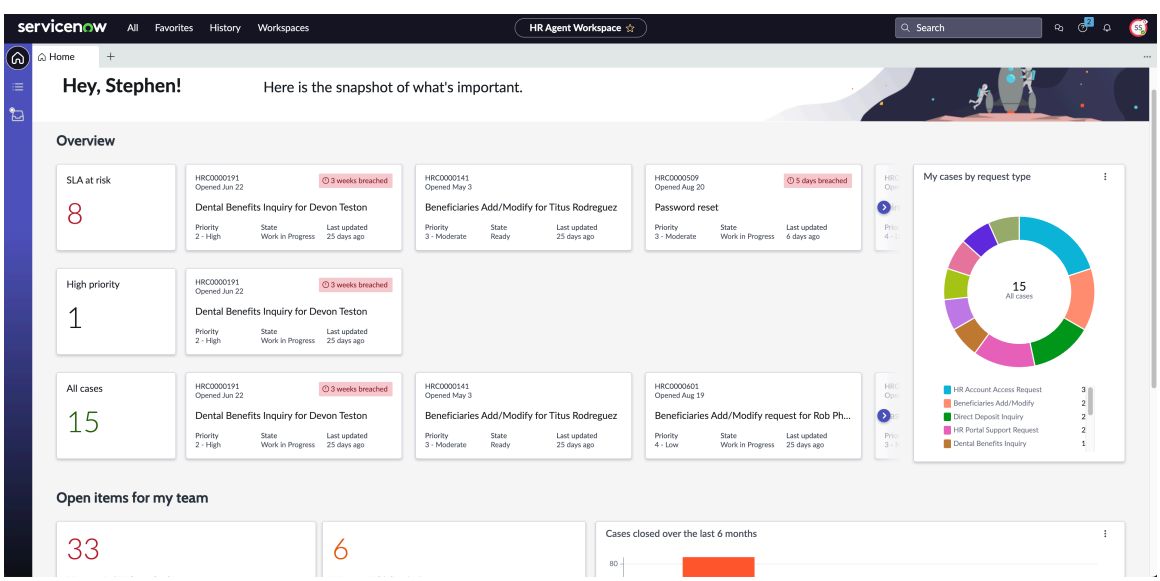
Rationalisez l'expérience des employés en mettant en œuvre des workflows efficaces qui simplifient des processus complexes tels que l'intégration, la gestion des changements de site et la gestion des listes d'actions à faire. En utilisant des outils comme Centre des employés, ServiceNow pour ServiceNow ou Now® Mobile, vous garantissez à vos employés un accès transparent aux informations et aux services essentiels, quel que soit leur emplacement ou l'heure de la journée.

Traduction automatique

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



Créer de nouvelles façons de travailler



Adoptez des pratiques de travail adaptatives pour répondre à l'évolution des demandes de vos employés. Obtenez des informations précieuses sur les volumes de demandes, les types de demandes et les charges de travail de l'équipe. En implémentant HR Service Delivery, Workplace Service Delivery et Demande universelle, vous pouvez garantir la résolution rapide et efficace des demandes et questions des employés. Les employés peuvent accéder facilement à ces options à tout moment via Now Mobile pour HR Service Delivery.

Traduction automatique

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

Mettre en avant la collaboration interfonctionnelle

Utilisez Gestion des services aux employés avec d'autres fonctionnalités de la Now Platform pour optimiser l'expérience de vos employés. En intégrant Portail de services, Expérience de visite et Catalogue de services à Gestion des services aux employés, vous fournissez à vos employés des interactions rationalisées et des services facilement accessibles dans tous les départements. En complétant d'autres canaux de communication avec les bases de connaissances et les articles de Gestion des connaissances et en fournissant des réponses rapides à vos employés grâce à Agent virtuel, vous leur permettez d'obtenir l'aide dont ils ont besoin à tout moment.

Gérer un lieu de travail sécurisé et efficace

Mettez la priorité sur la santé et la sécurité de vos employés avec la suite Safe Workplace Suite. Établissez une relation de confiance avec vos employés en misant sur une communication proactive. Offrez la possibilité à vos employés d'effectuer des réservations en libre-service à l'aide de plans d'étage à distance. Vous pouvez également évaluer le niveau de préparation des employés au retour sur leur lieu de travail, monitorer les besoins en équipements de protection individuelle et prendre des décisions éclairées sur la réouverture du lieu de travail.

Apprendre

- Qu'est-ce que l'expérience des employés ?
- Qu'est-ce que Virtual Agent ?
- Qu'est-ce que Workplace Space Management ?
- Qu'est-ce que Knowledge Management juridique ?

Premiers pas

- Travaillez avec un spécialiste de l'implémentation pour atteindre les résultats business escomptés. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le Customer Success Center .
- Explorez les autres outils pouvant optimiser votre Gestion des services aux employés expérience, tels que Portail de services , Expérience de visite , Agent virtuel , Catalogue de services Knowledge Management Gestion des connaissanceset .

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre

Traduction automatique

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

individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Produits

- Emergency Response Management
- Employee Center
- Employee Growth and Development
- Santé et sécurité
- HR Service Delivery
- Journey Designer
- Gestion des contrats Pro
- Legal Service Delivery
- Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD)
- Now Mobile application
- Now Mobile application pour HR Service Delivery
- ServiceNow pour Microsoft Outlook
- ServiceNow for Microsoft Teams
- ServiceNow for Zoom
- Connecteur de recherche SharePoint Online
- Intelligence des compétences
- Demande universelle
- Tâche Universelle
- Agent virtuel pour HR Service Delivery
- Workplace Service Delivery

HR Service Delivery

Décuplez la productivité de l'entreprise et offrez à vos employés l'expérience de service qu'ils méritent avec ServiceNow® HR Service Delivery. En proposant aux employés un seul endroit pour gérer leurs besoins en matière de travail tout en les protégeant de la

Traduction automatique

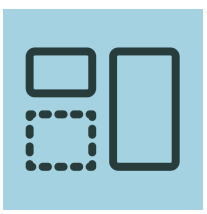
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

complexité du back-end, vous pouvez offrir une expérience exceptionnelle pour répondre aux exigences des effectifs modernes.

Placez le service au cœur de votre business

En prenant en compte les besoins spécifiques des employés, vous leur donnez les moyens de trouver des réponses, d'obtenir de l'aide et de faire avancer les choses avec un simple balayage, en un clic ou par messagerie instantanée. Les employés peuvent s'auto-servir via l'application Now Mobile . Les workflows digitaux stimulent l'action dans n'importe quelle fonction organisationnelle et offrent la possibilité à chaque département d'équiper les employés plus efficacement. L'application Now Mobile guide les nouvelles recrues à travers le processus d'intégration, ce qui leur permet d'être prêtes dès le premier jour.

Consultez et téléchargez la carte d'information complète pour découvrir les fonctionnalités de HR Service Delivery.

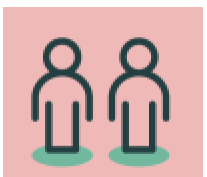
	Facilitez l'accès des employés aux services RH Donnez aux employés l'accès aux services RH n'importe quand et n'importe où pour accroître leur satisfaction.
	**Organisez les interactions des employés par discipline fonctionnelle** Gérez les interactions entre les employés d'une manière structurée et efficace, en réduisant ainsi les frais de prestation de service.
	Utilisez HR Service Delivery pour créer des expériences exceptionnelles Remplacez les processus manuels et cloisonnés par des workflows digitaux interfonctionnels pour accroître l'efficacité.

Traduction automatique

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

Un service axé sur les employés crée un avantage concurrentiel

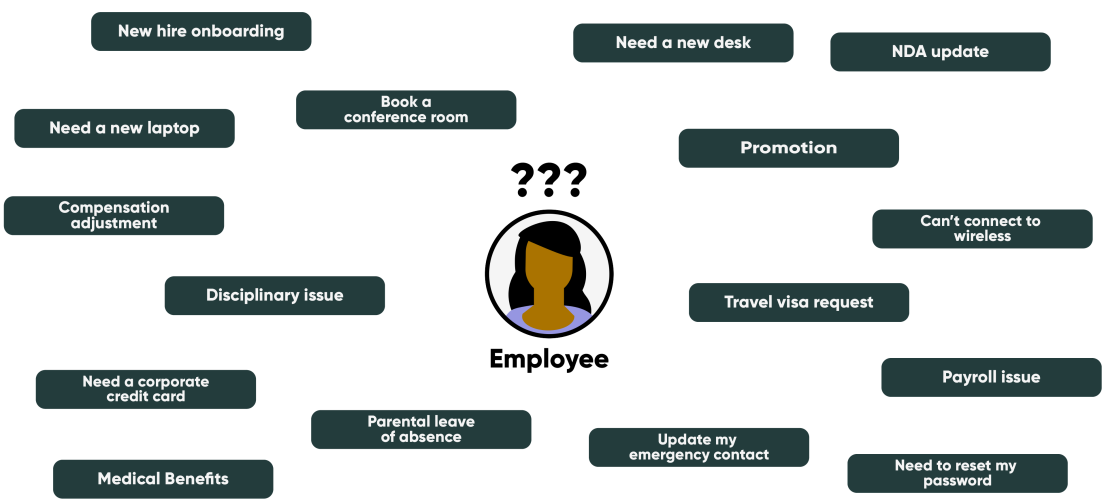
La technologie intelligente, intuitive et axée mobile qui a transformé la vie personnelle va transformer radicalement la vie professionnelle.



Permettre aux dirigeants de mieux soutenir et gérer leurs équipes

Alignez les objectifs business sur les besoins des employés, notamment en matière d'intégration, d'avancement professionnel et d'autres transitions.

Facilitez l'accès des employés aux services RH

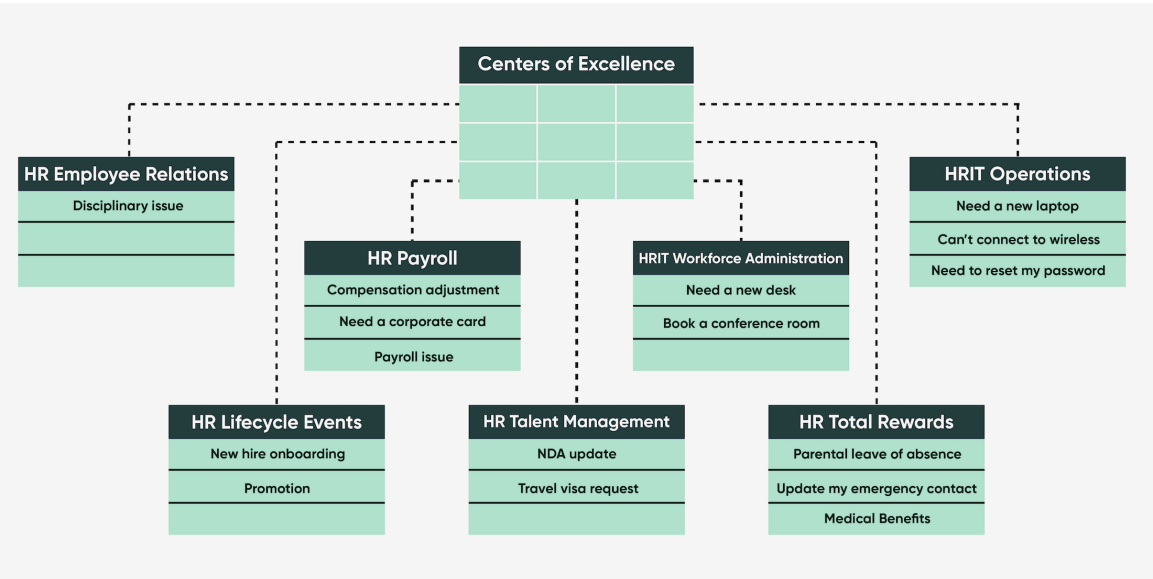


Donnez aux employés l'accès aux services RH n'importe quand et n'importe où pour accroître leur satisfaction. Le service Omni-Channel via l'application Now Mobile permet aux employés de trouver des réponses, de formuler des demandes et d'obtenir de l'aide. Vous pouvez intégrer votre système aux systèmes de gestion RH existants (HRMS), aux fournisseurs d'identité (IDP), à la vérification des antécédents, à la signature électronique, aux fiches fiscales et à d'autres services afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle. Vous pouvez également simplifier n'importe quel processus en utilisant des réponses intelligentes et automatisées pour guider les employés.

Traduction automatique

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

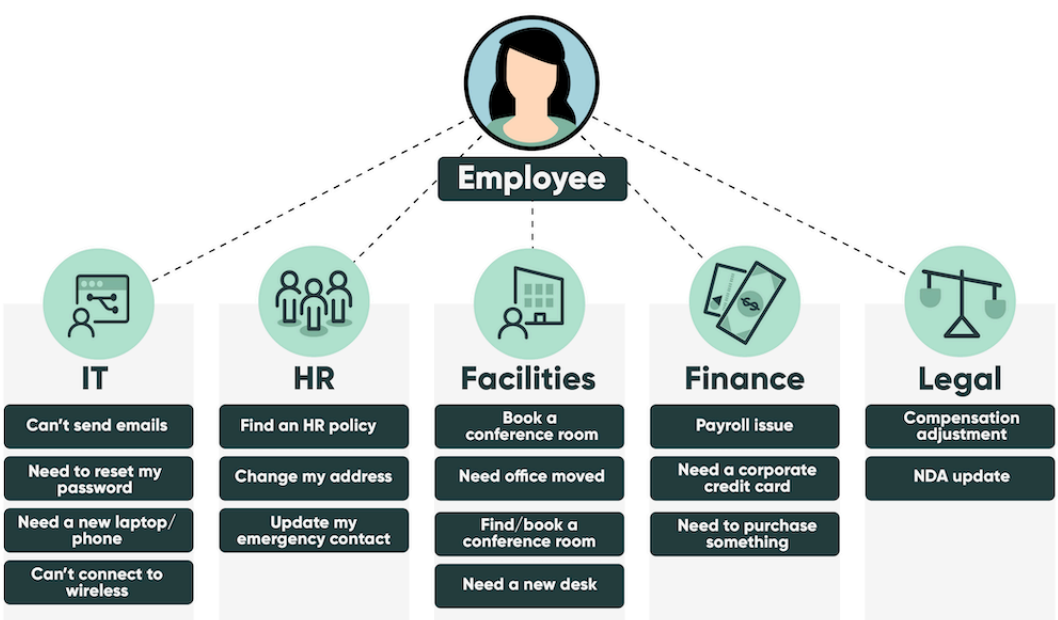
Organisez les interactions des employés par discipline fonctionnelle



Remarque :
Cette image explique uniquement comment les centres d'excellence (CoE) organisent les données, les services et les processus RH. Elle ne capture pas tous les centres d'excellence disponibles avec HR Service Delivery.

Gérez les interactions entre les employés d'une manière structurée et efficace, en réduisant ainsi les frais de prestation de service. Un modèle de données des Centres d'excellence construit à cet effet organise les données, les services et les processus RH par discipline fonctionnelle, vous permettant de prendre en charge tous les types de demandes des employés. Vous pouvez fournir une intelligence derrière chaque interaction avec des agents virtuels. Et un système standardisé Case and Knowledge Management signifie que les agents actifs ont des réponses immédiates et sont capables d'apporter une aide précise, cohérente et dans les temps.

Utilisez HR Service Delivery pour créer et offrir des expériences exceptionnelles

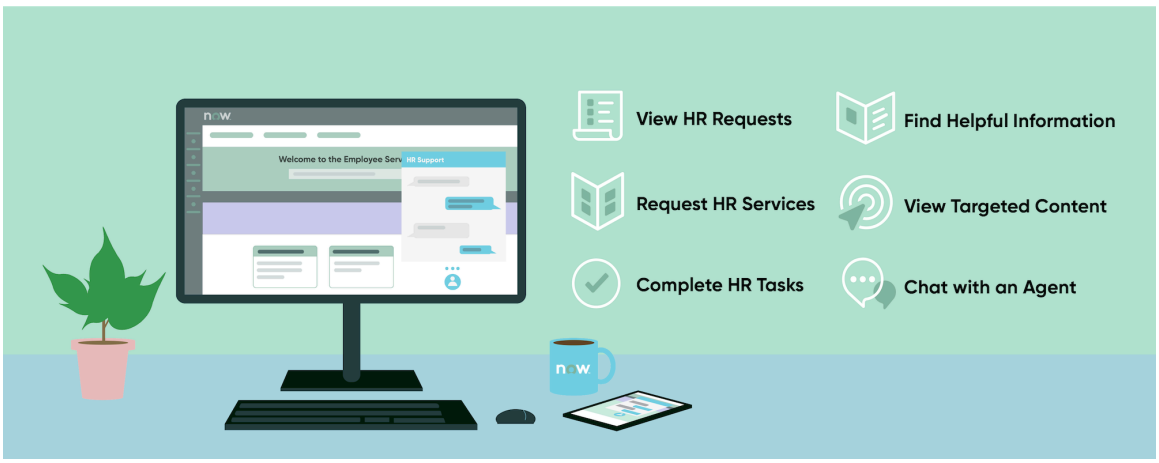


Traduction automatique

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

Remplacez les processus manuels et cloisonnés par des workflows digitaux interfonctionnels pour accroître l'efficacité. Vous pouvez orchestrer des activités entre les systèmes, les départements et les personnes. Des concepteurs intelligents et sans code tels que le concepteur d'événements de cycle de vie vous permettent de configurer facilement les workflows digitaux pour l'intégration et d'autres événements importants de la vie. De plus, les employés bénéficient d'une aide continue de la part de Virtual Agents, qui sont des agents virtuels qui parlent leur langue et tirent les leçons des demandes précédentes.

Un service axé sur les employés crée un avantage concurrentiel



La technologie intelligente, intuitive et axée mobile qui a transformé la vie des consommateurs transformera radicalement la vie professionnelle. HR Service Delivery regroupe des applications clés en paquets évolutifs qui peuvent s'étendre avec votre business. Vous pouvez facilement intégrer HR Service Delivery aux systèmes de gestion RH cloud et sur site que vous utilisez déjà. Ainsi, en activant le libre-service, vous pouvez faire baisser les frais de prestation de services tout en fournissant une aide précise, intelligente et dans les temps à vos utilisateurs.

Permettre aux responsables de prendre en charge et de gérer les parcours d'équipe

Alignez les objectifs business sur les besoins des employés, notamment en matière d'intégration, d'avancement professionnel et d'autres transitions, à l'aide Journey Designer de ou Journey Accelerator.

Journey Designer (JD)

- Combine l'expérience employé de et Journey Accelerator, de sorte que les gestionnaires et les employés disposent d'une Événements de cycle de vie interface unique pour gérer tous leurs parcours.
- Permettez aux gestionnaires et aux mentors de développer et d'organiser des parcours personnalisés.
- fournir aux gestionnaires des informations de haut niveau sur les parcours de leur équipe.
- Intégrez ServiceNow des applications et des applications tierces pour étendre les fonctionnalités et les JD options.

Journey Accelerator (JA)

Traduction automatique

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

- Définissez et gérez les types de plans, les configurations et les étapes pour les transitions telles que les promotions, les intégrations, les séparations, etc.
- Créez et gérez des modèles d'actions à faire basés sur des tâches pour des audiences spécifiques d'employés.
- suivre la progression du plan et l'utilisation du modèle à partir du tableau de bord Journey Accelerator.
- Déclencher des plans d'intégration automatiques basés sur les départements à partir de Événements de cycle de vie

Intégrer des applications avec Journey Designer ou Journey Accelerator.

Remarque :
Les intégrations d'applications dépendent de la famille et de la version de l'application que vous utilisez. Assurez-vous de trouver les intégrations disponibles pour votre configuration.

- Intégrations pour Journey Designer
- Intégrations de Journey Accelerator

Learning Posts

Créez et accédez à une expérience d'apprentissage omnicanale permettant aux employés de suivre la formation adaptée au bon moment, en rendant l'apprentissage accessible.

Listening Posts

Déclenchez des enquêtes rapides pendant les plans d'action pour recueillir des commentaires sur le parcours.

Manager Hub

Augmentez le libre-service des gestionnaires et l'implication proactive avec leur équipe en fournissant des informations et des actions recommandées pour traiter les urgences et les priorités afin de stimuler la réussite de l'équipe. Permettez aux gestionnaires de devenir des leaders grâce à des ressources personnalisées.

Microsoft Exchange Online

Planifiez des plans et des tâches à faire avec la fonction de calendrier Microsoft Office 365.

Remarque :
Si vous avez l'intention d'utiliser les Microsoft Office 365 options de planification avec Journey Accelerator ou Journey Designer, un administrateur doit installer et configurer les modules d'extension et intégrations connexes Microsoft avant d'installer Journey Accelerator ou Journey Designer.

Apprendre

- Qu'est-ce que l'intégration d'employés ?
- Qu'est-ce que l'analyse RH ?
- Qu'est-ce que la gestion des ressources humaines (HRM) ?
- Qu'est-ce que la gestion du capital humain (HCM) ?
- Qu'est-ce que la gestion des connaissances (KM) ?

Traduction automatique

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

Premiers pas

- Travaillez avec un spécialiste de l'implémentation pour atteindre les résultats business escomptés. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le Centre de témoignages des clients .
- Suivez un cours HR Service Delivery pour développer votre expertise et réaliser un retour sur investissement plus rapidement. Pour vous inscrire, consultez Formation et certification ServiceNow .
- Lisez la documentation du produit, en commençant par la vue d'ensemble HR Service Delivery.

Applications et fonctionnalités

- Case and Knowledge Management
- Employee Journey Management
- Enterprise Onboarding and Transitions
- Journey Accelerator
- Journey Designer
- Manager Hub
- Listening Posts
- Base de Learning
- Modèles de documents
- HR Service Delivery Espace de travail d'agent (classique)
- HR Success Dashboard indicators
- Intégration de HR Service Delivery à des systèmes tiers
- Intégrer HR Service Delivery aux applications ServiceNow
- Intelligence prédictive pour HR Service Delivery
- Virtual Agent pour HR Service Delivery

Vue d'ensemble de HR Service Delivery

L'application ServiceNow® HR Service Delivery améliore l'expérience de service des employés en automatisant les interactions RH et en fournissant une plateforme unique pour tous les services RH.

HR Service Delivery applications

Selon le package HR Service Delivery que vous choisissez, déployez une ou plusieurs applications parmi les suivantes.

Case and Knowledge Management

Uniformiser la documentation, l'interaction et l'exécution des requêtes des employés, en améliorant l'efficacité et les services des RH au fil du temps.

Centre des employés avec HR Service Delivery

Fournir un portail unifié et unique à vos employés afin qu'ils accèdent à tous les renseignements, à tous les services et à toute l'aide dont ils ont besoin.

Remarque :
Centre des employés est également disponible en tant qu'application autonome.

Traduction automatique

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

Enterprise Onboarding and Transitions

Automatiser en toute simplicité l'intégration et les événements relatifs au cycle de vie des employés qui s'étendent à plusieurs départements. L'efficacité et la satisfaction des employés sont ainsi améliorées au sein des départements RH et des autres.

Applications d'assistance

Vous pouvez également déployer les applications d'assistance suivantes.

- Modèles de documents pour automatiser et simplifier le processus de remplissage, de signature et de révision d'un document en ligne.
- Gestion des documents d'employé pour sécuriser, limiter, consulter et purger facilement les fichiers de l'employé en utilisant la gestion dématérialisée des documents. Nécessite un abonnement distinct.
- Pack Expérience des employés pour vous guider dans les processus RH nécessitant une configuration.
- Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise offre une manière cohérente de créer des intégrations pour des cas d'utilisation communs, comme la transmission par pull de tâches et de profils d'employés d'une application tierce vers une application ServiceNow, et la transmission par push des données d'une application ServiceNow vers une application tierce.
- Console de l'intelligence prédictive RH pour vous guider dans votre implémentation d'apprentissage machine prédictif et créer des processus RH intelligents.
- HR Service Delivery Espace de travail d'agent (classique) pour interagir avec les employés, répondre aux demandes et résoudre rapidement des problèmes en tant qu'agent RH.
- HR Success Dashboard indicators pour aider la direction RH à mesurer les performances des implémentations, en utilisant différents systèmes de HR base ou des KPI personnalisés.
- Listening Posts pour envoyer des enquêtes rapides afin de capturer les commentaires des employés.
- Base de Learning pour créer un référentiel de contenu d'apprentissage intégré.
- Manager Hub pour accroître le libre-service des gestionnaires et l'engagement proactif avec les équipes, et les aider à se développer en tant que leaders.
- Solutions d'apprentissage machine pour HR Service Delivery pour vous aider à déterminer automatiquement les groupes d'affectation et les services pour les tickets RH, à créer automatiquement des tickets à partir d'e-mails et à détecter des articles de la base de connaissances qui aident à résoudre plus rapidement les tickets et les tâches.
- Performance Analytics pour HR Service Delivery pour réduire les inefficacités des RH en signalant et en analysant la performance et la qualité de la prestation de services. Nécessite un abonnement distinct.
- Agent virtuel pour HR Service Delivery pour activer des messageries instantanées pour les employés demandant des services de RH.

Applications

Vous pouvez utiliser les applications suivantes avec HR Service Delivery.

Application Now Mobile pour HR Service Delivery : Vous pouvez donner à vos employés les moyens de consulter les demandes RH, de demander de l'aide, de réaliser des tâches RH, de recevoir du contenu mobile

Traduction automatique

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

ciblé et des notifications push, de discuter avec un agent virtuel et bien plus encore avec l'application Now Mobile pour HR Service Delivery.

Séparation de domaine et HR Service Delivery

Domain Separation vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder. Pour en savoir plus, consultez Domain Separation et HR Service Delivery.

Tests de démarrage rapide pour HR Service Delivery

Copiez et personnalisez les tests de démarrage rapide pour valider le fonctionnement de votre instance après avoir modifié la configuration, par exemple en appliquant une mise à niveau ou en développant une application. Pour en savoir plus, consultez Tests de démarrage rapide pour HR Service Delivery.

Si vous êtes sur la version héritée de HR

La version héritée (non incluse dans le champ d'application) de HR Service Delivery n'est disponible que pour les clients qui ont mis HR en service avec Helsinki ou une version antérieure. Les nouvelles fonctionnalités ne sont plus prises en charge avec la version héritée et nécessitent une migration vers la version de HR incluse dans le champ d'application. L'outil Migration RH est disponible pour faciliter le processus de migration.

- Migration de HR hérité vers la version incluse dans le champ d'application
- HR Service Delivery Hérité

Important :

La version héritée (hors champ d'application) de est en cours de HR Service Delivery préparation pour désapprobation future. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Migrez vers l'application RH incluse dans le périmètre pour accéder à toutes les dernières fonctionnalités.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184].

Champs contenant des informations potentiellement sensibles, personnelles ou d'identification personnelle

Les clients sont tenus de s'assurer que leur utilisation de l'application HR Service Delivery est conforme aux lois et réglementations en vigueur en matière de protection des données. Les clients utilisant l'application HR Service Delivery doivent examiner les champs susceptibles de contenir des informations sensibles, personnelles ou d'identification personnelle, dont l'étendue est uniquement déterminée par eux-mêmes. Une fois l'application HR Service Delivery installée, les clients peuvent accéder aux définitions de tables dans leur instance pour passer en revue les champs utilisés. Pour cela, ils peuvent accéder à « Définition du système > Tables » et appliquer le filtre de « Nom » « commence par » « sn_hr_ ». [Conseils internes ; non destinés au client] Ouvrez une tâche CSTASK pour GSSC si le client a besoin d'informations supplémentaires sur les champs et tables potentiellement sensibles dans ces applications.

Traduction automatique

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

Les politiques de sécurité des CoE permettent de restreindre facilement l'accès à différents CoE via la configuration. Les implémentations de la politique de sécurité CoE sous-jacentes sont des ACL ServiceNow .

Case and Knowledge Management

L'application Case and Knowledge Management vous permet d'uniformiser la documentation, les interactions et l'exécution des demandes des employés, et d'améliorer ainsi l'efficacité et les services RH au fil du temps.

Utiliser et explorer	Installer	Configurer et administrer
Explorez les fonctionnalités de HR Case and Knowledge Management et découvrez comment les agents les utilisent.	Activer HR Case and Knowledge Management.	Configurez et administrez les fonctionnalités de tickets RH et de Knowledge Management.

Activer Case and Knowledge Management

Vous pouvez activer Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] si vous disposez d'un rôle d'administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Si vous rencontrez un problème lors de l'activation du module d'extension, consultez cet article de la base de connaissances .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Human Resources Scoped App: Core vous permet d'uniformiser la documentation, les interactions et l'exécution des demandes des employés.

Cette application active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

Modules d'extension pour Human Resources Scoped App: Core

Module d'extension	Description
Human Resources Scoped App: Security [com.snc.hr.scoped_security]	Garantit la sécurité de HR.
Human Resources Scoped App: Integrations [com.sn_hr_integrations]	Assure des intégrations RH.
Modèles de documents [com.snc.document_templates]	Fournit des modèles de documents.
Human Resources Scoped App: Mobile	Ajoute Now Mobile for HR Service Delivery.

Traduction automatique

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

Modules d'extension pour Human Resources Scoped App: Core (suite)

Module d'extension	Description
[com.sn_hr_mobile]	

Procédure

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

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

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

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

Composants installés avec Case and Knowledge Management

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Case and Knowledge Management, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Remarque :
Le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] active la propriété système sn_hr_core.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur RH en exigeant un nombre minimal (deux par défaut) d'utilisateurs actifs avec ces rôles administrateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Case and Knowledge Management [sn_hr_core.admin]	Permet d'accéder à Case and Knowledge Management et de le configurer.	• approval_admin • assignment_rule_admin • knowledge_manager • link_generator_writer • schedule_admin • sn_cd.content_admin

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• sn_hr_core.content_writer • sn_hr_core.manager • sn_hr_integrations.admin • sn_hr_le.admin • sn_hr_pa.admin (quand le module d'extension PA-Content Pack - HR Scoped App est activé) • sn_hr_sp.admin • sn_hr_sp.hrsp_employee • sn_templated_snip.template_snippet_admin • template_editor_global
Agent RH [sn_hr_core.basic]	Accorde aux agents RH de base un accès à leur travail quotidien.	• document_management_user • skill_user • sn_hr_core.case_writer • sn_hr_core.kb_writer • sn_hr_core.profile_writer • survey_reader • sn_hr_core.report_creator
Lecteur de tickets RH [sn_hr_core.case_reader]	Accorde l'accès en lecture à tous les tickets RH.	Aucun
Rédacteur de tickets RH [sn_hr_core.case_writer]	Accorde l'accès en écriture à tous les tickets RH.	• sn_hr_core.case_reader • sn_templated_snip.template_snippet_reader
Lecteur de contenu RH [sn_hr_core.content_reader]	Accorde l'accès en lecture à tous les enregistrements de tables de contenu de gestion.	Aucun
Rédacteur de contenu RH [sn_hr_core.content_writer]	Accorde un accès pour créer, mettre à jour, lire et supprimer tous les enregistrements de tables de contenu de gestion.	sn_hr_core.content_reader
Ancien employé [sn_hr_core.hrsm_alumni]	Accorde un rôle à un employé qui a quitté l'entreprise.	Aucun
Employé temporaire [sn_hr_core.hrsm_contingent]	Accorde un rôle à un employé qui occupe un emploi temporaire.	Aucun

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Employé prestataire [sn_hr_core.hrsm_contractor]	Accorde un rôle à un employé qui travaille en qualité de prestataire.	Aucun
Employé à temps plein [sn_hr_core.hrsm_employee]	Accorde un rôle à un employé à temps plein.	Aucun
Nouvel employé [sn_hr_core.hrsm_new_hire]	Accorde un rôle à un employé qui vient d'être embauché.	Aucun
Rédacteur d'articles de la base de connaissances RH [sn_hr_core.kb_writer]	Accorde un accès en écriture à tous les articles de la base de connaissances RH.	Aucun
Responsable des RH [sn_hr_core.manager]	Accorde un accès à l'ensemble des tickets, profils et informations sécurisées des RH.	• approver_user • catalogue • catalog_admin • skill_admin • sn_hr_core.basic • sn_hr_core.secure_info_writer • sn_templated_snip.template_snippet_writer • survey_admin
Administrateur HR Performance Analytics [sn_hr_pa.admin]	Rôle administrateur HR Performance Analytics pour l'application incluse dans le périmètre. • Permet d'accéder aux packs de contenu HR PA (Content Packs) et de les modifier. • Modifie les propriétés Performance Analytics. • Accède à la console d'administration. • Lance l'évaluation des dépendances.	Aucun

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Remarque : Ce rôle est contenu dans le rôle d'administrateur RH [sn_hr_core.admin].	
Lecteur de profil RH [sn_hr_core.profile_reader]	Accorde un accès en lecture à tous les enregistrements de profils RH.	Aucun
Rédacteur de profil RH [sn_hr_core.profile_writer]	Accorde un accès en écriture à tous les enregistrements de profils RH. **Remarque :** Ce rôle accorde également un accès en écriture à la table Utilisateurs (sys_user).	sn_hr_core.profile_reader
Créateur de rapports RH [sn_hr_core.report_creator]	Permet aux agents RH ayant le rôle sn_hr_core.basic d'accéder au ticket RH [sn_hr_core_case] et aux tables de tâches [sn_hr_core_task] afin de créer des rapports.	
Lecteur d'informations sécurisées RH [sn_hr_core.secure_info_reader]	Accorde un accès en lecture à tous les tickets RH, aux informations de profils utilisateur de base et aux informations sécurisées des utilisateurs.	sn_hr_core.profile_reader
Rédacteur d'informations sécurisées RH [sn_hr_core.secure_info_writer]	Accorde un accès en écriture à tous les tickets RH, aux informations de profils utilisateur de base et aux informations sécurisées des utilisateurs.	• sn_hr_core.profile_writer • sn_hr_core.secure_info_reader

Traduction automatique

Vous pouvez affecter ces rôles aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés de l'application.

- Pour affecter un rôle à un autre rôle, consultez Ajouter un rôle à un rôle existant .
- Pour affecter un rôle à un groupe, reportez-vous à la section Affecter un rôle à un groupe .
- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

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

Pour plus d'informations sur l'administration et la gestion des utilisateurs, consultez Administration des utilisateurs .

Tâches planifiées installées

Tâche planifiée	Description
Clôture automatique de ticket	Ferme automatiquement les tickets RH en fonction de la configuration du service RH pour les types d'activité de service et d'exécution d'événements du cycle de vie. Cette tâche planifiée s'exécute quotidiennement.
Création de tickets en bloc	Permet de créer des tickets en bloc. Cette tâche planifiée s'exécute toutes les six heures.
Tâche quotidienne RH	Envoie des notifications de rappel aux utilisateurs en fonction de certains paramètres de tâches RH. Cette tâche planifiée s'exécute quotidiennement.
Migrer les tâches de signature électronique RH	Migre les modèles de tâches RH et ouvre les tâches RH avec le nouveau type de tâche RH pour permettre une signature électronique. Désactive également les anciens types de tâches RH pour les informations d'identification, la signature électronique et la signature du document. Cette tâche planifiée est exécutée à la demande.
Mettre à jour les rôles client	Met à jour les affectations de rôle pour les profils RH qui commencent ou terminent leur emploi, selon la table de conditions RH. Cette tâche planifiée s'exécute quotidiennement. **Remarque :** Le système de base affecte cette tâche planifiée à l'administrateur RH (hradmin). Si vous supprimez l'administrateur RH, veillez à affecter cette tâche planifiée à un autre utilisateur ayant le rôle d'administrateur RH (sn_hr_core.admin).

Pour plus d'informations sur les tâches planifiées et leur utilisation, consultez Tâches planifiées .

Tables installées

L'astérisque (*) situé près d'une table indique qu'elle est déconseillée pour les clients qui utilisent Rome pour prendre en charge nouveau modèle de données. Cela n'a pas d'impact pour les clients actuels utilisant les CoE et les tables hérités. Ces tables ont été remplacées par la fonctionnalité Employee Relations. Pour en savoir plus, consultez Tickets Employee Relations.

Table	Description
*Plainte [sn_hr_er_allegation]	Contient des informations sur un type et un sous-type d'allégation. **Remarque :** Table de données autres que des métadonnées.
*Sous-type de plainte [sn_hr_core_allegation_sub_type]	Table de métadonnées qui fournit 59 enregistrements au système de base. Les sous-types d'allégations définissent davantage une allégation. Par exemple :

Traduction automatique

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

Table	Description
	• Type d'allégation = discrimination • Sous-types d'allégations : âge, handicap, race, et ainsi de suite.
*Type de plainte [sn_hr_core_allegation_type]	Table de métadonnées qui fournit des enregistrements de système de base. Voici quelques exemples : • Maltraitance des clients • Discrimination • Drogues et alcool • Fraude et vol • Harcèlement • Conflit interpersonnel • Mauvais comportement • Représailles • Problème de salaire et de planification • Violence sur le lieu de travail
*Plainte associée [sn_hr_er_m2m_allegation_party]	Contient des informations qui associent une allégation à l'objet des allégations. **Remarque :** Table de données autres que des métadonnées.
Compte bancaire [sn_hr_core_profile_bank_account]	Table de comptes bancaires.
Données de création de tickets en bloc [sn_hr_core_bulk_case_creation_data]	Table de données de création de tickets en bloc
Exécution de création de tickets en bloc [sn_hr_core_bulk_case_creation_run]	Table d'exécution de création de tickets en bloc.
Configuration de la restriction de tickets [sn_hr_er_case_restriction]	Étend la table Politique de sécurité CoE [sn_hr_core_coe_security_policy].
Certification et licence [sn_hr_core_certification_and_license]	Table Certification et licence.
Règle de rôle client [sn_hr_core_client_role_rule]	Table de règles de rôle client.
CoE (centre d'excellence)	Table du Centre d'Excellence (COE).

Traduction automatique

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

Table	Description
[sn_hr_core_coe]	
Configuration du CoE correspondante [sn_hr_core_coe_config_matching]	Table de correspondance de configuration du Centre d'excellence (COE).
Indemnisation [sn_hr_core_compensation]	Table d'indemnisation.
Prime d'indemnisation [sn_hr_core_bonus]	Table des primes d'indemnisation. **Remarque :** Cette table est une extension de la table d'indemnisation.
Rémunération [sn_hr_core_salary]	Table de rémunération salariale. **Remarque :** Cette table est une extension de la table d'indemnisation.
Titres de rémunération [sn_hr_core_stocks]	Table de rémunération en actions. **Remarque :** Cette table est une extension de la table d'indemnisation.
Action corrective [sn_hr_er_corrective_action]	Contient des informations sur les actions correctives associées à un ticket ER. **Remarque :** Table de données autres que des métadonnées.
Dépôt direct [sn_hr_core_direct_deposit]	Table des dépôts directs.
Ticket de relations avec les employés [sn_hr_er_case]	Étend la table de ticket RH [sn_hr_case]. **Remarque :** Table de données autres que des métadonnées.
Bénéficiaire RH [sn_hr_core_beneficiary]	Table des bénéficiaires RH.
Avantage social des RH [sn_hr_core_benefit]	Table des avantages sociaux RH.
Régime de prestations RH	Table des régimes de prestations RH.

Traduction automatique

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

Table	Description
[sn_hr_core_benefit_provider]	
Type d'avantage RH [sn_hr_core_benefit_type]	Table des types d'avantage RH.
Ticket RH [sn_hr_core_case]	Table des tickets RH.
Ticket des avantages RH [sn_hr_core_case_benefits]	Table des tickets d'avantages RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.
Indemnisation RH [sn_hr_core_case_compensation]	Table des tickets d'indemnisation RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.
Condition RH [sn_hr_core_condition]	Table des conditions RH.
Conditions RH pour les critères [sn_hr_core_m2m_condition_criteria]	Conditions RH pour la table des critères.
Contact RH [sn_hr_core_contact]	Table de contacts RH.
Ticket d'outil de demande de services de création RH [sn_hr_core_case_corporate_communcations]	Table des tickets d'outil de demande de services de création RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.
Critères RH [sn_hr_core_criteria]	Table des critères RH.
Critères RH pour les liens [sn_hr_core_m2m_link_template]	Table des critères RH pour les liens.
Allocation d'invalidité RH [sn_hr_core_disability_benefit]	Table d'allocations d'invalidité RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des avantages RH.

Traduction automatique

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

Table	Description
Type de problème disciplinaire RH [sn_hr_core_disciplinary_issue_type]	Table des types de problème disciplinaire RH.
Type d'avertissement disciplinaire RH [sn_hr_core_disciplinary_warning_type]	Table des types d'avertissement disciplinaire RH.
Authentification de document RH [sn_hr_core_document_acknowledgement]	Table d'authentification de document RH.
Modèle de document RH [sn_hr_core_document_template]	Table des modèles de document RH.
Type de document RH [sn_hr_core_document_type]	Table des types de document RH.
Ticket de relations avec les employés RH [sn_hr_core_case_relations]	Table des tickets de relations avec les employés RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.
Ticket d'éthique RH [sn_hr_core_case_ethics]	Table des tickets d'éthique RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.
Ticket de mobilité mondiale RH [sn_hr_core_case_global_mobility]	Table des tickets de mobilité mondiale RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.
Prestation de santé RH [sn_hr_core_health_benefit]	Table des prestations de santé RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des avantages RH.
Prestation d'assurance RH [sn_hr_core_insurance_benefit]	Table des prestations d'assurance RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des avantages RH.
*Ticket d'enquête RH	Table des tickets d'enquête RH.

Traduction automatique

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

Table	Description
[sn_hr_core_case_investigation]	**Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.
Rapport des opérations RH [sn_hr_core_op_report]	Table de rapports des opérations RH.
Fréquence de rapport des opérations RH [sn_hr_core_op_report_frequency]	Table de fréquence de rapport des opérations RH.
Type de rapport des opérations RH [sn_hr_core_op_report_type]	Table de types de rapport des opérations RH.
Système des opérations RH [sn_hr_core_op_system]	Table du système des opérations RH.
Système des opérations RH pour le type de rapport [sn_hr_core_op_system_to_report_type]	Table de système des opérations RH pour le type de rapport.
Ticket de salaires RH [sn_hr_core_case_payroll]	Table des tickets de salaires RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.
Modèle de PDF RH [sn_hr_core_pdf_template]	Table des modèles de PDF RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des modèles de documents RH.
*Ticket de performances RH [sn_hr_core_case_performance]	Table des tickets de performances RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.
Profil RH [sn_hr_core_profile]	Table des profils RH.
Prestation de retraite RH [sn_hr_core_retirement_benefit]	Table des prestations de retraite RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des avantages RH.
Service RH	Table des services RH.

Traduction automatique

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

Table	Description
[sn_hr_core_service]	
Options de service RH [sn_hr_core_service_option]	Table des options de service RH.
Ticket HR Talent Management [sn_hr_core_case_talent_management]	Table des tickets HR Talent Management. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.
Tâche RH [sn_hr_core_task]	Table des tâches RH.
Modèle RH [sn_hr_core_template]	Table des modèles RH.
Escalade par couche RH [sn_hr_core_tier_definition]	Table d'escalade par couche RH.
Ticket des rémunérations globales RH [sn_hr_core_case_total_rewards]	Table de tickets des rémunérations globales RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.
Catégorie de visa RH [sn_hr_core_visa_category]	Table des catégories de visa RH.
Administrateur des effectifs RH [sn_hr_core_case_workforce_admin]	Table des tickets de l'administration des effectifs RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.
Ticket d'opérations RH-Informatique [sn_hr_core_case_operations]	Table des tickets d'opérations RH-Informatique. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.
Ticket des événements de cycle de vie RH [sn_hr_le_case]	Table de tickets des événements de cycle de vie RH. **Remarque :** Cette table est une extension de la table des tickets RH.

Traduction automatique

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

Table	Description
Entretien [sn_hr_er_interview]	Contient des informations relatives aux entretiens ER. **Remarque :** Table de données autres que des métadonnées.
Tiers impliqué [sn_hr_er_involved_party]	Contient des informations sur les parties impliquées liées au ticket ER. **Remarque :** Table de données autres que des métadonnées.
Profil de la tâche [sn_hr_core_job_profile]	Table des profils de tâche.
Langue [sn_hr_core_language]	Table de langues
Rôles correspondants [sn_hr_core_matching_roles]	Table des rôles correspondants.
Mappage de modèle PDF [sn_hr_core_pdf_template_mapping]	Table de mappage de modèle PDF.
Position [sn_hr_core_position]	Table de position.
Relation [sn_hr_core_relationship]	Table de relations.
Activité de service [sn_hr_core_service_activity]	Table des activités de service.
Détails de recherche d'antécédents Sn HR Core [sn_hr_core_service_activity]	Table des détails de recherche de vérification d'antécédents.
Badge Sn HR Core [sn_hr_core_badge]	Table de badges.
Demande de tickets en bloc Sn HR Core [sn_hr_core_bulk_case_request]	Table de demandes de tickets en bloc.
Ticket de configuration Sn HR Core [sn_hr_core_config_case]	Table de configuration de tickets en fonction du service RH.
Création de ticket de configuration Sn HR Core	Table de configuration de la création de tickets.

Traduction automatique

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

Table	Description
[sn_hr_core_config_case_creation]	
Service de création de ticket de configuration Sn HR Core [sn_hr_core_config_case_creation_service]	Table de configuration du service de création de tickets.
Contenu d'e-mails Sn HR Core [sn_hr_core_email_content]	Table de contenu d'e-mail.
Approbateur remplaçant Sn HR Core [sn_hr_core_substitute_approver]	Table des approbateurs remplaçants.
Catégorie de la rubrique [sn_hr_core_topic_category]	Table des catégories de rubrique.
Détail de la rubrique [sn_hr_core_topic_detail]	Table des détails de rubrique.
Remboursement des frais de scolarité [sn_hr_core_tuition_reimbursement]	Table de remboursement des frais de scolarité.
Champs utilisateur sur le ticket [sn_hr_core_service_approval_option]	Table des champs utilisateur sur le ticket.
Qui est couvert [sn_hr_core_who_is_covered]	Table des personnes couvertes.

Pour plus d'informations sur l'administration des tables et la manière de gérer les données, consultez Administration des tables .

Administration RH

Administrez l'application Case and Knowledge Management afin d'améliorer l'efficacité des RH, tout en permettant aux employés d'accéder facilement aux services dont ils ont besoin.

Remarque :
Pour utiliser la configuration guidée pour faciliter la configuration HR Service Delivery sur votre instance, accédez à **Administration RH** > **Configuration guidée**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez Utilisation de la configuration guidée .

Propriétés RH

Les propriétés RH contrôlent le comportement de HR Service Delivery.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Propriétés**.
   Certaines propriétés RH se trouvent sous **sys_properties. list**.
2. Configurez les propriétés RH, le cas échéant.

Formulaire de propriétés RH

Propriété	Description
sn_hr_core.hr_profile_default_fields	Champs qui apparaissent sur la page Générer des profils RH. Vous pouvez ajouter des champs à partir de la colonne sn_hr_core_profile, mais vous devez utiliser des virgules pour séparer les champs.
sn_hr_core.hr_email	Entrez l'adresse e-mail par défaut pour les demandes RH générales.
sn_hr_core.hr_phone	Entrez le numéro de téléphone par défaut pour les demandes RH générales.
sn_hr_core.hr_profile_editable_fields	Champs que les utilisateurs peuvent modifier eux-mêmes sur leur profil d'employé.
sn_hr_core.profile.max.tries	Nombre maximal de tentatives autorisées avant la fermeture de l'application lors de la création d'un utilisateur.
sn_hr_core.hr_vip_default_priority	Priorité par défaut sur les tickets dont les champs **Ouverts pour** et/ou **Personne** sont étiquetés comme VIP.
sn_hr_core.impersonateCheck	Cochez la case **Oui** (true) pour empêcher tout utilisateur se faisant passer pour un autre utilisateur de consulter les informations RH. **Remarque :** Même si l'utilisateur connecté dispose d'un accès aux RH et se fait passer pour un autre utilisateur RH avec les mêmes droits d'accès, les informations RH ne seront pas visibles.
com.snc.signaturepad.retrieveSignature	Cochez la case **Oui** pour autoriser la récupération de signature et permettre aux utilisateurs d'enregistrer leurs signatures numériques pour pouvoir les réutiliser. Si ce champ a la valeur true, récupère la dernière image de signature d'un utilisateur et l'affiche par défaut lorsque l'utilisateur accède au pavé de signature.
sn_hr_core.log	Niveau de détail des journaux système. Les valeurs valides sont : ○ Informations : niveau de détail minimal ○ Avertissement : par défaut ○ Déboguer : niveau de détail maximal
sn_hr_core.rollup_work_notes	Cochez la case **Oui** pour faire apparaître également sur le ticket les notes de travail d'une tâche.
sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_out	Nombre de jours devant s'écouler avant qu'un avertissement de ticket en double s'affiche lorsqu'un ticket RH est créé pour le même service RH et la même personne dans HR Agent Workspace. La valeur de base dans le système est trois (3) jours. Par exemple, si un agent crée un ticket RH pour une question sur les prestations générales (service RH) pour Abel Tuter et qu'un autre ticket concernant les

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	prestations générales est créé dans HR Agent Workspace sous trois jours, un message apparaît pour informer l'utilisateur d'un potentiel ticket en double. Une liste de tickets similaires s'affiche également. L'agent peut continuer la création du ticket ou annuler l'opération. **Remarque :** Cette propriété affecte uniquement les potentiels tickets RH en double pour le même service RH et la même personne dans HR Agent Workspace. Pour en savoir plus, voir Réception d'un avertissement de ticket en double avec HR Service Delivery Espace de travail d'agent.
sn_hr_core.inbound_email	Ce paramètre indique si un e-mail aux RH doit être converti en ticket RH. ○ Oui : créer un ticket RH à partir de l'e-mail. ○ Non : ne pas créer de ticket RH à partir de l'e-mail.
sn_hr_core.sync.exclusion_fields.profile	Spécifie les champs de la table Profil RH (sn_hr_core_profile) que vous ne souhaitez pas synchroniser avec la table Utilisateur (sys_user). Par exemple, spécifiez les champs qui ne doivent pas être remplacés car ils sont déjà synchronisés avec une application externe.
sn_hr_core.sync.exclusion_fields.sys_user	Spécifie les champs de la table Utilisateur (sys_user) que vous ne souhaitez pas synchroniser avec la table Profil RH (sn_hr_core_profile) (en tant que liste d'éléments séparés par des virgules). Par exemple, spécifiez les champs qui ne doivent pas être remplacés car ils sont déjà synchronisés avec une application externe.
sn_hr_core.itext7.pdf_conversion	Activez cette propriété pour utiliser iText7 pour vos modèles de documents pour la conversion PDF, pré-remplir les valeurs et fusionner les signatures dans vos documents.
sn_hr_core.reclassify_default_transfer	Détermine le comportement de votre instance lorsque vous transférez un ticket RH à un autre ticket après une mise à niveau. Entrées valides : ○ true : utilisez le ticket de transfert par défaut pour utiliser la méthode standard. Le numéro de ticket RH change lors du transfert d'un ticket RH d'un service RH à un autre. Les deux numéros de ticket RH apparaissent sur le ticket RH pour référence. ○ false : utilisez la méthode de reclassement pour transférer un ticket RH. Le numéro de ticket RH ne change pas après le transfert d'un ticket RH d'un service RH à un autre. **Remarque :** Pour en savoir plus, voir Transférer un ticket RH.

Traduction automatique

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

Propriété	Description
sn_hr_core.include_elevated_roles	Vérifie si les utilisateurs connectés disposent de rôles avec un privilège élevé avant d'accorder l'accès. Entrées valides : ○ true : vérifier si l'utilisateur connecté dispose d'un rôle avec un privilège élevé avant d'accorder l'accès. ○ false : ne pas vérifier si l'utilisateur connecté dispose d'un rôle avec un privilège élevé avant d'accorder l'accès.
sn_hr_core.restrict_query.limit_inactive	Limite l'accès aux tickets, par le biais de tâches inactives, en fonction d'une limite de temps en mois. Si la propriété est laissée vide, il n'y aura aucune limite pour les tickets affichés. La valeur par défaut est **12**. En fonction des besoins de votre entreprise, vous pouvez définir cette propriété sur une valeur inférieure à 12 mois. Cela peut améliorer l'expérience de performances de votre instance. **Remarque :** Il se peut que vous ne tiriez aucun avantage de cette propriété dans l'un des cas suivants : ○ La propriété n'est pas disponible dans le système. ○ La propriété est laissée vide. ○ La propriété est définie sur une valeur positive, mais le nombre de tâches de ticket inactives dans la limite de temps est élevé.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Services RH

Les services RH désignent les demandes et l'assistance qu'une organisation RH fournit à ses employés, par exemple l'inscription à des prestations, la configuration des dépôts directs et les demandes d'aide à la mutation.

Cela forme le point de départ de la création de tickets RH et définit le processus pour le type de ticket en question, de la demande à l'exécution. Vous pouvez créer des services RH, les modifier et les configurer pour les rendre disponibles uniquement dans le cadre d'une utilisation en interne ou du libre-service employé.

Modèle de données des centres d'excellence RH

Les services RH sont classés en plusieurs centres d'excellence (CoE) RH, lesquels font partie d'un modèle de données qui organise les données, les services et les processus RH par discipline fonctionnelle. Chaque CoE est une extension de la table des tickets RH [sn_hr_core_case], et chaque CoE est structuré par catégorie et par détail de rubrique RH. Avant de configurer les différents services RH, commencez par examiner et configurer leur structure de catégorisation.

- Modèle de données des centres d'excellence RH
- Catégorisation des services RH

Traduction automatique

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

Processus d'exécution de demande RH

Pour déterminer les services RH que vous pouvez offrir, nous vous recommandons de vous poser plusieurs questions :

- Quelles sont les demandes que vous vous attendez à recevoir et quels services souhaitez-vous offrir ?
- Comment envisagez-vous de rendre compte de ces données ? La réponse à cette question influera sur votre façon de catégoriser vos services RH.
- Quelles informations devez-vous recueillir pour répondre aux demandes ?
- De quelle manière formuler des demandes ?
  - E-mail
  - Téléphone
  - Libre-service employé via le catalogue de services RH
- Comment la demande sera-t-elle réellement traitée ?
  - Formulaire de ticket RH
  - Instructions d'exécution
  - Approbations
  - Tâches
  - Services RH enfants
  - Événements de cycle de vie
  - Articles de la base de connaissances

Configuration des services RH

Les services RH forment le point de départ de la création de tickets RH et définissent le processus de demande d'exécution pour le type de ticket en question. Les exigences de configuration d'un service RH varient selon que le service est disponible uniquement pour une utilisation en interne, ou selon que vous autorisez ou non l'employé à demander le service directement à partir du catalogue de services RH via un portail libre-service tel que Centre des employés.

Type de service RH	Configuration requise
Utilisation interne uniquement	• Service RH • Modèle de ticket RH
Libre-service employé	• Service RH • Modèle de ticket RH • Élément de catalogue RH (également appelé créateur d'enregistrements)

Il n'est pas nécessaire que tous les services RH soient accessibles au libre-service employé. Certains services ne peuvent être initiés que par des agents RH, par exemple pour établir le salaire d'un nouvel employé. Pour d'autres, l'employé doit obligatoirement contacter

Traduction automatique

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

directement le service RH par e-mail ou par téléphone, par exemple lorsqu'un responsable demande une promotion pour un subordonné direct. Dans ces cas, le ticket RH est créé en interne par l'agent RH. Pour les services RH réservés à une utilisation interne, le service RH et le modèle de ticket RH doivent être configurés. Consultez Configuration des services RH pour plus d'informations.

D'autres services RH peuvent cependant être initiés par l'employé, par exemple pour mettre à jour un profil d'employé ou demander une réinitialisation du mot de passe. Ces services sont disponibles sous forme d'éléments de catalogue RH dans le catalogue de services RH. Les employés peuvent parcourir le catalogue de services RH et formuler des demandes directement à partir d'un portail en libre-service tel que Centre des employés. Les services RH destinés au libre-service employé supposent de configurer l'élément de catalogue RH (également appelé créateur d'enregistrements) en plus du service RH et du modèle de ticket RH. Consultez Configuration d'un élément de catalogue RH pour plus d'informations.

Gestion du catalogue de services RH

Le catalogue de services RH met à la disposition des employés un catalogue des services RH qu'ils peuvent demander directement auprès du service RH. Les employés peuvent accéder au catalogue de services RH à partir d'un portail en libre-service tel que Centre des employés. Vous pouvez gérer la configuration et la catégorisation du catalogue de services RH, mais également configurer les différents éléments de catalogue RH qui permettent de l'alimenter.

- Gestion du catalogue de services RH
- Catégorisation dans le catalogue de services RH

Configuration du modèle RH

Les modèles RH vous permettent de renseigner automatiquement les champs sur un ticket RH ou un formulaire de tâche. Vous pouvez configurer des modèles RH pour :

- Services RH
- Éléments de catalogue RH
- Activités de service RH
- Activités d'événements de cycle de vie

Pour en savoir plus, consultez Modèles RH.

Modèle de données des centres d'excellence RH

Organisez les données, les services et les processus RH par discipline fonctionnelle grâce au modèle de données des centres d'excellence (CoE) RH.

La vidéo des centres d’excellence RH donne un aperçu des centres d’excellence (CoE) RH, de leurs avantages, du modèle de données CoE, de la façon de configurer et d’utiliser le modèle de données CoE, ainsi que de la procédure à suivre pour traiter une demande de nouveau CoE. Chaque CoE peut être configuré compte tenu de sa fonction particulière, comme le salaire ou les relations avec les employés. Le modèle de données CoE vous permet également de limiter l'accès aux informations sensibles, d'améliorer la cohérence des mesures et des rapports, et de promouvoir l'automatisation en définissant le processus d'exécution de demande au niveau du service RH.

Traduction automatique

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

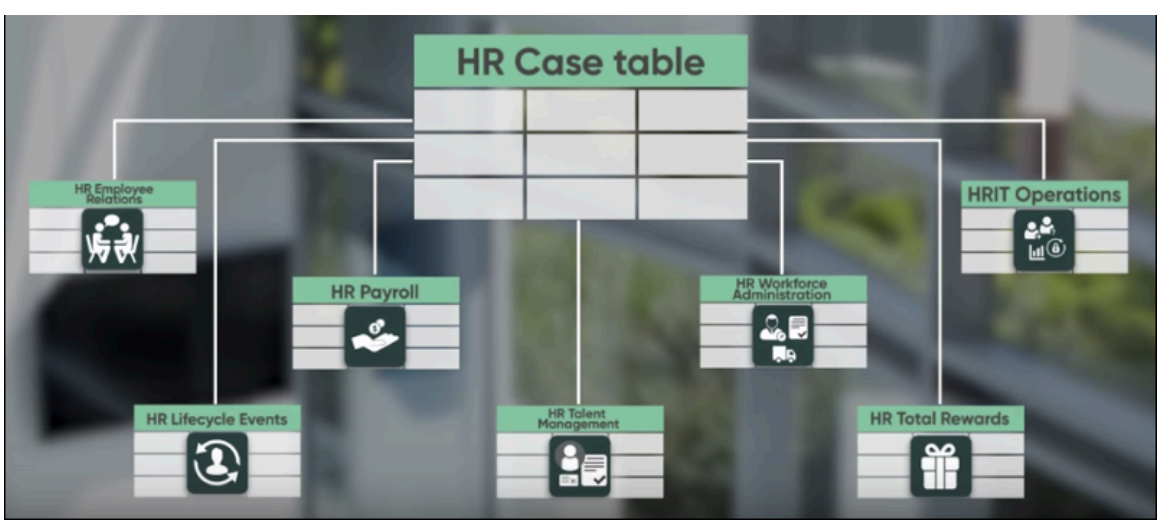
Vue d'ensemble des centres d'excellence (CoE) RH

Chaque centre d’excellence RH est une extension de la table des tickets RH [sn_hr_core_case] et est organisé autour d’une discipline fonctionnelle, comme les relations avec les employés, les événements du cycle de vie, la paie, la gestion des compétences, l’administration des effectifs, la rémunération globale, les opérations RH-Informatique, les avantages sociaux, la rémunération, les communications d’entreprise et la mobilité internationale.

Remarque :
Les avantages sociaux, la rémunération, les communications d’entreprise et la mobilité internationale des CoE sont désactivés par défaut.

Remarque :
Les CoE à votre disposition peuvent différer selon le package RH que vous possédez.

- La catégorisation des éléments de catalogue RH est uniquement orientée vers les employés et n'a aucun rapport avec la catégorisation des services RH dans le cadre du modèle de données des Centres d'excellence (CoE) RH.
- Si vous créez un nouveau service RH et prévoyez de le rendre disponible pour le libre-service employé, consultez plutôt Configuration d'un élément de catalogue RH. La création d'un nouvel élément de catalogue RH conduit à créer automatiquement un service RH correspondant, et il est préférable d'éviter de créer des doublons.
- Si vous disposez d'un service RH existant que vous souhaitez rendre disponible pour le libre-service employé, ne créez pas d'élément de catalogue RH. (La création d'un élément de catalogue RH crée automatiquement un service RH correspondant.) Consultez plutôt Configurer un créateur d'enregistrement pour un service RH pour ajouter le service existant comme un élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH.
- Espace de travail d'agent for HR Case Management est hautement configurable pour les agents RH. Il prend en charge les mêmes fonctionnalités dans la version classique de HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

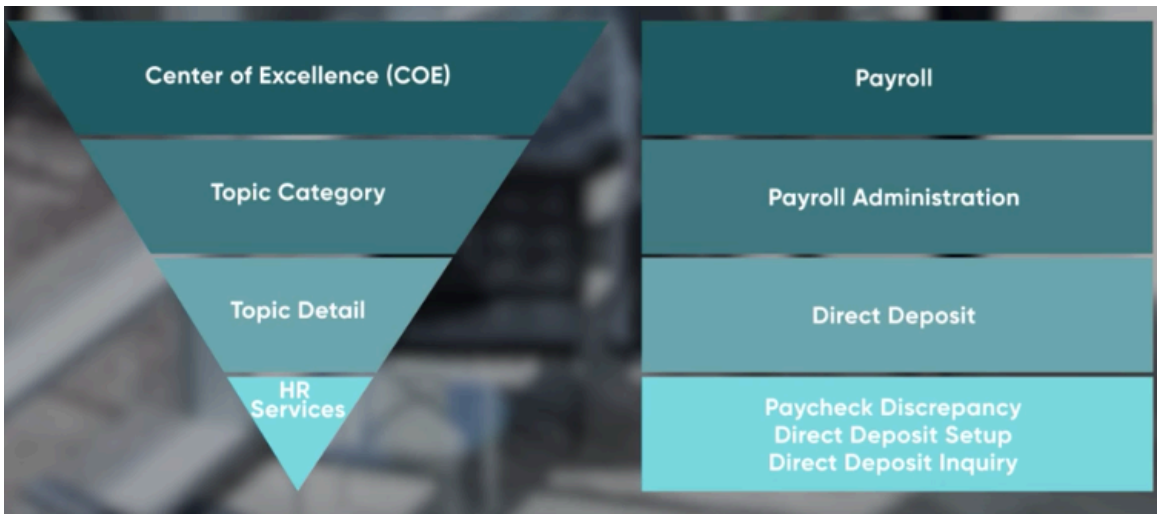


Chaque CoE est également organisé par catégorie et par détail de rubrique RH, qui définissent les premier et deuxième niveaux de catégorisation pour les services RH attachés au CoE en question. Chaque CoE peut avoir une ou plusieurs catégories de rubriques. Chaque catégorie de rubrique peut avoir un ou plusieurs détails de rubrique. De même, chaque détail de rubrique peut être associé à un ou plusieurs services RH. Cette structure vous permet de classer les services RH par domaine fonctionnel, avec la possibilité de

Traduction automatique

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

configurer la structure de catégorisation et les services RH individuels qui vous permettront de répondre aux besoins de votre organisation.



Configuration de la catégorisation des services RH

Avant de configurer les différents services RH, commencez par examiner et configurer leur structure de catégorisation.

Remarque :
Pour obtenir une liste des CoE du système de base et connaître la procédure d'activation ou de désactivation, consultez Activer ou désactiver un centre d'excellence (CoE) RH.

Rôles

Le rôle d'administrateur système (admin) peut configurer et créer des CoE.

Le rôle d'administrateur Lifecycle Event (sn_hr_le.admin) avec le rôle de développeur délégué (delegated_developer) peuvent également configurer et créer des CoE.

Catégorisation des services RH

Les services RH sont classés en plusieurs centres d'excellence (CoE) RH, lesquels font partie d'un modèle de données qui organise les données, les services et les processus RH par discipline fonctionnelle.

Chaque CoE est une extension de la table des tickets RH [sn_hr_core_case], et chaque CoE est structuré par catégorie et par détail de rubrique RH. Avant de configurer les différents services RH, commencez par identifier les CoE que vous souhaitez utiliser, puis créez ou modifiez les catégories et les détails de rubriques RH appropriés pour chaque CoE.

Activer ou désactiver un centre d'excellence (CoE) RH

Activez ou désactivez un centre d'excellence (CoE) RH pour pouvoir l'utiliser. Les tables CoE forment une extension de la table des tickets RH [sn_hr_core_case] et font partie d'une discipline fonctionnelle (par exemple, rémunérations globales ou gestion des compétences). Les CoE font également partie des services RH qui contiennent la catégorie et le détail de rubrique.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Désactivez manuellement les CoE sur tous vos environnements, si votre entreprise :

Traduction automatique

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

- N'utilise pas de CoE.
- Souhaite désactiver les CoE.
- Possède plusieurs environnements et que vous utilisez des ensembles de mise à jour système pour refléter des modifications.

Remarque :
Les ensembles de mise à jour système permettent une désactivation dans un environnement, mais après une application de correctif ou une mise à niveau, les CoE sont actifs dans vos autres environnements. Reportez-vous à la section Ensembles de mises à jour système .

Procédure

1. Accédez à la **Administration RH** > **Configuration CoE**.
2. Activez ou désactivez le Centre d'excellence (CoE) RH de votre choix.

Remarque :
Les CoE à votre disposition peuvent différer selon le package RH que vous possédez.

- La catégorisation des éléments de catalogue RH est uniquement orientée vers les employés et n'a aucun rapport avec la catégorisation des services RH dans le cadre du modèle de données des Centres d'excellence (CoE) RH.
- Si vous créez un nouveau service RH et prévoyez de le rendre disponible pour le libre-service employé, consultez plutôt Configuration d'un élément de catalogue RH. La création d'un nouvel élément de catalogue RH conduit à créer automatiquement un service RH correspondant, et il est préférable d'éviter de créer des doublons.
- Si vous disposez d'un service RH existant que vous souhaitez rendre disponible pour le libre-service employé, ne créez pas d'élément de catalogue RH. (La création d'un élément de catalogue RH crée automatiquement un service RH correspondant.) Consultez plutôt Configurer un créateur d'enregistrement pour un service RH pour ajouter le service existant comme un élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH.
- Espace de travail d'agent for HR Case Management est hautement configurable pour les agents RH. Il prend en charge les mêmes fonctionnalités dans la version classique de HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Lorsque vous désactivez un CoE, les services RH correspondants associés à ce CoE sont également désactivés.

- Les tables formant une extension et qui sont associées à chaque CoE ne sont pas désactivées. Vous pourrez continuer d'accéder à ces tables. Tous les tickets actifs dans un CoE désactivé demeurent actifs.
- Seul le CoE est désactivé.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer une catégorie de rubrique RH

Créez ou modifiez une catégorie de rubrique RH pour définir le premier niveau de catégorisation des services RH. Chaque catégorie de rubrique est associée à un seul Centre d'excellence (CoE) RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Catégories de rubriques**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de catégorie de rubrique

Champ	Description
Actifs	Cochez la case pour activer l'utilisation de la catégorie de rubrique RH.
CoE (centre d'excellence)	Nom du centre d'excellence (CoE) RH sous lequel est classée la catégorie de rubrique RH. Chaque catégorie de rubrique RH est associée à un seul CoE.
Nom	Nom de la catégorie de rubrique RH.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Configurer un détail de rubrique RH

Créez ou modifiez un détail de rubrique RH pour définir le second niveau de catégorisation des services RH. Chaque détail de rubrique est associé à une seule catégorie de rubrique et à un seul Centre d'excellence (CoE) RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Détails de la rubrique**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de détail de la rubrique

Champ	Description
Actifs	Cochez la case pour activer l'utilisation du détail de la rubrique RH.
Nom	Nom du détail de la rubrique RH.
Catégorie de la rubrique	Nom de la catégorie de rubrique RH sous laquelle est classé le détail de la rubrique RH. Chaque détail de rubrique RH est associé à une seule catégorie de rubrique RH.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Configurer les politiques de sécurité des centres d'excellence (CoE) HR Service Delivery

Utilisez la configuration de la liste de contrôle d'accès (ACL) aux CoE pour accorder à des groupes spécifiques un accès en lecture ou en écriture à des tickets RH attachés à un CoE spécifique.

Imaginons, par exemple, que vous ne souhaitiez pas autoriser le groupe Avantages à consulter les tickets créés par le groupe Indemnisation. Vous devez créer une politique de

Traduction automatique

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

sécurité CoE qui accorde l'accès au groupe Indemnisation. Les groupes qui ne sont pas inclus dans la politique ne pourront pas accéder aux tickets.

Utilisez cette fonctionnalité comme alternative à l'utilisation des règles d'ACL. Pour plus d'informations sur les ACL, consultez Règles des listes de contrôle d'accès .

Les politiques de sécurité des CoE n'ont aucun effet sur la création de tickets. Elles ont une influence sur les tickets que vous pouvez afficher ou modifier après la création.

Vous pouvez toujours reclasser (transférer) des tickets RH d'un service RH à un autre. En fonction de la politique de sécurité définie, il est possible que vous ne soyez pas en mesure de consulter le ticket après un reclassement.

La configuration des ACL de CoE utilise la table des politiques de sécurité CoE [sn_hr_core_coe_security_policy] pour déterminer l'accès aux tables étendues de tickets RH (CoE).

L'astérisque (*) situé près d'une table indique qu'elle est déconseillée pour les clients qui utilisent Rome pour prendre en charge nouveau modèle de données. Cela n'a pas d'impact pour les clients actuels utilisant les CoE et les tables hérités. Ces tables ont été remplacées par la fonctionnalité Employee Relations. Pour en savoir plus, consultez Tickets Employee Relations.

Vous pouvez définir des politiques de sécurité pour les tables suivantes :

Étiquette	Nom
Ticket des avantages RH	sn_hr_core_case_benefits
Ticket d'indemnisation RH	sn_hr_core_case_compensation
Ticket d'outil de demande de services de création RH	sn_hr_core_case_corporate_communcations
*Ticket de relations avec les employés RH	sn_hr_core_case_relations
*Ticket d'éthique RH	sn_hr_core_case_ethics
Ticket de mobilité mondiale RH	sn_hr_core_case_global_mobility
Ticket d'enquête RH	sn_hr_core_case_investigation
Ticket de salaires RH	sn_hr_core_case_payroll
*Ticket de performances RH	sn_hr_core_case_performance
Ticket HR Talent Management	sn_hr_core_case_talent_management
Ticket des rémunérations globales RH	sn_hr_core_case_total_rewards
Ticket de l'administration des effectifs RH	sn_hr_core_case_workforce_admin
Ticket d'opérations RH-Informatique	sn_hr_core_case_operations
Ticket des événements de cycle de vie RH	sn_hr_le_case

Remarque :
Vous pouvez également ajouter une politique de sécurité à n'importe quelle table de tickets que vous étendez.

Pour définir la sécurité d'un COE :

Traduction automatique

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

- Sélectionnez tous les services RH ou certains services RH spécifiques associés à un CoE.

  Remarque :
  Lorsque vous sélectionnez des services RH spécifiques pour un CoE, les services RH non sélectionnés sont accessibles au lecteur de tickets.

- Définissez les groupes qui disposent d'un accès en lecture ou en écriture aux services RH associés à un CoE.
- Créez des conditions pour filtrer les enregistrements qui s'appliquent à votre politique de sécurité.

  Remarque :
  Le créateur de condition est un outil puissant qui permet de filtrer des actions spécifiques sur le CoE. Faites preuve de prudence lorsque vous appliquez des conditions à votre politique de sécurité. Elles peuvent également affecter les performances du système.

Créer une sécurité CoE

Placez une sécurité sur un CoE pour empêcher un groupe d'accéder aux tickets d'un autre groupe.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_hr_core.admin, sn_hr_le.admin

Procédure

1. Accédez à la **Administration RH** > **Configuration CoE ACL**.
2. Sélectionnez le CoE (table qui étend la table des tickets RH) dont vous souhaitez autoriser l'accès aux groupes spécifiés.
3. Cochez **S'applique à tous les services** si vous souhaitez que tous les services RH associés au CoE sélectionné soient inclus dans la politique de sécurité.
4. Laissez ce champ vide pour sélectionner des services RH spécifiques associés à un CoE.
5. Si vous laissez ce champ vide, le champ **Services** apparaît et vous pouvez sélectionner des services RH spécifiques.
6. Assurez-vous que le champ **Application** affiche correctement le périmètre.
   Pour plus d'informations, voir Paramètres système de l'interface utilisateur .
7. Cochez la case **Active** pour activer la sécurité sur le CoE.
8. Dans le champ **Type**, indiquez de quelle manière la politique que vous définissez contrôlera la sécurité du CoE.
   Les choix possibles sont les suivants :
   - Lecture
   - Écriture/mise à niveau
   - Restriction de ticket

   Remarque :
   L'option de restriction de ticket n'est affichée que lorsque le module Employee Relations est installé.

   La sélection de l'option Verrouillage des tickets affiche les champs suivants :

Traduction automatique

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

- En mesure de verrouiller les tickets : les utilisateurs qui appartiennent au groupe associé peuvent verrouiller les tickets sous le CoE.
- En mesure d'afficher les tickets verrouillés : les utilisateurs qui appartiennent au groupe associé peuvent afficher les tickets verrouillés.

9. **Facultatif :** Sélectionnez la condition de filtre (si configurée) que la politique de sécurité doit respecter pour que le CoE s'applique.

> **⚠ Avertissement :**
> La sélection de la condition de filtre peut avoir un impact sur la politique de sécurité et affecter tous les tickets associés à un CoE, y compris les tickets non actifs. Assurez-vous de bien comprendre l'impact de la maladie.

10. Sélectionnez **Enregistrer** pour rester sur la politique de sécurité que vous êtes en train de créer ou sélectionnez **Envoyer** pour revenir à la liste des politiques de sécurité CoE.
    Si vous sélectionnez **Enregistrer**, la liste connexe des groupes s'affiche.
11. Sélectionnez **Modifier** pour associer des groupes à la politique de sécurité du CoE.
    Pour plus d'informations sur les groupes, consultez Gérer les groupes RH.
12. Déplacez les groupes que vous souhaitez associer à la politique de sécurité CoE que vous définissez de la colonne Collection vers la colonne Liste des groupes.
13. Sélectionnez **Enregistrer**.
    La politique de sécurité du CoE réapparaît.
14. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configuration des services RH

Les services RH correspondent aux demandes et à l'aide qu'une organisation RH fournit à ses employés. Vous pouvez configurer un service RH pour définir le processus d'exécution de demande pour ce type de ticket.

Vous pouvez configurer un modèle de ticket RH pour renseigner automatiquement les champs sur le formulaire de ticket RH lorsqu'une demande est créée pour ce service. Si vous avez besoin de rendre un service RH existant accessible au libre-service employé, vous pouvez configurer un créateur d'enregistrements pour rendre le service disponible sous la forme d'un élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH.

Pour de meilleurs résultats, évitez de configurer plusieurs créateurs d'enregistrements pour appeler un seul service RH.

Traduction automatique

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

Remarque :
Les CoE à votre disposition peuvent différer selon le package RH que vous possédez.

- La catégorisation des éléments de catalogue RH est uniquement orientée vers les employés et n'a aucun rapport avec la catégorisation des services RH dans le cadre du modèle de données des Centres d'excellence (CoE) RH.
- Si vous créez un nouveau service RH et prévoyez de le rendre disponible pour le libre-service employé, consultez plutôt Configuration d'un élément de catalogue RH. La création d'un nouvel élément de catalogue RH conduit à créer automatiquement un service RH correspondant, et il est préférable d'éviter de créer des doublons.
- Si vous disposez d'un service RH existant que vous souhaitez rendre disponible pour le libre-service employé, ne créez pas d'élément de catalogue RH. (La création d'un élément de catalogue RH crée automatiquement un service RH correspondant.) Consultez plutôt Configurer un créateur d'enregistrement pour un service RH pour ajouter le service existant comme un élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH.
- Espace de travail d'agent for HR Case Management est hautement configurable pour les agents RH. Il prend en charge les mêmes fonctionnalités dans la version classique de HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Configurer un service RH

Créez ou modifiez un service RH pour définir le processus d'exécution de demande pour le type de ticket concerné. L'inscription à des prestations, la configuration des dépôts directs et les demandes de vérification des antécédents par des fournisseurs tiers sont des exemples de services RH.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Configuration des services RH**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

Remarque :
Les CoE à votre disposition peuvent différer selon le package RH que vous possédez.

- La catégorisation des éléments de catalogue RH est uniquement orientée vers les employés et n'a aucun rapport avec la catégorisation des services RH dans le cadre du modèle de données des Centres d'excellence (CoE) RH.
- Si vous créez un nouveau service RH et prévoyez de le rendre disponible pour le libre-service employé, consultez plutôt Configuration d'un élément de catalogue RH. La création d'un nouvel élément de catalogue RH conduit à créer automatiquement un service RH correspondant, et il est préférable d'éviter de créer des doublons.
- Si vous disposez d'un service RH existant que vous souhaitez rendre disponible pour le libre-service employé, ne créez pas d'élément de catalogue RH. (La création d'un élément de catalogue RH crée automatiquement un service RH correspondant.) Consultez plutôt Configurer un créateur d'enregistrement pour un service RH pour ajouter le service existant comme un élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH.
- Espace de travail d'agent for HR Case Management est hautement configurable pour les agents RH. Il prend en charge les mêmes fonctionnalités dans la version classique de HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Traduction automatique

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

3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire de service RH

Champ	Description	
Nom de service RH	Nom du service RH.	
Valeur	Ce champ est automatiquement renseigné avec le nom du service RH.	
Badge	Badge à utiliser avec le service RH. Les badges sont affichés sur le portail pour indiquer à l'employé quel département exécute cette activité. Consultez Configurer un badge RH pour plus d'informations.	
Type d'exécution	Type d'exécution du service RH. Sélectionnez l'une des valeurs suivantes :	
	Manuel	Type d'exécution simple sans configurations associées. Par exemple, pour une demande de prestations médicales, l'agent RH exécute la demande d'un employé en répondant à sa question.
	Activité de service	Les activités de service exécutent le service RH. Dans la section **Activités de service** située au bas du formulaire de service RH, ajoutez une ou plusieurs activités de service pour exécuter le service RH. **Remarque :** Les activités de service peuvent être des approbations, des tâches ou des services RH enfants. Consultez Configurer une activité de service pour un service RH pour plus d'informations.
	Workflow	Un workflow exécute le service RH.
	Événement de cycle de vie	(Enterprise Onboarding and Transitions uniquement) Un événement de cycle de vie exécute le service RH. Dans le champ **Type d'événement de cycle de vie**, sélectionnez un événement de cycle de vie pour exécuter le service RH. **Remarque :** Un événement de cycle de vie est un ensemble d'activités qui forment l'expérience d'un employé, comme l'intégration d'un nouvel employé. Consultez Conception d'un événement de cycle de vie pour plus d'informations.
	Avancé	Option avancée pour exécuter le service RH en utilisant une combinaison de workflows et d'activités de service.
	Flux	Un flux exécute le service RH. Dans le champ **Flux**, sélectionnez un flux qui sera appelé pour exécuter le service RH. Pour lier le flux au service RH, une condition doit être créée pour le service RH.

Traduction automatique

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

Champ	Description	
		Remarque : Un flux automatise un processus avec une séquence d'actions réutilisables. Consultez Flow Designer pour plus d'informations.
Détail de la rubrique	Détail de la rubrique RH sous laquelle est classé le service RH. **Remarque :** Le détail de la rubrique RH représente le deuxième niveau de catégorisation des services RH. Consultez Catégorisation des services RH pour plus d'informations.	
Catégorie de la rubrique	Catégorie de la rubrique RH sous laquelle est classé le service RH. **Remarque :** La catégorie de la rubrique RH représente le premier niveau de catégorisation des services RH. Consultez Catégorisation des services RH pour plus d'informations.	
CoE (centre d'excellence)	Centre d'excellence (CoE) RH sous lequel est classé le service RH. **Remarque :** ○ Les CoE sont organisés autour de disciplines fonctionnelles et forment des extensions de la table des tickets RH [sn_hr_core_case]. Consultez Catégorisation des services RH pour plus d'informations. ○ Enterprise Onboarding and Transitions(uniquement) Un service RH pour un événement de cycle de vie peut être associé à n'importe quel CoE.	
Fermer automatiquement le ticket	Option permettant de fermer automatiquement le ticket RH une fois que toutes les tâches à effectuer ou toutes les tâches obligatoires à effectuer ont été exécutées. Ce champ apparaît si vous sélectionnez l'option **Activité de service** ou **Événement de cycle de vie** sous **Type d'exécution**.	
	Fermer quand	Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Toutes les actions à faire sont terminées ○ Les actions obligatoires à faire sont terminées
	Décalage de fermeture	Nombre de jours de décalage de la clôture du ticket RH. Le décalage maximal que vous pouvez appliquer est de 90 jours. Par exemple, si le décalage est défini sur trois, le ticket RH sera clôturé trois jours après l'exécution de l'ensemble des tâches à effectuer (obligatoires ou non).

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Si un ticket ne comporte que des tâches facultatives et que son service RH a auto_close_case défini sur true et close_when défini sur Obligatoire (fermer lorsque les actions obligatoires à faire sont terminées), le ticket se ferme automatiquement lors de l'exécution de la tâche planifiée, en ignorant le champ auto_close_offset.
Actif	Option permettant d'activer le service RH en vue de son utilisation.
Afficher le ticket à une personne	Centre de service aux employés Centre des employés(uniquement) Option permettant à la personne concernée de visualiser le ticket RH au moment de sa création, notamment : ○ Les tâches RH affectées à la personne concernée **Remarque :** La page de ticket de Centre des employés affiche toutes les actions à faire et toutes les demandes pour un ticket RH lorsque la personne pour laquelle le ticket a été ouvert et la personne concernée sont identiques. Si vous souhaitez que la personne concernée puisse afficher uniquement les tâches qui lui sont affectées, remplacez la personne pour laquelle le ticket a été ouvert par une autre personne (par exemple, le responsable de la personne concernée). ○ Les tickets RH enfants pour lesquels la personne concernée est également la personne pour qui ils ont été ouverts ○ Les tickets RH enfants lorsqu'une tâche est affectée à la personne concernée ○ Les demandes pour lesquelles la personne concernée est également le délégataire si le ticket RH comporte un ou plusieurs tickets enfants, ces tickets enfants sont automatiquement affichés aux côtés du ticket parent jusqu'à trois générations. Les tickets RH enfants associés au ticket parent ne s'affichent pas sous la forme de demandes distinctes sur la page des demandes. Les tickets enfants non RH s'affichent sous forme de demande distincte et sous forme de ramification du ticket parent. **Remarque :** La page de ticket RH est celle où les utilisateurs peuvent consulter les détails d'un ticket RH dans Centre des employés. Consultez Page de ticket RH pour plus d'informations.
Modèle	Modèle de ticket RH à utiliser avec le service RH.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : le modèle de ticket RH permet de renseigner automatiquement les champs sur le formulaire de ticket RH lorsqu'une demande est créée pour ce service. Consultez Configurer un modèle de ticket RH pour plus d'informations.
Créateur d'enregistrement	(Libre-service employé uniquement) Créateur d'enregistrements à utiliser avec le service RH si vous voulez rendre le service disponible sous la forme d'un élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH. Le créateur d'enregistrements définit les champs obligatoires et la façon dont l'élément de catalogue RH apparaît dans le catalogue de services RH pour les employés. Pour en savoir plus, consultez Configurer un créateur d'enregistrement pour un service RH. **Conseil :** Pour de meilleurs résultats, évitez de configurer plusieurs créateurs d'enregistrements pour appeler un seul service RH.
Options de tickets	Options de ticket supplémentaires pour le service RH. Par exemple, vous pouvez : ○ Ajouter le responsable à la liste de surveillance : le responsable de la personne est ajouté à la liste de surveillance et reçoit des notifications concernant le ticket. ○ L'agent peut ajouter une approbation : donnez aux agents la possibilité d'ajouter des approbateurs ad hoc à un ticket. ○ Créer automatiquement un document de brouillon : permet de placer automatiquement un document de services RH à l'attention de la personne concernée via le portail de services RH. Par exemple, lorsqu'un employé demande un remboursement de frais de scolarité. Un document d'accord sur les dépenses d'études est automatiquement envoyé à l'employé pour signature. ○ Initialise automatiquement les tâches de document : les tâches sont créées pour les participants qui sont mappés à un modèle de document. Cette option s'affiche uniquement lorsque le module d'extension Modèles de documents [com.snc.document_templates] est installé et qu'un modèle de document est sélectionné sur un service RH. ○ Ne pas définir la personne par défaut : la personne n'est pas définie par défaut comme la personne pour laquelle le ticket a été ouvert au moment de sa création. ○ Ignorer l'affectation automatique : le ticket RH n'est pas automatiquement attribué à un groupe ou à un agent RH à l'aide du modèle RH ou des règles de correspondance. **Remarque :** Le fait d'ignorer l'affectation automatique n'a aucune incidence sur les modèles RH, les règles d'affectation ou les workflows.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	◦ Ignorer l'état d'acceptation automatique de l'utilisateur : sélectionnez cette option pour contourner l'état d'acceptation de l'utilisateur. ◦ L'utilisateur ne peut pas annuler : la personne pour qui le ticket RH a été ouvert ne peut pas l'annuler via l'Centre des employés (EC) ou le portail de services.
Critères RH	Critères RH à appliquer au service RH. **Remarque :** ◦ Les critères RH définissent les conditions qu'un employé doit remplir pour qu'un agent RH puisse accéder à ce service RH en son nom. Par exemple, vous pouvez configurer les critères RH d'une demande 401(k) afin que le service RH ne soit disponible que pour les employés des États-Unis à partir du module **Créer un nouveau ticket**. Consultez Critères RH pour plus d'informations. ◦ (Libre-service employé uniquement) Les critères RH appliqués au service RH ne sont accessibles qu'en interne et n'ont aucun rapport avec les critères d'utilisateur utilisés pour contrôler les éléments de catalogue RH auxquels un employé peut accéder à partir du catalogue de services RH. Consultez Modifier le créateur d'enregistrement pour un élément de catalogue RH pour plus d'informations. ◦ lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .
Vue Ouvert pour/ Approbateur	(Centre de service aux employés uniquement) Configuration de l'en-tête de la page de ticket RH à l'attention de la personne pour qui le ticket RH a été ouvert ainsi que de tous les approbateurs. **Remarque :** La page de ticket RH est celle où les utilisateurs peuvent consulter les détails d'un ticket RH dans Centre des employés. Consultez Configurer l'en-tête de la page de ticket RH pour un service RH pour plus d'informations.
Vue Personne/ Délégataire de tâche	(Centre des employés uniquement) Configuration de l'en-tête de la page de ticket RH à l'attention de la personne concernée par le ticket RH ainsi que de tous les délégataires de tâches. **Remarque :** La page de ticket RH est celle où les utilisateurs peuvent consulter les détails d'un ticket RH dans Centre des employés. Consultez Configurer l'en-tête de la page de ticket RH pour un service RH pour plus d'informations.
Case creation service config	Configuration du formulaire de création de tickets RH pour le service RH.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Le formulaire de création de tickets RH s'affiche lorsqu'un agent RH choisit un service RH à partir du module **Créer un nouveau ticket.** Vous pouvez configurer le formulaire pour y inclure des champs supplémentaires afin de recueillir des informations pertinentes. Consultez Configurer le formulaire de création de tickets RH pour un service RH pour plus d'informations.
Description	Description du service RH.

4. Dans la liste connexe **Liste de vérification**, vous pouvez ajouter des étapes pour aider les agents RH à exécuter les tickets RH pour le service RH associé.

Champ	Description
Liste de vérification	Ajoutez une liste de vérification des éléments que les agents RH doivent contrôler lors de l'exécution du ticket RH.

5. Dans la liste connexe **Informations supplémentaires sur le service RH**, vous pouvez configurer les champs qui s'affichent sur le formulaire de ticket RH après l'envoi d'une demande pour ce service.
Ce processus est divisé en deux parties. En plus de cette configuration, vous devez également configurer le formulaire de ticket RH pour le Centre d'excellence (CoE) RH sous lequel est classé le service RH.

   Remarque :
   Le formulaire de ticket RH s'affiche après la création d'un ticket RH. La configuration du formulaire de ticket RH est un processus en deux parties. Consultez Configurer le formulaire de ticket RH pour un service RH pour plus d'informations.

6. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

   Remarque :
   si vous avez ajouté une colonne personnalisée à une table de CoE RH, vous devez créer une action de politique d'interface utilisateur (le champ**Visible** est défini sur **False**) pour masquer la colonne à d'autres services RH qui utilisent cette table de CoE RH. Par exemple, si vous ajoutez une colonne personnalisée à la table Ticket de salaires RH [sn_hr_core_case_payroll], elle apparaît dans tous les services RH associés à cette table. La colonne personnalisée apparaît même après l'ajout d'un service RH spécifique. Pour plus d'informations, consultez Politiques d'interface utilisateur .

Configurer une activité de service pour un service RH

Si le type d'exécution d'un service RH est défini sur **Activité de service**, configurez une ou plusieurs activités de service. Les activités de service peuvent être des approbations, des tâches ou des services RH enfants.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

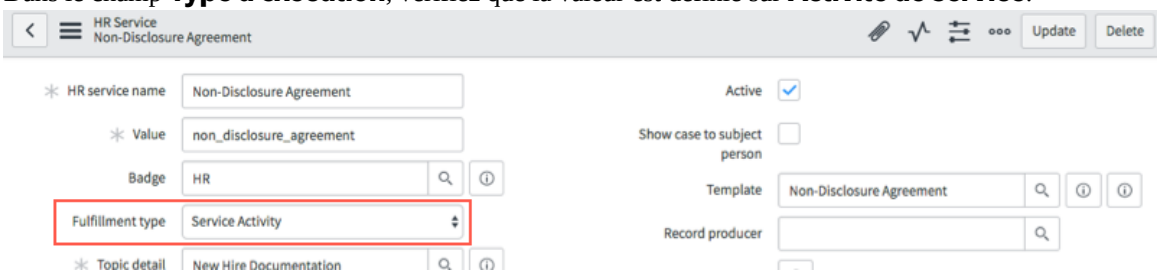
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Configuration des services RH**.
2. Ouvrez le service RH.

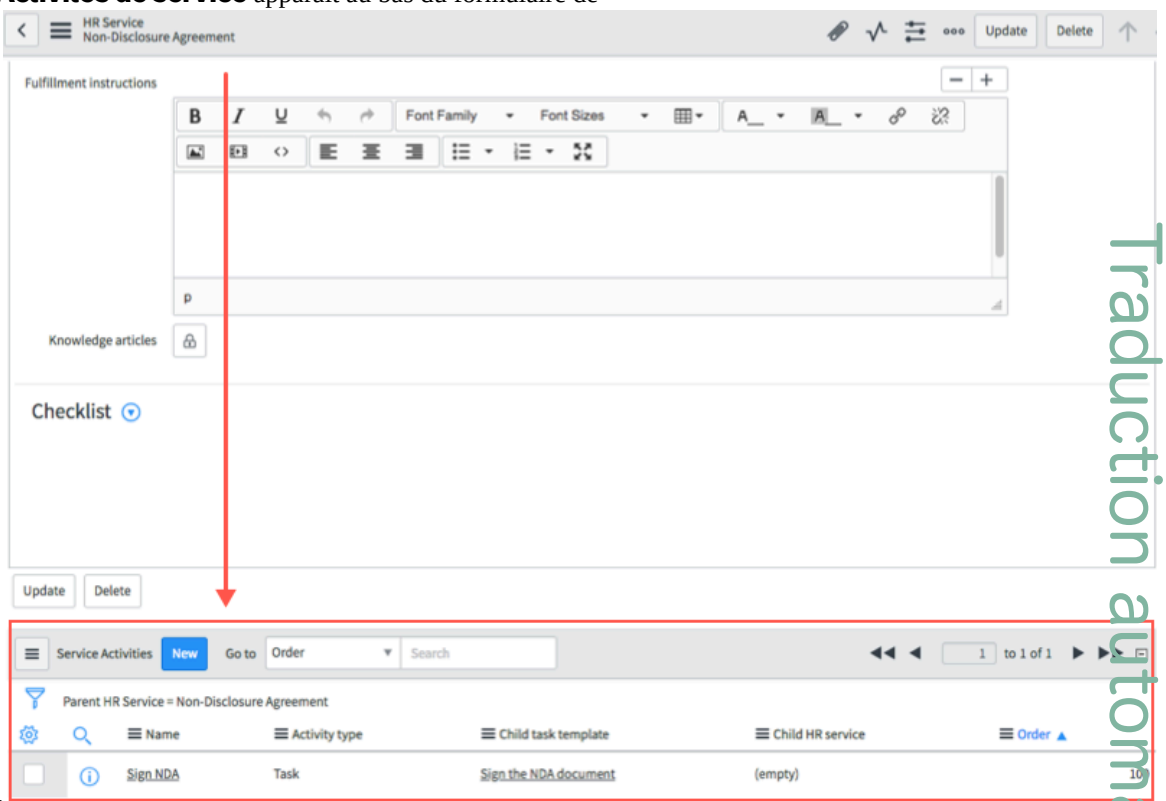
Traduction automatique

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

3. Dans le champ **Type d'exécution**, vérifiez que la valeur est définie sur **Activité de service**.



La section **Activités de service** apparaît au bas du formulaire de service RH.



4. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement, puis suivez les tâches proposées, le cas échéant.
   Sur le formulaire Activité de service, vous pouvez configurer les types d'activités de service suivants :
   - Approbation
   - Tâche
   - Service RH enfant

   Pour chaque type d'activité de service, suivez la tâche applicable.

Configurer une approbation

Configurez une activité de service correspondant à une approbation. Les approbations supposent qu'un ou plusieurs utilisateurs approuvent le ticket pour pouvoir continuer.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Sur le formulaire Activité de service, définissez le champ **Type d'activité** sur `Approbation`.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Type d'activité	Définissez la valeur sur **Approbation**.
Nom	Nom de l'activité de service.
Un approbateur manquant	Sélectionnez l'une des actions suivantes lorsqu'un approbateur est manquant : ○ Sélectionner les remplacements ○ Ignorer les éléments manquants ○ Fermer incomplet
Tous les approbateurs manquants	Sélectionnez l'une des actions suivantes lorsque tous les approbateurs sont manquants : ○ Sélectionner les remplacements ○ Fermer incomplet
Attendre	Sélectionnez l'une des actions suivantes à mettre en œuvre une fois l'approbation terminée : ○ Approbation par n'importe qui ○ Approbation par tout le monde ○ Première réponse de n'importe qui
Sur rejet	Sélectionnez l'une des actions suivantes à mettre en œuvre une fois l'approbation rejetée : ○ Autoriser une nouvelle soumission des approbations **Remarque :** Lorsqu'une approbation est rejetée, l'utilisateur **Affecté à** pour le ticket peut soumettre une autre demande d'approbation avec des notes de travail ou des commentaires. Voir Renvoi d'un ticket RH pour approbation. ○ Fermer incomplet **Remarque :** Pour rejeter une approbation, les utilisateurs doivent avoir le rôle de rédacteur de tickets RH [sn_hr_core.case_writer].
Service RH parent	Ce champ est automatiquement défini sur le service RH parent.
Ordre	Numéro d'ordre à utiliser une fois l'activité de service disponible. Les activités de service sont disponibles dans l'ordre croissant. **Remarque :** ○ L'activité de service en cours doit être fermée, terminée, acceptée ou rejetée avant que la prochaine activité de service ne soit disponible. ○ Les activités de service portant des numéros d'ordre identiques sont disponibles simultanément.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Approbateurs du ticket	Champs d'utilisateurs du ticket RH pour approuver la tâche.
Utilisateurs approbateurs	Utilisateurs devant approuver la tâche.
Groupes d'approbation	Groupes devant approuver la tâche.

3. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour** sur le formulaire Activité de service.
4. Cliquez sur **Mettre à jour** dans le formulaire de service RH.

Configurer une tâche

Configurez une activité de service correspondant à une tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Sur le formulaire Activité de service, définissez le champ **Type d'activité** sur Tâche.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Champ	Description
Type d'activité	Définissez la valeur sur **Tâche**.
Modèle de tâche enfant	Nom du modèle de tâche enfant associé à l'activité de service. **Remarque :** Le modèle de tâche RH renseigne automatiquement les champs du formulaire de tâche RH lorsque la tâche est générée. Consultez Configurer un modèle de tâche RH pour plus d'informations.
Nom	Nom de l'activité de service.
Service RH parent	Ce champ est automatiquement défini sur le service RH parent.
Ordre	Numéro d'ordre à utiliser une fois l'activité de service disponible. Les activités de service sont disponibles dans l'ordre croissant. **Remarque :** ◦ L'activité de service en cours doit être fermée, terminée, acceptée ou rejetée avant que la prochaine activité de service ne soit disponible. ◦ Les activités de service portant le même numéro d'ordre sont regroupées et, lorsqu'il y a une activité d'approbation dans le groupe, l'approbation s'exécute en premier, suivie des autres.

3. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour** sur le formulaire Activité de service.
4. Cliquez sur **Mettre à jour** dans le formulaire de service RH.

Traduction automatique

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

Configurer un service RH enfant

Configurez une activité de service qui est un service RH enfant.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Remarque :
Cette fonctionnalité est uniquement disponible si le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events (com.sn_hr_lifecycle_events) est activé. Pour en savoir plus, consultez Présentation de Enterprise Onboarding and Transitions.

Procédure

1. Sur le formulaire Activité de service, définissez le champ **Type d'activité** sur Service RH enfant.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Champ	Description
Type d'activité	Définissez la valeur sur **Service RH enfant**.
Service RH enfant	Nom du service RH enfant à laquelle l'activité de service est associée.
Nom	Nom de l'activité de service.
Service RH parent	Ce champ est automatiquement défini sur le service RH parent.
Ordre	Numéro d'ordre à utiliser une fois l'activité de service disponible. Les activités de service sont disponibles dans l'ordre croissant. **Remarque :** ○ L'activité de service en cours doit être fermée, terminée, acceptée ou rejetée avant que la prochaine activité de service ne soit disponible. ○ Les activités de service portant des numéros d'ordre identiques sont disponibles simultanément.

3. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour** sur le formulaire Activité de service.
4. Cliquez sur **Mettre à jour** dans le formulaire de service RH.

Configurer l'en-tête de la page de ticket RH pour un service RH

Configurez l'en-tête de la page de ticket RH pour un service RH. La page de ticket RH est celle où les utilisateurs peuvent consulter les détails d'un ticket RH dans Centre de service aux employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Vous pouvez définir la manière dont l'en-tête du ticket RH s'affichera pour les utilisateurs ayant ouvert un ticket/pour les approbateurs et pour la personne concernée/les utilisateurs à qui une tâche est affectée. Les enregistrements de configuration de l'en-tête du ticket RH peuvent être appliqués à un ou plusieurs services RH.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Configuration des services RH**.
2. Ouvrez le service RH.
3. Pour chacun des champs suivants, ouvrez l'enregistrement de configuration de l'en-tête du ticket RH.

> **Remarque :**
> Pour créer un enregistrement de configuration de l'en-tête du ticket RH, cliquez sur l'icône de **recherche**, puis cliquez sur **Nouveau**.

4. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire de configuration

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de configuration de l'en-tête du ticket RH.
CoE (centre d'excellence)	Table des tickets RH à laquelle la configuration est associée.

5. Dans la liste connexe **Ligne de titre**, configurez le titre de l'en-tête du ticket RH.
   Vous pouvez mapper un ou plusieurs champs à partir de la table des tickets RH, par exemple le service RH et le nom de la personne. Vous pouvez également saisir votre propre texte pour personnaliser le titre.
6. Dans la liste connexe **Ligne de titre**, configurez la ligne Personne de l'en-tête du ticket RH.
   Vous pouvez mapper un ou plusieurs champs à partir de la table des tickets RH, par exemple l'utilisateur ayant ouvert un ticket, la personne concernée, l'utilisateur à qui une tâche est affectée et l'utilisateur de la liste de surveillance. Vous pouvez également renseigner des étiquettes personnalisées pour la colonne de chaque personne.
7. Dans la liste connexe **Ligne de détail**, configurez la ligne de détail de l'en-tête du ticket RH.
   Vous pouvez mapper un ou plusieurs champs à partir de la table des tickets RH, par exemple la brève description. Vous pouvez également renseigner des étiquettes personnalisées pour la colonne de chaque détail.
8. Cliquez sur **Envoyer** ou sur **Mettre à jour** dans le formulaire de configuration de l'en-tête du ticket RH.
9. Cliquez sur **Mettre à jour** dans le formulaire de service RH.

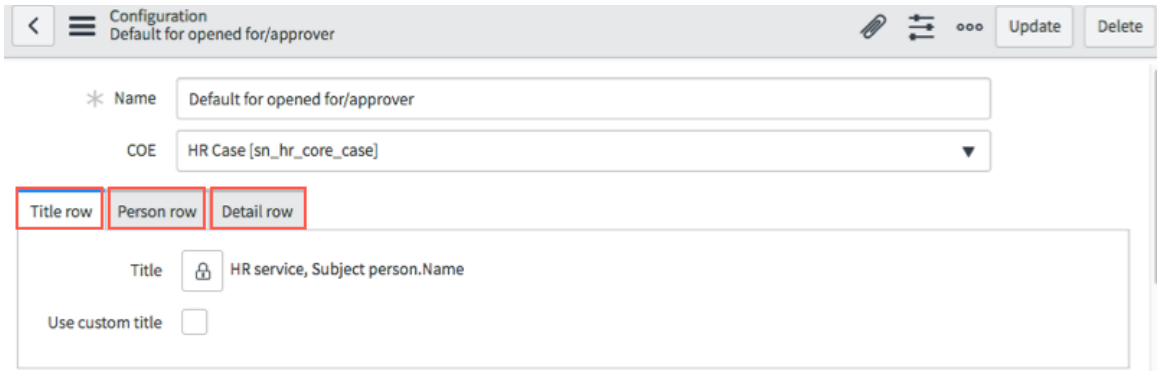
Example: En-tête de ticket RH personnalisé pour des tickets RH d'avantages de soins dentaires dans la page de ticket RH

Vous faites partie d'une organisation RH d'entreprise qui utilise l'application HR Service Delivery. Vous souhaitez personnaliser l'apparence de l'en-tête du ticket RH lorsqu'un utilisateur consulte un ticket d'avantages de soins dentaires dans la page de ticket RH de Centre de service aux employés.

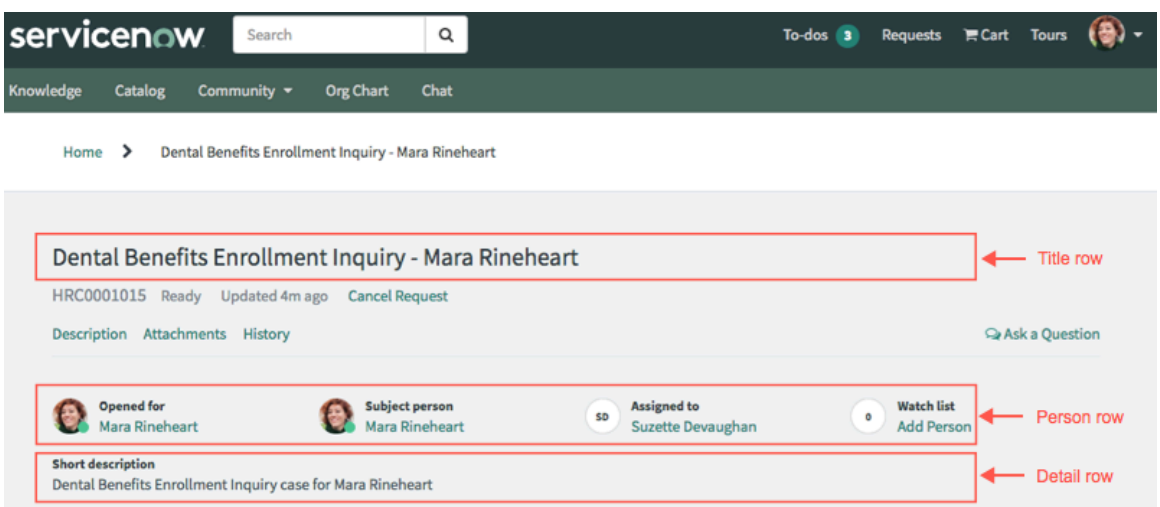
Pour ce faire, vous devez configurer le formulaire d'en-tête du ticket RH correspondant au service RH d'avantages de soins dentaires pour les utilisateurs ayant ouvert un ticket/les approbateurs et pour la personne/le délégataire de tâche. Pour chaque groupe d'utilisateurs, vous pouvez personnaliser l'apparence du titre, de la personne et de la ligne de détail.

Traduction automatique

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



Une fois ces paramètres configurés, vous pouvez voir comment l'en-tête du ticket RH s'affiche dans la page de ticket RH correspondant au service RH d'avantages de soins dentaires.



Configurer le formulaire de création de tickets RH pour un service RH

Configurez les champs qui apparaissent sur le formulaire de création de tickets RH pour un service RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il s'agit du formulaire qui s'affiche lorsqu'un agent RH sélectionne un service RH à partir du module **Créer un nouveau ticket**. Vous pouvez inclure des champs supplémentaires dans le formulaire de création de tickets RH afin que les agents RH soient en mesure de recueillir des informations pertinentes avant de commencer à intervenir sur le ticket. Les enregistrements de configuration de création de ticket RH peuvent être appliqués à un ou plusieurs services RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Configuration des services RH**.
2. Ouvrez le service RH.
3. Dans le champ **Configuration de service de création de ticket**, ouvrez l'enregistrement de configuration de création de ticket.

Traduction automatique

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

Remarque :
Pour créer un enregistrement de configuration de création de ticket RH pour le service RH, cliquez sur l'icône de **recherche**, puis cliquez sur **Nouveau**.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulation de configuration du service de création de tickets

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de configuration du service de création de tickets.
Table à utiliser pour la création d'une tâche	Nom de la table de tickets RH à laquelle l'enregistrement est associé.
Champs de tâche de gauche	Champs à ajouter à gauche du formulaire. **Remarque :** Seuls les champs ajoutés aux Champs de tâche de gauche apparaissent sur le formulaire Groupes de segments d'utilisateurs. Les champs ajoutés aux Champs de tâche de droite n'apparaissent pas sur le formulaire Groupes de segments d'utilisateurs. Pour en savoir plus, consultez Créer un groupe de segments d'utilisateurs.
Champs de tâche à droite	Champs à ajouter à droite du formulaire.
Champs de tâche en bas	Champs à ajouter au bas du formulaire.

Remarque :
Lors de l'ajout du champ Description(rich_description), l'éditeur HTML TinyMCE apparaît seulement lorsque le ticket est créé et visible. Vous pouvez ajouter des modifications au format HTML une fois le ticket créé.

5. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour** sur l'enregistrement de configuration du service de création de tickets.
6. Cliquez sur **Mettre à jour** dans le formulaire de service RH.

Example: Champs supplémentaires pour les formulaires de création de tickets RH pour le remboursement des frais de scolarité

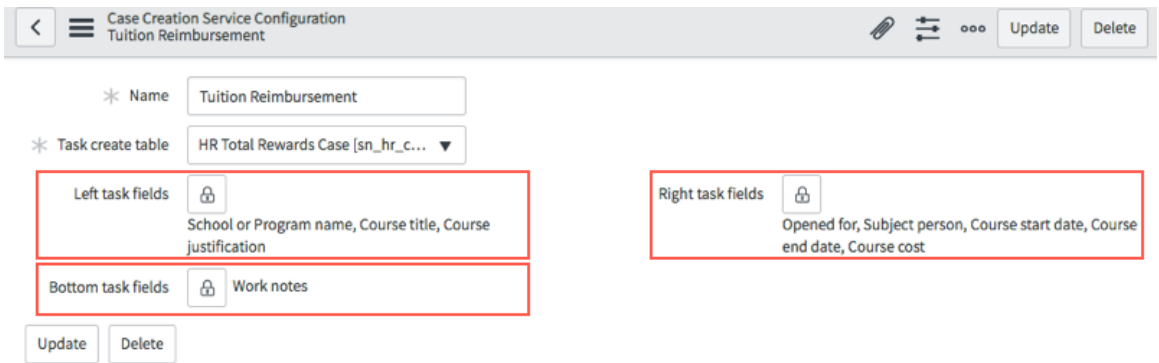
Vous faites partie d'une organisation RH d'entreprise qui utilise l'application HR Service Delivery. Plusieurs de vos services RH sont liés au remboursement des frais de scolarité, et vous savez que pour ce type de ticket, l'agent RH doit recueillir des informations telles que le nom de l'école, le titre de la formation et une preuve d'assiduité aux cours avant de pouvoir intervenir sur le ticket. En recueillant ces informations avant la création du ticket, vous pouvez faire gagner du temps à votre organisation en évitant un va-et-vient entre l'agent RH et l'employé afin de réunir les informations pertinentes.

Pour ce faire, vous devez configurer le formulaire de création de tickets RH correspondant aux services RH de remboursement des frais de scolarité afin d'y inclure des champs supplémentaires pour demander le nom de l'école ou du programme, le titre de la formation, la preuve d'assiduité aux cours, la date de début du cours et la date de fin du cours. Vous devez donc créer un enregistrement de configuration de service de

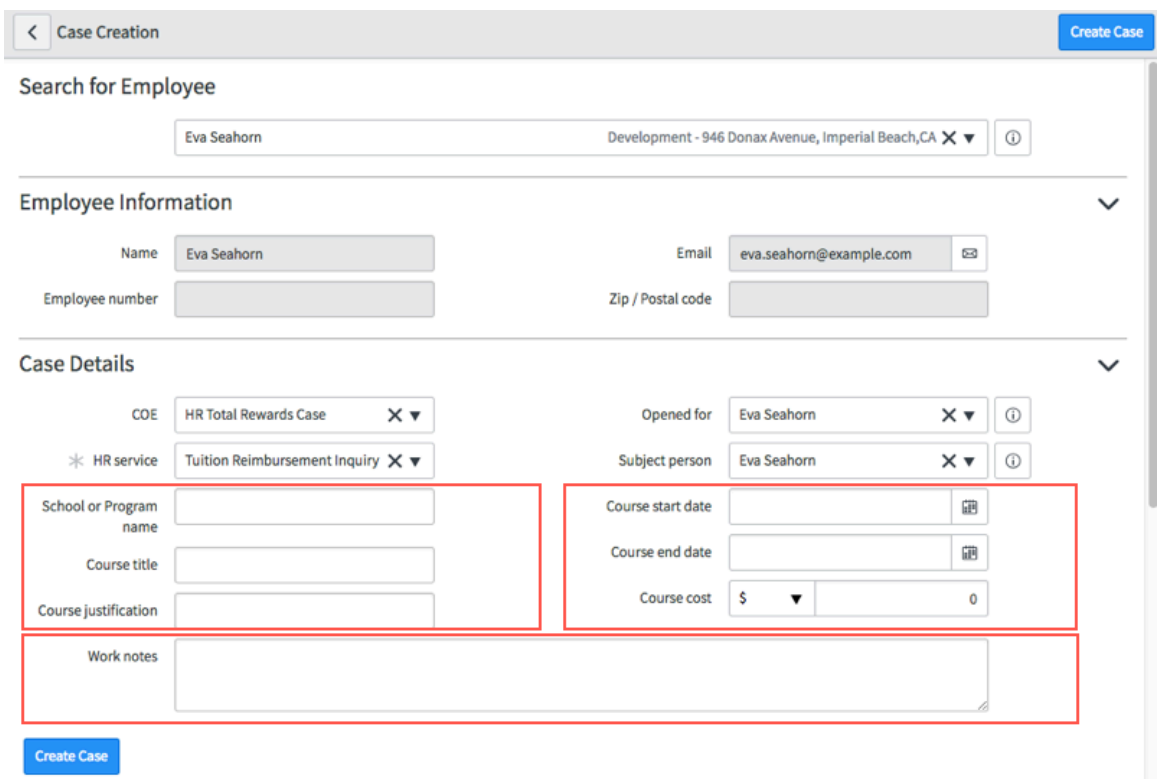
Traduction automatique

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

création de tickets et l'associer à la table de tickets RH des rémunérations globales [sn_hr_core_case_total_rewards]. Pour les champs de tâches de gauche, de droite et du bas, vous ajoutez les champs supplémentaires que vous souhaitez faire apparaître sur le formulaire.



Une fois la configuration terminée, les champs que vous avez ajoutés seront visibles aux agents RH qui sélectionnent le service de demande de remboursement des frais de scolarité à partir du module **Créer un nouveau ticket**. L'agent RH est ainsi en mesure de recueillir les informations pertinentes avant de commencer à travailler sur le ticket.



Configurer le formulaire de ticket RH pour un service RH

Configurez les champs qui apparaissent sur le formulaire de ticket RH pour un service RH.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il s'agit du formulaire qui s'affiche après la création d'un ticket RH. La configuration du formulaire de ticket RH est un processus en deux parties. Tout d'abord, vous devez ajouter ou supprimer les champs supplémentaires sur le formulaire de service RH. Vous devez

Traduction automatique

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

ensuite configurer le formulaire de ticket RH pour le Centre d'excellence (CoE) RH sous lequel est classé le service RH.

Procédure

1. Ajoutez ou supprimez les champs dans la liste connexe **Informations supplémentaires sur le service RH**.

   a. Accédez à la **Administration RH** > **Services RH** > **Configuration des services RH**.

   b. Ouvrez le service RH.

   c. Dans la liste connexe **Informations supplémentaires sur le service RH**, renseignez les champs comme il convient.

Champ	Description
Champs des tables de services	Cliquez sur l'icône de verrouillage pour afficher la liste des champs disponibles à partir du Centre d'excellence (CoE) RH sous lequel est classé le service RH. Sélectionnez les champs que vous souhaitez faire apparaître sur le formulaire de ticket RH correspondant au service RH. Par exemple, la demande d'inscription au régime de retraite 401(k) comprend le champ **Régime de prestations**. **Remarque :** si vous avez ajouté une colonne personnalisée à une table de CoE RH, vous devez créer une action de politique d'interface utilisateur (le champ**Visible** est défini sur **False**) pour masquer la colonne à d'autres services RH qui utilisent cette table de CoE RH. Par exemple, si vous ajoutez une colonne personnalisée à la table Ticket de salaires RH [sn_hr_core_case_payroll], elle apparaît dans tous les services RH associés à cette table. La colonne personnalisée apparaît même après l'ajout d'un service RH spécifique. Pour plus d'informations, consultez Politiques d'interface utilisateur.
Listes associées des personnes	Cliquez sur l'icône de verrouillage pour rechercher une liste connexe de personnes que vous souhaitez faire apparaître sur le formulaire de ticket RH correspondant au service RH. Par exemple, la demande d'inscription au régime de retraite 401(k) comprend la liste connexe **Prestations de retraire pour une personne**.

   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Configurez le formulaire de ticket RH pour le Centre d'excellence (CoE) RH sous lequel est classé le service RH.

   a. Accédez à la **Gestion des tickets RH** > **Tous les tickets RH**et ouvrez un ticket RH qui fait partie du même CoE que le service RH.

   b. Dans l'en-tête du formulaire de ticket RH, cliquez sur l'icône de menu et accédez à **Configurer** > **Mise en page**.

Traduction automatique

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

c. Déplacez les champs que vous avez ajoutés au formulaire de service RH vers la colonne **Sélectionné.**

d. Cliquez sur **Enregistrer**.

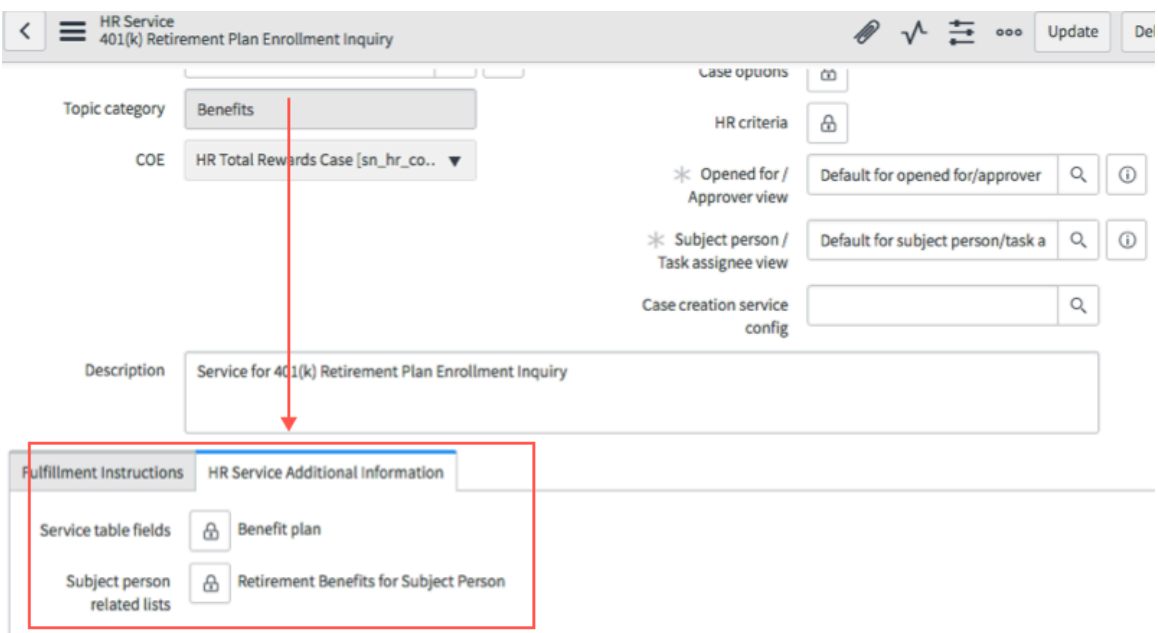
Exemples de configuration de formulaires de ticket RH

Exemples de configuration du formulaire de ticket RH pour un service RH.

Example: Champs supplémentaires pour les formulaires de ticket RH 401(k)

Vous faites partie d'une organisation RH d'entreprise qui utilise l'application HR Service Delivery. Plusieurs de vos services RH sont liés à des prestations de retraite 401(k), et vous souhaitez ajouter plusieurs champs supplémentaires au formulaire de ticket RH, en particulier le régime de prestations et la liste des prestations de retraite pour la personne concernée. En procédant de cette façon, les agents RH pourront avoir accès à ces informations lorsqu'ils interviendront sur ce type de ticket. La configuration du formulaire de ticket RH est un processus en deux parties :

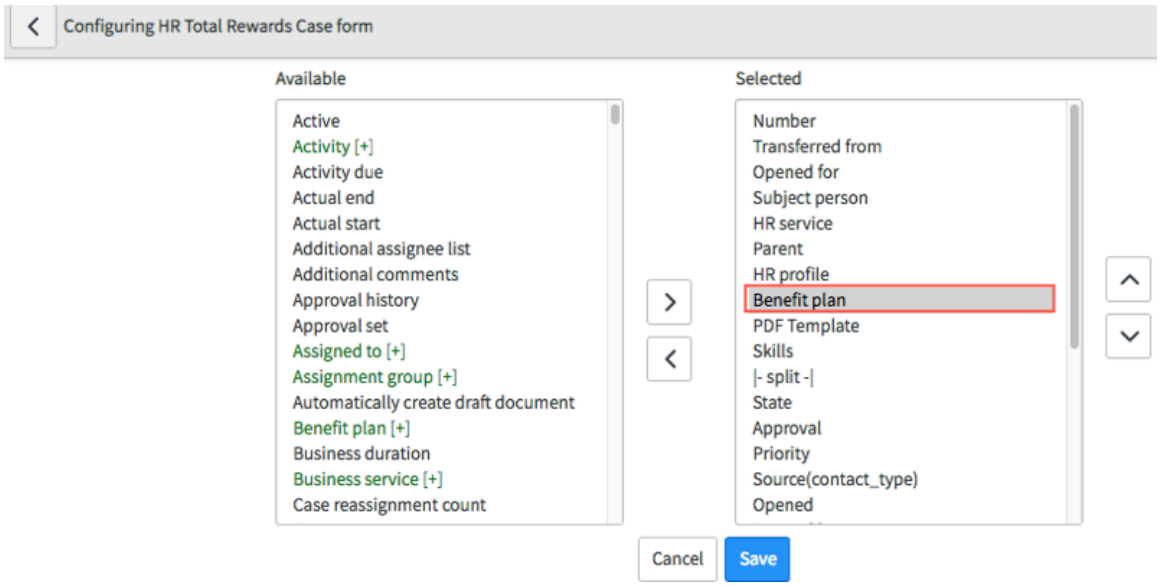
Tout d'abord, vous devez ajouter les champs et/ou les listes connexes que vous souhaitez faire apparaître sur le formulaire de ticket RH correspondant à ce service RH dans la liste connexe **Informations supplémentaires sur le service RH**.



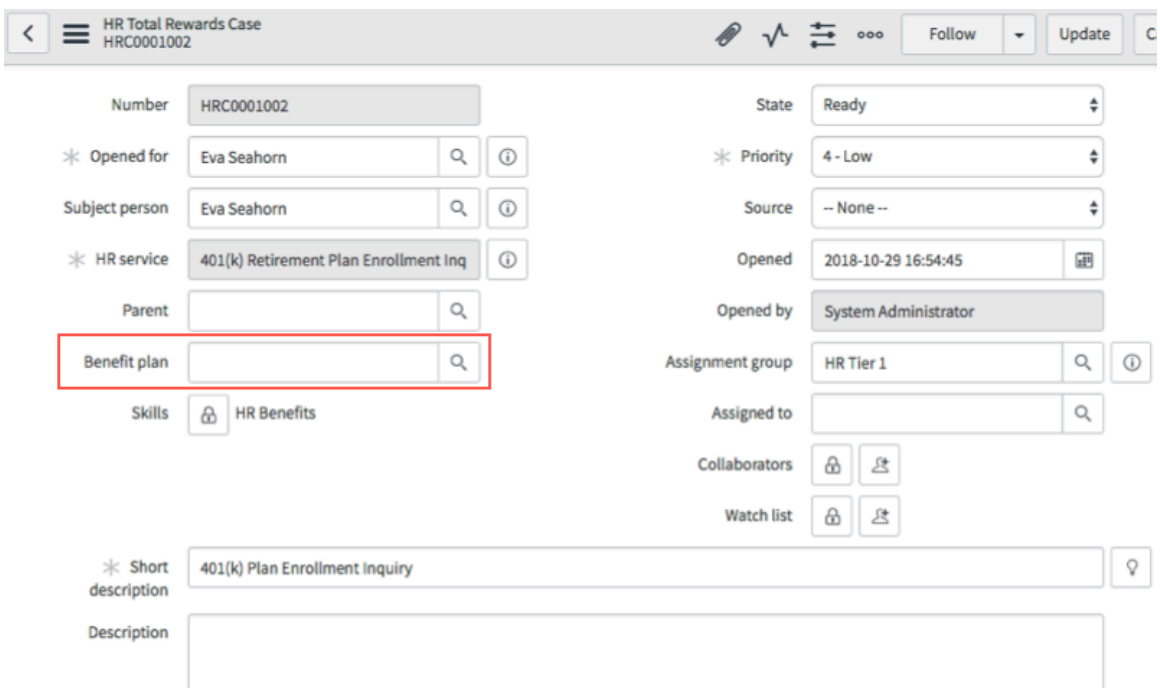
Vous devez ensuite configurer le formulaire de ticket RH pour le CoE RH sous lequel est classé le service RH. Pour le service RH de demande d'inscription au régime de retraite 401(k), le CoE est « Rémunérations globales RH ». Ouvrez n'importe quel ticket RH associé au CoE Rémunérations globales RH. Dans l'en-tête du formulaire de ticket RH, cliquez sur l'icône de hamburger et accédez à **Configurer** > **Mise en page**. Assurez-vous que les champs supplémentaires figurent bien dans la colonne Sélectionné.

Traduction automatique

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

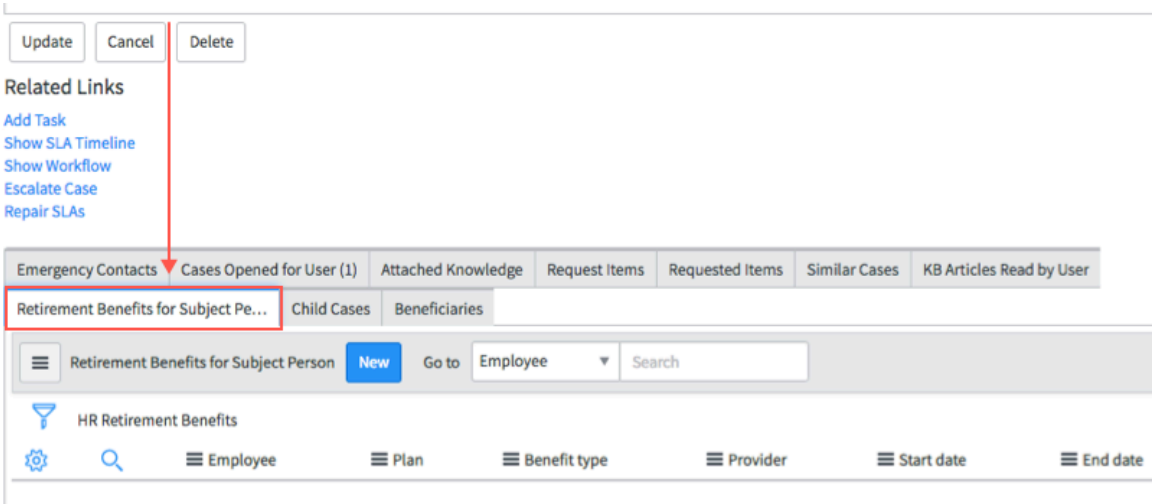


Une fois la configuration terminée, les agents RH qui travaillent sur un ticket 401(k) verront les champs supplémentaires que vous avez ajoutés au formulaire de ticket RH. L'agent RH pourra ainsi utiliser ces informations supplémentaires tout au long de son intervention sur le ticket RH.



Traduction automatique

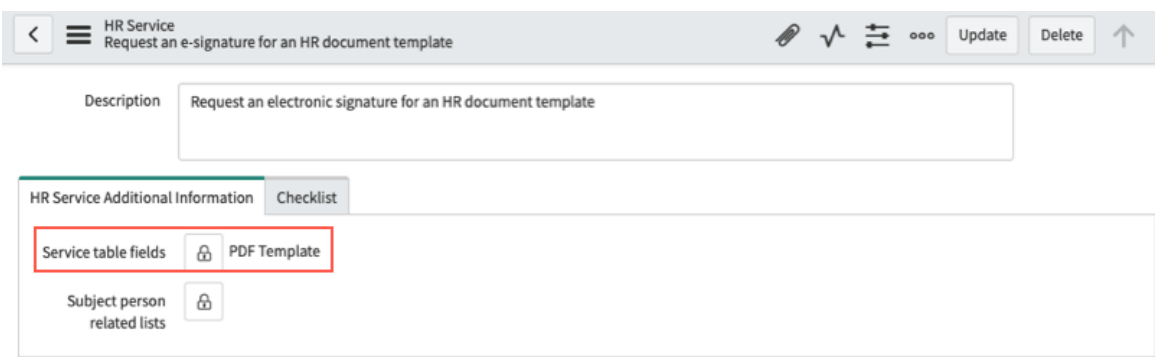
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Example: Demande de signature électronique pour un modèle de document RH

Vous allez configurer un service RH pour demander des signatures électroniques pour les modèles de documents RH qui utilisent Signature électronique RH. Contrairement aux documents gérés ou aux articles de connaissances, le modèle de document RH que le signataire sera amené à signer est sélectionné dans le formulaire de ticket RH. Vous devez donc ajouter le champ **Modèle PDF** au formulaire de ticket RH correspondant à votre service RH. Les agents RH peuvent ainsi choisir le modèle de document RH qu'ils veulent faire signer par l'employé lors de la création de ce type de ticket.

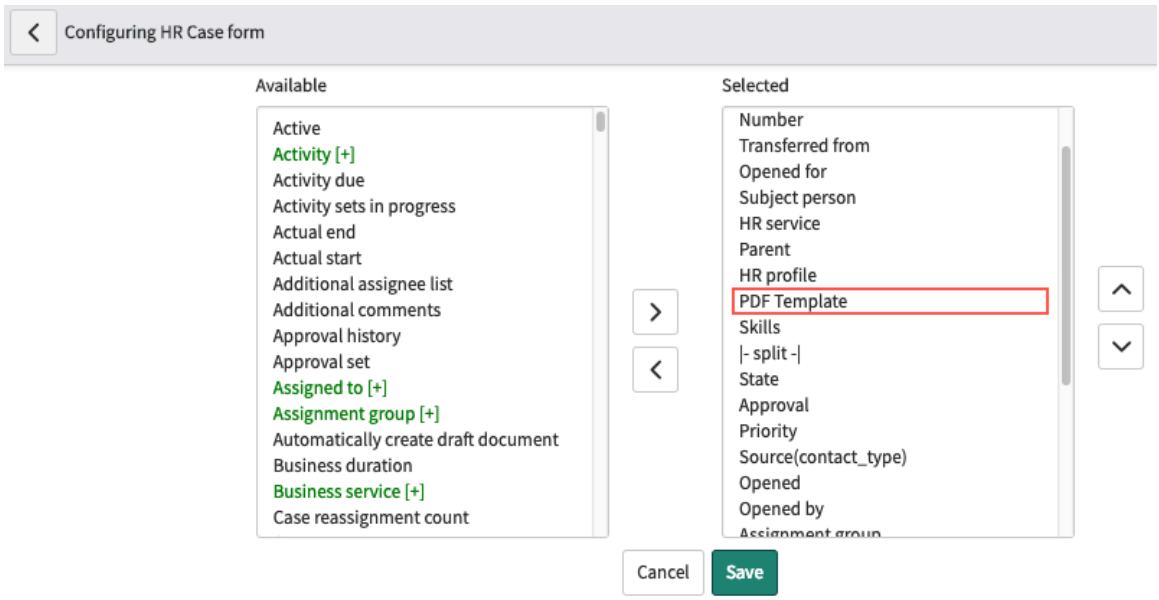
Tout d'abord, sur le formulaire de service RH, dans le cadre de la liste connexe **Informations supplémentaires sur le service RH**, ajoutez le champ **Modèle PDF**.



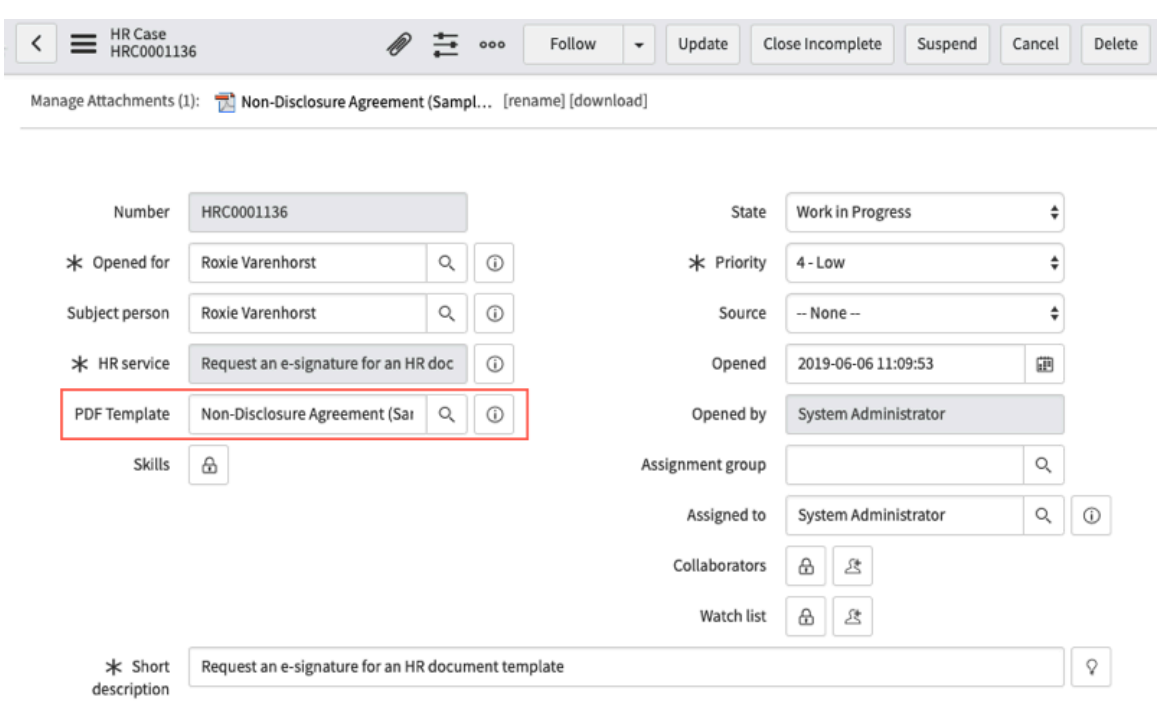
Créez ensuite un ticket RH ou ouvrez un ticket existant qui fait partie du CoE sous lequel est classé votre service RH. Dans l'en-tête du formulaire de ticket RH, cliquez sur l'icône de menu et accédez à **Configurer** > **Mise en page**. Assurez-vous que le champ **Modèle PDF** figure bien dans la colonne Sélectionné.

Traduction automatique

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



À présent, lorsqu'un agent RH demande une signature électronique pour un modèle de document RH, le champ **Modèle PDF** apparaîtra sur le formulaire de ticket RH correspondant à ce service RH. Cela permet à l'agent RH de sélectionner un modèle de document RH, de le prévisualiser et de le générer afin que l'employé puisse ensuite signer le document électroniquement.



Ajouter une colonne personnalisée (champ) à une table RH

Vous pouvez ajouter des colonnes personnalisées (champs) à une table RH.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Remarque :
lorsque vous ajoutez des colonnes personnalisées à une table de CoE RH, vous devez créer une action de politique d'interface utilisateur pour les masquer à d'autres services RH qui utilisent cette table de CoE RH.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Sélectionnez la table à laquelle vous souhaitez ajouter une colonne personnalisée.
3. Sous l'onglet **Colonnes**, sélectionnez **Nouveau**.
4. Remplissez les champs du formulaire **Entrée du dictionnaire**.

> **Remarque :**
> Pour plus d'informations sur les colonnes et les champs, consultez Administration des champs .

5. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Envoyer**.

> **Remarque :**
> si vous avez ajouté une colonne personnalisée à une table de CoE RH, vous devez créer une action de politique d'interface utilisateur (le champ**Visible** est défini sur **False**) pour masquer la colonne à d'autres services RH qui utilisent cette table de CoE RH. Par exemple, si vous ajoutez une colonne personnalisée à la table Ticket de salaires RH [sn_hr_core_case_payroll], elle apparaît dans tous les services RH associés à cette table. La colonne personnalisée apparaît même après l'ajout d'un service RH spécifique. Pour plus d'informations, consultez Politiques d'interface utilisateur .

Configurer un modèle de ticket RH

Créez ou modifiez un modèle de ticket RH pour renseigner automatiquement les champs sur le formulaire de ticket RH lorsqu'une demande est créée pour ce service.

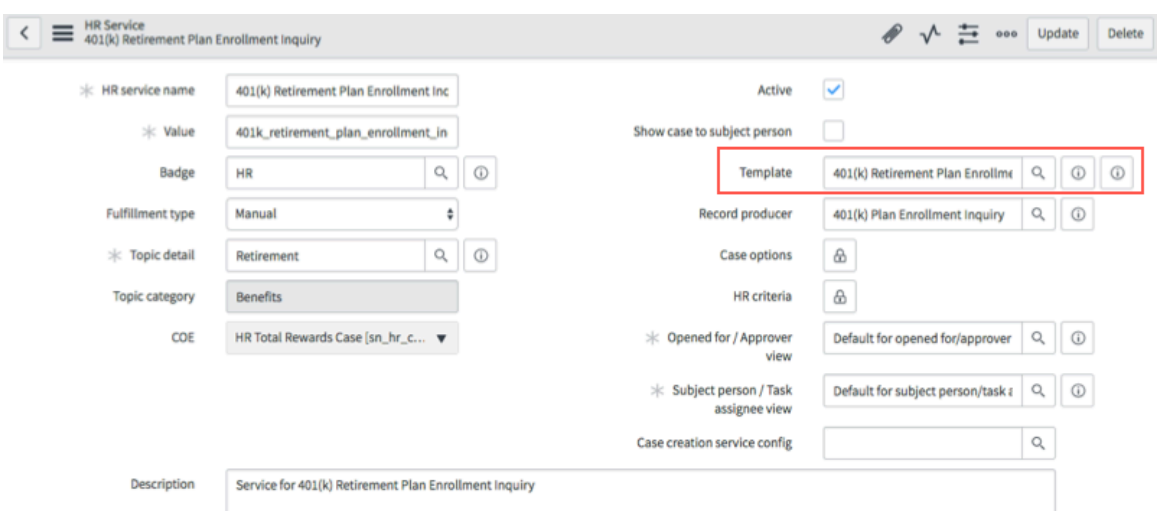
Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Configuration des services RH**.
2. Ouvrez le service RH.
3. Ouvrez le modèle RH correspondant à ce service.

> **Remarque :**
> Pour créer un nouveau modèle de ticket RH correspondant au service RH, cliquez sur l'icône de **recherche**, puis cliquez sur **Nouveau**.



4. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Traduction automatique

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

Remarque :
Il s'agit de la nouvelle vue de formulaire de l'interface utilisateur. Pour passer à l'environnement classique, cliquez sur **Basculer vers l'interface utilisateur classique** dans l'en-tête du formulaire.

Formulaire Modèle de ticket RH

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de ticket RH.
Actifs	Possibilité d'activer le modèle de ticket RH pour une utilisation.
CoE (centre d'excellence)	Table de ticket RH (CoE) dans laquelle le ticket RH est classé lorsqu'une demande pour ce service RH est faite. **Remarque :** Assurez-vous que le CoE pour le modèle de ticket RH correspond à celui du service RH associé.
Groupe propriétaire	Groupe responsable du modèle de ticket RH.
Brève description	Une brève description qui s'affiche sur le formulaire de ticket RH lorsqu'une demande est effectuée pour ce service RH.
Priorité	Priorité affectée au ticket RH lorsqu'une demande est faite pour ce service RH.
Type d'affectation	Affectation au ticket RH lorsqu'une demande est faite pour ce service RH. Vous pouvez affecter le ticket RH à un utilisateur, à une compétence ou à un groupe. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Utilisateur nommé : dans le champ **Affecté à**, sélectionnez un utilisateur. ○ Groupe d'affectation/Compétences : dans le champ **Compétences** ou **Groupe d'affectation**, sélectionnez une compétence ou un groupe.
Utiliser des descriptions globales pour les traductions	Option permettant d'utiliser des descriptions globales pour les traductions. Si cette option est sélectionnée, vous pouvez fournir une brève description et la description du modèle de ticket RH dans une ou plusieurs langues. Consultez Traductions pour les tickets et les tâches RH pour plus d'informations. Vous pouvez utiliser des variables dynamiques pour personnaliser vos descriptions brèves et globales. L'utilisation de variables dynamiques dans un modèle de tâche RH fonctionne dans : ○ Les tâches RH liées aux tickets RH dans l'interface utilisateur héritée ou dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent ○ Le formulaire des actions à faire Centre des employés ○ Le formulaire de ticket des événements de cycle de vie

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : étant donné que certaines variables dynamiques peuvent fournir des informations personnelles, veillez à utiliser la propriété système sn_hr_core.task_template_variable_ignore pour garantir la confidentialité. Par exemple, le numéro de sécurité sociale (SSN) est exclu par défaut. Vous pouvez ajouter d'autres variables à cette propriété système pour les désactiver, mais veillez à ce qu'elles soient séparées par des virgules, sans espace entre chaque variable.
Ajouter un champ	Champs à renseigner automatiquement sur le formulaire de ticket RH lorsqu'une demande est créée pour ce service RH. Sélectionnez un ou plusieurs champs de la liste **Ajouter un champ** et indiquez les valeurs souhaitées. Par exemple, vous pouvez ajouter le champ **État** pour définir un état de ticket par défaut ou ajouter le champ **Modèle de PDF** pour sélectionner un document pour les tickets qui nécessitent une authentification ou une signature de document. Tous les changements que vous apportez aux champs ou valeurs de modèle seront prioritaires sur les valeurs de modèle d'origine dans les champs. **Remarque :** sélectionnez l'option Modèle de document pour associer un modèle de document (du module d'extension Modèles de documents [com.snc.document_templates]) à un service RH.

5. Cliquez sur **Envoyer** ou sur **Mettre à jour** dans le formulaire de modèle RH.
6. Cliquez sur **Mettre à jour** dans le formulaire de service RH.

Configurer un créateur d'enregistrement pour un service RH

Si vous disposez d'un service RH que vous souhaitez rendre disponible dans le libre-service employé, configurez un créateur d'enregistrement afin que le service apparaisse sous forme d'élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH. (Ne créez pas de nouvel élément de catalogue RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

La création d'un élément de catalogue RH conduit à créer automatiquement un service RH correspondant, et il est préférable d'éviter de créer des doublons.)

Conseil : Pour de meilleurs résultats, évitez de configurer plusieurs créateurs d'enregistrements pour appeler un seul service RH.

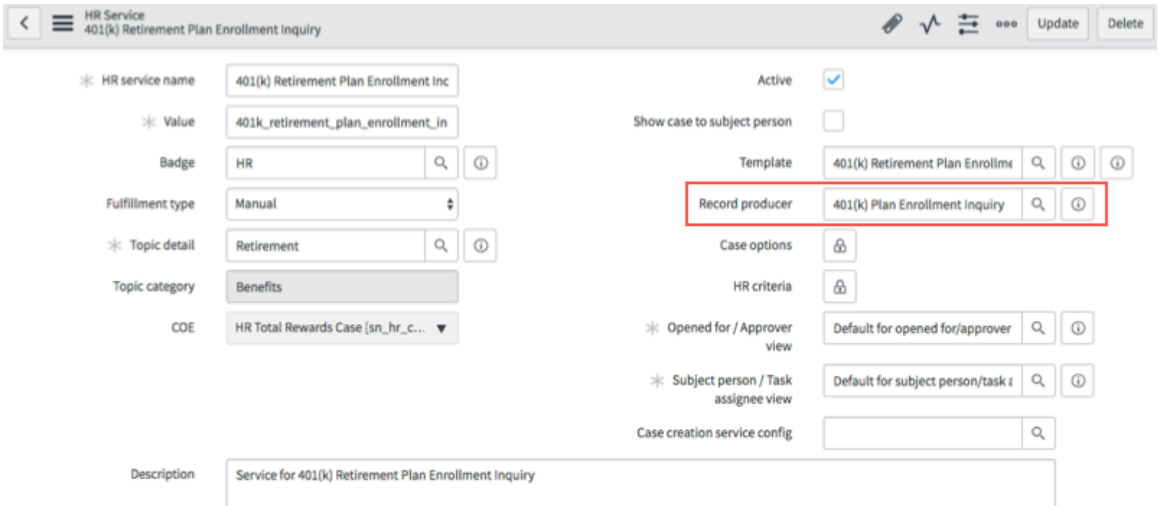
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Configuration des services RH**.
2. Ouvrez le service RH.
3. Ouvrez le créateur d'enregistrement correspondant à ce service.

Traduction automatique

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

Remarque :
Pour créer un nouveau créateur d'enregistrement pour le service RH, cliquez sur l'icône de **recherche**, puis cliquez sur **Nouveau**.



4. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Créateur d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom du créateur d'enregistrement.
Nom de table	Table de tickets RH à laquelle le créateur d'enregistrement est associé. **Remarque :** Assurez-vous que la table de tickets RH pour le créateur d'enregistrement correspond à celle du service RH associé.
Application	Ce champ est automatiquement défini sur Human Resources: Employee Center Core .
Actif	Option permettant d'activer le créateur d'enregistrement en vue de son utilisation.
Lien d'aperçu	Lien pour prévisualiser l'affichage de l'élément de catalogue RH pour les utilisateurs dans le catalogue de services RH.
Développer l'aide pour toutes les questions	

5. Dans les listes connexes **What it will contain**, **Accessibilité** et **Données des enregistrements générés**, remplissez les champs le cas échéant.
Puisque vous configurez le créateur d'enregistrement à partir du formulaire de service RH, prenez en compte les critères suivants :

Traduction automatique

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

a. Dans la liste connexe **What it will contain**, fournissez le script suivant :

```
new sn_hr_core.hr_ServicesUtil(current, gs).createCaseFromProducer(producer,
 cat_item.sys_id);
```

b. Dans la liste connexe **Accessibilité**, définissez le champ **Catalogues** sur **Catalogue des ressources humaines**.

6. Dans la liste connexe **Variables**, configurez les variables de l'élément de catalogue RH, le cas échéant.

   Les variables recueillent des informations auprès de l'utilisateur et sont utilisées pour poser des questions et mapper les réponses aux champs. Vous pouvez ajouter autant de variables que nécessaire à l'élément de catalogue RH. Parmi les types de variables les plus courants figurent :

   - Case à cocher
   - Choix multiple
   - Référence
   - Zone de sélection
   - Texte sur ligne unique

   Pour en savoir plus sur les différents types de variables et comment les configurer, consultez Types de variables de catalogue de services .

7. Dans les listes connexes **Available for** et **Non Available for**, configurez les critères d'utilisateur à appliquer à l'élément de catalogue RH, le cas échéant.
   Les critères d'utilisateur définissent quels employés peuvent accéder à et demander l'élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH. Pour en savoir plus sur les critères d'utilisateur et leur utilisation pour contrôler l'accès aux éléments de catalogue RH, voir Définir la sécurité pour les éléments et les catégories .

   Remarque :
   Les critères d'utilisateur appliqués à l'élément de catalogue RH ne sont accessibles que par les employés et n'ont aucun rapport avec les critères RH utilisés pour contrôler les services RH auxquels un agent RH peut accéder pour un employé à partir du module **Créer un nouveau ticket**. Consultez Configurer un service RH pour plus d'informations.

8. Cliquez sur **Envoyer** ou sur **Mettre à jour** dans le formulaire du créateur d'enregistrement.
9. Cliquez sur **Mettre à jour** dans le formulaire de service RH.

Gestion du catalogue de services RH

Offrez aux employés la possibilité de demander des services RH par le biais du catalogue de services RH. Le catalogue de services RH fournit aux employés un catalogue de services RH qu'ils peuvent demander directement aux RH, par exemple pour ajouter des bénéficiaires à un régime d'avantages sociaux, demander un visa ou poser des questions au sujet d'une différence de montant sur leur bulletin de salaire.

Les employés peuvent accéder au catalogue de services RH à partir d'un portail en libre-service tel que Centre de service aux employés. Vous pouvez gérer la configuration et la catégorisation du catalogue de services RH, mais également configurer les différents éléments de catalogue RH qui permettent de l'alimenter.

Traduction automatique

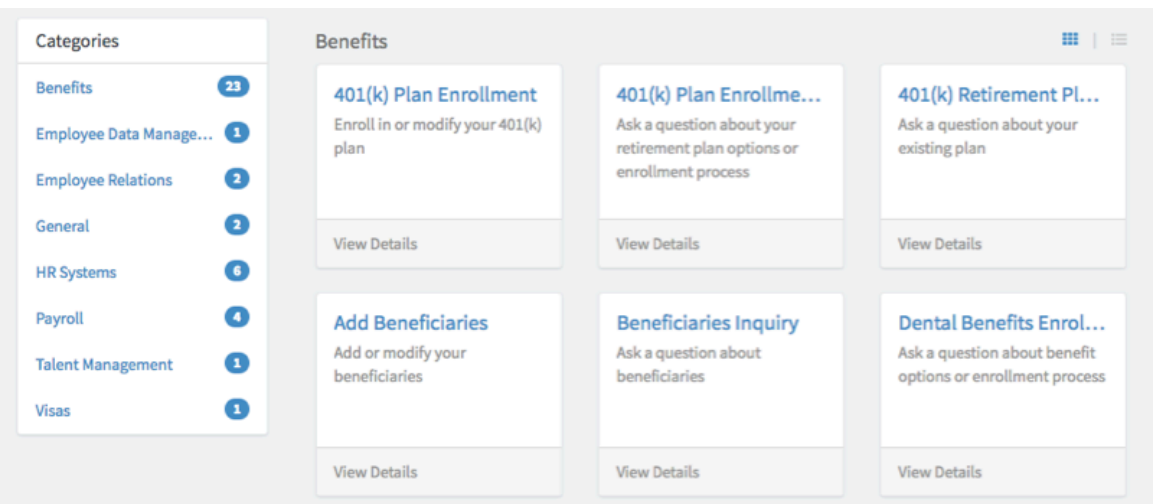
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Catégorisation dans le catalogue de services RH

Le catalogue de services RH est un regroupement d'éléments de catalogue RH que les employés peuvent demander directement auprès des RH. Les éléments du catalogue RH sont organisés en catégories qui définissent la structure organisationnelle du catalogue. Par exemple, les éléments peuvent être classés par catégories telles que les suivantes : avantages sociaux, gestion des données des employés, relations avec les employés, systèmes généraux, systèmes RH, paie, gestion des compétences et visas.

Remarque :
Les CoE à votre disposition peuvent différer selon le package RH que vous possédez.

- La catégorisation des éléments de catalogue RH est uniquement orientée vers les employés et n'a aucun rapport avec la catégorisation des services RH dans le cadre du modèle de données des Centres d'excellence (CoE) RH.
- Si vous créez un nouveau service RH et prévoyez de le rendre disponible pour le libre-service employé, consultez plutôt Configuration d'un élément de catalogue RH. La création d'un nouvel élément de catalogue RH conduit à créer automatiquement un service RH correspondant, et il est préférable d'éviter de créer des doublons.
- Si vous disposez d'un service RH existant que vous souhaitez rendre disponible pour le libre-service employé, ne créez pas d'élément de catalogue RH. (La création d'un élément de catalogue RH crée automatiquement un service RH correspondant.) Consultez plutôt Configurer un créateur d'enregistrement pour un service RH pour ajouter le service existant comme un élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH.
- Espace de travail d'agent for HR Case Management est hautement configurable pour les agents RH. Il prend en charge les mêmes fonctionnalités dans la version classique de HR Service Delivery Espace de travail d'agent.



Vous pouvez à la fois gérer la création ou la modification des catégories dans le catalogue de services RH, et affecter ou supprimer des éléments du catalogue RH d'une catégorie ou encore affecter ou supprimer des catégories d'un élément de catalogue RH. Pour gérer la catégorisation des éléments de catalogue RH dans le catalogue de services RH, consultez Catégorisation dans le catalogue de services RH.

Configuration d'un élément de catalogue RH

Les éléments de catalogue RH représentent les services RH que votre organisation met à la disposition des employés pour formuler une demande directement à partir du catalogue de

Traduction automatique

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

services RH. (Tous les services RH ne sont pas nécessairement accessibles aux employés ; certains services ne sont initiés qu'en interne par des agents RH. Cela signifie que tous les éléments de catalogue RH sont associés à un service RH correspondant, mais que tous les services RH ne possèdent pas d'élément de catalogue RH correspondant.) Pour configurer les éléments de catalogue RH, consultez Configuration d'un élément de catalogue RH.

Une fois qu'un élément de catalogue RH est publié dans le catalogue de services RH, il peut être demandé par les employés. Lorsqu'un employé soumet une demande d'élément de catalogue RH, un ticket RH est créé.

Information associée

Catalogue de services

Catégorisation dans le catalogue de services RH

Les éléments de catalogue RH dans le catalogue de services RH sont organisés en catégories. Les catégories définissent la structure organisationnelle du catalogue afin que les employés puissent plus facilement parcourir et demander les services RH dont ils ont besoin.

Vous pouvez à la fois gérer la création ou la modification des catégories dans le catalogue de services RH, et affecter ou supprimer des éléments du catalogue RH d'une catégorie ou encore affecter ou supprimer des catégories d'un élément de catalogue RH.

Remarque :
Les CoE à votre disposition peuvent différer selon le package RH que vous possédez.

- La catégorisation des éléments de catalogue RH est uniquement orientée vers les employés et n'a aucun rapport avec la catégorisation des services RH dans le cadre du modèle de données des Centres d'excellence (CoE) RH.
- Si vous créez un nouveau service RH et prévoyez de le rendre disponible pour le libre-service employé, consultez plutôt Configuration d'un élément de catalogue RH. La création d'un nouvel élément de catalogue RH conduit à créer automatiquement un service RH correspondant, et il est préférable d'éviter de créer des doublons.
- Si vous disposez d'un service RH existant que vous souhaitez rendre disponible pour le libre-service employé, ne créez pas d'élément de catalogue RH. (La création d'un élément de catalogue RH crée automatiquement un service RH correspondant.) Consultez plutôt Configurer un créateur d'enregistrement pour un service RH pour ajouter le service existant comme un élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH.
- Espace de travail d'agent for HR Case Management est hautement configurable pour les agents RH. Il prend en charge les mêmes fonctionnalités dans la version classique de HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Créer une catégorie de catalogue RH

Créez une nouvelle catégorie dans le catalogue de services RH.

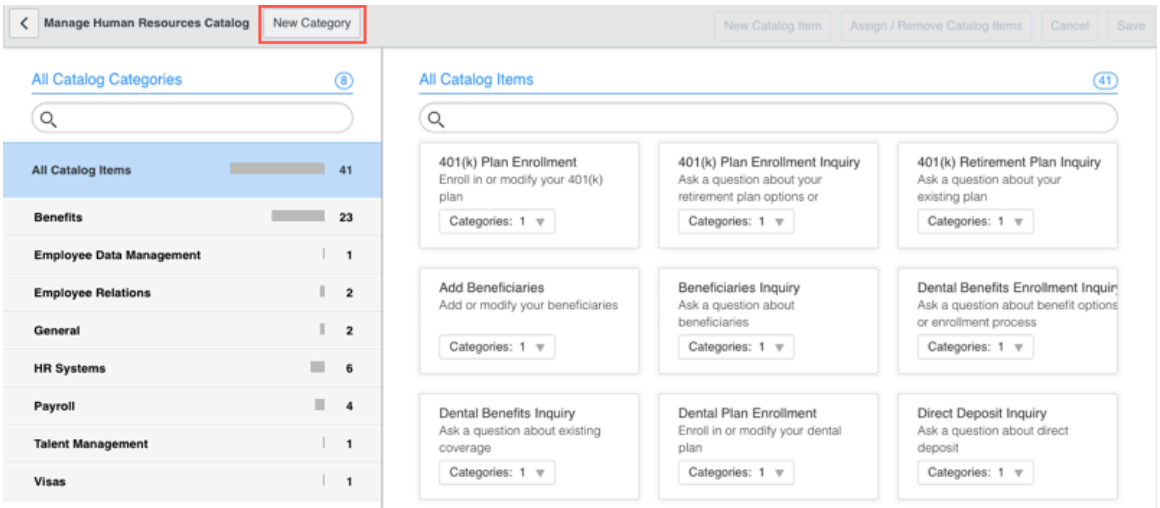
Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Gérer le catalogue RH**.
2. Cliquez sur **Nouvelle catégorie**.

Traduction automatique

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



3. Ajoutez un nom et une description à la catégorie.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Modifier une catégorie de catalogue RH

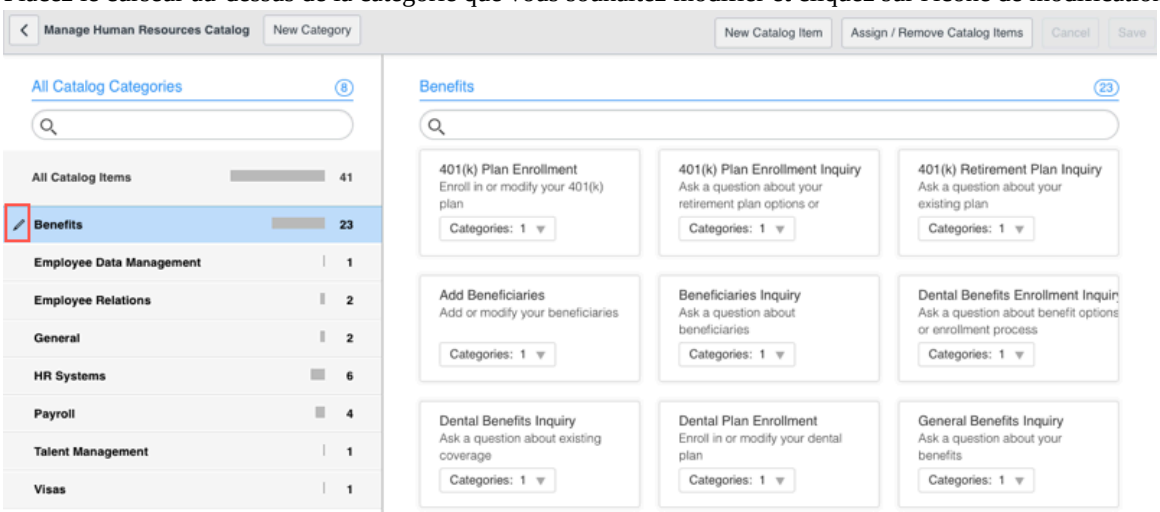
Modifiez une catégorie existante dans le catalogue de services RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Gérer le catalogue RH**.
2. Placez le curseur au-dessus de la catégorie que vous souhaitez modifier et cliquez sur l'icône de modification.



3. Modifiez le nom de la catégorie, son état actif ou sa description, selon le cas.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Affecter ou supprimer des éléments de catalogue RH d'une catégorie

Affectez ou supprimez un ou plusieurs éléments de catalogue RH d'une catégorie dans le catalogue de services RH.

Avant de commencer

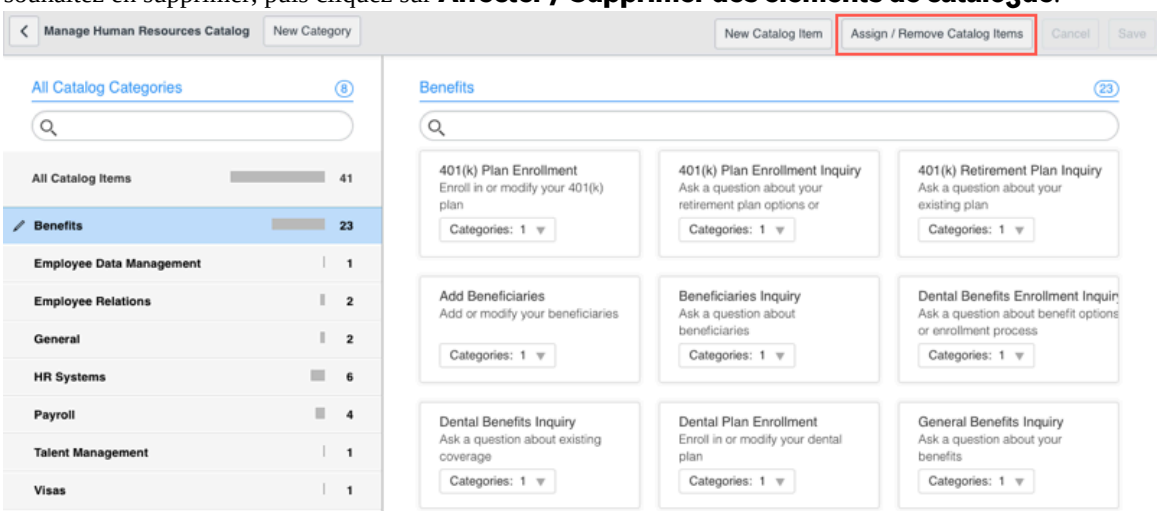
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Gérer le catalogue RH**.
2. Sélectionnez la catégorie à laquelle vous souhaitez affecter des éléments de catalogue RH ou dont vous souhaitez en supprimer, puis cliquez sur **Affecter / Supprimer des éléments de catalogue**.



3. Sélectionnez les éléments de catalogue à affecter et désélectionnez les éléments à supprimer.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Affecter ou supprimer des catégories pour un élément de catalogue RH

Affectez ou supprimez des catégories pour un élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH.

Avant de commencer

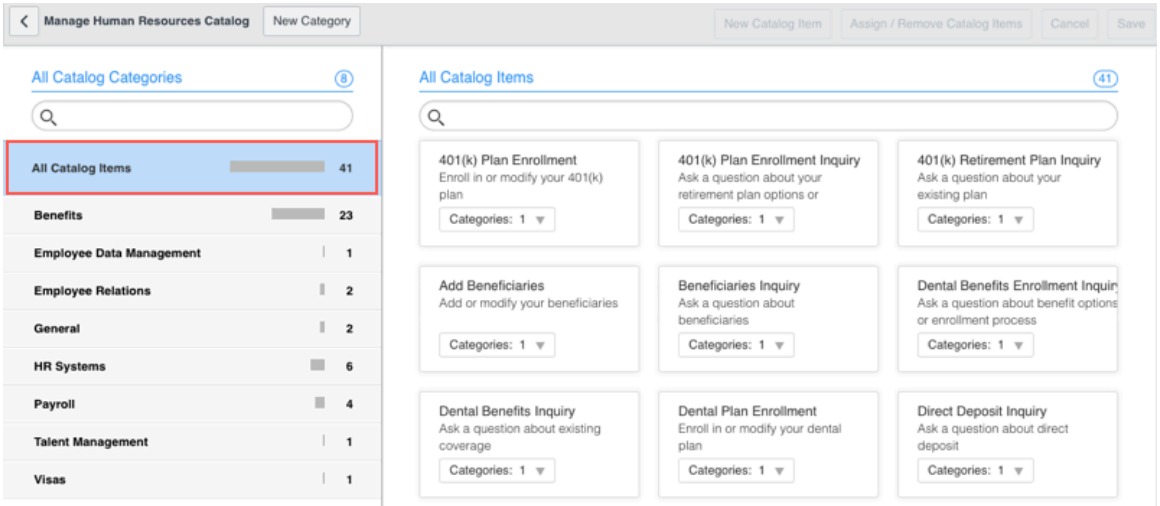
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

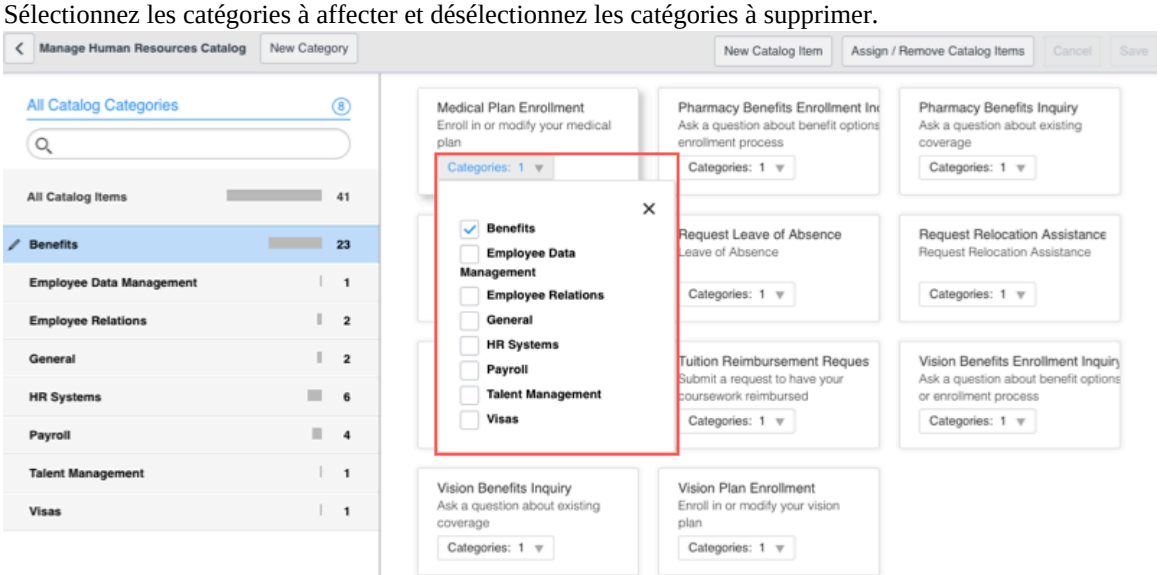
1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Gérer le catalogue RH**.
2. Sélectionnez **Tous les éléments de catalogue**.

Traduction automatique

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



3. Repérez l'élément de catalogue RH auquel vous souhaitez affecter des catégories ou dont vous souhaitez en supprimer, puis ouvrez la liste **Catégories**.
4. Sélectionnez les catégories à affecter et désélectionnez les catégories à supprimer.



5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configuration d'un élément de catalogue RH

Les éléments de catalogue RH représentent les services RH que votre organisation met à la disposition des employés pour formuler une demande directement à partir du catalogue de services RH.

Vous pouvez configurer un élément de catalogue RH (également appelé créateur d'enregistrement) pour définir les champs obligatoires et indiquer la manière dont l'élément sera visible aux employés dans le catalogue. Vous pouvez configurer un modèle de ticket RH pour renseigner automatiquement les champs sur le formulaire de ticket RH lorsqu'une demande est créée pour cet élément. De même, vous pouvez ajouter un lien vers des articles pertinents de la base de connaissances ou vers des documents gérés afin que les employés puissent s'y référer.

Traduction automatique

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

Remarque :
Les CoE à votre disposition peuvent différer selon le package RH que vous possédez.

- La catégorisation des éléments de catalogue RH est uniquement orientée vers les employés et n'a aucun rapport avec la catégorisation des services RH dans le cadre du modèle de données des Centres d'excellence (CoE) RH.
- Si vous créez un nouveau service RH et prévoyez de le rendre disponible pour le libre-service employé, consultez plutôt Configuration d'un élément de catalogue RH. La création d'un nouvel élément de catalogue RH conduit à créer automatiquement un service RH correspondant, et il est préférable d'éviter de créer des doublons.
- Si vous disposez d'un service RH existant que vous souhaitez rendre disponible pour le libre-service employé, ne créez pas d'élément de catalogue RH. (La création d'un élément de catalogue RH crée automatiquement un service RH correspondant.) Consultez plutôt Configurer un créateur d'enregistrement pour un service RH pour ajouter le service existant comme un élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH.
- Espace de travail d'agent for HR Case Management est hautement configurable pour les agents RH. Il prend en charge les mêmes fonctionnalités dans la version classique de HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Créer un élément de catalogue RH

Créez un élément de catalogue RH afin que les employés puissent demander le service RH directement à partir du catalogue de services RH via un portail en libre-service tel que Centre de service aux employés. La création d'un élément de catalogue RH permet de créer automatiquement un service RH correspondant, un créateur d'enregistrement (autrement dit, un élément de catalogue RH) et un modèle de ticket RH.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Gérer le catalogue RH**.
2. Sélectionnez une catégorie.
3. Cliquez sur **Nouvel élément de catalogue**.

Traduction automatique

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

Remarque :
Les CoE à votre disposition peuvent différer selon le package RH que vous possédez.

- La catégorisation des éléments de catalogue RH est uniquement orientée vers les employés et n'a aucun rapport avec la catégorisation des services RH dans le cadre du modèle de données des Centres d'excellence (CoE) RH.
- Si vous créez un nouveau service RH et prévoyez de le rendre disponible pour le libre-service employé, consultez plutôt Configuration d'un élément de catalogue RH. La création d'un nouvel élément de catalogue RH conduit à créer automatiquement un service RH correspondant, et il est préférable d'éviter de créer des doublons.
- Si vous disposez d'un service RH existant que vous souhaitez rendre disponible pour le libre-service employé, ne créez pas d'élément de catalogue RH. (La création d'un élément de catalogue RH crée automatiquement un service RH correspondant.) Consultez plutôt Configurer un créateur d'enregistrement pour un service RH pour ajouter le service existant comme un élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH.
- Espace de travail d'agent for HR Case Management est hautement configurable pour les agents RH. Il prend en charge les mêmes fonctionnalités dans la version classique de HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvel élément de catalogue

Champ	Description
Nom	Nom de l'élément de catalogue RH.
Brève description	Brève description de l'élément de catalogue RH.
Type de ticket	Nom du Centre d'excellence (CoE) RH sous lequel sont classés le service RH et le créateur d'enregistrement correspondants. **Remarque :** Les CoE sont organisés autour de disciplines fonctionnelles et forment des extensions de la table des tickets RH [sn_hr_core_case]. Pour en savoir plus, reportez-vous à Catégorisation des services RH.
Catégorie de la rubrique	Nom de la catégorie de rubrique RH sous laquelle sont classés le service RH et le créateur d'enregistrement correspondants. **Remarque :** La catégorie de la rubrique RH représente le premier niveau de catégorisation des services RH. Pour en savoir plus, reportez-vous à Catégorisation des services RH.
Détail de la rubrique	Nom du détail de rubrique RH sous lequel sont classés le service RH et le créateur d'enregistrement correspondants. **Remarque :** Le détail de la rubrique RH représente le deuxième niveau de catégorisation des services RH. Pour en savoir plus, reportez-vous à Catégorisation des services RH.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation par défaut de l'élément de catalogue RH.
Priorité	Priorité par défaut de l'élément de catalogue RH.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

> **Remarque :**
> Si vous cliquez sur **Publier**, l'élément de catalogue RH sera disponible pour les employés qui pourront alors le demander via le catalogue de services RH.

Que faire ensuite

La création d'un élément de catalogue RH permet de créer automatiquement un service RH correspondant, un créateur d'enregistrement (autrement dit, un élément de catalogue RH) et un modèle de ticket RH. Configurez le créateur d'enregistrement et le modèle de ticket RH avant de publier l'élément de catalogue RH dans le Service Catalog RH.

Modifier le créateur d'enregistrement pour un élément de catalogue RH

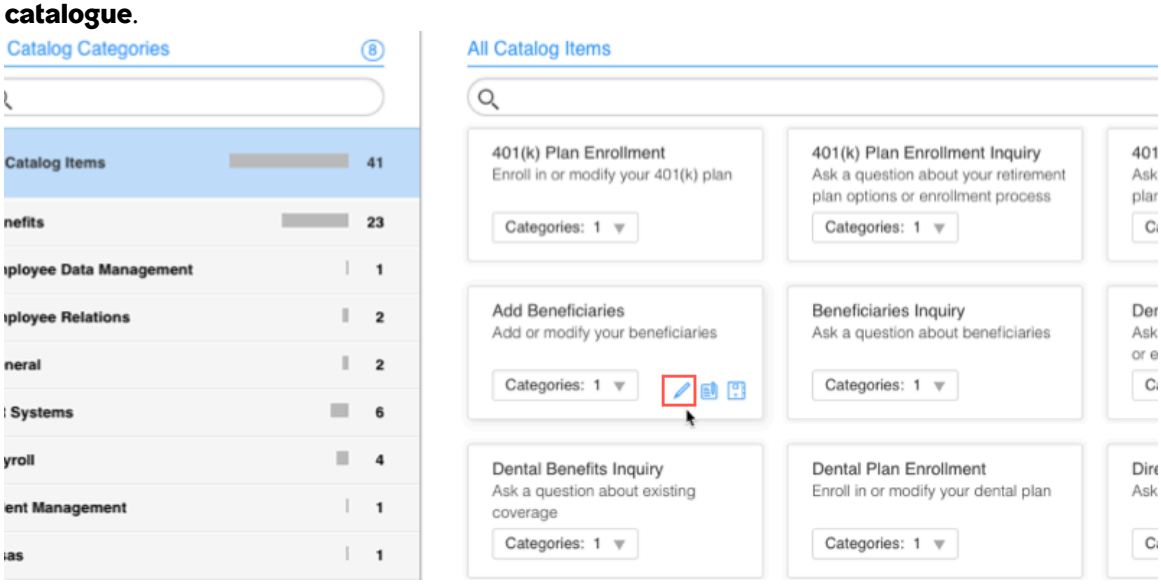
Modifiez le créateur d'enregistrement pour un élément de catalogue RH afin de définir les champs obligatoires et la façon dont l'élément apparaîtra dans le catalogue de services RH pour les employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Gérer le catalogue RH**.
2. Passez le curseur au-dessus de l'élément de catalogue RH et cliquez sur **Modifier l'élément de catalogue**.



3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Créateur d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom du créateur d'enregistrement.
Nom de table	Table de tickets RH à laquelle le créateur d'enregistrement est associé.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Assurez-vous que la table de tickets RH pour le créateur d'enregistrement correspond à celle du service RH associé.
Application	Ce champ est automatiquement défini sur Human Resources: Employee Center Core .
Actif	Option permettant d'activer le créateur d'enregistrement en vue de son utilisation.
Lien d'aperçu	Lien pour prévisualiser l'affichage de l'élément de catalogue RH pour les utilisateurs dans le catalogue de services RH.
Développer l'aide pour toutes les questions	

4. Dans les listes connexes **What it will contain**, **Accessibilité** et **Données des enregistrements générés**, remplissez les champs le cas échéant.
   Vous pouvez fournir une brève description et une description normale, configurer un script, ajouter des images, définir un modèle, et plus encore.
5. Dans la liste connexe **Variables**, configurez les variables de l'élément de catalogue RH, le cas échéant.

   Les variables recueillent des informations auprès de l'utilisateur et sont utilisées pour poser des questions et mapper les réponses aux champs. Vous pouvez ajouter autant de variables que nécessaire à l'élément de catalogue RH. Parmi les types de variables les plus courants figurent :

   - Case à cocher
   - Choix multiple
   - Référence
   - Zone de sélection
   - Texte sur ligne unique

   Pour en savoir plus sur les différents types de variables et comment les configurer, consultez Types de variables de catalogue de services .
6. Dans les listes connexes **Available for** et **Non Available for**, configurez les critères d'utilisateur à appliquer à l'élément de catalogue RH, le cas échéant.
   Les critères d'utilisateur définissent quels employés peuvent accéder à et demander l'élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH. Pour en savoir plus sur les critères d'utilisateur et leur utilisation pour contrôler l'accès aux éléments de catalogue RH, voir Définir la sécurité pour les éléments et les catégories .

   Remarque :
   Les critères d'utilisateur appliqués à l'élément de catalogue RH ne sont accessibles que par les employés et n'ont aucun rapport avec les critères RH utilisés pour contrôler les services RH auxquels un agent RH peut accéder pour un employé à partir du module **Créer un nouveau ticket**. Consultez Configurer un service RH pour plus d'informations.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

Modifier le modèle de ticket RH pour un élément de catalogue RH

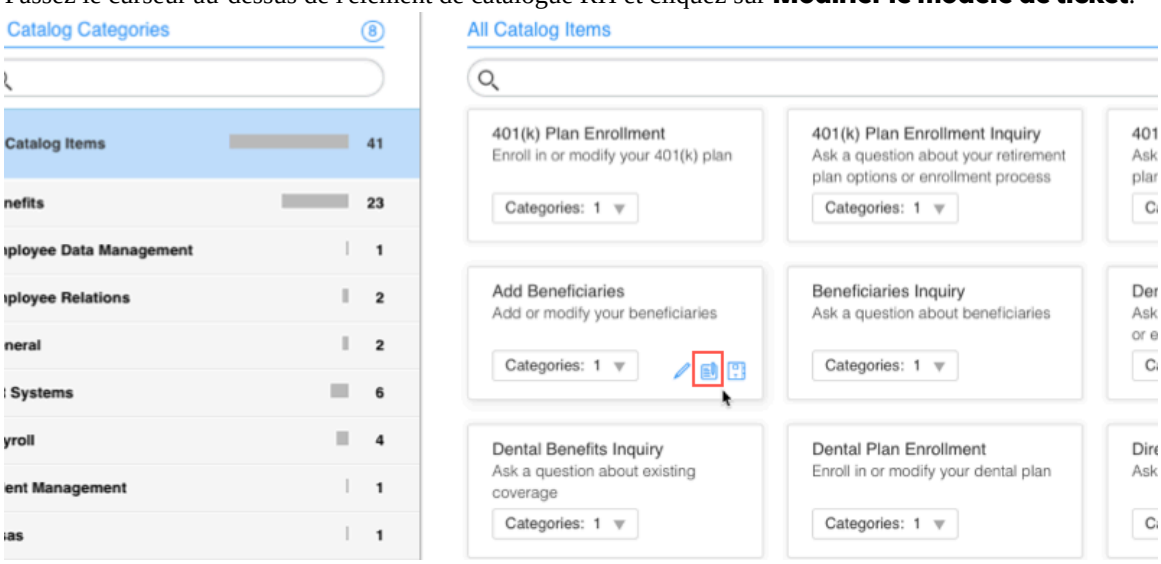
Modifiez le modèle de ticket RH pour un élément de catalogue RH afin de renseigner automatiquement les champs sur un formulaire de ticket RH lorsqu'une demande est créée pour cet élément.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Gérer le catalogue RH**.
2. Passez le curseur au-dessus de l'élément de catalogue RH et cliquez sur **Modifier le modèle de ticket**.



3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Remarque :
Il s'agit de la nouvelle vue de formulaire de l'interface utilisateur. Pour passer à l'environnement classique, cliquez sur **Basculer vers l'interface utilisateur classique** dans l'en-tête du formulaire.

Formulaire Modèle de ticket RH

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de ticket RH.
Actifs	Possibilité d'activer le modèle de ticket RH pour une utilisation.
CoE (centre d'excellence)	Table de ticket RH (CoE) dans laquelle le ticket RH est classé lorsqu'une demande pour ce service RH est faite. **Remarque :** Assurez-vous que le CoE pour le modèle de ticket RH correspond à celui du service RH associé.
Groupe propriétaire	Groupe responsable du modèle de ticket RH.
Brève description	Une brève description qui s'affiche sur le formulaire de ticket RH lorsqu'une demande est effectuée pour ce service RH.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Priorité	Priorité affectée au ticket RH lorsqu'une demande est faite pour ce service RH.
Type d'affectation	Affectation au ticket RH lorsqu'une demande est faite pour ce service RH. Vous pouvez affecter le ticket RH à un utilisateur, à une compétence ou à un groupe. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Utilisateur nommé : dans le champ **Affecté à**, sélectionnez un utilisateur. ○ Groupe d'affectation/Compétences : dans le champ **Compétences** ou **Groupe d'affectation**, sélectionnez une compétence ou un groupe.
Utiliser des descriptions globales pour les traductions	Option permettant d'utiliser des descriptions globales pour les traductions. Si cette option est sélectionnée, vous pouvez fournir une brève description et la description du modèle de ticket RH dans une ou plusieurs langues. Consultez Traductions pour les tickets et les tâches RH pour plus d'informations. Vous pouvez utiliser des variables dynamiques pour personnaliser vos descriptions brèves et globales. L'utilisation de variables dynamiques dans un modèle de tâche RH fonctionne dans : ○ Les tâches RH liées aux tickets RH dans l'interface utilisateur héritée ou dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent ○ Le formulaire des actions à faire Centre des employés ○ Le formulaire de ticket des événements de cycle de vie **Remarque :** étant donné que certaines variables dynamiques peuvent fournir des informations personnelles, veillez à utiliser la propriété système sn_hr_core.task_template_variable_ignore pour garantir la confidentialité. Par exemple, le numéro de sécurité sociale (SSN) est exclu par défaut. Vous pouvez ajouter d'autres variables à cette propriété système pour les désactiver, mais veillez à ce qu'elles soient séparées par des virgules, sans espace entre chaque variable.
Ajouter un champ	Champs à renseigner automatiquement sur le formulaire de ticket RH lorsqu'une demande est créée pour ce service RH. Sélectionnez un ou plusieurs champs de la liste **Ajouter un champ** et indiquez les valeurs souhaitées. Par exemple, vous pouvez ajouter le champ **État** pour définir un état de ticket par défaut ou ajouter le champ **Modèle de PDF** pour sélectionner un document pour les tickets qui nécessitent une authentification ou une signature de document. Tous les changements que vous apportez aux champs ou valeurs de modèle seront prioritaires sur les valeurs de modèle d'origine dans les champs.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : sélectionnez l'option Modèle de document pour associer un modèle de document (du module d'extension Modèles de documents [com.snc.document_templates]) à un service RH.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter un lien vers des articles de la base de connaissances ou vers des documents gérés dans un élément de catalogue RH

Ajoutez un lien vers des articles de la base de connaissances ou vers des documents gérés dans un élément de catalogue RH afin que les employés puissent se référer à des articles ou des documents lorsqu'ils demandent un service par le biais du catalogue de services RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

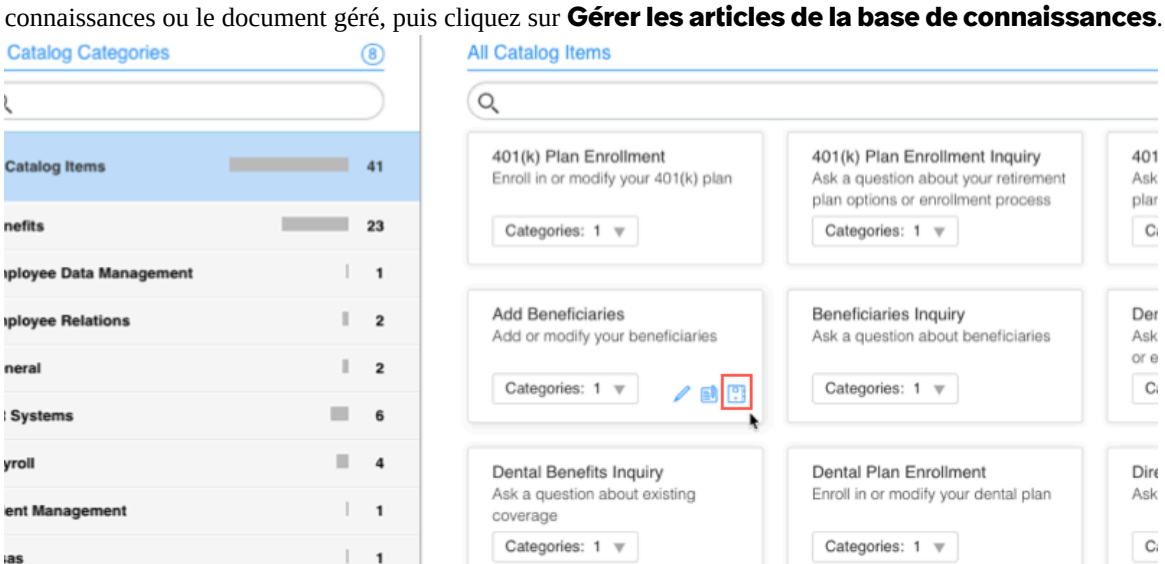
Par exemple, un élément de catalogue RH pour une demande de bénéficiaires peut inclure des liens vers des articles de la base de connaissances concernant le choix des bénéficiaires, la différence entre un bénéficiaire principal et un bénéficiaire temporaire, etc.

Pour que le lien s'affiche sur l'élément de catalogue RH, assurez-vous que l'élément possède les variables suivantes :

- **Type** défini sur **Macro avec étiquette**
- Dans la liste connexe **Spécifications de types**, avec **Widget** défini sur **Catalogue HRI vers l'affichage de l'article de la base de connaissances**

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Gérer le catalogue RH**.
2. Passez le curseur sur l'élément de catalogue RH auquel vous souhaitez ajouter l'article de la base de connaissances ou le document géré, puis cliquez sur **Gérer les articles de la base de connaissances**.



3. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement pour ajouter ou modifier un lien.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire de lien des éléments de catalogue vers la base de connaissances

Champ	Description
Nom	Nom du lien entre l'élément de catalogue RH et l'article de la base de connaissances ou le document géré.
Élément de catalogue	Ce champ est automatiquement défini sur l'élément de catalogue RH.
Article de la base de connaissances	Nom de l'article de la base de connaissances.
Document géré	Nom du document géré.
Actifs	Cochez la case pour activer l'utilisation du lien.
Ordre	Numéro d'ordre du lien. Les liens s'affichent dans l'ordre croissant de numérotation.

5. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   L'article de la base de connaissances s'affichera dans la section **Documents de la base de connaissances connexes** lorsque les employés ouvriront l'élément de catalogue RH dans le catalogue RH.

Instructions d'exécution pour les RH

Les instructions d’exécution pour les RH fournissent des informations ciblées qui permettent à un agent de traiter un ticket RH plus rapidement et plus efficacement pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent la gestion des tickets RH héritée.

Vous pouvez configurer des instructions d'exécution pour qu'elles apparaissent pour un ticket RH en fonction du groupe, du service RH, d'une table, de conditions ou d'une combinaison de plusieurs exigences. Par exemple, vous pouvez configurer un ensemble distinct d'instructions d'exécution afin qu'elles apparaissent pour les tickets RH en fonction de la localisation de l'employé.

Grâce au créateur de condition, vous pouvez modifier dynamiquement les instructions d'exécution qui apparaissent pour un ticket RH lorsqu'il est transféré d'un service RH à un autre. Par exemple :

- Un ticket RH est créé sous la forme de questions générales avec des instructions d'exécution spécifiques.
- Ce ticket RH est, par la suite, transféré vers une demande de congé. De nouvelles instructions d'exécution s'affichent alors pour le ticket transféré.

Liste de vérification

Ajoutez une liste de vérification pour vous assurer que l'agent n'omet ni ne manque aucune instruction d'exécution. Pour ajouter une liste de vérification à un ticket RH, utilisez les services RH. Voir Configuration des services RH.

Configurer les instructions d'exécution pour les RH

Les instructions d'exécution pour les RH vous permettent de fournir des instructions ciblées pour un ticket RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Instructions d'exécution RH**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez une instruction d'exécution existante.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Instructions d'exécution pour les RH

Champ	Descriptions
Nom	Étiquette des instructions d'exécution.
Table	Nom de la table qui contient les instructions d'exécution pour un ticket RH.
Condition	Conditions dans lesquelles les instructions d'exécution sont mises à disposition pour un ticket RH. Les conditions déterminent le type d'instructions d'exécution qui apparaîtront pour un ticket RH. Par exemple, vous pouvez définir des conditions pour qu'un ticket RH contienne des instructions d'exécution différentes en fonction de la localisation. **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global . Pour plus d'informations, consultez Créateur de condition .
Actif	Instructions d'exécution qui sont actives et prêtes à être utilisées.
Ordre	Ordre dans lequel les instructions d'exécution apparaissent pour un ticket RH par rapport aux autres instructions d'exécution.
Instructions	Texte qui fournit des instructions sur la façon de traiter le ticket RH. Utilisez la suite d'outils pour formater les instructions.
Articles de la base de connaissances	Articles de la base de connaissances que vous souhaitez joindre aux instructions d'exécution. Les agents RH se réfèrent à des articles de la base de connaissances lorsqu'ils traitent un ticket RH.

Traduction automatique

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

Champ	Descriptions
	Remarque : Les articles de la base de connaissances ne sont visibles qu'aux agents RH, et non aux employés.

Remarque :
Auparavant, les instructions d'exécution et les listes de vérification étaient configurées à partir des services RH. Les listes de vérification sont toujours configurées à partir des services RH. Pour en savoir plus sur les listes de vérifications, consultez Listes de vérification dans les tickets RH.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Modèles RH

Les modèles RH vous permettent de renseigner automatiquement les champs sur un ticket RH ou un formulaire de tâche. Vous pouvez configurer des modèles RH pour des services RH, des éléments de catalogue RH, des activités de service RH et des activités d'événements du cycle de vie.

Pour	Configurer
Service RH	Configurer un modèle de ticket RH pour renseigner automatiquement les champs sur le formulaire de ticket RH lorsqu'une demande est créée pour ce service.
Élément de catalogue RH	Modifier le modèle de ticket RH pour un élément de catalogue RH pour renseigner automatiquement les champs sur le formulaire de ticket RH lorsqu'une demande est créée pour cet élément.
Activité de service RH	Configurer un modèle de tâche RH pour renseigner automatiquement les champs sur le formulaire de tâche RH lorsque l'activité de service RH est déclenchée.
Activité d'événement de cycle de vie	Configurer un modèle de tâche RH pour renseigner automatiquement les champs sur le formulaire de tâche RH lorsque l'activité d'événement de cycle de vie est déclenchée.

Information associée

Modèles de formulaire

Configurer un modèle de tâche RH

Créez ou modifiez un modèle de tâche RH pour renseigner automatiquement les champs sur le formulaire de tâche RH lorsque cette tâche est générée. Vous pouvez configurer un modèle de tâche RH pour un service RH ou une activité d'événement du cycle de vie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Choisissez l'une des options suivantes.

Traduction automatique

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

2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Modèle de tâche RH

Champ	Description	
Nom	Nom du modèle de la tâche RH.	
Actifs	Possibilité d'activer le modèle de tâche RH pour une utilisation.	
Groupe propriétaire	Groupe responsable du modèle de tâche RH.	
Brève description	Une brève description qui s'affiche sur le formulaire de tâche RH lorsque la tâche est générée.	
Facultatif	Option permettant de marquer la tâche RH comme facultative. Dans Tâches/actions à faire, l'indicateur Type vous permet de filtrer les tâches en fonction de la sélection Obligatoire ou Facultatif.	
Type de tâche RH	Type de la tâche RH. Sélectionnez l'une des options suivantes :	
	Service RH	Un service RH exécute la tâche RH. Dans le domaine du **service RH**, sélectionnez un service RH.
	Soumettre l'élément de catalogue	Un élément de catalogue exécute la tâche RH. Dans le champ **Élément de catalogue**, sélectionnez un élément de catalogue.
	Soumettre un guide de commande	Un guide de commande exécute la tâche RH. Dans le champ **Guide de commande**, sélectionnez un guide de commande.
	Collecte des informations de l'employé	Recueille des informations auprès des employés. Dans le champ **Formulaire employé**, sélectionnez le formulaire employé que l'utilisateur remplira ou vérifiera. **Remarque :** Les formulaires des employés sont des questionnaires conçus à l'aide du concepteur d'enquête pour recueillir des informations fournies par les employés. Consultez Collecte des informations de l'employé pour plus d'informations.
	Liste de vérification	Dans le champ **Éléments de liste de vérification**, indiquez les éléments de la liste de vérification.
	Signature électronique	L'utilisateur signe électroniquement un document. Dans le champ **Modèle de signature électronique**, sélectionnez le modèle de signature électronique à utiliser.

Traduction automatique

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

Champ	Description	
		Remarque : ○ La signature électronique est une application incluse dans le périmètre qui permet aux utilisateurs de signer des documents gérés, des articles de la base de connaissances ou des modèles de documents RH avec leur signature dactylographiée ou dessinée, leurs informations d'identification ou sous la forme d'un accusé de réception. Consultez Signature électronique RH pour plus d'informations. ○ Si le type de document du modèle de signature électronique que vous utilisez est un modèle de document RH, vous devez sélectionner le modèle de document RH que le signataire signera sur le formulaire de ticket RH. Consultez Sélectionnez un modèle de document RH pour une tâche de signature électronique pour plus d'informations.
	Informations d'identification	Invite l'utilisateur à se connecter en utilisant ses informations d'identification pour reconnaître les conditions liées à sa signature. Pour ajouter du texte qui explique ce que signifie ses informations d'identification, ajoutez le champ **Texte de confirmation**. Pour ajouter un document, ajoutez le champ **Document de confirmation**. **Remarque :** Cette option n'est disponible que pour les clients existants qui n'ont pas encore migré vers la signature électronique. Consultez Migrer des modèles de tâches RH existants et ouvrir des tâches RH dans le module de signature électronique pour plus d'informations.
	Signature électronique	Invite l'utilisateur à signer un document. Pour ajouter du texte qui explique ce que signifie leur signature, ajoutez le champ **Texte de confirmation**. Pour ajouter un document, ajoutez le champ **Document de confirmation**.

Traduction automatique

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

Champ	Description	
		Remarque : Cette option n'est disponible que pour les clients existants qui n'ont pas encore migré vers la signature électronique. Consultez Migrer des modèles de tâches RH existants et ouvrir des tâches RH dans le module de signature électronique pour plus d'informations.
	Marquer une fois terminé	Informe l'utilisateur en affichant un bouton **Terminé** sur le portail de services RH. Utilisez le champ **Brève description** pour fournir des détails sur cette tâche. **Remarque :** L'option **Marquer une fois terminé** passe la tâche à l'état **Fermé terminé**.
	Signer le document	Demande à la personne concernée de modifier ou de signer un document. Cette option est utilisée, par exemple, lors de l'envoi d'un accord sur l'enseignement à signer pour obtenir un remboursement des frais de scolarité. Cette option n'est disponible que pour les clients existants qui n'ont pas encore migré vers la signature électronique. Consultez Migrer des modèles de tâches RH existants et ouvrir des tâches RH dans le module de signature électronique pour plus d'informations. **Remarque :** Le document doit être inclus dans le modèle de ticket RH dans le champ **Modèle PDF**. Voir Configurer un modèle de ticket RH. Pour ajouter du texte qui explique ce que signifie leur signature, ajoutez le champ **Texte de confirmation**. Pour ajouter un document, ajoutez le champ **Document de confirmation**. Le texte de confirmation saisi sur le modèle de document RH remplace le texte écrit ici. Voir Configurer un modèle de document RH (HTML) ou Configurer un modèle de document PDF RH.
	Participer à une enquête	Dans le champ **Enquête**, sélectionnez une enquête à laquelle est affecté l'utilisateur.
	Télécharger des documents	Demande à la personne affectée à la tâche de télécharger des documents. Il peut s'agir, par exemple, de reçus, d'une inscription à des cours ou

Traduction automatique

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

Champ	Description	
		des transcriptions pour le remboursement des frais de scolarité. Utilisez le champ **Brève description** pour fournir des instructions. **Remarque :** La tâche doit être à l'état **Prêt** ou **Travail en cours**.
	URL	Dans le champ **URL**, fournissez une URL que l'utilisateur confirme lorsqu'il y accède.
	Visionner la vidéo	Dans le champ **URL** , le code/l'URL incorporée que l'utilisateur est invité à afficher.
Type d'affectation	Affectation de la tâche RH lorsque la tâche est générée. Vous pouvez confier la tâche RH à l'employé ou au prestataire. Sélectionnez l'une des options suivantes :	
	Employé	Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Personne concernée par le ticket parent : affectez la tâche à la personne concernée par le ticket parent. ○ Ticket parent ouvert pour : affectez la tâche à la personne dont le ticket parent est ouvert. ○ Utilisateur dans le ticket : affectez la tâche à un utilisateur dans le ticket. ○ Utilisateur nommé : affectez la tâche à un utilisateur spécifique.
	Prestataire	Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Ticket parent affecté à : affectez la tâche à la personne à laquelle le ticket parent est affecté. ○ Utilisateur nommé : affectez la tâche à un utilisateur spécifique. ○ Utilisateur dans le ticket : affectez la tâche à un utilisateur dans le ticket. ○ Groupe d'affectation/Compétences : sélectionnez les compétences et le groupe auxquels vous souhaitez affecter la tâche.
Date d'échéance	Date d'échéance de la tâche RH. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Basé sur la date d'affectation de tâche ○ Basé sur la table du ticket parent	
Définir un rappel	Sélectionnez cette option pour configurer un rappel à envoyer au délégataire.	
Modèle de rappel	Sélectionnez un modèle d'e-mail pertinent.	
Quand envoyer (en jours)	Entrez le nombre de jours après lequel le rappel sera envoyé.	
Intervalle (en jours)	Entrez le nombre de jours entre chaque rappel.	

Traduction automatique

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

Champ	Description	
État	État de la tâche RH lorsque la tâche est générée. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Brouillon ○ Prêt ○ En cours de résolution ○ Fermé terminé ○ Fermé incomplet ○ Annulé ○ Ignoré	
Équipe de prise en charge de la tâche	Équipe de prise en charge des tâches pour la tâche RH. Sélectionnez l'une des options suivantes :	
	Aucun	Pas d'équipe de prise en charge de la tâche.
	Utilisateurs et groupes	Sélectionnez des utilisateurs parmi le ticket parent ou les groupes RH comme équipe de prise en charge des tâches pour la tâche RH.
	File d'attente	Sélectionnez une file d'attente de messagerie instantanée comme équipe de prise en charge des tâches pour la tâche RH.
Utiliser des descriptions globales pour les traductions	Option permettant d'utiliser des descriptions globales pour les traductions. Si cette option est sélectionnée, vous pouvez fournir une brève description et la description du modèle de tâche RH dans une ou plusieurs langues. Consultez Traductions pour les tickets et les tâches RH pour plus d'informations. Cochez cette case pour afficher les champs **Brève description globale** et **Description globale**. Vous pouvez sélectionner une table (en haut, à droite) dans la liste pour en afficher les variables dynamiques associées. Vous pouvez ajouter des variables dynamiques lors de la création de votre texte pour personnaliser la tâche. Pour utiliser des variables dynamiques dans le champ **Brève description globale**, copiez et collez les variables dynamiques du champ **Description globale**. **Remarque :** étant donné que certaines variables dynamiques peuvent fournir des informations personnelles, veillez à utiliser la propriété système sn_hr_core.task_template_variable_ignore pour garantir la confidentialité. Par exemple, le numéro de sécurité sociale (SSN) est exclu par défaut. Vous pouvez ajouter d'autres variables à cette propriété système pour les désactiver, mais veillez à ce qu'elles soient séparées par des virgules, sans espace entre chaque variable.	
Ajouter un champ	Champs à renseigner automatiquement sur le formulaire de tâche RH lorsque la tâche est générée. Sélectionnez un ou plusieurs champs de la liste **Ajouter un champ** et indiquez les valeurs souhaitées. Lorsque vous ajoutez un champ **Description enrichie**, vous pouvez sélectionner une table (en haut, à droite) pour en afficher les variables dynamiques associées. Vous pouvez ajouter des	

Traduction automatique

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

Champ	Description	
	variables dynamiques lors de la création de votre texte pour personnaliser la tâche. **Remarque :** étant donné que certaines variables dynamiques peuvent fournir des informations personnelles, veillez à utiliser la propriété système sn_hr_core.task_template_variable_ignore pour garantir la confidentialité. Par exemple, le numéro de sécurité sociale (SSN) est exclu par défaut. Vous pouvez ajouter d'autres variables à cette propriété système pour les désactiver, mais veillez à ce qu'elles soient séparées par des virgules, sans espace entre chaque variable.	

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Déclencheurs et flux RH

Les flux RH créés dans Concepteur de flux utilisent le langage naturel pour automatiser les approbations, les tâches, les notifications et les opérations d'enregistrement sans codage.

Trois nouveaux flux sont disponibles pour automatiser le déclenchement des Événements de cycle de vie. Les déclencheurs sont basés sur les changements apportés aux tables Profil RH [sn_hr_core_profile] ou Tâche [sn_hr_core_job]. Ces flux réduisent ou éliminent la nécessité d'écrire des règles métier pour déclencher les Événements de cycle de vie.

Remarque :
Personnalisez ces flux pour les utiliser dans des Événements de cycle de vie différents des événements d'embauche.

Les flux suivants sont installés avec l'application Human Resources: Core. Ces flux RH sont désactivés par défaut.

Nouvel employé sur le profil RH du déclencheur de ticket d'embauche

Le déclencheur est basé sur la date de début de l'employé dans la table Profil RH [sn_hr_core_profile]. Si la date de début d'emploi est aujourd'hui ou après, le flux crée un ticket d'embauche RH. Ce flux s'exécute chaque fois qu'un profil RH est créé ou mis à jour.

Pour plus d'informations sur le profil RH, consultez Table Employee Profile et Profil RH.

Nouvel employé sur la tâche du déclencheur de ticket d'embauche

Le déclencheur est basé sur la date de début de l'employé dans la table Tâche [sn_hr_core_job]. Si la date de début d'emploi est aujourd'hui ou après, le flux crée un ticket d'embauche RH. Ce flux s'exécute chaque fois qu'un profil RH est créé ou mis à jour.

Pour plus d'informations sur la table Tâche et les enregistrement de profils connexes, consultez Capturer plusieurs enregistrements de tâches pour un utilisateur.

Condition personnalisée du déclencheur de ticket

Table : Profil RH [sn_hr_core_profile]

Ce flux peut être utilisé comme modèle pour créer un déclencheur personnalisé. Le déclencheur est basé sur une vérification de la date personnalisée

Traduction automatique

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

concernant la date de début de l'employé. Le déclencheur par défaut est lancé deux jours avant la date de début de l'employé. Pour plus d'informations sur les flux et les déclencheurs, consultez Flux .

Ces flux créent un ticket RH en ajoutant une entrée dans la table Ticket des événements de cycle de vie RH [sn_hr_le_case]. Si plusieurs flux sont actifs en même temps, la probabilité de création d'enregistrements de tickets en double est élevée.

Remarque :
Un seul de ces flux doit être actif à un moment donné pour un événement de cycle de vie particulier.

Activer un flux RH

Les flux RH permettent d'automatiser la création de tâches et de tickets.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Trois flux RH sont installés avec l'application Human Resources: Core.

- Nouvel employé sur le profil RH du déclencheur de ticket d'embauche
- Nouvel employé sur la tâche du déclencheur de ticket d'embauche
- Condition personnalisée du déclencheur de ticket

L'activation est immédiate. Ces flux créent un ticket RH en ajoutant une entrée dans la table Ticket des événements de cycle de vie RH [sn_hr_le_case]. Si plusieurs flux sont actifs en même temps, la probabilité de création d'enregistrements de tickets en double est élevée.

Remarque :
Un seul de ces flux doit être actif à un moment donné pour un événement de cycle de vie particulier.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Ouvrez le flux que vous souhaitez activer.
3. Cliquez sur le bouton **Activer**.

Configurer la façon dont sont créés les tickets RH

Modifiez l'affichage des résultats de recherche d'un employé et configurez le formulaire de création de tickets RH par défaut.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La création de tickets RH se déroule en plusieurs étapes :

- Rechercher un employé ou un ticket connexe.
- Créer un ticket RH initial.
- Renseigner les détails du ticket.

Utilisez le formulaire **Configuration de la création de tickets** pour contrôler les informations renvoyées après une recherche ainsi que les champs obligatoires lors de la création d'un premier ticket RH.

Traduction automatique

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

Remarque :
La recherche de texte Zing est utilisée pour lancer une recherche sur des champs indexés dans les tables Utilisateur [sys_user], Profil RH [sn_hr_core_profile] et Ticket RH [sn_hr_core_case]. Reportez-vous à la section Indexation de texte et moteur de recherche Zing .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Configuration de la création de tickets**.
2. Sur le formulaire, modifiez les champs comme il vous convient.

Formulaire de configuration de la création de tickets

Champ	Description
Taille de page	Détermine le nombre maximum de résultats de recherche pour chaque saut de page lors de l'utilisation du formulaire **Rechercher un employé**. **Remarque :** La valeur par défaut est 10. Au-delà de 10 résultats de recherche, le formulaire divise les résultats en séries de 10. Il ne limite pas les résultats de la recherche à 10.
Longueur d'entrée minimale	Spécifie le nombre minimum de caractères à saisir dans le formulaire **Rechercher un employé** pour renvoyer des résultats.

3. Modifiez le comportement par défaut d'une recherche par employé.

Champ	Description
Afficher la table	Affiche les informations des employés. La recherche utilise la table **Profil RH [sn_hr_core_profile]** lors de l'affichage des informations pour un employé. Ce champ est en lecture seule.
Limiter les utilisateurs lors de la recherche	Option permettant d'ajouter des conditions de filtre afin de rechercher un utilisateur. Par exemple, vous pouvez ajouter un filtre pour rechercher uniquement les utilisateurs actifs.
Champs d'affichage supplémentaires	Option permettant d'ajouter des champs pour restreindre la recherche d'utilisateurs. La configuration système de base indique le département de l'utilisateur, son numéro d'employé et son emplacement, le cas échéant.
Liens	Lien URL configuré dans le **Générateur de liens**. Voir Générateur de liens pour HR Service Delivery.
Champ d'utilisateur	Champ en lecture seule qui détermine les utilisateurs à afficher dans une recherche d'informations les concernant.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Forcer la recherche partielle	Option permettant de saisir un nom partiel pour renvoyer des résultats de recherche. Par exemple, si vous lancez une recherche sur François Mitterrand, les utilisateurs peuvent saisir `Fran` pour obtenir des résultats de recherche. Sélectionner cette option permet d'obtenir des résultats de recherche cohérents lors de la création d'un ticket RH. **Remarque :** Si elle n'est pas sélectionnée, les utilisateurs devront saisir le mot entier à mettre en correspondance.
Autoriser l'omission de la vérification	Option permettant de saisir ou d'ignorer le nom d'un employé ou un numéro de ticket lors de la création d'un ticket RH. Pour en savoir plus, consultez Créer un ticket RH. Par exemple, si votre entreprise reçoit une réclamation d'une personne externe ou d'un utilisateur anonyme, cette option permet à un agent RH de créer un ticket sans avoir à saisir le nom d'employé ou le numéro de ticket.

4. Dans la liste connexe **Recherche de ticket**, modifiez les paramètres de recherche par défaut lors d'une recherche par numéro de ticket.

Champ	Description
Table Ticket	Champ en lecture seule contenant la table **Ticket RH [sn_hr_core_case]** utilisée dans une recherche par ticket.
Limiter les tickets lors de la recherche	Option permettant d'ajouter des conditions de filtre à votre recherche. Par exemple, vous pouvez ajouter un filtre pour rechercher uniquement les tickets actifs.
Champs d'utilisateur	Option permettant d'ajouter des champs à afficher lors d'une recherche de ticket. La configuration système de base fournit des champs relatifs à la personne concernée, à la personne pour laquelle le ticket est ouvert et par qui, ainsi qu'à la liste de surveillance, le cas échéant.

5. Dans la liste connexe **Informations des employés**, modifiez les champs qui s'affichent dans la section **Informations des employés** du formulaire **Création de ticket**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Champs de gauche	Détermine les champs qui apparaissent à gauche de la section **Informations des employés** du formulaire **Création de ticket**. La configuration système de base affiche des champs relatifs au nom d'utilisateur et au numéro d'employé de l'utilisateur.
Champs de droite	Détermine les champs qui apparaissent à droite de la section **Informations des employés** du formulaire **Création de ticket**. La configuration système de base affiche des champs relatifs à l'adresse e-mail de l'utilisateur et au code postal de l'utilisateur.

6. Dans la liste connexe **Création de ticket**, indiquez les champs par défaut qui doivent s'afficher dans le formulaire **Création de ticket**.

Champ	Description
Table à utiliser pour la création d'une tâche	Champ en lecture seule contenant la table **Ticket RH [sn_hr_core_case]** utilisée pour afficher les champs de création de ticket par défaut.
Limiter les services	Option permettant de créer des conditions de service qui déterminent les services RH disponibles pour certains employés. Par exemple, vous n'avez aucun intérêt à proposer des prestations de retraite 401(k) à des employés qui résident hors des États-Unis. **Remarque :** Les services RH utilisent des critères RH pour sélectionner le bon service RH pour la personne concernée par le ticket RH. Lorsqu'une personne est sélectionnée dans le cadre d'un ticket RH, ces champs déterminent les services RH disponibles. Lorsqu'aucune personne n'est sélectionnée, seuls les services sans critères sont affichés.
Longueur d'entrée minimale des champs	Spécifie le nombre minimum de caractères à saisir dans un champ d'entrée de recherche d'utilisateur sur le formulaire de création de ticket RH pour renvoyer des résultats. La valeur de ce champ affecte les recherches dans les champs suivants : ○ Personne ○ Ouverts pour ○ Ouverts par ○ Affecté à

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Collaborateurs ○ Liste de surveillance Une demande de recherche n'est pas exécutée tant que le nombre minimal de caractères n'est pas saisi. Un conseil affiche le nombre minimum de caractères qui doivent être saisis pour exécuter la recherche. La valeur par défaut est 0. Si la valeur par défaut est utilisée, une recherche est exécutée pour chaque caractère saisi. **Remarque :** placer une valeur dans ce champ empêche l'exécution d'une recherche pour chaque caractère saisi qui ne répond pas au minimum. La valeur par défaut est 0.
Champs de tâche de gauche	Détermine les champs qui apparaissent dans la section Détails du ticket. Le système de base fournit le champ **CoE** , qui n'est pas configurable.
Champs de tâche à droite	Détermine les champs qui apparaissent à droite de la section Détails du ticket. La configuration système de base affiche les champs **Ouvert pour**, **Personne** et **Service RH** . **Remarque :** Si vous supprimez le champ **Personne** du formulaire ou que vous le laissez vide, les services RH sans critères RH associés seront limités pour les employés.
Champs de tâche en bas	Détermine les champs qui apparaissent au bas de la section Détails du ticket. La configuration système de base affiche le champ **Notes de travail**.

Traduction automatique

7. Dans la section **Configurations de service de création de tickets**, configurez le formulaire de création de tickets RH pour des services RH spécifiques.
   Pour en savoir plus, consultez Configurer le formulaire de création de tickets RH pour un service RH.
8. Enregistrez vos modifications.
   - Pour enregistrer les modifications et garder le formulaire ouvert, cliquez sur **Enregistrer**.
   - Pour enregistrer les modifications et quitter le formulaire, cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer un badge RH

Utilisez des **Badges** pour créer ou modifier des badges d'identification existants, qui permettent d'identifier rapidement l'organisation de la personne désignée dans le champ **Affecté à** pour l'**Activité** sur la page **Ticket RH**.

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les badges personnalisés n'apparaissent que pour des types spécifiques d'activités RH.

- Le système de base fournit des paramètres par défaut configurables.
- Sur la page **Ticket RH**, vous pouvez filtrer des tâches en fonction de badges.
- Les paramètres par défaut sont ajoutés aux services RH.
- Peut être remplacé sur une activité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Badges**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Badge

Champ	Description
Nom	Nom du badge RH. Saisissez jusqu'à trois caractères pour représenter une organisation, par exemple RH pour ressources humaines ou IT pour technologies de l'information.
Description du badge	Description du badge RH.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Vue d'application du catalogue RH

La **Vue d'application** offre une vue aérienne de votre catalogue RH. La **Vue d'application** vous permet de visualiser votre catalogue avec toutes les catégories et tous les éléments, afin de vous assurer qu'il est correctement configuré.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Vue d'application**.
   À gauche de la page s'affiche une liste des catégories de vues d'application avec le nombre d'enregistrements associés. La section principale de la page affiche toutes les sondes de la vue d'application ainsi que le nombre d'enregistrements dans chacune d'elles.
2. Pour afficher une liste d'enregistrements pour une sonde d'application, cliquez sur la flèche vers le bas en regard des enregistrements.
   Cliquez sur un enregistrement pour y accéder.
3. Cliquez sur Nouvelle sonde pour faire un rapport sur un aspect d'une table ou de la configuration dans le système HR Service Delivery.

Traduction automatique

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

Critères RH

Les critères RH définissent l'audience du contenu, des services ou des tickets RH. Les critères RH vous permettent de rendre des informations disponibles ou de créer un ticket RH pour des groupes ou des personnes spécifiques, ou pour tous les employés.

Les critères RH utilisent le créateur de condition standard de la plateforme pour prendre en charge les conditions complexes permettant de contrôler le contenu de l'Centre des employés visible aux employés lorsqu'ils sont connectés. Pour plus d'informations, consultez Créateur de condition .

Les critères RH contiennent un script qui peut être appelé à partir d'un critère d'utilisateur avancé.

Remarque :
Les instructions conditionnelles complexes pour les critères d'utilisateur définis par un script peuvent entraîner des problèmes de performance si elles sont appliquées à une base de connaissances contenant de grandes quantités de documents. L'utilisation de critères d'utilisateur standard (sans script) est recommandée pour sécuriser les documents de la base de connaissances.

Reportez-vous à la section Critères d'utilisateur pour Service Portal .

Les critères RH définissent des conditions qui sont comparées aux tables RH. Une fois les critères RH définis, vous pouvez filtrer le contenu disponible pour ces utilisateurs.

Les critères RH permettent de regrouper des personnes en utilisant un créateur de condition sur n'importe quelle table. Les critères d'utilisateur sont utilisés sur l'ensemble de la ServiceNow Platform pour filtrer des éléments de catalogue, des widgets du Service Portal et des articles de la base de connaissances. Les critères d'utilisateur permettent de filtrer les utilisateurs en fonction de leur rôle, de leur département, de leur groupe, de leur localisation ou de leur entreprise. Les critères d'utilisateur peuvent être créés au moment de la création de critères RH. Critères RH :

- Filtre le contenu sur l'Centre des employés.
- S'appliquent uniquement à la **Personne**. Les critères RH filtrent les **services RH** en fonction de la **Personne** lors de la création ou du transfert du ticket.
- Filtrent les **Activités d'événements de cycle de vie** dans le module d'extension **Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events]**.
- Sélectionnent le modèle de document pour les tickets RH.
- Sélectionnent les utilisateurs lors de la création de tickets RH en masse.

Pour les événements de cycle de vie, les activités sont associées à des critères RH qui déterminent à quel moment déclencher une activité pour la personne sélectionnée dans le ticket de l'événement de cycle de vie. Cette étape permet de personnaliser le workflow pour la personne concernée.

Remarque :
Pour les éléments de catalogue RH (créateurs d'enregistrements), assurez-vous que **l'option Utiliser « Critères d'utilisateur » pour définir l'accès aux éléments et aux catégories de catalogue** est définie sur **Oui sous Oui Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Propriétés**. Pour ce champ, vérifiez que la case **Oui** est cochée.

Vous pouvez utiliser des critères d'utilisateur pour l'accès à la base de connaissances et au catalogue de services. Ajoutez une colonne de référence à la table Critères d'utilisateur [user_criteria) lorsque la requête par critères impose des colonnes.

Traduction automatique

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

Si vous utilisez les critères RH pour l'accès à la base de connaissances et au catalogue de services, vérifiez les points suivants :

- Les colonnes référencées sont correctement indexées.
- Aucune condition susceptible de provoquer des problèmes de performance n'est utilisée.
- Les recherches dans les documents de la base de connaissances et les cas d'utilisation sont testés avec des instances semblables à celles utilisées en production.

lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .

Configurer un enregistrement de critères RH

Créez ou modifiez des critères RH pour définir une audience pour le contenu, les services ou les tickets RH.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Les critères RH utilisent le créateur de condition standard. Pour plus d'informations, consultez Créateur de condition .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Critères RH**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de critères RH

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de critères RH.
Description	Description des critères RH.
Actifs	Option permettant d'activer les critères RH en vue de leur utilisation.
Critère d'utilisateur associé	Vous pouvez créer des critères d'utilisateur à partir de critères RH. Les critères d'utilisateur sont utilisés sur l'ensemble de la ServiceNow Platform pour filtrer des éléments de catalogue, des widgets du HR Service Portal et des articles de la base de connaissances. **Remarque :** Ce champ reste vide tant que vous n'avez pas créé de critères d'utilisateur. Le lien **Créer des critères d'utilisateur** s'affiche une fois que vous avez cliqué sur **Enregistrer**.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous pouvez créer des critères d'utilisateur à partir de critères RH. Les critères d'utilisateur sont utilisés sur l'ensemble de la ServiceNow plateforme pour filtrer des éléments de catalogue, des widgets du HR Service Portal et des articles de la base de connaissances.

Traduction automatique

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

5. Sélectionnez le lien connexe **Créer des critères d'utilisateur**.

   a. Cliquez sur **Nouveau** ou **Modifier** pour ouvrir un enregistrement existant.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de condition RH

Champ	Description
Nom	Nom de la condition RH.
Table	Table à laquelle est associée la condition RH. Table à partir de laquelle les conditions de critères RH sont définies. Par exemple, sélectionnez la table **Profil RH (sn_hr_core_profile)** pour sélectionner un champ et définir une condition.
Actifs	Option permettant d'activer la condition RH en vue de son utilisation.
Colonne d'utilisateur	Avec le champ **Table**, filtre les utilisateurs lors de l'évaluation d'une condition pour un utilisateur donné. Pour créer des critères d'utilisateur, sélectionnez **Utilisateur**. **Remarque :** Selon la table que vous avez sélectionnée, ce champ peut être obligatoire pour répondre aux conditions. Lorsque la table Utilisateur [sys_user] est sélectionnée, ce champ est obligatoire. Dans le cas contraire, un faux positif peut se produire puisque la recherche n'est pas associée à un utilisateur attendu.
Condition	Champ de la table sélectionnée avec une valeur qui définit la condition. Utilisez des conditions pour définir vos critères RH. Par exemple, pour définir une condition unique, vous pouvez sélectionner les éléments suivants dans le tableau **Profil RH (sn_hr_core_profile)** : ▪ **Pays du domicile** ▪ **est** ▪ **États-Unis d'Amérique** Cette condition sélectionne tous les employés dont le pays d'origine est les États-Unis sur leur enregistrement de profil RH. Vous pouvez définir plusieurs conditions pour un critère RH à l'aide des filtres de condition **Et ou** . Lors de l'utilisation **de Et** chaque condition doit être remplie. Lors de l'utilisation **de Or,** toute condition remplie est utilisée.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Créateur de condition Pour plus d’informations, consultez . **Remarque :** Lorsque vous utilisez plusieurs conditions, seuls les enregistrements qui correspondent à toutes les conditions sont utilisés. lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global . **Remarque :** Pour plus d’informations, reportez-vous à la section Filtres .

Example

Par exemple, pour créer une condition afin d'afficher le lien pour les nouveaux employés et les prestataires, sélectionnez :

- Table : Règles de rôles clients [sn_hr_core_client_role_rule]
- Condition : **[Role] [is] [sn_hr_core.hrsm_new_hire] AND [Role] [is] [sn_hr_core.hrsm_contractor]**

Après la création d'une condition, un lien sélectionnable s'affiche avec le nombre d'enregistrements correspondants. Cliquez sur le lien pour voir si les utilisateurs corrects sont sélectionnés en fonction de la condition.

c. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

6. Dans la section **Conditions** , vous pouvez ajouter d’autres conditions pour définir les critères RH.

Enquêtes RH

Les enquêtes RH permettent aux utilisateurs d'évaluer leur satisfaction à l'égard de la résolution des tickets RH et de fournir un feedback à la direction pour améliorer les processus RH.

Une enquête RH prédéfinie est fournie : l'enquête de satisfaction concernant les demandes RH. Les administrateurs et les gestionnaires RH peuvent modifier ces enquêtes RH et leurs conditions de déclenchement.

L'enquête de satisfaction concernant les demandes RH est déclenchée de manière aléatoire pour 50 % des tickets RH fermés. Les utilisateurs reçoivent un e-mail avec le lien de l'enquête après avoir accepté la résolution ou lorsque le ticket RH est fermé incomplet.

Les gestionnaires et les administrateurs RH peuvent examiner les réponses par question et consulter un tableau de résultats. Les commentaires entrés par les utilisateurs fournissent du feedback qui peut être utilisé pour améliorer les performances de la gestion des tickets RH. Les options d'enquête suivantes peuvent être configurées.

Traduction automatique

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

- L'apparence du questionnaire, par exemple, avec l'ajout du logo de l'entreprise.
- Questions conditionnelles qui apparaissent lorsque les utilisateurs répondent à d'autres questions d'une certaine manière.
- La condition de déclenchement, par exemple, pour l'envoyer à chaque ticket ou à un pourcentage inférieur d'utilisateurs.

Avec les conditions de déclenchement, le système génère une instance d'enquête chaque fois qu'une action spécifique se produit sur un tableau donné, par exemple lorsqu'une demande RH est fermée. Vous pouvez choisir d'envoyer une enquête chaque fois que la condition est remplie. Sinon, vous pouvez définir une probabilité pour que le système envoie une enquête au hasard lorsque la condition est remplie. Les conditions de déclenchement sont idéales pour l'envoi d'enquêtes afin de mesurer la satisfaction par rapport à une expérience récente, comme la clôture d'une demande RH.

lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .

Pour des informations plus détaillées sur l'utilisation des enquêtes, les conditions de déclenchement et les questions des enquêtes, consultez Prise en main de Survey Management .

Ajouter ou modifier une enquête RH

Vous pouvez modifier les enquêtes RH de satisfaction prédéfinies en fonction des besoins de l'organisation et créer des enquêtes RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin ou sn_hr_core.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, pour créer une enquête RH afin d'évaluer la satisfaction des employés vis-à-vis des processus ou des services RH.

Les étapes suivantes décrivent comment travailler avec les questions d'enquête dans le formulaire Définition de l'enquête. Vous pouvez également cliquer sur **Concepteur d'enquête** pour ouvrir l'enquête et ses questions dans le concepteur d'enquête. Lorsque vous enregistrez l'enquête, la définition de l'enquête est automatiquement ajoutée. Voir Concepteur d'enquête .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Enquêtes** > **Toutes les enquêtes RH**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez une enquête existante.
3. Complétez le formulaire.

   Remarque :
   Certains champs ont été supprimés pour les RH. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Modifier une définition d'enquête .

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter ou modifier des catégories et des questions d'enquête RH

Lorsqu'une définition d'enquête RH est créée, une catégorie d'enquête est automatiquement ajoutée. Vous pouvez créer des questions qui sont associées à cette catégorie ou définir une autre catégorie pour les questions.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin, hr_admin, ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, l'enquête de satisfaction sur la demande RH comporte une catégorie, avec quatre questions sur la satisfaction à l'égard du processus de demande RH. Vous pouvez définir une autre catégorie pour poser des questions sur la satisfaction à l'égard de l'agent RH qui a traité le ticket, ou vous pouvez ajouter plus de questions à la catégorie existante.

Les étapes suivantes décrivent comment travailler avec les questions d'enquête dans le formulaire Définition de l'enquête. Vous pouvez également cliquer sur **Concepteur d'enquête** pour ouvrir l'enquête et ses questions dans le concepteur d'enquête.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Enquêtes** > **Enquêtes RH**et ouvrez l’enquête pour ajouter des questions.
2. Dans la liste connexe **Catégories de métriques**, effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Ajouter ou modifier des questions dans une catégorie existante	Cliquez sur le nom de la catégorie.
Ajouter une catégorie et des questions	Cliquez sur **Nouveau**. Saisissez le nom et la description de la catégorie, cliquez à l'aide du bouton droit sur l'en-tête du formulaire et cliquez sur **Enregistrer**.

   Le formulaire de catégorie d'enquête qui apparaît comprend la liste connexe **Mesures d'évaluation**, qui contient toutes les questions déjà définies.
3. Pour modifier une question, exécutez les étapes suivantes.
   a. Cliquez sur le texte de la question et modifiez les champs sur le formulaire.
   b. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   c. Si le type de question l'exige, ajoutez des définitions dans la liste connexe **Définitions de métrique d'évaluation.**

      Example
      Par exemple, les types de données Likert et à échelle numérique exigent des définitions de métrique d'échelle.
4. Pour ajouter une question, exécutez les étapes suivantes.
   a. Cliquez sur **Nouveau** et complétez le formulaire.
   b. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.
      D'autres champs apparaissent en fonction du type de données sélectionné. Par exemple, si vous sélectionnez **Choix**, vous devez saisir la définition de l'échelle.

Traduction automatique

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

c. Le cas échéant, ajoutez des définitions dans la liste connexe **Définitions de métrique d'évaluation.**

Example
Par exemple, le type de données Choix exige que vous saisissiez les choix.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
La définition d'enquête s'affiche à nouveau.

Publier une nouvelle enquête RH

Publiez une nouvelle enquête afin que les utilisateurs puissent y répondre.

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois qu'une enquête est publiée, vous pouvez la modifier et elle reste publiée. Le champ **État** sur le formulaire de définition de l'enquête indique si l'enquête est publiée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Enquêtes** > **Toutes les enquêtes RH**et ouvrez l'enquête à publier.
2. Cliquez sur **Publier**.

Résultats
S'il y a des utilisateurs affectés, le système génère automatiquement une instance d'enquête. Vous pouvez cliquer sur **Envoyer des invitations** pour envoyer une notification aux utilisateurs affectés avec un lien. Les utilisateurs affectés peuvent également accéder à **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes** pour participer à l'enquête.

Remarque :
Une enquête ne peut pas être renvoyée à l'état **Brouillon** une fois qu'elle a été publiée. Vous pouvez cependant désactiver une enquête en décochant la case **Actif.**

Que faire ensuite
Si vous souhaitez que les employés reçoivent un lien vers une enquête, comme l'enquête de satisfaction sur les demandes RH, créez une notification. Pour obtenir l'URL de l'enquête publiée afin de l'inclure dans la notification, cliquez sur le lien connexe **Afficher l'URL de l'enquête**. Vous pouvez copier l'URL et la coller sous forme d'hyperlien dans la notification.

Ajouter une condition de déclenchement pour une enquête RH

Lorsque vous créez une enquête RH, vous pouvez ajouter une condition de déclenchement pour spécifier quand l'enquête est envoyée et à qui.

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les conditions de déclenchement sont idéales pour l'envoi d'enquêtes afin de mesurer la satisfaction par rapport à une expérience récente, comme la clôture d'une demande RH. Certaines descriptions utilisent la table Incident comme exemple. Remplacez les informations du ticket RH pour créer une condition de déclenchement d'une enquête RH.

Reportez-vous à la section Administration des enquêtes .

Traduction automatique

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

Reportez-vous à la section Conditions de déclenchement de l'enquête .

Pour créer une condition de déclenchement :

- Un utilisateur ayant le rôle d'administrateur RH doit également être désigné comme développeur délégué RH.
- À l'aide de l'icône **Paramètres**, cet utilisateur doit modifier l'application Developer en la définissant non plus sur **Global** mais sur **Human Resources: Core**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Enquêtes** > **Conditions de déclenchement**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs, consultez le formulaire Condition de déclenchement pour les enquêtes
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Listes gérées

Vous pouvez utiliser le module **Listes gérées** pour afficher et gérer des domaines administratifs comme les départements, les emplacements, les postes et les détails sur les services RH.

Pour accéder aux listes gérées, accédez à **Administration RH** > **Listes gérées**.

Ajouter ou modifier des départements

Vous pouvez utiliser les départements pour catégoriser les utilisateurs. Les départements sont affectés au profil utilisateur d'un employé et sont synchronisés avec le profil RH.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système de base propose différents départements. Vous pouvez créer ou modifier des départements existants et ajouter des utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Listes gérées** > **Départements**.
2. Cliquez sur un nom de département pour en consulter les détails ou les modifier.
3. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un département.
4. Utilisez le champ ID pour entrer un numéro de département spécifique à l'entreprise.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Départements**.
   Les onglets **Allocations des dépenses** et **Utilisateurs** apparaissent.
6. Cliquez sur **Allocations des dépenses** pour afficher toutes les allocations de dépenses associées au département.
7. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle allocation de dépenses associée au département.
8. Cliquez sur **Utilisateurs** pour afficher tous les utilisateurs associés au département.

Traduction automatique

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

9. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouvel utilisateur associé au département.
10. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Départements** ou cliquez sur Mettre à jour pour revenir à la liste **Départements**.

Ajouter ou modifier des emplacements

Si votre entreprise dispose de plusieurs bureaux, les enregistrements d'emplacement permettent de stocker l'adresse et les coordonnées de chaque site et sont affectés dans le profil RH et les enregistrements utilisateur. L'emplacement d'un agent RH peut être utilisé pour l'affectation automatique des tickets RH.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'administrateur peut afficher, modifier ou créer des emplacements. Vous pouvez utiliser l'emplacement d'un agent RH pour l'affectation automatique des tickets RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Listes gérées** > **Emplacements**.
2. Cliquez sur un nom d'emplacement pour en afficher les détails ou les modifier.
3. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un emplacement.
4. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Emplacements**.
   La section Emplacements s'affiche au bas du formulaire. Créez une relation parent-enfant entre des emplacements.
5. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un emplacement enfant.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Emplacements** ou cliquez sur **Envoyer** pour revenir à la liste **Emplacements**.

Ajouter ou modifier des postes d'employés

Dans le cadre du processus d'installation de Human Resources, vous définissez des postes pour décrire les fonctions des employés au sein de l'organisation. Les postes sont associés aux employés du profil RH.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez les enregistrements de poste pour votre organisation. D'autres renseignements sur les organisations, comme l'emplacement et le département, sont déjà configurés dans le système ServiceNow et utilisés dans les enregistrements Utilisateur [sys_user].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Listes gérées** > **Positions**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un poste, ou cliquez sur une entrée pour ouvrir un poste existant.
   Si vous affichez un poste existant, la liste connexe **Profils RH** affiche les profils RH des utilisateurs affectés au poste en bas de la page.
3. Saisissez le titre du **Poste** et sélectionnez le **Département**.

Traduction automatique

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

4. Cochez la case **Actif**.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Postes** ou cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour** pour revenir à la liste **Postes**.

Ajouter ou modifier des relations employés

Dans le cadre du processus d'installation de Human Resources, vous devez définir des relations pour décrire le lien entre les contacts/bénéficiaires et les employés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez des enregistrements de relations pour votre organisation.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Listes gérées** > **Relations**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou modifiez une relation existante.
3. Entrez l'identificateur ou le nom de la relation.
   Par exemple, Conjoint.
4. Entrez une valeur pour la relation.
   La valeur est utilisée pour affiner la relation.
5. Cochez Dépendant si la relation représente une personne à charge qui dépend de l'employé pour obtenir des avantages sociaux ou une prise en charge.
6. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier des types d'avantages sociaux

Les types d'avantages sociaux sont des avantages offerts par votre entreprise et désignent la table associée.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager
Vous pouvez ajouter ou modifier un type d'avantage à l'aide du module Listes gérées.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Listes gérées** > **Types d'avantages**.
   La liste des types d'avantages RH s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un type d'avantage ou sélectionnez un type d'avantage existant à modifier.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire Types d'avantages RH

Champ	Description
Nom	Type d'avantage social.
Valeur	Nom de la valeur du problème, comme benefit_401k ou basic_life.
Type	Cliquez sur le type d'avantage pour le sélectionner. Les types d'avantages sont les suivants :

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Allocation d'invalidité RH ○ Prestation de santé RH ○ Prestation d'assurance RH ○ Prestation de retraite RH
Actifs	Cochez cette case pour activer ce type d'avantage et permettre son utilisation.
Nécessitent des bénéficiaires	Cochez cette case pour indiquer que ce type d'avantage nécessite d'inscrire des bénéficiaires.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La section **Régimes de prestations RH** apparaît.
5. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un régime de prestations associé au type d'avantages sociaux.
6. Pour modifier les données sur les types d'avantages, recherchez le type d'avantages existant dans la liste des types d'avantages RH.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le type d'avantage et en appuyant sur Entrée.
7. Cliquez sur le type d'avantages pour ouvrir le formulaire.
8. Modifiez le formulaire.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier des régimes de prestations

Vous pouvez ajouter ou modifier un régime de prestations et un fournisseur à l'aide du menu Régime de prestations du module Listes gérées. Le nom du régime est formé à partir du fournisseur et du type de régime.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Listes gérées** > **Régimes de prestations**.
   La liste des régimes de prestations RH s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un régime de prestations ou sélectionnez un régime existant à modifier.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Option	Description
Nom du plan	Nom du régime de prestations. Ce champ est formé à partir du nom du **Fournisseur** et du **Type de régime**. Ce champ est automatiquement renseigné une fois que vous avez saisi un Fournisseur et un Type de plan.

Traduction automatique

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

Option	Description
Fournisseur	Cliquez sur le nom du fournisseur d'avantages sociaux pour le sélectionner. Pour les nouveaux fournisseurs, cliquez sur l'icône **Champ de référence** pour saisir les détails relatifs au fournisseur. Ce champ, combiné à **Type de régime**, forme le **Nom du régime**.
Type d'avantage social	Type d'assurance ou de service financier fourni.
Type de plan	Nom des régimes d'assurance ou de services financiers spécifiques offerts par le fournisseur. Le **Type de régime**, combiné au **Nom du fournisseur**, forme le **Nom du régime**.
Actifs	Cochez cette case pour activer ce régime de prestations et permettre son utilisation.
Administrateur du plan	Cliquez sur le représentant de l'entreprise responsable de ce régime de prestations pour le sélectionner. L'administrateur du régime est la personne qui communique directement avec le fournisseur, qui comprend les détails du régime de prestations et qui peut servir d'interlocuteur pour toute question.
URL du plan	Cliquez sur cette option pour accéder au site Web ou créer un lien vers le régime de prestations.

Traduction automatique

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Régime de prestations RH** ou cliquez sur **Mettre à jour** pour revenir à la liste **Régimes de prestations RH**.

Ajouter ou modifier des types de problèmes disciplinaires

Les types de problèmes disciplinaires désignent des manquements qui peuvent déclencher une mesure disciplinaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les types de problèmes disciplinaires peuvent être consultés à l'adresse **Administration RH** > **Listes gérées** > **Types de problème disciplinaire**.

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

Les types de problèmes disciplinaires par défaut sont les suivants :

- Absentéisme
- Langage ou comportement abusif
- Tenue inappropriée
- Mauvais comportement
- Refus d'écouter les consignes
- Retard
- Utilisation inappropriée de l'équipement
- Performance de travail insatisfaisante
- Non-respect de la politique de l'entreprise
- Autre

Procédure

1. Accédez à la **Administration RH** > **Listes gérées** > **Types de problèmes disciplinaires**.
   La liste des types de problèmes disciplinaires RH s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement de type de problème disciplinaire.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Champ	Description
Problème	Le problème disciplinaire.
Ordre	Nombre défini pour indiquer l'ordre dans lequel le problème apparaît dans la liste **Types de problèmes disciplinaires RH**.
Valeur	Nom de la valeur du problème, comme « absentéisme », ou « tenue_inappropriée ».

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Type de problème disciplinaire RH** ou cliquez sur **Envoyer** pour revenir à la liste **Types de problèmes disciplinaires RH**.
5. Pour modifier les données d'un type de problème disciplinaire, recherchez le type de problème disciplinaire existant dans la liste des types de problèmes disciplinaires RH.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le type de problème disciplinaire et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur le type de problème disciplinaire pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Type de problème disciplinaire RH** ou cliquez sur **Mettre à jour** pour revenir à la liste **Types de problèmes disciplinaires RH**.

Ajouter ou modifier des types d'avertissements disciplinaires

Un type d'avertissement disciplinaire désigne la méthode utilisée pour communiquer ou la mesure prises à la suite d'un problème disciplinaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Listes gérées** > **Types d'avertissement**.
   La liste des types d'avertissements disciplinaires RH s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement de type de problème disciplinaire ou sélectionnez un enregistrement existant à modifier.
3. Complétez le formulaire.

Remarque :
Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.

Formulaire Type d'avertissement disciplinaire RH

Champ	Description
Avertissement	Type d'avertissement ou action.
Ordre	Nombre défini pour indiquer l'ordre dans lequel le problème apparaît dans la liste **Types d'avertissements disciplinaires RH**.
Valeur	Nom de la valeur du problème, par exemple verbal ou écrit.

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Type d'avertissement RH** ou cliquez sur **Envoyer** pour revenir à la liste **Types d'avertissements RH**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour** pour revenir à la liste **Types d'avertissements RH**.

Ajouter ou modifier des systèmes RH

Vous pouvez ajouter ou modifier un système des opérations RH à l'aide du module Administration RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Listes gérées** > **Systèmes des ressources humaines**.
   La liste des systèmes d'opérations RH s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement de système des opérations RH.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire Système des opérations RH

Champ	Description
Nom	Nom du système RH.
Contact	Personne interne à l'entreprise à contacter pour le système.
URL	Adresse web du système RH.
Actifs	Cochez cette case pour activer le système et permettre son utilisation.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Ordre	Nombre défini pour indiquer l'ordre dans lequel le problème apparaît dans la liste **Types des opérations RH**.

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Système des opérations RH** ou cliquez sur **Envoyer** pour revenir à la liste **Système des opérations RH**.
5. Pour modifier un système RH, recherchez le système RH existant dans la liste Systèmes des opérations RH. Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le système RH et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur le type d'avertissement pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Système des opérations RH** ou cliquez sur **Envoyer** pour revenir à la liste **Systèmes des opérations RH**.

Ajouter ou modifier des fréquences de rapport RH

Les fréquences de rapport des opérations RH déterminent la fréquence de production des rapports.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employés peuvent poser des questions sur les fréquences des rapports RH ou demander une fréquence de rapport RH par l'entremise du portail des services RH.

Par défaut, les fréquences de rapport disponibles sont les suivantes :

- Quotidien
- Hebdomadaire
- Mensuel
- Trimestriel
- Annuel

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Listes gérées** > **Fréquences des rapports**.
   La liste **Fréquence de rapport des opérations RH** s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement de fréquence de rapport des opérations RH ou sélectionnez un enregistrement existant à modifier.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire Fréquence de rapport des opérations RH

Champ	Description
Fréquence de rapport	L'intervalle de génération du rapport, par exemple : quotidien, hebdomadaire, mensuel.
Domaine	

Traduction automatique

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

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer l'enregistrement et rester sur le formulaire **Fréquence de rapport des opérations RH**.
5. Cliquez sur **Envoyer** pour revenir à la liste **Fréquence de rapport des opérations RH**.

Ajouter ou modifier des types de rapports RH

Les types de rapports définissent la catégorie des informations qui apparaissent dans un rapport des opérations RH.

Avant de commencer
Rôle requis : hr_basic ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les types de rapports de système comprennent :

- Satisfaction des clients
- Conformité
- Opérationnel
- Analyse de tendance
- Autre

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Listes gérées** > **Types de rapports**.
   La liste **Types de rapports des opérations RH** s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement de type de rapport de système.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire Type de rapport des opérations RH

Champ	Description
Type de rapport	Le type de rapport à générer, par exemple : Conformité ou Opérationnel.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le type de rapport de système figure dans la liste **Types de rapports des opérations RH**.
5. Pour modifier les données du type de rapport de système, recherchez le type de rapport de système existant dans la liste **Types de rapports des opérations RH**.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom du type de rapport et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur le type de rapport de système pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier des catégories de visa

Vous pouvez ajouter ou modifier une catégorie de visa à l'aide du module Administrations RH.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : hr_basic ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe actuellement deux types de visa :

- Visa professionnel : l'employé se rend dans un pays étranger à des fins professionnelles. Par exemple, un employé se rend au Japon pendant une semaine afin de participer à des réunions avec un client et des collaborateurs du bureau de Tokyo.
- Visa de travail : l'employé se rend dans un pays étranger pour travailler en tant qu'expatrié. Par exemple, un employé est muté au bureau de Tokyo pour travailler au Japon pendant deux ans.

Pour créer ou modifier une catégorie de visa :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Listes gérées** > **Catégorie de visa**.
   La liste **Catégories de visa RH** s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sélectionnez une catégorie de visa.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire Catégorie de visa RH

Champ	Description
Catégorie de visa	Saisissez ou modifiez le nom de la catégorie de visa.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   La catégorie de visa figure dans la liste **Catégories de visa RH**.

Notifications RH

Les notifications sont des rappels qui sont créés à l'aide de modèles d'e-mail et qui sont envoyés pour des **Activités d'événements de cycle de vie** et pour des **Services RH**.

Les auteurs de tickets RH ou les auteurs d'activités d'événements de cycle de vie peuvent configurer des notifications de rappel sur des tâches RH et sur des modèles de tâches afin de rappeler des dates d'échéance à la personne désignée dans le champ **Affecté à**. Les e-mails de rappel sont créés à l'aide de modèles d'e-mail. Voir Ajouter ou modifier du contenu d'e-mail pour les notifications.

Les notifications RH sont récurrentes pour les services RH et ponctuelles pour les événements du cycle de vie.

Processus

- Créez ou modifiez du contenu d'e-mail. Voir Ajouter ou modifier du contenu d'e-mail pour les notifications.
- Créez ou modifiez un modèle de tâche RH. Voir Configurer un modèle de tâche RH.

Traduction automatique

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

- Créez ou modifiez un service RH. Voir Configurer un service RH.
- Créez ou modifiez une activité de service RH. Voir Configurer une activité de service pour un service RH. Assurez-vous que la case **Définir un rappel** est bien cochée en regard du modèle de tâche RH sélectionné.

Remarque :
Les notifications pour les services RH ne sont envoyées qu'à la personne définie dans le champ **Affecté à** correspondant à la tâche RH en question.

Ajouter ou modifier du contenu d'e-mail pour les notifications

Utilisez le formulaire **Contenu d'e-mail** pour créer des modèles de notification afin d'alerter la personne à qui est affectée une tâche RH à l'approche d'une date d'échéance.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_hr_core.case_writer, sn_hr_le.activity_writer
Vous devez avoir le rôle d'auteur de tickets RH [sn_hr_core.case_writer] ou d'activité d'événement de cycle de vie [sn_hr_le.activity_writer] pour pouvoir choisir un modèle de **Contenu d'e-mail**. Pour les événements de cycle de vie, vous devez avoir le rôle d'auteur d'événements de cycle de vie [sn_hr_le.activity_writer] pour pouvoir créer ou modifier un modèle de tâche RH pour des événements du cycle de vie.

Lors de la configuration des notifications, vous devez créer un modèle d'e-mail. Le système de base fournit un modèle d'e-mail qui peut être utilisé comme modèle.

Les notifications par e-mail peuvent être envoyées pour des tâches RH associées à des dates d'échéance. Elles peuvent être configurées :

- Pour être envoyées par rapport à la date d'échéance.
- Pour être envoyées à intervalles réguliers jusqu'à ce que la tâche soit terminée ou ignorée.
- Avec un contenu personnalisé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Contenu d'e-mail**.
2. Dans la liste **Contenus d'e-mails**, sélectionnez **Nouveau** ou choisissez un modèle d'e-mail existant à modifier.
3. Saisissez ou modifiez les champs sur le formulaire **Contenu d'e-mail**.
4. Sélectionnez **Enregistrer** pour sauvegarder l'enregistrement et rester sur le formulaire **Contenu d'e-mail**. Sinon, sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour** pour revenir à la liste **Contenus d'e-mails**.

Mise en page des notifications par e-mail pour les HR Service Delivery notifications

Utilisez la mise en page et le modèle de notification par e-mail fournis avec le module d'extension Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) pour transmettre des notifications RH. Appliquez la mise en page aux notifications par e-mail pour améliorer l'apparence, et transmettez des notifications personnalisées.

Le module d'extension Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) est installé en tant que module d'extension dépendant avec Centre des employés ou Centre des employés Pro. Toutefois, vous pouvez également installer le module d'extension de façon

Traduction automatique

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

indépendante à partir de ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Installer Employee Experience Foundation Installer Employee Experience Foundation.

Par défaut, les notifications par e-mail suivantes utilisent la mise en page de la notification des employés. Vous pouvez modifier le corps de l'e-mail ou l'utiliser tel quel.

Notifications par e-mail pour HR Service Delivery

Nom de la notification	Utilisé pour	Destinataire
Ticket RH ouvert **Remarque :** Par défaut, cette notification est dans l'état **False**. Définissez cette notification par e-mail **True** pour commencer à l'utiliser.	Envoie une notification par e-mail lorsqu'un ticket RH est créé.	Ouverts pour
Ticket RH fermé **Remarque :** Par défaut, cette notification est dans l'état **False**. Définissez cette notification par e-mail **True** pour commencer à l'utiliser.	Envoie une notification par e-mail lorsqu'un ticket RH est marque comme Terminé.	Ouvert pour, liste de surveillance
Commentaire laissé sur le ticket RH **Remarque :** Par défaut, cette notification est dans l'état **False**. Définissez cette notification par e-mail **True** pour commencer à l'utiliser.	Envoie une notification par e-mail lorsque des commentaires sont ajoutés à un ticket RH.	Ouvert pour, liste de surveillance

Important :
Ces notifications par e-mail sont automatiquement configurées pour un nouvel utilisateur de HR Service Delivery.

Si vous êtes un utilisateur existant d'une HR Service Delivery version antérieure à San Diego, mettez à niveau vers Centre des employés ou Centre des employés Pro installez le module d'extension Employee Experience Foundation à partir de ServiceNow Store pour commencer à utiliser ces notifications par e-mail.

Gérer les rôles RH

Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités et aux options des modules de l'application RH.

L'application HR Service Delivery Scoped empêche les utilisateurs extérieurs à l'organisation RH d'accéder aux données RH.

Traduction automatique

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

Les rôles dans le champ d'application défini pour les agents de tickets RH et pour les clients RH (employés, sous-traitants, anciens employés et autres) accordent l'accès aux services RH. Les utilisateurs dont le rôle RH n'est pas dans le champ d'application défini ne peuvent pas consulter les tickets RH ou les informations de profil RH. Pour en savoir plus sur tous les rôles installés avec Case and Knowledge Management le module d'extension, reportez-vous à la section Composants installés avec Case and Knowledge Management.

Seul l'administrateur RH [sn_hr_core.admin] peut affecter des rôles RH dans le champ d'application défini.

Pour configurer votre système, vous devez vous connecter en tant qu'administrateur système [admin]. Le rôle d'administrateur RH [sn_hr_core.admin] est contenu dans le rôle d'administrateur système [admin]. La combinaison de ces deux rôles permet à un utilisateur d'effectuer toutes les tâches associées à la configuration de votre système.

Après la configuration du système, assurez-vous que seul le rôle d'administrateur RH [sn_hr_core.admin] a accès aux informations sensibles. Supprimez le rôle d'administrateur RH du rôle d'administrateur système [admin] pour empêcher l'administrateur système de consulter des informations RH sensibles.

Après avoir accordé l'accès à un rôle, tous les groupes ou utilisateurs affectés à ce rôle bénéficient également d'un accès. Les rôles peuvent contenir d'autres rôles et accorder l'accès à n'importe quel rôle qui le contient.

Remarque :
Les administrateurs du système informatique (admin) et les utilisateurs ayant un rôle RH dans le champ d'application défini peuvent toujours emprunter l'identité d'utilisateurs de ServiceNow. Lorsque vous empruntez l'identité d'un utilisateur ayant un rôle RH dans le champ d'application défini, un administrateur ou un utilisateur ayant un rôle RH dans le champ d'application défini ne pourra pas accéder aux fonctionnalités accordées par ce rôle. Les tickets RH et les informations de profil ne sont pas accessibles. Seuls les utilisateurs ayant un rôle d'administrateur RH dans le champ d'application défini [sn_hr_core.admin] peuvent voir les détails du ticket lorsqu'ils se font passer pour d'autres utilisateurs ayant un rôle RH dans le champ d'application défini. En outre, un administrateur ne peut pas modifier le mot de passe d'un utilisateur ayant un rôle RH dans le champ d'application défini. Pour plus d'informations sur l'emprunt d'identité d'un utilisateur, voir Emprunter l'identité d'un utilisateur .

Analyse des performances RH

Pour configurer le tableau de bord de Performance Analytics (PA), affectez le rôle d'administrateur de Performance Analytics [pa_admin] au rôle d'administrateur RH [sn_hr_core.admin].

Remarque :
Seul l'Administrateur système [admin] peut affecter des rôles PA aux employés.

Rôle	Description
Administrateur système [admin]	Également appelé administrateur et administrateur informatique. Dans le périmètre global de l'application, a accès à toutes les fonctionnalités, fonctions et données du système, indépendamment des contraintes de sécurité.

Traduction automatique

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

Rôle	Description
	• Accorder aux utilisateurs le rôle de développeur délégué [delegated_developer]. • Générer des ensembles d'exportation, déplacer du contenu entre des instances (du développement à la production) et cloner des instances. • Exécuter la configuration guidée ou des modules pour gérer : Des objets à l'échelle de l'entreprise, par exemple utilisateurs, départements et emplacements.
Administrateur RH [sn_hr_core.admin]	Ce rôle peut : • Affecter à des utilisateurs n'importe quel rôle RH. • Afficher et consulter le portail de services RH. • Afficher, créer et modifier des tickets RH dans **Gestion des tickets RH**. • Consulter et créer des tâches RH dans un ticket RH à l'aide du lien connexe **Ajouter une tâche**. • Afficher, créer et modifier des profils RH, y compris des informations sensibles comme le n° de sécurité sociale et le salaire. • Créer des profils RH et en générer pour plusieurs utilisateurs grâce à des critères personnalisés. • Associer n'importe quel utilisateur à des rôles, des groupes et des compétences RH. • Afficher et consulter **Administration RH**. • Afficher et consulter les **Tableaux de bord et rapports RH**. • Exécuter la **Vue d'application** pour gérer : Les objets RH comme les rôles et les profils RH. **Remarque :** lorsque les modules d'extension Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) et Lifecycle Events (com.sn_hr_lifecycle_events) sont actifs, le rôle d'administrateur du cycle de vie (sn_hr_le.admin) fait partie du rôle d'aministrateur RH (sn_hr_core.admin).
Développeur délégué [delegated_developer]	Lorsqu'il est ajouté au rôle d'administrateur RH, il peut : • Consulter et gérer des objets RH, comme le profil, les tickets, les groupes, les rôles, les objets du catalogue de service et le portail de services RH. • Modifier des objets liés aux applications RH, comme les compétences, la base de connaissances, la messagerie instantanée, les notifications, les enquêtes, les rapports, les intégrations et les objets SC. • Modifier les structures d'application comme les tables, les règles métier et la validation côté client.

Traduction automatique

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

Rôle	Description
Utilisateur avec rôle RH	Il existe des rôles RH spécifiques qui permettent aux utilisateurs d'accéder à des zones spécifiques du système. Par exemple, le rôle d'examinateur de profil RH [sn_hr_core.profile_reader] peut lire des profils, mais pas les modifier.
Utilisateur sans rôle RH	Les utilisateurs qui n'ont pas de rôle RH ne peuvent pas accéder à HR Service Delivery.
Utilisateur sans rôle	Les utilisateurs sans rôle ne peuvent pas consulter les informations RH, même sur les tickets RH qu'ils ont créés ou sur des tâches RH qui leur sont affectées.

Après la configuration du système, pour s'assurer que seul l'administrateur RH a accès à des informations sensibles et pour empêcher l'administrateur système d'accéder à des informations sensibles :

- Supprimez le rôle d'administrateur RH [sn_hr_core.admin] de l'administrateur système [admin].
  - Le système de base nécessite un utilisateur ayant le rôle d'administrateur système pour exécuter des tâches planifiées. Pour plus de détails sur les tâches RH planifiées , voir Composants installés avec Case and Knowledge Management.
  - Pour assurer l'exécution des tâches planifiées, remplacez l'utilisateur dans le champ **Exécuter en tant que** pour chaque tâche planifiée par un utilisateur ayant le rôle d'administrateur RH.

    Remarque :
    Le changement d'utilisateur permet d'exécuter les tâches planifiées, mais seul un utilisateur ayant le rôle d'administrateur système peut afficher et exécuter une tâche planifiée sur demande.

  - Modifiez le périmètre de l'application pour le définir sur Human Resources Application: Core. Pour plus d'informations sur la modification de la portée, consultez Messages de modification de développement contextuel .
  - Affichez le champ **Exécuter en tant que**. Pour plus d'informations sur l'affichage de champs masqués sur un formulaire, voir Configuration de la mise en page du formulaire .
- Déconnectez-vous, puis reconnectez-vous pour vous assurer que les modifications ont bien été appliquées.

Remarque :
Assurez-vous d'avoir terminé la configuration avant de supprimer le rôle d'administrateur RH.

Nombre minimum requis d'administrateurs dans le champ d'application

Les propriétés système déterminent le nombre minimum (deux par défaut) d'administrateurs définis dans le champ d'application qui doivent être actifs pour une application. Par exemple :

- sn_hr_ef.min_admin_count = 2
- Deux utilisateurs ont le rôle sn_hr_core.admin.
- Si vous essayez de supprimer l'un des utilisateurs, un message d'erreur s'affiche et vous empêche de supprimer l'utilisateur.

Pour lister les propriétés, saisissez `sys_properties.list` dans le navigateur de filtre et recherchez la propriété à configurer.

La liste des propriétés système et ce à quoi l'administrateur dans le champ d'application peut accéder :

Traduction automatique

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

Propriétés système

Nom de la propriété	Administrateur dans le champ d'application
sn_hr_core.min_admin_count	Administrateur RH [sn_hr_core.admin]
sn_hr_ef.min_admin_count	Administrateur Employee Document Management [sn_hr_ef.admin]
sn_hr_integrations.min_admin_count	Administrateur HR Integration [sn_hr_integrations.admin]
sn_hr_le.min_admin_count	Administrateur HR Lifecycle Event [sn_hr_le.admin]
sn_hr_le_pa.admin_count	Administrateur HR Lifecycle Event Performance Analytics [sn_hr_le_pa.admin]
sn_hr_pa.min_admin_count	Administrateur HR Performance Analytics [sn_hr_pa.admin]
sn_hr_pj.min_admin_count	Administrateur HR Parental Journey [sn_hr_le_pj.admin]
sn_hr_sp.min_admin_count	Administrateur HR Service Portal [sn_hr_sp.admin]
sn_hr_va.min_admin_count	Administrateur HR Virtual Agent [sn_hr_va.admin]
sn_templated_snip.min_admin_count	Administrateur Response Template [sn_templated_snip.admin]
sn_hr_ws.min_admin_count	Administrateur HR Agent Workspace [sn_hr_ws.admin]

Supprimer le rôle d'administrateur RH de l'administrateur système informatique

Après la configuration du système, supprimez le rôle d'administrateur RH du rôle d'administrateur du système informatique pour empêcher l'administrateur du système informatique de consulter des informations RH sensibles. Cette suppression permet de garantir que seul l'administrateur RH [sn_hr_core.admin] a accès aux informations sensibles.

Avant de commencer

Rôle requis : admin avec sn_hr_core.admin

Assurez-vous qu'au moins deux utilisateurs disposent du rôle d'administrateur RH. Si vous n'affectez ce rôle qu'à une seule personne et que cette personne est désactivée, vous n'aurez plus aucun utilisateur en mesure d'assurer les fonctions d'administration RH.

Remarque :

le rôle d'administrateur Centre des employés [sn_hr_sp.esc_admin] est aussi contenu dans le rôle d'administrateur du système informatique [admin]. Assurez-vous qu'une personne de votre organisation dispose du rôle d'administrateur Centre des employés [sn_hr_sp.esc_admin] pour effectuer les fonctions de l'Employee Center en l'absence d'administrateur du système informatique.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Connectez-vous en tant qu'administrateur.
2. Sous **Administration utilisateurs**, accédez à **Rôles** (menu de navigation de gauche).
3. Cliquez sur **admin**.
4. Sous l'onglet **Contient des rôles**, cliquez sur **Modifier**.
5. Dans la colonne **Contient des rôles**, mettez **sn_hr_core.admin** en surbrillance et déplacez ce rôle vers la colonne **Collection**.

   Remarque :
   De plus, supprimez d'autres rôles d'administrateur RH inclus dans le champ d'application, tels que sn_hr_le.admin.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Déconnectez-vous.

Que faire ensuite

Après avoir supprimé le rôle d'administrateur RH de l'administrateur du système informatique, déconnectez-vous puis reconnectez-vous pour que les modifications soient bien prises en compte.

Remarque :
assurez-vous d'avoir terminé la configuration avant de supprimer le rôle d'administrateur RH de l'administrateur du système informatique.

Toutes les tâches RH planifiées s'exécuteront comme d'habitude même lorsque le rôle d'administrateur RH est supprimé des administrateurs du système informatique.

Ajouter un développeur délégué à l'administrateur RH

Pour qu'un administrateur RH [sn_hr_core. admin] puisse effectuer certaines tâches sur la plateforme, le rôle de développeur délégué doit être ajouté.

Avant de commencer

Rôle requis : admin avec sn_hr_core.admin

Administrateur RH avec le rôle de développeur délégué

Un administrateur RH ayant le rôle de développeur délégué peut :

- Ajouter et mettre à jour des script includes
- Ajouter et mettre à jour des ACL
- Configurer les formulaires
- configurer les listes connexes,
- configurer et créer des CoE. Pour en savoir plus, consultez Modèle de données des centres d'excellence RH.

  Remarque :
  Le rôle d'administrateur Lifecycle Event (sn_hr_le.admin) avec le rôle de développeur délégué (delegated_developer) peuvent également configurer et créer des CoE.

Pour ajouter le rôle de développeur délégué à un utilisateur :

Traduction automatique

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

Procédure

1. Connectez-vous en tant qu'administrateur.
2. Dans le navigateur de filtre, entrez **sys_store_app.list**.
   La liste **Application de stockage** s'affiche.
3. Cliquez sur **Human Resources: Core**.
4. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Gérer les développeurs**.
5. Assurez-vous que le champ **Développeurs** est en surbrillance.
6. Entrez le nom de l'administrateur RH.
7. Cliquez sur tous les éléments (la barre verte se déplace vers la gauche) pour accorder l'autorisation.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Déconnectez-vous, puis reconnectez-vous pour vous assurer que les modifications ont bien été appliquées.

Gérer les groupes RH

Les groupes RH désignent un ensemble d'utilisateurs ayant des compétences professionnelles communes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin, user_admin

Vous pouvez avoir plusieurs niveaux de groupes. Par exemple, RH représente un groupe qui réunit tous les employés RH au sein de votre entreprise. Vous pouvez avoir des sous-groupes sous le groupe RH, par exemple Avantages sociaux des RH, Relations avec les employés, etc.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Gérer les rôles** > **Gérer les groupes RH**.
2. Dans la liste **Groupes**, cliquez sur **Nouveau** ou sélectionnez un groupe RH existant.
   Le formulaire **Groupe** apparaît.

Groupes RH

Champ	Description
Nom	Entrez un nom qui décrit le groupe.
Gestionnaire	Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et sélectionnez la personne responsable de ce groupe.
Type	Utilisez cette option pour définir une catégorie à laquelle appartient un groupe. Un groupe peut être associé à un type de groupe (champ d'application étroit) ou à plusieurs types de groupes (champ d'application étendu). Cela vous permet de vous assurer que les agents qualifiés sont affectés à des tickets complexes ou que vous disposez d'une couverture adéquate pour les tickets moins complexes. Cliquez sur l'icône de **déverrouillage du type** . Cliquez ensuite sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et ajoutez **human_resources**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Pour plus d'informations sur les types de groupes, consultez Gérer les types de groupes RH.
E-mail de groupe	Saisissez l'adresse e-mail du groupe. Cet e-mail sert de notification de groupe, qui envoie un e-mail à tous les membres du groupe.
Parent	Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et sélectionnez le groupe RH qui apparaît au-dessus du groupe actuel.
Fournisseurs	Fournisseurs dont le groupe est responsable.
Description	Description du groupe.

3. Cliquez sur **Enregistrer**. Une série d'onglets apparaît au bas du formulaire.

Champ	Description
Rôles	Cliquez sur **Modifier**, puis, dans le formulaire **Modifier les membres**, déplacez les rôles de la colonne **Collection** vers la colonne **Liste des rôles**. L'ajout d'un rôle à un groupe signifie que tous les membres du groupe ont également ce rôle. **Remarque :** Les rôles associés au groupe parent sont automatiquement affectés.
Membres de groupes	Cliquez sur **Modifier** pour ajouter des utilisateurs au groupe. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un utilisateur et l'ajouter au groupe.
Groupes	Cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouveau groupe. **Remarque :** La création d'un groupe à ce stade ne crée pas automatiquement un groupe enfant sous le groupe que vous avez affiché.
Compétences	Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle compétence. Cliquez sur **Modifier** pour faire apparaître le formulaire **Modifier les membres**. Déplacez les compétences de la colonne **Collection** vers la **Liste des compétences**. Cliquez sur **Enregistrer** une fois que vous avez terminé. **Remarque :** Les compétences associées au groupe parent sont automatiquement affectées.
Activités	Ce champ n'apparaît que pour l'application Lifecycle Events. Activités de services RH gérées par le groupe. Les activités de services RH font partie de l'ensemble d'activités et constituent ensemble un événement de cycle de vie. Seuls les membres de ce groupe peuvent mettre à jour cette activité de service RH.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Consultez Configurer une activité d'événement de cycle de vie.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Gérer les types de groupes RH

Les types de groupes aident à définir et classer un groupe. Vous pouvez utiliser des types de groupes pour affiner ou agrandir le focus d'un groupe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Gérer les rôles** > **Gérer les groupes RH**.
2. Entrez un nom qui décrit le type de groupe dans le champ **Nom**.
3. Entrez une description décrivant plus en détail le type de groupe.
4. Cliquez sur **Mettre à jour** ou sur **Enregistrer**.

Gestion des compétences RH

Votre organisation peut définir des compétences RH afin d'établir les qualifications du personnel RH. Les compétences peuvent être incluses dans le processus d'affectation automatique utilisé pour affecter des agents RH aux tickets et aux tâches RH.

Certaines compétences RH sont prédéfinies et vous pouvez créer autant d'autres compétences que nécessaire. Vous pouvez affecter des compétences aux utilisateurs ou aux groupes. Lorsque vous affectez une compétence à un groupe, la compétence est affectée à chaque membre du groupe.

Les compétences sont également un moyen de s'assurer que les tickets RH sont affectés au bon groupe ou à la bonne personne.

Lorsqu'un ticket RH est ouvert :

- Les règles de correspondance sont utilisées pour déterminer l'affectation du ticket en fonction des critères de correspondance. Reportez-vous à Règles de correspondance pour l'affectation de tickets .
- Un modèle RH est appliqué en fonction du service RH sélectionné.
- Un modèle RH affecte la compétence requise pour le ticket ou la tâche.
- La compétence détermine le groupe ou la personne à qui est affecté le ticket.

Remarque :
Si un ticket RH est créé sans compétences, il sera affecté à un utilisateur sans compétences.

Affecter une compétence RH à un groupe

Lorsque vous affectez des compétences à des groupes RH, tous les membres du groupe héritent des compétences et des compétences enfants.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Gérer les rôles** > **Gérer les groupes RH**.
   Cette liste est la même que celle qui apparaît sous **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez le groupe RH auquel vous souhaitez affecter des compétences.
3. Dans l'onglet **Compétences**, cliquez sur **Modifier**.
4. Dans la liste **Collection**, double-cliquez sur des compétences pour les déplacer vers la liste **Compétences**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Des messages s'affichent pour vous informer des compétences qui ont été affectées à chaque membre de groupe.

Messages affichés pour l'affectation des compétences de groupe

Ajouter ou modifier une compétence RH

Vous pouvez créer des compétences RH et les affecter au personnel RH pour aider à l'affectation automatique des tickets et des tâches RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La procédure suivante décrit comment créer et modifier les compétences RH à partir de l'application Skills. Bien que vous puissiez créer et modifier des compétences dans le module **Gérer les compétences RH**, vous devez utiliser l'application Skills pour affecter des compétences enfants.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Gérer les rôles** > **Gérer les compétences RH**.
2. Cliquez sur **Nouvelle compétence** ou ouvrez une compétence existante.
3. Saisissez ou modifiez le nom de la **Compétence** et sa **Description**.
4. Cliquez sur **Envoyer** pour enregistrer vos modifications.
5. Pour affecter des utilisateurs à la compétence, procédez comme suit.
   a. Recherchez la compétence dans la colonne **Toutes les compétences** et cliquez dessus.
   b. Cliquez sur **Affecter/supprimer des utilisateurs** en haut à droite.
   c. Cliquez sur les utilisateurs que vous souhaitez affecter à cette compétence.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Si vous ajoutez des utilisateurs à une compétence avec des compétences enfants, les compétences enfants sont affectées à l'utilisateur. Des messages s'affichent pour vous informer des compétences qui ont été affectées.

Traduction automatique

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

Affecter une compétence RH à un utilisateur

Vous pouvez affecter des compétences aux utilisateurs RH pour faciliter l'affectation automatique des tickets et des tâches RH.

Avant de commencer

Pour plus d'informations sur les compétences RH et le processus d'affectation automatique, voir Gestion des compétences RH.

Rôle requis : sn_hr_core.manager

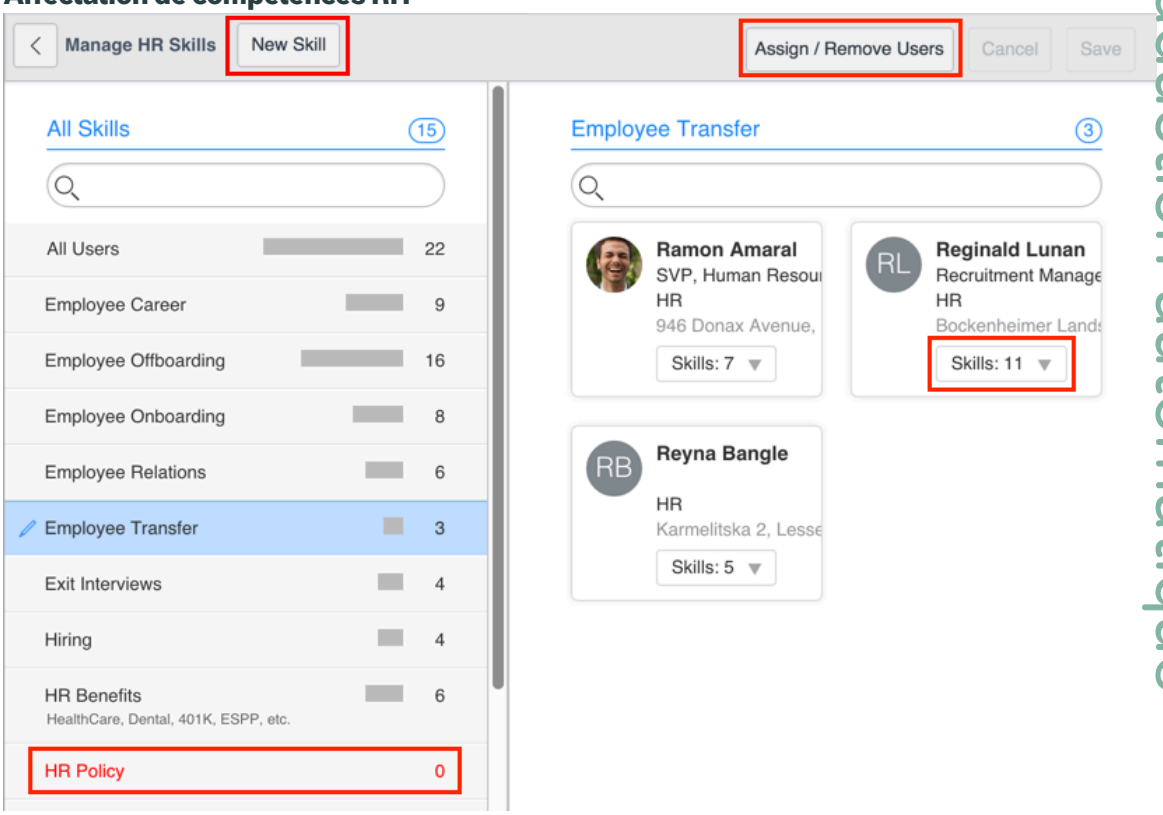
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La procédure suivante décrit comment affecter des compétences RH dans le module Gérer les compétences RH. Si vous souhaitez définir une hiérarchie parent et enfant pour les compétences RH, vous devez utiliser l'application Skills.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Gérer les rôles** > **Gérer les compétences RH**.

Affectation de compétences RH



Les compétences apparaissent à gauche. Sélectionnez une compétence pour voir les utilisateurs affectés sur la droite. Les cartes d'utilisateur indiquent le nombre de compétences affectées à chaque employé. Si aucune compétence n'est affectée à un utilisateur, le numéro sur la carte utilisateur s'affiche en rouge. Les compétences sans utilisateurs affectés apparaissent en rouge dans la liste des compétences.

2. Dans la liste **Toutes les compétences**, sélectionnez une compétence à affecter aux utilisateurs.
3. Cliquez sur **Affecter/supprimer des utilisateurs**.
   La liste de tous les utilisateurs du département RH apparaît à droite. Les utilisateurs affectés à la compétence sont mis en évidence en bleu.

Traduction automatique

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

4. Pour rechercher un utilisateur RH, saisissez toute information, comme le nom, l'emplacement ou le titre, dans la zone de recherche au-dessus de la liste des utilisateurs.
   Au fur et à mesure de la saisie, la liste se rétrécit pour afficher les cartes d'utilisateur qui contiennent ces lettres dans n'importe quel champ.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Affecter un utilisateur	Cliquez sur la carte utilisateur. Il est ensuite mis en évidence en bleu.
Annuler l'affectation d'un utilisateur	Cliquez sur la carte utilisateur mise en évidence. Sa mise en évidence est supprimée.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Pour affecter d'autres compétences à un utilisateur, procédez comme suit.
   a. Sélectionnez **Tous les utilisateurs** dans la liste à gauche et localisez l'utilisateur à droite.
   b. Cliquez sur la flèche à côté de **Compétences : #** dans la carte d'utilisateur.
   c. Sélectionnez les compétences pour l'utilisateur et cliquez sur **Enregistrer**.
8. Pour configurer les compétences, effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Ajouter une compétence	Cliquez sur **Nouvelle compétence**, saisissez le nom et la description de la compétence, et cliquez sur **Soumettre**.
Modifier une compétence	Cliquez sur l'icône de crayon à côté du nom de compétence dans la liste des **Compétences RH**. Modifiez les informations et cliquez sur **Soumettre**.

Ajouter ou modifier des règles d'escalade

Vous pouvez créer un processus d'escalade pour affecter des tickets RH à des agents RH qui possèdent les compétences appropriées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un processus d'escalade pour affecter des tickets RH à des agents RH qui possèdent les compétences appropriées. Assurez-vous que les éléments suivants sont en place pour utiliser les règles d'escalade par couche RH.

- Les règles d'escalade par couche RH sont correctement configurées.
- L'adresse e-mail du groupe de la couche est correcte.
- Les rôles corrects sont affectés à la couche. Les rôles, les groupes, les compétences et l'emplacement déterminent le groupe vers lequel un ticket est escaladé.

La procédure suivante décrit la manière de créer et modifier des escalades par couche RH qui sont utilisées lorsque des tickets sont affectés à des groupes RH.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Gérer les rôles** > **Règles d'escalade**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez une couche d'escalade existante.
3. Dans **Remonter à partir de**, cliquez sur l'icône **Rechercher à l'aide de la liste** et sélectionnez une couche existante.
   Sinon, cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouveau niveau. Cette couche contient des agents RH qui ont moins de compétences que la couche suivante.
4. **De Remonter à**, cliquez sur l'icône **Rechercher à l'aide de la liste** et sélectionnez une couche existante.
   Sinon, cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouveau niveau. Cette couche contient des agents RH qui ont plus de compétences que la couche précédente.
5. Cliquez sur **Envoyer** pour enregistrer vos modifications.
   Cliquez sur le groupe **Escalader à partir de** ou **Escalader à** pour afficher les informations sur le groupe.

Information associée

Gérer les groupes RH

Rôles des clients

Vous pouvez contrôler les fonctionnalités RH auxquelles un employé peut accéder à l'aide des rôles clients. Vous pouvez autoriser tous les employés ou fournir des services RH aux utilisateurs d'un emplacement ou d'un groupe spécifique.

Les rôles clients définissent l'accès au sein de l'application. Pour plus d'informations, consultez Gérer les rôles RH.

ServiceNow fournit ces rôles et il n'est pas recommandé de les modifier. Ces rôles peuvent être ajoutés à d'autres rôles ou groupes. Il y a deux groupes :

- Assistance à l'exécution pour les RH : sn_core_hrsm
- Portail de services RH : sn_core_hrsp

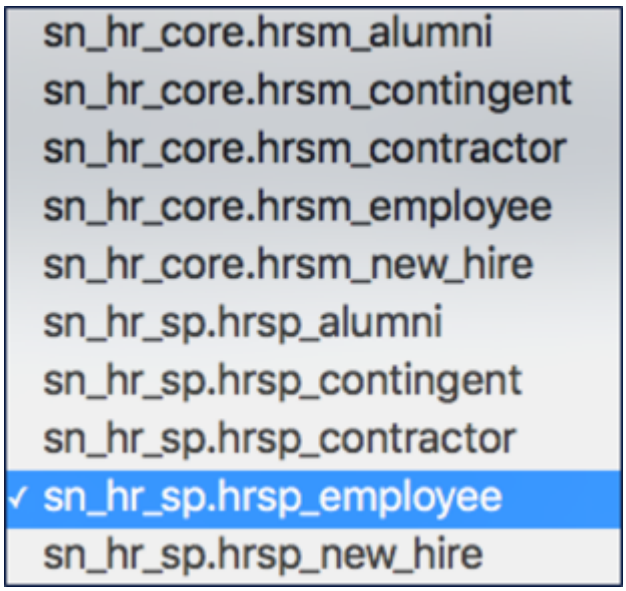
Les deux rôles contiennent des conditions selon le type d'utilisateur :

- Alumni (utilisé uniquement lorsque vous avez installé le Centre de services pour Alumni module). Pour plus d'informations, consultez Configuration de votre Centre de services pour Alumni.
- Temporaire
- Prestataire
- Employé
- Type d'emploi
- Emplacement
- Nouveaux employés
- Nouveaux employés uniquement
- Employés sédentaires
- Employés distants

Traduction automatique

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

Rôles des clients



Remarque :
Lors de la création d'un ticket RH, si un employé ne s'affiche pas, assurez-vous qu'un rôle sn_hr_core_hrsm est bien affecté à l'employé. De plus, lorsqu'un employé ne peut pas accéder au portail de services RH, assurez-vous qu'un des rôles sn_hr_core_hrsp lui est bien affecté.

Les rôles clients sont définis et administrés comme des rôles classiques. ServiceNow en assure le suivi dans le cadre de la gestion des licences.

L'affectation des règles de rôles clients est définie dans le module **Règles d'affectation des rôles clients**.

Règles d'affectation des rôles clients

Utilisez les règles d'affectation des rôles clients pour affecter ou réaffecter automatiquement un rôle à un employé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin
Une condition ou un ensemble de clauses de condition basées sur la table Profil RH [sn_hr_core_profile] sont utilisés pour automatiser l'affectation des rôles.

Remarque :
les règles d'affectation des rôles clients sont accessibles uniquement via l'Centre des employés.

Par exemple :

- Un nouvel employé peut se voir affecter automatiquement un rôle de nouvel employé [sn_hr_core.hrsm_new_hire]. Ce rôle offre un accès limité à l'Centre des employés ou au portail de services.
- La tâche planifiée Mettre à jour les rôles clients s'exécute et confirme que la date de début d'emploi du nouvel employé n'est pas encore atteinte.
- La règle métier Affecter des rôles RH affecte le rôle de nouvel employé en fonction des conditions définies dans les règles d'affectation des rôles clients.

Pour mapper des conditions à un rôle client :

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Gérer les rôles** > **Règles d'affectation des rôles clients**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une règle de rôle client ou cliquez sur une règle de rôle client existante pour la modifier.
3. La case **Active** est activée par défaut.
4. Sous **Condition**, cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et sélectionnez une condition RH existante.
5. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une condition RH.
   Vous pouvez également cliquer sur l'icône **Prévisualiser les enregistrements** pour ouvrir l'enregistrement.
6. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
7. Sous **Rôle**, cliquez sur le rôle RH que vous souhaitez affecter automatiquement lorsque les conditions sont remplies et sélectionnez-le.
8. Cliquez sur **Soumettre** ou **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.

Affectation de ticket HR Service Delivery

Les tickets RH peuvent être affectés automatiquement à vos agents via un modèle de ticket RH, des règles d'affectation et de correspondance, ou Advanced Work Assignment (AWA).

Les règles d'affectation et de correspondance et AWA utilisent l'application Skills Management de la plateforme pour définir les compétences.

- Les règles d'affectation et de correspondance associent les compétences à l'aide de modèles de tickets RH.
- AWA utilise des règles de détermination de compétences.

Advanced Work Assignment (AWA) pour HR Service Delivery

Utilisez la fonctionnalité ServiceNow Affectation de travail avancée pour HR Service Delivery pour affecter automatiquement des tickets RH aux agents en fonction de leurs disponibilités, de leurs capacités et de leurs compétences.

AWA pour HR Service Delivery envoie les tickets et les tâches à des agents qualifiés en utilisant des files d'attente d'éléments de travail, des conditions d'acheminement et des critères d'affectation que vous définissez.

Pour plus d’informations, consultez Affectation de travail avancée (AWA) d’Agent Workspace.

AWA est également disponible pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent. Pour en savoir plus, consultez Vue d'ensemble d'Advanced Work Assignment (AWA) pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Règles d'affectation et de correspondance pour les RH

Le système de base utilise la fonction d'affectation automatique de ticket pour affecter un ticket RH à un agent. Il tente d'affecter le ticket à un agent qui s'est vu affecter le moins de tickets, qui possède les compétences requises pour le traitement du ticket et qui correspond à l'emplacement de la personne concernée.

Traduction automatique

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

Règle métier d'affectation automatique

Un ticket RH est associé à une règle métier appelée Affecter automatiquement, qui appelle la logique de règle de correspondance. La règle Affecter automatiquement dépend de l'état du ticket RH et nécessite que le groupe d'affectation soit vide et que le champ Affecté à soit également vide.

Lorsque l'affectation automatique est déclenchée, la logique des règles de correspondance obtient une liste d'agents. Le nombre d'agents retournés dépend d'un paramètre qui spécifie la longueur de la liste. La valeur par défaut est 1.

Remarque :
Pour des services RH spécifiques, la fonctionnalité d'affectation automatique peut être ignorée. Voir les options de tickets dans Configurer un service RH.

Règles de correspondance

Les règles d'affectation RH utilisent le module d'extension Resource Matching Engine [com.snc.matching_rule], qui est activé avec le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]. Vous pouvez spécifier une table et une condition. Avec le système de base, les champs Groupe d'affectation et Affecté à sont vides par défaut.

Pour les tickets RH qui répondent à ces conditions, le script include hr_AssignmentAPI est appelé pour retourner une liste d'agents admissibles à cette affectation. Voir Ajouter ou modifier une règle de correspondance.

Remarque :
Le système de base fournit des règles de correspondance pour chaque table de CoE et pour chaque table de tâches RH.

Chaque table RH et chaque tâche dans le système de base possèdent deux règles de correspondance :

- Agents par compétences et par pays
- Agents par compétences

La règle de priorité supérieure (ordre d'exécution inférieur) pour chaque paire est la règle de correspondance par compétences et par pays.

- Si cette règle de correspondance ne trouve pas d'agents éligibles, la condition de la règle de priorité inférieure est toujours vraie (« true ») et tente de trouver une correspondance uniquement par compétences.
- Si la règle de priorité supérieure trouve un agent, le champ Affecté à n'est plus vide et la règle secondaire ne correspond pas.
- La commande getAgentsByCountryAndSkillsOrderLeastLoaded ou getAgentsBySkillOrderLeastLoaded dans le script include hr_AssignmentAPI est alors appelée.

Scripts include d'affectation

Le script hr_AssignmentAPI passe l'appel au script include hr_AssignmentUtil pour réduire les problèmes de mise à niveau. Plutôt que de mettre à jour hr_AssignmentUtil, vous pouvez l'ajouter à hr_AssignmentAPI ou à un autre script include client.

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

La commande getAgentsByCountryAndSkillsOrderLeastLoaded ou getAgentsBySkillOrderLeastLoaded dans le script include hr_AssignmentAPI recherche la première correspondance par pays et par compétences.

- Ces scripts examinent également les agents dans le groupe d'affectation.
- Ils recherchent ensuite les agents qui possèdent les compétences requises pour le ticket et qui se trouvent dans le même pays que la personne.
- La liste des agents retournés est triée en fonction de la charge d'affectation de tickets définie comme tickets actifs de type Ticket RH (ou extension) ou comme tâches RH actives.

L'affectation automatique des tâches RH est légèrement différente de celle des tickets RH.

- La liste des agents possibles pour une tâche RH est générée de la même façon que pour un ticket RH.
- En revanche, une fois la liste triée, la commande vérifie si la tâche est associée à un ticket RH parent et si l'agent affecté figure sur la liste.
- Si c'est le cas, l'agent est placé en haut de la liste en ignorant la charge de tickets.

Compétences requises

Si vous avez plusieurs départements RH, vous pouvez supprimer l'affectation du groupe RH du modèle RH et utiliser les règles d'affectation pour affecter le groupe RH. Par exemple, si vous avez des départements RH dans des bureaux aux États-Unis et en Allemagne, vous pouvez créer un groupe RH pour chaque bureau. Vous établissez des règles d'affectation pour affecter le groupe RH en fonction de l'emplacement de l'employé qui a soumis le ticket RH.

Si votre organisation utilise les compétences RH pour qualifier les affectations de ticket RH, assurez-vous que l'utilisateur ou les membres du groupe affectés ont les compétences requises. Pour déterminer si les compétences sont utilisées et affectées, vérifiez les options de configuration suivantes.

- **Administration RH** > **Services RH** > **Modèles RH**: regardez le modèle qui correspond à la règle d'affectation pour voir quelles compétences sont requises, le cas échéant.
- **Administration RH** > **Gérer les rôles** > **Gérer les compétences RH**: trouvez l'utilisateur RH affecté au ticket et cliquez sur le bouton **Compétences : #** pour voir si la compétence requise est affectée. Si ce n'est pas le cas, cochez la case pour l'affecter et cliquez sur **Enregistrer**.

Consultez Créer des règles pour acheminer et affecter des tickets du service client pour plus d'informations sur les règles de correspondance et d'affectation.

Ajouter ou modifier une règle d'affectation RH

Les règles d'affectation sont utilisées pour affecter le groupe RH lorsqu'il ne l'est pas à partir du modèle d'élément de catalogue. Vous pouvez créer des règles d'affectation RH si besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Règles d'affectation** > **Règles d'affectation RH**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

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

3. Complétez le formulaire.

Formulaire Règles d'affectation

Champ	Description
Nom	Nom descriptif pour la règle d'affectation RH.
Ordre d'exécution	Ordre de traitement de la règle. Les règles avec les numéros les plus faibles sont traitées en premier. Par exemple : ○ La première règle d'affectation RH dispose d'un ordre d'exécution de 100. ○ Une deuxième règle d'affectation RH dispose d'un ordre d'exécution de 200. ○ Si un groupe comporte des membres qui correspondent aux conditions définies dans la première règle d'affectation RH, il assigne un agent avec la plus petite quantité de tickets affectés. ○ Si la première règle d'affectation RH ne trouve pas d'agent à affecter, la deuxième règle d'affectation RH s'exécute.
Application	Indique le périmètre de l'application de base à laquelle s'applique la règle d'affectation.
Actifs	Case à cocher qui spécifie que la règle est en cours d'utilisation.
S'applique à	
Table	Table avec les enregistrements auxquels la règle d'affectation s'applique. Par défaut : la table Tâche RH [hr_task].
Conditions	Conditions dans lesquelles s'applique la règle d'affectation. **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .
Affecter à	
Utilisateur	Utilisateur à affecter au ticket lorsque cette règle est appliquée.
Groupe	Groupe à affecter au ticket lorsque cette règle est appliquée.
Script	
Script	Script pour définir la fonctionnalité avancée de la règle d'affectation. Le jeu de variables Current.variable_pool est disponible. **Remarque :** Deux exemples de scripts sont fournis en tant que commentaire. Vous pouvez modifier le script ou utiliser les informations comme point de départ pour votre propre script. Supprimez les exemples lorsque vous avez terminé.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Après avoir créé la règle d'affectation, vous pouvez la tester pour vérifier qu'elle fonctionne.

Traduction automatique

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

Information associée

Administration RH

Tester une règle d'affectation

Vous pouvez tester une nouvelle règle d'affectation pour vérifier qu'elle fonctionne comme prévu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Créez un nouveau ticket RH.
2. Remplissez les champs avec des données qui correspondent aux conditions de la règle d'affectation.
3. Soumettez le ticket RH.
4. Réouvrez le ticket et vérifiez que les informations d'affectation correctes ont été ajoutées.

Que faire ensuite

Si les informations d'affectation correctes n'ont pas été ajoutées, vérifiez si vous utilisez les compétences RH et si l'utilisateur possède les compétences requises.

Remarque :
Les groupes d'affectation sont affectés au moment où un ticket RH est créé à partir du formulaire de ticket RH. Une fois qu'il passe à l'état Prêt, un agent est affecté. Lorsqu'un ticket RH est créé à partir de l'Employee Service Center, un agent RH est immédiatement affecté.

- **Administration RH** > **Services RH** > **Modèles RH**: regardez le modèle qui correspond à la règle d'affectation pour voir quelles compétences sont requises, le cas échéant.
- **Administration RH** > **Gérer les rôles** > **Gérer les compétences RH**: trouvez l'utilisateur RH affecté au ticket et cliquez sur le bouton **Compétences : #** pour voir si la compétence requise est affectée. Si ce n'est pas le cas, cochez la case pour l'affecter et cliquez sur **Enregistrer**.

Après avoir vérifié que les compétences nécessaires sont affectées aux utilisateurs corrects, testez à nouveau la règle d'affectation.

Information associée

Administration RH

Ajouter ou modifier une règle de correspondance

Vous pouvez ajouter ou modifier une règle de correspondance pour affecter des tickets RH à des utilisateurs ou à des groupes spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Règles d'affectation** > **Règles de correspondance RH**.
2. Complétez ou modifiez le formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire Règles de correspondance

Champ	Description
Nom	Nom descriptif pour la règle de correspondance RH.
Ordre d'exécution	Ordre de traitement de la règle. Les règles avec les numéros les plus faibles sont traitées en premier. Si une règle est appliquée, les règles ayant un numéro d'ordre supérieur ne sont pas traitées. Par exemple, une règle de correspondance avec l'ordre 100 stipule d'affecter le ticket à un agent ayant la compétence spécifiée. Une règle de correspondance avec l'ordre 200 stipule d'affecter le ticket au groupe **RH**. Si un groupe a la compétence spécifiée, alors il est affecté. Si ce n'est pas le cas, alors la deuxième règle s'exécute et l'affecte dans **HR**.
Actifs	Case à cocher qui spécifie que la règle est en cours d'utilisation.
S'applique à	
Table	Table contenant les enregistrements auxquels la règle de correspondance s'applique. Par défaut : la table Tâche RH [hr_task].
Conditions	Conditions dans lesquelles la règle de correspondance s'applique. **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .
Ressource	
Correspondant	Indique l'option de correspondance des règles. La valeur par défaut est Scriptés.
Script	Script pour définir la fonctionnalité avancée de la règle de correspondance. Le jeu de variables Current.variable_pool est disponible. **Remarque :** Deux exemples de scripts sont fournis en tant que commentaire. Vous pouvez modifier le script ou utiliser les informations comme point de départ pour votre propre script. Supprimez les exemples lorsque vous avez terminé.

3. Soumettez le ticket RH.
4. Rouvrez le ticket et vérifiez que les informations de correspondance correctes ont été ajoutées.

Dictionnaire de synonymes RH

HR Service Delivery fournit un dictionnaire de synonymes qui aide à élargir les recherches de texte à l'aide de mots clés supplémentaires.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, ts_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez modifier le dictionnaire de synonymes RH pour qu'il reflète votre entreprise et votre terminologie.

Traduction automatique

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

Remarque :
Vous devez vous trouver dans le champ d'application global pour pouvoir le modifier.

Procédure

Effectuez les tâches suivantes :

Charger le dictionnaire de synonymes RH

Le dictionnaire de synonymes RH se charge automatiquement lorsque vous cochez la case **Charger les données de démonstration** et que vous activez le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core].

Activer le dictionnaire de synonymes RH

1. Accédez à la **Propriétés système** > **Recherche de texte**.
2. Cochez **Oui** dans le champ **Activer un synonyme (ce qui peut être défini dans Dictionnaires de synonymes)**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier le dictionnaire de synonymes RH

1. Accédez à la **Définition du système** > **Créer un index de texte pour les dictionnaires de synonymes**.
2. Cliquez sur **Dictionnaire de synonymes HRSD**.
3. Le système de base fournit cinq ensembles de synonymes par défaut.
4. Cliquez sur un ensemble de synonymes pour le modifier.
5. Ajoutez des mots dans la zone **Synset** en les séparant par des virgules. Les mots contenus dans cette zone correspondent aux mots personnalisés que vous avez l'impression que vos employés utilisent pendant leurs recherches.
6. Sinon, cliquez sur **Insérer une nouvelle ligne** pour ajouter un ensemble de synonymes.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Publier le dictionnaire de synonymes RH

1. Le formulaire Dictionnaire de synonymes HRSD apparaît.
2. Cliquez sur **Publier le dictionnaire** sous Liens connexes.
3. Le dictionnaire de synonymes est actif après quelques minutes.

Générateur de liens pour HR Service Delivery

Utilisez le Générateur de liens pour créer un lien sur un formulaire de ticket RH qui permet d'accéder à des informations en dehors de l'application afin de faciliter le traitement du ticket.

Créez des liens sur le formulaire de ticket RH vers la paie, les médias sociaux ou vers des produits pour répondre aux demandes d'ordinateurs ou de logiciels. Générez des URL pour gérer le contenu, les articles de la base de connaissances et les catalogues.

Par exemple, vous pouvez créer un lien vers une application RH tierce à partir du formulaire de ticket RH afin que les agents RH puissent accéder à d'autres informations de profil. La création de ces types de liens suppose ce qui suit :

Traduction automatique

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

- L'agent RH dispose d'informations d'identification valides pour accéder à une application RH tierce.
- Le lien redirige l'agent RH directement vers les informations de profil dans l'application RH tierce et non vers la page d'accueil.

Le module d'extension **Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]** active le module d'extension **Link Generator [com.snc.linkgenerator]**.

La création d'un lien pour un formulaire se déroule de la manière suivante :

- Créez un enregistrement pour le nom et l'URL du site Web cible dans **Définir les liens**(Sources de générateur de liens).
- Créez un enregistrement pour le nom du lien profond, le nom du site Web, le type de lien et le script dans **Définir des paramètres de lien** (Services de générateur de liens).
- Mappez les informations telles que le nom du bouton, le type d'emplacement du bouton, le formulaire (table), l'emplacement (champ) et le nom du lien profond dans **Définir le bouton** (Mappages de générateur de liens).

Ajouter ou modifier un lien profond RH

Utilisez l'option **Définir le lien** (Sources de générateur de liens) pour créer un enregistrement pour le nom et l'URL du site Web cible.

Avant de commencer

Rôle requis : link_generator_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Générateur de liens** > **Définir le lien**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur un enregistrement existant.
3. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
4. Accédez à la **Définir des paramètres de lien**.
5. Cliquez sur **Nouveau** ou sur un enregistrement existant.
6. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
7. Accédez à la **Bouton Définir**.
8. Cliquez sur **Nouveau** ou sur un enregistrement existant.
9. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Sécurité RH

HR Service Delivery fournit un accès restreint pour l'appelant, un support de chiffrement et des fonctionnalités de sécurité Edge Encryption.

Accès restreint pour l'appelant - RH

L'accès restreint pour l'appelant (RCA) définit un accès aux applications HR Service Delivery entre différents champs d'application.

Traduction automatique

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

La fonctionnalité RCA permet de sécuriser les informations sensibles dans les tables RH dans le champ d'application défini ainsi que dans les API de scripts include. Sans la fonctionnalité RCA, les tables qui ne sont pas définies comme privées pour un champ d'application donné sont susceptibles d'être consultées lors des requêtes de n'importe quel script côté serveur.

Le module d'extension **Scoped Application Restricted Caller Access [com.glide.scope.access.restricted_caller]** est activé lors de l'installation ou de la mise à niveau de l'application HR.

Suivi de l'appelant

Ce paramètre est recommandé pour l'étape du développement. L'accès aux tables et aux scripts include est autorisé, mais il fait l'objet d'un suivi dans la table Accès restreint pour l'appelant. Les informations d'accès peuvent être consultées à partir du menu **Accès restreint à l'application pour l'appelant**.

Restriction de l'appelant

Ce paramètre est recommandé pour la phase de production après la fin du développement.

Pour définir un accès à une ressource d'application couvrant différents champs d'application, reportez-vous à la section Définir un accès à une ressource d'application couvrant différents champs d'application .

Information associée

Définir le périmètre de l'application, les ressources de l'application et l'accès aux événements

Chiffrer pour RH et Employee Document Management

HR Service Delivery et Employee Document Management prennent en charge la fonctionnalité de chiffrement pour sécuriser les informations sensibles.

Le chiffrement empêche les utilisateurs non autorisés de télécharger et de consulter des documents d'employés ou de consulter des champs spécifiques. Pour chiffrer des documents ou des champs d'employés dans le service des RH, Column Level Encryption est activé par défaut et fournit des fonctions de chiffrement basées sur les rôles.

Un gestionnaire de chiffrement configure les champs ou applications qui doivent être chiffrés à l'aide de modules de chiffrement et de politiques d'accès aux modules :

- **Remarque :**
  Assurez-vous que Employee Document Management est sélectionné dans le champ **Application**.

- Utilisez la politique d'accès aux modules pour définir le rôle pour l'accès au chiffrement. Spécifiez le rôle à l'utilisateur qui ajoute des documents d'employé. Les utilisateurs ayant ce rôle peuvent accéder à des documents chiffrés. Reportez-vous à la section Créer une politique d'accès au module .
- Les employés peuvent consulter leurs propres documents lorsque HR Service Delivery est disponible sous licence et activé, et que le type de document permet aux employés d'y accéder. Le rôle spécifié dans le module de chiffrement n'est pas requis pour que les employés puissent consulter leurs propres documents chiffrés. Définir les politiques pour un type de document Pour configurer le chiffrement du champ ou de la pièce jointe, reportez-vous à la section Chiffrement de champs et de pièces jointes .

Remarque :
Les documents précédemment chiffrés à l'aide de contextes de chiffrement sont accessibles de la même manière à l'aide des modules de chiffrement dans Washington DC.

Traduction automatique

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

Consultez Chiffrement au niveau des colonnes pour plus d'informations sur les modules de chiffrementChiffrement au niveau des colonnes .

Edge Encryption pour HR et Employee Document Management

HR Service Delivery et Employee Document Management prennent en charge la fonctionnalité Edge Encryption pour sécuriser les informations sensibles.

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

Consultez la rubrique Comprendre Chiffrement Edge .

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

Consultez la rubrique Planification pour Chiffrement Edge .

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

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

Edge Encryption pour HR

Vous pouvez chiffrer des colonnes (champs) ou des pièces jointes associées à une table RH. Reportez-vous à la section Chiffrer des champs à l'aide de configurations de chiffrement .

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

Messagerie instantanée pour les RH à partir de listes et de formulaires

Vous pouvez discuter avec vos employés au sujet de leurs demandes de services RH à partir de n'importe quelle liste ou formulaire RH dans HR Service Delivery.

Accédez à la messagerie instantanée à partir de l'icône **Basculer la barre latérale de Connect** sous **En-tête de formulaire** dans n'importe quel formulaire ou n'importe quelle liste RH. Un numéro s'affiche sur l'icône **Basculer la barre latérale de Connect** pour vous informer que quelqu'un essaie de discuter avec vous.

Une discussion initiée au sujet d'un ticket RH spécifique fait partie de l'enregistrement du ticket. Par défaut, la conversation par messagerie instantanée est enregistrée dans les **Notes de travail** du ticket RH. Les notes de travail sur un ticket RH ne sont pas visibles par l'employé. Si vous sélectionnez **Commentaires**, la discussion par messagerie instantanée sera visible pour l'employé via le ticket RH.

Dans la fenêtre de messagerie instantanée, cliquez sur l'icône en regard du numéro de ticket RH pour accéder aux détails du ticket RH.

Remarque :
Lorsqu'un agent n'est pas affecté à un ticket RH, certaines fonctionnalités ne sont pas disponibles depuis l'Centre des employés. Par exemple, le lien Poser une question qui permet de discuter d'un ticket en particulier ne peut pas affecter un agent. Pour obtenir des informations sur l'affectation automatique d'un agent RH à un ticket, voir Règles d'affectation et de correspondance pour les RH.

Reportez-vous à la section Connexion .

Traduction automatique

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

Gérer la file d'attente de messagerie instantanée RH

Vous pouvez configurer la file d'attente de messagerie instantanée du département RH et examiner les enregistrements de la messagerie pour évaluer dans quelle mesure les employés sont aidés lorsqu'ils entament une conversation.

Avant de commencer

Pour utiliser la file d'attente de messagerie instantanée RH, l'administrateur doit activer les modules d'extension Affectation de travail avancée [com.glide.awa] et Messagerie instantanée d'agent [com.glide.interaction.awa].

Rôle requis : admin ou hr_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer le groupe d'affectation pour surveiller la file d'attente de messagerie instantanée et les messages que les employés voient quand ils amorcent une conversation et pendant qu'ils attendent.

Vous pouvez passer en revue les enregistrements de messagerie instantanée pour voir combien de temps les employés ont attendu une réponse et qui accepte les demandes de conversation via messagerie instantanée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Collaborer** > **Support de Connexion** > **Administration du support** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez **File d'attente de messagerie instantanée du département RH** dans la liste des files d'attente de messagerie instantanée.
3. Renseignez les champs comme il convient.

Formulaire de file d'attente de messagerie instantanée

Champ	Description
Nom	Nom de la file d'attente.
Actif	Non utilisé dans Connect.
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs qui contient le personnel d'assistance pour la file d'attente. Tout utilisateur du groupe peut afficher la file d'attente dans la barre latérale de Connect et accepter des conversations via messagerie instantanée. Aucun autre utilisateur ne peut accéder à la file d'attente. Ce champ doit être rempli.
Délai d'attente moyen	Temps moyen nécessaire à un agent pour accepter une conversation via messagerie instantanée dans la file d'attente. Cette valeur est automatiquement calculée. Ne la modifiez pas manuellement.
Confirmer le problème	Non utilisé dans Connect.
Remonter à	Autre file d'attente vers laquelle un agent peut escalader une conversation via messagerie instantanée. Par exemple, il existe une file d'attente pour les messageries instantanées d'assistance hautement prioritaires. Lorsqu'une file d'attente est définie dans ce champ, les agents peuvent accéder à l'option **Escalader** dans les conversations.
Réponse de l'agent initial	Message que les utilisateurs voient quand un agent accepte leur conversation via messagerie instantanée. Par exemple, **Merci d'avoir contacté l'assistance. Nous examinons actuellement votre question et nous reviendrons rapidement vers vous.**

Traduction automatique

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

Champ	Description
Non disponible	Message que les utilisateurs voient quand ils tentent de commencer une conversation via messagerie instantanée en dehors du **Calendrier** de file d'attente défini. Vous pouvez utiliser le langage HTML pour formater le message et inclure des liens ou des médias.
Question	Première phrase que les utilisateurs voient lorsqu'ils commencent une nouvelle conversation via messagerie instantanée dans la file d'attente. Par exemple, **Comment puis-je vous aider ?**
Calendrier	Calendrier qui définit à quel moment la file d'attente est disponible. Laissez le champ vide pour rendre la file d'attente disponible tout le temps. Les utilisateurs ne peuvent pas commencer une nouvelle conversation dans la file d'attente en dehors des heures du calendrier.

4. Pour examiner les conversations associées à la file d'attente, ajoutez la liste connexe **Entrées de file d'attente de messagerie instantanée** et examinez les enregistrements pour les informations suivantes.

Option	Description
Combien de temps l'utilisateur a attendu et le résultat	Examinez les informations dans les colonnes **État** et **Délai d'attente**.
Qui aide activement les employés dans la file d'attente	Examinez les noms des agents dans la colonne **Affecté à**.

Surveiller la file d'attente de messagerie instantanée RH

Les employés peuvent poser une question à partir du lien **Messagerie instantanée avec les RH** sur le portail RH. Leur question est placée dans la file d'attente de messagerie instantanée RH, et tout agent RH surveillant la file d'attente peut y répondre.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

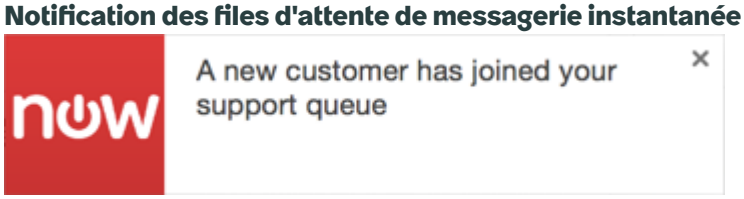
Remarque :

Support de Connexion sera déprécié. Pour des options similaires, déplacez-vous vers Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent. Pour en savoir plus, consultez Passer du support de Connect à Advanced Work Assignment et au Chat d'agent .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, tous les membres du groupe RH surveillent la file d'attente de messagerie instantanée RH. Lorsqu'une question est soumise à la file d'attente, une notification contextuelle s'affiche.

Notification des files d'attente de messagerie instantanée RH



Procédure

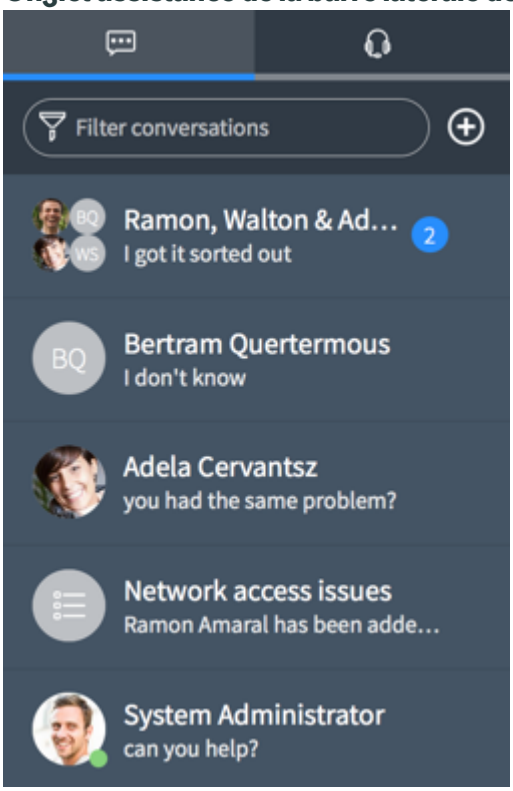
1. Accédez à la **Tous** > **Collaborer** > **Support de Connexion**.
   L'espace de travail de Connect s'ouvre dans un nouvel onglet.

Traduction automatique

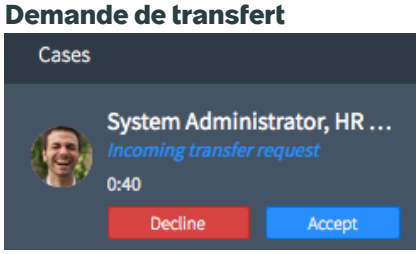
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

2. Cliquez sur l'onglet assistance de la barre latérale de Connect, représenté par une icône de casque ( ). L'onglet Assistance affiche les **Files d'attente** auxquelles vous appartenez. Il affiche également vos conversations d'assistance ouverte dans **Tickets**. Lorsqu'un utilisateur commence une conversation d'assistance ou qu'un agent transfère une conversation vers une file d'attente, tout agent qui appartient à la file d'attente associée peut accepter la conversation.

Onglet assistance de la barre latérale de Connect



3. Acceptez une conversation de l'une des façons suivantes.

Option	Description
Accepter une conversation à partir d'une file d'attente	Sous **Files d'attente**, cliquez sur **Accepter** à côté de la file d'attente. La conversation s'ouvre dans le volet de conversation et une entrée apparaît dans la section **Tickets** de la barre latérale.
Accepter une demande de transfert	Sous **Tickets**, cliquez sur **Accepter** à côté d'une demande de transfert. **Demande de transfert**  La conversation s'ouvre dans le volet de conversation. L'agent qui a transféré la

Traduction automatique

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

Option	Description
	conversation peut rester dans la conversation.

4. Répondez à l'utilisateur et aidez-le à résoudre son problème.
   Par défaut, vos messages sont ajoutés à l'enregistrement de conversation sous la forme de commentaires et sont visibles pour l'utilisateur.

Que faire ensuite

Si nécessaire, vous pouvez ouvrir un nouveau ticket RH ou un nouvel incident à partir de la conversation pour une enquête plus approfondie. Vous pouvez également transférer la conversation à un autre agent ou à une autre file d'attente, ou escalader la conversation à une file d'attente plus prioritaire.

Créer un ticket RH à partir d'une conversation via la messagerie instantanée

Si une conversation via messagerie instantanée RH génère le besoin d'ouvrir un ticket, créez le ticket directement dans la conversation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer.

Remarque :
Support de Connexion a été déconseillé et n’est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Pour des options similaires, déplacez-vous vers Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent. Pour en savoir plus, consultez Passer du support de Connect à Advanced Work Assignment et au Chat d’agent .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez un ticket RH à partir d'une conversation d'assistance, le système copie l'historique de conversation dans le flux d'activité du ticket sous forme de commentaires et de notes de travail. Les futurs messages sont également suivis dans ce ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexion** > **Support de Connexion**.
   L'espace de travail de Connect s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Cliquez sur l'onglet assistance de la barre latérale de Connect, représenté par une icône de casque ( ).
3. Sous **Tickets**, ouvrez une conversation RH.
4. En bas de la conversation, cliquez sur l'icône de menu ( ) pour ouvrir le menu Actions de Connect.
5. Dans le menu Actions de Connect, sélectionnez **Créer un ticket RH**.
   Un nouveau formulaire de ticket s'ouvre dans un onglet d'enregistrement. Le système définit automatiquement certains champs en fonction des détails de la conversation.
6. Remplissez le formulaire et cliquez sur **Envoyer**.
   Tous les commentaires ou notes de travail dans la conversation d'enregistrement apparaissent sous forme de commentaires sur le formulaire d'incident. Les notes de travail n'apparaissent pas dans la messagerie instantanée pour l'utilisateur ESS. L'agent de messagerie instantanée peut choisir de marquer un message comme Commentaire ou comme Note de travail dans la conversation.
   a. Dans la conversation d’enregistrement, à côté du champ d’entrée de texte, cliquez sur l’icône de type de message (
   b. Sélectionnez **Commentaire** ou **Note de travail**.
   c. Entrez un message.

Traduction automatique

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

Par défaut, les messages de conversation d'enregistrement sont ajoutés sous forme de commentaires.

Remarque :
si vous ajoutez une pièce jointe à une conversation d'enregistrement, elle est également jointe à l'enregistrement sous-jacent.

Le système partage automatiquement l'enregistrement dans la conversation, copie la conversation dans le flux d'activité d'enregistrement et référence l'enregistrement dans la table Entrée de file d'attente de messagerie instantanée [chat_queue_entry]. Tous les nouveaux champs de journal ajoutés à l'enregistrement n'apparaissent pas dans la messagerie instantanée. Le système modifie également l'ID du document afin que la conversation référence le numéro de l'incident plutôt que l'entrée dans la table Entrée de file d'attente de messagerie instantanée.

Collecte des informations de l'employé

Collectez des informations de l'employé sans créer d'autres enregistrements de tickets ou ajouter de nouveaux champs à des tables existantes avec des formulaires d'employés.

Les formulaires des employés sont des questionnaires conçus à l'aide du concepteur d'enquête, que vous pouvez utiliser dans les tâches RH pour vérifier ou mettre à jour les informations fournies par les employés. Les informations recueillies peuvent être mappées directement aux champs sur une table cible. Vous pouvez également utiliser les critères RH pour interroger les réponses afin de les utiliser dans les processus en aval, tels que pour les activités d'événements du cycle de vie.

Comment collecter des informations de l'employé

Les formulaires employés vous permettent de recueillir ou de vérifier les informations des employés. Pour les utiliser, vous devez d'abord créer le formulaire employé. Les questionnaires de formulaire employé sont construits à l'aide du concepteur d'enquête, et vous avez la possibilité de mapper les questions du formulaire employé aux champs correspondants sur une table cible. Les mappages vous permettent de renseigner automatiquement des informations sur le formulaire employé ; ces informations peuvent être soit accessibles en lecture seule soit modifiables. Si elles sont modifiables, les valeurs mises à jour seront transférées vers les champs de table correspondants.

Pour en savoir plus, consultez Créer un formulaire employé.

Une fois les formulaires employés créés, vous pouvez les utiliser dans des tâches RH ou dans des modèles de tâches RH.

Remarque :
Assurez-vous que le type de tâche RH est défini sur **Collecter des informations de l'employé**.

- Ajout d'une tâche RH à un ticket RH
- Configurer un modèle de tâche RH

Vous pouvez également utiliser les enregistrements de critères RH pour interroger les réponses recueillies afin de les utiliser dans les processus en aval, tels que pour les activités d'événements du cycle de vie. Étant donné que les questions sur le formulaire employé sont établies à l'aide du concepteur d'enquête, les réponses recueillies sont enregistrées dans la table Résultat de métrique [asmt_metric_result]. Vous pouvez utiliser les enregistrements de critères RH pour interroger les réponses à partir de cette table afin de déterminer si une activité doit ou non se déclencher pour un utilisateur particulier. Si, par exemple, sur un formulaire de divulgation d'invention, le nouvel employé répond oui, alors vous pouvez utiliser cette réponse pour déclencher la création d'une autre tâche afin de recueillir des détails sur l'invention.

Traduction automatique

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

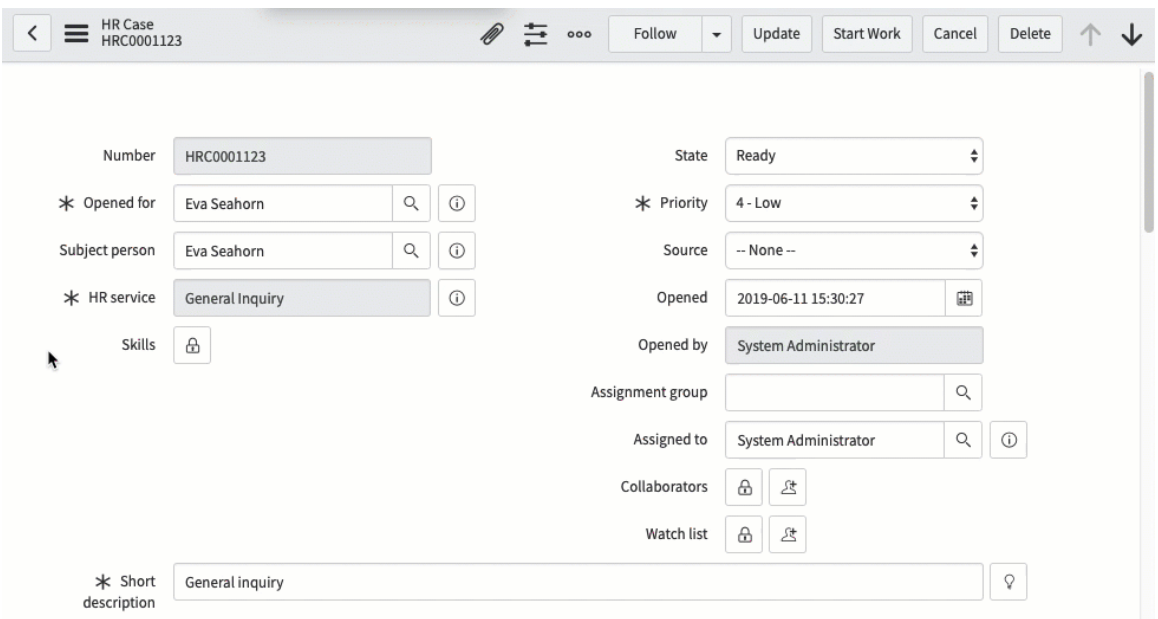
Pour en savoir plus, consultez Créer un enregistrement de critères RH pour un formulaire employé.

Example: Collecte d'informations sur la propriété intellectuelle

Dans le cadre du processus d'intégration, vous souhaitez demander aux nouveaux employés s'ils ont des inventions à divulguer. Si tel est le cas, vous voulez recueillir des détails sur l'invention. Pour recueillir ces informations, vous devez créer un formulaire employé, c'est-à-dire un questionnaire construit à l'aide du concepteur d'enquête. Le questionnaire peut comprendre :

- Le responsable du nouvel employé
- L'unité business du nouvel employé
- Avez-vous des inventions à divulguer ?
- Si oui, veuillez communiquer des détails sur votre invention.

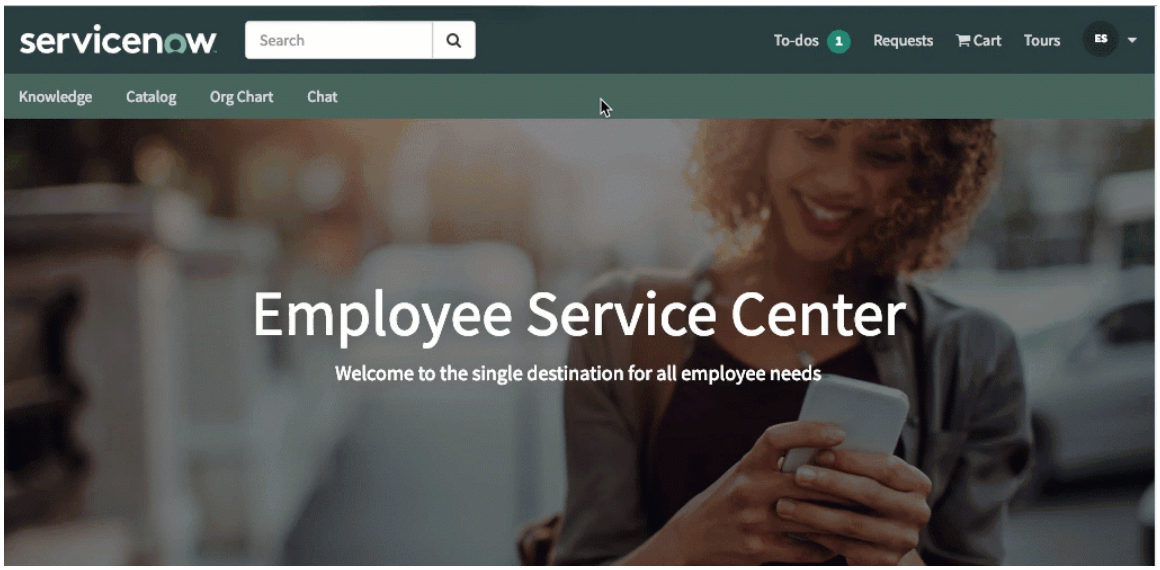
Après avoir créé le formulaire employé, vous pouvez utiliser le formulaire dans les tâches RH pour recueillir les informations dont vous avez besoin. Le GIF suivant montre un exemple d'un agent RH qui crée une tâche de collecte d'informations de l'employé pour Eva Seahorn dans le cadre d'un ticket RH.



L'employé peut alors fournir cette information lorsqu'il reçoit la tâche à effectuer. Le GIF suivant montre un exemple dans lequel l'employée, Eva Seahorn, exécute la tâche de collecte d'informations dans l'Centre des employés.

Traduction automatique

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



Traitement des erreurs lors de la collecte d'informations de l'employé

Si une erreur se produit lors de la mise à jour du formulaire employé, une note de travail sera ajoutée au ticket RH et aux formulaires de tâches RH. Les informations qui n'ont pas été mises à jour doivent être mises à jour manuellement par l'agent RH et vous pouvez accéder à **Administration RH** > **Erreurs dans le formulaire employé** pour plus de détails sur l'erreur.

Créer un formulaire employé

Créez ou modifiez un formulaire employé afin que vous puissiez recueillir des informations sur l'employé. La configuration du formulaire employé est un processus en trois parties. Vous devez d'abord créer l'enregistrement du formulaire employé. Utilisez ensuite le concepteur d'enquête pour créer une ou plusieurs questions pour le formulaire employé. Pour finir, vous pouvez mapper les questions du formulaire employé aux champs correspondants sur une table cible.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Formulaire employé**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire employé

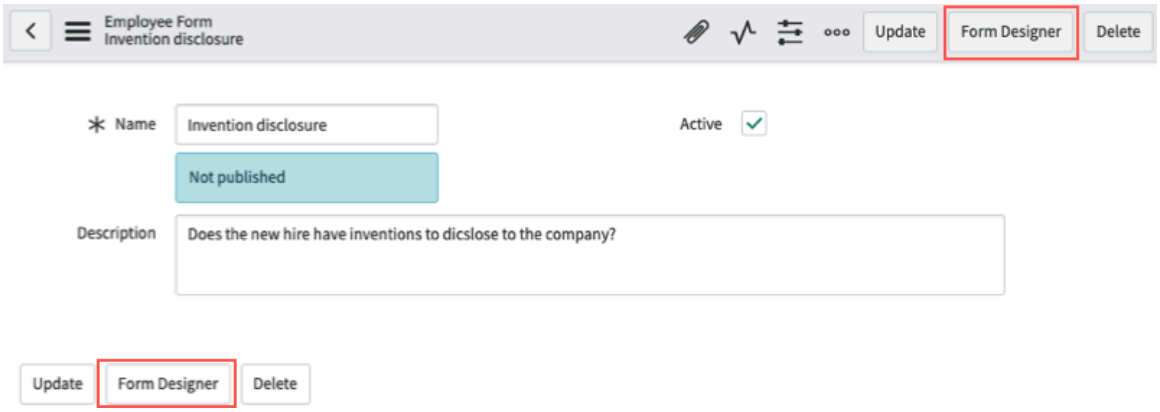
Champ	Description
Nom	Nom du formulaire employé.
Description	Description du formulaire employé.
Actifs	Option permettant d'activer le formulaire employé en vue de son utilisation.

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

Traduction automatique

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

Le bouton **Concepteur de formulaire** apparaît.



5. Cliquez sur **Concepteur de formulaire** pour ouvrir le concepteur d'enquête dans une nouvelle fenêtre.
6. Utilisez ensuite le concepteur d'enquête pour créer des questions pour votre formulaire employé.

Remarque :
Si vous envisagez de mapper la question à un champ de la table, assurez-vous que les types de données correspondent. Le mappage est pris en charge pour les types de questions suivants :

- Booléen
- Choix
- Date
- Date/Heure
- Numéro
- Chaîne
- Référence

Pour plus d'informations sur les différents types de questions, voir Éléments du concepteur d'enquête .

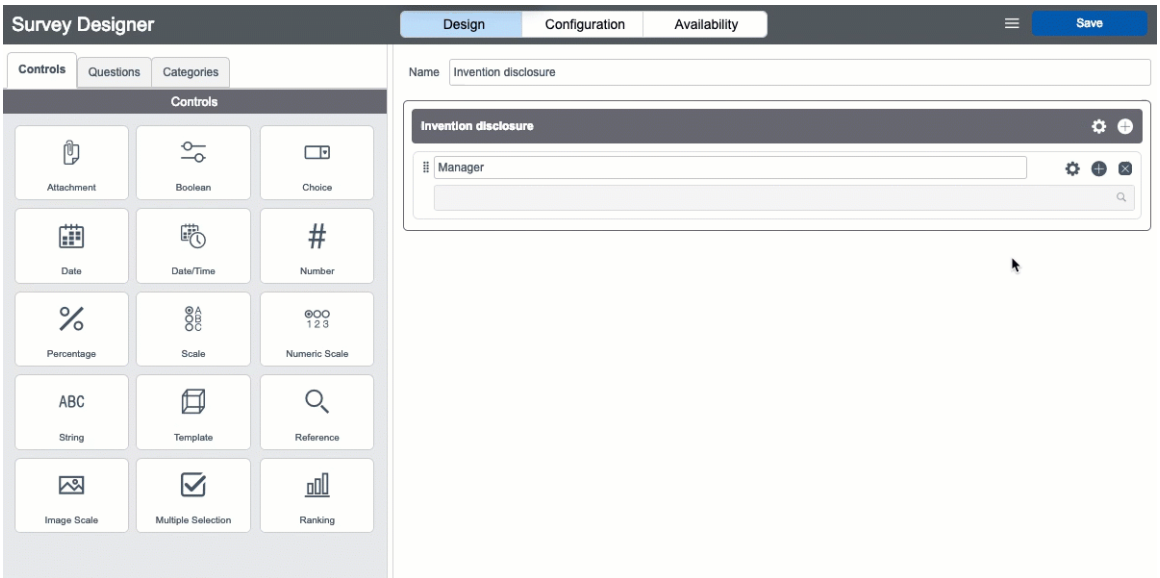
Example

Le GIF suivant montre un exemple dans lequel un utilisateur génère une question de référence et une question booléenne dans le concepteur d'enquête.

Remarque :
Veillez à attribuer un nom à chaque question afin de pouvoir l'identifier plus facilement lorsque vous créerez des mappages ou des enregistrements de critères RH.

Traduction automatique

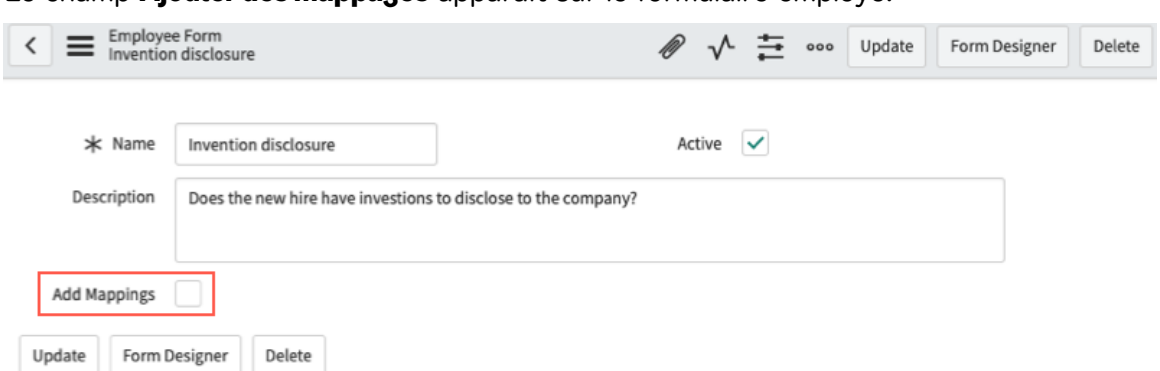
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



7. Après avoir généré vos questions, cliquez sur **Enregistrer et publier**.

8. Revenez à votre formulaire employé et rechargez-le.

   Le champ **Ajouter des mappages** apparaît sur le formulaire employé.



9. Si vous souhaitez mapper une ou plusieurs questions aux champs sur une table, remplissez les nouveaux champs suivants sur le formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire employé

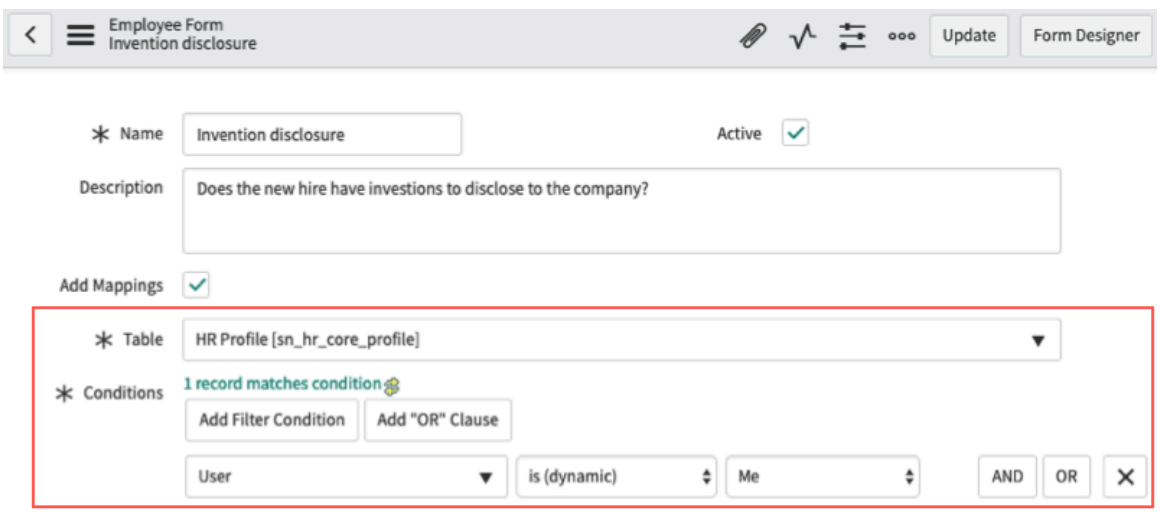
Champ	Description
Ajouter des mappages	Option permettant de mapper des questions du formulaire employé aux champs correspondants sur une table cible. Ce champ apparaît après avoir enregistré et publié au moins une question dans le concepteur d'enquête.
Table	Sélectionnez la table à laquelle est mappé le formulaire employé. Ce champ apparaît lorsque l'option **Ajouter des mappages** est sélectionnée.
Conditions	Utilisez le créateur de condition pour identifier un enregistrement sur la table auquel accéder. Assurez-vous que le résultat correspond à un seul enregistrement. Ce champ apparaît lorsque l'option **Ajouter des mappages** est sélectionnée. **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .

Example

Par exemple, vous pouvez mapper un formulaire employé à la table Profil RH [sn_hr_core_profile] avec la condition suivante :

[User] [is (dynamic)] [Me].

L'enregistrement de profil RH de l'utilisateur connecté est alors accessible pour le mappage.



10. Pour mapper une ou plusieurs questions du formulaire employé aux champs correspondants sur une table cible.

    a. Dans la section **Mappages de champs de formulaires employé**, cliquez sur **Nouveau**.

    b. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

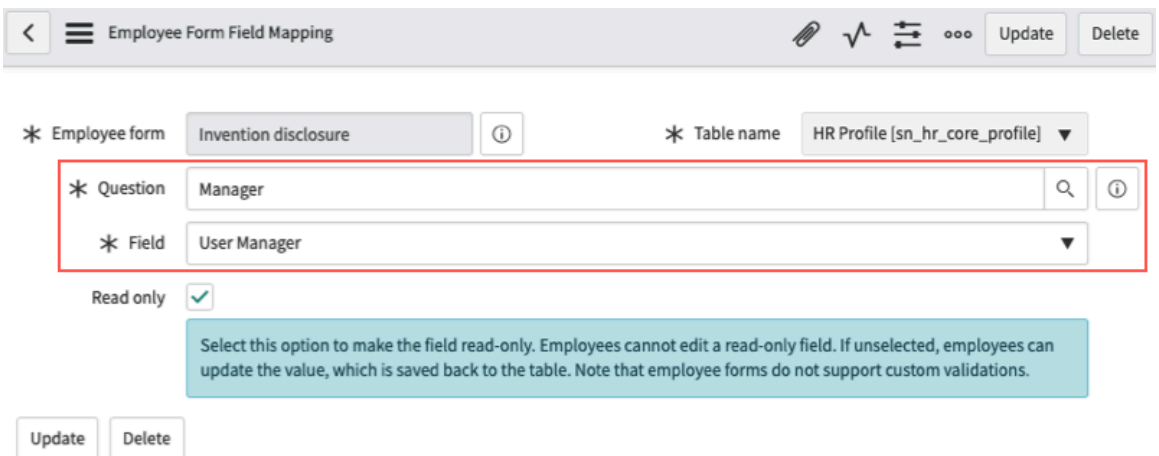
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Formulaire Mappage de champ de formulaire employé

Champ	Description
Formulaire employé	Ce champ est automatiquement renseigné avec le nom du formulaire employé.
Nom de table	Ce champ est automatiquement défini sur la table à laquelle le formulaire employé est associé.
Question	Question du formulaire employé à partir duquel le mappage est effectué. **Remarque :** Assurez-vous que le type de données correspond à celui du champ cible.
Champ	Champ auquel le mappage est appliqué **Remarque :** Assurez-vous que le type de données correspond à celui de la question source.
Lecture seule	Option permettant de rendre la question accessible en lecture seule. Si cette option est sélectionnée, l'utilisateur peut lire mais ne peut pas mettre à jour la valeur de champ sur le formulaire employé. Ce champ apparaît une fois que vous avez sélectionné une question dans le champ **Question**.

Example

Par exemple, vous pouvez mapper une question à l'attention du responsable de l'utilisateur au champ correspondant sur la table Utilisateur [sys_user]. Lorsque l'utilisateur consulte le formulaire employé dans une tâche RH, il verra le nom de son responsable dans ce champ. Comme ce champ est marqué en lecture seule, l'utilisateur pourra le lire, mais ne pourra pas le mettre à jour.



Traduction automatique

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

c. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

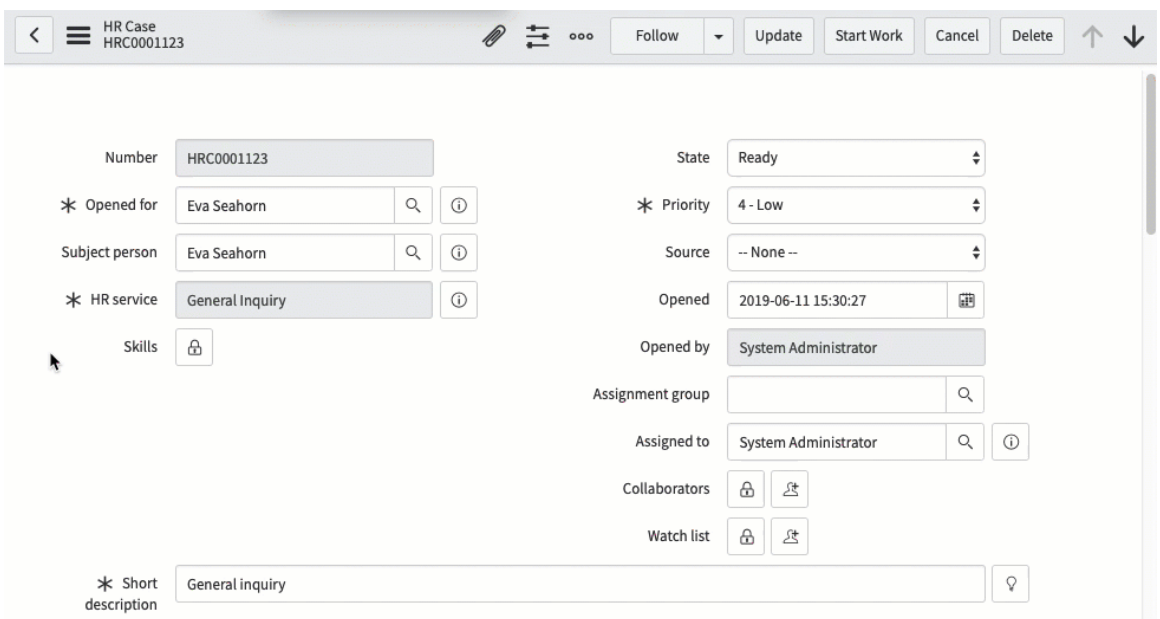
d. Répétez le processus si besoin.

11. Cliquez sur **Mettre à jour**.

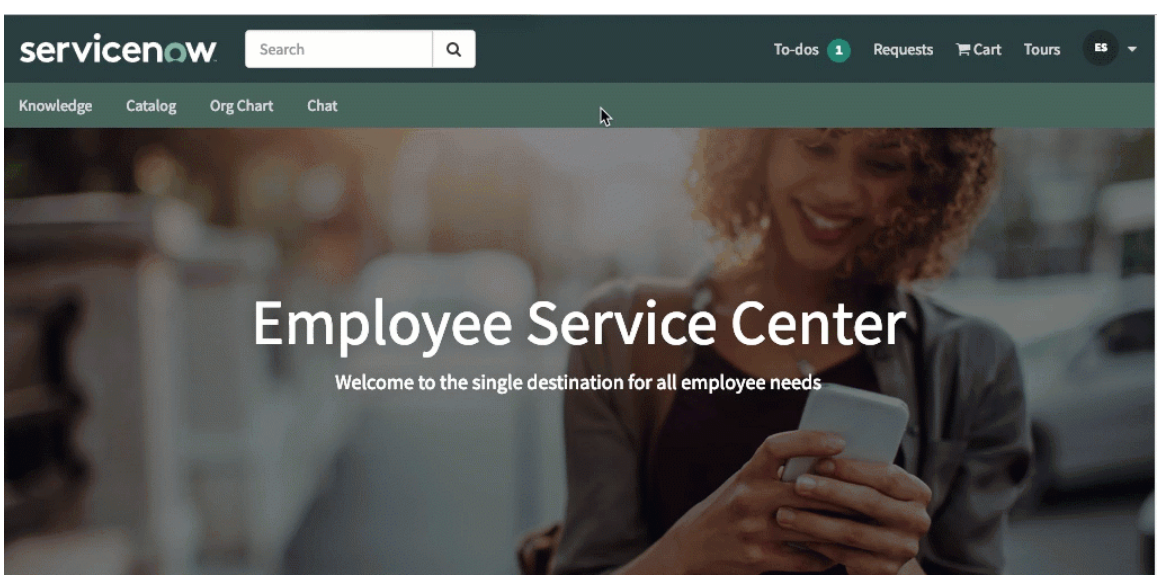
Que faire ensuite

Vous pouvez utiliser le formulaire employé dans les formulaires de tâches pour recueillir des informations auprès des utilisateurs.

Le GIF suivant montre un exemple d'un agent RH qui crée une tâche de collecte d'informations de l'employé pour Eva Seahorn dans le cadre d'un ticket RH.



Le GIF suivant montre un exemple dans lequel l'employée, Eva Seahorn, exécute la tâche de collecte d'informations dans l'Centre des employés.



Traduction automatique

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

Créer un enregistrement de critères RH pour un formulaire employé

Créez un enregistrement de critères RH pour un formulaire d'employé en fonction des réponses des employés stockées dans la table Résultat de mesure [asmt_metric_result].

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les réponses du formulaire employé sont stockées dans la table Résultats de mesures [asmt_metric_result]. Vous pouvez interroger les réponses en utilisant des critères RH. Si, par exemple, sur un formulaire de divulgation d'invention, le nouvel employé répond oui, alors vous pouvez utiliser cette réponse pour déclencher la création d'une autre tâche afin de recueillir des détails sur l'invention.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Critères RH**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de critères RH

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de critères RH.
Description	Description de l'enregistrement de critères RH.
Actifs	Option permettant d'activer l'enregistrement de critères RH en vue de leur utilisation.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   La section **Conditions** apparaît.
5. Dans la section **Conditions**, cliquez sur **Nouveau**.
6. Sur le formulaire Condition RH, entrez les valeurs de champ suivantes.

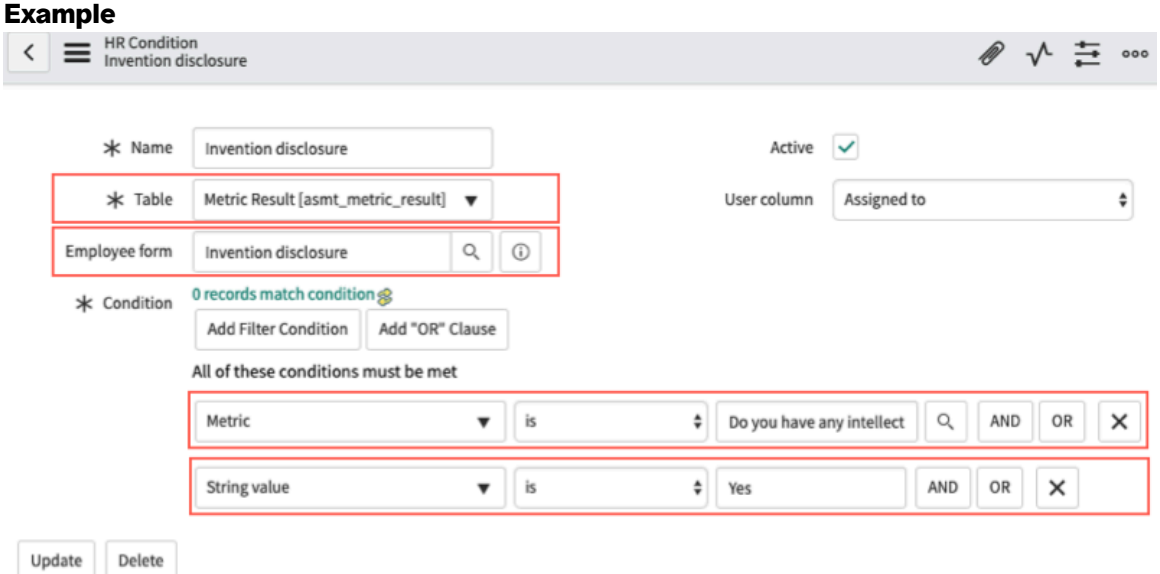
Champ	Valeur
Nom	<Nom de la condition RH>
Table	Table Résultat de métrique [asmt_metric_result]
Formulaire employé	Sélectionnez le formulaire employé que vous souhaitez interroger. Ce champ apparaît lorsque la table Résultat métrique est sélectionnée dans le champ **Table**.
Condition	Sélectionnez la question et la réponse à partir du formulaire employé que vous souhaitez interroger. Pour la question, indiquez la condition suivante : [Metric] [is] [<Question>] Pour la réponse, indiquez la condition suivante en fonction du type de valeur :

Traduction automatique

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

Champ	Valeur
	○ **[String value] [is] [<Réponse>]** ○ **[Reference value] [is] [<Réponse>]** ○ **[Actual value] [is] [<Réponse>]** **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .
Actif	Sélectionné
Colonne d'utilisateur	Affecté à

Example



7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Sur le formulaire Critères RH, cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Selon le type de ticket, l'enregistrement de critères RH utilisera l'instance d'enquête suivante :

- Si vous utilisez l'enregistrement de critères RH avec un événement du cycle de vie, il utilisera l'instance d'enquête associée au ticket d'événement du cycle de vie.
- Si vous utilisez l'enregistrement de critères RH avec n'importe quel autre ticket RH, il utilisera la dernière instance d'enquête.

Capturer plusieurs enregistrements de tâches pour un utilisateur

Capturez plusieurs enregistrements de tâches pour un utilisateur avec la nouvelle table Tâches (sn_hr_core_job). Lors de la création de tickets RH, vous pouvez spécifier la tâche à laquelle se rapporte le ticket. Imaginons par exemple que vous avez un ticket d'écart de salaire et que l'employé possède deux enregistrements de tâches associés. Une fois le ticket créé, vous pouvez spécifier à quelle tâche il se rapporte.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble de la table Tâches

À compter de la version New York, vous pouvez utiliser la nouvelle table Tâches (sn_hr_core_job) pour stocker plusieurs enregistrements de tâches par utilisateur et capturer l'historique des tâches des utilisateurs de votre organisation.

Table Tâches et table Profil RH

La table Profil RH fait référence à la table Tâches pour la tâche principale de l'utilisateur.

Table Profil RH (sn_hr_core_profile)

Champ	Description
primary_job • Date de démarrage du travail • Date de fin de tâche	Champ de référence à la table Tâches (sn_hr_core_job).

Par exemple, l'enregistrement de profil RH suivant concerne Eva Seahorn. Eva a été embauchée pour la première fois comme designer d'interface utilisateur en mai 2017. En août 2018, Eva a quitté l'entreprise. En juin 2019, Eva a été réembauchée en tant que directrice marketing. Eva a deux enregistrements de tâches associés ; son poste de directrice marketing correspond à sa tâche principale.

- La liste connexe Informations sur l'emploi contient des informations sur la tâche principale.
- La liste connexe Tâches contient tous les enregistrements de tâches associés.

Remarque :
La date de début d'emploi représente le premier jour où l'utilisateur a été employé par l'organisation. La date de début d'emploi représente le premier jour de la tâche principale actuelle de l'utilisateur. Eva a quitté l'organisation en août 2018, mais elle a été réembauchée en juin 2019. Il s'agit de la nouvelle date de début de l'emploi d'Eva.

Traduction automatique

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

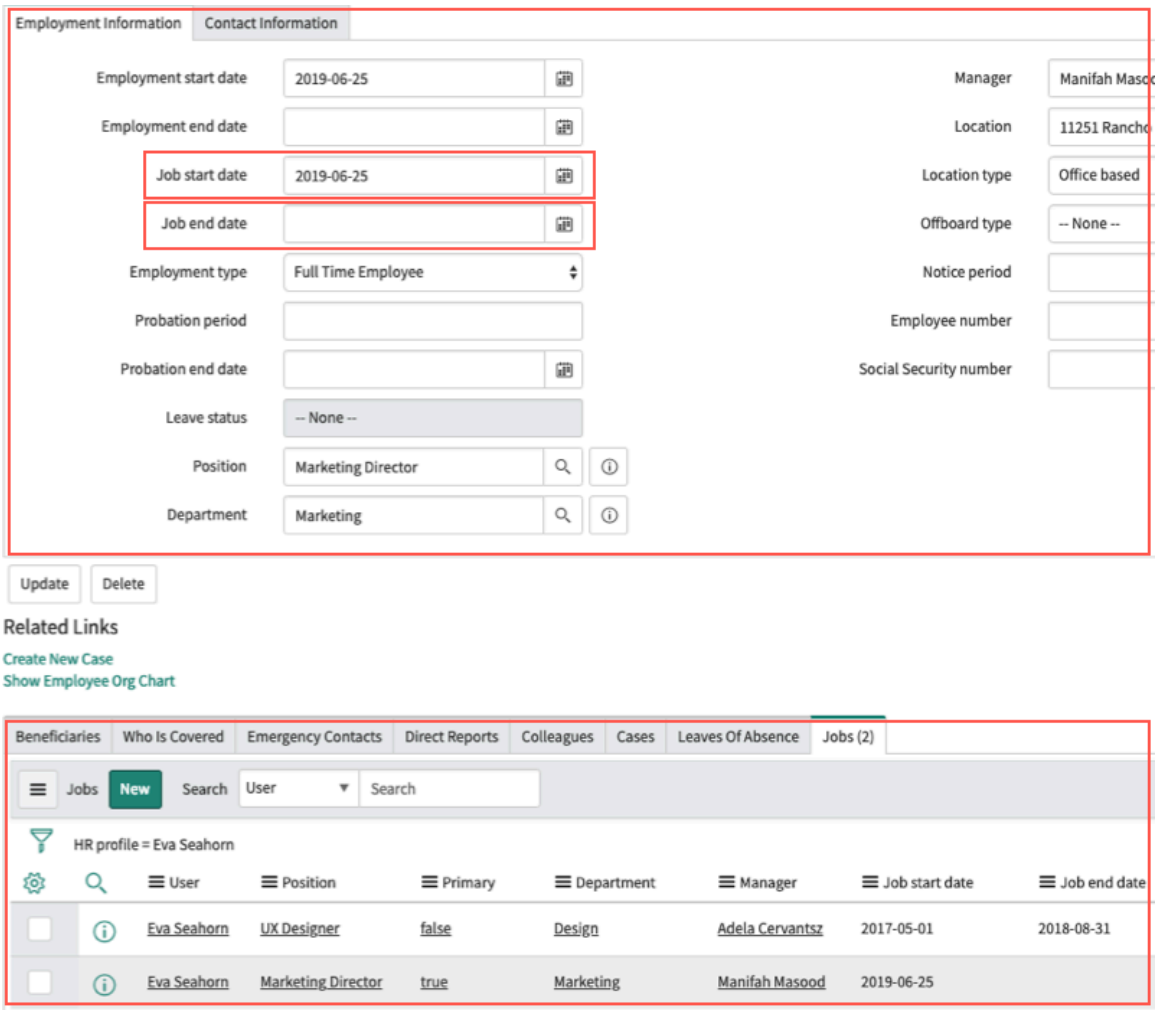


Table Tâches et table Ticket RH

La table Ticket RH fait référence à la table Tâches pour l'emploi de la personne.

Table Ticket RH [sn_hr_core_case]

Champ	Description
subject_person_job	Champ de référence à la table Tâches (sn_hr_core_job).

Dans le cas d'Eva Seahorn, par exemple, elle a été réembauchée en tant que directrice marketing en juin 2019. Eva a donc deux enregistrements de tâches associés. Lors de la création du ticket d'intégration pour Eva, le champ **subject_person_job** vous permet de spécifier à quelle tâche ce ticket correspond. Le ticket d'intégration concerne le poste de directrice marketing pour lequel Eva a été réembauchée.

Prise en charge de plusieurs tâches dans un événement de cycle de vie

Utilisez la table Tâches pour créer des tickets d'événement de cycle de vie où vous pouvez spécifier à quel ticket la tâche appartient. Imaginons par exemple que vous avez un stagiaire qui est en passe d'occuper un poste à plein temps. Le stagiaire a deux enregistrements de tâches associés. Quand un ticket d'intégration pour le poste à plein temps est créé, le ticket est associé à l'enregistrement de tâche à plein temps, ce qui garantit que les activités et les ensembles d'activités en aval sont déclenchés en fonction

Traduction automatique

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

des informations de cet enregistrement de tâche. Pour en savoir plus, consultez Prendre en charge plusieurs tâches dans un événement de cycle de vie.

Information associée

hr_Utils - Global

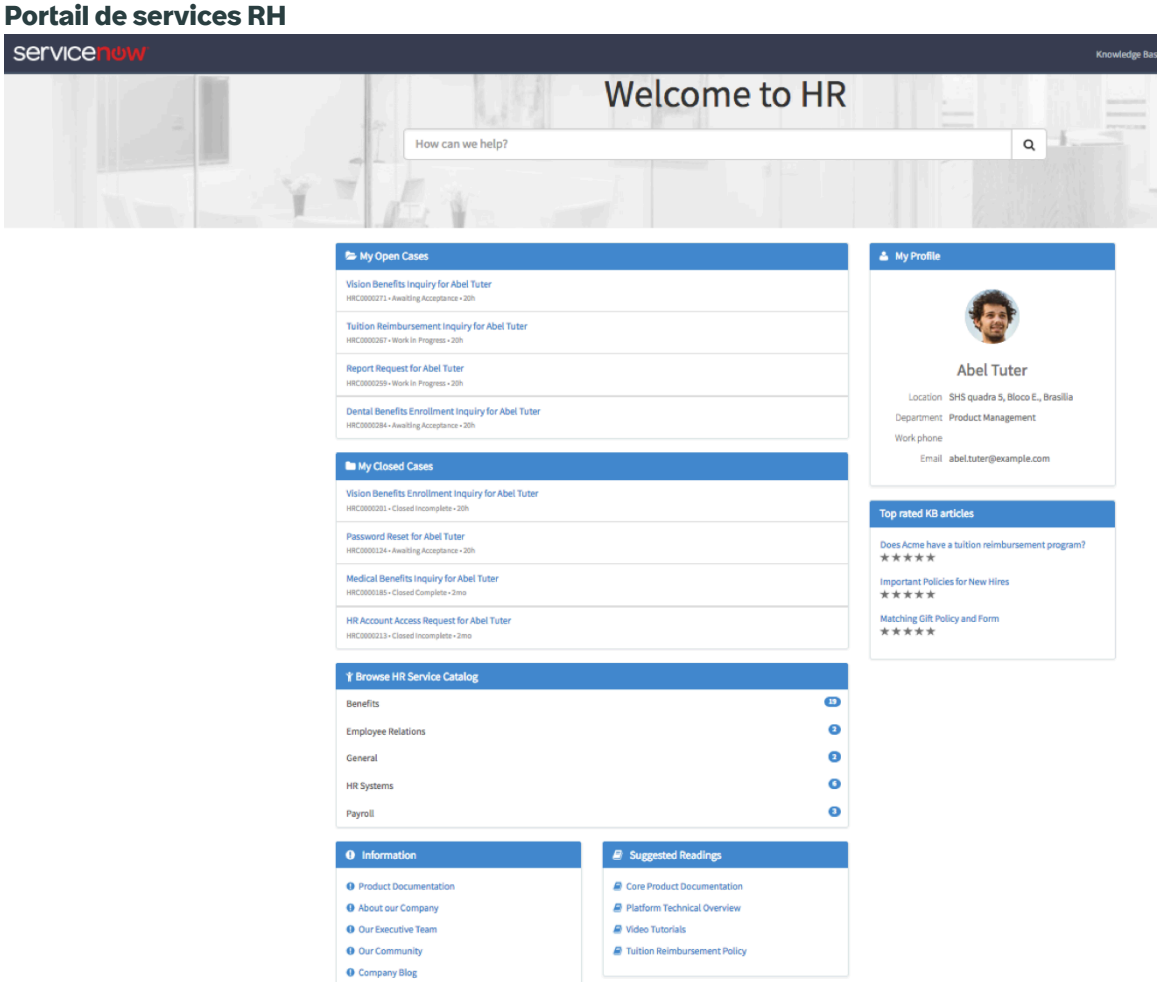
hr_ActivitySet - Global

hr_ActivityUtils - Global

Portail de services RH

Vos employés peuvent utiliser le Portail de services RH pour obtenir en libre-service des informations sur les avantages et sur les politiques ou pour demander de l'aide à l'équipe RH.

Portail de services RH



Depuis le portail de services RH, vous pouvez :

- Consulter les articles de la base de connaissances les mieux notés ou rechercher des articles de la base de connaissances RH qui répondent à vos questions afin d'accéder rapidement aux articles les mieux notés. Au fur et à mesure de votre saisie, des articles sont proposés en fonction des mots clés.
- Afficher votre profil RH et télécharger une photo d'entreprise. Vous pouvez mettre à jour les champs qui ne sont pas désactivés dans votre profil RH.
- Consulter vos tickets RH, vos demandes, vos approbations (si vous êtes un approbateur), votre équipe et votre organigramme.

Traduction automatique

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

- Soumettre des questions et des demandes RH auxquelles les articles de la base de connaissances RH n'apportent aucune réponse.
- Afficher la météo et une carte pour votre emplacement.
- Discuter avec un spécialiste des RH. (Un administrateur doit activer la file d'attente de messagerie instantanée RH pour que le lien apparaisse.)
- Envoyer un e-mail aux RH pour créer votre demande.
- Parcourir le catalogue de services RH pour :
  - Vous inscrire pour bénéficier d'avantages sociaux.
  - Demander le dépôt direct de votre salaire.
  - Sélectionner ou modifier vos avantages sociaux ou vos bénéficiaires.
  - Demander à embaucher des employés ou à vous en séparer.
  - Signaler des problèmes disciplinaires ou poser des questions à ce sujet.
  - Demander une assistance pour le portail de services RH.
- Afficher les tâches qui vous sont affectées que vous devez accomplir.
- Afficher les tâches exécutées par les RH, les établissements et le service informatique.

Page de ticket RH

La page de ticket RH vous permet, à vous et vos employés, de consulter les détails d'un ticket RH. Vous pouvez l'utiliser avec le portail de services RH.

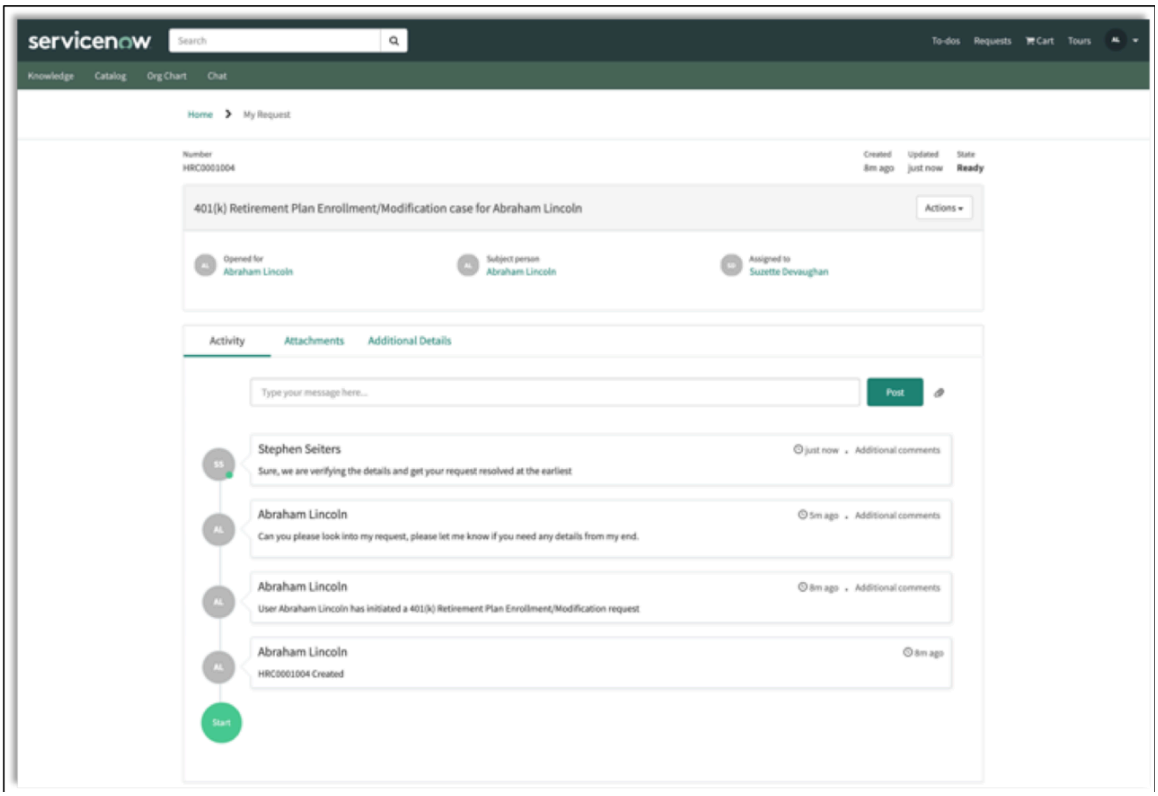
La page de ticket RH s'affiche lorsque vous ouvrez une demande RH à partir de la page des demandes dans le portail. (Demandes non RH ouvertes sur une page de ticket autre que RH.) En fonction de l'utilisateur, la vue de la page de ticket RH est différente. Vous pouvez configurer l'en-tête de la page de ticket RH afin d'afficher des services RH individuels.

La page de ticket RH affiche les détails d'un ticket RH, notamment sa description, ses pièces jointes, son historique, ses approbateurs et ses actions à faire.

Remarque :
Le contenu de la page de ticket RH dépend de votre profil.

Traduction automatique

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



Types d'utilisateurs de la page de ticket RH

Il existe quatre types différents d'utilisateurs pouvant consulter la page de ticket RH : la personne au nom de laquelle la demande RH a été ouverte, la personne concernée par la demande, les délégataires éventuels de la tâche et les approbateurs éventuels. À chaque type d'utilisateur correspond une vue unique.

Type d'utilisateur	Description
Ouverts pour	Personne pour qui la demande RH a été ouverte. Elle voit le ticket RH lorsqu'il est créé, notamment toutes les actions à faire de tous les types d'utilisateurs. **Remarque :** Si un ticket RH comporte un ou plusieurs tickets enfants, ces tickets enfants sont automatiquement affichés aux côtés du ticket parent jusqu'à trois générations. les tickets RH enfants associés au ticket parent ne s'affichent pas sous la forme de demandes distinctes sur la page des demandes. Les tickets enfants non RH s'affichent sous forme de demande distincte et sous forme de ramification du ticket parent.
Personne	Personne faisant l'objet de la demande RH. (Cette personne peut ou non être la même personne que la personne au nom de qui la demande RH a été ouverte). Cette personne voit uniquement la page de ticket RH si une tâche RH lui est affectée en tant qu'action à faire. Vous pouvez configurer davantage cette vue de cette façon : Afficher le ticket à une personne : si cette option est sélectionnée, la personne concernée voit le ticket RH créé, ainsi que :

Traduction automatique

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

Type d'utilisateur	Description
	• Les tâches RH affectées à la personne concernée • Les tickets RH enfants pour lesquels la personne concernée est également la personne pour qui ils ont été ouverts • Les tickets RH enfants lorsqu'une tâche est affectée à la personne concernée • Les demandes pour lesquelles la personne concernée est également le délégataire Consultez Configurer un service RH pour plus d'informations.
Délégataire de la tâche	Personne à qui la tâche est affectée afin de contribuer à répondre à la demande RH. Voit uniquement la page de ticket RH si une tâche RH est affectée à l'utilisateur en tant qu'action à faire.
Approbateur	Personne devant approuver la demande RH. Voit uniquement la page de ticket RH si une approbation est affectée à l'utilisateur en tant qu'action à faire.

Configuration de l'en-tête de la page de ticket RH

L'en-tête de la page de ticket RH fournit des renseignements concernant le ticket RH, notamment son type de service RH, sa description, ses pièces jointes, son historique, une option permettant d'annuler la demande et la personne affectée au ticket.

Vous pouvez configurer l'aspect de l'en-tête de la page de ticket RH de sorte à afficher des services RH individuels.

Pour en savoir plus, consultez Configurer l'en-tête de la page de ticket RH pour un service RH.

Vue de la page de ticket standard de HR Service Delivery

Configurez vos services RH pour utiliser la page Ticket standard afin de fournir une expérience utilisateur cohérente à vos employés.

Vous pouvez configurer l'apparence de la page de ticket (l'en-tête et les onglets, par exemple) à partir de **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard**. Pour plus d'informations, consultez Configurer des services RH personnalisés.

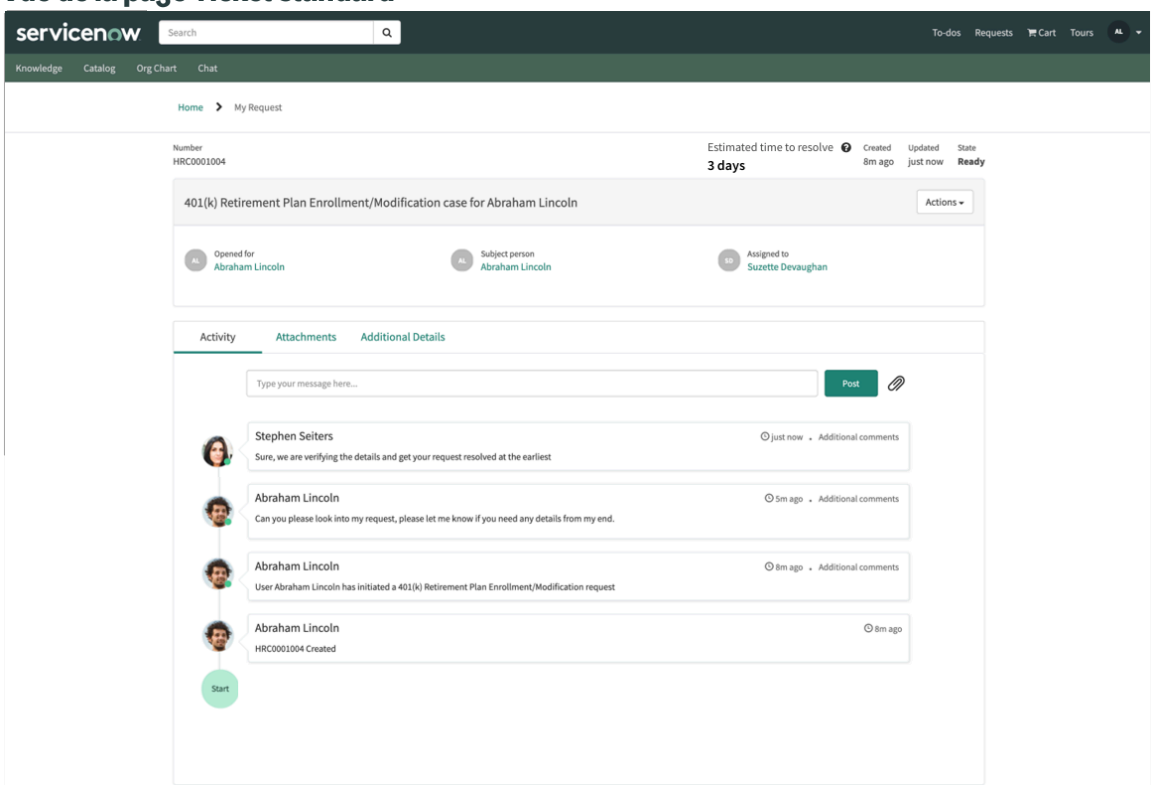
Pour les instances nouvelles et redémarrées, la vue de la page Ticket standard est disponible par défaut. Pour les instances mises à niveau, vous devez configurer le mappage d'acheminement des pages. Pour en savoir plus, voir Activer le mappage d'acheminement de page.

Une fois que vous avez configuré les services RH et que vous avez rempli les mappages d'acheminement des pages, vos demandes RH apparaissent dans la vue de la page Ticket standard au format suivant :

Traduction automatique

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

Vue de la page Ticket standard



Lorsque vous activez le délai de résolution prévu (ETTR), le temps estimé de votre demande s'affiche. Pour en savoir plus, consultez Temps estimé de résolution des tickets RH.

Configurer des services RH personnalisés

Configurez vos services RH personnalisés pour utiliser la page Ticket standard afin de fournir une expérience utilisateur cohérente à vos employés dans le portail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard**.

Important :
Par défaut, les configurations de ticket standard sont effectuées pour les services RH suivants :

- sn_hr_core_case_talent_management
- sn_hr_core_case
- sn_hr_core_case_payroll
- sn_hr_core_case_relations
- sn_hr_le_case
- sn_hr_core_case_operations
- sn_hr_core_case_total_rewards
- sn_hr_core_case_workforce_admin

2. Sélectionnez votre service RH personnalisé.

Traduction automatique

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

3. Sur le formulaire, configurez les champs requis :

Formulaire de configuration du ticket

Champ	Description
Table	Table CoE pour laquelle vous souhaitez configurer la page Ticket standard.
Actif	Option permettant de spécifier si la configuration du ticket est active.
Application	Application associée à la configuration des tickets.
Champ d'état	N'importe quel champ de la table étendue à la tâche. Par défaut, ce champ est mappé au champ **État** de la table étendue à la tâche. Configurez le formulaire pour ajouter ce champ. **Remarque :** vous ne pouvez pas ajouter de champs pour l'une des informations suivantes : ○ Numéro ○ Brève description ○ Date de création ○ Date de mise à jour ○ Liste de surveillance ○ Toutes les entrées de l'utilisateur telles que les commentaires et les notes de travail
Région d'informations	
Afficher la description	Scénario où la description de la demande doit être affichée. Les options possibles sont les suivantes : ○ Aucun ○ Toujours ○ Lorsqu'il n'y a aucune variable **Remarque :** une fois la description affichée, vous pouvez l'agrandir et la réduire.
Avancé	Option permettant de spécifier qu'un widget doit être affiché dans la zone des informations.
Widget d'informations	Widget qui doit être affiché dans la zone des informations. Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée. **Remarque :** Par défaut, le widget Informations sur le ticket HRM est utilisé pour afficher les informations relatives aux tickets RH.
Paramètres du widget d'informations	Liste des paramètres de widget d'informations séparés par des virgules. Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.
Champs d'informations	Champs qui doivent être affichés dans la zone des informations. Ce champ disparaît lorsque vous cochez la case **Avancé** .

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : vous ne pouvez pas ajouter de champs pour l'une des informations suivantes : ○ Numéro ○ Brève description ○ Date de création ○ Date de mise à jour ○ Liste de surveillance ○ État ○ Toutes les entrées de l'utilisateur telles que les commentaires et les notes de travail
Région d'action	
Widget d'action	Widget permettant de spécifier les actions disponibles dans la zone des informations. **Remarque :** Par défaut, le widget Actions de ticket standard RH est utilisé.
Paramètres du widget d'action	Liste des paramètres de widget d'action séparés par des virgules.

Remarque :

- Par défaut, deux types d'onglets sont activés et configurés : **Activité** et **Pièces jointes**.
- Vous ne pouvez pas dupliquer un type d'onglet autre que Personnalisé.
- Vous pouvez configurer un maximum de cinq onglets.
- Vous ne pouvez ajouter qu'un seul de ces types d'onglets :
  - Éditeur de variable (lecture seule)
  - Outil de synthèse de variables

4. Cliquez avec le bouton droit sur le menu d'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe des configurations d'onglets, configurez les champs.

Formulaire de configuration des onglets

Champ	Description
Type	Type d'onglet dépendant de l'affichage d'un widget. Les options possibles sont les suivantes : ○ Aucun ○ Activité ○ Pièces jointes ○ Personnalisé

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Éditeur de variable (lecture seule) ○ Outil de synthèse de variables
Nom de l'onglet	Nom de l'onglet.
Application	Application associée à la configuration des tickets.
Ordre	Ordre dans lequel l'onglet doit être affiché dans la section Onglets.
Visible	Conditions de la visibilité de l'onglet.
Widget	Widget qui doit être affiché dans la section Onglets. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**. **Remarque :** Pour l'onglet **Tâches/actions à faire**, le widget Parent de tâche HRM est utilisé par défaut. Pour l'onglet **Approbateurs**, le widget Onglet d'approbation HRM est utilisé par défaut. Pour l'onglet **Pièces jointes**, le widget Pièces jointes aux tickets standard RH est utilisé par défaut. Ce widget affiche également les documents de l'employé (EDM).
Paramètres de widget	Liste des paramètres de widget d'onglets séparés par des virgules. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**.

6. Sur le formulaire de configuration du ticket, cliquez sur **Mettre à jour**.

Activer le mappage d'acheminement de page

Si vous avez mis à niveau votre instance, redirigez vos pages de tickets RH vers la page Ticket standard dans le portail. Affichez vos demandes RH dans la vue de la page Ticket standard.

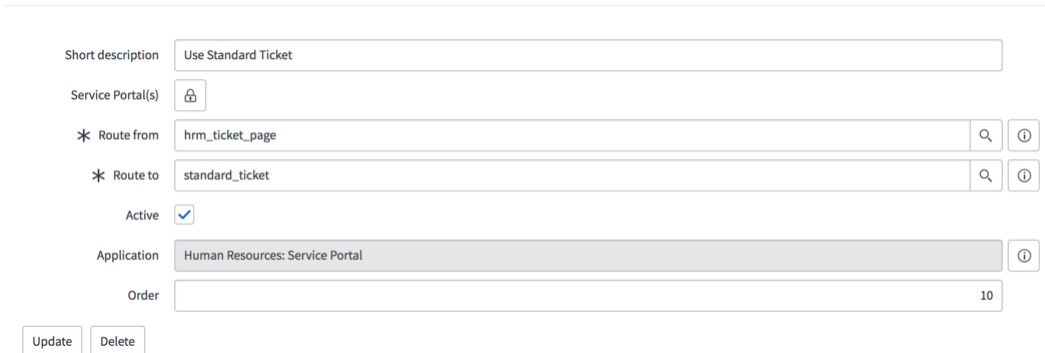
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Cartes de routage des pages**.
2. Créez le mappage d'acheminement des pages à partir de **hrm_ticket_page** vers **standard_ticket**.

Remarque : **hrm_ticket_page** est disponible uniquement si vous disposez du module d'extension Centre des employés [com.sn_hr_service_portal].

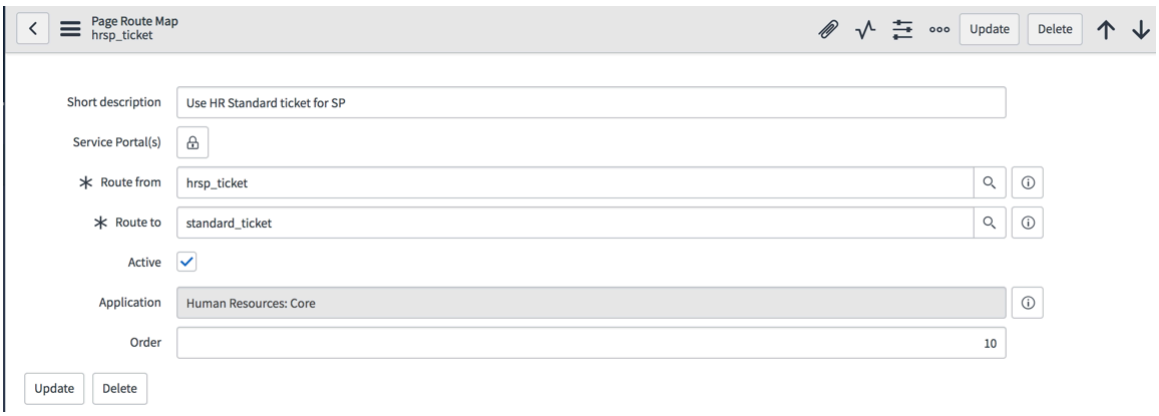


Traduction automatique

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

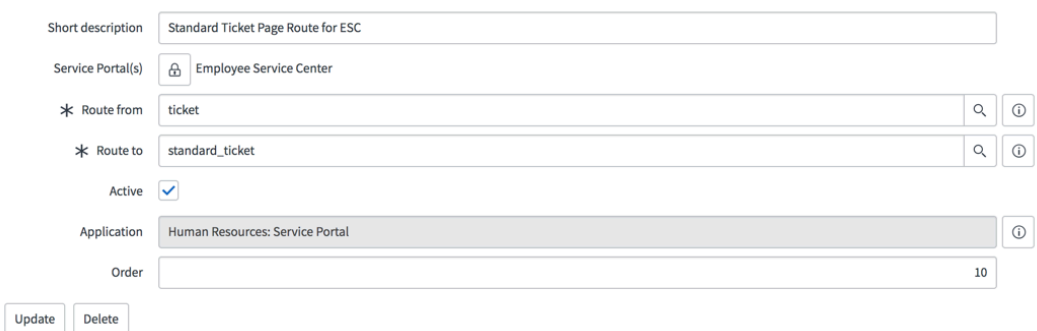
3. Créez le mappage d'acheminement des pages à partir de **hrsp_ticket** vers **standard_ticket**.

Remarque :
hrsp_ticket est disponible uniquement lorsque vous disposez du module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core], sans le module d'extension Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal].



4. Créez le mappage d'acheminement des pages à partir de **ticket** vers **standard_ticket**.

Remarque :
ticket est disponible uniquement pour les éléments de catalogue non RH.



Traductions pour les tickets et les tâches RH

Activez les traductions sur les modèles de ticket et de tâche RH afin que les employés puissent afficher les descriptions courtes et les descriptions de leurs tickets et de leurs tâches RH dans leur langue préférée.

Configurer les descriptions globales pour les traductions d'un modèle RH

Configurez un modèle de ticket ou de tâche RH pour activer les traductions . Vous pouvez fournir les descriptions globales pour les traductions dans plusieurs langues afin que les utilisateurs puissent afficher les descriptions courtes et les descriptions de leurs tickets et de leurs tâches RH dans leur langue préférée.

Avant de commencer
Assurez-vous d'activer les langues pour lesquelles vous souhaitez prendre en charge les traductions. Voir Activer une langue pour plus d'informations.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

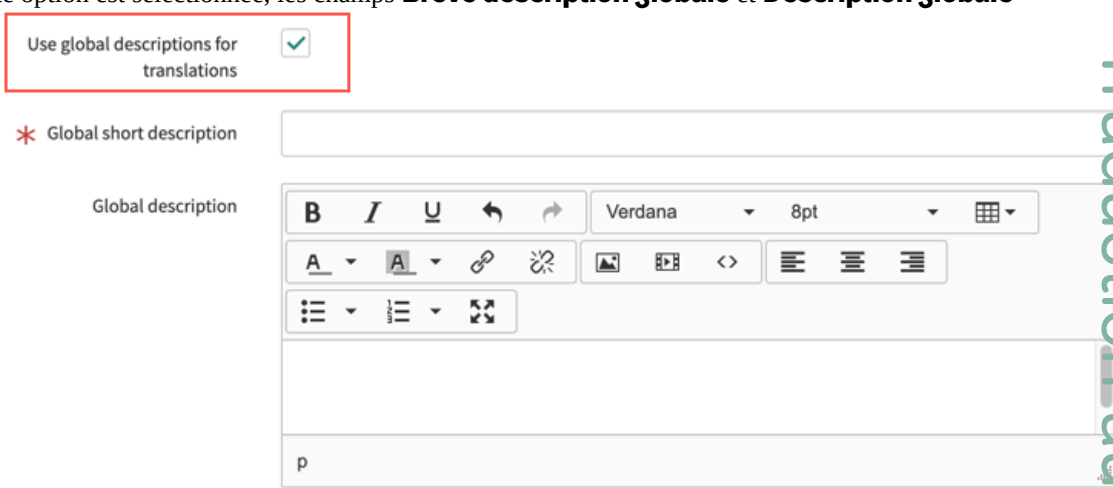
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Modèles RH**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

   Pour plus d'informations sur la façon de configurer un modèle de ticket ou tâche RH, voir :

   - Configurer un modèle de ticket RH
   - Configurer un modèle de tâche RH
4. Pour activer les traductions, assurez-vous que le champ **Utiliser des descriptions globales pour les traductions** est sélectionné.
   Lorsque cette option est sélectionnée, les champs **Brève description globale** et **Description globale**



   s'affichent.
5. Fournissez la description courte globale et la description pour chacune de vos langues activées.

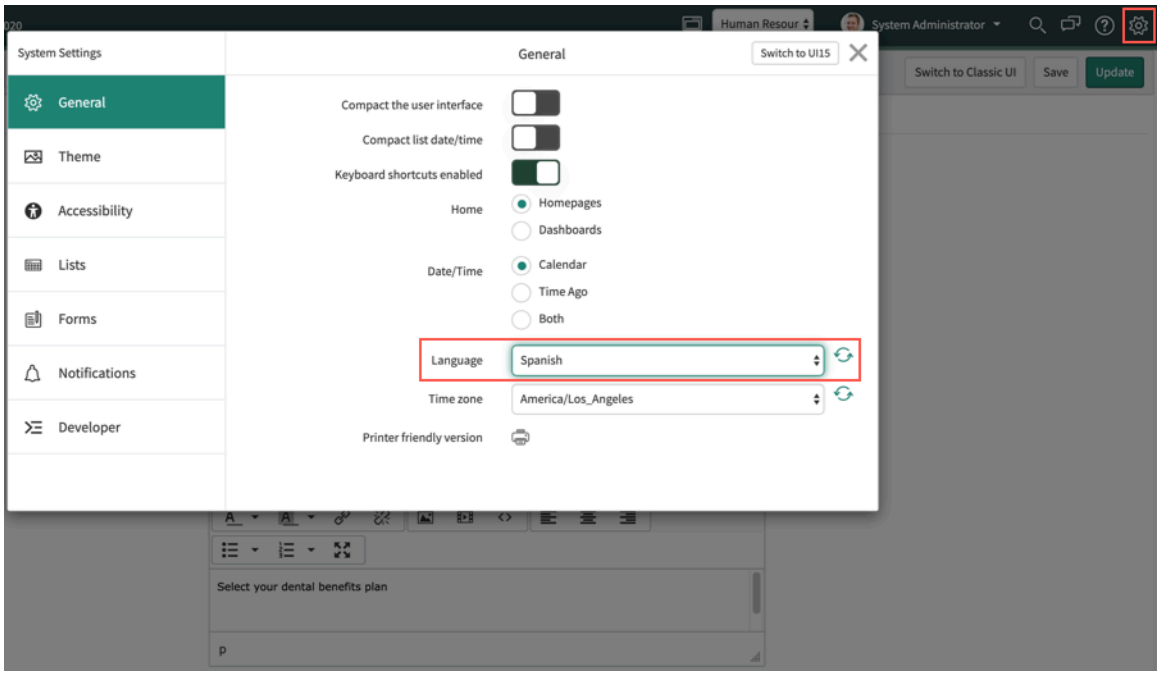
   Remarque :
   Assurez-vous de fournir des descriptions globales pour chaque langue prise en charge. Vous ne pouvez pas sélectionner l'option **Utiliser des descriptions globales pour les traductions** dans un seul modèle RH pour certaines langues et pas d'autres.

   a. Accéder à **Systèmes système** > **Général**et sélectionnez la langue pour laquelle vous souhaitez fournir des traductions.

   Example
   Par exemple, vous pouvez définir la langue sur l'espagnol.

Traduction automatique

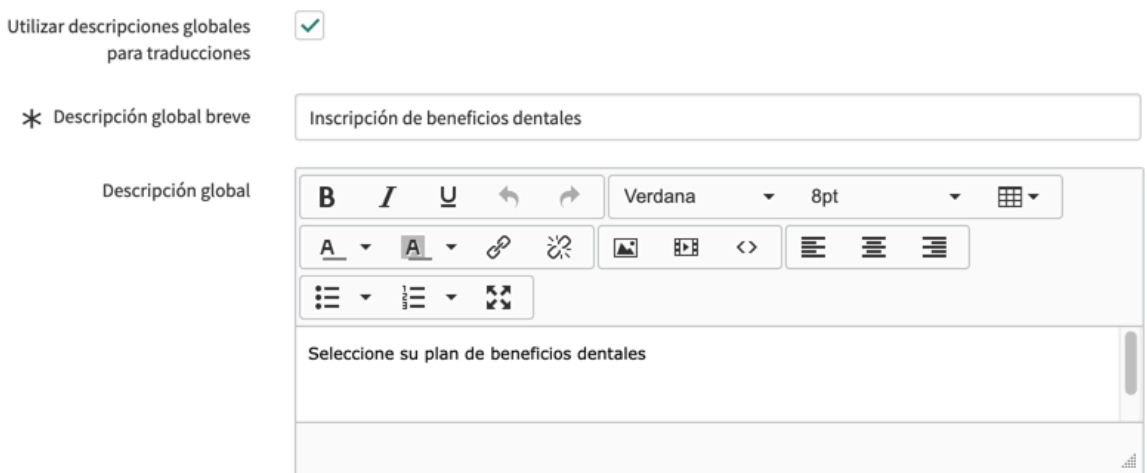
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



b. Dans le formulaire de modèle RH, fournissez la description courte globale et la description dans la langue sélectionnée.

Example

Par exemple, vous pouvez fournir la description courte globale et la description pour les prestations de soins dentaires en espagnol.

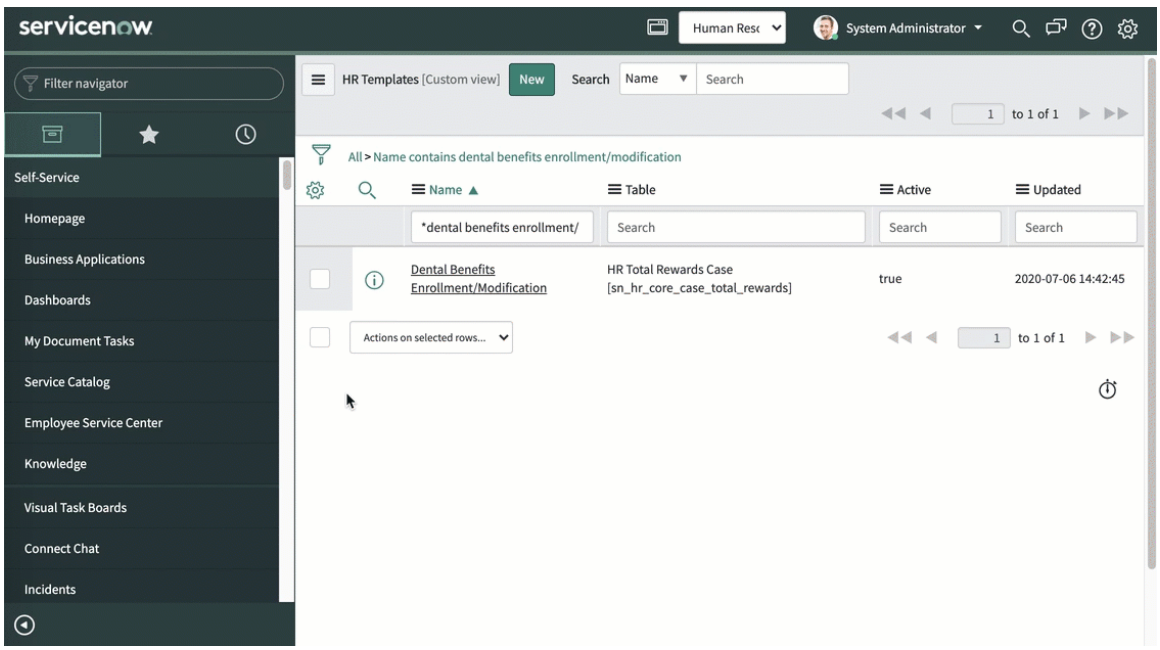


c. Répétez le processus pour chaque langue que vous prenez en charge.

Traduction automatique

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

Example
Par exemple, si l'anglais, l'espagnol et le coréen sont activés sur votre instance, assurez-vous de fournir des traductions globales pour chacune de ces langues dans le modèle RH.



6. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
7. Si vous configurez un modèle de ticket RH, vous pouvez également mettre à jour le service RH correspondant pour utiliser des en-têtes de ticket qui prennent en charge l'utilisation de descriptions globales.
   a. Accédez à la **Administration RH** > **Services RH** > **Configuration des services RH**.
   b. Ouvrez l'enregistrement de service RH correspondant.
   c. Mettez à jour les champs suivants :

Champ	Valeur
Vue Ouvert pour/Approbateur	Ouverture pour configuration d'en-tête de ticket d'approbateur à l'aide de descriptions globales
Vue Personne/Délégataire de tâche	Personne/tâche assignée à la configuration de l'en-tête du ticket à l'aide des descriptions globales

   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Example: Inscription à des prestations de soins dentaires

Voici un exemple de la façon dont la description courte globale et la description s'affichent pour le service RH Inscription/modification pour des prestations de soins dentaires dans l'Employee Service Center lorsque la langue est définie sur Espagnol.

Traduction automatique

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

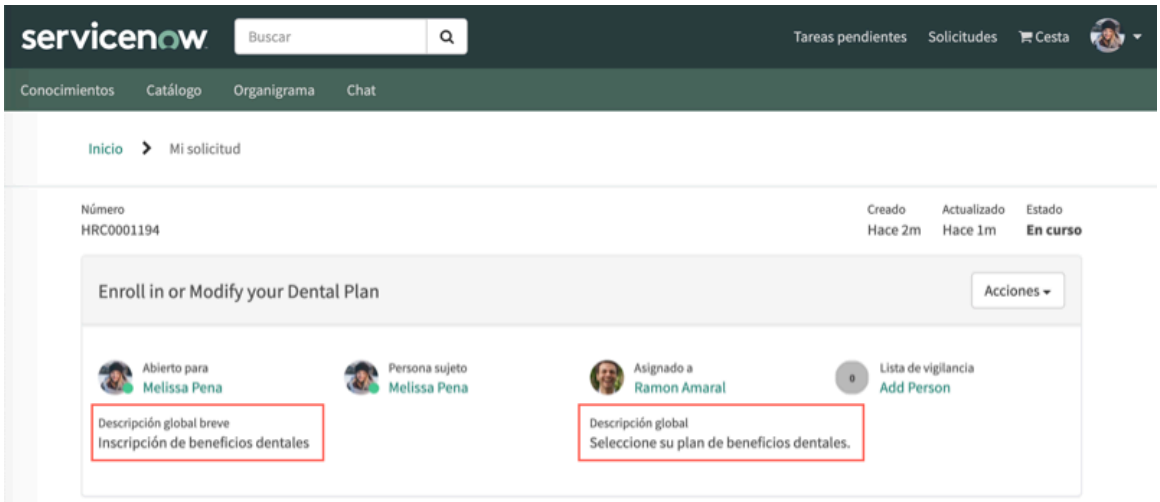


Table Employee Profile

Le module d'extension Employee Profile (sn_employee) fournit une table Employee Profile (sn_employee_profile) qui rend les champs de date de début et de fin d'emploi disponibles en dehors de HR Service Delivery. Par exemple, la table peut être utilisée avec Strategic Portfolio Management pour mettre à jour la capacité des utilisateurs en matière de ressources.

Vue d'ensemble

À partir de la version Paris, vous pouvez utiliser le module d'extension Employee Profile (sn_employee_profile) pour rendre les champs **employment_start_date** et **employment_end_date** disponibles en dehors de HR Service Delivery.

Table Employee Profile (sn_employee_profile)

Champ	Description
utilisateur	Référence à la table Utilisateur (sys_user).
Date employment_start	Représente la date de début de l'emploi.
employment_end_date	Représente la date de fin de l'emploi.

Si vous utilisez Employee Profile avec HR Service Delivery

Lorsque vous activez le module d'extension Employee Profile, les champs suivants sont extraits de la table Profil RH (sn_hr_core_profile) pour remplir la table Employee Profile (sn_employee_profile).

Table Profil RH (sn_hr_core_profile)

Champ	Description
employment_start_date	Représente la date de début de l'emploi.
employment_end_date	Représente la date de fin de l'emploi.

La **synchronisation du profil de l'employé à partir du profil RH** est une tâche planifiée unique qui extraira tous les utilisateurs avec leurs valeurs employment_start_date et employment_end_date correspondantes de la table Profil RH lors de l'activation du module d'extension. Les mises à jour suivantes seront effectuées par les règles métier

Traduction automatique

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

Synchroniser les champs avec le profil RH et **Synchroniser les champs avec le profil de l'employé**.

> **Remarque :**
> Si vous avez besoin d'exécuter à nouveau la tâche planifiée unique, assurez-vous d'activer d'abord la tâche et d'autoriser le RCA non validé avant de l'exécuter. N'exécutez pas la tâche de façon planifiée.

Informations sur l'activation

Vous devez activer le module d'extension Employee Profile (sn_employee) pour utiliser la table Employee Profile avec votre application.

> **Remarque :**
> Si vous utilisez la table avec Strategic Portfolio Management, consultez Mettre à jour la capacité de ressources pour plus d'informations.

Activer Employee Profile

Vous pouvez activer le module d'extension Employee Profile [sn_employee] si vous disposez du rôle d'administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

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

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

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

Composants installés avec Employee Profile

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Employee Profile [sn_employee_profile], notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

> **Remarque :**
> La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

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

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Employee Profile [sn_employee.admin]	Accorde l'accès en création, lecture, mise à jour et suppression pour la table Employee Profile.	Aucun

Tâches planifiées installées

Tâche planifiée	Description
Synchroniser le profil de l'employé à partir du profil RH	HR Service Delivery uniquement : tâche planifiée unique qui extrait tous les utilisateurs avec leurs valeurs employment_start_date et employment_end_date correspondantes de la table Profil RH (sn_hr_core_profile).

Tables installées

Table	Description
Profil de l'employé [sn_employee_profile]	Table Employee Profile.

Modèles de réponses pour HR Service Delivery

Vous pouvez utiliser des modèles de réponse avec HR Service Delivery pour résoudre des tickets de façon plus rapide et efficace.

Les modèles de réponse (anciennement appelés extraits créés par des modèles) sont des messages réutilisables. Vous pouvez copier ces messages créés à partir de ces modèles dans un ticket RH, une tâche, un e-mail, ou une messagerie instantanée pour fournir des messages rapides et cohérents aux employés. Par exemple, un modèle de réponse pour un ticket relatif à des écarts de salaires permet aux agents RH d'utiliser un message standardisé lorsqu'ils répondent à ce type de ticket.

Remarque :
Pour plus d'informations sur les modèles de réponse, consultez Modèles de réponse.

Canaux de modèle de réponse

Les modèles de réponses peuvent correspondre à plusieurs canaux. Un canal représente le média pour lequel vous souhaitez rendre le modèle de réponse disponible. Par exemple :

- Canal de messagerie instantanée : fournit des modèles de réponses pour les conversations par messagerie instantanée.
- Canal d'e-mail : fournit des modèles de réponse pour les e-mails.
- Formulaire : fournit des modèles de réponse pour les tâches ou les tickets RH.

Traduction automatique

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

Si vous créez un nouveau modèle de réponse et que vous ne l'affectez pas à un canal, il n'est pas disponible à l'utilisation.

Pour créer un modèle de réponse universel disponible pour tous les canaux, affectez-le à tous les canaux.

Remarque :
Tous les modèles de réponse créés avant la version Quebec sont associés à tous les canaux préservant leur comportement préalable et peuvent être utilisés de façon universelle.

Informations sur l'activation

La fonction de modèles de réponse s'active automatiquement lors de l'activation de Case and Knowledge Management. Reportez-vous à la section Activer les modèles de réponse.

Pour utiliser les modèles de réponses dans la messagerie instantanée dans Espace de travail d'agent for HR Service Delivery, activez le module d'extension Advanced Work Assignment for HRSD (com.sn_hr_awa).

Pour plus d'informations, consultez Vue d'ensemble d'Advanced Work Assignment (AWA) pour HR Service Delivery Espace de travail d'agentet Configurer Workspace Messagerie instantanée d'agent.

Pour plus d'informations sur la configuration de la messagerie instantanée dans Virtual Agent, consultez Agent virtuel .

Comment utiliser les modèles de réponse avec le formulaire (ticket RH ou tâche)

Les administrateurs et les gestionnaires RH peuvent créer des modèles de réponse. Chaque modèle est associé à une table qui est une extension de la table Tâche [task]. Configurez le modèle pour inclure les variables extraites de cette table. Vous pouvez également utiliser un créateur de condition pour spécifier les conditions qu'un ticket doit remplir pour rendre le modèle disponible, par exemple pour un service RH spécifique.

Pour en savoir plus sur la création ou la modification d'un modèle de réponse, consultez Créer ou modifier un modèle de réponse HR Service Delivery.

Les modèles de réponse apparaissent pour un formulaire de ticket RH pour les modèles associés au canal de formulaire et répondent aux conditions du modèle de réponse. Pour le formulaire de ticket RH, le bouton **Réponses** apparaît en haut. Si plusieurs modèles sont disponibles, vous pouvez sélectionner le modèle approprié. Voir Travailler sur un ticket RH.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'utilisation d'un modèle de réponse dans un ticket RH, consultez Copier un modèle de réponse dans un ticket RH.

Pour Espace de travail d'agent pour HR Service Delivery, l'icône de modèles de réponse ( ) apparaît dans la barre contextuelle latérale. Pour en savoir plus, consultez Modèle de réponses pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Composants installés avec les modèles de réponse

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Réponses basées sur un modèle (com.sn_templated_snip), notamment les tables et les rôles des utilisateurs.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

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

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Par défaut, les rôles RH suivants contiennent les rôles suivants pour le modèle de réponse.

Remarque :
Le module d'extension Réponses de modèle [com.sn_templated_snip] active la propriété système sn_templated_snip.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur de modèle de réponse en exigeant un nombre minimal (deux par défaut) d'utilisateurs actifs avec ce rôle.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des modèles de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Accorde l'accès à l'administration dans le champ d'application de la fonctionnalité des modèles de réponse.	sn_templated_snip.template_snippet_writer
Rédacteur de modèles de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Accorde l'accès pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) le contenu du modèle de réponse.	sn_templated_snip.template_snippet_reader
Lecteur de modèles de réponse [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Accorde l'accès en lecture au contenu du modèle de réponse.	Aucun

Vous pouvez affecter ces rôles aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés de l'application.

- Pour affecter un rôle à un autre rôle, consultez Ajouter un rôle à un rôle existant .
- Pour affecter un rôle à un groupe, reportez-vous à la section Affecter un rôle à un groupe .
- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Pour plus d'informations sur l'administration et la gestion des utilisateurs, consultez Administration des utilisateurs .

Traduction automatique

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

Tables installées

Table	Description
Modèle de réponse [sn_templated_snip_note_template]	Stocke les informations sur le modèle de réponse. Les modèles de réponses sont des messages réutilisables qui peuvent être copiés dans les formulaires de ticket ou de tâche. Les modèles de réponses fournissent des messages rapides et cohérents aux utilisateurs, ou affichent des messages de réponse de messagerie instantanée standard aux demandeurs dans le chat d'agent.
Modèle de réponse M2M au canal [m2m_response_template_to_channel]	Mappe les canaux aux modèles de réponses.
Canal de modèle de réponse [sn_templated_snip_channel]	Stocke des informations sur les canaux de modèle de réponse.
Modèle de note pour la table [sn_m2m_note_template_for_table]	Mappe les notes aux modèles de réponses.

Pour plus d'informations sur l'administration des tables et la manière de gérer les données, consultez Administration des tables .

Créer ou modifier un modèle de réponse HR Service Delivery

Créez ou modifiez un modèle de réponse (anciennement connu sous le nom d'extrait basé sur un modèle) pour définir un message réutilisable. Vous pouvez copier ces messages lorsque vous répondez à un employé pour fournir des messages rapides et cohérents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.manager, sn_templated_snip.template_snippet_admin

Chaque modèle est associé à une table qui est une extension de la table Tâche [task]. Le modèle peut être configuré pour inclure les variables extraites de cette table. Par exemple, si vous choisissez la table Ticket RH (sn_hr_core_case), vous pouvez sélectionner la variable Personne concernée à afficher dans le corps du modèle et remplacer la variable par le nom réel de la personne concernée lorsque le modèle de réponse est utilisé.

Vous pouvez également utiliser un créateur de condition pour définir à quel moment un ticket répond aux critères d'un modèle, par exemple pour un service RH spécifique.

Procédure

1. Accédez à la **Administration RH** > **Configuration du modèle de réponse**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un modèle de réponse.
   Sinon, sélectionnez un modèle de réponse existant à modifier dans la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Modèles de réponses

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de réponse.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Nom court	Brève description qui identifie le modèle de réponse lors de l'utilisation de la messagerie instantanée dans Espace de travail d'agent. Utilisez un nom court avec une commande rapide (/) pour afficher le texte à partir du corps du modèle de réponse dans la messagerie instantanée. Cette fonctionnalité fournit un moyen rapide et cohérent d'intégrer du texte dans la messagerie instantanée. Par exemple, le nom court `gm` identifie le modèle de réponse de messagerie instantanée pour une salutation de type Good Morning. Entrez **/gm** dans une fenêtre de la messagerie instantanée pour afficher le texte à partir de ce modèle de réponse.
Table	Nom de la table avec laquelle le modèle de réponse est associé. Si vous créez un modèle de réponse pour la messagerie instantanée Agent Workspace, la table associée est la table Interaction [interaction]. Pour d'autres modèles de réponse, la table doit être une extension de la table Tâche [task]. **Remarque :** La création de tables CoE personnalisées ne vous permet pas d'ajouter l'action d'interface utilisateur Copier dans le presse-papiers. Les utilisateurs peuvent toujours utiliser la fonction copier-coller.
Condition	Conditions qui déterminent quand le modèle de réponse sera disponible pour utilisation. lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global . **Remarque :** les conditions disponibles dépendent de la table que vous sélectionnez. Pour les modèles de réponse de la messagerie instantanée, spécifiez la condition : **[Type] [est] [Messagerie instantanée]**
Application	L'application qui a créé le modèle de réponse.
Visibilité de groupe	Indique quels groupes ont accès au modèle de réponse.

Traduction automatique

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

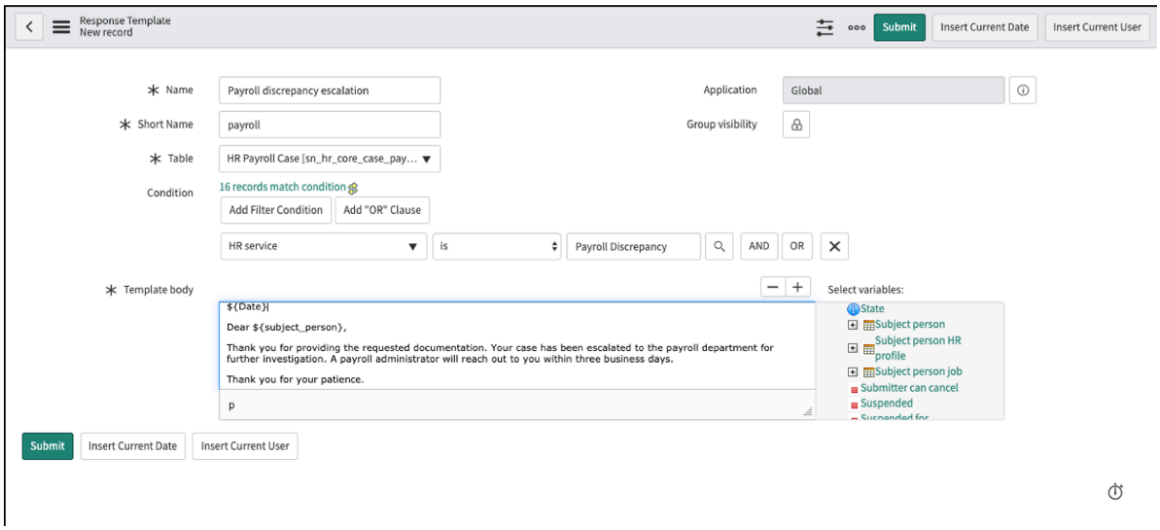
Champ	Description
	Ajout de filtres pour les groupes qui peuvent consulter le modèle de réponse. **Remarque :** Si vous laissez ce champ vide, le modèle de réponse est disponible pour tous les groupes.
Corps du modèle	Texte du modèle de réponse qui fournit des instructions à l'agent sur la façon de répondre à un ticket ou une tâche spécifiques. Vous pouvez référencer des valeurs de champ en sélectionnant des variables dans la liste de variables en fonction de la table que vous sélectionnez. Vous pouvez saisir manuellement des références de variables personnalisées : ○ Utilisateur actuel : `${current_user}` ○ Date actuelle : `${Date}` Vous pouvez également placer la souris là où vous souhaitez que la référence de variable personnalisée s'affiche, puis sélectionnez les boutons **Insérer l'utilisateur actuel** ou **Insérer la date du jour**. **Remarque :** Les modèles de réponse ne prennent pas en charge le texte enrichi.
Sélectionner des variables	Variables que vous pouvez ajouter au corps du modèle. Par exemple, si vous choisissez la table Ticket RH (sn_hr_core_case), vous pouvez sélectionner la variable Personne concernée à afficher dans le corps du modèle et remplacer la variable par le nom réel de la personne concernée lorsque le modèle de réponse est utilisé. **Remarque :** Les variables disponibles dépendent de la table que vous sélectionnez.

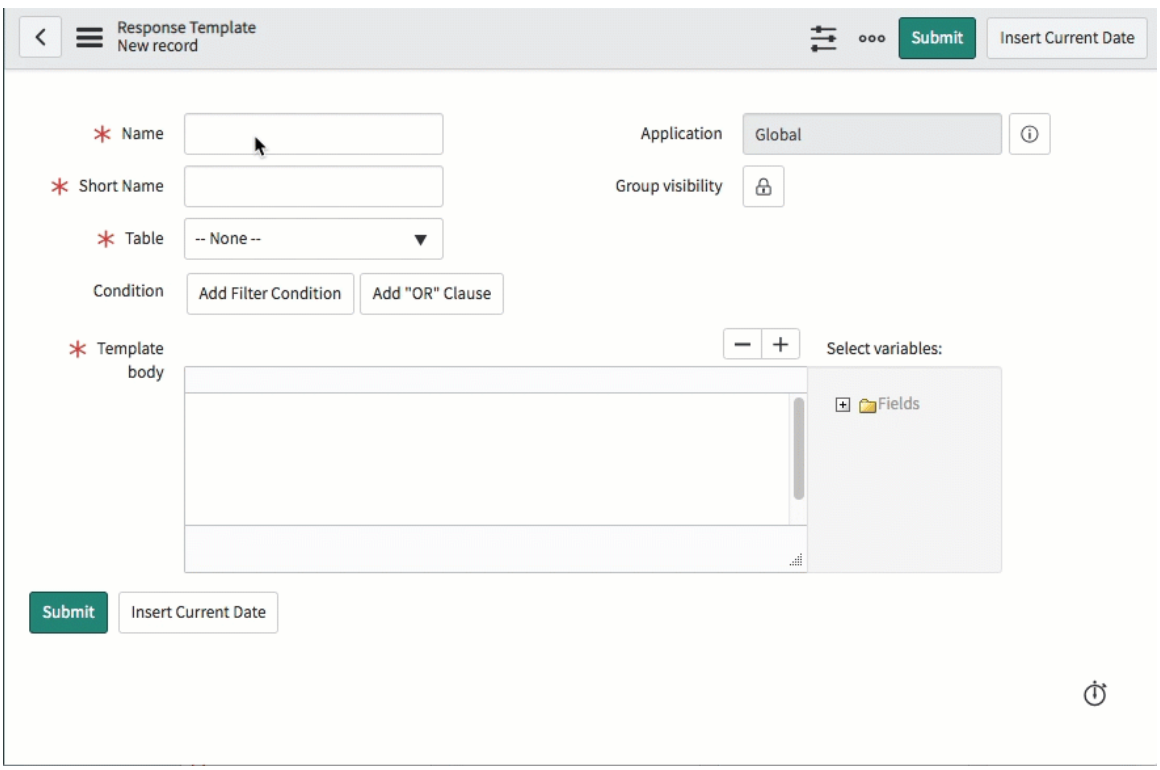
Example

Le GIF suivant montre un exemple de responsable des RH dans l'application HR Service Delivery créant un modèle de réponse pour escalader les tickets d'écart de salaires. Le modèle est associé à la table Tickets RH - Salaires [sn_hr_core_case_payroll] et une condition est définie pour filtrer les tickets qui correspondent au service RH Écart des salaires. Le texte du modèle est collé dans le corps, puis une variable pour la personne concernée est ajoutée à la salutation.

Traduction automatique

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





4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   Les canaux limitent le modèle de réponse aux canaux que vous ajoutez. Si vous laissez cet élément vide, le modèle de réponse n'est disponible pour aucun des canaux. Cette fonctionnalité vous permet de disposer de différents messages pour les messageries instantanées, les e-mails ou les formulaires. Pour plus d'informations, consultez Créer un canal de modèle de réponse.
   La liste connexe des Canaux s'affiche.

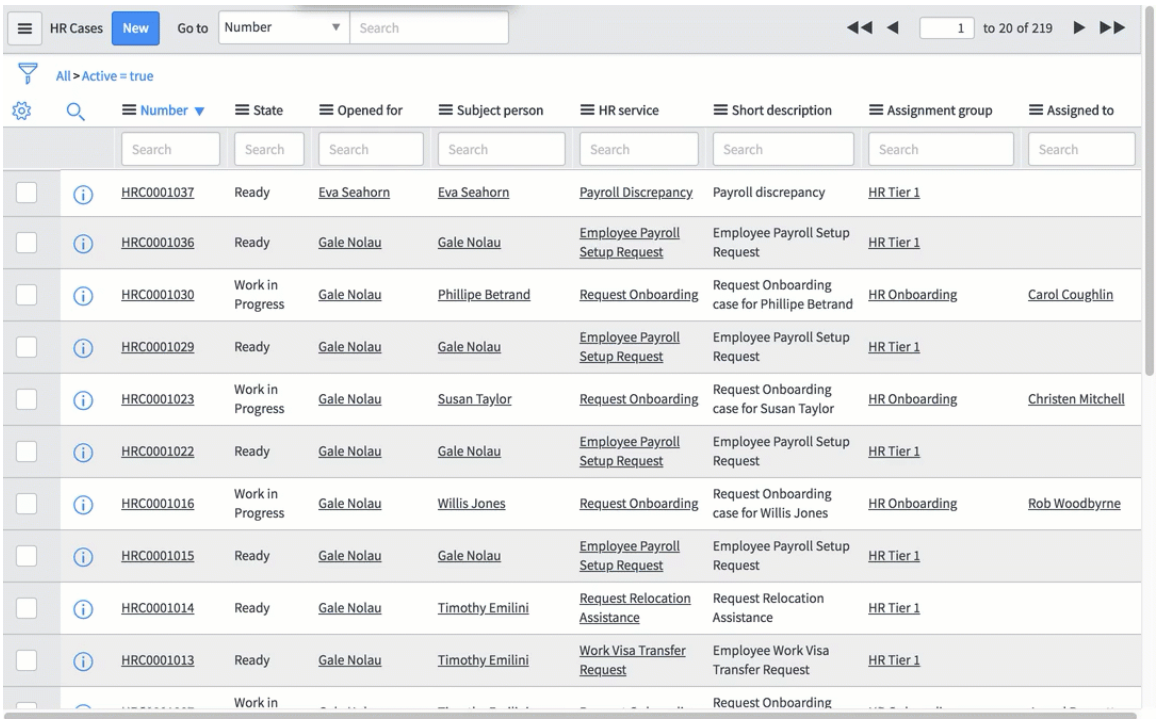
Que faire ensuite

Vous pouvez copier le contenu d'un modèle de réponse dans n'importe quel champ d'un formulaire qui répond aux conditions spécifiées.

Le GIF suivant montre un exemple de rédacteur de ticket RH qui ouvre dans l'application HR Service Delivery un ticket d'écart de salaires et copie un modèle d'escalade d'écart de salaires dans un champ de commentaires dans le formulaire de ticket RH pour que l'employé le lise.

Traduction automatique

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



Créer un canal de modèle de réponse

Suivez ces étapes pour créer un canal de modèle de réponse. Les canaux des modèles de réponses s'assurent que les modèles de réponse corrects s'affichent pour une utilisation avec la messagerie instantanée, les e-mails, ou un ticket ou une tâche RH.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Configuration du modèle de réponse**.
2. Sélectionnez un modèle de réponse existant ou cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Canaux**.
4. Sélectionnez l'icône **Référencer à l'aide de la liste** .
5. Sélectionnez **Nouveau**.
   Renseignez les champs du formulaire.

Canal de modèle de réponse

Champ	Description
Nom	Nom du canal. Les canaux représentent une catégorie pour laquelle vous souhaitez faire apparaître le modèle de réponse. Le système de base propose les options suivantes : ○ Messagerie instantanée ○ E-mail ○ Formulaire

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Le module d'extension Advanced Work Assignment for HRSD (com.sn_hr_awa) doit être activé pour utiliser les modèles de réponses dans la messagerie instantanée.
Valeur	Nom du canal que vous souhaitez rendre cohérent par rapport aux différentes langues. Par exemple, si ma langue de travail est le français, le champ **Nom** peut contenir La messagerie instantanée, mais le champ **Valeur** doit contenir Messagerie instantanée. Cela garantit que le modèle correct est sélectionné, quelle que soit la langue.
Application	Application dans laquelle le modèle de réponse est disponible.
Actifs	Active le canal de modèle de réponse. **Remarque :** Décocher la case désactive l'enregistrement sans le supprimer.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les canaux limitent le modèle de réponse aux canaux que vous ajoutez. Si vous laissez cet élément vide, le modèle de réponse n'est disponible pour aucun des canaux. Cette fonctionnalité vous permet de disposer de différents messages pour les messageries instantanées, les e-mails ou les formulaires. Pour plus d'informations, consultez Créer un canal de modèle de réponse.
   La liste connexe des Canaux s'affiche.
7. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un canal ou sur **Modifier** pour accéder à un canal existant.
8. Une fois que vous avez sélectionné le ou les canaux, cliquez sur **Enregistrer**.
   Le formulaire **Modèle de réponse** réapparaît.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Pour en savoir plus sur les modèles de réponse, consultez Créer ou modifier un modèle de réponse HR Service Delivery.

Copier un modèle de réponse dans un ticket RH

Copiez le contenu d'un modèle de réponse (anciennement appelé extrait basé sur un modèle) dans n'importe quel champ d'un formulaire de ticket RH qui répond aux conditions spécifiées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

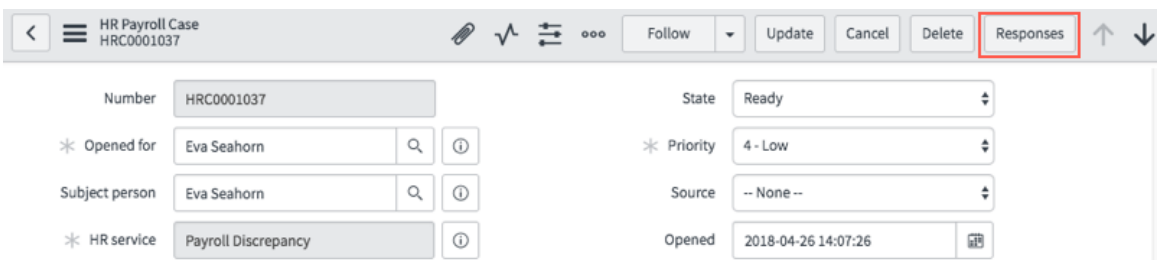
Traduction automatique

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

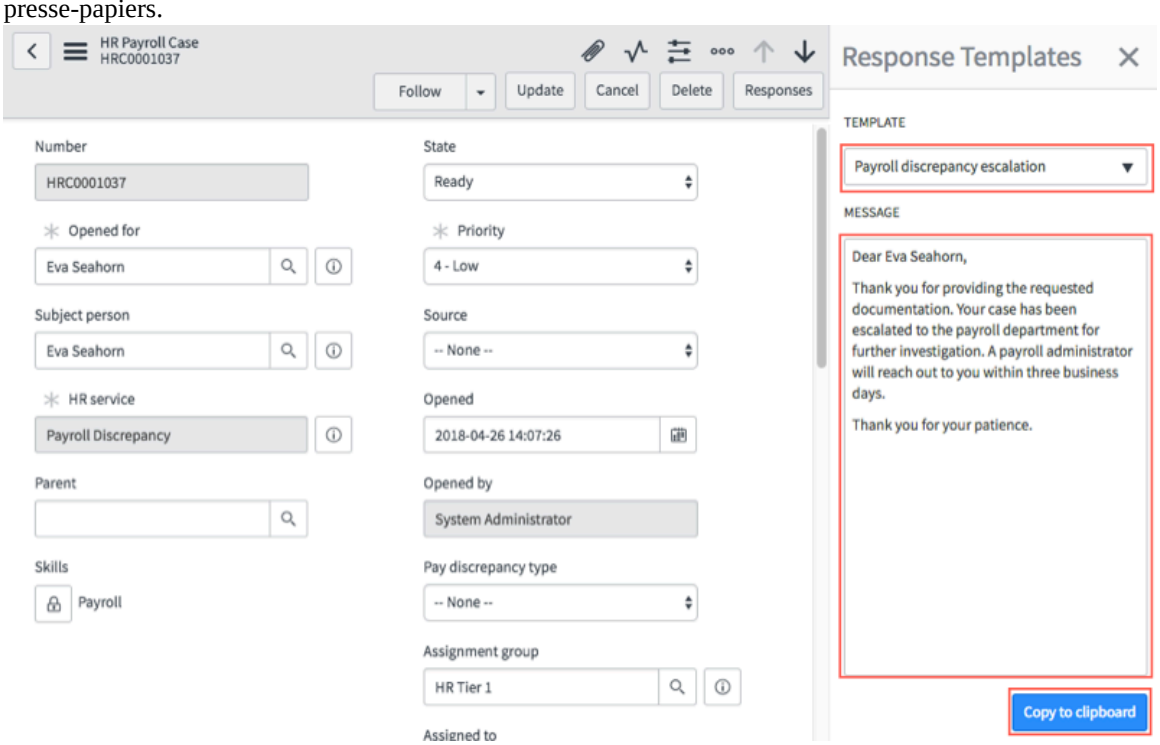
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Tous les tickets RH**et ouvrez l'un des modules, tels que **Affecté à moi** ou **Ouvert**.
2. Ouvrez le ticket RH.
3. Cliquez sur **Réponses** pour ouvrir le panneau latéral **Modèles de réponse**.

Remarque :
Si le bouton **Réponses** n'est pas visible, assurez-vous qu'un modèle de réponse répondant aux conditions du ticket ouvert est disponible. Consultez Créer ou modifier un modèle de réponse HR Service Delivery pour plus d'informations.



4. Dans le panneau latéral **Modèles de réponse**, vous pouvez sélectionner un modèle et le copier dans le presse-papiers.



5. Une fois copié, vous pouvez coller le contenu dans un champ du formulaire, par exemple sous **Commentaires**, ou dans un e-mail que vous envoyez à l'employé.

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'utilisation des modèles de réponse dans HR Agent Workspace, consultez Utiliser des modèles de réponses sur un ticket RH.

Explorer et utiliser HR Case and Knowledge Management

HR Case and Knowledge Management rassemble de nombreuses fonctionnalités liées aux tickets RH.

Traduction automatique

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

Présentation de Case and Knowledge Management

Case and Knowledge Management pour la version de HR incluse dans le champ d'application aide votre entreprise en automatisant les processus RH standard qui prennent en charge les relations entre les employés et le département RH au sein de votre organisation.

Qui utilise HR Service Delivery

HR Service Delivery est utilisé par le département RH de l'entreprise. Le département RH d'une entreprise couvre de nombreux domaines, tels que les relations avec les employés, l'administration des avantages sociaux, l'application des politiques, le recrutement et l'emploi, ainsi que la gestion des performances. Les membres d'une importante organisation RH comprennent généralement :

- Les spécialistes RH qui se spécialisent dans une ou plusieurs disciplines RH. Par exemple, le secteur des avantages sociaux compte des spécialistes de l'administration de l'assurance, des congés et des vacances, et de l'achat d'actions des employés.
- Les généralistes RH qui travaillent avec un groupe d'affaires ou dans une région géographique pour aider les employés à répondre aux questions relatives aux carrières, à la gestion des performances et à d'autres demandes en termes de relations avec les employés.
- Les gestionnaires RH qui surveillent et mesurent l'efficacité du groupe RH en assistant les employés de toute l'organisation. Ils s'assurent également que l'entreprise se conforme aux réglementations fédérales, étatiques et locales.
- Les administrateurs systèmes RH qui configurent et entretiennent des systèmes tels que la base de données centrale des employés, le système des salaires, de formation et de gestion des performances, et autres, y compris l'application Human Resources.

Comment utiliser HR Service Delivery

HR Service Delivery améliore et assiste votre entreprise. Les relations entre vos employés, l'informatique et le département RH sont prises en charge de nombreuses façons :

- Les employés peuvent utiliser le portail de services RH ou le catalogue pour soumettre des questions et d'autres demandes au département RH.
- Si vous utilisez la fonctionnalité Support de Connect, les employés peuvent discuter avec un agent RH qui surveille la file d'attente de messagerie instantanée RH. Reportez-vous à la section Support de Connect .

  Remarque :
  Support de Connexion sera déprécié. Pour des options similaires, déplacez-vous vers Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent. Pour en savoir plus, consultez Passer du support de Connect à Advanced Work Assignment et au Chat d'agent .

- Le personnel RH peut créer, gérer et consulter les tickets RH pour répondre aux questions et traiter les demandes soumises par les employés.
- Les gestionnaires RH peuvent exécuter des rapports et consulter les informations générales pour surveiller et gérer le travail effectué par le département RH.
- Les administrateurs RH et les administrateurs informatiques d'entreprise peuvent gérer plus efficacement les systèmes RH de l'entreprise, tels que les systèmes de gestion des salaires et des performances, par l'intermédiaire de l'Enterprise Configuration Management Database (ECMDB).

Traduction automatique

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

Comment tirer profit de HR Service Delivery

L'ensemble de votre organisation bénéficie de l'utilisation de l'application des manières suivantes :

Automatise les processus RH standard

Plusieurs processus RH classiques sont automatisés. Cette automatisation réduit le nombre de listes de vérification, d'échanges d'e-mails et d'appels téléphoniques effectués par l'équipe RH.

Améliore l'accès des employés

Les employés accèdent aux services RH par l'entremise d'un catalogue de services, plutôt que d'avoir à écrire des e-mails individuels, à passer des appels téléphoniques ou à rencontrer directement les RH pour chaque demande.

Suivi des demandes et de la progression

Les gestionnaires RH utilisent des rapports et des vues pour comprendre le travail que le personnel accomplit pour soutenir l'entreprise. Les employés peuvent voir l'état de leurs demandes.

Intégration à d'autres services

Les processus de ressources humaines peuvent inclure à la fois des tâches RH et des tâches pour d'autres équipes, afin d'apporter d'importantes améliorations à la prestation des services.

Terminologie de HR Service Delivery

La terminologie suivante est utilisée pour l'application.

Terme	Définition
Critères RH	Façon de sélectionner des regroupements d'utilisateurs RH et système en fonction de critères
Services RH	Liste des services RH
Catégories des rubriques RH	Liste des catégories de rubriques de services RH
Relations RH	Relations des utilisateurs les uns avec les autres
Postes RH	Postes disponibles dans le tableau de l'entreprise
Définition de la couche d'affectation RH	Spécifie la hiérarchie des escalades
Rôles du groupe RH	Liste des groupes qui ont des rôles de groupe RH
Scripts d'e-mail RH	Liste de tous les scripts d'e-mails RH
Rôles d'utilisateur RH	Liste des utilisateurs qui ont des rôles d'utilisateur RH
Modèles RH	Modèles pour la création d'enregistrements de tickets basés sur un élément de catalogue
Règles de rôles clients	Spécifie les règles pour générer des rôles clients
Rubrique RH	Liste des détails des rubriques de service RH
Options de service RH	Liste des options de service RH qui affectent la création de tickets
Départements RH	Départements disponibles dans le tableau de l'entreprise
Emplacements RH	Emplacements disponibles dans le tableau de l'entreprise

Traduction automatique

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

Terme	Définition
Files d'attente de messagerie instantanée RH	Liste des files d'attente de messagerie instantanée RH
Enquêtes RH	Enquêtes utilisées par l'application RH
Liens RH	Liens externes utilisés par l'application RH
Propriétés RH	Propriétés système utilisées dans l'application RH
Modèles d'e-mail RH	Liste de tous les modèles d'e-mails liés aux RH
Bases de connaissances RH	Bases de connaissances utilisées par l'application RH
Articles de la base de connaissances RH	Articles de bases de connaissances utilisés par l'application RH
Notifications RH	Notifications par e-mail utilisées par l'application RH
Catégories du catalogue de services RH	Catégories du catalogue de services utilisées par l'application RH
Éléments du catalogue de services RH	Éléments du catalogue de services utilisés par l'application RH
Modèles de documents RH	Modèles de documents pour le contenu de documents utilisés dans l'application RH
Groupes RH	Groupes utilisés par les utilisateurs RH
Compétences RH	Compétences mises à la disposition des utilisateurs de l'entreprise
Rôles RH	Rôles utilisés par les utilisateurs RH
Fournisseurs / plans d'avantages sociaux des RH	Fournisseurs et plans d'avantages sociaux utilisés par le service des avantages RH
Type d'avantage RH	Types d'avantages sociaux utilisés par le service des avantages RH
Types de problème disciplinaire	Types de problèmes disciplinaires utilisés par le service de relations avec les employés RH
Types d'avertissements disciplinaires	Types d'avertissements disciplinaires utilisés par le service de relations avec les employés RH
Fréquences des rapports du système RH	Fréquences des rapports système définies pour le service des systèmes RH
Types de rapport du système RH	Types de rapports du système RH utilisés par le service du système RH

Traduction automatique

HR Service Delivery Exploration de processus

L'intégration de l'application Exploration de processus à l'application HR Service Delivery vous permet d'analyser les processus pertinents pour vos KPI, et d'identifier les goulots d'étranglement associés aux tickets de service RH et aux tickets de Événements de cycle de vie (si le module est installé).

Présentation des fonctionnalités Exploration de processus for HR Service Delivery

Exploration de processus for HR Service Delivery permet aux entreprises d'analyser et d'améliorer les processus de prestation de services. Cette application exploite les options de Exploration de processus de la plateforme ServiceNow et offre un pack de contenu de bonnes pratiques pour HR Service Delivery.

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

Le pack de contenu HRSD Process Mining contient des modèles d'exploration de processus préconfigurés qui aident les analystes et les propriétaires de processus à comprendre l'efficacité de leurs processus, y compris les opportunités d'amélioration continue des performances.

Utilisez Exploration de processus pour détecter, rationaliser, visualiser, analyser, surveiller, etc.

- **Visualisez vos processus : mappez les** processus au-delà des limites système et fonctionnelles en fonction de l'analyse des données.
- **Rationalisez vos processus** : identifiez les goulots d'étranglement, les silos, les redondances et autres facteurs d'inefficacité.
- **Automatisez vos processus** : identifiez les tâches fréquentes, cohérentes et répétées qui conviennent à l'automatisation.
- **Améliorez vos processus** : liez les cartes de processus aux KPI pour effectuer une analyse de la cause première et identifier les facteurs de performance.

Pour obtenir des informations complètes sur l'application Exploration de processus et sur la façon dont elle est associée et s'intègre à HR Service Delivery, consultez Process Mining .

Pour activer le pack de Exploration de processus contenu pour HR Service Delivery, reportez-vous à Activate Process Mining content packs .

Modèle de configuration HR Service Delivery Exploration de processus

Le modèle de configuration HR Service Delivery Exploration de processus comprend des définitions de processus pour les services RH standard, ainsi qu'une carte de processus qui utilise l'exploitation multidimensionnelle pour Événements de cycle de vie si cette application est installée.

Les cartes de processus et les transitions examinent l'ensemble de votre portefeuille de services RH pour identifier et visualiser les zones de problèmes, les opportunités d'améliorations et la conformité des processus.

Définitions des processus et exploration multidimensionnelles

Tous les services RH standard	Lifecycle Events (si installé)
Recherche les écarts et les zones de problèmes dans HRSD.	Fournit une carte de processus d'événement de cycle de vie à l'aide de l'exploration intelligente multidimensionnelle.
Fournit une vue unique du service RH, vous permettant d'explorer plus en détail les goulots d'étranglement et d'autres problèmes d'exécution.	Accédez à la visibilité de processus de bout en bout automatisée sur les processus et les tables multi-relationnels.
Notifie automatiquement les propriétaires de processus lorsque des problèmes courants sont détectés à l'aide de configurations de processus, telles que la dégradation des performances des canaux, les tendances d'obtention de KPI (par exemple, SLA) ou une variation trop importante entre ce qui est attendu et ce qui est réel.	Identifiez rapidement les facteurs clés des problèmes de processus à l'aide d'un analyseur de cause première basé sur l'IA.

Traduction automatique

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

Utilisateur final et rôles

Si vous disposez des rôles requis, vous pouvez utiliser Analyst Workbench pour accéder aux données de workflow de processus visualisées et aux outils pour analyser les données relatives aux tickets de service RH. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Vue d'ensemble d'Analyst Workbench .

Les combinaisons de rôles suivantes sont requises pour utiliser l'application Exploration de processus avec HR Service Delivery.

Combinaisons de rôles

Rôle Exploration de processus	Rôle HR Service Delivery
sn_process_mining_admin	sn_hr_core.admin
sn_process_mining_power_user	sn_hr_core.case_writer
sn_process_mining_analyst	sn_hr_core.basic

Projet d'optimisation pour les tickets de service RH

Le pack de contenu HRSD Process Mining (com.sn_hr_process_mining) ajoute un projet prédéfini qui comprend des tickets de service RH prédéfinis et, s'ils sont installés, Événements de cycle de vie des définitions de modèle de processus de tickets. Par défaut, le projet filtre les tickets des deux derniers trimestres. Vous pouvez également configurer un nouveau projet de processus en fonction du projet prédéfini. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer un projet.

Les définitions de modèle de processus comprennent des définitions d'activité par défaut et des définitions de répartition pour les tickets que vous pouvez utiliser tels quels. Vous pouvez aussi les modifier afin de personnaliser la configuration.

- Utilisez des définitions d'activité pour comprendre les transitions d'états telles que les tickets passant de l'état Travail en cours à l'état Solution proposée et analyser les processus liés tels que les enregistrements de problème (PRB).
- Utilisez des définitions de répartition pour filtrer les enregistrements et analyser une carte de processus par catégories. Par exemple, vous pouvez filtrer les données des tickets de service RH par différents canaux, produits, groupes d'affectation et emplacements.

Initiative Gestion de l'amélioration continue pour les tickets RH

Si l'application Gestion de l'amélioration continue (CIM) est activée, vous pouvez également utiliser le projet CIM à partir de l'Analyst Workbench pour suivre la progression des initiatives d'amélioration pour les tickets RH. L'initiative d'amélioration et le modèle d'optimisation des processus sont automatiquement liés. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Continual Improvement Management .

Analyse des performances pour les tickets RH

Si l'application Analyse des performances (PA) est activée, vous pouvez également utiliser les configurations de modèle disponibles pour ouvrir l'application Exploration de processus à partir d'un indicateur PA en fonction des données des tickets de service RH. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Performance Analytics (PA).

Traduction automatique

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

Rapports et tableaux de bord RH

L'application Rapports et tableaux de bord RH fournit à l'organisation RH des représentations visuelles des responsabilités, des progrès, des mesures de performances, de la satisfaction des employés et de l'état des tickets RH dans la version incluse dans le champ d'application de HR.

Selon la fonction de votre poste RH, vous pouvez utiliser l'un des outils suivants pour vous aider dans les opérations RH quotidiennes.

- Tableaux de bord, notamment Vue d'ensemble, Ticket et Tableau de bord des gestionnaires. Les tableaux de bord sont un type de page d'accueil contenant des rapports et d'autres widgets. Vous pouvez cliquer sur un enregistrement répertorié ou un segment dans un rapport pour afficher les détails.
- Rapports RH, notamment les rapports disponibles sur les tableaux de bord. Vous disposez de plusieurs rapports RH prédéfinis, et vous avez la possibilité de créer des rapports supplémentaires.
- Des graphiques de réponse d'enquête et des détails sur l'enquête de satisfaction de ticket RH ou d'autres enquêtes RH que vous créez.

Vous pouvez personnaliser n'importe quel tableau de bord auquel vous pouvez accéder pour ajouter ou supprimer des rapports et d'autres widgets. Par exemple, un administrateur des avantages RH ajoute un rapport au tableau de bord Vue d'ensemble qui affiche l'état des tickets RH dans le service **Avantages**.

Bouton	Description
Ajouter du contenu	Cliquez sur des rubriques pour les mettre en surbrillance, puis parcourez les sections de la page.
Modifier la mise en page	Cliquez sur les dispositions de colonne à gauche.
Enregistrer le graphique sous forme de fichier d'image	Si une icône de menu apparaît lorsque vous pointez votre curseur vers un graphique, vous pouvez cliquer sur l'icône pour exporter le graphique vers un fichier d'image.

Les tableaux de bord et rapports RH contiennent les options suivantes :

- Vue d'ensemble
- Tableau de bord principal
- Tableau de bord des tickets RH
- Rapports
- Tableau de bord des enquêtes de satisfaction

Migrer des tableaux de bord RH vers l'espace de travail Platform Analytics

Pour une expérience utilisateur améliorée, le tableau de bord de vue d'ensemble des RH, le tableau de bord des gestionnaires, le tableau de bord des tickets RH et le tableau de bord SLA ont été migrés vers l'espace de travail d'analyse de la plateforme. Sélectionnez l'icône du centre d'analyse pour ouvrir les tableaux de bord migrés dans l'espace de travail Analyse de la plateforme.

Traduction automatique

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

Remarque :
Assurez-vous d'avoir installé Platform Analytics Workspace et d'avoir ServiceNow® Store le rôle pa_viewer.

Afficher le tableau de bord Vue d'ensemble

Le tableau de bord Vue d'ensemble fournit une représentation graphique des tickets RH.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, le tableau de bord Vue d'ensemble affiche les rapports suivants :

- Tickets RH ouverts au cours des 6 derniers mois par catégorie de rubrique : affiche un histogramme à code couleur concernant le nombre de tickets ouverts au cours des six derniers mois par type de catégorie de rubrique.
- Répartition des tickets RH actifs par catégorie de rubrique : affiche un histogramme à code couleur en fonction des tickets RH actifs et de l'agent RH affecté.
- Tickets RH actifs par catégorie de rubrique : graphique à secteurs avec code couleur représentant les tickets RH actifs par catégorie de rubrique.
- Tableau croisé dynamique de tickets RH actifs par catégorie de rubrique : feuille de calcul qui recoupe l'agent RH affecté avec le ticket RH par catégorie de rubrique en fonction du nombre de tickets.

Vous pouvez personnaliser n'importe quel tableau de bord auquel vous pouvez accéder pour ajouter ou supprimer des rapports et d'autres widgets.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports et tableaux de bord RH** > **Vue d'ensemble**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Ajouter du contenu	Cliquez sur des rubriques pour les mettre en surbrillance, puis parcourez les sections de la page.
Modifier la mise en page	Cliquez sur les dispositions de colonne à gauche.
Enregistrer le graphique sous forme de fichier d'image	Si une icône de menu apparaît lorsque vous pointez votre curseur vers un graphique, vous pouvez cliquer sur l'icône pour exporter le graphique vers un fichier d'image.

Afficher le tableau de bord principal

Vous pouvez utiliser le tableau de bord principal pour surveiller l'efficacité de l'équipe RH sur la base de mesures. Ces mesures comprennent l'état des tickets affectés par l'agent RH et le pourcentage de temps écoulé par rapport à l'accord sur les niveaux de service (SLA).

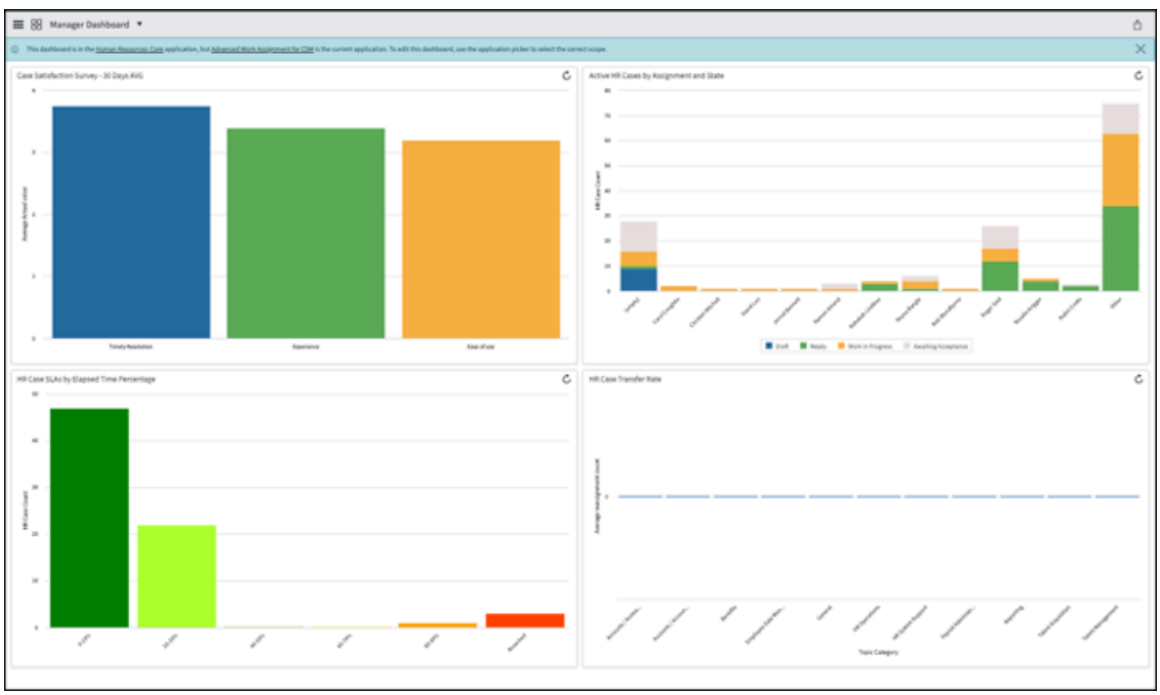
Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les rapports suivants s'affichent sur le tableau de bord principal :

Traduction automatique

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

- Enquête sur la satisfaction des tickets - MOY 30 jours : évaluez la satisfaction des employés dans le traitement des tickets RH. Ce graphique fournit des informations si vous demandez aux employés de remplir l'enquête sur la satisfaction des demandes RH.
- SLA de ticket RH par pourcentage de temps écoulé : surveillez le temps de résolution des tickets RH et assurez le suivi en cas de violation des SLA.
- Tickets RH actifs par affectation et état : examinez le nombre de tickets RH affectés à chaque agent RH par état, par exemple, **Prêt** ou **Travail en cours**, pour vous aider à évaluer l'efficacité de chaque agent RH.
- Taux de transfert de ticket RH : examinez le nombre de tickets transférés à un autre agent RH par catégorie de ticket afin de déterminer si les affectations sont appropriées.



Vous pouvez personnaliser n'importe quel tableau de bord auquel vous pouvez accéder pour ajouter ou supprimer des rapports et d'autres widgets. Par exemple, un administrateur des avantages RH ajoute un rapport au tableau de bord des gestionnaires qui affiche l'affectation et l'état des tickets RH dans la catégorie **Avantages**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports et tableaux de bord RH** > **Tableau de bord principal**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Ajouter du contenu	Cliquez sur des rubriques pour les mettre en surbrillance, puis parcourez les sections de la page.
Modifier la mise en page	Cliquez sur les dispositions de colonne à gauche.
Enregistrer le graphique sous forme de fichier d'image	Si une icône de menu apparaît lorsque vous pointez votre curseur vers un graphique, vous pouvez cliquer sur l'icône pour exporter le graphique vers un fichier d'image.

Traduction automatique

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

Afficher le tableau de bord des tickets RH

Le tableau de bord des tickets RH sert de lieu central pour permettre aux utilisateurs RH de surveiller les opérations RH en cours. Le tableau de bord contient des rapports qui interrogent la base de données et affichent les résultats.

Les tableaux de bord servent de pages d'accueil pour les produits de l'instance ServiceNow. Le tableau de bord des tickets RH fournit des informations sommaires sur les tickets ouverts/qui vous sont affectés, les tickets à haute priorité et les tickets qui n'ont pas respecté l'accord sur les niveaux de service (SLA). Il affiche les tickets en fonction du service et des tickets qui vous sont affectés.

Pour afficher le tableau de bord des tickets RH, accédez à **Rapports et tableaux de bord RH** > **Tableau de bord des tickets RH**.

Fonctionnalités du tableau de bord des tickets RH

Le tableau de bord des tickets RH affiche :

- Le nombre de tickets ouverts/affectés.
- Le nombre de tickets à haute priorité.
- Le nombre de tickets qui n'ont pas respecté un SLA.
- Les détails de tous les tickets qui vous sont affectés.
- Tous les tickets qui vous sont affectés par catégorie de rubrique.

Exécuter des rapports

Vous pouvez exécuter des rapports pour afficher et surveiller l'état des tickets RH.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.manager, sn_hr_core.admin, sn_hr_core.basic

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez les rapports RH pour améliorer l'efficience et l'efficacité globales. Par exemple, vous pouvez consulter tous les tickets de relations avec les employés qui ont été créés au cours du dernier mois.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rapports et tableaux de bord RH** > **Rapports**.

   Une liste de rapports du groupe de rapports RH s'affiche. L'icône à gauche du rapport indique le type de rapport, comme une liste, un graphique à secteurs ou un histogramme. Pointez votre curseur vers l'icône pour voir une fenêtre contextuelle d'informations sur le rapport. Cliquez sur l'étoile à gauche pour ajouter le rapport à vos favoris. Vous pouvez appliquer un filtre pour afficher les rapports favoris en cliquant sur l'étoile au-dessus de la liste des Rapports.

2. Cliquez sur le nom du rapport à exécuter.
   Le rapport s'ouvre avec les options d'exécution et les résultats.

3. Effectuez l'une des actions suivantes.
   - Modifiez n'importe quelle option d'exécution et cliquez sur **Exécuter** pour voir les résultats.
   - Dans un rapport sous forme de liste, cliquez sur un ticket de la liste pour voir ses détails.

Traduction automatique

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

- Dans un graphique, cliquez sur un segment pour voir les tickets correspondants.
- Publiez ou planifiez le rapport.
- Modifiez les options d'exécution et enregistrez un nouveau rapport.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez créer d'autres rapports RH, cliquez sur **Créer un rapport** au-dessus de la liste Rapports. Après avoir créé des rapports, partagez-les avec le groupe de rapports RH. Une fois sur la liste des rapports, le groupe peut les consulter.

Information associée

Introduction aux rapports

Rapports RH disponibles

Les rapports RH prédéfinis sont disponibles dans le **Gestion des tickets RH** > **Rapports** Liste.

Rapports disponibles

Nom du rapport	Description	Affichages
Tickets RH actifs	Vue tabulaire de tous les tickets actifs.	Nombre, Type, Catégorie, État, Brève description, Ouvert par, Groupe d'affectation, Affecté à
Tableau croisé dynamique de tickets RH actifs par catégorie	Vue tableau croisé dynamique de tous les tickets actifs.	Affecté à, Catégorie
Requêtes informatiques d'embauches RH actives	Vue tabulaire des tâches d'intégration affectées à l'informatique, par exemple, pour les ordinateurs et autres équipements de bureau.	Nombre, Priorité, État, Brève description, Affecté à, Emplacement
Enquête sur la satisfaction des tickets - MOY 30 jours	Histogramme indiquant les moyennes de réponses à l'enquête sur la satisfaction des tickets RH sur 30 jours.	Valeur réelle moyenne, métrique
Tickets en attente d'approbation	Décompte des tickets ou des demandes RH non approuvés.	Numéro
SLA de tickets RH selon Affecté à	Histogramme indiquant le nombre de tickets en retard par utilisateur affecté.	Nombre, Utilisateur, État
SLA de ticket RH par pourcentage de temps écoulé	Histogramme indiquant le nombre de tickets en fonction du pourcentage de temps écoulé avant la violation du SLA.	Nombre, pourcentage de temps écoulé
Taux de transfert de ticket RH	Histogramme indiquant le nombre de réaffectations pour un agent RH par catégorie au cours des six derniers mois.	Nombre de réaffectations, Catégorie
Tickets RH ouverts au cours du dernier mois par catégorie	Histogramme des tickets ouverts au cours du dernier mois par catégorie de tickets RH.	Catégorie, Nombre, Mois

Traduction automatique

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

Rapports disponibles (suite)

Nom du rapport	Description	Affichages
Tickets RH ouverts au cours du mois par catégorie	Histogramme des tickets ouverts au cours du mois en cours par catégorie de tickets RH.	Catégorie, Nombre
Mes tickets RH par catégorie	Graphique à secteurs des tickets qui vous sont affectés, où chaque tranche représente une catégorie de ticket RH.	Catégorie, Nombre
Tickets à haute priorité ouverts	Nombre de tickets RH actifs hautement prioritaires	Numéro
Tickets d'embauche ouverts	Nombre de tickets d'intégration actifs	Numéro
SLA violé	Nombre de tickets RH avec une violation de l'accord sur les niveaux de service	Numéro
Tickets RH non affectés	Liste des tickets RH qui n'ont été affectés à aucun utilisateur.	Nombre, Type, Catégorie, État, Brève description, Ouvert par, Groupe d'affectation, Affecté à

Information associée

Administration RH

Évaluer les réponses aux enquêtes RH

Une fois que vous avez recueilli les réponses d'une enquête RH, vous pouvez les examiner ainsi que le tableau des résultats.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.manager ou sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Enquêtes** > **Toutes les enquêtes RH**.
2. Sélectionnez une enquête pour évaluer les réponses.
3. Sélectionnez le lien connexe **Afficher les réponses** pour examiner les réponses individuelles à chaque question et effectuer l’une des tâches suivantes.
   Si l'enquête n'a pas été effectuée anonymement, vous pouvez voir comment les utilisateurs ont répondu et suivre si nécessaire.
4. Sélectionnez le lien connexe **Afficher le tableau de résultats** pour passer en revue le tableau de résultats de l’enquête.
   Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord des enquêtes de satisfaction.

Information associée

Enquêtes RH

Réponses et résultats d'enquête

Afficher un tableau de résultats d'enquêtes

Traduction automatique

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

Tableau de bord des enquêtes de satisfaction

Appliquez des filtres pour affiner les résultats des enquêtes de satisfaction RH prédéfinies afin d'analyser et de mieux comprendre l'enquête.

Un tableau de résultats affiche des graphiques pour les résultats d'enquêtes, dans lesquels les catégories et les réponses aux questions sont analysées et les taux actuels sont comparés aux taux précédents. Les utilisateurs peuvent examiner les taux au fil du temps, comparer les taux des questions ou comparer les taux de toutes les catégories. Tous les taux sont des moyennes pour les plages horaires sélectionnées. Le système met à jour dynamiquement un tableau de résultats chaque fois que vous l'affichez, de sorte que les taux reflètent les enquêtes complétées récemment.

Utilisez ces options pour affiner les résultats en fonction de vos besoins.

Tâche	Action
Afficher une vue différente pour le tableau de résultats	Sélectionnez la vue à partir de la liste de choix de gauche au-dessus du graphique. Le tableau de résultats interactif indique le nom de l'enquête ainsi que les résultats ou les comparaisons des évaluations. Affichez les résultats dans les vues suivantes : • Résultats de catégorie • Résultats de la question • Évaluations moyennes • Historique
Enregistrer le graphique sous forme d'image	Cliquez sur l'icône du menu et sélectionnez le type de fichier d'image. Une fois le fichier généré, cliquez sur **Télécharger**. Le fichier est téléchargé dans le dossier de téléchargement de votre navigateur.

Remarque :
Cette vue affiche les réponses qui utilisent les types de données suivants :

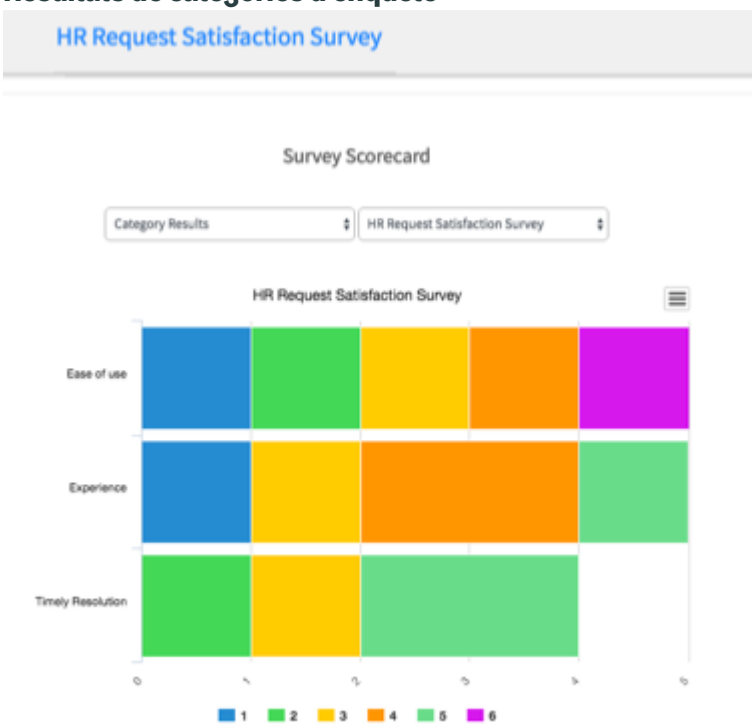
- Case à cocher
- Choix
- Échelle de Likert
- Numéro
- Modèle
- Oui/Non

Les types de données **Case** et **Oui/Non** sont combinés au type de données **Booléen** dans le concepteur d'enquête

Traduction automatique

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

Résultats de catégories d'enquête



Pour afficher les détails d'une réponse spécifique, pointez vers une barre de couleur. Le nombre de réponses et le pourcentage qu'il représente s'affichent alors.

Détail des résultats de catégorie dans le tableau de résultats des enquêtes

Gestion des connaissances RH

La gestion des connaissances RH permet au département RH d'une entreprise de fournir aux employés une base de connaissances avec fonction de recherche contenant des politiques et procédures RH et d'autres articles. En partageant des informations avec leurs employés, les RH peuvent réduire le temps passé à répondre aux questions courantes et permettre aux employés d'obtenir des réponses pertinentes.

Bases de connaissances RH

L'application Case and Knowledge Management fournit une base de connaissances RH préconfigurée : Base de connaissances des ressources humaines.

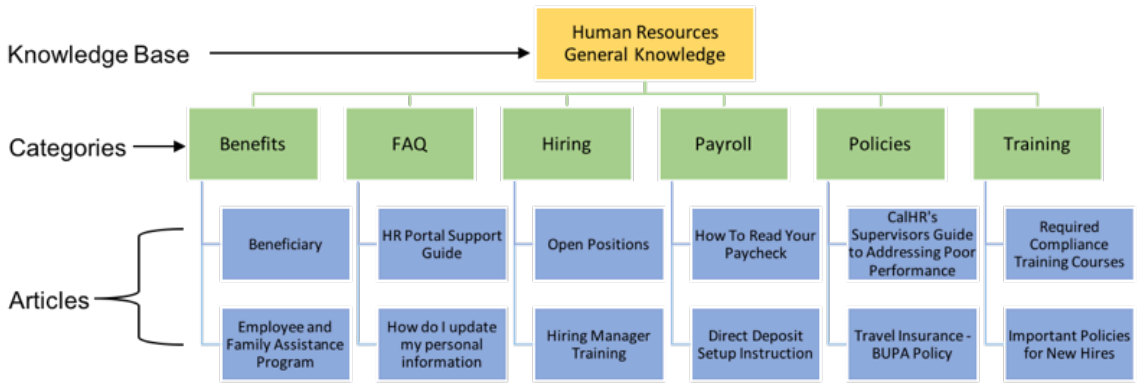
Un administrateur de base de connaissances peut créer des bases de connaissances RH supplémentaires. Chaque base de connaissances peut être affectée à un propriétaire et à des gestionnaires de bases de connaissances, et être associée à des workflows, des critères d'utilisateur et des structures de catégorie spécifiques. Voir Créer une base de connaissances pour plus d'informations.

Articles de la base de connaissances RH

Chaque base de connaissances contient des articles de la base de connaissances, qui sont organisés en catégories et sous-catégories. Par exemple, des articles de la base de connaissances extraits de la base de connaissances générale des ressources humaines sont organisés en six catégories.

Traduction automatique

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



Les contributeurs de la base de connaissances peuvent créer des articles de connaissances RH dans une base de connaissances.

Pour en savoir plus, consultez Créer un article de la base de connaissances RH.

Vous pouvez également joindre ou lier des articles de la base de connaissances RH à un ticket RH ou à un élément de catalogue RH.

- Associer des articles de la base de connaissances à un ticket RH
- Ajouter un lien vers des articles de la base de connaissances ou vers des documents gérés dans un élément de catalogue RH

Blocs de connaissances RH

Vous pouvez utiliser des blocs de connaissances avec le module de gestion des connaissances RH pour simplifier la rédaction de bases de connaissances pour les auteurs et la consommation de bases de connaissances pour les lecteurs. Les blocs de connaissances sont des éléments de contenu réutilisables, sécurisés par des critères d'utilisateur, que vous pouvez ajouter à des articles dans une base de connaissances. Les critères utilisateur déterminent les utilisateurs qui sont autorisés ou non à lire le contenu du bloc dans un article ou une recherche, ce qui permet aux utilisateurs de visualiser plus facilement le contenu pertinent.

Pour en savoir plus, consultez Blocs de connaissances pour la gestion des connaissances RH.

Information associée

Gestion des connaissances

Créer un article de la base de connaissances RH

Créez ou modifiez un article dans une base de connaissances RH pour partager des informations RH dans l'ensemble de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun. L'utilisateur doit avoir un accès de contributeur à la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Gestion des connaissances** > **Créer un article**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire de connaissances

Champ	Description
Numéro	Ce champ est automatiquement configuré sur un numéro d'article de la base de connaissances.
Base de connaissances	Nom de la base de connaissances. **Remarque :** Vous pouvez utiliser une base de connaissances RH existante ou en créer une nouvelle. Voir Créer une base de connaissances pour plus d'informations.
Catégorie	Nom de la catégorie ou de la sous-catégorie de connaissances. **Remarque :** Vous pouvez utiliser des catégories existantes ou en créer de nouvelles pour organiser les articles dans la base de connaissances. Cliquez sur l'icône de recherche pour ouvrir le sélecteur de catégorie, où vous pouvez sélectionner, ajouter et modifier les catégories et sous-catégories de connaissances.
Date de fin de validité	Date d'expiration de l'article de la base de connaissances. Après la date de fin de validité, ou si le champ Date de fin de validité est vide, l'article n'apparaîtra plus dans les résultats de recherche.
Brève description	Description de l'article de la base de connaissances.
Texte	Texte de l'article de la base de connaissances.
Type d'article	Type d'article de la base de connaissances : HTML ou Wiki.
Workflow	Ce champ est automatiquement défini sur l'état de publication de l'article, par exemple Brouillon, Publié ou Retiré.
Tâche source	Ce champ est automatiquement défini sur l'enregistrement de tâche pour lequel l'article a été créé, le cas échéant.
Lien de la pièce jointe	Cochez cette case pour permettre le téléchargement automatique des pièces jointes. Si elle est sélectionnée, les fichiers joints sont automatiquement téléchargés lorsque l'utilisateur ouvre l'article. **Remarque :** Cette option n'est actuellement pas prise en charge dans l'Employee Service Center.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Afficher les pièces jointes	Cochez cette case pour permettre l'affichage de la pièce jointe. Si elle est sélectionnée, les fichiers joints sont affichés et accessibles aux utilisateurs en bas de l'article. **Remarque :** Cette option est subordonnée à l'ajout d'une ou plusieurs pièces jointes à l'article. Pour ajouter ou gérer les pièces jointes, cliquez sur l'icône de trombone dans la barre de titre.

3. Cliquez sur **Enregistrer** ou **Mettre à jour** pour créer ou mettre à jour l'article.
4. Cliquez sur **Publier** pour publier l'article.

Remarque :
Toutes les étapes supplémentaires nécessaires pour publier l'article de la base de connaissances, telles que les approbations, dépendent du workflow de publication pour la base de connaissances. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Workflows de la base de connaissances .

Associer des articles de la base de connaissances à un ticket RH

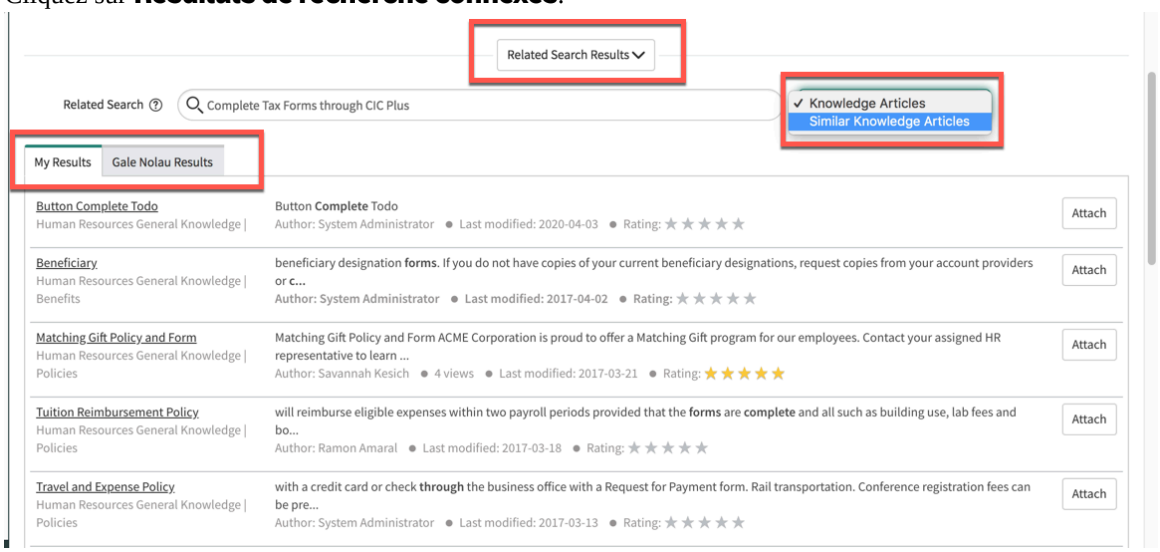
Joignez un ou plusieurs articles de la base de connaissances à un ticket RH pour faciliter le traitement du dossier. Par exemple, vous pouvez joindre un article sur la politique de code vestimentaire de l'entreprise lorsqu'un ticket RH est soumis pour savoir si le port du short est autorisé au travail.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Tous les tickets RH**et ouvrez l'un des modules, tels que **Affecté à moi** ou **Ouvert**.
2. Ouvrez un ticket RH.
3. Cliquez sur **Résultats de recherche connexes**.



Les options suivantes sont affichées dans une liste :

Traduction automatique

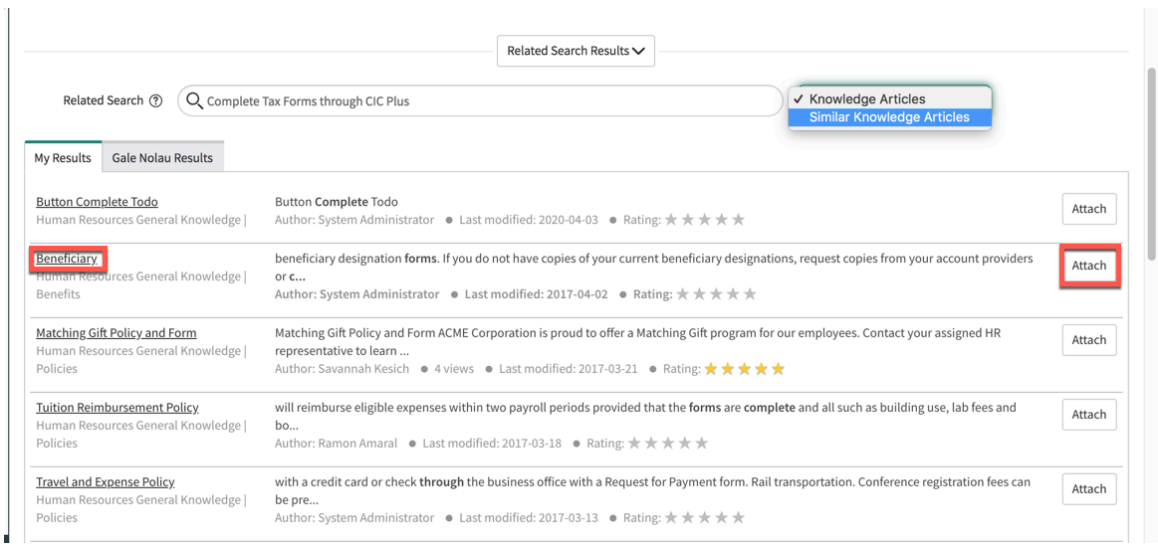
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- **Articles de la base de connaissances** : en fonction de la brève description du ticket RH et des critères d'utilisateur associés à la base de connaissances, les articles de la base de connaissances pertinents sont affichés dans deux onglets : **Mes résultats** affiche une liste d'articles auxquels vous pouvez accéder. **Résultats de [nom de l'employé]** affiche une liste des articles auxquels l'employé désigné dans le champ Ouverts pour peut accéder.
- **Articles de la base de connaissances similaires** : en fonction de la brève description du ticket RH, des critères d'utilisateur associés à la base de connaissances, de l'entraînement automatique de la définition de solution des articles de la base de connaissances similaires pour le ticket RH (ml_sn_sn_hr_core_global_case_to_articles), les articles de la base de connaissances similaires sont affichés dans l'onglet **Mes résultats**.

  L'option **Articles similaires de la base de connaissances** se réduit et affiche les articles de la base de connaissances les plus pertinents pour résoudre le ticket RH. Cette option s'affiche uniquement lorsque le module d'extension Predictive Intelligence for Contextual Search est activé avec le module d'extension Human Resources Scoped App: Core.

4. Examinez la liste des articles de la base de connaissances suggérés.

Option	Description
Aperçu de l'article	Cliquez sur le titre de l'article. Après avoir examiné l'article dans la fenêtre contextuelle, cliquez sur **Joindre au ticket RH** s'il est pertinent, ou cliquez sur **(X)** pour fermer l'article.
Joindre l'article sans le prévisualiser	Cliquez sur **Joindre** en regard de l'article. **Remarque :** Lorsque vous joignez un article, son texte est copié dans **Commentaires supplémentaires**. Après avoir enregistré le ticket, il apparaît également dans la liste connexe **Connaissance jointe**.



Traduction automatique

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

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous pouvez supprimer une pièce jointe en accédant à l'onglet **Connaissance jointe** et en cliquant sur le bouton **Modifier.** Dans la liste affichée, vous pouvez sélectionner l'article de la base de connaissances à supprimer, puis cliquer **<**. Cliquez sur **Enregistrer** pour terminer le processus.

Créer un article de la base de connaissance à partir d'un ticket RH

Créez un article de la base de connaissance à partir d'un ticket RH. Lorsqu'un ticket RH est fermé et que la case **Connaissances** est cochée sur le formulaire de ticket RH, un brouillon d'article de la base de connaissances est créé. Vous pouvez modifier ce brouillon et le publier pour que les employés puissent s'y référer.

Avant de commencer
Un administrateur doit avoir activé la création d'articles de la base de connaissances à partir de tickets RH.

Rôle requis : hr_case_writer. L'utilisateur doit également avoir un accès de contributeur à la base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Tous les tickets RH**et ouvrez l'un des modules, tels que **Affecté à moi** ou **Ouvert**.
2. Ouvrez un ticket RH.
3. Sur le formulaire de ticket RH, cochez la case **Connaissances**.

   Remarque :
   Si la case à cocher **Connaissances** n'est pas visible, vous pouvez ajouter le champ au formulaire en cliquant avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et en accédant à **Configurer** > **Mise en page**.

4. Fermez le ticket RH.

Résultats
Un brouillon d'article de la base de connaissances est créé. Le contenu suivant est copié du formulaire de ticket RH vers le formulaire d'article de la base de connaissances.

Champ du formulaire de ticket RH	Champ du formulaire d'article de la base de connaissances
Numéro	Source
Brève description	Brève description
Commentaires additionnels	Corps de l'article

Que faire ensuite
Pour modifier et publier l'article de la base de connaissances, accédez à **Connaissances** > **Articles** > **Non publié**. Pour plus de détails sur les champs du formulaire, consultez Créer un article de la base de connaissances RH.

Blocs de connaissances pour la gestion des connaissances RH

Vous pouvez utiliser des blocs de connaissances avec le module HR Service Delivery pour simplifier la rédaction de bases de connaissances pour les auteurs et la consommation de bases de connaissances pour les lecteurs.

Traduction automatique

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

Les blocs de connaissances sont des éléments de contenu réutilisables, sécurisés par des critères d'utilisateur, que vous pouvez ajouter à des articles dans une base de connaissances. Les critères utilisateur déterminent les utilisateurs qui sont autorisés ou non à lire le contenu du bloc dans un article ou une recherche, ce qui permet aux utilisateurs de visualiser plus facilement le contenu pertinent.

Utiliser les blocs de connaissances

Pour utiliser des blocs de connaissances, un administrateur ou un responsable des connaissances doit activer la fonctionnalité de blocs de connaissances pour chaque base de connaissances dans laquelle les blocs seront utilisés.

Activer les blocs de connaissances pour chaque base de connaissances

Les contributeurs de la base de connaissances peuvent créer des blocs de connaissances et les insérer dans des articles d'une base de connaissances :

Remarque :
Les blocs de connaissances ne sont pas pris en charge dans les articles de type wiki. Par défaut, le bloc de connaissances n’affiche pas les fichiers qui lui sont joints. Cependant, vous pouvez voir que les images et le texte sont visibles sur les bases de connaissances créées à partir de fichiers de bloc.

- Créer un bloc de connaissances
- Ajouter des blocs de connaissances à un article de la base de connaissances
- Aperçu d’un article de la base de connaissances avec des blocs de connaissances par utilisateur ou date

Le contenu d'un bloc de connaissances peut être lu ou non dans un article ou une recherche basée sur des critères d'utilisateur définis au niveau de la base de connaissances et du bloc de connaissances. Pour plus d’informations, consultez Sélectionner des critères d’utilisateur pour un bloc de connaissances .

Example: Calendrier des jours fériés avec contenu de bloc de connaissances spécifique à l'emplacement

Vous faites partie d'une organisation RH d'entreprise qui maintient une base de connaissances d'entreprise. Vous voulez créer un calendrier des jours fériés afin que les employés sachent quels jours de l'année sont des congés pour l'entreprise. Étant donné que l'entreprise est déployée dans plusieurs emplacements et que les dates de jours fériés varient en fonction de l'endroit où l'employé est situé, il existe plusieurs façons de créer l'article de la base de connaissances.

Vous pouvez notamment créer un article de la base de connaissances pour chaque emplacement, avec un article pour l'emplacement A, l'emplacement B, et ainsi de suite.

- Avantages : consommation simplifiée. Les employés ont un seul article à rechercher et à lire.
- Inconvénients : plus de travail pour les RH. Les HR ont plusieurs articles à gérer et à mettre à jour pour chaque emplacement où l'entreprise dispose d'employés.

Vous pouvez aussi créer un article de la base de connaissances unique qui comprend des sections pour chaque emplacement.

Traduction automatique

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

- Avantages : création simplifiée. Les RH disposent d'un seul article à gérer et à mettre à jour.
- Inconvénients : plus de travail pour les employés. L'employé doit faire défiler et ignorer le contenu inutile pour trouver la section de l'article qui le concerne.

Avec des blocs de connaissances, vous pouvez créer un seul article de la base de connaissances avec un contenu de bloc spécifique à l'emplacement sécurisé par des critères d'utilisateur. Cette approche contribue à réduire la charge de travail des RH et des employés. En tant qu'agent RH, vous disposez d'un seul article à gérer et à mettre à jour. Les employés ont un seul article à rechercher et à lire, les critères d'utilisateur s'assurant qu'ils n'accèdent qu'à du contenu pertinent.

Si vous utilisez un visualiseur d'articles de recherche ou de connaissances personnalisé

Si vous utilisez un visualiseur d'articles de recherche ou de connaissances personnalisé avec votre application, vous devez l'intégrer à l'API de connaissances ou de blocs de connaissances appropriée. (L'intégration n'est nécessaire que si vous utilisez un visualiseur d'articles de recherche ou de connaissances personnalisé.)

Intégration d’un visualiseur d’articles de recherche ou de connaissances personnalisé avec des blocs de connaissances

Informations sur l'activation

Pour utiliser des blocs de connaissances dans votre application, vous devez activer les blocs de connaissances . Pour plus d’informations sur les composants installés avec la fonctionnalité, voir Composants installés avec blocs de connaissances .

Remarque :
L'activation des blocs de connaissances active automatiquement Knowledge Management Advanced, qui offre des fonctionnalités avancées telles que la gestion des versions des articles. Les blocs de connaissances peuvent être utilisés avec ou sans la fonctionnalité de gestion des versions d'article. Pour désactiver la fonctionnalité, voir Désactiver la fonctionnalité de gestion des versions d’article .

Information associée

Blocs de connaissances

Tickets Employee Relations

En raison de la nature sensible des tickets Employee Relations (ER), il existe des attentes pour une sécurité plus stricte permettant de protéger la confidentialité. Ces aspects rendent les tickets Employee Relations différents des tickets RH standard.

Lorsque les tickets ER sont gérés correctement, votre société réduit les risques. Fonctionnalités disponibles :

- Vous pouvez créer des tickets ER sans une personne désignée dans le champ Ouverts pour ou Objet.
- Vous pouvez créer des enregistrements connexes pour les plaintes, les entretiens et les actions correctives.

ER couvre une grande partie des RH et inclut différents types de tickets, de situations et de champ d'application.

Traduction automatique

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

Examens

Actuellement, HR Service Delivery prend en charge un seul type de ticket ER :

- Signaler une mauvaise conduite
- Suivre les personnes qui ne sont pas dans le système ServiceNow® pour recevoir l'intégralité d'une enquête

  Les enregistrements connexes qui prennent en charge ce type de ticket ER sont les suivants :

  - Plaintes
  - Tiers impliqués
  - Entretiens
  - Aménagements
  - Preuve
  - Actions correctives

Sécurité

La confidentialité et la sécurisation des tickets Employee Relations sont de la plus haute importance.

HR Service Delivery Employee Relations utilise ce qui suit pour s'assurer que les personnes appropriées peuvent consulter les tickets :

- Rôles
- Groupes
- Règles d'affectation

Réception

HR Service Delivery Employee Relations fournit les éléments suivants :

- Élément de catalogue (Signaler une mauvaise conduite)
- Exemples d'articles de la base de connaissances
- Formulaires d'enregistrement pour :
  - Plaintes
  - Tiers impliqués
  - Entretiens
  - Actions correctives

Exécution

Pour travailler sur un ticket ER et le fermer :

- CoE et service RH : signaler une mauvaise conduite
- Modèle de ticket RH

Traduction automatique

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

- Formulaire de ticket
- Instructions d'exécution et liste de vérification

Rapports

Les rapports suivants sont fournis :

- Volume de tickets par mois
- Volume de tickets par type de plainte
- Volume de tickets par emplacement
- Volume de tickets par département

Pour plus d'informations sur les rapports, consultez Tableaux de bord HR Service Delivery Employee Relations.

Interface utilisateur Next Experience

Vous pouvez utiliser l'interface utilisateur ServiceNow® Next Experience pour Employee Relations. Next Experience fournit une expérience intuitive et personnalisée pour optimiser la productivité, améliorer l'engagement et obtenir des informations de surface dans Employee Relations. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Interface utilisateur Next Experience .

Pour des informations sur l'installation d'une application du Store, consultez Installer une application du ServiceNow Store .

Activer Employee Relations

Vous pouvez activer Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations] si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations] vous permet de créer et de gérer des tickets Employee Relations.

Modules d'extension pour Human Resources Scoped App: Employee Relations

Module d'extension	Description
Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]	Vous permet d'uniformiser la documentation, l'interaction et l'exécution des requêtes des employés. **Remarque :** Employee Relations requiert l'activation de ce module d'extension, mais correspond à un champ d'application distinct.
Human Resources Scoped app: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace]	Une vue à un seul volet utilisée par les agents de niveau 1 pour répondre à tous les types de tâches, afficher le contexte complet d'un problème et obtenir

Traduction automatique

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

Modules d'extension pour Human Resources Scoped App: Employee Relations (suite)

Module d'extension	Description
	des recommandations pertinentes pour résoudre les problèmes. **Remarque :** ce module d'extension est facultatif pour ER.
Gestion des preuves [com.sn_evidence_management]	Vous permet de collecter, de classer, de conserver et de sécuriser les preuves à utiliser dans les tickets ER. Preuve qui nécessite la collecte et l'examen des artefacts pour une enquête. Ce module d'extension s'active lorsque Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations] est activé, mais est réutilisable avec d'autres produits et applications.
Interview Templates [com.sn_interview_templates]	Vous permet de créer des modèles de questions d'entretien réutilisables. Avoir des modèles d'entretien permet de conduire des entretiens Employee Relations cohérents et efficaces. Ce module d'extension contrôle également la lecture, l'écriture et la consultation des entretiens. **Remarque :** ce module d'extension est facultatif pour ER.

Procédure

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

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

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

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

Composants installés avec HR Service Delivery Employee Relations

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations], notamment des tables et des rôles d'utilisateur.

Traduction automatique

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

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur RH ER [sn_hr_er.admin]	Peut accéder à HR Service Delivery Employee Relations et le configurer.	• Rédacteur de tickets ER [sn_hr_er.case_writer] • Gestionnaire de configuration ER [sn_hr_er.config_manager]
Lecteur de tickets RH ER [sn_hr_er.case_reader]	Peut accéder aux tickets RH ER et les afficher.	Lecteur de tickets RH [sn_hr_core.case_reader]
Rédacteur de tickets RH ER [sn_hr_er.case_writer]	Peut accéder aux tickets RH ER, en créer et les modifier.	• Lecteur de tickets RH [sn_hr_core.case_reader] • Rédacteur de tickets RH [sn_hr_core.case_writer]
RH ER confidentiel [sn_hr_er.confidential]	Peut accéder aux tickets RH ER verrouillés en cas d'activation de la configuration de verrouillage.	• RH de base [sn_hr_core.basic] • Rédacteur de tickets RH [sn_hr_core.case_writer]
Gestionnaire de configuration RH ER [sn_hr_er.config_manager]	Peut accéder à la configuration RH ER, la configurer et la modifier.	Aucune

Remarque :
l'emprunt de l'identité d'un autre utilisateur avec un rôle ER n'est pas pris en charge.

Tables installées

Tables RH ER installées

Table	Description
Plainte [sn_hr_er_allegation]	Contient des informations sur un type et un sous-type d'allégation. **Remarque :** Table de données autres que des métadonnées.

Traduction automatique

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

Tables RH ER installées (suite)

Table	Description
Sous-type de plainte {sn_hr_er_allegation_subtype]	Table de métadonnées qui fournit 59 enregistrements au système de base. Les sous-types d'allégations définissent davantage une allégation. Par exemple : • Type d'allégation = discrimination • Sous-types d'allégations : âge, handicap, race, et ainsi de suite.
Type de plainte {sn_hr_er_allegation_type]	Table de métadonnées qui fournit des enregistrements de système de base. Voici quelques exemples : • Maltraitance des clients • Discrimination • Drogues et alcool • Fraude et vol • Harcèlement • Conflit interpersonnel • Mauvais comportement • Représailles • Problème de salaire et de planification • Violence sur le lieu de travail
Plainte associée [sn_hr_er_m2m_allegation_party]	Contient des informations qui associent une allégation à l'objet des allégations. **Remarque :** Table de données autres que des métadonnées.
Configuration de la restriction de ticket {sn_hr_er_case_restriction]	Étend la table de la politique de sécurité CoE {sn_hr_core_coe_security_policy].
Action corrective [sn_hr_er_corrective_action]	Contient des informations sur les actions correctives associées à un ticket ER. **Remarque :** Table de données autres que des métadonnées.
Ticket de relations avec les employés [sn_hr_er_case]	Étend la table de ticket RH [sn_hr_case]. **Remarque :** Table de données autres que des métadonnées.
Entretien	Contient des informations relatives aux entretiens ER.

Traduction automatique

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

Tables RH ER installées (suite)

Table	Description
[sn_hr_er_interview]	**Remarque :** Table de données autres que des métadonnées.
Modèle de questions d'entretien [sn_interview_question_template]	Contient des informations relatives au modèle de questions d'entretien. Disponible lorsque le module d'extension Interview Templates [com.sn_interview_templates] est activé.
Tiers impliqué [sn_hr_er_involved_party]	Contient des informations sur les parties impliquées liées au ticket ER. **Remarque :** Table de données autres que des métadonnées.

Configurer Employee Relations

Configurez HR Service Delivery Employee Relations (ER) pour que vos agents puissent communiquer avec vos employés, répondre aux questions, créer des tickets ER, créer des enregistrements connexes et résoudre des problèmes.

Pour configurer ER :

- Activez les modules d'extension requis. Pour en savoir plus, voir Activer Employee Relations.
- Configurez les restrictions de tickets. Pour en savoir plus sur les restrictions de tickets, consultez Restrictions de ticket HR Service Delivery Employee Relations.
- Créez une politique de sécurité CoE. Pour en savoir plus sur les politiques de sécurité CoE, consultez Créer une politique de sécurité CoE.
- Configurez les types et les sous-types de plaintes. Pour en savoir plus, voir Types et sous-types de plaintes HR Service Delivery Employee Relations.
- Configurez les règles d'affectation. Pour en savoir plus sur les règles d'affectation, consultez Règles d'affectation HR Service Delivery Employee Relations.
- Configurez les règles de correspondance. Pour en savoir plus, voir Règles de correspondance HR Service Delivery Employee Relations.
- Définissez des modèles de questions d'entretien. Pour en savoir plus sur les modèles de questions d'entretien, consultez Créer un modèle de questions d'entretien.

Remarque :
Pour plus d'informations sur les tables et les rôles installés, consultez Composants installés avec HR Service Delivery Employee Relations.

Éléments de catalogue Employee Relations

Le système de base fournit les éléments de catalogue ER suivants :

- Signaler une mauvaise conduite
- Demander des aménagements

Traduction automatique

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

Restrictions de ticket HR Service Delivery Employee Relations

Utilisez la configuration de restriction de ticket pour déterminer quels groupes et agents peuvent accéder aux tickets ER ou les restreindre.

Groupes

Limiter l'accès par centre d'excellence (CoE) pour des groupes spécifiques :

- Définissez les groupes qui peuvent restreindre les tickets ER.
- Définissez les groupes qui peuvent consulter les tickets ER.

Le système de base fournit une configuration de restriction de ticket qui permet au groupe RH confidentiel d'accéder aux tickets ER.

Pour en savoir plus, consultez Gérer les groupes RH.

Remarque :
Lors de la création de restrictions de tickets, assurez-vous de disposer d'au moins une configuration qui autorise la lecture de ces tickets.

Rôles

Les membres des groupes qui peuvent accéder aux tickets ER doivent disposer du rôle sn_hr_er.confidential.

Pour plus d'informations, consultez Gérer les rôles RH et Evidence Management pour Employee Relations.

Configuration de sécurité CoE

Utilisez la configuration de sécurité CoE pour définir des restrictions de groupe pour un CoE et pour tous les services RH correspondants ou certains d'entre eux.

Vous pouvez ensuite restreindre le CoE avec des options de lecture et d'écriture.

Remarque :
Si vous choisissez de restreindre d'autres CoE en plus d'Employee Relations Case [sn_hr_er_case], vous pouvez provoquer des problèmes de performances. Les tickets ER de plus de 100 K peuvent avoir un impact sur les performances.

Pour plus d'informations, consultez Créer une politique de sécurité CoE.

Les politiques de sécurité des CoE permettent de restreindre facilement l'accès à différents CoE via la configuration. Les implémentations de la politique de sécurité CoE sous-jacentes sont des ACL ServiceNow .

Les collaborateurs et le CoE associés au ticket RH peuvent entrer en conflit. Voici les règles de base :

- Pour tous les tickets RH, les collaborateurs remplacent toute sécurité sur un CoE.
- Les tickets Employee Relations (ER) peuvent remplacer les collaborateurs lorsque des restrictions s'appliquent.

Règles d'affectation ER

Utilisez des règles d'affectation ER pour affecter un groupe à un ticket ER.

Traduction automatique

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

Pour en savoir plus, voir Règles d'affectation HR Service Delivery Employee Relations.

Règles de correspondance ER

Utilisez des règles de correspondance ER pour affecter un agent avec le moins de tickets, disposant des compétences requises et correspondant à l'emplacement.

Pour en savoir plus, consultez Règles de correspondance HR Service Delivery Employee Relations.

Configurer une restriction de ticket Employee Relations

Déterminez quels groupes peuvent afficher les tickets Employee Relations ou y accéder.

Avant de commencer

Rôle requis : admin et n_hr_er.admin

Avertissement :
Lors de la création de restrictions de tickets, assurez-vous de disposer d'au moins une configuration qui autorise la lecture de ces tickets.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Relations avec les employés** > **Administration** > **Configuration de la restriction de tickets**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de la restriction de ticket

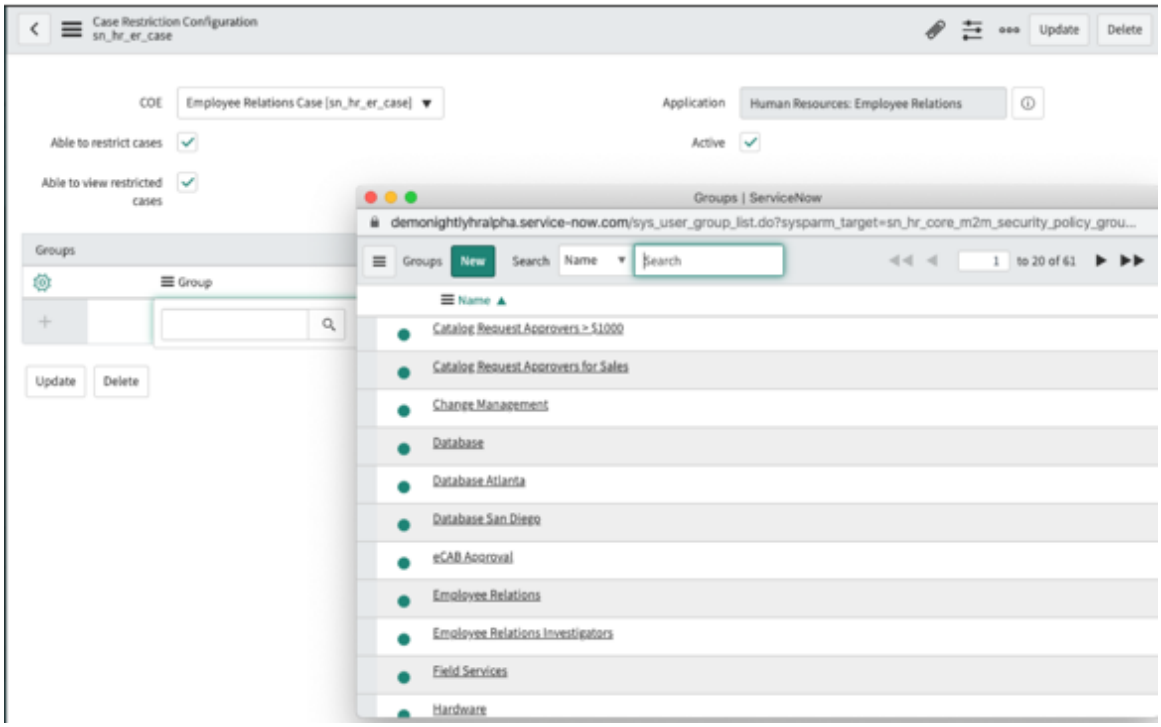
Champ	Description
CoE (centre d'excellence)	Centre d'excellence (CoE) dont vous souhaitez restreindre l'accès. **Remarque :** Pour plus d'informations sur le CoE, consultez Modèle de données des centres d'excellence RH.
Capable de restreindre les tickets	Option permettant aux membres d'un groupe de restreindre l'accès à tous les tickets RH pour le CoE.
Capable de voir les tickets restreints	Option qui permet à un groupe de consulter les tickets RH restreints pour le CoE.
Application	Application à laquelle la configuration de restriction de ticket s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur Human Resources: Employee Relations.
Actifs	Option pour activer l'enregistrement de la configuration de restriction de ticket.

4. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Envoyer**.
5. Ajoutez les groupes auxquels vous souhaitez appliquer la configuration de restriction de ticket.

Remarque :
vous pouvez également restreindre par rôle. Les agents qui disposent du rôle sn_hr_er.confidential peuvent accéder aux tickets ER restreints.

Traduction automatique

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



6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

> **Remarque :**
> les collaborateurs d'un ticket RH ou ER peuvent remplacer la sécurité CoE. Toutefois, les tickets ER avec des restrictions remplacent les collaborateurs. Pour plus d'informations, consultez Créer une sécurité CoE.
>
> Les politiques de sécurité des CoE permettent de restreindre facilement l'accès à différents CoE via la configuration. Les implémentations de la politique de sécurité CoE sous-jacentes sont des ACL ServiceNow .

Créer une politique de sécurité CoE

Utilisez la **configuration de sécurité CoE** pour définir des restrictions de groupe pour un CoE et pour tous les services RH correspondants ou certains d'entre eux.

Avant de commencer

Rôle requis : admin et sn_hr_er.admin

Certains utilisateurs pourront accéder à un CoE, même s'il est restreint. Par exemple, les utilisateurs Ouvert pour, Ouvert par, Liste de surveillance et Collaborateurs ont accès à un CoE restreint, quelles que soient ses politiques de sécurité.

Les politiques de sécurité des CoE permettent de restreindre facilement l'accès à différents CoE via la configuration. Les implémentations de la politique de sécurité CoE sous-jacentes sont des ACL ServiceNow .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Configuration de sécurité CoE**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire Politique de sécurité CoE

Champ	Description
Nom de la stratégie	Nom que vous souhaitez donner à la politique de sécurité créée pour le Centre d'excellence (CoE).
Centre d'excellence (COE)	Centre d'excellence (CoE) pour lequel vous souhaitez créer une politique de sécurité. **Remarque :** Les CoE qui s'affichent dépendent de l'application sélectionnée.
S'applique à tous les services	Option permettant d'appliquer tous les services RH à la politique de sécurité CoE.
S'applique à tous les CoE enfants	Option permettant d'appliquer la politique de sécurité aux CoE enfants du CoE parent.
Description courte	Plus d'informations sur la politique de sécurité créée pour le Centre d'excellence (CoE).
Services	Service RH auquel la politique de sécurité CoE s'applique. Ce champ s'affiche uniquement si la case **S'applique à tous les services** n'est pas cochée.
Application	Application à laquelle la politique de sécurité CoE s'applique.
Actif	Option pour indiquer l'état actif de la politique de sécurité CoE. Seules les politiques de sécurité actives sont appliquées.
Type	Accès que vous souhaitez confier à vos agents RH pour les tickets qui relèvent du CoE ou des services RH. Valeurs valides : ○ **Lecture** ○ **Écriture**
S'applique quand	Déclaration de condition qui filtre un ticket RH. Si le ticket RH correspond aux conditions, la politique de sécurité CoE s'applique à lui. Vous pouvez créer des conditions basées sur des mots clés ou des champs du ticket RH. lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : une condition de filtre vide correspond à tous les enregistrements du CoE sélectionné.

4. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Envoyer**.
5. Sélectionnez les groupes auxquels vous souhaitez que la politique de sécurité CoE accorde l'accès.

   Remarque : laissez cette liste vide pour vous assurer qu'aucun groupe n'a accès via la politique de sécurité CoE.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Restrictions de ticket HR Service Delivery pour un agent Employee Relations

Même les agents Employee Relations disposant de privilèges spéciaux pour afficher et modifier un ticket ne peuvent pas consulter, modifier ou restreindre un ticket dans certaines circonstances par mesure de sécurité.

Un agent Employee Relations est traité comme un employé normal et ne dispose d'aucun type de privilèges spéciaux s'il répond à l'un des critères suivants :

- Il s'agit de la personne pour laquelle le ticket a été ouvert.
- Il s'agit d'un tiers impliqué dans un ticket.
- Il s'agit d'un utilisateur avec le rôle Personne.

Des restrictions sont activées pour l'agent Employee Relations dans les domaines suivants de l'instance ServiceNow :

Actions d'interface utilisateur

Les actions telles que Mettre à jour, Prêt pour le travail et Annuler qui sont disponibles pour les employés ordinaires, sont également disponibles pour l'agent. Les actions telles que Associer l'interaction, Supprimer, Fermer terminé, Fermer incomplet et Suspendre ne sont pas disponibles.

Afficher

Peut afficher uniquement la vue en libre-service restreinte du ticket sur Espace de travail d'agent, la vue de la plateforme et Employee Center. L'agent ne peut pas modifier la vue.

Accès aux listes et enregistrements connexes

Aucun accès aux listes et enregistrements connexes pour un ticket (par exemple, plaintes, tiers impliqués, entretiens, preuves, etc.) n'est accordé. L'agent ne peut pas accéder aux enregistrements connexes dans la vue de la plateforme.

Accès aux tâches

Peut afficher uniquement les tâches qui lui sont affectées, mais non celles affectées à d'autres employés.

Traduction automatique

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

Configuration de la restriction de ticket

La configuration de la restriction de ticket permet aux membres du groupe RH confidentiel de restreindre un ticket à l'aide du bouton **Restreindre** disponible sur le ticket.

Restreindre un ticket signifie qu'un agent Employee Relations faisant partie du groupe RH confidentiel et impliqué dans un ticket n'aura pas accès à celui-ci. Pour plus d'informations sur la restriction de ticket, consultez Configurer une restriction de ticket Employee Relations.

Configuration de Security

Pour le CoE (Centre d'Excellence) Employee Relations, les règles de correspondance pour les RH ignorent les agents Employee Relations répondant aux critères afin que le ticket ne lui soit pas affecté. Pour plus d'informations, consultez Créer une politique de sécurité CoE.

Les politiques de sécurité des CoE permettent de restreindre facilement l'accès à différents CoE via la configuration. Les implémentations de la politique de sécurité CoE sous-jacentes sont des ACL ServiceNow .

Types et sous-types de plaintes HR Service Delivery Employee Relations

Les types et les sous-types de plaintes vous aident à définir plus précisément un ticket Employee Relations.

Les types et les sous-types de plaintes sont joints à un ticket HR Service Delivery ER et constituent la base du ticket.

Lors de la création d'un type de plainte, vous associez directement des sous-types.

Les sous-types définissent davantage une plainte et offrent la souplesse nécessaire pour classer un ticket de relation avec les employés et fournir des détails spécifiques.

Le système de base fournit des types et des sous-types de plaintes que vous pouvez utiliser immédiatement.

Configurer un type de plainte Employee Relations

Créez des types et des sous-types de plaintes pour aider à fournir des détails sur un ticket Employee Relations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_er.config_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Relations avec les employés** > **Administration** > **Types de plaintes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Type de plainte

Champ	Description
Nom	Description d'une plainte. Une plainte est une catégorie de haut niveau. Les sous-types de plainte peuvent fournir des détails sur la plainte.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Par exemple, le harcèlement peut être une plainte. Exemples de sous-types : ○ **Harcèlement** ○ **Refus d'écouter les consignes** ○ **Blasphème**

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La liste connexe Sous-types de plaintes s'affiche.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Sous-type de plainte

Champ	Description
Nom	Description d'un sous-type de plainte. Les sous-types permettent de définir le type de plainte.
Type de plainte	Entrez une description d'un sous-type de plainte. Par exemple, le harcèlement peut être une plainte. Exemples de sous-types : ○ **Harcèlement** ○ **Refus d'écouter les consignes** ○ **Blasphème**

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Règles d'affectation HR Service Delivery Employee Relations

Les règles d'affectation HR Service Delivery Employee Relations vous permettent d'affecter automatiquement un groupe aux tickets ER lorsque le groupe d'affectation est vide.

Lorsque le modèle de ticket RH définit le groupe d'affectation, les règles d'affectation sont ignorées.

Lorsqu'un ticket ER est créé, il :

- Recherche le groupe d'affectation/de compétences du modèle de ticket RH pour le service RH associé. Consultez Configurer un modèle de ticket RH pour un service RH.
- Si aucun groupe d'affectation n'existe pour le modèle de ticket RH, le système de base fournit la règle d'affectation Ticket Employee Relations.
- La règle d'affectation Ticket Employee Relations affecte le groupe Employee Relations au ticket.

Remarque :
Pour en savoir plus, consultez Ajouter ou modifier une règle d'affectation RH.

Traduction automatique

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

Règles de correspondance HR Service Delivery Employee Relations

Étant donné que les tickets ER n'utilisent pas de personne concernée, les règles de correspondance tentent de trouver un agent disposant des compétences requises et se trouvant dans le même pays dans lequel le ticket a été ouvert pour déterminer l'affectation du ticket.

Les règles de correspondance recherchent :

- Le pays dans lequel le ticket ER a été ouvert.
- Si aucun pays n'est disponible, recherchez des tiers impliqués avec un type de plaignant et utilisez leur pays.
- Si aucun tiers impliqué n'est disponible avec un type de plaignant, recherchez des tiers impliqués avec un type d'objet de plainte et utilisez leur pays.
- S'il est impossible d'utiliser un tiers impliqué associé à un pays, seules les compétences sont alors utilisées.

Remarque :
Pour en savoir plus, voir Ajouter ou modifier une règle de correspondance.

Vous pouvez restreindre l'affectation d'un ticket ER uniquement aux membres d'un groupe spécifique. Voir Configurer une restriction de ticket Employee Relations.

Gestion des entretiens

Utilisez Gestion des entretiens pour créer des modèles afin de capturer les questions, les réponses et les remarques de façon cohérente et efficace, de synchroniser la planification avec Microsoft Outlook, et de mieux planifier et suivre vos entretiens.

Configurer Interview Templates

Configurez HR Service Delivery Interview Templates afin que vos agents capturent rapidement, de façon cohérente et précise les informations appropriées.

Activez le module d'extension Interview Templates (com.sn_interview_templates) pour si Now Platform vous disposez du rôle administrateur. Pour plus d'informations, consultez Activer Interview Templates.

- Créez des modèles de questions d'entretien.
- Créez des balises de modèles d'entretien. Les balises vous aident à filtrer vos modèles de questions d'entretien afin de pouvoir facilement rechercher les questions pertinentes à utiliser dans un entretien. Par exemple, les agents posent différentes questions en fonction de la personne à qui ils parlent et des plaintes spécifiques. Les balises de modèle aident les agents à trouver le modèle d'entretien approprié.

Rôles installés

Rôle	Description	Contient des rôles
Administrateur du modèle de questions d'entretien [sn_interview_temp.admin]	Peut consulter, lire, créer et modifier des modèles de questions d'entretien, des balises de modèle et des propriétés Employee Relations.	sn_interview_temp.reader, sn_interview_temp.writer
Auteur du modèle de questions d'entretien [sn_interview_temp.admin]	Peut consulter, lire, créer et modifier des modèles de questions	sn_interview_temp.reader

Traduction automatique

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

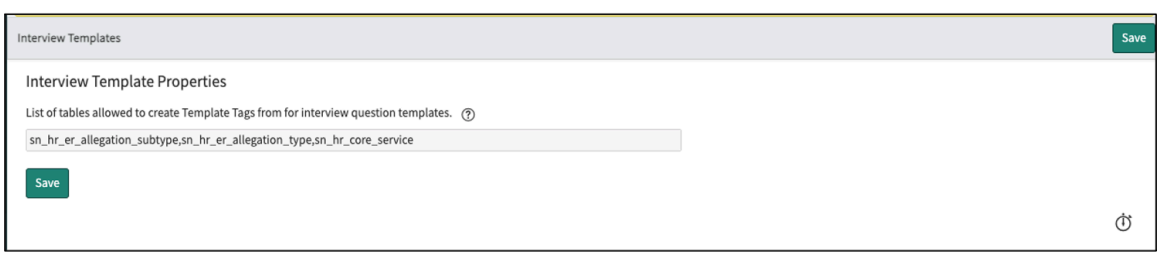
Rôles installés (suite)

Rôle	Description	Contient des rôles
	d'entretien et des balises de modèle.	
Lecteur de modèle d'entretien [sn_interview_temp.reader]	Peut consulter et lire des modèles de questions d'entretien et des balises de modèle.	N. A.

Propriétés système

La propriété système **sn_interview_temp.filter_attr_allowed_tables** détermine les tables pour lesquelles vous êtes autorisé à créer des balises de modèle d'entretien pour les modèles de questions d'entretien.

Lors de la saisie de plusieurs tables, séparez les noms de tables par une virgule (,), mais sans laisser d' espace entre chaque table.



Balises de modèle

Les balises de modèle sont un moyen d'organiser vos modèles d'entretien et de les filtrer lorsque vous recherchez le modèle correct. Les balises de modèle vous permettent de trouver des questions pertinentes plus facilement et plus rapidement.

Depuis l'interface utilisateur héritée, vous pouvez sélectionner le bouton **Questions** pour afficher tous les modèles d'entretien. Les balises de modèle apparaissent au bas de chaque modèle d'entretien affiché.

Dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent, la balise de modèle apparaît en bas.

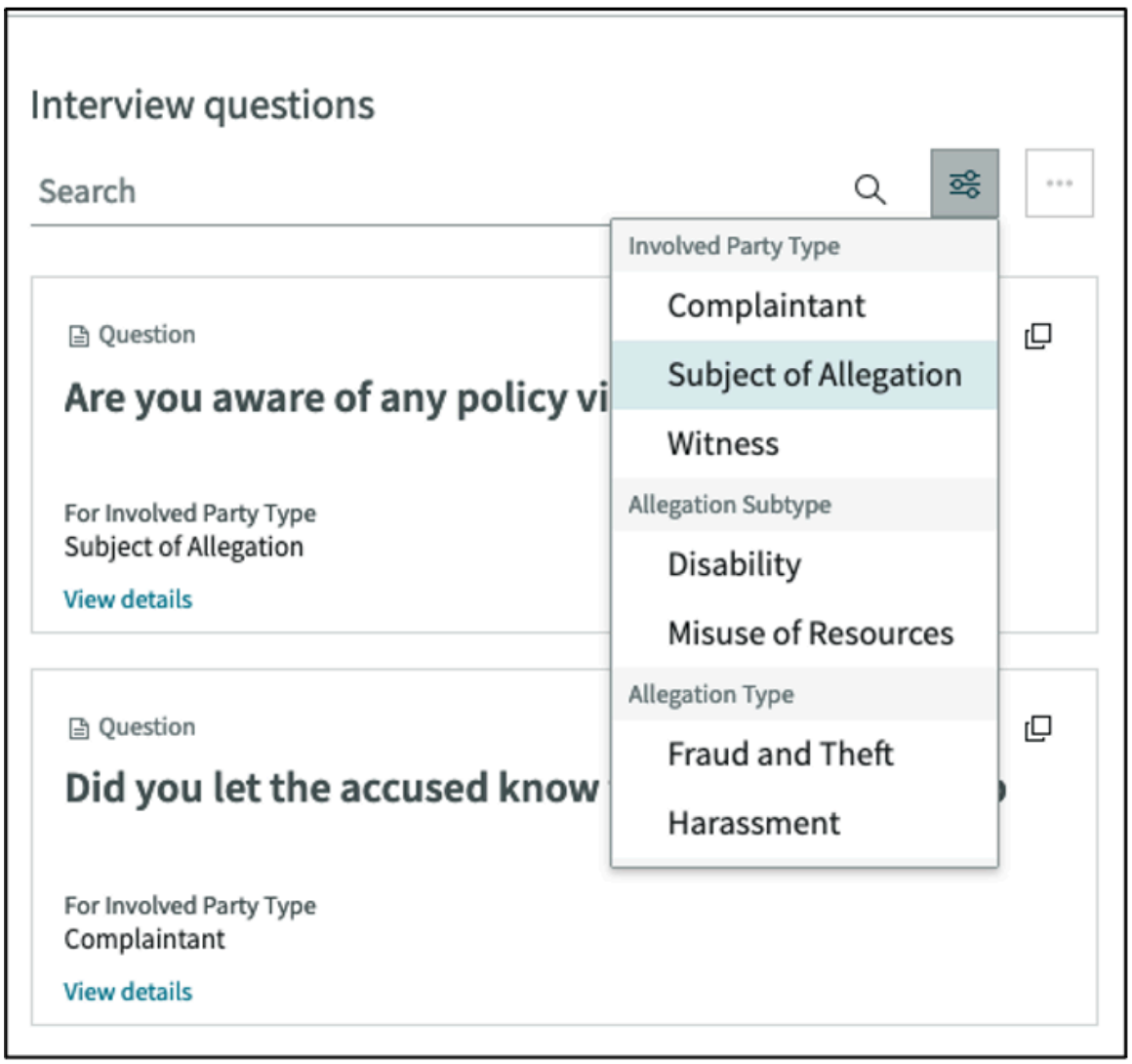
Vous pouvez créer deux types de balises de modèle :

- Référencé : utilise les champs des tables suivantes pour créer des balises de référence :
  - Sous-type de plainte [sn_hr_er_allegation_subtype]
  - Type de plainte [sn_hr_er_allegation_type]
  - Service RH [sn_hr_core_service]
- Personnalisé : vous créez votre propre organisation de modèle d'entretien. Par exemple :
  - Catégorie du client = type de tiers impliqué
  - Balises personnalisées :

Traduction automatique

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

- Plaignant
- Objet de la plainte
- Témoin



Le type de tiers impliqué devient la catégorie de niveau supérieur de l'organisation. Les balises sont un moyen d'organiser le type de personne que vous interrogez.

Activer Interview Templates

Vous pouvez activer le module d'extension Interview Templates (com.sn_interview_templates) pour Now Platform si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

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

Traduction automatique

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

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

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

Créer un modèle de questions d'entretien

Les modèles de questions d'entretien fournissent à vos agents un moyen cohérent et efficace de capturer les réponses des entretiens.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_interview_temp.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Relations avec les employés** > **Modèles de questions d'entretien**.
2. Sélectionnez **Nouveau** ou un modèle de questions d'entretien existant.
3. Remplissez le formulaire ou effectuez des modifications.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe **Balises du modèle** s'affiche. Pour filtrer vos modèles d'entretien, vous devez associer le modèle d'entretien à une balise de modèle.

> **Remarque :**
> Pour en savoir plus sur les **balises de modèle**, consultez Créer une balise de modèle d'entretien.

Créer une balise de modèle d'entretien

Créez des balises de modèle que vous pouvez utiliser pour filtrer les modèles de questions d'entretien sur les attributs prédéfinis. Les balises de modèle vous permettent de trouver des questions pertinentes plus facilement et plus rapidement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_interview_temp.admin

Les balises de modèle d'entretien sont responsables de l'interaction de filtrage pour un agent afin de parcourir ou de rechercher un modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèles d'entretien** > **Balises du modèle**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire.
4. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Envoyer**.

Utiliser la gestion des entretiens

Vous pouvez planifier et documenter des entretiens et utiliser des modèles d’entretien à l’aide de ou Interface utilisateur principaleHR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Traduction automatique

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

La création d'un enregistrement d'un entretien est un élément important d'une enquête Employee Relations.

Planifier un entretien : il existe deux (2) méthodes que vous pouvez utiliser pour planifier un entretien :

- Entrée manuelle : entrez une date/heure de début et de fin pour l'entretien et confirmez en dehors de l'application.

  Remarque :
  dans l'interface utilisateur héritée, l'entrée manuelle est la seule méthode disponible pour planifier un entretien.

- Utilisez le calendrier Microsoft Outlook pour planifier un entretien.
  - Pour utiliser cette fonctionnalité, vous devez intégrer Microsoft Exchange. Assurez-vous que la propriété système **sn_hr_er.ex_online_notification_url** contient l'URL de rappel dans le champ **Valeur**. Pour plus d'informations, consultez Configurer le spoke Microsoft Exchange Online .
  - La propriété système **sn_hr_er.exchange_online_max_candidate** détermine le nombre maximal de créneaux horaires de réunion à renvoyer lors de la tentative de planification d'un entretien à l'aide de Microsoft Exchange. La valeur par défaut est 500 créneaux.

  Remarque :
  vous pouvez utiliser la méthode manuelle de planification dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent. Pour en savoir plus, voir Planifier un entretien dans HR Service Delivery Employee Relations à l'aide de l'interface utilisateur héritée ou Planifier un entretien dans HR Service Delivery Employee Relations à l'aide d'Espace de travail d'agent.

Planifier un entretien

Vous pouvez utiliser le calendrier Microsoft Exchange par défaut ou l'intégrer à ServiceNow® pour planifier des entretiens liés aux tickets Employee Relations (ER).

Planifier un entretien dans HR Service Delivery Employee Relations à l'aide de l'interface utilisateur héritée

La documentation des entretiens est cruciale pour les tickets ER. Utilisez le formulaire Entretien pour prendre des notes et capturer les détails importants du ticket ER.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_er.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Relations avec les employés** > **Tickets**.
2. Sélectionnez un ticket ER.
3. Faites défiler la page vers le bas et sélectionnez l'onglet **Entretiens** dans la liste connexe.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez le formulaire.

Traduction automatique

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

Entretien

Champ	Description
Numéro	Numéro identifiant l'enregistrement de l'entretien. L'application attribue automatiquement des numéros d'entretien.
Ticket RH	Numéro de ticket RH ER associé à l'entretien. **Remarque :** si vous accédez à l'entretien depuis **Employee Relations**, vous devez sélectionner un ticket RH à associer à l'entretien.
Interviewé	Nom de la personne interrogée. Sélectionnez l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et recherchez la personne interrogée. Si aucun nom n'apparaît, vous pouvez sélectionner **Nouveau** et créer un tiers impliqué. Pour en savoir plus, voir Créer un enregistrement de tiers impliqués pour HR Service Delivery Employee Relations dans l'interface utilisateur héritée ou Espace de travail d'agent.
Enquêteurs	Noms des personnes qui ont effectué l'entretien. Cliquez sur l'icône **Déverrouiller les enquêteurs** et recherchez les noms des personnes qui effectuent l'entretien. **Remarque :** seuls les membres disposant du rôle sn_interview_temp.writer ou appartenant à un groupe qui possède la compétence Employee Relations. Vous pouvez éventuellement entrer les adresses e-mail de chaque enquêteur.
Participants externes	Indique les personnes extérieures à votre entreprise ayant participé à l'entretien.
E-mail d'invitation externe	Les adresses e-mail des personnes externes qui participent à l'entretien.
Méthode de planification	La méthode que vous utilisez pour planifier l'entretien. Si votre entreprise utilise uniquement la méthode de planification manuelle, l'**entrée manuelle** s'affiche et ne peut pas être modifiée.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Si votre entreprise utilise l'intégration au calendrier Microsoft Outlook pour la planification, le **calendrier** s'affiche. Pour en savoir plus, voir Utiliser la gestion des entretiens.
Date de démarrage	La date et l'heure de début de l'entretien.
Date de fin	La date et l'heure de fin de l'entretien.
Tiers supplémentaires	Autres personnes que vous voulez associer à l'enregistrement de l'entretien. Cliquez sur l'icône **Ajouter ma personne** pour vous ajouter vous-même ou sur l'icône **Déverrouiller des tiers supplémentaires** pour vous ajouter vous-même ou d'autres personnes. Vous pouvez éventuellement entrer les adresses e-mail de chaque enquêteur.
URL externe	Une URL pertinente pour l'entretien. Par exemple, si votre entreprise conserve des notes d'entretien dans un système différent ou externe à HR Service Delivery, vous pouvez saisir l'URL pour maintenir un lien et une cohérence.
Date de l'entrevue	Date à laquelle l'entretien a eu lieu. Apparaît après la conclusion de l'entretien.
Créé par	L'utilisateur qui a créé l'enregistrement d'invitation d'entretien.
Notes d'entretien	Notes de l'entretien ou vous pouvez saisir les réponses aux questions à partir des modèles de questions d'entretien.

6. Sélectionnez le bouton **Questions** situé dans le coin supérieur droit pour afficher et sélectionner les questions à partir d'un modèle d'entretien.
   Les modèles d'entretien assurent la cohérence et l'efficacité lors des entretiens. Pour en savoir plus, voir Créer un modèle de questions d'entretien.
7. Si un modèle d'entretien apparaît, sélectionnez-le, puis sélectionnez **Copier dans le presse-papiers** ou **Insérer dans les notes**.

   Remarque :
   l'option **Copier dans le presse-papiers** copie les questions du modèle d'entretien et vous permet de les coller dans un document externe. L'option **Insérer dans les notes** copie toutes les questions dans le champ **Notes de l'entretien**.

8. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Envoyer**.
   Si vous sélectionnez **Enregistrer**, la liste connexe Preuve s'affiche. Pour en savoir plus, consultez Evidence Management pour Employee Relations.

Traduction automatique

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

Planifier un entretien dans HR Service Delivery Employee Relations à l'aide d'Espace de travail d'agent

Utilisez HR Service Delivery Espace de travail d'agent pour capturer l'enregistrement d'un entretien.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_er.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Cliquez sur l'icône **Listes** ( ).
3. Sélectionnez **Autre**.
4. Sélectionnez **Tickets Employee Relations**.
5. Sélectionnez un ticket ER.
6. Sélectionnez **plus** dans la ligne des onglets sous **Chronologie du ticket**.
7. Sélectionnez **Entretiens**.
8. Sélectionnez **Nouveau**.
9. Remplissez le formulaire.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Evidence Management pour Employee Relations

Utilisez la gestion des preuves pour capturer et catégoriser la preuve pour des tickets Employee Relations ou des tickets connexes.

La preuve est définie comme tous les artefacts digitaux collectés dans le cadre d'une enquête, tels que les fichiers chargés dans Gestion des preuves ou stockés dans un autre système.

Configurer la gestion des preuves

HR Service Delivery Configurez la gestion afin que vos agents puissent recueillir des preuves et des informations relatives aux tickets Employee Relations (ER).

Vous pouvez activer le module d'extension Evidence Management [com.sn_evidence_management] si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension est activé si le module d'extension Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations] l'est également. Pour en savoir plus, consultez Activer Employee Relations.

Rôles

Les rôles suivants sont installés avec le module d'extension Evidence Management [com.sn_evidence_management] :

Les rôles Employee Relations incluent les rôles de gestion des preuves.

Les utilisateurs ne peuvent pas lire les preuves lorsqu'ils empruntent une identité.

Lorsqu'un ticket Employee Relations est restreint, les utilisateurs peuvent uniquement consulter l'enregistrement de preuve s'ils peuvent consulter le ticket ER.

Traduction automatique

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

Types de preuve

Avant de pouvoir ajouter des preuves à un ticket ER, vous devez configurer des types de preuves. Les types de preuves vous aident à classer et à organiser les preuves que vous collectez relatives aux tickets ER. Le système de base propose les options suivantes :

- Audio
- Journaux de la messagerie instantanée
- E-mail
- Photos
- Captures d'écran
- SMS
- Vidéo

Vous pouvez créer des types de preuves supplémentaires. Pour en savoir plus, consultez Créer des types de preuves.

Créer des types de preuves

Créez des types de preuves pour cataloguer et organiser les preuves Employee Relations d'une manière efficace et logique afin d'améliorer vos processus business.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_em.evidence_config_manager

Remarque :
le système de base inclut des types de preuves préconfigurés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des preuves** > **Types de preuve**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire ou modifiez les champs.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Utiliser la gestion des preuves

Vous pouvez créer, modifier et catégoriser des preuves liées à un ticket Employee Relations à l'aide de ou Interface utilisateur principaleHR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Vous pouvez associer des preuves à un ticket Employee Relations (ER). Pour en savoir plus sur les tickets ER, consultez Tickets Employee Relations.

Ajouter des preuves à un ticket Employee Relations dans l'interface utilisateur héritée

Créez des enregistrements de preuve à joindre à un ticket Employee Relations pour vous aider dans les enquêtes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_er.case_writer

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Relations avec les employés** > **Tickets**.
2. Sélectionnez un ticket.
3. Faites défiler la page jusqu'à l'onglet **Preuve** dans la liste connexe.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez le formulaire.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Ajouter des preuves à un ticket Employee Relations dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Créez des enregistrements de preuve à joindre à un ticket Employee Relations pour vous aider dans les enquêtes à l'aide de HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_er.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Cliquez sur l'icône **Listes** ( ).
3. Sélectionnez **Autre**.
4. Sélectionnez **Tickets Employee Relations**.
5. Sélectionnez un ticket ER auquel vous souhaitez joindre des preuves.
6. Sélectionnez **plus** dans la ligne des onglets sous **Chronologie du ticket**.
7. Sélectionnez **Preuve** dans la ligne des onglets sous **Chronologie du ticket**.
8. Sélectionnez **Nouveau**.
9. Remplissez le formulaire.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Aménagements HR Service Delivery Employee Relations

Les demandes d'aménagement proviennent de vos employés qui demandent des changements liés à leur situation professionnelle.

Voici quelques exemples d'aménagements :

- Fournir un nouvel équipement
- Réorganisation de la tâche
- Quitter
- Services de lecteur ou d'interprète
- Réaffectation
- Planification des changements
- Modification du lieu de travail
- Politiques du lieu de travail

Traduction automatique

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

Vous pouvez associer une demande d'aménagement à un ticket RH et des dates de début et de fin lorsque l'aménagement est temporaire.

Les agents peuvent créer plusieurs demandes d'aménagement par ticket ER. Cela est utile lorsqu'un employé ouvre une demande d'aménagement pour une seule situation, mais les RH ont parfois plusieurs classifications pour un aménagement. Certaines demandes d'aménagement doivent être approuvées ou ont des dates de début et de fin différentes.

Vous pouvez utiliser des types d'exécution de service RH pour définir les workflows nécessaires permettant d'examiner, d'approuver et de fournir des aménagements comme n'importe quel ticket RH. Pour en savoir plus, consultez Configurer un service RH.

Créer des types d'aménagements

Les types d'aménagements aident à définir et à classer les demandes d'aménagement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_er.config_manager

Remarque :
le système de base fournit des types d'aménagements, mais vous pouvez en ajouter d'autres.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Relations avec les employés** > **Types d'hébergement**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire.
4. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Envoyer**.

Créer des aménagements

Les aménagements prennent en charge les demandes d'aménagement liées aux tickets Employee Relations.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_er.case_writer

Vous pouvez utiliser des types d'exécution de service RH pour définir les workflows nécessaires permettant d'examiner, d'approuver et de fournir des aménagements comme n'importe quel ticket RH. Pour en savoir plus, voir Configurer un service RH.

Remarque :
vous pouvez créer une demande d'aménagement à partir d'un ticket Employee Relations. Pour plus d'informations, voir Créer un ticket HR Service Delivery Employee Relations à l'aide d'Espace de travail d'agent ou Créer un ticket HR Service Delivery Employee Relations à l'aide de l'interface utilisateur héritée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Relations avec les employés** > **Hébergements**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire.
4. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Utilisation de HR Service Delivery Employee Relations

La création d'un ticket HR Service Delivery Employee Relations (ER) est similaire à la création de n'importe quel ticket RH, à quelques différences près.

Voici le processus de traitement des tickets ER :

- Créez un ticket ER à l'aide du Interface utilisateur principale formulaire de création de ticket ou du HR Service Delivery Espace de travail d'agent formulaire Créer un ticket.
- Après la création d'un ticket, ajoutez les éléments suivants :
  - Tiers impliqués
  - Plaintes
  - Entretiens
  - Preuve
  - Actions correctives
  - Aménagements

CoE et service RH

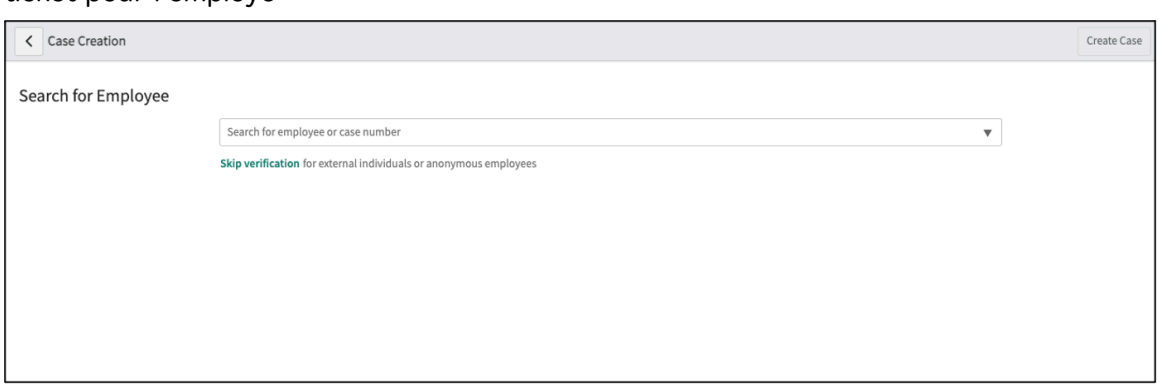
HR Service Delivery prend en charge le CoE de ticket Employee Relations.

Il prend également en charge les services RH suivants : Signaler une mauvaise conduite et Demande d'aménagement.

Ouverts pour - N'est pas un employé

Lors de la création de tickets RH, vous devez identifier une personne Ouverts pour. Pour les tickets ER, l'identification d'une personne Ouverts pour est facultative.

Si vous êtes un agent RH et que vous utilisez le formulaire de ticket RH ou Espace de travail d'agent, sélectionnez **Ignorer la vérification** dans le formulaire Recherche de création de ticket pour l'employé



Informations connexes

Après l'ouverture d'un ticket ER, les informations connexes fournissent les détails d'un ticket ER et incluent :

- Plaintes
- Tiers impliqués
- Entretiens

Traduction automatique

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

Plaintes

Les plaintes fournissent des détails supplémentaires sur la mauvaise conduite et comprennent :

- Type de plainte
- Description
- Tiers impliqués

Tiers impliqués

Dans le cadre de la capture d'informations importantes sur la mauvaise conduite, vous pouvez capturer des informations sur les personnes impliquées. Informations telles que le type de partie impliquée. Le tiers impliqué est-il :

- Témoin
- Plaignant
- Objet de la plainte
- Autre

Ou, le tiers impliqué est-il un utilisateur du système ou non.

Entretiens

Les entretiens de tous les tiers associés sont importants et capturent les informations suivantes :

- Date de l'entretien
- Noms des enquêteurs
- Nom de la personne interrogée
- Toutes les personnes que vous souhaitez lier à l'enquête
- Remarques sur l'entretien

Employé utilisant l'Centre des employés (EC) ou Portail de services

Lorsqu'un employé crée un ticket ER à partir de l'Centre des employés (EC) ou de Portail de services, les champs Ouverts pour, Ouverts par et Plaignant sont affectés à l'employé.

Remarque :
Aucun rôle n'est requis pour permettre aux employés de créer un ticket ER.

- Les agents qui peuvent travailler sur un ticket ER doivent disposer du rôle de rédacteur de tickets RH ER [sn_hr_er.case_writer].
- Lors de la création d'un ticket RH ER, le champ Ouvert pour n'apparaît pas pour les employés qui ne disposent pas du rôle de rédacteur de tickets RH ER [sn_hr_er.case_writer].
- Lorsqu'un agent disposant du rôle de rédacteur de tickets RH ER [sn_hr_er.case_writer] ouvre le ticket, le champ Ouvert pour n'apparaît pas.

Traduction automatique

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

Créer un ticket HR Service Delivery Employee Relations à l'aide de l'interface utilisateur héritée

Vous créez des tickets ER pour les employés qui souhaitent signaler une mauvaise conduite ou un problème disciplinaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_er.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Créer un nouveau ticket**.
2. Dans **Rechercher un employé**, saisissez un nom d'employé ou cliquez sur **Ignorer la vérification**.

Remarque :
ignorer la vérification vous permet de créer un ticket ER sans identifier de personne pour laquelle le ticket est ouvert et vous renvoie directement aux détails du ticket.

Formulation de création de tickets

Champ	Description
CoE (centre d'excellence)	**Centre d'excellence** associé au ticket RH que vous créez. Actuellement, Ticket Employee Relations est le seul CoE disponible pour les tickets ER. La sélection d'un CoE permet de filtrer les choix pour le service RH. Reportez-vous à la section Modèle de données des centres d'excellence RH. **Remarque :** Vous pouvez également sélectionner d'abord un service RH, après quoi le CoE associé se remplit automatiquement.
Service RH	Service RH basé sur le CoE sélectionné ou sur les éléments sélectionnés en fonction de la communication avec la demande de l'employé. Sélectionnez : ○ Signaler une mauvaise conduite ○ Demande d'aménagement Les services RH disponibles pour un employé sont filtrés par : ○ CoE sélectionné. ○ Critères RH pour la **Personne** en fonction de la configuration du service RH.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Limitez le filtre des services sur le formulaire **Configuration de la création de tickets**. Si le champ Service RH est vide, vérifiez que vous n'avez pas supprimé le champ Ouvert pour. **Remarque :** Le champ **Ticket parent en bloc** n'apparaît pas parmi les sélections disponibles car il s'affiche uniquement lors de la création d'un ticket parent pour des tickets enfants en bloc. Consultez Ajouter ou modifier des tickets RH en bloc.
Type de modèle de document	Catégorie à partir de laquelle un modèle de document est sélectionné. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement lorsque le module d'extension Modèles de documents [com.snc.document_templates] est activé et que le champ **Type de modèle de document** est sélectionné lors de la configuration du service RH.
Modèle de document	Modèle de document associé au ticket pour générer des tâches de modèle de document. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement lorsque le module d'extension Modèles de documents [com.snc.document_templates] est activé et que le champ **Modèle de document** est sélectionné lors de la configuration du service RH.
Personne	Personne concernée par la demande de service RH. **Remarque :** ce champ n'apparaît pas si vous avez sélectionné le lien **Ignorer la vérification**. Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** pour rechercher un utilisateur. Utilisez la liste de choix pour rechercher et sélectionner un autre employé. Cliquez sur l'icône **Champ de référence** pour afficher ou modifier les informations du **Profil RH**. **Remarque :** L'option de service RH **Ne pas définir la personne par défaut** empêche de renseigner automatiquement le champ **Personne** lors de la création d'un ticket RH. Pour plus d'informations, consultez Configurer un service RH.
Notes de travail	Informations spécifiques au ticket qui peuvent aider d'autres agents RH. Les **Notes de travail** ne sont pas visibles pour la **Personne**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	La propriété système sn_hr_core.restrict_guest_email permet à un utilisateur d'envoyer un e-mail à partir d'un compte de messagerie personnel en référence à un ticket RH. Lorsque la propriété a la valeur false (par défaut), le texte de l'e-mail apparaît dans le champ Notes de travail. Pour accéder aux propriétés système, entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation. **Remarque :** Traduisez le texte dans votre langue à l'aide de l'option **Traduire**. Pour configurer le cadre de traduction dynamique, voir Traduction dynamique .

3. Cliquez sur **Créer un ticket** pour accéder au formulaire **Ticket RH** qui contient des informations supplémentaires sur le ticket.
   Le **CoE** et le **Service RH** sélectionnés pour le ticket RH déterminent les champs qui apparaissent.

Formulaire Création de ticket (suite)

Champ	Description
Numéro	Un numéro de ticket RH est affecté sous la forme d'un identifiant unique, qui ne peut pas être modifié et qui comporte un préfixe HRC.
Externe ouvert pour	Le ticket ER a été signalé par quelqu'un en dehors de votre société. Cochez cette case pour supprimer les champs suivants : ○ Ouverts pour ○ Méthode de contact préférée
Ouverts pour	Personne responsable de la demande de service RH. **Remarque :** Sélectionnez **Ignorer la vérification** pour créer un ticket sans vérifier l'employé ou le numéro de ticket. ○ Personne qui demande le service RH. Lorsque vous faites une demande de service RH en votre nom propre, les noms indiqués dans les champs **Personne** et **Ouvert pour** sont identiques. ○ Personne qui demande le service RH au nom d'un employé. Par exemple, un responsable qui demande un service RH pour un subordonné direct. Dans cet exemple, le responsable (**Ouvert pour**) a créé une demande RH au nom d'un employé (la **Personne**).

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Utilisez la liste de choix pour rechercher et sélectionner un autre employé. Cliquez sur l'icône **Champ de référence** pour afficher ou modifier les informations du **Profil RH**.
Méthode de contact préférée	Méthode de communication privilégiée par la personne désignée dans le champ **Ouverts pour** (le cas échéant). Sélectionnez : ○ Non indiqué ○ Téléphone personnel ○ Téléphone professionnel ○ E-mail personnel ○ E-mail professionnel
Date de l'incident	La date de l'incident. S'il existe plusieurs incidents, sélectionnez la date de l'incident le plus récent.
Skills	Les compétences requises de la personne affectée à cette catégorie de ticket RH. Les compétences peuvent se remplir automatiquement en fonction du modèle de ticket RH associé au service RH.
État	État du ticket. L'état peut se remplir automatiquement en fonction du modèle de ticket RH associé au service RH. ○ Brouillon : état par défaut lors de l'ouverture du ticket. **Remarque :** Ne peut être remplacé que par Prêt, Fermé complet, Fermé incomplet, Annulé ou Suspendu. ○ Prêt : le ticket est prêt à être traité. ○ Fermé terminé ○ Fermé incomplet ○ Annulé ○ Suspendu : utilisé pour empêcher temporairement une violation d'un accord sur les niveaux de service (SLA). Voir Suspendre et reprendre un ticket RH.
Priorité	Priorité de la résolution de l'incident. Utilisez l'impact et l'urgence pour déterminer la priorité.
Source	Méthode de génération de rapports sur l'incident

Traduction automatique

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

Champ	Description
Ouvert	Date et heure de création du ticket ER.
Ouvert par	Personne ayant créé le ticket ER.
Groupe d'affectation	Groupe auquel le ticket ER est affecté. Si le groupe n'est pas défini automatiquement, affectez un groupe RH pour fournir une sélection d'utilisateurs RH dans le champ **Affecté à**. Pour l'affectation automatique, consultez Règles d'affectation HR Service Delivery Employee Relations.
Affecté à	L'utilisateur affecté pour travailler sur ce ticket. Lorsqu'un groupe est automatiquement affecté, un utilisateur du groupe est automatiquement affecté lors de la création du ticket. Si l'utilisateur n'est pas affecté automatiquement, cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** pour sélectionner un utilisateur membre du groupe d'affectation sélectionné. Pour changer l'agent RH désigné dans le champ **Affecté à**, l'agent doit être membre du Groupe d'affectation.
Collaborateurs	Agents ou parties intéressées que vous souhaitez associer au ticket. Les collaborateurs peuvent suivre la progression du ticket ER et rester à jour. Si un ticket ER est transféré de l'agent affecté à un autre agent, l'agent affecté d'origine peut s'ajouter en tant que collaborateur et continuer à surveiller le ticket. La possibilité de consulter le ticket permet également aux collaborateurs d'aider l'agent affecté concernant l'incident. Autres facteurs : ○ Les collaborateurs peuvent se retirer du ticket. ○ L'agent désigné dans le champ Affecté à peut ajouter ou supprimer des collaborateurs. ○ Les collaborateurs ne peuvent pas ajouter ou supprimer des collaborateurs. ○ Des notifications sont envoyées aux collaborateurs lorsqu'ils sont ajoutés au ticket ER. Les collaborateurs et le CoE associés au ticket RH peuvent entrer en conflit. Voici les règles de base :

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Pour tous les tickets RH, les collaborateurs remplacent toute sécurité sur un CoE. Pour en savoir plus, voir Créer une sécurité CoE. ○ Les tickets Employee Relations (ER) peuvent remplacer les collaborateurs lorsque des restrictions s'appliquent. Pour en savoir plus, voir Configurer une restriction de ticket Employee Relations. **Remarque :** Les agents doivent disposer du rôle de rédacteur de ticket ER [sn_hr_er.case_writer] afin d'être collaborateurs.
Liste de surveillance	Tiers intéressés qui peuvent afficher toutes les mises à jour et recevoir des notifications concernant le ticket ER.
Brève description	Ce champ est rempli d'après le service RH. Une fois le ticket créé, vous pouvez en modifier la description.
Description	Une description plus longue et détaillée une fois le ticket ER créé. Utilisez les outils RTF (Rich Text Format) pour mettre en forme votre texte. La mise en forme RTF apparaît également pour une description de ticket ou de tâche dans l'Centre des employés ou le portail de services.

Les boutons suivants sont disponibles :

Discuter

Option permettant de commencer une discussion Sidebar sur le ticket en ajoutant les participants requis.

Suivre

Option permettant d’être averti de tout commentaire ou note de travail sur le ticket, en fonction de vos paramètres de notification.

Rapport de résumé

Option permettant de créer un rapport de synthèse en sélectionnant un modèle de document pour le rapport. Exportez les détails du ticket au format PDF à des fins de documentation et de partage.

Associer l'interaction

Option permettant d’associer le ticket actuel à un enregistrement d’interaction.

Remarque :
Utilisez des enregistrements d'interaction pour créer un ticket RH ou référencer les informations des employés pour décider de créer un ticket ou une demande à partir de différents types de communications d'employé.

Prêt pour le travail

Traduction automatique

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

Option permettant de définir l’état du ticket sur Prêt pour le travail.

Interrompre

Option pour annuler le ticket.

Supprimer

Option pour supprimer le ticket.

Les listes incorporées suivantes apparaissent :

Instructions d'exécution

Informations sur la façon de traiter le ticket. Ces informations sont définies dans la configuration du service RH.

Une liste de vérification décrivant les étapes exactes à suivre apparaît lorsqu'elle est configurée par le service RH. Reportez-vous à la section Configurer un service RH.

Commentaires et notes de travail

Commentaires ou notes de travail fournissant des détails sur le ticket. Les **Notes de travail** ne sont pas visibles pour la **Personne**.

> **Remarque :**
> Traduisez le texte dans votre langue à l'aide de l'option **Traduire**. Pour configurer le cadre de traduction dynamique, voir Traduction dynamique .

Liens connexes

Les éléments suivants apparaissent en fonction du type de ticket et des rôles associés à l'utilisateur :

- Ajouter une tâche : tâche que vous souhaitez ajouter au ticket. Consultez Ajouter une tâche RH à un ticket RH.
- Afficher la chronologie du SLA : SLA au format chronologique indiquant le temps écoulé.
- Réparer les SLA : cliquez sur cette option pour réparer les accords sur les niveaux de service associés au ticket.

Les listes connexes apparaissent en fonction du type de ticket ou de tâche. Pour plus d’informations, consultez Travailler sur un ticket RH.

Tiers impliqués

Personnes associées au ticket ER. Les tiers impliqués peuvent être le plaignant, l'objet de la plainte, un témoin ou autre (non défini). Pour en savoir plus, voir Créer un enregistrement de tiers impliqués pour HR Service Delivery Employee Relations dans l'interface utilisateur héritée ou Espace de travail d'agent.

Plaintes

Informations qui définissent plus précisément un ticket Employee Relations. Pour en savoir plus, voir Créer un enregistrement de plainte pour HR Service Delivery Employee Relations dans l'interface utilisateur héritée ou Espace de travail d'agent.

Entretiens

Enregistrement d'entretien pour un tiers impliqué. Pour en savoir plus, consultez Planifier un entretien dans HR Service Delivery Employee Relations à l'aide de l'interface utilisateur héritée.

Actions correctives

Traduction automatique

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

Informations sur la résolution et les actions correctives associées après une enquête liée au ticket ER. Pour en savoir plus, voir Créer une action corrective dans HR Service Delivery Employee Relations dans l'interface utilisateur héritée ou Espace de travail d'agent.

Connaissance jointe

Liste des articles de la base de connaissances joints au type de service RH. Pour en savoir plus, voir Gestion des connaissances RH.

Approbateurs

Répertorie les employés qui peuvent approuver les informations modifiées ou le ticket, l'état d'approbation, les commentaires et les dates associées. Pour en savoir plus, voir Renvoi d'un ticket RH pour approbation.

> **Remarque :**
> Pour rejeter une approbation, les utilisateurs doivent avoir le rôle de rédacteur de tickets RH [sn_hr_core_case.writer].

Tickets enfants

Répertorie les tickets enfants du ticket en cours.

Tickets ER pour les parties impliquées

Répertorie d'autres tickets ER associés aux tiers impliqués du ticket ER.

Tous les enregistrements d'aménagement pour utilisateur

Répertorie toutes les demandes d'aménagement approuvées pour les tiers impliqués du ticket ER.

Créer un ticket HR Service Delivery Employee Relations à l'aide d'Espace de travail d'agent

Vous pouvez utiliser HR Service Delivery Espace de travail d'agent pour créer des tickets ER pour les employés qui souhaitent signaler une mauvaise conduite ou un problème disciplinaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_er.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Pour créer un ticket RH, sélectionnez l'cône **Ajouter nouveau**.
3. Sélectionnez **Ticket RH**.
4. Recherchez un employé ou un numéro de ticket ou sélectionnez le lien **Ignorer la vérification** si la personne est externe ou si elle souhaite rester anonyme.
5. Remplissez le formulaire.
6. Sélectionnez **Créer un ticket**.
   Le ticket revient avec une **chronologie de ticket** qui donne un aperçu de toutes les tâches, ainsi que des jalons clés et des dates associés au ticket. La **chronologie de ticket** permet aux agents de visualiser et de parcourir les activités d'enquête clés sur un ticket et de comprendre rapidement l'historique et ce qu'il reste à faire. Une liste déroulante **Afficher la légende** apparaît également pour afficher ou masquer le nombre d'événements planifiés ou effectués et la date associée.

Types d'enregistrements

Les types d'enregistrements suivants peuvent apparaître sur la chronologie avec une icône associée :

Traduction automatique

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

- Plainte

- Ticket enfant

- Action corrective

- Preuve

- Entretien

- Tiers impliqué

- Tâche

Remarque :
survolez chaque icône pour obtenir des informations supplémentaires. Certaines icônes affichent un lien sur lequel vous pouvez cliquer pour accéder directement à ces informations.

Afficher la légende

Sélectionnez la liste déroulante **Afficher la légende** pour afficher tous les enregistrements qui apparaissent sur la chronologie. Faites basculer le bouton sur la gauche pour afficher tous les enregistrements connexes sur la chronologie.

Sous la **chronologie de ticket**, vous trouverez plusieurs onglets vous permettant de renseigner des informations supplémentaires relatives au ticket.

Remarque :
les événements fermés et terminés peuvent toujours apparaître sur la chronologie, mais pas nécessairement dans les onglets connexes.

Le **menu Éléments connexes** affiche une série d'onglets que vous pouvez utiliser pour ajouter des informations relatives au ticket ER.

Tiers impliqués

Personnes associées au ticket ER. Les tiers impliqués peuvent être le plaignant, l'objet de la plainte, un témoin ou autre (non défini). Pour en savoir plus, voir Créer un enregistrement de tiers impliqués pour HR Service Delivery Employee Relations dans l'interface utilisateur héritée ou Espace de travail d'agent.

Plaintes

Informations qui définissent plus précisément un ticket Employee Relations. Pour en savoir plus, voir Créer un enregistrement de plainte pour HR Service Delivery Employee Relations dans l'interface utilisateur héritée ou Espace de travail d'agent.

Entretiens

Enregistrement d'entretien pour un tiers impliqué. Pour en savoir plus, voir Planifier un entretien dans HR Service Delivery Employee Relations à l'aide de l'interface utilisateur héritée.

Aménagements

Les demandes d'aménagement proviennent de vos employés qui demandent des changements liés à leur situation professionnelle. Pour en savoir plus, voir Aménagements HR Service Delivery Employee Relations.

plus

Traduction automatique

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

Sélectionnez l'une des options suivantes :

- Actions correctives : informations sur la résolution et les actions correctives associées après une enquête liée au ticket ER. Pour en savoir plus, voir Créer une action corrective dans HR Service Delivery Employee Relations dans l'interface utilisateur héritée ou Espace de travail d'agent.
- Connaissance jointe : liste des articles de la base de connaissances joints au type de service RH. Pour en savoir plus, voir Gestion des connaissances RH.
- Approbateurs : répertorie les employés qui peuvent approuver les informations modifiées ou le ticket, l'état d'approbation, les commentaires et les dates associées. Pour en savoir plus, voir Renvoi d'un ticket RH pour approbation.

  Remarque :
  Pour rejeter une approbation, les utilisateurs doivent avoir le rôle de rédacteur de tickets RH [sn_hr_core_case.writer].

- Tickets enfants : répertorie les tickets enfants du ticket en cours.
- Tickets ER pour les tiers impliqués : répertorie d'autres tickets ER associés aux tiers impliqués du ticket ER.
- Résultats des plaintes : affiche les plaintes et les résultats.

Créer un enregistrement de tiers impliqués pour HR Service Delivery Employee Relations dans l'interface utilisateur héritée ou Espace de travail d'agent

Capturer des informations sur les personnes associées au ticket ER. Les tiers impliqués peuvent être le plaignant, l'objet de la plainte, un témoin ou autre (non défini).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_er.case_writer

Procédure

1. À partir de l'interface utilisateur héritée, accédez à **Relations avec les employés** > **Tickets**.
2. Sélectionnez un ticket ER.
3. Faites défiler la page jusqu'à la liste connexe et sélectionnez l'onglet **Tiers impliqués**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. À partir de l'interface HR Service Delivery Espace de travail d'agent utilisateur, accédez à **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
6. Cliquez sur l'icône **Listes** ( ).
7. Sélectionnez **Autre**.
8. Sélectionnez **Tickets Employee Relations**.
9. Sélectionnez un ticket ER.
10. Sélectionnez **Nouveau**.
11. Remplissez le formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire Tiers impliqué

Champ	Description
Ticket RH	Numéro du ticket Employee Relations RH provenant du ticket sélectionné.
Type	Type de partie impliquée. Sélectionnez : ○ Plaignant (personne ou groupe à l'origine de la plainte). ○ Objet de la plainte ○ Témoin ○ Autre
Pas dans le système	Option pour indiquer que le tiers impliqué n'est pas un employé de votre société. **Remarque :** Lorsque vous cochez cette case, le champ Nom remplace le champ Utilisateur.
Utilisateur	Personne qui est le tiers impliqué. Ne s'affiche que si vous ne cochez pas la case **Pas dans le système**.
Nom	Nom du tiers impliqué. Ne s'affiche que si vous cochez la case **Pas dans le système**.

12. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Envoyer**.
    - Si vous sélectionnez **Enregistrer**, les onglets **Entretiens** et **Actions correctives** s'affichent. Pour en savoir plus, voir Planifier un entretien dans HR Service Delivery Employee Relations à l'aide de l'interface utilisateur héritée.
    - Utilisez l'onglet **Actions correctives** pour créer et associer un enregistrement de l'action corrective à un tiers impliqué. Pour en savoir plus, consultez Créer un enregistrement de tiers impliqués pour HR Service Delivery Employee Relations dans l'interface utilisateur héritée ou Espace de travail d'agent.

Créer un enregistrement de plainte pour HR Service Delivery Employee Relations dans l'interface utilisateur héritée ou Espace de travail d'agent

Utilisez les plaintes afin de fournir des détails supplémentaires pour un ticket ER.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_er.case_writer

Procédure

1. À partir de l'interface utilisateur héritée, accédez à **Relations avec les employés** > **Tickets**.
2. Sélectionnez un ticket ER.

Traduction automatique

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

3. Faites défiler la page jusqu'à la liste connexe et sélectionnez l'onglet **Tiers impliqués**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. À partir de l’interface HR Service Delivery Espace de travail d'agent utilisateur, accédez à **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
6. Cliquez sur l'icône **Listes** ( ).
7. Sélectionnez **Autre**.
8. Sélectionnez **Tickets Employee Relations**.
9. Sélectionnez un ticket ER.
10. Sélectionnez **Nouveau**.
11. Remplissez le formulaire.

Formulaire Plainte

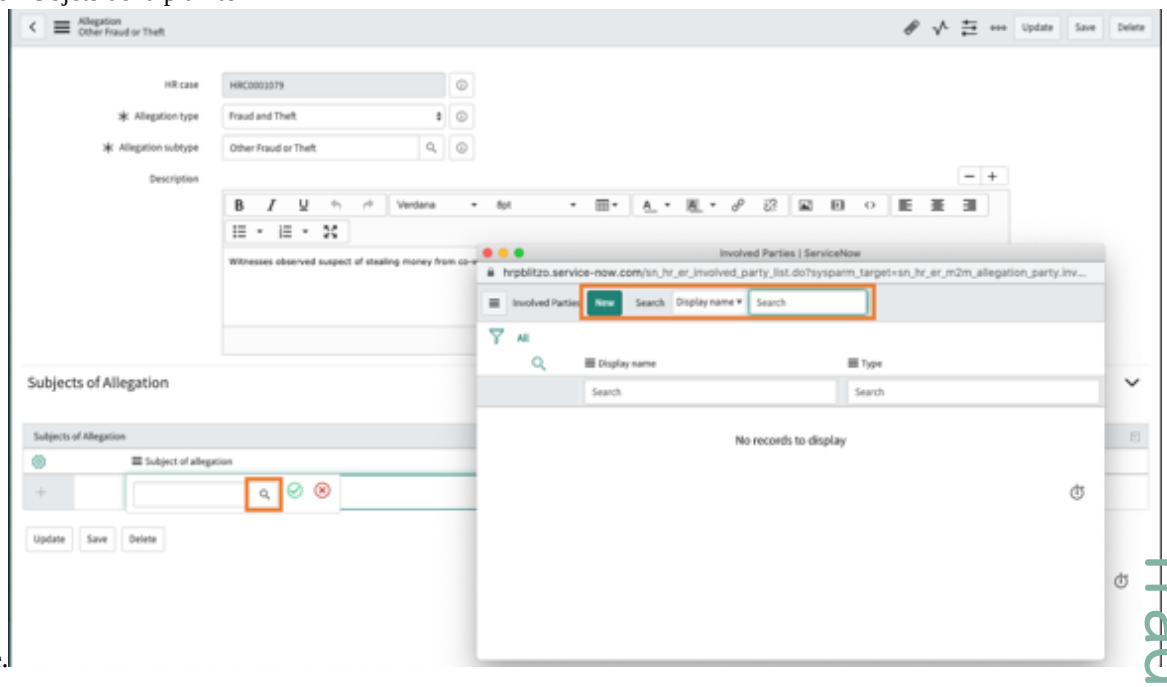
Champ	Description
Ticket RH	Numéro de ticket RH associé à la plainte.
Type de plainte	Type de plainte décrivant le ticket ER. Les sous-types de plaintes définissent plus précisément une plainte. Les types de plaintes sont les suivants : ○ Maltraitance des clients ○ Discrimination ○ Drogues et alcool ○ Fraude et vol ○ Harcèlement ○ Conflit interpersonnel ○ Mauvais comportement ○ Représailles ○ Salaire et planification ○ Violence sur le lieu de travail
Sous-type de plainte	Décrit plus précisément un type de plainte. Votre choix de sous-type de plainte dépend du type de plainte que vous sélectionnez.
Description	Détails sur la plainte.

12. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

La section Objets de la plainte



s'affiche.

13. Cliquez sur l'icône Référencer à l'aide de la liste pour afficher la liste **Tiers impliqués**.
14. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter un tiers impliqué à la plainte.
    Vous pouvez également rechercher des noms spécifiques ou un type de tiers impliqué. Pour en savoir plus, voir Créer un enregistrement de tiers impliqués pour HR Service Delivery Employee Relations dans l'interface utilisateur héritée ou Espace de travail d'agent.
    Le champ **Résultat** s'affiche.
15. Cliquez sur le champ et sélectionnez un résultat dans la liste.
16. Cliquez sur **Mettre à jour** ou sur **Enregistrer**.

Créer une action corrective dans HR Service Delivery Employee Relations dans l'interface utilisateur héritée ou Espace de travail d'agent

Créer un enregistrement d'action corrective pour un ticket ER.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_er.case_writer

Procédure

1. Créez une action corrective en utilisant l'une des options suivantes :

Interface utilisateur	Étapes
À partir de l'interface utilisateur héritée	**a.** Accédez à la **Tous** > **Relations avec les employés** > **Tickets**. **b.** Sélectionnez un ticket ER. **c.** Faites défiler la page jusqu'à la liste connexe et sélectionnez l'onglet **Actions correctives**. **d.** Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

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

Interface utilisateur	Étapes
Depuis l’interface utilisateur d’Agent Workspace for HR Case Management	**a.** Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**. **b.** Cliquez sur l'icône **Listes** ( ). **c.** Sélectionnez **Autre**. **d.** Sélectionnez **Tickets Employee Relations**. **e.** Sélectionnez un ticket ER. **f.** Sélectionnez **Plus d’onglets**. **g.** Sélectionnez l’onglet **Actions correctives** . **h.** Cliquez sur **Nouveau**.

2. Remplissez le formulaire.

Formulaire Actions correctives

Champ	Description
Numéro	Numéro identifiant l'enregistrement d'action corrective. Le système attribue automatiquement les numéros d'action corrective et vous ne pouvez pas les modifier.
Ticket RH	Numéro de ticket RH ER associé à l'action corrective. **Remarque :** Si vous accédez aux actions correctives à partir d'un ticket RH ER, le numéro s'affiche automatiquement.
Tiers impliqué	Personne à laquelle l'action corrective est destinée. Cliquez sur l'icône Référencer à l'aide de la liste et effectuez une sélection dans la liste.
Type d'action corrective	Action corrective de ce ticket ER. Sélectionnez dans la liste : ○ Avertissement verbal ○ Avertissement écrit ○ Suspension ○ Achèvement
États	État de l'action corrective. ○ Brouillon ○ Prêt

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ En cours ○ Terminé
Date de discussion (aaaa-MM-jj)	Sélectionnez la date de la discussion sur l'action corrective.
Discussion organisée par	Principal utilisateur de la discussion sur l'action corrective. Cliquez sur l'icône Référencer à l'aide de la liste et recherchez la personne qui a conduit la discussion.
Également présent	Identifie les autres personnes qui ont participé à la discussion. Cliquez sur l'icône **Ajouter ma personne** pour vous ajouter vous-même ou sur l'icône **Déverrouiller des tiers supplémentaires** pour vous ajouter vous-même ou d'autres personnes.
Date d'échéance (aaaa-MM-jj HH:mm:ss)	Date et heure auxquelles l'action corrective est terminée.
Description	Notes et informations sur la réunion relative à l'action corrective.

3. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Envoyer**.

Tableaux de bord HR Service Delivery Employee Relations

Les tableaux de bord HR Service Delivery Employee Relations fournissent des rapports visuels qui vous donnent des statistiques sur les tickets ER.

Quatre (4) sections fournissent des informations :

Volume de tickets Employee Relations par mois

Histogramme montrant le nombre de tickets ER par mois et par année. Cliquez sur une barre pour afficher la liste Tickets Employee Relations.

Volume de tickets Employee Relations par type de plainte

Histogramme montrant le nombre de tickets ER par sous-type de plainte. Cliquez sur une barre pour afficher la liste Plaintes.

Volume de tickets Employee Relations par emplacement

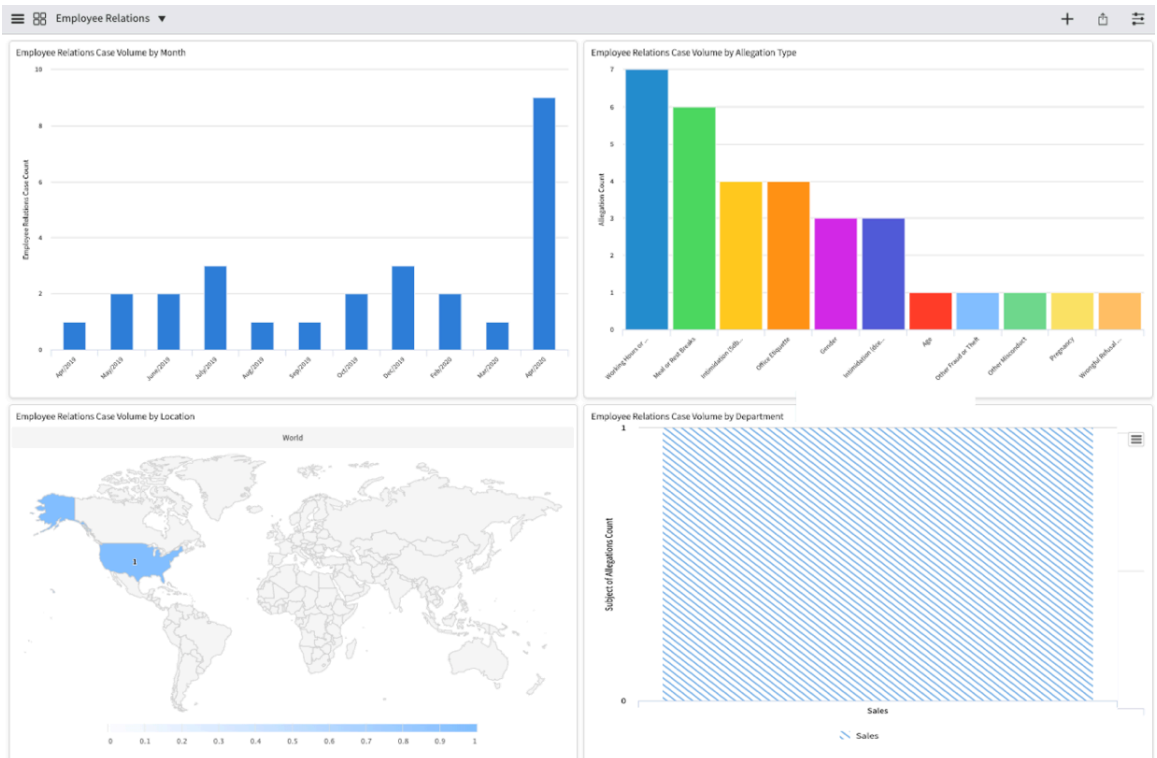
Carte montrant le nombre de tickets ER par région géographique. Cliquez sur le pays pour afficher une vue détaillée.

Traduction automatique

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

Volume de tickets Employee Relations par département

Affiche le nombre de tickets ER par département de la société. Cliquez sur l'image pour afficher la liste Tiers impliqués.



Vue d'ensemble de la direction Employee Relations Analyse des performances

Le tableau de bord HR Service Delivery Employee Relations (ER) Analyse des performances (PA) vous fournit des tendances historiques et des comparaisons de données.

Vous devez activer le module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Human Resources: Employee Relations Scoped App.

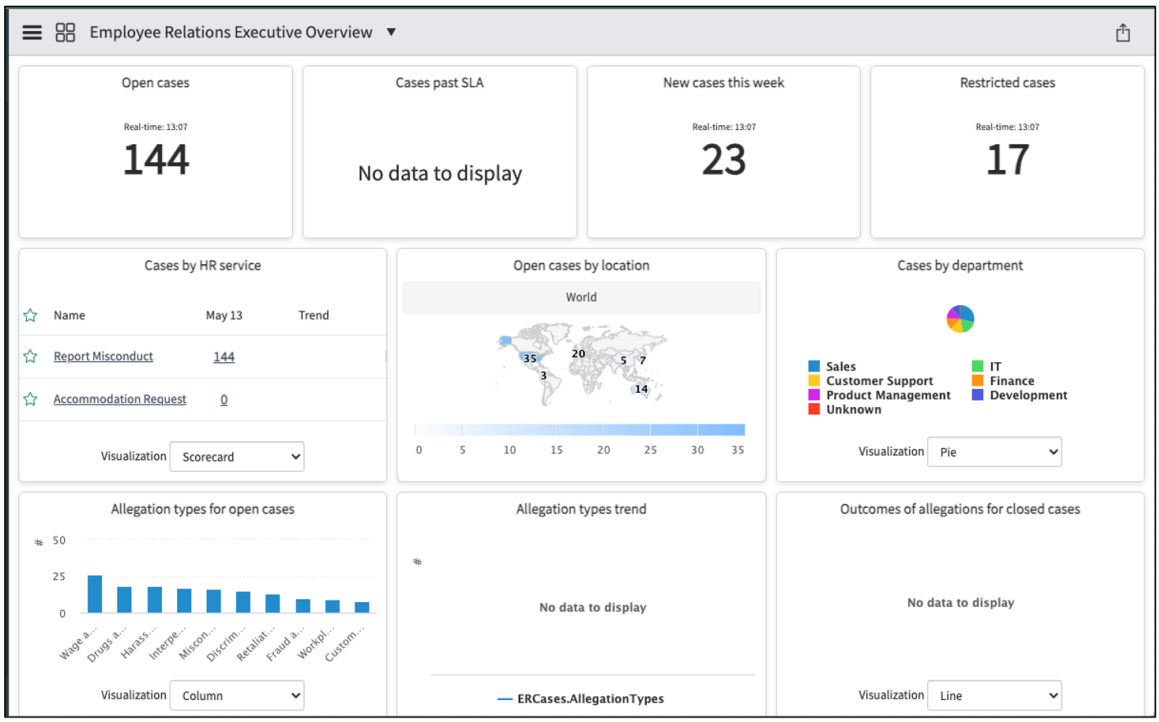
Le tableau de bord RH ER PA fournit des informations opportunes pour les éléments suivants :

Vue d'ensemble de la direction

Fournit des données sur les tendances ou les domaines préoccupants qui apparaissent et nécessitent une analyse plus approfondie afin de créer des stratégies proactives.

Traduction automatique

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



Analyse des tickets

Fournit des mesures et des objectifs des tickets pour les agents et les équipes ER. Avoir ces informations peut également aider vos équipes ER à planifier leur charge de travail en fonction des tendances du volume et des détails sur les données des tickets. Cette section fournit les éléments suivants :

- Nombre de tickets ER ouverts à partir de l'heure et de la date actuelles.
- Nombre de tickets ayant dépassé l'accord sur les niveaux de service (SLA).
- Nombre de tickets créés pour la semaine à partir de l'heure et de la date actuelles.
- Nombre de tickets ER restreints créés à partir de l'heure et de la date actuelles.

Analyse des examens

Les responsables des examens ER doivent comprendre la qualité du service dans un examen ER et être en mesure d'identifier les tendances au-delà des cas individuels. Il est important de comparer les tickets et les tendances des données sur les plaintes dans ce domaine. Cette section fournit les éléments suivants :

- Nombre de tickets ER par service RH. Vous pouvez modifier la façon dont les données sont affichées à l'aide de la liste **Visualisation**.
- Nombre de tickets ER par emplacement géographique.
- Nombre de tickets ER par département. Vous pouvez modifier la façon dont les données sont affichées à l'aide de la liste **Visualisation**.
- Nombre pour chaque type de plainte pour les tickets ouverts. Vous pouvez modifier la façon dont les données sont affichées à l'aide de la liste **Visualisation**.
- Tendances des données par type de plainte.
- Nombre de tickets fermés par résultat de plainte.

Traduction automatique

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

Service de plan d'amélioration des performances (PIP)

Gérez les problèmes de performance des employés à Relations avec les employés l'aide du service Plan d'amélioration des performances (PIP).

Les organisations gèrent les problèmes de performance des employés en étroite coordination avec les équipes RH, les équipes de relations avec les employés et/ou les équipes juridiques. Des processus appropriés doivent être suivis et une documentation et une communication appropriées doivent être maintenues.

Avec cette fonctionnalité, un gestionnaire peut :

- Lancez un ticket PIP pour un employé et impliquez le conseiller Employee Relations pour gérer et soutenir ce ticket PIP plus efficacement.
- Suivre l'avancement des tâches et prendre les mesures nécessaires : le workflow structuré (avec un événement de cycle de vie) lance automatiquement des tâches pour un gestionnaire, un employé et un agent Employee Relations (ER).

Workflow PIP

Cas d'utilisation expliquant comment un gestionnaire, un employé et un agent ER peuvent travailler ensemble sur un plan d'amélioration des performances.

- Un gestionnaire lance une demande PIP pour qu'un employé ait des conversations structurées avec lui sur l'amélioration des performances et convienne d'un plan d'action avec le département ER.
- Un ticket PIP est automatiquement créé et affecté à un agent ER. Un événement de cycle de vie de plan d'amélioration des performances (PIP) est déclenché et des tâches sont automatiquement créées pour le gestionnaire, l'employé et l'agent ER dans l'ordre spécifié (séquentiel ou parallèle).
- L'employé et le responsable reçoivent des tâches pour signer les formulaires de confirmation PIP.
- Le gestionnaire planifie une conversation de coaching avec l'employé et élabore un plan pour l'employé, qui est examiné par l'agent ER.
  - Aligne les objectifs PIP sur l'employé et suit régulièrement les progrès de l'employé.
  - Effectue des examens périodiques avec l'agent ER pour évaluer la progression des employés.
  - Soumet l'évaluation PIP indiquant si le PIP est réussi ou non. Consultez Terminer l'évaluation PIP.

Configurer un événement de cycle de vie PIP

Une fois qu'une demande PIP est initiée par un gestionnaire, un workflow structuré (un événement de cycle de vie prédéfini) lance automatiquement des tâches pour un gestionnaire, un employé et un agent ER.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Installez les modules d'extension Human Resources Scoped App : Employee Relations et Enterprise Onboarding and Transitions.
- Activez les applications Taxonomie RH et Modèles de documents à partir du ServiceNow Store.

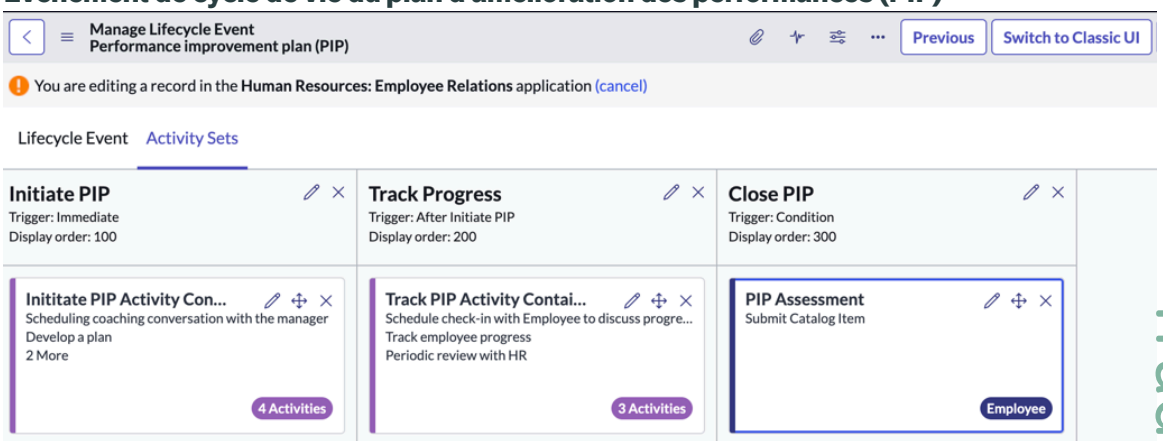
Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**.
2. Ouvrez l'événement de cycle de vie du plan d'amélioration des performances (PIP) avec des ensembles d'activités et des activités prédéfinis.

Événement de cycle de vie du plan d'amélioration des performances (PIP)



3. Configurez l'ensemble d'activités et les activités selon votre cas d'utilisation métier.

Initier une demande PIP

Lancez une demande PIP pour votre employé. Engagez des conversations structurées avec votre employé sur l'amélioration des performances et convenez d'un plan d'action avec les RH ou le service Relations avec les employés.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Installez les modules d'extension Human Resources Scoped App : Employee Relations et Enterprise Onboarding and Transitions.
- Activez les applications Taxonomie RH et Modèles de documents à partir du ServiceNow Store.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Cliquez sur la rubrique **RH** .
3. Sélectionnez la vignette **Conduite de l'employé** ou **la vignette Développement de carrière** .
4. Cliquez sur la demande **Démarrer un plan d'amélioration des performances (PIP).**
5. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Démarrer un plan d'amélioration des performances (PIP)

Champ	Description
Nom de l'employé	Employé pour lequel vous initiez le plan d'amélioration des performances.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Vous ne pourrez sélectionner un employé que si vous êtes ajouté en tant que responsable dans le profil RH de l'employé.
Date de début PIP	Date de début de lancement des tâches PIP.
Date de fin PIP	Date de fin de l'achèvement des tâches PIP.
Motif du PIP	Motif du lancement du PIP pour l'employé.
Domaines d'amélioration	Domaines dans lesquels vous voulez que l'employé soit performant.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Un ticket PIP est créé et affecté à un agent ER. L'événement de cycle de vie (PIP) est déclenché et les tâches sont lancées automatiquement pour le gestionnaire, l'employé et un agent ER.

Authentifier une demande PIP

Authentifiez la demande PIP initiée par votre gestionnaire. Effectuez d'autres tâches qui vous ont été affectées.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Mes tâches**.
2. Signez le formulaire de confirmation PIP qui est envoyé par votre gestionnaire.
3. Terminez les autres tâches PIP au fur et à mesure qu'elles vous sont affectées.

Terminer l'évaluation PIP

En tant que gestionnaire, terminez l'évaluation PIP en indiquant si le PIP est réussi.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Terminez la tâche d'évaluation PIP.
3. Si le PIP réussit :
   a. Sélectionnez **Oui** dans la liste PIP réussi.
   b. Cliquez sur **Envoyer**.
4. En cas d'échec du PIP :

Traduction automatique

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

a. Sélectionnez **Non** dans la liste PIP réussi.

b. Dans la liste PIP étendue, sélectionnez **Oui** pour indiquer la date d'extension, ou sélectionnez **Non** si vous ne souhaitez pas spécifier de date d'extension.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Lorsque le PIP est marqué comme un échec, un ticket d'évaluation PIP est créé pour l'agent ER. L'agent ER et le responsable peuvent discuter de la prochaine marche à suivre pour l'employé.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Employee Relations

Les solutions d'analyse et de génération de rapports contiennent du contenu pré-paramétré Analyse des performances à utiliser avec d'autres Now Platform produits. Cette solution d'analyse et de génération de rapports vous fournit des tendances historiques et des comparaisons de données pour Employee Relations afin d'évaluer les performances de l'organisation.

Rôles requis

Les tâches et rôles suivants sont associés à cette solution :

- Administrateur Now Platform (admin) : installer et activer cette solution d'analyse et de génération de rapports, et apporter les modifications nécessaires aux propriétés système.
- Administrateur Analyse des performances (pa_admin) : passer en revue les indicateurs, les répartitions, les widgets et les tableaux de bord. Configurer et démarrer la collecte de données. Partager les tableaux de bord avec les personnes concernées appropriées.
- Lecteur de tickets HR Service Delivery Employee Relations (sn_hr_er.case_reader) : accorde l'accès en lecture à tous les tickets RH ER et à la vue d'ensemble de la direction Employee Relations.

Information associée

Solutions d'analyse et de génération de rapports

Activer la solution d'analyse et de génération de rapports pour Employee Relations

Activez les modules d'extension du pack de contenu pour la solution d'analyse et de génération de rapports.

Avant de commencer

Activez la version complète de l'abonnement de Analyse des performances sur l'instance où vous activez Now Intelligence Solution. Vous pouvez activer Analyse des performances sur une instance de non-production sans acheter d'abonnement. Pour plus d'informations, consultez Activer votre abonnement Analyse des performances .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Activez les modules d'extension suivants avant d'activer le module d'extension Performance Analytics - Pack de contenu - Human Resources: Employee Relations Scoped App [com.sn_hr_employee_relations_pa] :

Traduction automatique

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

Modules d'extension pour RH ER PA

Module d'extension	Description
Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]	Vous permet d'uniformiser la documentation, l'interaction et l'exécution des requêtes des employés. **Remarque :** Employee Relations requiert l'activation de ce module d'extension, mais correspond à un champ d'application distinct.
Performance Analytics - Content Pack - Human Resources Scoped App [sn_hr_employee_relations_pa]	Mesure les indicateurs clés de performance pour suivre les performances de la RH au fil du temps.
Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations]	Vous permet de gérer facilement les tickets d'enquête Employee Relations.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications** > **Tous**.
2. Recherchez Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations].
3. Installez l'application.
4.

Configurer la solution d'analyse et de génération de rapports pour Employee Relations

Exécutez les diagnostics, passez en revue et personnalisez les composants, puis commencez à collecter des données.

Avant de commencer

Un administrateur Now Platform doit avoir installé les modules d'extension de pack de contenu ou l'application ServiceNow Store pour cette Solution Analyse de la plateforme.

Rôle requis : pa_admin

Procédure

1. Exécutez des diagnostics sur tous les enregistrements.

   Ces diagnostics peuvent intercepter de nombreuses disparités entre la configuration de vos solutions Now Intelligence et vos tables. Pour plus d'informations, consultez Diagnostics d'analyse des performances .

2. Accédez à la **Tout** > **Analyse des performances** > **Console d'administration**.
3. Cliquez sur le lien **Tableaux de bords** dans la vignette **Explorer et gérer**.
4. Vérifiez le tableau de bord Vue d'ensemble de la direction Employee Relations qui est installé avec ce Solution Analyse de la plateformefichier .
5. Ouvrez l'onglet **Sources d'indicateurs**.
6. Pour chaque tableau de bord inclus dans cette solution Now Intelligence :

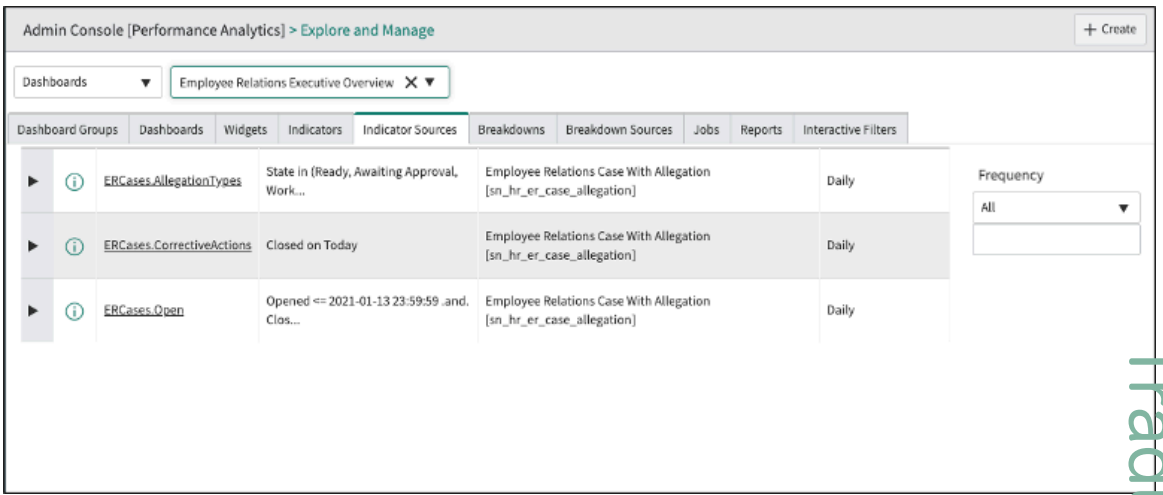
Traduction automatique

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

a. Filtrez les sources d'indicateurs sur le nom de tableau de bord.

Example

Ici, vous verrez les sources d'indicateurs filtrées sur le tableau de bord Analytique en libre-service à partir de la Vue d'ensemble de la direction Relations avec les employés.



b. Passez en revue la table de faits, les conditions et la fréquence des sources d'indicateurs par rapport à la structure de données sur votre propre instance.

> **Important :**
> Portez une attention particulière aux champs d'horodatage tels que Résolu ou Créé qui sont référencés dans le champ **Conditions**. Vous devrez peut-être utiliser des champs d'horodatage différents.

c. Si nécessaire, ouvrez une source d'indicateur et apportez des corrections.

d. Si vous modifiez un enregistrement de source d'indicateur, accédez à la liste connexe des indicateurs et passez en revue le champ **Conditions** pour chaque indicateur.

La modification de la source de l'indicateur peut également affecter les conditions supplémentaires sur les indicateurs individuels.

7. Si vous avez modifié les champs d'horodatage dans n'importe quelle source d'indicateur, changez également les scripts Analyse des performances associés.

Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les scripts Analyse des performances .

8. Ouvrez l'onglet Sources de répartition.
9. Pour chaque tableau de bord inclus dans cette solution Now Intelligence :
   a. Filtrez les sources de répartition sur le nom du tableau de bord.
   b. Passez en revue les conditions sur la source de répartition, comme décrit dans Examiner les sources de répartition .
10. Accédez à la **Tout** > **Analyse des performances** > **Tâches**.
11. Configurez et exécutez la tâche historique pour cette solution d'analyse et de génération de rapports, *`ERCases.HistoricalDataCollection`*.

Traduction automatique

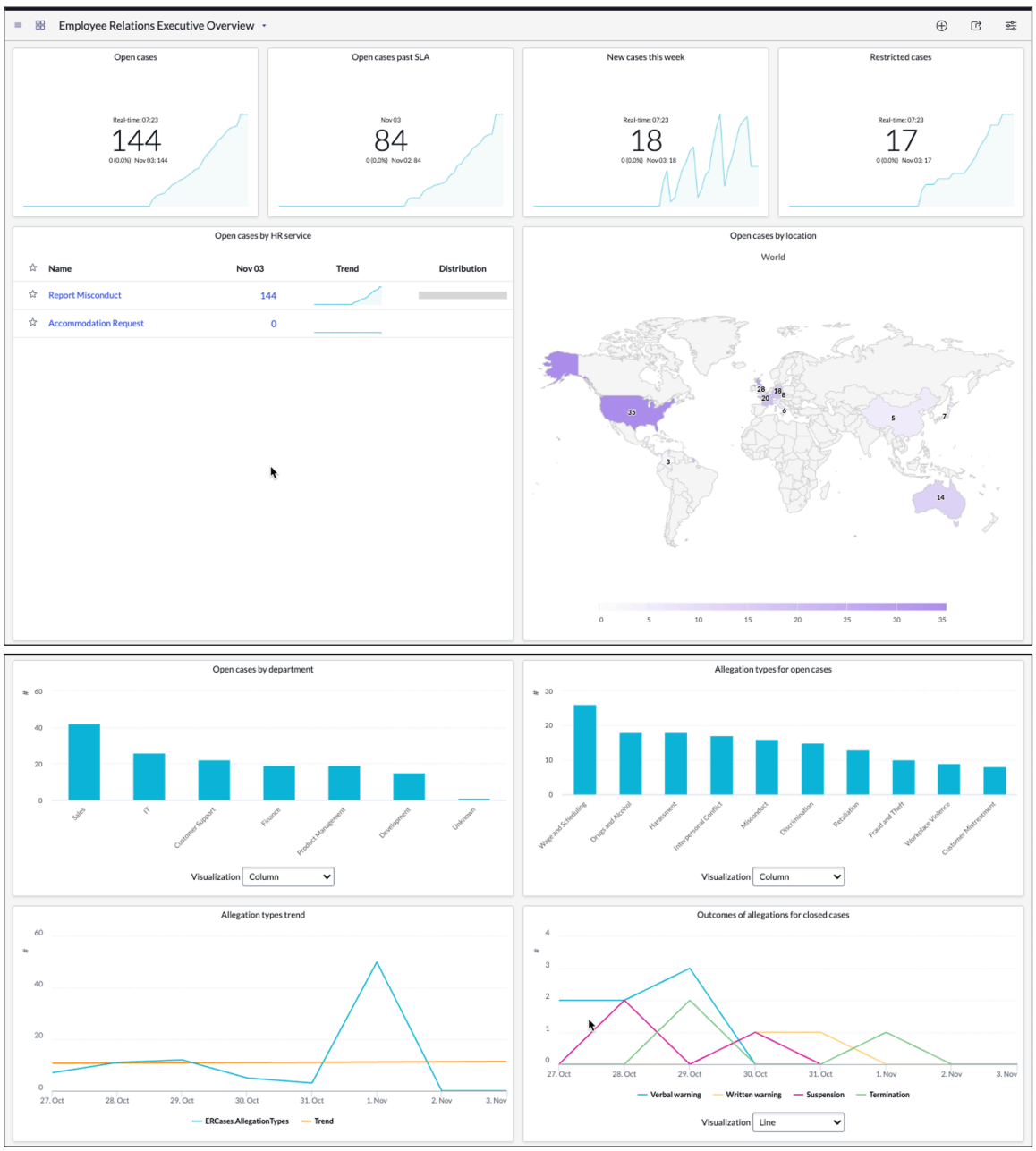
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Suivez la procédure indiquée dans la rubrique Exécuter une collecte de données historiques pour une solution Now Intelligence .

12. Modifiez et activez la tâche de collecte de données planifiée pour cette solution d'analyse et de génération de rapports, `ERCases.DailyCollection`.
Suivez la procédure indiquée dans la rubrique Planifier une collecte de données pour une solution Now Intelligence .

Tableau de bord Vue d'ensemble de la direction Employee Relations

Le tableau de bord Vue d'ensemble de la direction Employee Relations vous fournit des données de haut niveau sur les tickets Employee Relations et des informations détaillées sur les types de tickets ER, les emplacements, les tickets par service et par département RH, ainsi que les tendances.



Rôles Now Platform requis

sn_hr_er.case_reader

Traduction automatique

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

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Employé ou direction des RH dans Employee Relations	Le tableau de bord fournit : • une vue d'ensemble de haut niveau du volume, de l'état et de la distribution actuels des tickets ER ; • une explication des principaux types et problèmes des tickets ER selon les employés ; • une identification précoce des points de vigilance afin qu'ils soient résolus rapidement ; • une analyse des tendances et des changements pouvant renseigner les améliorations des processus et la stratégie ER.

Indicateurs

ERCases.CorrectiveActions

Affiche les actions correctives menées pour les tickets fermés.

ERCases.AllegationTypes

Affiche les données pour chaque type de plainte pour les tickets ER ouverts.

ERCases.Restricted

Nombre de tickets ER restreints.

ERCases.NewThisWeek

Nombre de tickets ER créés cette semaine.

ERCases.Open

Nombre total de tickets ER ouverts.

ERCases.PastSLA

Nombre de tickets ER passés par l'accord sur les niveaux de service (SLA).

Répartitions

- TicketsER.TypesAffirmation
- ERCases.CorrectiveActionTypes
- ERCases.HRService
- ERCases.Priority
- ERCases.State

Traduction automatique

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

Rapports

Titre	Type	Table source	Description
Tickets ouverts	Score en temps réel	Table Tickets Employee Relations [sn_hr_er_case]	Nombre total de tickets ER ouverts.
Ancien SLA de tickets ouverts	Dernier score		Nombre de tickets ER ouverts passés par l'accord sur les niveaux de service (SLA).
Nouveaux tickets cette semaine	Score en temps réel		Nombre de nouveaux tickets ER pour la semaine en cours.
Tickets restreints	Score en temps réel		Nombre de tickets ER classés comme restreints. Pour en savoir plus, consultez Restrictions de ticket HR Service Delivery Employee Relations.
Tickets ouverts par emplacement	Carte	Table Tickets Employee Relations [sn_hr_er_case]	Fournit le nombre de tickets ER ouverts par emplacement géographique. Ces données peuvent vous aider à reconnaître les tendances, ou vous pouvez les utiliser pour des comparaisons de données. L'emplacement représente l'emplacement des utilisateurs « Ouverts pour » au moment de l'ouverture du ticket.
Tickets ouverts par service RH	Tableau de résultats		Affiche le nombre de tickets ER ouverts par date pour chaque service RH (avec un lien) et un graphique de tendance.
Tickets ouverts par département	Colonne (par défaut)		Affiche le nombre de tickets ER pour chaque département de votre société.
Types de plaintes pour des tickets ouverts	Colonne (par défaut)		Nombre de tickets ER ouverts pour chaque type de plainte.
Tendance des types de plaintes	Graphique linéaire		Fournit le nombre de tickets ER par type de

Traduction automatique

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

Titre	Type	Table source	Description
			plainte et date. Il affiche également une ligne de tendance qui indique si le nombre de tickets augmente, baisse ou reste stable.
Résultats des plaintes pour les tickets fermés	Graphique linéaire		Affiche le nombre et les actions correctives associées à un ticket ER fermé par plainte.

Organisations syndicales

Utilisez les organisations syndicales pour définir les détails sur les organisations au sein de votre société.

Utilisez les données de l'organisation syndicale pour suivre l'adhésion à une organisation d'employés afin de configurer les conditions et les critères RH pour cibler le contenu et les workflows de ces employés.

La définition d'une organisation comprend les étapes suivantes :

- Définition des sections locales
- Identification des contacts de l'organisation
- Configuration des membres de l'organisation d'employés afin de pouvoir suivre et automatiser les workflows et de cibler le contenu pertinent pour la représentation de l'organisation

Configurer des organisations syndicales

Configurez des organisations syndicales HR Service Delivery pour définir des informations sur les organisations syndicales que vous soutenez. Vous pouvez associer une adhésion d'employé à une organisation et à une section d'organisation spécifiques.

Pour créer la structure d'une organisation, vous devez d'abord créer une organisation.

Après avoir défini une organisation, vous pouvez configurer les éléments suivants :

- Sections locales
- Adhésion des employés
- Contacts de l'organisation

Tables

Les tables suivantes sont incluses :

- Organisation syndicale [sn_hr_core_labor_union]
- Section locale [sn_hr_core_local_union_chapter]
- Contact de l'organisation syndicale [sn_hr_core_labor_union]
- Adhésion à une organisation d'employés [sn_hr_core_employee_union_membership]

Rôles

Les rôles suivants sont nécessaires pour accéder aux enregistrements Organisations syndicales :

Traduction automatique

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

Titre du rôle RH [name]	Description	Contient des rôles
Lecteur de profil RH [sn_hr_core.profile_reader]	Le rôle de lecteur de profil RH peut ouvrir et lire les éléments suivants : • Organisations • Contacts de l'organisation • Adhésion à une organisation d'employés	N. A.
Auteur de profil RH [sn_hr_core.profile_reader]	Le rôle d'auteur de profil RH peut ouvrir et lire les éléments suivants : • Organisations • Contacts de l'organisation • Adhésion à une organisation d'employés Le rôle d'auteur de profil RH peut également créer et modifier les adhésions à une organisation d'employés.	Lecteur de profil RH [sn_hr_core.profile_reader]
Administrateur RH [sn_hr_core.admin]	Le rôle d'administrateur RH peut ouvrir, lire, créer et modifier les éléments suivants : • Organisations • Sections locales • Contacts de l'organisation • Adhésion à une organisation d'employés	• Lecteur de profil RH [sn_hr_core.profile_reader] • Auteur de profil RH [sn_hr_core.profile_reader]

Auteur de profil RH [sn_hr_core.profile_reader] :

Le rôle d'auteur de profil RH contient le rôle de lecteur de profil RH. Il peut ouvrir et lire les organisations, les contacts d'organisation et l'adhésion aux organisations d'employés. Il peut également modifier l'adhésion à une organisation d'employés.

Traduction automatique

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

Créer une organisation syndicale

Créez une organisation avec des détails qui permettent de l'identifier.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :
vous devez créer une organisation avant de pouvoir créer des sections locales et des contacts d'organisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Organisations syndicales** > **Organisations**.
2. Remplissez le formulaire.
3. Sélectionnez **Soumettre** ou **Enregistrer**.
   Si vous sélectionnez **Enregistrer**, les onglets **Sections locales** et **Contacts de l'organisation syndicale** apparaissent.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'onglet **Sections locales** consultez Créer une section locale. Pour en savoir plus sur l'onglet **Contacts de l'organisation syndicale** consultez Créer des contacts d'organisation.

Créer une section locale

Utilisez l'onglet Sections locales pour configurer et suivre les sections de votre organisation. Les sections locales sont des enfants des organisations syndicales.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. **Administration RH** > **Organisations syndicales** > **Chapitres locaux**,
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire.
4. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Envoyer**.
   Si vous sélectionnez **Enregistrer**, les onglets **Contacts de l'organisation syndicale** et **Adhésions à une organisation d'employés** apparaissent.

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'onglet **Contacts de l'organisation syndicale** consultez Créer des contacts d'organisation. Pour en savoir plus sur l'onglet **Adhésions à une organisation d'employés** consultez Créer des adhésions à une organisation d'employés.

Créer des contacts d'organisation

Utilisez l'onglet Contacts de l'organisation pour créer et suivre les personnes qui travaillent pour une organisation ou une section locale.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :
la création d'un contact d'organisation ne crée pas d'enregistrement utilisateur.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Organisations syndicales** > **Contacts de l'organisation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire.
4. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Envoyer**.

Utiliser des organisations syndicales

Une fois qu'une organisation syndicale a été configurée, vous pouvez lui associer des employés.

Remarque :
l'association d'une organisation syndicale à un employé est une référence à l'adhésion et non la preuve d'une adhésion réelle.

Il existe deux méthodes permettant d'associer une organisation syndicale à un employé :

- À partir du profil RH de l'employé

  Remarque :
  Pour en savoir plus, voir Ajouter ou modifier un profil RH.

- À partir du formulaire Adhésion à une organisation d'employés

  Remarque :
  Pour en savoir plus, consultez Créer des adhésions à une organisation d'employés.

Créer des adhésions à une organisation d'employés

Utilisez l'onglet Adhésion à une organisation d'employés pour entrer et suivre les employés de votre organisation. La création d'adhésions à une organisation vous permet d'obtenir une visibilité sur l'adhésion des employés via un profil RH et de cibler du contenu ou des tâches par le biais de critères RH.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Organisations syndicales** > **Adhésion à une organisation d'employés**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire.
4. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Envoyer**.

Intégration de Relations avec les employés à Universal Request et à Legal Investigations

Les employés peuvent soumettre des réclamations via le portail Employee Center sans se soucier de savoir qui doit enquêter sur la réclamation. Au cours du processus de triage ou d'enquête, les prestataires travaillant sur ces problèmes peuvent les transférer entre les départements juridique et RH si nécessaire pour la résolution.

Traduction automatique

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

Des solutions qui font la force ensemble

Utilisez Legal Investigations et HR Service Delivery Relations avec les employés avec Demande universelle ensemble pour les fonctionnalités clés suivantes :

- Modes omnicanaux pour soumettre des réclamations via le portail et le Centre des employés portail Anonymous Report Center (ARC).
- File d'attente de triage unique pour toutes les réclamations via Universal Request.
- Transfert interdépartemental des détails du ticket entre Legal Service Delivery Legal Investigations et HR Service Delivery Relations avec les employés.

Effectuez les configurations nécessaires pour commencer à utiliser l'intégration. Reportez-vous à la section Configurer Legal Investigations avec HR Service Delivery Employee Relations.

Workflow d'intégration

Cas d'utilisation expliquant comment les agents d'acheminement, les prestataires juridiques et les agents RH peuvent utiliser les applications (Legal Investigations, Employee Relations et Universal Request) pour résoudre les demandes de réclamation envoyées par les employés.

1. Les employés qui observent une violation éthique ou un incident similaire le signalent en soumettant une demande universelle. Consultez Soumettre une réclamation via le lien rapide dans l'Employee Center.

   Un ticket de conformité à l'éthique peut également être soumis via Anonymous Reporting Center.

2. Un agent d'acheminement des demandes universelles peut trier ces demandes de réclamations et créer des tickets pour le département approprié. Un ticket RH peut être créé à partir d'une demande universelle avec le CoE comme ticket Employee Relations et le Service RH comme Signaler une mauvaise conduite. Consultez Créer un ticket RH depuis Universal Request.
3. Un agent RH auquel le ticket est affecté peut travailler dessus et le fermer, le transférer à un autre département ou le transférer vers la demande universelle.
4. Lorsqu'un ticket est transféré du département RH au département juridique, les détails du ticket RH (description, brève description, commentaires, pièces jointes et données sous-jacentes de l'enquête telles que les tiers impliqués, les plaintes, les entretiens et les preuves) sont copiés dans le ticket juridique. Consultez Transférer un ticket RH dans Universal Request.

   Le ticket RH est fermé et un ticket juridique est créé, qui est géré par un agent juridique.

Gestion des tickets RH

Vous utilisez l'application Case and Knowledge Management pour créer, afficher ou modifier des tickets RH dans la version de RH incluse dans le champ d'application. Les tickets RH sont créés à partir de demandes RH liées à des comptes ou à des systèmes RH, à des avantages, au salaire, à la gestion des performances, à des rapports, à l'acquisition de talents, à la déclaration des heures, aux notes de frais, etc.

Création de tickets RH en libre-service

À partir de l'Centre des employés, les employés peuvent demander des services RH dans les catégories suivantes :

Traduction automatique

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

- Avantages
- Gestion des données d'employé
- Relations avec les employés
- Général
- Systèmes des ressources humaines
- Gestion de la paie
- Gestion des compétences
- Visas

Un ticket RH est créé lorsqu'un service RH est demandé par le biais de l'Centre des employés.

Création de ticket par un agent RH

Les employés peuvent demander des services RH par e-mail, par messagerie instantanée ou par téléphone. Les agents RH peuvent créer un ticket RH à partir d'un Centre d'excellence (CoE) ou d'un service RH.

Une fois qu'un ticket RH est créé, il est affecté à un agent RH et/ou à un groupe d'affectation via le service RH et le modèle RH associé.

Les tickets RH peuvent être associés à une ou plusieurs tâches RH et à un ou plusieurs tickets enfants RH qui composent le ticket parent.

Exemple de demande RH

Un employé du nom d'Alain veut en savoir plus sur les régimes de prestations dentaires proposés :

1. Alain soumet une demande RH via l'Centre des employés pour poser des questions sur l'un des régimes proposés.
2. Un ticket RH est créé et affecté à un agent RH.
3. L'agent RH peut répondre à la demande par téléphone, par e-mail, par messagerie instantanée ou encore via la section Commentaires du ticket RH.
4. Si la réponse satisfait à la demande, le ticket RH peut être fermé.

Créer un ticket RH

Créez des tickets RH pour les employés ou d'autres personnes qui demandent un service RH. Notez que les employés peuvent utiliser le Service Portal RH pour créer eux-mêmes des tickets RH.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Pour obtenir des informations sur la configuration de la création de tickets, consultez Configurer la façon dont sont créés les tickets RH.
- Les employés peuvent également créer des tickets RH pour eux-mêmes à l'aide des créateurs d'enregistrements dans l'Employee Center. Les détails saisis par l'employé sont enregistrés dans la description du ticket RH.

Remarque :
Si une valeur saisie par l'utilisateur ne correspond pas à la valeur du profil RH ouvert pour, la valeur saisie par l'utilisateur est enregistrée dans la description du ticket RH. Ce comportement n'est pas observé lorsque le service RH du ticket est Embauche de nouveaux employés ou Parcours des nouveaux employés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Créer un nouveau ticket**.
   Sinon, dans une liste de tickets, cliquez sur **Nouveau**.
2. Déterminez la personne pour laquelle vous remplissez le ticket.
3. Renseignez les informations dans la section **Détails du ticket**.

Champs de détails du ticket

Champ	Description
CoE (centre d'excellence)	**Centre d'excellence** associé au ticket RH que vous créez. La sélection d'un CoE permet de filtrer les choix pour le service RH. Voir Modèle de données des centres d'excellence RH. **Remarque :** Si un service RH est sélectionné en premier, le CoE associé se remplit automatiquement.
Service RH	Service RH basé sur le CoE sélectionné ou sur les éléments sélectionnés en fonction de la communication avec la demande de l'employé. Les services RH disponibles pour un employé sont filtrés par : ○ Le CoE sélectionné ○ Les critères RH pour la **Personne** en fonction de la configuration du service RH Les limites des services appliquent un filtre au formulaire **Configuration de la création de tickets**. Si le champ Service RH est vide, vérifiez que vous n'avez pas supprimé le champ **Ouvert pour**.
Type de modèle de document	La catégorie de modèle de document.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Cette option s'affiche uniquement lorsque le module d'extension Modèles de documents [com.snc.document_templates] est activé et que le champ **Type de modèle de document** est sélectionné lors de la configuration du service RH.
Modèle de document	Le modèle de document associé au ticket pour générer des tâches de modèle de document. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement si le module d'extension Modèles de documents [com.snc.document_templates] est activé et que le champ **Modèle de document** a été sélectionné lors de la configuration du service RH.
Notes de travail	Informations spécifiques au ticket qui peuvent aider d'autres agents RH. Le texte dans le champ **Notes de travail** n'est pas visible par l'utilisateur nommé dans le champ **Personne**. La propriété système sn_hr_core.restrict_guest_email permet à un utilisateur d'envoyer un e-mail à partir d'un compte de messagerie personnel en référence à un ticket RH. Si la propriété est définie sur false (par défaut), le texte de l'e-mail apparaît dans le champ Notes de travail. **Remarque :** Vous pouvez traduire le texte dans votre langue à l'aide de l'option **Traduire**. Pour configurer le cadre de traduction dynamique, voir Traduction dynamique .

4. Sélectionnez la personne responsable de la demande de service dans le champ **Ouvert pour**.
   - Si le ticket est créé par la personne qui effectue la demande, les valeurs des champs **Personne** et **Ouvert pour** sont identiques.
   - Si le ticket est créé pour un autre utilisateur, par exemple, un gestionnaire qui classe un ticket pour un employé, utilisez la liste de choix pour sélectionner un autre utilisateur.
5. Pour sélectionner la personne concernée par le ticket dans le champ **Personne**, sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ), recherchez un autre employé et sélectionnez-le.

   Remarque : Les qualificatifs de référence avancés sur un champ de référence ne sont pas pris en charge dans la page de configuration de la création de tickets. Lorsque le filtre de recherche Limiter l'utilisateur est appliqué à la recherche d'employés, il ne s'applique pas aux **personnes pour lesquelles** le ticket a été ouvert ni à **la personne concernée**.

6. Cliquez sur **Créer un ticket**.
7. **Facultatif :** Continuez votre travail sur le ticket.
   Pour en savoir plus, voir Travailler sur un ticket RH

Traduction automatique

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

Résultats
Le formulaire **Ticket RH** s'affiche et contient des informations supplémentaires sur le ticket. Les valeurs sélectionnées pour les **CoE** et **Service RH** déterminent les champs qui apparaissent.

Ouvrir un ticket RH pour créer un plan d'action Journey Accelerator

Les plans d'action Journey Accelerator peuvent être créés en ouvrant un ticket RH avec un événement de cycle de vie connexe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque le modèle Créer un plan d'action Journey Accelerator est configuré pour créer automatiquement des plans d'action Journey Accelerator, une tâche est créée et affectée à un gestionnaire pour révision.

Lorsque le modèle n'est pas configuré pour créer automatiquement des plans d'action Journey Accelerator, une tâche à faire est créée. La tâche est affectée au gestionnaire (**Ouverts pour**) pour créer un plan. L'action à faire contient les informations suivantes pré-remplies dans le plan :

- À qui est destiné ce plan (mappé à partir de la personne)
- Type de plan (mappé à partir de l'activité)
- Date de publication (mappée à partir de l'activité)

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Créer un nouveau ticket**.
2. Saisissez le nom du nouvel employé dans le champ Rechercher un employé.
3. Renseignez les détails du ticket :
   - **CoE** : HR Lifecycle Events Case
   - **Service RH** : New Hire Onborading
   - **Ouverts pour** : managers name
   - **Personne** : new hire name
4. Cliquez sur **Créer un ticket**.
5. Examinez tous les champs, effectuez toutes les mises à jour nécessaires et cliquez sur **Prêt pour le travail**. Une tâche à faire est créée dans la liste d'actions à faire des gestionnaires dans l'Centre des employés. Les gestionnaires examinent et publient des plans à partir de l'Centre des employés.

Information associée

Travailler avec des plans Journey Accelerator

Demander une vérification des antécédents par l'intermédiaire d'un fournisseur tiers de vérification des antécédents

Demandez une vérification des antécédents par l'intermédiaire d'un fournisseur tiers de vérification des antécédents tel que First Advantage, Accurate ou Sterling.

Avant de commencer
Pour pouvoir créer des demandes, un administrateur d'intégrations RH doit avoir configuré au préalable l'intégration entre HR Service Delivery et le système de vérification des antécédents tiers. Consultez Intégrations RH pour plus d'informations.

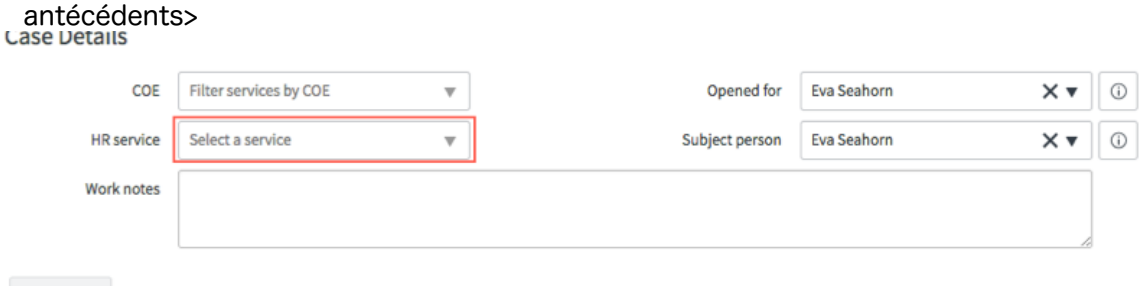
Traduction automatique

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

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Créer un nouveau ticket**.
2. Dans le champ **Rechercher un employé**, sélectionnez l'employé pour qui vous créez le ticket.
3. Sous la section **Détails du ticket**, dans le champ **Service RH**, sélectionnez l'un des services suivants pour demander une vérification des antécédents par l'intermédiaire du fournisseur tiers de vérification des antécédents.
   - Demander une vérification d'arrière-plan par premier avantage
   - Demander une vérification d'arrière-plan par Accurate
   - Demander une vérification des antécédents par Sterling
   - <Nom du service RH pour une intégration personnalisée du système de vérification des antécédents>



4. Renseignez les autres champs du formulaire comme il convient.
   Pour plus de détails sur les champs du formulaire, consultez Créer un ticket RH.
5. Cliquez sur **Créer un ticket**.
6. Dans le champ **Package de vérification des informations générales**, sélectionnez le package de vérification des informations générales que vous souhaitez utiliser dans le cadre du ticket.

7. Cliquez sur **Prêt pour le travail** pour envoyer la demande de vérification des antécédents au fournisseur tiers de vérification des antécédents concerné.

Résultats

Au fil de la progression de l'application de vérification des antécédents, l'état est mis à jour dans le champ **État de l'application de vérification des informations générales**.

Que faire ensuite

Pour consulter les détails de la vérification des antécédents, accédez à la liste **Détails de vérification des informations générales**.

Demander une signature électronique par l'intermédiaire du service DocuSign

Demandez une signature électronique par l'intermédiaire du service DocuSign. Lorsque le ticket passe à l'état **Prêt**, le flux se déclenche et crée des tâches DocuSign pour tous les

Traduction automatique

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

signataires. Pour des signatures parallèles, les tâches sont affectées en même temps. Pour des signatures en série, les tâches sont créées dans l'ordre défini.

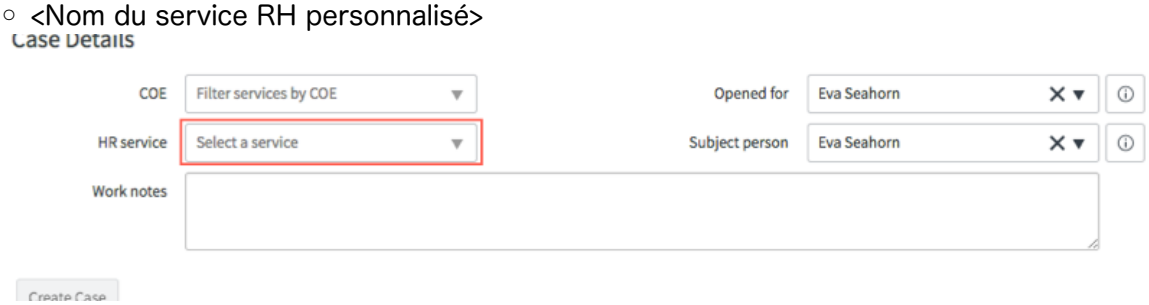
Avant de commencer

Pour pouvoir créer des demandes, un administrateur d'intégrations RH doit avoir configuré au préalable l'intégration entre HR Service Delivery et le système DocuSign. Consultez Intégration au service DocuSign pour plus d'informations.

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Créer un nouveau ticket**.
2. Dans le champ **Rechercher un employé**, sélectionnez l'employé pour qui vous créez le ticket.
3. Dans la section **Détails du ticket**, dans le champ **Service RH**, sélectionnez un service RH.
   - Demander une signature à l'aide de DocuSign sur un document ad hoc
   - Demander une signature à l'aide du modèle DocuSign
   - <Nom du service RH personnalisé>



4. Renseignez les autres champs du formulaire comme il convient.
   Pour plus de détails sur les champs du formulaire, consultez Créer un ticket RH.
5. Cliquez sur **Créer un ticket**.

Que faire ensuite

Lorsque le ticket passe à l'état **Prêt**, le flux se déclenche et crée des tâches DocuSign pour tous les signataires. Pour des signatures parallèles, les tâches sont affectées en même temps. Pour des signatures en série, les tâches sont affectées dans l'ordre défini.

Remarque :

- Les tâches sont créées à l'aide du modèle de tâche RH appelé Modèle de tâche DocuSign.
- Les utilisateurs qui possèdent le rôle sn_hr_core.admin peuvent suivre l'exécution du flux grâce au lien connexe **Afficher le flux**. Si un ticket est annulé à partir de la plate-forme, vous devez annuler manuellement le flux associé. Sinon, le flux restera en attente. Pour annuler le flux, cliquez sur le lien connexe **Afficher le flux** pour ouvrir le module Flow Designer dans une nouvelle fenêtre, puis cliquez sur **Annuler le flux**.
- Les signataires doivent exécuter leurs tâches DocuSign par l'intermédiaire d'un portail en libre-service tel que Centre des employés. Les signatures depuis la plate-forme ne sont pas prises en charge.

Traduction automatique

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

Changement de statut du ticket de la tâche

Action	Résultat
Document signé par tous	• Ticket et tâches fermés terminés • Document(s) signé(s) joint(s) au ticket et aux tâches
Document refusé	• Ticket et tâche refusés, fermés et non terminés • Tâches en attente annulées • Aucune pièce jointe au ticket
Document annulé ou flux erroné	• Ticket fermé et non terminé, tâches annulées • Aucune pièce jointe au ticket

Demander une signature électronique par l'intermédiaire du service Adobe Sign

Demandez une signature électronique par l'intermédiaire du service Adobe Sign. Lorsque le ticket passe à l'état **Prêt**, le flux se déclenche et crée des tâches Adobe Sign pour tous les signataires. Pour des signatures parallèles, les tâches sont affectées en même temps. Pour des signatures en série, les tâches sont créées dans l'ordre défini.

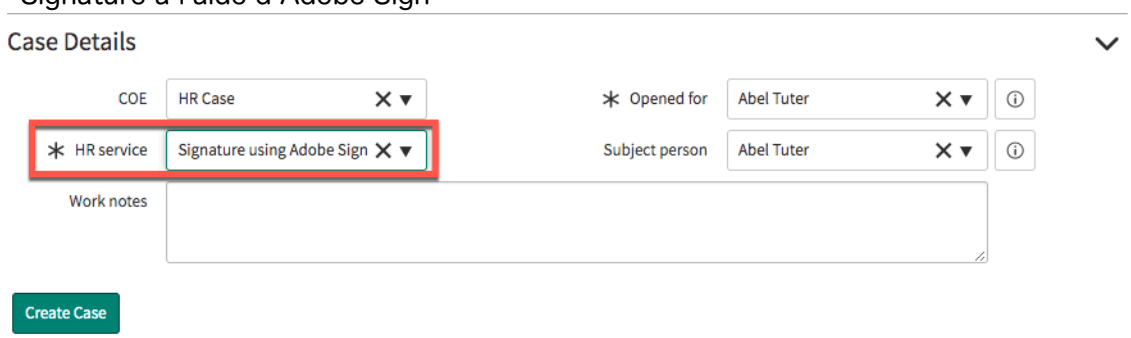
Avant de commencer

Pour pouvoir créer des demandes, un administrateur d'intégrations RH doit avoir configuré au préalable l'intégration entre HR Service Delivery et le système Adobe Sign.

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Créer un nouveau ticket**.
2. Dans le champ **Rechercher un employé**, sélectionnez l'employé pour lequel vous créez le ticket.
3. Dans la section **Détails du ticket**, dans le champ **Service RH**, sélectionnez un service RH.
   - <Nom du service RH personnalisé>
   - Signature à l'aide d'Adobe Sign



4. Renseignez les autres champs du formulaire comme il convient.
   Pour plus de détails sur les champs du formulaire, consultez Créer un ticket RH.
5. Cliquez sur **Créer un ticket**.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Lorsque le ticket passe à l'état **Prêt**, le flux se déclenche et crée des tâches Adobe Sign pour tous les signataires. Pour des signatures parallèles, les tâches sont affectées en même temps. Pour des signatures en série, les tâches sont créées dans l'ordre défini.

Les signataires doivent exécuter leurs tâches Adobe Sign par l'intermédiaire d'un portail en libre-service tel que l'Centre des employés. La tâche Adobe Sign s'affiche sous la forme d'une URL dans la page des tâches à effectuer de l'Centre des employés.

En cliquant sur l'URL, le signataire est redirigé vers le système Adobe Sign pour signer le document. Une fois la tâche effectuée, le signataire est redirigé vers la page des tâches à effectuer de l'Centre des employés. L'état de la tâche Adobe Sign n'est pas mis à jour immédiatement, car le rappel est asynchrone.

Remarque :

- Les tâches Adobe Sign sont créées à l'aide du modèle de tâche RH appelé Modèle de tâche Adobe Sign.
- Des tâches d'intégration de fermeture automatique sont créées à l'aide du modèle de tâche RH.
- Les utilisateurs qui possèdent le rôle sn_hr_core.admin peuvent suivre l'exécution du flux grâce au lien connexe **Afficher le flux**. Si un ticket est annulé à partir de la plate-forme, vous devez annuler manuellement le flux associé. Sinon, le flux reste en attente. Pour annuler le flux, cliquez sur le lien connexe **Afficher le flux** pour ouvrir le module Flow Designer dans une nouvelle fenêtre, puis cliquez sur **Annuler le flux**.

Changement de statut du ticket de la tâche

Action	Résultat
Document signé par tous	• Ticket et tâches fermés terminés • Document(s) signé(s) joint(s) au ticket et aux tâches
Document refusé	• Ticket et tâche refusés, fermés et non terminés • Tâches en attente annulées • Aucune pièce jointe au ticket
Document annulé ou flux erroné	• Ticket fermé et non terminé, tâches annulées • Aucune pièce jointe au ticket

Travailler sur un ticket RH

Après la création initiale d'un ticket RH, les prochaines étapes consistent à modifier l'état, à fournir des informations supplémentaires et à s'assurer que toutes les tâches en suspens sont exécutées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Traduction automatique

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

La création et l'exécution de tickets RH nécessitent des informations différentes selon le Centre d'excellence (CoE) et le service RH sélectionnés. Le service RH demandé par un employé détermine le type de ticket RH.

Procédure

Après avoir vérifié l'employé, cliquez sur **Créer un ticket**.
Les champs suivants apparaissent :

Champ	Description
Numéro	Un numéro de ticket RH est affecté sous la forme d'un identifiant unique, qui ne peut pas être modifié et qui comporte un préfixe HRC.
Parent	Remplit le ticket parent lorsque le ticket affiché est un enfant. Par exemple, un ticket **Demande d'intégration** comporte plusieurs tickets enfants et plusieurs tâches.
Compétences	Les compétences requises de la personne affectée à cette catégorie de ticket RH. Les compétences peuvent se remplir automatiquement en fonction du modèle de ticket RH associé au service RH.
État	L'état du ticket. L'état peut se remplir automatiquement en fonction du modèle de ticket RH associé au service RH. • Brouillon : état par défaut lors de l'ouverture du ticket. **Remarque :** Ne peut être remplacé que par Prêt, Fermé complet, Fermé incomplet, Annulé ou Suspendu. • Prêt : le ticket est prêt à être traité. • En attente d'approbation : doit être approuvé avant de passer à l'état suivant. **Remarque :** Ne peut être remplacé que par Prêt, Fermé complet, Fermé incomplet, Annulé ou Suspendu. • En cours de résolution : le ticket est affecté et est en cours de résolution. • Fermé terminé • Fermé incomplet • Annulé • En attente d'acceptation : la personne désignée dans le champ **Ouvert pour** doit accepter le ticket RH pour qu'il puisse être traité. Par exemple, un ticket **Demande d'embauche** a été ouvert pour un responsable de recrutement. Le responsable de recrutement doit accepter le ticket pour pouvoir passer à l'état suivant.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	• Suspendu : utilisé pour empêcher temporairement une violation d'un accord sur les niveaux de service (SLA). Consultez Suspendre et reprendre un ticket RH. **Remarque :** L'**État** ne peut pas être modifié dans la vue de listes.
Priorité	Priorité du ticket, en fonction du **Service RH**. La priorité remplace automatiquement le modèle et passe à **2 - Élevée** pour les utilisateurs marqués comme VIP. Configuré dans les Propriétés RH (sys_property).
Source	Origine du ticket. Les sources sont les suivantes : • Non sélectionné • Self-service • Téléphone • Messagerie instantanée/Connexion/Live Feed • En personne • E-mail • Autre • Virtual Agent **Remarque :** Les tickets créés par e-mail ou en libre-service sont automatiquement transférés à l'état **Prêt** et affectés à un groupe ou à un utilisateur.
Ouvert par	Utilisateur qui a créé le ticket.
Groupe d'affectation	Le groupe à qui l'enregistrement est affecté. Si le groupe n'est pas défini automatiquement, affectez un groupe RH pour fournir une sélection d'utilisateurs RH dans le champ **Affecté à**. Les groupes d'affectation sont limités aux groupes ayant un type de human_resources. Pour changer le **Groupe d'affectation**, l'agent **Affecté à** doit être membre du nouveau groupe et l'**État** doit être défini sur **Prêt**. **Remarque :** Pour affecter automatiquement un groupe à un ticket RH, voir Règles d'affectation et de correspondance pour les RH et Configurer un modèle de ticket RH.
Affecté à	L'utilisateur affecté pour travailler sur ce ticket. Lorsqu'un groupe est automatiquement affecté, un utilisateur du groupe est automatiquement affecté lors de la création du ticket. Si l'utilisateur n'est pas affecté automatiquement, cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la**

Traduction automatique

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

Champ	Description
	liste pour sélectionner un utilisateur membre du groupe d'affectation sélectionné. Pour changer l'agent RH **Affecté à**, l'agent doit être membre du **Groupe d'affectation** et l'**État** doit être défini sur **Prêt**. Si le champ **Affecté à** est laissé vide, certaines fonctionnalités ne sont pas disponibles à partir de la page de ticket d'Centre des employés. Par exemple, le lien **Poser une question** qui permet de discuter d'un ticket RH ne peut pas affecter un agent. Les commentaires ou les notes de travail n'apparaissent pas sur un ticket tant qu'un agent n'a pas été affecté.
Collaborateurs	Ajoutez des collaborateurs ou d'autres agents RH au ticket. Seuls les agents RH peuvent être ajoutés en tant que collaborateurs. Cette action permet à l'agent initial de continuer de suivre le ticket. Ou, un agent RH peut ajouter un autre agent RH en tant que collaborateur pour demander de l'aide. Lorsque vous ajoutez un collaborateur, la liste de collaboration se remplit automatiquement dans le ticket. Autres facteurs liés à l'ajout de collaborateurs : • Les collaborateurs peuvent se retirer du ticket. Pour vous retirer d'un ticket, mettez en surbrillance votre nom dans la liste **Collaborateurs** et cliquez sur le symbole **X**. • Les collaborateurs ne doivent pas nécessairement faire partie du groupe d'affectation. • La personne désignée dans le champ Affecté à peut ajouter ou supprimer des collaborateurs. • Les collaborateurs ne peuvent pas ajouter ou supprimer des collaborateurs. • Les notifications sont envoyées aux collaborateurs lorsqu'ils sont ajoutés au ticket RH. L'ajout de collaborateurs permet de consolider la communication et donc alléger la quantité d'e-mails de demande d'aide sur un ticket RH. Les collaborateurs et le CoE associés au ticket RH peuvent entrer en conflit. Voici les règles de base : • Pour tous les tickets RH, les collaborateurs remplacent toute sécurité sur un CoE. Pour en savoir plus, voir Créer une sécurité CoE. • Les tickets Employee Relations (ER) peuvent remplacer les collaborateurs lorsque des restrictions s'appliquent. Pour en savoir plus, voir Configurer une restriction de ticket Employee Relations.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Les agents doivent disposer du rôle de rédacteur de ticket ER [sn_hr_er.case_writer] afin d'être collaborateurs.
Équipe de support technique dédiée aux dossiers	Employés affectés pour répondre aux questions sur l'intégration d'un nouvel employé. Apparaît uniquement pour les tickets d'événements du cycle de vie. Vous pouvez ajouter des utilisateurs ou définir un groupe qui peut prendre en charge la **Personne** pour un ticket d'événement du cycle de vie. La **Personne** peut communiquer avec l'équipe de support technique dédiée aux tickets pendant la progression du ticket.
Liste de surveillance	La liste des utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket. N'importe qui dans l'entreprise peut être ajouté à la **Liste de surveillance**. Par exemple, un employé demande un visa de voyage. Ajoutez le responsable de l'employé pour vous assurer que les mises à jour sont bien communiquées. Cliquez sur l'icône de **modification de la liste de surveillance** pour ajouter des utilisateurs. Cliquez sur l'icône **Ajouter ma personne** pour vous inclure.
ETTR min	Indique le temps estimé de résolution minimum en jours afin de terminer un ticket. L'estimation est basée sur les données historiques et le temps passé à résoudre des tickets RH similaires. **Remarque :** disponible après l'activation de l'option ETTR Predictive Intelligence.
ETTR max	Indique le temps estimé de résolution maximum en jours afin de terminer un ticket. L'estimation est basée sur les données historiques et le temps passé à résoudre des tickets RH similaires. **Remarque :** disponible après l'activation de l'option ETTR Predictive Intelligence.
Description courte	Ce champ est rempli d'après le service RH. Une fois le ticket créé, vous pouvez en modifier la description.
Description	Vous pouvez ajouter une description plus longue et détaillée une fois le ticket RH créé. Utilisez les outils RTF (Rich Text Format) pour mettre en forme votre texte. La mise en forme RTF apparaît également pour une description de ticket ou de tâche dans l'Centre des employés.

Les listes incorporées suivantes apparaissent :

Liste de notes de gestion spéciale

Traduction automatique

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

Affiche des notes de messages spécifiques à un ticket RH ou à des conditions. Pour en savoir plus, voir Ajouter des notes de gestion spéciale pour un ticket HR Service Delivery.

Résultats de recherche dans la base de connaissances

Affiche les résultats des connaissances en fonction de la brève description du ticket RH. Il y a deux onglets. Le premier montre des articles auxquels vous avez accès et l'autre affiche des articles auxquels l'employé désigné dans le champ **Ouvert pour** peut accéder. Cliquez sur **Attacher** pour rendre l'article visible à la personne pour laquelle le ticket RH a été ouvert dans la section **Commentaires supplémentaires**. Consultez Associer des articles de la base de connaissances à un ticket RH pour plus d'informations.

Tâches

Apparaît lorsque des tâches sont associées au ticket. Cliquez sur une tâche pour la consulter ou la mettre à jour.

Remarque :
Lorsque vous fermez le ticket parent, toutes les tâches enfants sont affectées à l'état Fermé incomplet.

Instructions d'exécution

Consultez des informations sur la façon de traiter le ticket. Ces informations sont définies dans la configuration du service RH.

Une liste de vérification décrivant les étapes exactes à suivre apparaît lorsqu'elle est configurée par le service RH. Voir Configurer un service RH.

Commentaires et notes de travail

Vous pouvez ajouter des commentaires ou des notes de travail au ticket pour ajouter des détails sur le ticket. Les **Notes de travail** ne sont pas visibles pour la **Personne**.

Remarque :
Traduisez le texte dans votre langue à l'aide de l'option **Traduire**. Pour configurer le cadre de traduction dynamique, voir Traduction dynamique .

Si votre entreprise utilise des extraits basés sur des modèles et selon les conditions définies, le bouton **Réponses** apparaît dans l'en-tête du formulaire :

a. Cliquez sur le bouton **Réponses**.

b. Sélectionnez un modèle de réponse.

c. Cliquez sur **Copier dans le presse-papiers**.

Remarque :
Ce bouton permet de copier tout le texte dans le champ de message. Pour copier du texte partiel, mettez en surbrillance le texte et utilisez la commande de copie. Vous pouvez également modifier le texte après l'avoir collé.

d. Vous pouvez coller le texte dans les **Notes de travail**, dans les **Commentaires**ou dans n'importe quel champ de texte.

Détails du congé parental

Apparaît pour les tickets relatifs à une demande de congé parental. Fournit des détails sur la demande de congé.

Traduction automatique

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

Détails du congé parental

Champ	Description
Sous-type de congé	Identifie le rôle de la Personne pour le congé parental ou le type de congé parental. Sélectionnez : • Parent biologique • Partenaire du parent biologique • Adoption • Mère porteuse • Placement en foyer
Statut de congé	Indique l'état du congé parental. Sélectionnez : • Demandé • Approuvé • En congé • Rejeté • Terminé • Annulé
Date d'arrivée de l'enfant	Date à laquelle l'enfant doit normalement arriver. **Remarque :** Utilisez ce champ pour une situation d'adoption ou de placement en foyer.
Premier jour de congé	Date à laquelle l'employé demande le début de son congé parental.
Estimation du dernier jour de congé	Date estimée de la fin du congé parental.
Date d'échéance	Date de naissance de l'enfant. **Remarque :** Utilisez ce champ si l'option Parent biologique, Partenaire du parent biologique ou Mère porteuse est sélectionnée dans le champ **Sous-type de congé**.

Les sections suivantes apparaissent en fonction du type de tâche ou de ticket :

Remboursement

Apparaît lorsqu'un ticket de **Demande de remboursement des frais de scolarité** est sélectionné. Remplissez les champs liés au nom de l'école ou du programme, à la justification, au montant du remboursement et aux dates de cours.

Activités

Affiche une liste de toutes les modifications ou mises à jour du ticket RH en commençant par la plus récente.

Traduction automatique

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

Liens connexes

Les éléments suivants apparaissent en fonction du type de ticket et des rôles associés à l'utilisateur :

- Ajouter une tâche : cliquez sur cette option pour ajouter une tâche au ticket. Voir ajouter une tâche.
- Afficher la chronologie du SLA : SLA au format chronologique indiquant le temps écoulé.
- Afficher le workflow : workflow associé au ticket.
- Escalader le ticket : cliquez sur cette option pour faire remonter le ticket et indiquez-en le motif.
- Exécution de l'ensemble d'activités : se remplit automatiquement pour les tickets d'événements du cycle de vie. Cliquez dessus pour afficher les Contextes de l'ensemble d'activités et chaque ensemble d'activités.
- Réparer les SLA : cliquez sur cette option pour réparer les accords sur les niveaux de service associés au ticket.
- Mes affectations : apparaît lorsque le **Groupe d'affectation** est vide ou si vous appartenez au groupe d'affectation. Cliquez dessus pour ajouter le ticket RH à vos affectations. Un bouton apparaît également dans le formulaire d'en-tête.

Les listes connexes apparaissent en fonction du type de ticket ou de tâche :

Contacts en cas d'urgence

Liste des personnes à contacter en cas d'urgence pour la **Personne**

Ticket de la personne

Liste des tickets associés à la **Personne**.

Tickets ouverts pour l'utilisateur

Liste des tickets associés à la personne désignée dans le champ **Ouvert pour**.

Connaissance jointe

Liste des articles de la base de connaissances joints au type de service RH.

Approbateurs

Répertorie les employés qui peuvent approuver les informations modifiées ou le ticket, l'état d'approbation, les commentaires et les dates associées.

Remarque :
Pour rejeter une approbation, les utilisateurs doivent avoir le rôle de rédacteur de tickets RH [sn_hr_core_case.writer].

Élément demandé

Répertorie les éléments tels que ordinateurs portables, logiciels ou meubles demandés pour la Personne.

Éléments demandés

Liste des éléments demandés pour le ticket. Les éléments demandés sont créés à partir de tâches, mais n'apparaissent pas dans les tâches RH.

Scénarios similaires

Liste des tickets connexes par type de demande.

Articles de la base de connaissances lus par l'utilisateur

Traduction automatique

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

Liste des articles de la base de connaissances lus par la **Personne**.

Dépôt direct pour la personne

Liste des informations relatives au dépôt direct pour

Prestations de santé pour une personne

Liste des prestations de santé auxquelles est inscrite la personne. Cet onglet n'apparaît que pour les tickets de prestations de santé.

Prestations de retraire pour une personne

Liste des prestations de retraite auxquelles est inscrite la personne. Cet onglet n'apparaît que pour les tickets de prestations de retraite.

Tickets RH

Tous les tickets RH pour la **Personne**.

Tickets enfants

Répertorie les tickets enfants associés à ce ticket. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un ticket enfant dans le ticket sur lequel vous travaillez.

Remarque :
Lorsque vous fermez le ticket parent, tous les tickets enfants sont annulés.

Bénéficiaires

N'apparaît que pour les tickets Rémunérations globales avec un service RH de type Ajouter/modifier des bénéficiaires ou Question.

Liste des bénéficiaires pour la personne désignée dans le champ **Ouvert pour** et pour la **Personne**.

Afficher des informations sur le ticket RH

Il existe plusieurs façons de rechercher un ticket RH spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_reader

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Tous les tickets RH**.
   - **Mes affectations :** tous les tickets affectés à l'utilisateur connecté.
   - **Ouvert :** tous les tickets ouverts.
   - **Ouvert - Non affecté :** tous les tickets ouverts qui n'ont pas été affectés.
   - **Fermé :** tous les tickets fermés.
   - **Tous :** tous les tickets, quel que soit l'état ou le service RH.
   - **SLA des tickets :** tous les tickets avec des accords de niveaux de service (SLA).

   Vous pouvez également consulter les tickets par service RH.
   - **Tickets de relations avec les employés** : tous les tickets liés à des problèmes disciplinaires.
   - **Tickets RH-Informatique** : tous les tickets liés aux comptes RH, à la réinitialisation du mot de passe, à l'assistance pour le portail RH et aux rapports RH.
   - **Tickets de paie** : tous les tickets liés au dépôt direct, à un écart de paie et à une demande de carte de crédit d'entreprise.

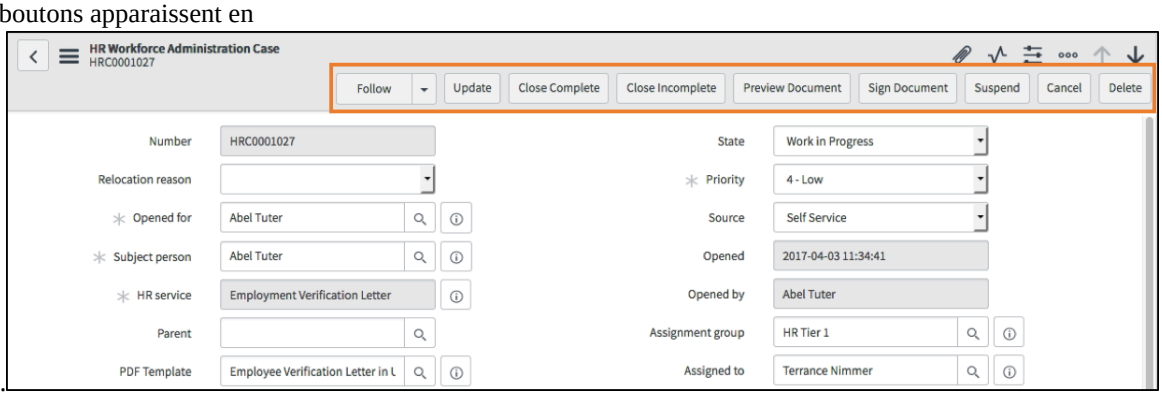
Traduction automatique

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

- **Tickets des rémunérations globales** : tous les tickets liés aux soins médicaux et dentaires, à la retraite, aux bénéficiaires, aux congés, aux médicaments, aux mutations, aux soins ophtalmologiques et aux remboursements des frais de scolarité.
- **Tickets de l'administration des effectifs** : tous les tickets liés aux lettres de vérification des emplois précédents et aux questions générales.
- **Tickets d'événements du cycle de vie** : tickets liés à une embauche ou à une notification de compte.

2. Sélectionnez le ticket à afficher.
3. Sélectionnez un bouton.
   - Suivre : permet de suivre l'activité sur le ticket ou de suivre un enregistrement dans la messagerie instantanée Connect pour suivre l'activité au fur et à mesure. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Suivre un enregistrement dans Connect .
   - Mettre à jour : permet d'enregistrer et de mettre à jour l'enregistrement. Vous ramène au formulaire de liste.
   - Associer l'interaction : sélectionnez cette option pour associer une interaction au ticket. Les interactions sont des demandes d'assistance effectuées par le biais d'un canal donné, par exemple, un appel ou une discussion par messagerie instantanée. Pour plus d'informations, consultez Gestion des interactions .
   - Prêt pour le travail : sélectionnez cette option pour définir le ticket à l'état Prêt et affecter un agent.
   - Fermé complet : permet de fermer le ticket et de le passer à l'état Terminé.
   - Fermé incomplet : permet de fermer le ticket et de le passer à l'état Non terminé.
   - Afficher un aperçu du document : cliquez sur cette option pour prévisualiser un document et en vérifier l'exactitude avant de le générer et de l'envoyer.
   - Signer le document : pour les documents nécessitant une signature RH, cliquez sur cette option pour prévisualiser, signer et enregistrer le document.
   - Envoyer un e-mail : apparaît après la signature et l'enregistrement de la signature d'un document. Cliquez sur cette option pour envoyer le document enregistré à l'adresse e-mail de contact fournie par l'utilisateur final.
   - Suspendre : permet de suspendre un ticket RH qui n'est pas à l'état Fermé ou Annulé. Vous pouvez suspendre le calendrier spécifié dans l'accord sur les niveaux de service (SLA) afin d'effectuer des recherches supplémentaires.
   - Annuler : permet d'annuler le ticket.
   - Supprimer : permet de supprimer le ticket et les SLA connexes. Les tickets supprimés ne s'affichent dans aucune vue de ticket.

Les boutons apparaissent en haut.



Traduction automatique

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

Génération de documents RH

Il existe de multiples façons de générer des documents dans HR Service Delivery.

- Automatiquement
- Plusieurs signatures sont recueillies.
- Afficher un aperçu, signer ou enregistrer

Automatiquement

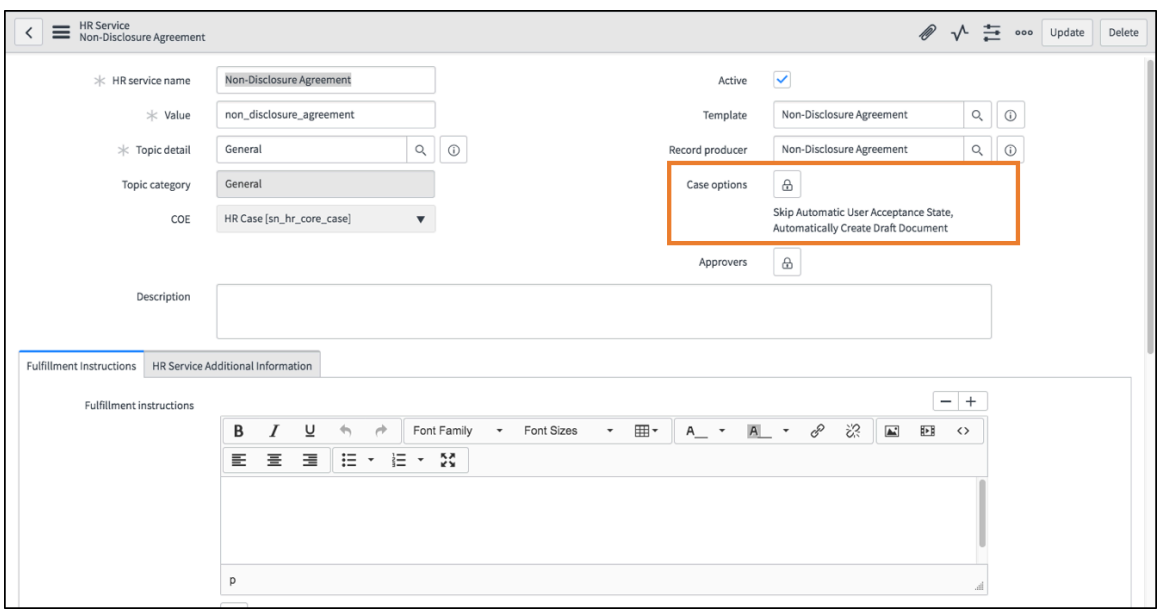
Le document est disponible pour être signé par la personne concernée. Après l'ajout de la signature, le document sera généré automatiquement. Voici quelques exemples :

- Un document tel que la demande de remboursement des frais de scolarité doit être envoyé à l'employé pour signature. Le service de demande de remboursement des frais de scolarité a un workflow qui déclenche une tâche pour la personne concernée (employé) du cas.

  Un administrateur active l'option**de ticket Créer automatiquement un document brouillon** sur le service RH et configure le service RH. Lorsqu'un ticket est créé avec ce service RH et que son état est modifié sur Travail en cours ou Prêt, une tâche est automatiquement générée pour l'employé avec le document disponible pour la signature.

- Un document tel que la lettre de vérification des employés doit être envoyé à l'employé qui n'a pas besoin de signer.

  Un administrateur sélectionne le modèle sur le service RH. Un ticket RH est créé avec ce service RH. L'agent RH prévisualise le document à l'aide de l'option **Afficher un aperçu du document**, génère le document et envoie un e-mail à l'employé à l'aide de l'option **Envoyer un e-mail** sur le ticket.



Plusieurs signatures sont recueillies

Les documents comme les lettres d'offre d'emploi peuvent nécessiter plusieurs signatures. Lorsque toutes les signatures sont recueillies, le document est automatiquement généré.

Traduction automatique

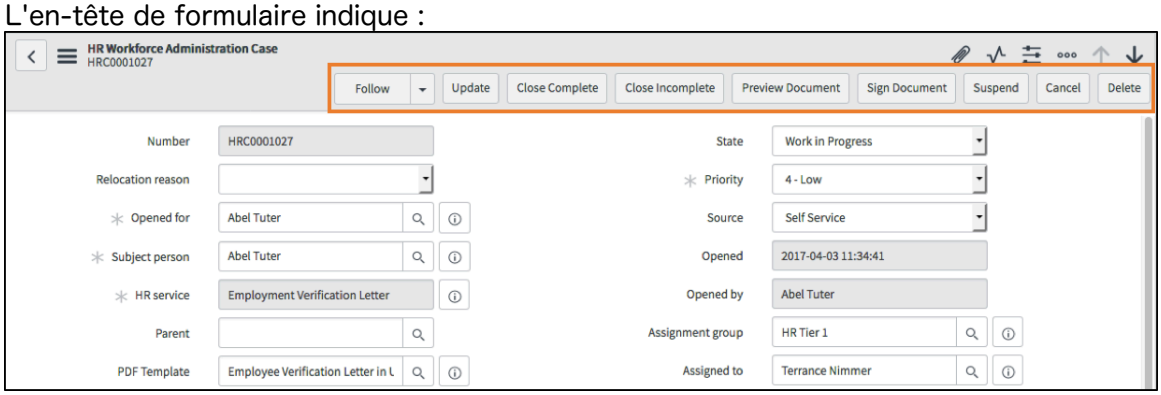
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Remarque :
Pour plus d'informations sur la configuration de cette fonctionnalité, veuillez consulter Configuration avancée des formulaires et Gestion avancée des formulaires dans HR Service Delivery.

Afficher un aperçu, signer ou enregistrer

Pour certains documents, un agent RH est tenu d'examiner, de signer ou d'enregistrer le document avant de l'envoyer à une personne dans le cadre d'un ticket RH. Cette situation se produit, par exemple, lorsqu'une personne demande une lettre de vérification des emplois précédents. Un agent RH doit examiner le document pour en vérifier l'exactitude, le signer et l'envoyer à l'adresse e-mail demandée.

- Ouvrez un ticket exigeant l'envoi d'un document à la personne concernée.
- Assurez-vous que le document est à l'état **Travail en cours**.
- L'en-tête de formulaire indique :



- Cliquez sur **Afficher un aperçu du document** pour visualiser le document.
- Cliquez sur **Signer le document** si les documents nécessitent une signature RH.

Remarque :
Par défaut, le document peut être visualisé par la personne une fois que vous en affichez l'aperçu. Modifiez ce comportement en définissant le champ **État** sur le modèle de tâche RH. Vous pouvez accéder au modèle de tâche à partir du formulaire de ticket RH en sélectionnant l'icône **Service RH** > **Activités de service** > **Modèle de tâche enfant**.

Modifier des valeurs

Lorsqu'il y a des erreurs dans le document :

- Vérifiez la table dont sont extraites les informations incorrectes. Par exemple, vérifiez le profil RH [hr_profile] lorsque les coordonnées de l'utilisateur sont incorrectes.
- Vérifiez le ticket RH pour vérifier que les informations du ticket sont correctes.
- Vérifiez le modèle de document pour voir s'il y a des erreurs dans le corps du document, au niveau du mappage des champs ou des informations variables.

Modifier un document généré

Prise en charge du rendu des valeurs de variables, de scripts et de blocs en mode d'édition dans l'aperçu du document. Affichez le contenu des variables, des scripts ou des blocs plutôt que de vous contenter d'afficher les noms de variables ou de blocs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Traduction automatique

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

Remarque :
Cette fonctionnalité n'est disponible que lorsque le document est généré à partir d'un modèle dans le module d'extension Document Template.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Tous les tickets RH** > **Mes affectations**.
2. Ouvrez un ticket RH qui vous est affecté.
3. Cliquez sur **Afficher un aperçu du document**.
4. Dans la fenêtre Afficher un aperçu du document :
   a. Cliquez sur **Modifier le document**. À l'exception des jetons de signature, toutes les autres variables, scripts et blocs sont affichés avec leurs valeurs.
   b. Ajoutez du texte, des jetons valides ou des jetons de signature.

      Remarque :
      Les jetons non valides seront supprimés lors de l'enregistrement.

   c. Cliquez sur **Enregistrer les changements**.
   Le document est enregistré et envoyé en tant que pièce jointe dans les tâches de documents créées pour les participants.

Pièces jointes sécurisées des tickets RH

Ajoutez une couche de sécurité supplémentaire aux pièces jointes qui sont liées à un ticket. Accordez l'accès aux pièces jointes contenant des données sensibles ou privées à des groupes, utilisateurs, critères d'utilisateur ou rôles.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Tous les tickets RH**.
2. Ouvrez un ticket RH qui vous est affecté.
3. Sélectionnez un document dans la liste connexe **Documents** .
4. Dans Paramètres d'accès, activez l'option **Autorisations de partage** .
   Les listes connexes suivantes s'affichent. Effectuez les actions requises :

Liste connexe	Étapes
Autorisations des rôles	Pour accorder l'accès à un document en fonction d'un rôle : **a.** Cliquez sur **Nouveau**. La fenêtre modale Autorisations de rôle s'ouvre. **b.** Dans la liste **Autorisation** , sélectionnez **Lecteur** ou **Enregistreur**. **c.** Dans le champ **Rôle d'utilisateur** , sélectionnez une valeur. **d.** Cliquez sur **Envoyer**.
Autorisations des critères d'utilisateur	Pour accorder l'accès à un document basé sur des critères d'utilisateur :

Traduction automatique

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

Liste connexe	Étapes
	a. Cliquez sur **Nouveau**. La fenêtre modale Autorisations des critères d'utilisateur s'ouvre. **b.** Dans la liste **Autorisation** , sélectionnez **Lecteur** ou **Enregistreur**. **c.** Dans le champ **Critères d'utilisateur** , sélectionnez une valeur. **d.** Cliquez sur **Envoyer**.
Autorisations utilisateur	Pour accorder l'accès à un document en fonction des autorisations utilisateur : **a.** Cliquez sur **Plus**. **b.** Sélectionnez **Autorisations utilisateur**. **c.** Cliquez sur **Nouveau**. La fenêtre modale Autorisations utilisateur s'ouvre. **d.** Dans la liste **Autorisation** , sélectionnez **Lecteur** ou **Enregistreur**. **e.** Dans le champ **Utilisateur** , sélectionnez une valeur. **f.** Cliquez sur **Envoyer**.
Autorisations de groupe	Pour accorder l'accès à un document basé sur des autorisations de groupe : **a.** Cliquez sur **Plus**. **b.** Sélectionnez **Autorisations de groupe**. **c.** Cliquez sur **Nouveau**. La fenêtre modale Autorisations de groupe s'ouvre. **d.** Dans la liste **Autorisation** , sélectionnez **Lecteur** ou **Enregistreur**. **e.** Dans le champ **Groupe d'utilisateurs** , sélectionnez une valeur. **f.** Cliquez sur **Envoyer**.

Envoyer un e-mail à partir d'un ticket

Envoyez toute communication liée aux tickets de l'administration des effectifs RH à l'aide de la fonctionnalité Envoyer un e-mail. Limitez les erreurs de saisie en remplissant automatiquement l'adresse e-mail de la personne concernée (du ticket) dans l'e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Créez un ticket sous la catégorie Administration des effectifs RH.
3. Pour le service RH **Vérification des emplois précédents**, renseignez les champs **Catégorie de modèle de document**, **Modèle de document** et **Personne**.
4. Pour le service RH **Lettre de vérification des employés**, renseignez les champs **Type de document**, **Modèle PDF** et **Personne**.
5. Cliquez sur **Afficher un aperçu du document**.

Traduction automatique

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

6. Dans la fenêtre, cliquez sur **Générer**.
   Un document est généré et ajouté en tant que pièce jointe au ticket.
7. Cliquez sur **Envoyer un e-mail**.
   Dans la fenêtre Envoyer un e-mail, le champ **E-mail du destinataire** est renseigné automatiquement avec l'ID d'e-mail de la personne concernée. Cliquez sur **OK**.
   Un e-mail ainsi que le document généré est envoyé au destinataire souhaité.

Listes de vérification dans les tickets RH

Les services RH offrent la possibilité d'ajouter automatiquement une liste de vérification à un ticket RH. Une liste de vérification peut servir de rappel à l'agent RH pour garantir que la procédure est suivie.

1. Un employé soumet une demande de dépôt direct par le biais du portail de services RH. Un ticket RH est créé avec la demande.
2. Une liste de vérification apparaît sur le ticket RH. Les listes de vérification peuvent être ajoutées directement dans le ticket ou être automatiquement ajoutées à un ticket du service RH associé. Exemples d'éléments de la liste de vérification :
   - Vérifiez que l'employé a joint le bon formulaire de dépôt direct.
   - Validez les informations relatives au ticket de dépôt direct.
   - Envoyez des informations au service des salaires et indiquez que le ticket est en cours de traitement.
   - Approuvez et fermez le ticket une fois que le service des salaires a terminé la configuration.

Consultez Configurer un service RH pour savoir comment ajouter automatiquement une liste de vérification à un ticket RH.

Ajout d'une tâche RH à un ticket RH

Vous pouvez ajouter, afficher ou intervenir sur des tâches RH affectées à des tickets RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez afficher les tâches RH à partir du ticket RH parent ou en accédant à **Gestion des tickets RH** > **Tâches RH**.

Procédure

1. Ouvrez un ticket RH.
2. Faites défiler jusqu'à **Liens connexes** et cliquez sur **Ajouter une tâche**.
   - Tâche RH : sélectionnez cette option pour ajouter une tâche RH.
   - Demande d'installations : sélectionnez cette option pour créer une demande d'installations, comme un bureau ou un espace de travail.
3. Pour créer une tâche RH, procédez comme suit :

Champs de tâches RH

Champ	Description
Numéro	ID de tâche affecté automatiquement.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Vous ne pouvez pas modifier cette valeur.
Parent	Numéro de ticket pour lequel vous créez la tâche.
Emplacement	Sélectionnez l'emplacement de l'employé pour qui vous créez la tâche. L'emplacement détermine quel agent RH sera affecté à la tâche. **Remarque :** Pour les tickets d'intégration où la tâche consiste à sélectionner un bureau ou un espace de travail, l'emplacement détermine la carte du bâtiment qui s'affiche.
Modèle	Cliquez sur le modèle de tâche RH correspondant à cette tâche pour le sélectionner. Le modèle de tâche RH peut remplir automatiquement les champs, tels que le type de tâche RH, la brève description et le groupe ou la personne auquel (à laquelle) la tâche est affectée.
Étape	Étape (groupe) d'un ticket d'événement de cycle de vie. Utilisez ce champ pour définir l'ensemble d'activités dans un ticket d'événement de cycle de vie auquel vous souhaitez ajouter une tâche ad hoc. Pour en savoir plus, consultez Tickets et tâches ad hoc pour des tickets d'événement de cycle de vie.
Date d'échéance	Sélectionnez la date à laquelle la tâche doit être terminée.
Définir un rappel	Cochez cette case pour envoyer une notification par e-mail en fonction des entrées du champ **Calcul de date d'échéance**. **Remarque :** Des rappels peuvent également être configurés sur le **Modèle de tâche RH** pour le remplir automatiquement.
Modèle de rappel	Sélectionnez le modèle d'e-mail utilisé pour les notifications de rappel. Les modèles d'e-mail sont configurés à partir de **Administration RH** > **Contenu d'e-mail**. Consultez Ajouter ou modifier du contenu d'e-mail pour les notifications.
Quand envoyer (en jours)	Entrez le nombre de jours avant la date d'échéance de la tâche pour envoyer l'e-mail de rappel.
Intervalle (en jours)	Entrez le nombre de jours d'intervalle auquel l'e-mail de rappel doit être envoyé. Par exemple, si vous saisissez 5, la notification de rappel sera envoyée tous les 5 jours jusqu'à la date d'échéance.
Type de tâche RH	Lorsque vous affectez une tâche à un employé, vous pouvez demander de quelle manière l'employé valide l'exécution de la tâche. Les tâches apparaissent sur le portail de services RH de l'employé.

Traduction automatique

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

Champ	Description	
	Remarque : La brève description provient du modèle, mais vous pouvez l'ajouter ou la modifier. Elle apparaît sur le portail de services RH.	
	Service RH	Un service RH exécute la tâche RH. Dans le domaine du **service RH**, sélectionnez un service RH. **Remarque :** Le champ **Ticket parent en bloc** n'apparaît pas parmi les sélections disponibles car il est utilisé uniquement lors de la création d'un ticket parent pour des tickets enfants en bloc. Consultez Créer une demande de tickets en bloc.
	Soumettre l'élément de catalogue	Un élément de catalogue exécute la tâche RH. Dans le champ **Élément de catalogue**, sélectionnez un élément de catalogue.
	Soumettre un guide de commande	Un guide de commande exécute la tâche RH. Dans le champ **Guide de commande**, sélectionnez un guide de commande.
	Collecte des informations de l'employé	Recueille des informations auprès des employés. Dans le champ **Formulaire employé**, sélectionnez le formulaire employé que l'utilisateur remplit ou vérifie. **Remarque :** Les formulaires des employés sont des questionnaires conçus à l'aide du concepteur d'enquête pour recueillir des informations fournies par les employés. Consultez Collecte des informations de l'employé pour plus d'informations.
	Liste de vérification	Dans le champ **Éléments de liste de vérification**, indiquez les éléments de la liste de vérification.
	Signature électronique	L'utilisateur signe électroniquement un document. Dans le champ **Modèle de signature électronique**, sélectionnez le modèle de signature électronique à utiliser.

Traduction automatique

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

Champ	Description	
		Remarque : ○ La signature électronique est une application incluse dans le périmètre qui vous permet de signer des documents gérés, des articles de la base de connaissances ou des modèles de documents RH. Vous pouvez dactylographier ou dessiner votre signature, vos informations d'identification ou votre validation. Consultez Signature électronique RH pour plus d'informations. ○ Si le modèle de document RH contient un type de modèle de signature électronique, sélectionnez le modèle de document RH que le signataire signera sur le formulaire de ticket RH. Consultez Sélectionnez un modèle de document RH pour une tâche de signature électronique pour plus d'informations.
	Informations d'identification	Indique que vous souhaitez que l'utilisateur confirme la lecture d'un document en se connectant avec ses informations d'identification. Les champs **Texte de confirmation** et **Document d'authentification** apparaissent. L'utilisation de ces champs affiche une case à cocher et du texte au-dessus des informations d'identification. Dans le champ Document d'authentification, sélectionnez un document que l'utilisateur est invité à lire. **Remarque :** Cette option n'est disponible que pour les clients existants qui n'ont pas encore migré vers la signature électronique. Consultez Migrer des modèles de tâches RH existants et ouvrir des tâches RH dans le module de signature électronique pour plus d'informations.
	Signature électronique	Indique que vous souhaitez que l'utilisateur fournisse une signature électronique pour confirmer ou valider un document. Les champs **Texte de confirmation** et **Document d'authentification** apparaissent. L'utilisation de ces champs affiche une case à cocher et du texte au-dessus de la signature électronique.

Traduction automatique

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

Champ	Description	
		Remarque : Cette option n'est disponible que pour les clients existants qui n'ont pas encore migré vers la signature électronique. Consultez Migrer des modèles de tâches RH existants et ouvrir des tâches RH dans le module de signature électronique pour plus d'informations.
	Marquer une fois terminé	Informe l'utilisateur en affichant un bouton **Terminé** sur le portail de services RH. Utilisez la **Brève description** pour fournir des détails sur cette tâche. **Remarque :** L'option **Marquer une fois terminé** passe la tâche à l'état **Fermé complet**.
	Signer le document	Demande à l'utilisateur de signer un document. Cette option est utilisée, par exemple, lors de l'envoi d'un accord sur l'enseignement à signer pour obtenir un remboursement des frais de scolarité. Le champ **Texte de confirmation** apparaît. L'utilisation de ce champ affiche une case à cocher et du texte au-dessus de la signature. **Remarque :** Cette option n'est disponible que pour les clients existants qui n'ont pas encore migré vers la signature électronique. Consultez Migrer des modèles de tâches RH existants et ouvrir des tâches RH dans le module de signature électronique pour plus d'informations. Après que l'utilisateur a signé le document, le document est généré avec la signature et joint à la tâche. La tâche est marquée à l'état Fermé complet et le document est joint au ticket.
	Participer à une enquête	Dans le champ **Enquête**, sélectionnez une enquête à laquelle est affecté l'utilisateur.

Traduction automatique

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

Champ	Description	
		Remarque : Pour les tickets d'événements de cycle de vie, cette fonctionnalité fonctionne également si la personne concernée ou toute personne ayant accès au ticket d'événement de cycle de vie d'origine peut répondre à la question de l'enquête. Pour en savoir plus, consultez Déclencher une activité à partir d'activités en amont.
	Télécharger des documents	Demande à la personne affectée à la tâche de télécharger des documents. Il peut s'agir, par exemple, de reçus, d'une inscription à des cours ou des transcriptions pour le remboursement des frais de scolarité. Utilisez le champ **Brève description** pour fournir des instructions. **Remarque :** La tâche doit être à l'état **Prêt** ou **Travail en cours**.
	URL	Le champ **URL** apparaît. Entrez un lien URL que l'utilisateur confirme lorsqu'il y accède.
	Visionner la vidéo	Le champ **URL** apparaît. Demande à la personne affectée à la tâche de visionner une vidéo.
Activité	Indique quand un employé répond à une tâche ou en accomplit une et montre les activités de tâche par employé et par agent RH affecté.	
Facultatif	Cochez cette case pour rendre la tâche facultative. Le bouton **Ignorer** apparaît en regard d'une tâche sur la page **Ouvrir un ticket**. La **Personne** peut ignorer la tâche ou ne rien faire et l'agent RH peut passer la tâche à l'état Fermé complet.	
État	État de travail du ticket. Les états sont les suivants : ○ Brouillon ○ Prêt ○ En cours de résolution ○ Fermé terminé ○ Fermé incomplet ○ Annulé ○ Ignoré ○ **Remarque :** Définissez l'état sur **Prêt** ou **Travail en cours** pour que l'employé puisse voir la tâche que vous avez créée.	

Traduction automatique

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

Champ	Description
Groupe d'affectation	Groupe RH à qui le ticket est affecté. Si le groupe n'est pas défini automatiquement, affectez un groupe RH pour fournir une sélection d'utilisateurs RH dans le champ **Affecté à**. Les groupes d'affectation sont limités aux groupes ayant un type de human_resources. **Remarque :** Pour changer le **Groupe d'affectation**, l'agent désigné dans le champ **Affecté à** doit être membre du nouveau groupe. Ce champ détermine également si Agent virtuel ou Support de Connexion est utilisé pour la fonctionnalité Poser une question. ○ Agent Workspace : Agent virtuel ○ Utilisateurs et groupes : Support de Connexion
Affecté à	L'utilisateur affecté pour travailler sur ce ticket. Si l'utilisateur n'est pas affecté automatiquement, cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner un utilisateur qui est un membre du groupe d'affectation sélectionné. **Remarque :** Pour changer l'agent RH désigné dans le champ **Affecté à**, l'agent doit être membre du **Groupe d'affectation**. Vous pouvez également utiliser ce champ pour affecter une tâche à la **Personne** concernée par le ticket. Par exemple, si vous voulez que la **Personne** signe et renvoie un document ou rende une tâche facultative.
Équipe de prise en charge de la tâche	Interlocuteur qui, au sein de votre entreprise, est chargé de répondre aux questions. **Remarque :** Pour l'utiliser, activez le module d'extension Widgets Connect pour Service Portal (com.glide.connect.sp_widgets).
	Utilisateurs et groupes: Sélectionnez cette option si vous souhaitez que des utilisateurs ou groupes spécifiques affectés au ticket ou à la tâche RH deviennent les principaux agents d'assistance pour cette tâche RH. Vous pouvez sélectionner à partir des champs du ticket ou de la tâche RH, par exemple, Ouverts par, Ouverts pour, etc. Vous pouvez également sélectionner parmi différents groupes. Vous pouvez filtrer davantage en sélectionnant des compétences spécifiques.
	Connect: Sélectionnez Connect pour indiquer que votre société utilise la messagerie ServiceNow Connect.

Traduction automatique

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

Champ	Description	
		Après avoir sélectionné File d'attente, le champ File d'attente apparaît au-dessous. Sélectionnez une file d'attente de messagerie instantanée pour la prise en charge de la tâche que vous créez. Vous pouvez filtrer davantage en sélectionnant des compétences spécifiques. Dans les versions précédentes, ce champ était nommé File d'attente. **Remarque :** Le module d'extension Support de Connect (com.glide.connect.support) est déconseillé. Pour plus d'informations, consultez Activer Support de Connexion .
	Espace de travail d'agent	Prend en charge Agent Workspace pour la messagerie instantanée. Sélectionnez Agent Workspace pour indiquer que votre société utilise les conversations Virtual Agent pour la messagerie instantanée. Après avoir sélectionné Agent Workspace, le champ File d'attente AWA apparaît au-dessous. Sélectionnez une file d'attente de messagerie instantanée Advanced Work Assignment pour la prise en charge de la tâche que vous créez. Vous pouvez filtrer davantage en sélectionnant des compétences spécifiques.
Utilisateurs du dossier parent	Apparaît lorsque l'option **Utilisateurs et groupes** est sélectionnée dans **Équipe de prise en charge de la tâche**. Sélectionnez des champs comme Ouverts par, Ouverts pour et d'autres à partir du ticket RH parent pour la prise en charge de cette tâche RH.	
Groupes	Apparaît lorsque l'option **Utilisateurs et groupes** est sélectionnée dans **Équipe de prise en charge de la tâche**. Sélectionnez un groupe associé à un ticket ou une tâche RH pour prendre en charge cette tâche RH.	
File d'attente	Apparaît lorsque l'option **File d'attente** est sélectionnée dans **Équipe de prise en charge de la tâche**. Sélectionnez la file d'attente de messagerie instantanée vers laquelle vous souhaitez que cette tâche RH soit acheminée pour des questions ou de l'aide. **Remarque :** Ce que vous sélectionnez ici doit correspondre à la valeur du champ **File d'attente RH** du formulaire Configuration de la messagerie instantanée sous Collaboration. Si ces valeurs ne correspondent pas, une erreur se produit.	
Skills	Les compétences requises de la personne affectée à cette catégorie de ticket RH.	

Traduction automatique

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

Champ	Description
Liste de surveillance	La liste des utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket. Cliquez sur l'icône de verrou pour ajouter des utilisateurs. Cliquez sur l'icône **Ajouter ma personne** pour vous inclure.
Brève description	Les brèves descriptions sont remplies à partir du modèle de tâche RH sélectionné et peuvent être écrasées. Entrez des informations qui invitent l'utilisateur à fournir des détails concernant la demande de tâche. La brève description apparaît sur le portail de services RH de l'employé.
Description	Description plus longue et plus détaillée du ticket. Utilisez les outils RTF (Rich Text Format) pour mettre en forme votre texte. La mise en forme RTF apparaît également pour une description de ticket ou de tâche dans l'Employee Service Center ou dans le portail de services.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Entrez des commentaires, des mises à jour ou des informations sur la tâche qui seront visibles pour la **Personne** concernée par le ticket. **Remarque :** Traduisez le texte dans votre langue à l'aide de l'option **Traduire**. Pour configurer le cadre de traduction dynamique, voir Traduction dynamique.
Notes de travail	Entrez des notes sur le ticket pour correspondre avec d'autres agents RH. Ces notes ne sont pas visibles par la **Personne**. **Remarque :** Traduisez le texte dans votre langue à l'aide de l'option **Traduire**. Pour configurer le cadre de traduction dynamique, voir Traduction dynamique.

4. Vous pouvez :
   a. Cliquez sur **Enregistrer** dans le **Menu de contenu** pour enregistrer la tâche et rester sur le formulaire **Tâche**.
   b. Cliquez sur **Envoyer** pour enregistrer la tâche et revenir au formulaire **Ticket RH**.
   c. Cliquez sur **Prêt pour le travail** pour enregistrer la tâche, la définir à l'état **Prêt** et rester sur le formulaire **Tâche**.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Me l'affecter	Cliquer sur
Fermer une tâche	Saisissez les informations dans le champ **Notes de travail** et d'autres champs si besoin, puis modifiez l'**État** en **Fermé terminé**.

Traduction automatique

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

Option	Description
	Remarque : Toutes les tâches RH doivent être fermées pour que le ticket RH parent puisse être fermé.
Cloner la tâche	Cliquez sur le lien connexe **Cloner la tâche**. Saisissez les nouvelles informations de la tâche dans le formulaire de tâche et cliquez sur **Mettre à jour**.
Annuler la tâche	Cliquez sur **Annuler la tâche** dans l'en-tête du formulaire.
Consulter l'avancement des tâches sœurs	L'onglet **Tâches sœurs** affiche toutes les tâches figurant dans le même ticket. Cliquez sur un numéro de tâche pour en afficher les détails.
Authentification de document RH	Répertorie les types d'authentification de document RH retournés par un employé. Vous pouvez filtrer par type : ○ Utilisateur ○ Révision de document ○ Signature ○ Mises à jour

Lorsque toutes les tâches sont fermées pour un ticket RH, une notification par e-mail est envoyée à l'agent RH qui est affecté au ticket.

Remarque :
Lorsque vous fermez le ticket parent, toutes les tâches enfants sont affectées à l'état Fermé incomplet.

6. Cliquez sur l’icône de pièce jointe en haut du formulaire pour ajouter une pièce jointe à un document
   Des pièces jointes aux tâches sont disponibles sur le ticket parent.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une tâche de demande d'espace de bureau

Dans le cadre du processus d'intégration, vous pouvez trouver et réserver un espace de bureau pour un nouvel employé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer.

Procédure

1. Sélectionnez un ticket RH.
2. Sélectionnez **Ajouter une tâche** dans la section Liens connexes.
3. Sélectionnez **Tâche RH** dans la fenêtre Type de tâche.
4. Complétez le formulaire.
   Ces instructions décrivent les champs obligatoires pour demander un espace de bureau. Pour une liste complète de tous les champs de tâche RH, voir Ajout d'une tâche RH à un ticket RH.

Traduction automatique

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

5. Sélectionnez **Envoyer** ou **Prêt pour le travail**.

Afficher des informations sur la tâche RH

Il existe plusieurs façons de rechercher une tâche RH spécifique.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Tâches RH**.
   - **Mes affectations :** toutes les tâches affectées à l'utilisateur actuel.
   - **Ouvert :** toutes les tâches ouvertes.
   - **Ouvert - Non affecté :** toutes les tâches ouvertes qui n'ont pas été affectées.
   - **Fermé :** toutes les tâches fermées.
   - **Tous :** toutes les tâches, quel que soit leur état ou leur affectation.
2. Sélectionnez la tâche à afficher.

Ajouter des approbateurs ad hoc à un ticket

Donnez à vos agents la possibilité d'ajouter des approbateurs ad hoc à un ticket qui fait partie d'un service RH.

Avant de commencer
Par exemple, dans certains cas où les demandes d'un employé sortent du cadre du processus standard, ou si l'agent doit effectuer une approbation supplémentaire, un agent RH peut avoir besoin de demander une approbation ad hoc avant de procéder à son exécution.

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des tickets RH** > **Mes affectations**.
2. Ouvrez un ticket à l'état Prêt ou Travail en cours.
3. Dans la liste **Liens connexes**, cliquez sur **Ajouter une approbation**.

Remarque :
- Cette option s'affiche uniquement à l'utilisateur Affecté à, lorsque le ticket est à l'état Prêt ou Travail en cours.
- L'administrateur doit avoir configuré l'option **L'agent peut ajouter une approbation** sur le service RH auquel le ticket RH est associé.

4. Renseignez les champs requis dans la fenêtre **Ajouter une approbation**.

Champ	Description
Utilisateurs approbateurs	Les utilisateurs devant approuver la demande.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Attendre	Conditions que vous souhaitez définir pour le flux d'approbation. ○ **Approbation par n'importe qui** : si l'un des approbateurs approuve la demande, le flux d'approbation est terminé. ○ **Approbation par tout le monde** : si tous les approbateurs approuvent la demande, le flux d'approbation est terminé. ○ **Première réponse de n'importe qui** : la première réponse de n'importe quel approbateur est prise en considération. Par exemple, si l'un des approbateurs rejette d'abord la demande, le flux est rejeté ; si l'un des approbateurs approuve d'abord la demande, le flux est approuvé.
Sur rejet	Conditions que vous souhaitez définir lorsqu'un approbateur rejette une demande. Par exemple, autorisez la nouvelle soumission des approbations, ou marquez-la comme Fermer incomplet.
Motif	Motif du lancement du flux d'approbation.
Commentaires supplémentaires	Toutes les autres informations que vous souhaitez partager avec les approbateurs.

5. Cliquez sur **Envoyer pour approbation**.

Recherche de tickets RH

Il existe plusieurs façons de rechercher et de trouver un ticket RH.

La façon la plus rapide de trouver les tickets qui vous sont affectés consiste à utiliser le portail de services RH. HR Service Delivery propose plusieurs façons de rechercher un ticket RH. Vous pouvez lancer une recherche en fonction de différents critères :

- Tous les tickets qui vous sont affectés
- Tous les tickets ouverts
- Tous les tickets ouverts qui ne sont pas affectés
- Tous les tickets fermés
- Tous les tickets
- Tickets par informations sur le SLA

Vous pouvez également rechercher des tickets par type :

- Tickets de relations avec les employés
- Tickets RH-Informatique
- Tickets de paie
- Tickets des rémunérations globales
- Tickets de l'administration des effectifs

Renvoi d'un ticket RH pour approbation

Les tickets RH qui sont rejetés peuvent être de nouveau soumis pour approbation. Le renvoi d'un ticket rejeté évite d'avoir à recréer un nouveau ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Traduction automatique

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

Une fois qu'un nouveau ticket est envoyé, une notification par e-mail est adressée à tous les approbateurs. Les approbations de tickets RH peuvent être affectées à des utilisateurs individuels ou aux membres d'un groupe spécifié. Les approbateurs peuvent rejeter ou approuver le ticket à partir du portail de services RH ou de la page Ticket RH.

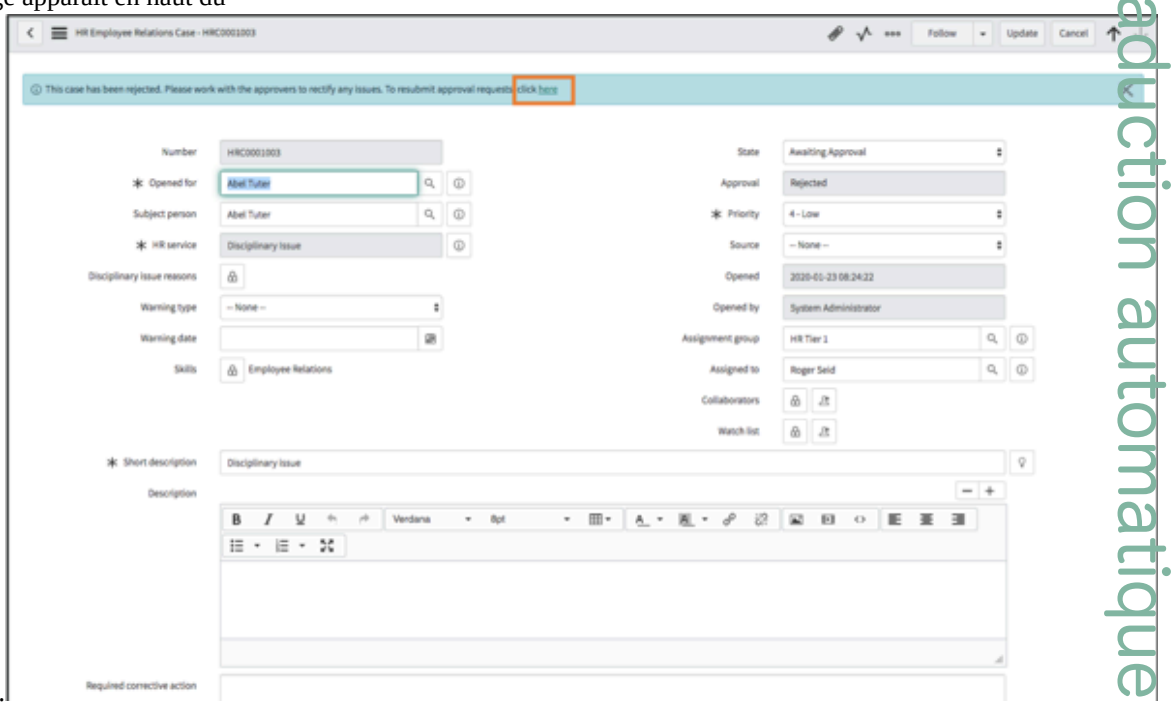
Lorsque, dans une activité de service d'un service RH, le paramètre **Autoriser une nouvelle soumission des approbations** a la valeur **Sur rejet**, la personne désignée dans le champ Affecté à peut soumettre à nouveau une demande d'approbation après un rejet. Voir Configurer une approbation.

Vous pouvez afficher une liste d'approbateurs au bas du formulaire du ticket RH sous l'onglet **Approbateurs**.

Tickets RH : les approbations des tickets RH utilisent des workflows. Pour soumettre de nouveau un ticket RH rejeté, procédez comme suit :

Procédure

1. Ouvrez le ticket RH dont l'approbation a été rejetée.
   Un message apparaît en haut du formulaire.



2. Sélectionnez le lien **ici**.
   La fenêtre contextuelle **Entrez le motif pour soumettre des demandes d'approbation** s'ouvre. Vous pouvez saisir des notes de travail (non visibles par l'employé) ou des

Traduction automatique

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

commentaires (visibles par l'employé). Des notes de travail ou des commentaires sont nécessaires.

3. Sélectionnez **OK**.

Tickets Lifecycle Events :

Les approbations d'activités RH dans le cadre d'un événement du cycle de vie sont configurées différemment de celles d'un ticket RH. Davantage d'options sont disponibles pour les approbations. Voir Pour une approbation.

Remarque :
Les approbateurs qui n'ont pas le rôle sn_hr_core.manager ne peuvent pas accéder au ticket RH une fois qu'il passe à l'état **Fermé complet**.

Transférer un ticket RH

Vous pouvez créer et utiliser des méthodes pour reclasser ou transférer un ticket RH ouvert d'un service RH à un autre. Un ticket RH s'ouvre bien souvent sous la forme d'une Question sur les prestations générales. Après enquête, vous pouvez le transférer au service RH applicable.

Vous pouvez configurer différents scénarios de transfert de ticket. Il existe deux (2) méthodes que vous pouvez utiliser pour transférer un ticket RH créé avec un service RH vers un autre ticket RH avec un service RH différent.

Le système de base propose les options suivantes :

- Reclassifier :
  - Le numéro de ticket RH ne change pas après le transfert d'un ticket RH d'un service RH à un autre.
  - Les liens redirigent vers le nouveau ticket pour les utilisateurs suivants :
    - Ouverts pour : personne pour qui la demande RH a été ouverte.
    - Personne : personne faisant l'objet de la demande RH.
  - Les e-mails de notification ne sont pas envoyés pour les tickets de reclassification.
- Standard :
  - Le numéro de ticket RH change lors du transfert d'un ticket RH d'un service RH à un autre. Les deux numéros de ticket RH apparaissent sur le ticket RH pour référence.
  - Les liens ne redirigent pas du ticket d'origine vers le nouveau ticket.
  - La personne reçoit un e-mail de notification avec des informations concernant le ticket fermé et le ticket transféré.
- Commun à la fois à Reclassifier et Standard :

Traduction automatique

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

- Les champs du ticket actuel sont copiés et déplacés vers le nouveau ticket.

  Remarque :
  La propriété système sn_hr_core.transfer_case.ignored_fields peut être définie avec des champs qui ne sont pas copiés dans un transfert de ticket RH.

- Les notes de travail sont copiées du ticket d'origine vers le nouveau ticket.
- Les pièces jointes sont copiées et déplacées du ticket actuel vers le nouveau ticket.
- Les enregistrements d'interaction précédents du ticket actuel sont copiés et déplacés vers le nouveau ticket.

- Propriété système :

  La propriété système sn_hr_core.reclassify_default_transfer détermine la méthode par défaut à utiliser après la mise à niveau. Pour en savoir plus, consultez Propriétés RH.

Configurer un ticket de transfert RH

Le système de base fournit des exemples de types de configuration de ticket de transfert RH. Vous pouvez également créer le vôtre.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous créez une configuration de ticket de transfert, vous devez également créer un script include pour implémenter le point d'extension du transfert de ticket RH sn_hr_core. Pour plus d'informations, consultez Enregistrer des script includes personnalisés par rapport aux points d'extension scriptés .

Référez-vous au script include existant à titre d'exemple :

- hr_TransferCase
- ReclassifyCaseTransfer
- StandardCaseTransfer

Le script include hr_TransferCase fournit une liste de champs ignorés dans le transfert et agit comme un utilitaire pour les deux autres scripts inclus.

Remarque :
Voir Script includes .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Configuration de ticket de transfert**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire.

Configuration de ticket de transfert RH

Champ	Description
Nom	Le nom du type de transfert de ticket RH. Les valeurs par défaut sont les suivantes :

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Reclassifier ○ Standard
Texte d'affichage	Le type de transfert de ticket RH qui apparaît sur le menu Transférer le ticket à partir du formulaire de ticket RH. Les valeurs par défaut sont les suivantes : ○ Transfert avec numéro de ticket existant ○ Transfert vers un nouveau numéro de ticket
Critères RH	Définit ce que les agents RH peuvent afficher et utiliser sur ce type de transfert lors de l'exécution d'un transfert de ticket RH à partir du formulaire de ticket RH. Consultez Critères RH. **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global.
Est par défaut	Indique que le type de transfert est la valeur par défaut et apparaît en premier dans le menu Transférer le ticket dans le formulaire de ticket RH. **Remarque :** Pour marquer un type de transfert par défaut, cliquez sur le bouton **Définir par défaut** situé en bas de la page.
Actifs	Indique si le type de transfert de ticket RH est actif et peut être utilisé. La valeur Inactif indique que le type de transfert n'apparaît pas dans le menu Transférer le ticket du formulaire de ticket RH.

4. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Déplacer un ticket RH d'un service RH à un autre

Vous pouvez reclassifier un ticket RH que vous créez à l'origine sous un service RH donné, mais que vous souhaitez déplacer vers un service RH différent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également conserver les détails du ticket d'origine. Par exemple, vous pouvez prendre un ticket de type Question générale et le reclasser en tant que ticket de type Question sur l'assurance-maladie.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Ouvrez un ticket RH existant.
2. À partir du **Menu contextuel du formulaire**, sélectionnez **Transférer le ticket**.
3. Sous **Type de transfert** :
   - **Transfert avec numéro de ticket existant** : le numéro du ticket RH ne change pas, les liens redirigent vers le nouveau ticket et les notes de travail sont transférées vers un nouveau ticket.
   - **Transfert vers un nouveau numéro de ticket** : le numéro de ticket RH change, les liens ne permettent pas la redirection et les notes de travail ne sont pas transférées. Les deux numéros de ticket RH apparaissent sur le ticket RH pour référence.
4. Sous **Nouveau service RH**, sélectionnez le service RH que vous souhaitez affecter à votre ticket d'origine.
5. Sélectionnez **OK**.
   Le ticket actuel et ses tâches enfants se ferment. Lorsque vous transférez un ticket RH d'un service RH à un autre, certaines valeurs de champ ne sont pas transférées vers le nouveau ticket. La personne Ouverts pour reçoit un e-mail de notification avec des informations concernant le ticket fermé et le ticket transféré. Les réponses à l'e-mail apparaissent dans la section Commentaires du ticket RH. Si la personne répond à l'e-mail associé au ticket fermé, la réponse apparaît dans les commentaires pour le ticket fermé et pour le ticket transféré.

Remarque :
Si la propriété système sn_hr_core.restrict_guest_email a la valeur false (par défaut), le texte d'un e-mail apparaît dans le champ Notes de travail lorsque l'employé répond à partir d'un compte de messagerie personnel.

Reportez-vous à la section Configuration de l’e-mail .

Escalader un ticket RH

Si vous n'êtes pas en mesure de résoudre un problème, vous pouvez escalader une tâche RH. Cette action la réaffecte au gestionnaire du groupe RH.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Escaladez un ticket RH lorsque vous rencontrez l'une des conditions suivantes.

- Incapacité de terminer la tâche en raison d'une charge de travail excessive.
- Vous n'avez pas les compétences nécessaires.
- Besoin d'aide pour une partie du ticket RH.

Un ticket RH est réaffecté en fonction des règles d'escalade. Voir Ajouter ou modifier des règles d'escalade.

Procédure

1. Ouvrez un ticket RH à escalader.
2. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Escalader le ticket**.
3. Saisissez un motif d'escalade dans la boîte de dialogue qui s'ouvre.
4. Cliquez sur **OK**.
   Le ticket est réaffecté à un agent du groupe d'escalade.

Traduction automatique

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

Suspendre et reprendre un ticket RH

Vous pouvez suspendre un ticket RH si vous n'êtes pas en mesure de le fermer pendant la durée spécifiée dans l'accord sur les niveaux de service (SLA).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, pour communiquer avec un fournisseur, comme l'administrateur de l'assurance ou la société de traitement les salaires, afin d'obtenir les renseignements nécessaires à la clôture du ticket. Après avoir commencé à travailler sur le ticket, vous pouvez le suspendre jusqu'à ce que l'information soit reçue. De cette façon, le ticket RH n'indique pas de violation de l'accord sur les niveaux de service (SLA). Lorsque l'information est reçue, vous la saisissez dans le ticket et relancez le suivi du SLA.

Procédure

1. Ouvrez le ticket RH à suspendre.
   Commencez à travailler sur le ticket avant de le suspendre.
2. Dans le champ **État**, cliquez sur l'option **Suspendu** pour la sélectionner.
   La fenêtre contextuelle **Motif de suspension** s'affiche.
3. Sélectionnez l'une des raisons de suspension suivantes et saisissez les informations que vous attendez.
   - **Utilisateur** : si vous avez besoin de plus d'informations de la part de l'employé avant de poursuivre.
   - **Société** : si vous attendez une réponse d'un fournisseur ou d'une autre entreprise extérieure.
   - **Groupe** : si vous attendez une réponse d'un groupe interne.
   - **Autres** : si vous suspendez le ticket pour toute autre raison.

   Example
   Par exemple, si vous attendez que l'administrateur de l'assurance maladie examine la demande d'un employé, sélectionnez **Société** pour la raison et saisissez `Résultats des recherches` ou quelque chose de similaire.
4. Dans le champ **Note de travail**, saisissez des informations sur les motifs de la suspension du ticket.

   Remarque :
   Traduisez le texte dans votre langue à l'aide de l'option **Traduire**. Pour configurer le cadre de traduction dynamique, voir Traduction dynamique .
5. Cliquez sur **Suspendre**.
   Le SLA interrompt sa progression et des notes de suspension apparaissent dans le flux d'activité sous forme de notes de travail. Vous pouvez continuer à ajouter des notes de travail à un ticket suspendu.
6. Pour reprendre un ticket RH suspendu, ouvrez-le et cliquez sur **Reprendre**.
   La progression du SLA reprend.

Ajouter des notes de gestion spéciale pour un ticket HR Service Delivery

Créez des notes de gestion spéciale qui apparaîtront dans un ticket RH ou un ensemble de conditions spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notes de gestion spéciale** > **Notes de gestion spéciale**.
2. Sélectionnez **Nouveau** ou un enregistrement existant.
3. Renseignez les champs.

Notes de gestion spéciale

Champ	Description
Brève description	Entrez une brève description qui décrit la note de gestion spéciale.
Message	Entrez un message qui apparaîtra dans les notes de gestion spéciale. Une mise en forme RFT est disponible.
Type	Sélectionnez le type de note de gestion spéciale : ○ Standard : sélectionnez cette option pour afficher une note de gestion spéciale pour une table spécifique et un enregistrement connexe. Par exemple, si vous sélectionnez un ticket RH, vous pouvez effectuer votre sélection parmi la liste des tickets RH. Une note de gestion spéciale apparaît pour un ticket RH spécifique déjà créé. ○ Conditionnel : sélectionnez cette option pour utiliser des conditions de filtre. Utilisez les conditions du filtre pour indiquer à quel moment une note de gestion spéciale apparaît.
Afficher en tant qu'alerte contextuelle	Laissez ce champ vide. **Remarque :** Les fenêtres contextuelles ne concernent actuellement que HR Service Delivery Agent Workspace.
Priorité	Attribuez une priorité à la note de gestion spéciale. Les choix possibles sont les suivants : ○ 1 - Critique (rouge) ○ 2 - Élevée (orange) ○ 3 - Modérée (vert clair) ○ 4 - Faible (bleu clair) La priorité et la couleur apparaissent dans la note de gestion spéciale.
États	État de la note de gestion spéciale.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Actif : la note de gestion spéciale est active. ▪ Des notes actives apparaissent dans la fenêtre contextuelle. ▪ Les notes actives restent jusqu'à ce qu'elles soient ignorées ou définies sur Inactif ou Expiré. ○ Inactif : la note de gestion spéciale n'est plus active et n'apparaît pas dans une fenêtre contextuelle. Les notes de gestion spéciale inactives s’affichent toujours lorsque vous accédez à **Notes de gestion spéciale** > **Notes de gestion spéciale**. ○ Expiré : la note de gestion spéciale n'est plus active. La date d'expiration est dépassée ou la note a expiré manuellement.
Effectif immédiatement	Cochez cette case pour activer immédiatement la note de gestion spéciale. Si vous laissez ce champ décoché, vous pouvez spécifier une date et une heure auxquelles la note de gestion spéciale apparaîtra.
Date d'effet	Apparaît lorsque vous laissez le champ Effectif immédiatement décoché. Sélectionnez une date et une heure auxquelles la note de gestion spéciale apparaîtra.
Expire le	Si vous souhaitez activer automatiquement une note de gestion spéciale, sélectionnez une date et une heure.
Nom de table	Apparaît lorsque vous sélectionnez Conditionnel dans le champ Type. Sélectionnez la table RH pour laquelle la note de gestion spéciale apparaît lorsqu'un ticket RH spécifique s'affiche ou lorsque vous remplissez les conditions de filtre.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Les notes de gestion spéciale ne prennent pas en charge les tables enfants. Par exemple, si vous sélectionnez le ticket RH [sn_hr_core_case], la note de gestion spéciale n'apparaît que pour les tickets spécifiques à la table. Pour créer une note de gestion spéciale pour des tables enfants, vous devez créer une note de gestion spéciale pour chaque table.
ID	Apparaît lorsque vous sélectionnez Standard dans le champ **Type**. Sélectionnez cette option pour faire apparaître un menu contextuel. Sélectionnez le nom de table et un ticket correspondant dans le champ Document. Par exemple, sélectionnez le ticket RH dans le champ Nom de la table ainsi que le ticket RH dans lequel vous souhaitez faire apparaître la note de gestion spéciale.
Conditions	Apparaît lorsque vous sélectionnez Conditionnel dans le champ **Type**. Sélectionnez les conditions qui, lorsqu'elles sont remplies, permettent d'afficher la note de gestion spéciale. Par exemple, sélectionnez : ○ Profil RH ○ est ○ Aileen Mottern Cette condition montre la note de gestion spéciale pour un ticket de type Question générale concernant Aileen Mottern. **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .

4. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Tickets RH pour les VIP

Votre organisation peut affecter le statut VIP à des utilisateurs, tels que le PDG et les vice-présidents, afin de s'assurer que la résolution de leurs tâches est hautement prioritaire.

Si votre organisation utilise la fonctionnalité VIP, configurez ce qui suit pour vous assurer que les tickets RH VIP sont traités de manière appropriée.

Traduction automatique

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

- Accédez à la **Compétences** > **Groupes**.
- Ajoutez des membres ou un groupe à la **Liste de surveillance VIP RH**. Lorsqu'un ticket RH est soumis, les membres de ce groupe reçoivent des notifications au fur et à mesure que celui-ci évolue.
- Examinez l'accord des niveaux de service (SLA) RH pour le traitement des tickets VIP. La durée est de deux heures. Lorsque la durée est écoulée, cela constitue une violation du SLA et les membres de la liste de surveillance sont avisés.
- Accédez à la **Administration RH** > **Propriétés**.
- Saisissez un numéro de priorité de ticket dans le champ **Priorité de ticket par défaut pour le demandeur VIP**.
- Pour les employés VIP, cochez la case **VIP** sur leur enregistrement Utilisateur [sys_user].

Remarque :
La case à cocher VIP ne s'affiche pas par défaut. Personnalisez le formulaire d'enregistrement utilisateur dans le concepteur de formulaires pour afficher la case à cocher VIP.

Vous pouvez identifier les tickets RH VIP des manières suivantes :

- **Liste des tickets RH** : une icône VIP apparaît dans les champs **Ouvert pour** et/ou **Personne**. Si les champs **Ouvert pour** et/ou **Personne** ne s'affichent pas, personnalisez la liste.
- **Formulaire de ticket RH** : le nom de l'employé dans les champs **Ouvert pour** et/ou **Personne** apparaît en rouge.
- Éléments de catalogue RH : lorsque le formulaire est envoyé, un message apparaît en haut en identifiant l'émetteur en tant que VIP.

Créer des tickets en bloc

Vous pouvez créer le même type de ticket RH pour plusieurs employés, sans avoir à créer le même ticket plusieurs fois. Les segments d'un ticket en bloc vous aident à définir des valeurs spécifiques pour des groupes d'employés.

La création de tickets en bloc peut vous faire gagner du temps et limiter vos efforts. Vous pouvez par exemple créer un ticket en bloc dans le cas d'une intégration de 20 nouveaux employés, d'un problème de gestion du salaire ou d'un processus annuel de recertification.

Vous pouvez créer des tickets RH en bloc pour tous les utilisateurs actifs. Pour les utilisateurs sans profil RH, comme les nouveaux employés, un profil RH est automatiquement créé.

Vous pouvez créer un ticket en bloc qui crée des tickets RH individuels pour chaque employé d'un groupe. Exemples :

- Envoi d'une tâche annuelle de recertification à un groupe d'employés chaque année.
- Embauche de plusieurs nouveaux employés.
- Gestion d'un problème de salaire qui touche plusieurs employés.

Processus de tickets en bloc

Pour créer plusieurs tickets similaires à l'aide d'une demande de tickets en bloc, effectuez les étapes suivantes :

Traduction automatique

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

- Créez et enregistrez une demande de tickets en bloc.

  Une demande de tickets en bloc démarre le processus et contient des informations de base sur les types de tickets que vous créez.

  Remarque :
  vous devez créer et associer au moins un groupe de segments d'utilisateurs à une demande de tickets en bloc.

- Créez un ou plusieurs groupes de segments d'utilisateurs.
  - Les groupes de segments d'utilisateurs vous permettent de spécifier des valeurs pour un groupe d'utilisateurs. Vous pouvez créer plusieurs segments pour une demande de tickets en bloc qui définit différentes valeurs pour différents groupes d'utilisateurs.
  - Les groupes de segments d'utilisateurs permettent aux administrateurs de s'assurer que leur création de tickets en bloc est correcte avant l'exécution.
  - Après avoir créé un groupe de segments d'utilisateurs, vous pouvez voir le nombre et les utilisateurs que la demande de tickets en bloc a ciblés. Vous pouvez également supprimer des utilisateurs spécifiques.
- Si vos groupes de segments d'utilisateurs semblent précis, vous pouvez créer des tickets.

Nombre de tickets et performances

La création de tickets RH en bloc permet de créer jusqu'à 10 000 tickets RH de base, ou 1 000 tickets utilisant des workflows, tels que des tickets d'événements du cycle de vie.

Remarque :
Les performances sont affectées si vous tentez de créer davantage de tickets en bloc que le système ne peut gérer.

Tickets en bloc des versions précédentes

Vous devez terminer ou fermer toutes les demandes de tickets en bloc existantes à partir des versions précédentes. Les demandes de tickets en bloc incomplètes des versions précédentes ne peuvent pas être terminées dans Rome.

Lors de l'ouverture de demandes de tickets en bloc terminées à partir d'une version précédente, certains champs ne sont pas modifiables et les segments n'apparaissent pas.

Tickets en bloc mis en file d'attente et mis à jour de façon asynchrone

La demande de traitement des tickets en bloc est mise en file d'attente et mise à jour de façon asynchrone en arrière-plan.

Remarque :
dans les versions précédentes, la tâche planifiée **Création de tickets en bloc** a traité les demandes de tickets en bloc. Cette tâche planifiée est désormais déconseillée.

Administrateur RH (sn_hr_core.admin) et création de tickets en bloc

Auparavant, le rôle de rédacteur de tickets RH (sn_hr_core.case_writer) était requis. Étant donné que la création de tickets en bloc implique un nombre élevé de tickets, il a été décidé de remplacer le rôle requis par celui d'administrateur RH (sn_hr_core.admin).

Traduction automatique

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

Si vous souhaitez que les employés disposant du rôle de rédacteur de tickets RH (sn_hr_core.case_writer) créent des tickets en bloc, vous pouvez mettre à jour la liste de contrôles d'accès (ACL) pour la table suivante :

Demande de tickets en bloc (sn_hr_core_bulk_case_request).

Pour autoriser des groupes de segments d'utilisateurs dans la demande, mettez à jour les ACL pour les éléments suivants :

- Segment d'utilisateur de tickets en bloc (sn_hr_core_bulk_case_user_segment)
- Groupes de segments d'utilisateurs de tickets en bloc (sn_hr_core_bulk_case_user_segment_group)

Pour plus d'informations sur les ACL, consultez Règles des listes de contrôle d'accès .

Créer une demande de tickets en bloc

Utilisez la demande de tickets en bloc pour créer le même type de ticket RH pour plusieurs employés, sans avoir à créer le même ticket plusieurs fois.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Remarque :
Auparavant, le rôle de rédacteur de tickets RH (sn_hr_core.case_writer) était requis. Étant donné que la création de tickets en bloc implique un nombre élevé de tickets, il a été décidé de remplacer le rôle requis par celui d'administrateur RH (sn_hr_core.admin).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Demandes de tickets en bloc**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Renseignez les champs du formulaire.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les onglets **Groupes de segments d'utilisateurs** et **Tickets créés** s'affichent.
4. Sélectionnez **Nouveau** dans l'onglet **Groupes de segments d'utilisateurs**.
   Pour en savoir plus, consultez Créer un groupe de segments d'utilisateurs.

Créer un groupe de segments d'utilisateurs

Les groupes de segments d'utilisateurs vous permettent de spécifier des valeurs pour un groupe d'utilisateurs, ou avec plusieurs segments, de spécifier différentes valeurs pour différents groupes d'utilisateurs. Les segments vous permettent de vous assurer que votre création de tickets en bloc est correcte avant l'exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé une demande de tickets en bloc, créez un segment d'utilisateurs pour définir les utilisateurs pour lesquels un ticket sera créé.

Remarque :
plusieurs segments d'utilisateurs peuvent être associés à une demande de tickets en bloc.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Dans l'onglet **Groupes de segments d'utilisateurs** du formulaire **Demande de tickets en bloc**, sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Remarque :
Champs **Étiquette**, **Ouvert pour** et **Filtrer par**

Créer un segment d'utilisateurs

Champ	Description
Étiquette	Étiquette qui décrit le segment d'utilisateurs. **Remarque :** lorsque des tickets sont créés, la brève description du modèle de ticket RH s'affiche. L'étiquette décrit le segment.
Ouverts pour	L'employé que vous choisissez comme **Ouverts pour** pour chaque ticket. Par exemple, vous pouvez sélectionner le responsable du recrutement pour une demande de tickets en bloc d'intégration.
Notes de travail	Informations qui fournissent des détails supplémentaires sur le segment d'utilisateurs.
Champs supplémentaires	En fonction du service RH sélectionné lors de la création d'une demande de tickets en bloc, des champs supplémentaires peuvent apparaître. Par exemple, si une **demande de remboursement des frais de scolarité** a été saisie dans le champ Service RH du formulaire Demande de ticket en bloc, les champs suivants apparaissent : ○ Nom de l'établissement ou du programme ○ Titre du cours ○ Justification de cours ○ Date de démarrage de la formation ○ Date de fin de la formation ○ Coût du cours Pour obtenir des informations sur les champs qui s'affichent, consultez Configurer le formulaire de création de tickets RH pour un service RH. Le système de base fournit des champs supplémentaires uniquement pour les services RH Question sur le remboursement des frais de scolarité et Demande de remboursement des frais de scolarité.
Filtrer par	Détermine les destinataires du ticket RH en bloc :

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Charger un fichier : ▪ Chargez un fichier avec des noms d'utilisateur ou des adresses e-mail. Sélectionnez **Télécharger le modèle** pour télécharger une feuille de calcul Excel pré-formatée. **Remarque :** l'en-tête de la première colonne doit contenir un nom d'utilisateur ou une adresse e-mail. ▪ Vérifiez le **modèle de user_name** pour indiquer que vous chargez un fichier avec des noms d'utilisateur. ▪ Cochez le modèle d'e-mail pour indiquer que vous chargez un fichier avec des adresses e-mail. ▪ Sélectionnez **Choisir un fichier** pour rechercher et sélectionnez le fichier que vous chargez. ▪ Sélectionnez le bouton **Charger** après avoir choisi un fichier. ▪ Après avoir chargé le fichier, le nombre d'utilisateurs apparaît. Ce nombre représente le nombre d'utilisateurs qui remplissent vos critères. ○ Critères RH : utilisez des critères RH prédéfinis. Les critères RH se basent sur les conditions définies par les tables **Profil RH [sn_hr_core_profile]** ou **Utilisateur [sys_user]**. Le système de base fournit des exemples que vous pouvez sélectionner dans la liste **Sélectionner des critères RH** . **Remarque :** Uniquement disponible pour les utilisateurs ayant les rôles sn_hr_core.content_reader, sn_hr_core.content_writer ou sn_hr_core.admin. ○ Critères d'utilisateur : critères basés sur le rôle, le département, le groupe, l'emplacement ou l'entreprise. Les critères d'utilisateur sont une fonctionnalité de la plateforme. Voir Critères d'utilisateur pour Service Portal .

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Uniquement disponible pour les utilisateurs ayant les rôles sn_hr_core.content_reader, sn_hr_core.content_writer ou sn_hr_core.admin. ○ Profils RH : utilisez les conditions basées sur la table **Profil RH [sn_hr_core_profile]** avec les conditions que vous choisissez. ○ Utilisateurs : utilisez les conditions définies par la table **Utilisateur [sys_user]** avec les conditions que vous choisissez. Lorsque vous avez sélectionné un filtre, le nombre d'utilisateurs correspondants apparaît en vert sous forme de lien. Cliquez sur le lien pour afficher tous les utilisateurs sélectionnés en fonction du filtre. Pour les filtres **Profil RH** et **Utilisateurs**, vous pouvez affiner la sélection. Cliquez avec le bouton droit sur une colonne, puis sélectionnez **Filtrer** ou **Afficher la correspondance**. **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .

3. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le formulaire **Demande de tickets en bloc** revient avec le groupe de segments d'utilisateurs que vous avez créé. Si votre segment de groupes d'utilisateurs contient de nombreux tickets, l'état du segment est **Traitement**.

   Remarque : vous pouvez toujours examiner et modifier votre groupe de segments d'utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Gérer un segment de groupes d'utilisateurs.

4. Lorsque l'état est **Traité,** le bouton **Créer des tickets** apparaît en haut à droite et au-dessus des onglets de la liste connexe.
5. Sélectionnez le bouton **Créer des tickets**.
   Votre demande est mise en file d'attente et mise à jour de façon asynchrone en arrière-plan.

Traduction automatique

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

Remarque :
Après avoir sélectionné le bouton **Créer des tickets** , tous les utilisateurs dont l'état est **Inclus** sont revérifiés par rapport aux critères de filtre utilisés. Les tickets ne sont pas créés pour les utilisateurs qui ne correspondent plus aux critères de filtre. Les tickets ne sont pas non plus créés pour les utilisateurs qui correspondent aux critères après la création du segment d'utilisateurs.

6. Sélectionnez l'onglet **Tickets créés** pour afficher la liste des tickets créés.

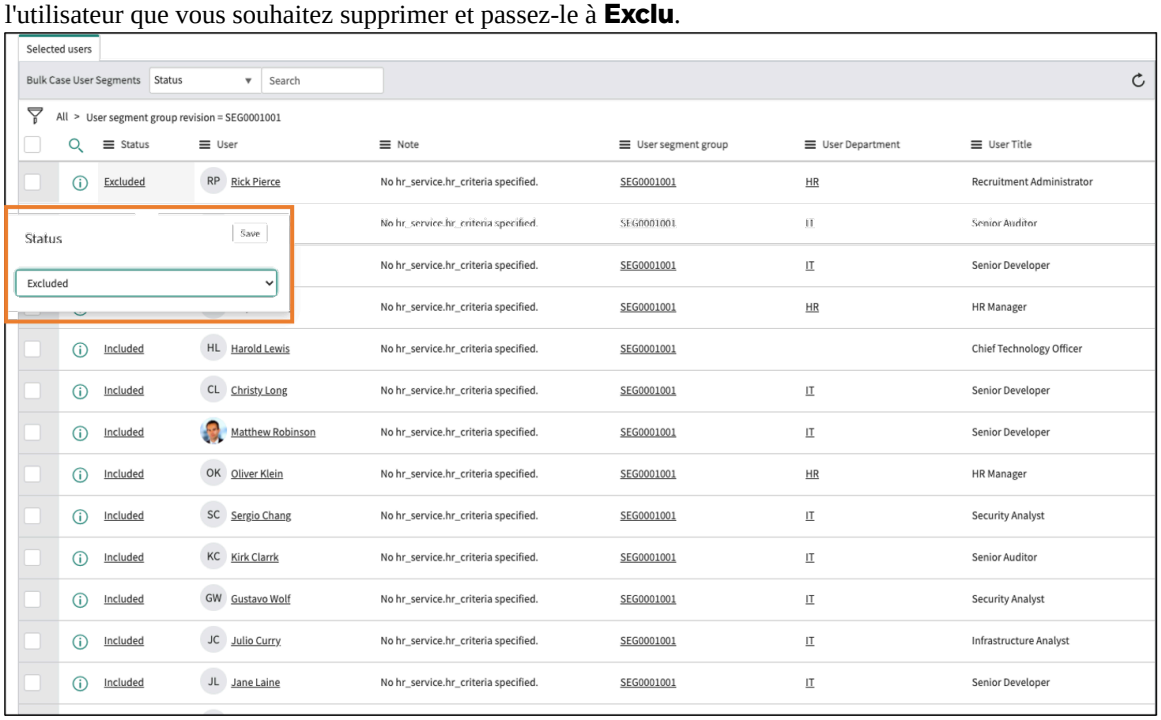
Gérer un segment de groupes d'utilisateurs

Après avoir créé un segment de groupes d'utilisateurs, vous pouvez le vérifier et le modifier avant de créer des tickets.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Demandes de tickets en bloc**.
2. Sélectionnez toute demande de tickets en bloc dont l'état est **Prêt**.
   Vous pouvez également modifier un segment de groupes d'utilisateurs immédiatement après en avoir créé un.
3. Sélectionnez le groupe de segments d'utilisateurs que vous souhaitez modifier trouvé sous l'onglet **Groupes de segments d'utilisateurs**.
   Le formulaire **Détails du segment d'utilisateur** s'affiche.
4. Faites défiler vers le bas jusqu'à l'**onglet Utilisateurs sélectionnés**.
5. Pour supprimer un utilisateur du groupe de segments d'utilisateurs, double-cliquez sur la colonne **État** pour l'utilisateur que vous souhaitez supprimer et passez-le à **Exclu**.



Signification de chaque état :

Traduction automatique

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

- Inclus : l'utilisateur correspond aux critères définis dans **Segments d'utilisateurs**, créer un ticket pour l'utilisateur.
- Exclu : l'utilisateur ne correspond plus aux critères définis dans **Segments d'utilisateurs**, ne pas créer de ticket.
- Doublon : l'utilisateur a un enregistrement en double, ne pas créer de ticket.

La colonne **Remarque** fournit des informations sur l'état. Voici les définitions :

- Aucun hr_service.hr_criteria spécifié : les critères RH n'ont pas été utilisés dans la sélection de l'utilisateur pour le segment de groupes d'utilisateurs.
- L'utilisateur satisfait hr_service.hr_criteria : les critères RH ont été utilisés dans la sélection de l'utilisateur pour le segment de groupes d'utilisateurs.
- L'utilisateur ne satisfait pas hr_service.hr_criteria : l'utilisateur ne répond pas aux critères RH sélectionnés et est exclu du segment de groupes d'utilisateurs.
- L'utilisateur issu de user-segment-group<group-label> avec sys_id<unique-id> est inclus : l'utilisateur est marqué comme doublon.

Remarque :
la remarque s'efface après que vous avez modifié l'état d'un utilisateur.

6. Après avoir modifié l'état d'un utilisateur, sélectionnez **Enregistrer**.

Profil RH

L'application Profil RH stocke les données confidentielles des employés, telles que le nom, les coordonnées personnelles, les adresses e-mail, les expériences professionnelles et les contacts, dans la version de HR incluse dans le champ d'application.

Le profil RH permet à l'organisation d'accéder aux informations sur les employés et de les suivre tout au long de la période d'emploi et au-delà. Les enregistrements de profil RH sont associés aux enregistrements des utilisateurs, mais contrairement à ceux-ci, les enregistrements de profil RH sont stockés de façon confidentielle et ne sont pas accessibles au public.

Les organisations peuvent utiliser une méthode d'intégration pour remplir et synchroniser les enregistrements de profil RH à partir de leur base de données d'employés.

Les champs modifiables par les employés sont définis dans les **Propriétés RH** sous **Champs de profil RH modifiables par les utilisateurs**. Voir Propriétés RH.

Configuration de champ modifiable de profil RH

Dans la configuration de Human Resources, une option fournit une liste des champs de profil RH dont la modification peut être activée. Comprenez la différence entre la façon dont les champs d'informations personnelles et ceux d'informations relatives à l'emploi sont mis à jour dans le profil RH en fonction de cette configuration.

En règle générale, les organisations permettent aux employés de mettre à jour certaines informations personnelles, mais pas les informations sensibles et relatives à l'emploi. Les agents ou les responsables RH modifient ces informations. Par exemple, les employés peuvent modifier leur adresse personnelle et leur adresse e-mail personnelle, mais c'est le responsable qui doit mettre à jour le poste lorsque l'employé est promu.

Traduction automatique

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

Remarque :
Utilisez la liste d'autorisation configurable pour ajouter des champs que les utilisateurs peuvent modifier eux-mêmes. Cette liste d'autorisation est une propriété système accessible à partir de **Tous** > **Administration RH** > **Propriétés**. La liste des champs modifiables de l'utilisateur apparaît sous forme de liste séparée par des virgules. Le nom de la propriété est **sn_hr_core.hr_profile_editable_fields**.

Pour en savoir plus sur l'ajout ou la modification des profils RH, consultez Ajouter ou modifier un profil RH.

L'option **Les champs de profil RH que les utilisateurs ou responsables peuvent modifier sans approbation des RH incluent les suivants : <numéro des champs>** dans la configuration de Human Resources fournit la liste des champs de profil RH modifiables. La liste de champs suivante indique quels champs configurables contiennent des informations personnelles et lesquels contiennent des informations sensibles et relatives à l'emploi.

Champs d'informations personnelles	Champs d'informations sensibles et relatives à l'emploi
• Adresse du domicile • Ville du domicile • Pays du domicile • Téléphone à domicile • État/Province du domicile • Code postal du domicile • Deuxième prénom • E-mail personnel • Téléphone mobile personnel • Préfixe • E-mail professionnel • Mobile professionnel • Téléphone professionnel	• Date de naissance • Département • Numéro d'employé • Date de fin d'emploi • Date de démarrage d'emploi • Type d'emploi • Origine ethnique • Prénom • Genre • Nom • Emplacement • Type d'emplacement • Responsable • Nationalité • Préavis • Lieu de naissance • Position • Date de fin de période d'essai • Période d'essai • Type d'heure

Dans la liste de champs d'options de configuration, tous les champs d'informations personnelles sont activés par défaut. Tous les employés peuvent ouvrir leur profil RH à partir du portail GRH et mettre à jour ces champs. Si vous ne voulez pas permettre aux employés de mettre à jour un ou plusieurs de ces champs, désactivez l'édition en décochant

Traduction automatique

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

la case dans la liste configurable. Par exemple, vous ne voulez pas que les employés mettent à jour leur adresse e-mail ou leur numéro de téléphone professionnels.

Les ACL contrôlent les champs d'informations personnelles du profil RH, qui peuvent être modifiés pour appliquer un accès plus contrôlé.

Vous devez avoir le rôle **sn_hr_core.secure_info_reader** pour afficher le champ Sécurité sociale sur un profil RH. Ce rôle est contenu dans le rôle **sn_hr_core.manager**.

Les champs relatifs aux informations sur l'emploi que vous activez à des fins d'édition permettent au responsable de mettre à jour le champ. Toutefois, le responsable ne peut pas ouvrir le profil RH de l'employé. Le responsable doit soumettre une demande de modification des informations de l'employé avec les renseignements mis à jour. Lorsque la demande de modification des champs modifiables est présentée, le workflow Changement d'employé RH exécute les actions suivantes.

- Ouvre un ticket RH.
- Met à jour le profil RH de l'employé.
- Clôture le ticket RH.

Pour mettre à jour les champs de profil RH qui ne sont pas modifiables, les employés ou leurs responsables soumettent une demande de modification d'informations des employés. Un ticket RH est créé et le workflow Changement d'employé RH est lancé. Le workflow exige que la demande de changement soit approuvée. Lorsqu'elle est approuvée, les champs sont mis à jour et le ticket RH est fermé.

Panneau d'aperçu immédiat dans Espace de travail d'agent pour HR Service Delivery

Les champs qui apparaissent dans le Panneau **Aperçu immédiat** de Espace de travail d'agent pour HR Service Delivery dépendent des champs qui apparaissent dans le profil RH.

Remarque :
Les champs sans données sur le profil RH n'apparaissent pas dans le panneau **Aperçu immédiat**.

Si vous souhaitez que d’autres champs s’affichent dans le panneau **En un coup d’œil** , reportez-vous à la section Configuration de la mise en page du formulaire .

Information associée

Profil RH

Sécurité du profil RH et des tickets RH

Étant donné que les informations de profil sont sensibles et confidentielles, l'administrateur système [admin] ne peut pas les consulter. Il en va de même pour certaines informations contenues dans les tickets et les tâches RH.

Les informations sur le profil RH sont confidentielles et visibles uniquement par le personnel RH autorisé qui se voit attribuer un rôle qui comprend sn_hr_core.profile_reader ou sn_hr_core.profile_writer, comme sn_hr_core.secure_info_reader.

Pour les tickets et les tâches RH, seul le personnel RH autorisé est autorisé à consulter les pièces jointes, les notes de travail et les commentaires, la description, le calendrier et la charge utile (configurable). Le personnel RH autorisé se voit affecter un rôle avec sn_hr_core.case_reader et sn_hr_core.case_writer, comme sn_hr_core.secure_info_reader.

Traduction automatique

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

Les administrateurs RH [sn_hr_core.admin] pourront effectuer toutes les tâches et visualiser toutes les données.

Informations de profil RH auxquelles les administrateurs du système peuvent accéder

Les administrateurs système ne peuvent pas créer de profil RH. Ils peuvent voir la liste des profils RH et ouvrir les enregistrements de profil RH, mais n'ont accès qu'aux informations suivantes.

- Le numéro de profil RH et le préfixe d'un employé.
- Les informations sur l'emploi synchronisées avec l'enregistrement utilisateur [sys_user]. Ces informations incluent le nom, le numéro d'employé, le département, le responsable et l'emplacement.
- Les informations de contact professionnelles, telles que l'adresse e-mail professionnelle et le numéro de téléphone professionnel. Les informations personnelles sont masquées.
- Informations qui apparaissent dans les listes connexes suivantes.
  - Informations sur l'emploi
  - Informations de contact
  - Bénéficiaires
  - Qui est couvert
  - Contacts en cas d'urgence
  - Rapports directs
  - Les collègues
  - Tickets

Informations sur les tickets et les tâches RH accessibles aux administrateurs RH

Les administrateurs RH peuvent consulter les informations utilisateur des employés, telles que l'emplacement et le département, ainsi que la brève description. Les activités telles que les changements d'état sont affichées dans le flux d'activités, mais les commentaires et les notes de travail sont masqués. Les administrateurs système ne peuvent pas consulter ces informations.

Lorsque l'administrateur RH ouvre un ticket ou une tâche RH, un message décrit les informations qui ne sont pas affichées.

Un ticket RH peut être créé à partir d'un profil RH. Cliquez sur **Créer un ticket** sous **Liens connexes**. Le champ **Création de ticket** apparaît.

Emprunter l'identité d'un utilisateur

Vous pouvez empêcher un utilisateur d'accéder aux informations RH en empruntant l'identité d'un utilisateur qui dispose d'un accès RH à l'aide de la propriété **Si vrai, les ACL vérifient si l'utilisateur est victime d'un emprunt d'identité**.

- Accédez à la **Administration RH** > **Propriétés**.
- Faites défiler jusqu'à la propriété **Si vrai, les ACL vérifient si l'utilisateur est victime d'un emprunt d'identité**.

Traduction automatique

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

- Cochez la case **Oui** (true) pour permettre aux ACL de vérifier lorsqu'un utilisateur emprunte l'identité d'un autre utilisateur et pour empêcher l'utilisateur de consulter les informations RH.

  Les politiques de sécurité des CoE permettent de restreindre facilement l'accès à différents CoE via la configuration. Les implémentations de la politique de sécurité CoE sous-jacentes sont des ACL ServiceNow .

- Même si l'utilisateur connecté dispose d'un accès aux RH et se fait passer pour un autre utilisateur RH avec les mêmes droits d'accès, les informations RH ne seront pas visibles.

> **Remarque :**
> Cette propriété a été introduite pour l'application HR Service Delivery incluse dans le périmètre et ne concerne pas l'application HR Service Delivery hors périmètre.

Voir Ajouter une sécurité de champ dans HR.

Voir Accès restreint pour l'appelant - RH.

Voir Gérer les rôles RH.

Informations de profil personnalisées

Dans le cadre de la conception des processus RH, vous pouvez personnaliser la façon dont les informations du profil RH sont traitées. Gardez à l'esprit que certains des champs qui apparaissent sont référencés à partir de la table Utilisateur [sys_user].

Si vous détenez le rôle sn_hr_core.admin, vous pouvez personnaliser les informations du profil RH.

Étendre les informations du profil

Vous pouvez collecter des informations de profil supplémentaires dans une table distincte. Par exemple, vous pouvez créer une table Dépendants qui étend la table Profil RH [hr_profile].

Étant donné que les informations de profil sont sensibles et confidentielles, l'administrateur du système ne peut pas les consulter. Pour en savoir plus, voir Sécurité du profil RH et des tickets RH.

Associer les profils aux enregistrements des utilisateurs

Un enregistrement de profil RH doit être associé à l'enregistrement de l'employé dans la table Utilisateur [sys_user], afin de garantir que les deux enregistrements de l'employé puissent être consultés de façon pratique. Lors de la création d'un enregistrement de profil RH, vous pouvez sélectionner l'enregistrement utilisateur à associer au profil.

Certains champs sont affichés dans les enregistrements utilisateur et de profil RH, mais ils ne se trouvent que dans l'une des tables, Utilisateur [sys_user] ou Profil RH [hr_profile]. Les champs suivants se trouvent dans la table Utilisateur [sys_user].

- Préfixe [introduction]
- Prénom [first_name]
- Deuxième prénom [middle_name]
- Nom de famille [last_name]

Traduction automatique

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

- Gestionnaire [manager]
- Département [department]
- Emplacement [location]
- Numéro d'employé [employee_number]

Remarque :
La synchronisation des numéros de téléphone par bot n'est pas prise en charge.

Le tableau suivant décrit les autres domaines synchronisés par la règle métier *`Synchronize fields to hr_profile`*.

Champs synchronisés à l'aide de la règle métier

Champ Profil RH [hr_profile]	Champ Utilisateur [sys_user]	Notes
Poste [position]	Titre [title]	Le poste dans le profil RH est un champ référencé. Le message indiquant que le profil RH n'a pas pu être mis à jour s'affiche : • Lorsque le titre est mis à jour dans le formulaire Utilisateur • Un enregistrement de poste avec la même valeur n'existe pas
Adresse du domicile [address]	Rue [street]	
Pays [country]	Code pays [country]	Bien que les noms de champ soient les mêmes, ces champs sont de types différents. Dans le profil RH, [country] est un champ de référence. Dans l'enregistrement utilisateur, [country] est une liste de choix. Le code de pays apparaît dans le formulaire Utilisateur à la place du nom du pays lorsque le pays sélectionné dans le profil RH ne figure pas dans la liste de choix.
E-mail professionnel [work_email]	E-mail [email]	Le profil RH contient les champs relatifs aux e-mails personnels et professionnels, tandis que l'enregistrement utilisateur ne contient que l'e-mail professionnel.

Remarque :
Le formulaire Utilisateur doit être configuré pour afficher les champs d'adresse, de pays et d'e-mail.

Ajouter une sécurité de champ dans HR

Vous pouvez sécuriser un champ sur un formulaire afin que des utilisateurs RH spécifiques ne puissent pas le visualiser.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin, security_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez la fonction **Contrôle d'accès** (ACL) sur un champ pour le sécuriser.

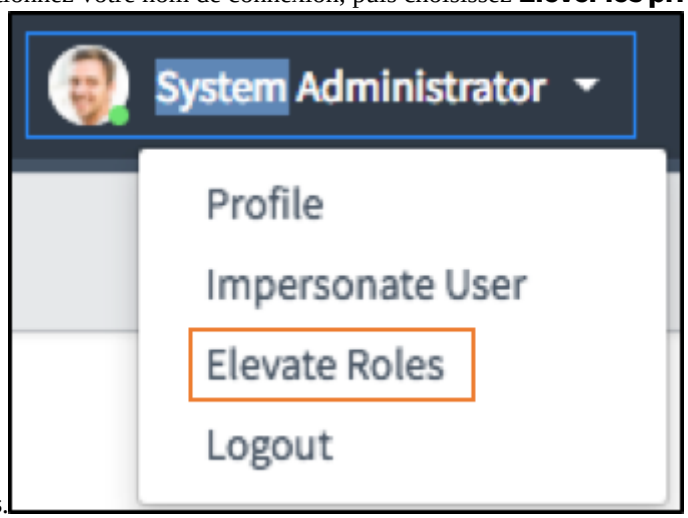
Remarque :
Cet exemple montre comment sécuriser le champ **Origine ethnique** sur un formulaire **Profil RH** afin que les utilisateurs ayant un rôle de responsable RH [hr_manager] ou un rôle de niveau inférieur ne puissent pas le voir.

Traduction automatique

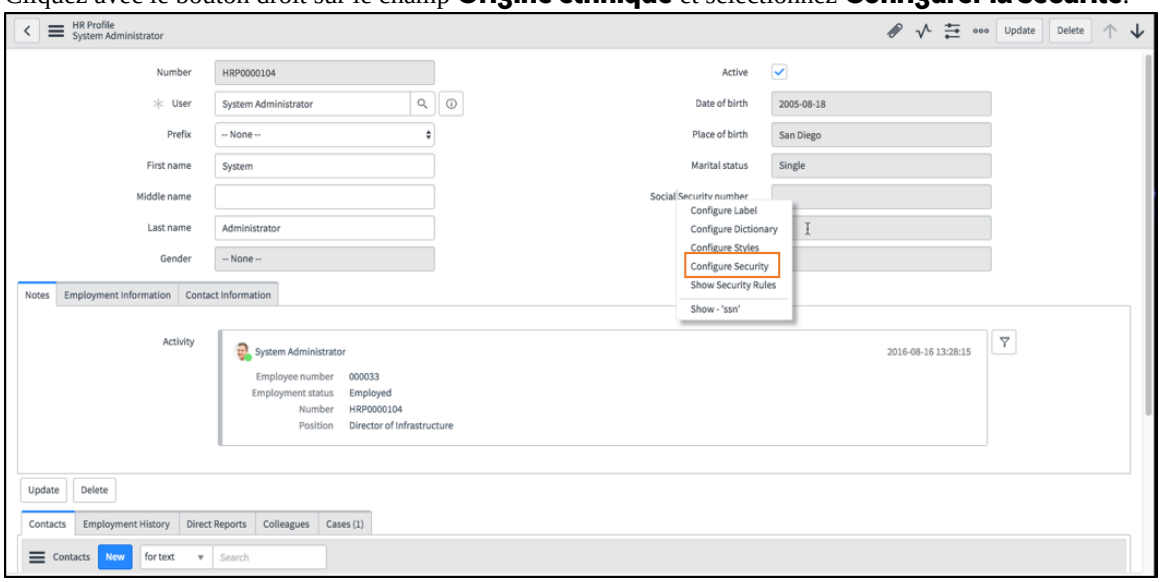
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH**.
2. Élevez votre rôle pour y ajouter **security_admin**.
   Sélectionnez votre nom de connexion, puis choisissez **Élever les privilèges des rôles**.



3. Cochez **security_admin**.
4. Sélectionnez **OK**.
5. Sélectionnez un enregistrement de profil RH à modifier.
   Il peut s'agir de n'importe quel enregistrement.
6. Cliquez avec le bouton droit sur le champ **Origine ethnique** et sélectionnez **Configurer la sécurité**.

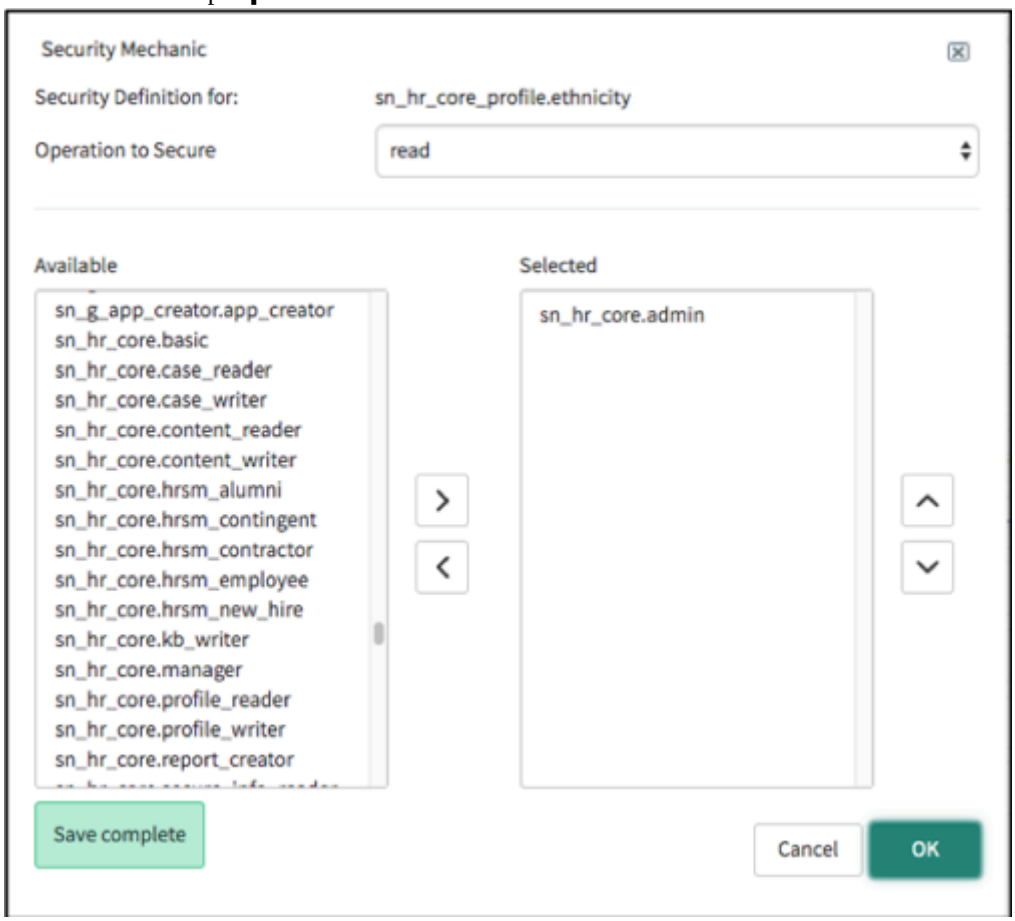


7. Le menu **Mécanisme de sécurité** apparaît.

Traduction automatique

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

Définissez le champ **Opération visant à sécuriser** sur **lire**.

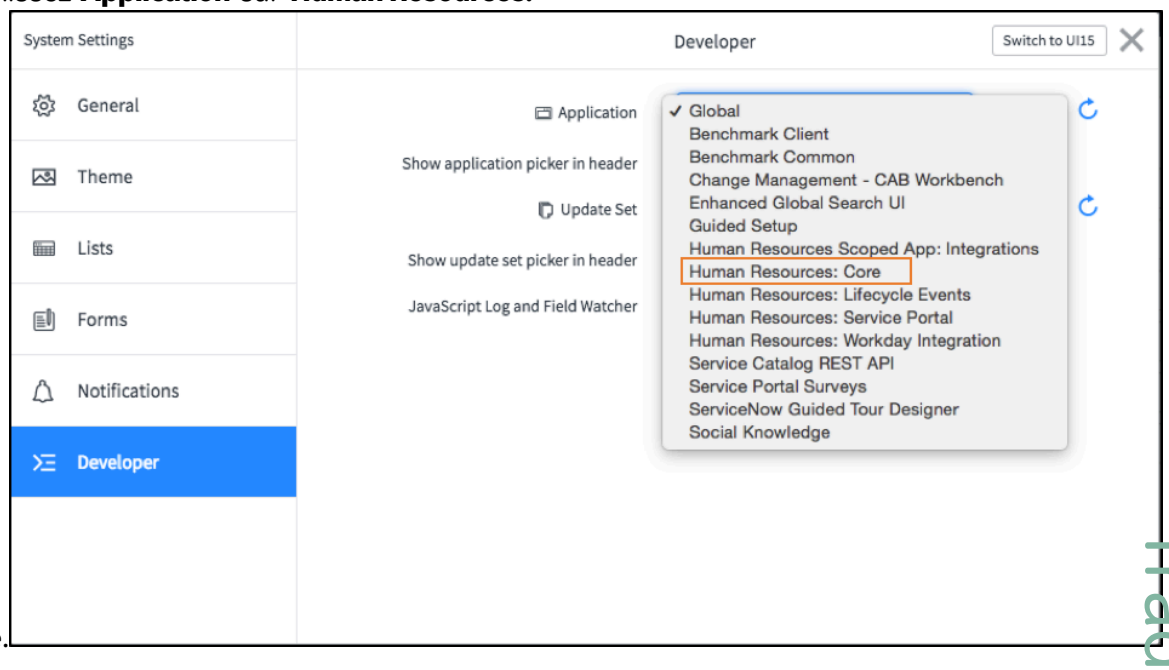


8. Déplacez dans la colonne **Sélectionné** un rôle pour lequel vous souhaitez rendre le champ visible.
   Par exemple, déplacez **sn_hr_core.admin**. Si vous sélectionnez **lire** et que vous ajoutez **sn_hr_core.admin**, aucun des rôles de niveau inférieur ne pourra lire le champ. Par exemple, le rôle **sn_hr_core.manager** se situe en dessous de ce rôle et ne peut donc pas voir ce champ une fois ces étapes effectuées.
9. Cliquez sur **OK**.
   Étant donné que HRSM est une application incluse dans le périmètre, vous devez vous assurer que vous êtes dans la version incluse dans le périmètre du formulaire.
   - Cliquez sur l'icône des Paramètres.
   - Sélectionnez **Développeur** sous **Paramètres système**.

Traduction automatique

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

- Définissez **Application** sur **Human Resources:**



Core.

- Fermer la fenêtre.

Information associée

Règles de la liste de contrôle d'accès

Champs d'identification fiscale chiffrés dans le profil RH

HR Service Delivery fournit différents possibilités de capturer le numéro d'identification fiscale de votre employé.

Auparavant, le champ **Numéro de sécurité sociale** pouvait être utilisé pour capturer le numéro d'ID fiscal de votre employé, mais il n'était pas chiffré.

Le champ **Numéro de sécurité sociale** non chiffré est toujours utilisable, mais un champ chiffré est également disponible et fournit une sécurité supplémentaire pour les informations sensibles.

Le champ **ID de taxe nationale (chiffré)** utilise le chiffrement Key Management Framework (KMF) Password2 (double chiffrement).

Vous pouvez définir davantage le champ **ID de taxe nationale (chiffré)** en associant un type :

- ITIN : numéro d'identification du contribuable individuel
- SSN : numéro de sécurité sociale
- TIN : numéro d'identification du contribuable

Vous pouvez également fournir des détails supplémentaires en associant le pays.

Remarque :
Pour plus d'informations sur la procédure d'ajout du numéro d'identification fiscale d'un employé, consultez Ajouter ou modifier un profil RH.

Ajouter ou modifier un profil RH

Les employés peuvent modifier directement certaines informations dans leur profil RH, comme les coordonnées de contact en cas d'urgence, mais ils ne sont pas autorisés à

Traduction automatique

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

modifier certains champs. Si les employés veulent modifier des informations qu'ils n'ont pas l'autorisation d'éditer, ils doivent soumettre une demande générale aux RH pour effectuer les modifications.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.secure_info_writer, sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'administrateur RH [sn_hr_core.admin] peut configurer les champs de profil RH qu'un employé peut mettre à jour. Pour mettre à jour des informations qu'il ne peut pas modifier, l'employé doit formuler une demande de modification d'informations RH.

Remarque :
Utilisez la liste d'autorisation configurable pour ajouter des champs que les utilisateurs peuvent modifier eux-mêmes. Cette liste d'autorisation est une propriété système accessible à partir de **Tous** > **Administration RH** > **Propriétés**. La liste des champs modifiables de l'utilisateur apparaît sous forme de liste séparée par des virgules. Le nom de la propriété est **sn_hr_core.hr_profile_editable_fields**.

Pour mettre à jour le profil RH lorsqu'une demande de changement des informations des employés vous est affectée, effectuez les étapes suivantes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Profils RH**.
   La liste des profils RH s'ouvre.
2. Trouvez le profil RH existant à mettre à jour en sélectionnant **Utilisateur** dans le menu de recherche de la liste des profils RH, puis appuyez sur Entrée.

   En outre, vous pouvez cliquer sur un numéro de profil pour ouvrir un profil utilisateur.

   Sous **Profils RH**, sélectionnez **Nouveau** et saisissez le nom d'utilisateur dans le champ **Utilisateur** du formulaire d'enregistrement Nouveau du profil RH pour créer le profil. Vous ne pouvez pas modifier le nom d'utilisateur après l'enregistrement d'un profil RH.
3. Cliquez sur le numéro de profil pour ouvrir le profil utilisateur.
   Le profil s'ouvre en affichant les champs de nom, gestionnaire, département, emplacement et contact remplis en fonction de l'enregistrement utilisateur.
4. Remplissez ou mettez à jour le formulaire avec toutes les informations supplémentaires dont vous disposez.

Sections de profil RH et listes connexes

Section ou liste connexe	Description
Numéro	Numéro d'identification du profil affecté automatiquement, qui ne peut pas être modifié.
Utilisateur	Utilisateur associé au profil. Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et sélectionnez **Nouveau** pour créer un utilisateur.
Préfixe	Cliquez sur le titre personnel de l'utilisateur pour le sélectionner.
Prénom	Prénom de l'utilisateur, extrait de l'enregistrement utilisateur.
Deuxième prénom	Deuxième prénom de l'utilisateur, extrait de l'enregistrement utilisateur.
Nom	Nom de l'utilisateur, extrait de l'enregistrement utilisateur.
Genre	Sélectionnez le genre de l'utilisateur.

Traduction automatique

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

Section ou liste connexe	Description
Actifs	Vérifiez que l'utilisateur est un employé actuel de votre entreprise.
Conservation légale	Indique que le profil RH fait l'objet d'une conservation légale et que les documents associés à l'employé ne peuvent pas être supprimés. ◦ Cliquez sur le bouton **Ajouter une conservation légale** dans l'en-tête du formulaire. ◦ Sélectionnez un **Motif**. ◦ Saisissez des commentaires. ◦ Cliquez sur OK. Pour supprimer la conservation légale d'un profil RH, cliquez sur le bouton **Retirer la conservation légale** dans l'en-tête du formulaire.
Date de naissance	Cliquez sur l'icône **Sélectionner une date** et sélectionnez la date de naissance de l'utilisateur.
Lieu de naissance	Saisissez le lieu de naissance de l'utilisateur.
Pays de naissance	Sélectionnez le pays de naissance de l'utilisateur.
État matrimonial	Sélectionnez l'état matrimonial de l'utilisateur.
Nationalité	Entrez la nationalité de l'utilisateur ou le pays dans lequel il détient la citoyenneté.
Origine ethnique	Entrez le groupe ethnique auquel l'utilisateur s'identifie.
Prêt à retourner au travail	Identifie si l'employé est prêt à retourner au travail. Fonctionne avec Enterprise Employee Experience Pack pour les employés travaillant à domicile pendant une crise sanitaire. Sélectionnez **Oui** et l'employé est inclus dans les campagnes et les événements de cycle de vie liés au retour au travail. Sélectionnez **Je ne sais pas** et l'employé est inclus dans certains événements de cycle de vie liés au retour au travail. Une tâche RH se déclenche pour que les RH examinent les préoccupations de l'employé. Pour plus d'informations, consultez Enterprise Employee Experience Pack.
Date de retour au travail	Fonctionne avec le champ **Prêt à retourner au travail**. Sélectionnez une date à laquelle l'employé envisage de retourner au travail.
Informations sur l'emploi	Renseignements tels que l'état et le type d'emploi, le nombre d'employés et les dates de début et de fin.
Date de démarrage d'emploi	Pour une intégration, cliquez sur l'icône **Sélectionner une date** et sélectionnez le premier jour d'emploi.
Date de fin d'emploi	Pour une séparation, cliquez sur l'icône **Sélectionner une date** et sélectionnez le dernier jour d'emploi.

Traduction automatique

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

Section ou liste connexe	Description
Type d'emploi	Sélectionnez le type d'emploi pour l'utilisateur.
Période d'essai	Entrez la période d'essai de l'utilisateur.
Date de fin de période d'essai	Entrez la date de fin de la période d'essai de l'utilisateur.
Statut de congé	Statut de l'employé en cas de demande de congé. Les valeurs possibles sont les suivantes : ◦ Demandé ◦ Approuvé ◦ En congé ◦ Rejeté ◦ Terminé ◦ Annulé
Position	Cliquez sur le titre d'emploi de l'utilisateur pour le sélectionner.
Département	Sélectionnez le département auquel est rattaché l'utilisateur.
Gestionnaire	Sélectionnez le responsable sous l'autorité duquel est placé l'utilisateur.
Les emplacements	Sélectionnez l'emplacement du bureau de l'utilisateur.
Type d'emplacement	Sélectionnez le type d'emplacement de l'utilisateur pour affiner la définition de l'emplacement.
Type de licenciement	Dans le cas d'une séparation, cliquez sur le type de fin de contrat pour le sélectionner.
Préavis	Pour les entreprises qui doivent fournir un préavis avant de congédier un employé. Indiquez le délai entre la réception de la lettre de licenciement et la fin de la dernière journée de travail.
Numéro d'employé	Entrez le numéro d'employé de l'utilisateur.
Numéro de sécurité sociale	Entrez le numéro de sécurité sociale de l'utilisateur. **Remarque :** Ce champ n'est pas chiffré pour garantir la sécurité. À des fins de sécurité, il est recommandé d'utiliser les champs **ID de taxes nationales (chiffré)**, **Type de l'ID de taxes nationales** et ID de taxes nationales. Pour en savoir plus, consultez Champs d'identification fiscale chiffrés dans le profil RH.
ID de taxes nationales (chiffré)	Numéro d'identification fiscale nationale de l'employé. **Remarque :** ce champ utilise le chiffrement Key Management Framework (KMF) Password2 (double chiffrement).

Traduction automatique

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

Section ou liste connexe	Description
Type de l'ID de taxes nationales	Type d'identification fiscale nationale associée à votre employé. Les types différents sont : ○ ITIN : numéro d'identification du contribuable individuel ○ SSN : numéro de sécurité sociale ○ TIN : numéro d'identification du contribuable
Pays de l'ID de taxes nationales	Pays associé au numéro d'identification fiscale nationale de l'employé. Vous pouvez entrer le nom du pays ou sélectionner l'icône Suggestion ( ) pour afficher une liste de pays.
Informations de contact	Renseignements tels que l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse e-mail personnelle. Certaines valeurs de champ sont copiées à partir du formulaire d'intégration.
Les liens connexes suivants sont disponibles :	
Créer un ticket	Cliquez sur cette option pour créer un ticket RH pour le profil RH affiché.
Afficher l'organigramme des employés	Cliquez sur cette option pour consulter l'organigramme de l'employé.
Afficher le profil de gestionnaire	Cliquez sur cette option pour consulter le profil RH du responsable de l'employé.
Les listes connexes suivantes sont automatiquement remplies.	
Bénéficiaires	Liste des bénéficiaires associés à l'employé. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un bénéficiaire.
Qui est couvert	Liste des personnes couvertes par le régime de prestations de l'employé.
Contacts en cas d'urgence	Une liste des contacts en cas d'urgence pour les employés. Un contact dans la liste est désigné comme contact principal et les autres peuvent être saisis en tant qu'options alternatives.
Documents des employés	Répertorie tous les documents d'employés RH associés au profil RH. **Remarque :** Cet onglet n'apparaît que lorsque le champ **Accès de l'employé** est coché dans le formulaire **Type de document**.
Rapports directs	Liste des employés directement subordonnés à l'utilisateur.
Les collègues	Liste des autres employés qui ont le même responsable que l'utilisateur.
Tickets	Ouvrez des tickets RH pour l'utilisateur.
Conservations légales	Répertorie les conservations légales imposées sur tout document relatif à l'employé. Cliquez sur **Ajouter une conservation légale** ou sur **Nouveau** pour placer les documents associés à l'employé sous le régime de conservation légale.

Traduction automatique

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

Section ou liste connexe	Description
Adhésions à une organisation d'employés	Répertorie les informations de l'organisation syndicale associées à l'employé. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter des informations sur le syndicat pour l'employé. Pour en savoir plus, voir Créer des adhésions à une organisation d'employés.

5. Cliquez sur **Envoyer** pour revenir à la page de liste des **Profils RH** ou cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Profil RH.**

> **Remarque :**
> Certaines informations de profil RH, comme le département, sont synchronisées entre les enregistrements de l'Utilisateur [sys_user] et du Profil RH [hr_profile]. La mise à jour des informations dans un seul enregistrement applique automatiquement les mises à jour dans l'autre enregistrement.

Ajouter ou modifier des contacts pour les RH

Vous pouvez ajouter ou modifier des coordonnées sur un profil RH et indiquer la personne à contacter en cas d'urgence via le module ou la liste connexe Contacts.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pour plus d'informations sur la création ou la modification d'un profil RH, consultez Ajouter ou modifier un profil RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Profils RH**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur un contact existant.
3. Saisissez ou modifiez le nom, les numéros de téléphone et d'autres informations de contact.
4. Dans le champ **Employé**, cliquez sur l'employé auquel est associé le contact pour le sélectionner.
5. Pour préciser la personne en tant que contact en cas d'urgence, cochez la case **Contact en cas d'urgence.** Le champ **Priorité** apparaît.
6. Sélectionnez la priorité du contact, **Principal** ou **Autre**.
7. Cliquez sur **Envoyer** pour revenir à la liste des **Contacts RH** ou cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Contacts RH.**

Qui est couvert

Vous pouvez créer ou modifier les personnes couvertes par un régime d'avantages sociaux à l'aide du module Prestations de santé RH.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les employés demandent de créer ou de modifier les personnes couvertes par leur régime d'avantages sociaux en soumettant une demande par le biais du portail de services RH. Une fois qu'un contact est ajouté à l'application HR, les agents RH peuvent ajouter le contact en tant que bénéficiaire à un enregistrement d'avantages sociaux de l'employé.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Qui est couvert**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur un employé pour ouvrir un enregistrement.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire de bénéficiaire RH

Champ	Description
Employé	L'utilisateur qui a soumis le ticket. Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et sélectionnez l'employé.
Contact	Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** pour afficher la liste de contacts de l'employé. Cliquez sur **Nouveau** pour entrer un nouveau contact pour l'employé. Vous pouvez spécifier ici la relation entre l'employé et la personne à contacter en cas d'urgence.
Prénom	Prénom du bénéficiaire. Affiche les informations du **Contact**.
Nom	Nom de famille du bénéficiaire. Affiche les informations du **Contact**.
Relation	Relation avec l'employé.
ID de taxe nationale	Numéro de sécurité sociale du bénéficiaire ou numéro d'identification fiscale pour un compte en fiducie.
Date de naissance	Date de naissance du bénéficiaire.
Genre	Genre de la personne couverte.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La personne couverte figure dans la liste **Qui est couvert**.
5. Pour modifier les données de la personne couverte, utilisez la liste **Qui est couvert**.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom de la personne couverte et en appuyant sur Entrée. Vous pouvez également effectuer une recherche avec le nom de l'employé de la même façon.
6. Cliquez sur le nom de la personne couverte pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier un bénéficiaire

Vous pouvez créer ou modifier un bénéficiaire de l'employé à l'aide du module Bénéficiaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employés demandent de créer ou de modifier un bénéficiaire à un régime d'avantages sociaux particulier en soumettant une demande par le biais du portail de services RH. Un

Traduction automatique

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

ticket de bénéficiaires est ouvert et peut être consulté et géré à l'adresse suivante : **Profil RH** > **Bénéficiaires**.

Procédure

1. Cliquez sur **Nouveau** ou sur un bénéficiaire pour ouvrir un enregistrement de bénéficiaire.
2. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire de bénéficiaire RH

Champ	Description
Employé	L'utilisateur qui a soumis le ticket. Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez l'utilisateur.
Contact	Cliquez sur **Référencer à l'aide de la liste** pour afficher une liste de contacts de l'employé. Cliquez sur **Nouveau** pour entrer un nouveau contact pour l'employé. Vous pouvez spécifier ici la relation entre l'employé et la personne à contacter en cas d'urgence.
Prénom	Prénom du bénéficiaire. Affiche les informations du **Contact**.
Nom	Nom de famille du bénéficiaire. Affiche les informations du **Contact**.
Date de naissance	Date de naissance du bénéficiaire.
ID de taxe nationale	Numéro de sécurité sociale du bénéficiaire ou numéro d'identification fiscale pour un compte en fiducie.
Fiducie	Vérifiez si le bénéficiaire est une fiducie.
Relation	Relation avec l'employé.
Type d'avantage social	Type d'avantage, comme 401(k), Assurance-vie de base, Plan de retraite ou Assurance-vie volontaire.
Type de bénéficiaire	Principal ou temporaire.
Pourcentage	Pourcentage de l'avantage distribué au bénéficiaire.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le bénéficiaire figure sur la liste des bénéficiaires RH.
4. Pour modifier les données du bénéficiaire, trouvez le bénéficiaire existant dans la liste des bénéficiaires RH. Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom du bénéficiaire et en appuyant sur Entrée. Vous pouvez également effectuer une recherche avec le nom de l'employé de la même façon.
5. Cliquez sur le nom du bénéficiaire pour ouvrir le formulaire.
6. Modifiez le formulaire.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

Ajouter ou modifier une prestation de santé

Vous pouvez ajouter ou modifier une prestation de santé d'un employé à l'aide du module Prestations de santé.

Avant de commencer

Rôle requis : sh_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employés peuvent poser des questions sur des prestations de santé et demander à s'inscrire à un régime d'assurance santé en soumettant une demande par le biais du portail de services RH. Un ticket de prestations de santé est ouvert et peut être consulté et géré à l'adresse suivante : **Profil RH** > **Prestations de santé**.

Procédure

1. Accédez à la **Profil RH** > **Prestations de santé**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement de prestations de santé.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire Prestation de santé RH

Champ	Description
Planifier	Nom du régime d'assurance. Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et sélectionnez le régime de l'employé.
Employé	L'utilisateur qui a demandé l'inscription. Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et sélectionnez l'utilisateur.
Type d'avantage social	Type de régime de prestations de santé choisi. Ce champ est automatiquement rempli une fois le régime sélectionné.
Fournisseur	Prestataire de soins de santé qui fournit le régime de prestations de santé. Ce champ est automatiquement rempli une fois le régime sélectionné.
Type de plan	Type de régime de prestations de santé. Ce champ est automatiquement rempli une fois le régime sélectionné.
ID de plan	Numéro d'adhésion/inscription de l'employé.
Type de couverture	Type de couverture santé que le régime offre à l'employé.
Formulaire d'inscription	Formulaire d'inscription de l'employé joint pour une inscription ou une modification.
Qui est couvert	Liste des membres de la famille de l'employé couverts par la prestation de santé.
Date de début	Date à laquelle l'avantage est actif pour l'employé et les bénéficiaires.
Date de fin	Date à laquelle l'avantage n'est plus actif pour l'employé et les bénéficiaires.
Cotisation patronale (par paie)	Montant en dollars que l'employeur cotise au régime sur le salaire.
Cotisation patronale (par an)	Montant en dollars que l'employeur cotise au régime par an.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Cotisation salariale (par paie)	Montant en dollars que l'employé cotise au régime sur le salaire.
Cotisation salariale (par an)	Montant en dollars que l'employé cotise au régime par an.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les prestations de santé figurent sur la liste **Prestations de santé RH**.
5. Pour modifier les données relatives aux prestations de santé, recherchez les prestations de santé existantes dans la liste **Prestations de santé RH**.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom de l'employé et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur les prestations de santé pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier des prestations d'assurance-vie et d'assurance-décès et mutilation par accident

Vous pouvez ajouter ou modifier une prestation d'assurance pour un employé en utilisant le module Avantages des RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employés peuvent poser des questions sur des prestations d'assurance et demander à s'inscrire à un régime d'assurance en soumettant une demande par le biais du portail de services RH. Un ticket de prestations d'assurance est ouvert et peut être consulté et géré.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Prestations d'assurance-vie et d'assurance-décès et mutilation par accident**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement de prestations d'assurance.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire Prestation d'assurance RH

Description	Champ
Nom du régime d'assurance. Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et sélectionnez le régime de l'employé.	Planifier
L'utilisateur qui a demandé l'inscription. Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et sélectionnez l'utilisateur.	Employé
Numéro d'adhésion/inscription de l'employé.	ID de plan
Compagnie d'assurance-vie qui fournit la prestation d'assurance. Ce champ est automatiquement rempli une fois le régime sélectionné.	Fournisseur

Traduction automatique

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

Description	Champ
Type de régime d'assurance. Ce champ est automatiquement rempli une fois le régime sélectionné.	Type de plan
Entrez le type de couverture du régime. Par exemple, couverture familiale ou régime individuel. Le type de couverture ne s'applique pas à tous les régimes d'assurance.	Type de couverture
Période de couverture de la police d'assurance.	Terme
Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** pour rechercher et sélectionner des contacts bénéficiaires.	Bénéficiaires
Liste des membres de la famille de l'employé couverts par la prestation de santé.	Qui est couvert
Date à laquelle l'avantage est actif pour l'employé et les bénéficiaires.	Date de début
Date à laquelle l'avantage n'est plus actif pour l'employé et les bénéficiaires.	Date de fin
Montant en dollars que l'employeur cotise au régime sur le salaire.	Cotisation patronale (par paie)
Montant en dollars que l'employeur cotise au régime par an.	Cotisation patronale (par an)
Montant en dollars que l'employé cotise au régime sur le salaire.	Cotisation salariale (par paie)
Montant en dollars que l'employé cotise au régime par an.	Cotisation salariale (par an)

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La prestation d'assurance figure sur la liste **Prestations d'assurance RH**.
5. Pour modifier les données relatives aux prestations d'assurance, recherchez les prestations d'assurance existantes dans la liste **Prestations d'assurance RH**.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom de l'employé et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur les prestations de santé pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier une prestation de retraite

Vous pouvez ajouter ou modifier une prestation de retraite pour un employé en utilisant le module Avantages pour la retraite.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employés peuvent poser des questions sur les prestations pour la retraite et demander à s'inscrire à un plan de retraite en soumettant une demande par l'entremise du portail de services RH. Un ticket d'avantage pour la retraite est ouvert et peut être consulté et géré.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Avantages pour la retraite**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement d'avantage pour la retraite.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire d'avantage pour la retraite RH

Champ	Description
Planifier	Nom du régime d'assurance. Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et sélectionnez le régime de l'employé.
Employé	L'utilisateur qui a demandé l'inscription. Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et sélectionnez l'utilisateur.
ID de plan	Numéro d'identification du régime d'assurance.
Fournisseur	Société financière qui fournit la prestation de retraite. Ce champ est automatiquement rempli une fois le régime sélectionné.
Type de plan	Type de régime de retraite choisi.
Type de couverture	Entrez le type de couverture du régime. Par exemple, couverture familiale ou régime individuel. Le type de couverture ne s'applique pas à tous les régimes de retraite.
Date de début	Date à laquelle l'avantage est actif pour l'employé et les bénéficiaires.
Date de fin	Date à laquelle l'avantage n'est plus actif pour l'employé et les bénéficiaires.
Pourcentage de la cotisation salariale	Pourcentage déduit du salaire de l'employé par rapport à la prestation.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'avantage pour la retraite figure sur la liste des avantages pour la retraite RH.
5. Pour modifier les données sur les avantages pour la retraite, recherchez les avantages pour la retraite existants dans la liste des avantages pour la retraite RH.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom de l'employé et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur le nom de l'avantage pour la retraite pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier des prestations d'assurance-invalidité

Vous pouvez ajouter ou modifier une prestation d'assurance-invalidité pour un employé à l'aide du module Prestations d'assurance-invalidité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employés peuvent poser des questions sur des prestations d'assurance-invalidité ou s'inscrire à un programme d'assurance-invalidité ou le modifier. Un ticket de prestations d'assurance-invalidité est ouvert et peut être consulté et géré.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Prestations d'assurance-invalidité**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement de prestations d'invalidité.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Champ	Description
Planifier	Nom du régime d'assurance-invalidité. Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et sélectionnez le régime de l'employé.
Type de plan	Type de régime de prestations de santé. Ce champ est automatiquement rempli une fois le régime sélectionné.
ID de plan	Numéro d'identification du régime de santé.
Date de début	Date à laquelle l'avantage est actif pour l'employé et les bénéficiaires.
Date de fin	Date à laquelle l'avantage n'est plus actif pour l'employé et les bénéficiaires.
Employé	L'utilisateur qui a demandé l'inscription. Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et sélectionnez l'utilisateur.
Cotisation salariale (par paie)	Montant en dollars que l'employé cotise au régime sur le salaire.
Cotisation salariale (par an)	Montant en dollars que l'employé cotise au régime par an.
Cotisation patronale (par paie)	Montant en dollars que l'employeur cotise au régime sur le salaire.
Cotisation patronale (par an)	Montant en dollars que l'employeur cotise au régime par an.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les prestations de santé figurent sur la liste **Allocation d'invalidité RH**.
5. Pour modifier les données relatives aux prestations d'assurance, recherchez les prestations d'assurance existantes dans la liste **Allocation d'invalidité RH**.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom de l'employé et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur le montant sous la colonne **Cotisation salariale** pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier l'adhésion à une organisation d'employés

Utilisez Adhésion à une organisation d'employés pour identifier les employés qui appartiennent à une organisation et associer les informations connexes à leur profil RH.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Profils RH**.
2. Sélectionnez **Nouveau** ou un profil RH existant.

   Remarque :
   pour en savoir plus sur les champs afin de compléter un profil RH, consultez Ajouter ou modifier un profil RH.

3. Après avoir créé un profil RH ou modifié un profil RH existant, sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe du profil RH s'affiche.
4. Dans l'onglet **Adhésion à une organisation d'employés**, sélectionnez **Nouveau**.
   Pour en savoir plus sur la création d'une adhésion à une organisation d'employés, consultez Créer des adhésions à une organisation d'employés.
5. Après avoir saisi les informations requises, sélectionnez **Enregistrer** ou **Soumettre**.

Générer des profils RH

Pour les nouveaux utilisateurs de HR Service Delivery, vous pouvez créer un profil RH pour plusieurs employés en utilisant des conditions et des critères.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Générer des profils RH**.
2. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Champ	Description
Filtrer les utilisateurs	Cliquez sur les conditions que doit remplir l'employé pour se voir attribuer le profil et sélectionnez-les.
Profils	Cliquez sur le type de profil des employés qui répondent aux conditions pour le sélectionner.

3. Cliquez sur **Créer des profils**.

Ajouter ou modifier un dépôt direct de l'employé

Vous pouvez ajouter ou modifier un dépôt direct pour un employé à l'aide du module Dépôt direct.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Dépôt direct**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement de dépôt direct RH.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire Dépôt direct de profil RH

Champ	Description
Employé	Nom de l'employé.
Compte bancaire	Nom du détenteur du compte.
Actifs	Cochez cette case pour activer le dépôt direct pour l'employé. Le fait de laisser la case vide ou de la désélectionner désactive le dépôt direct.
Type de dépôt	Le type de dépôt direct : montant, pourcentage ou restant.
Montant du dépôt	S'affiche lorsque **Montant** est sélectionné comme **Type de dépôt**. Entrez le montant en dollars du dépôt direct.
Pourcentage de dépôt	S'affiche lorsque **Pourcentage** est sélectionné comme **Type de dépôt**. Entrez le montant en pourcentage du dépôt direct.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le dépôt direct est répertorié dans la liste Dépôts directs RH.
5. Pour modifier les données d'un dépôt direct, recherchez le dépôt direct existant dans la liste Dépôts directs RH.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom de l'employé et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur l'icône d'information ou la date dans la colonne **Mis à jour** de la liste pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier un remboursement des frais de scolarité

Vous pouvez ajouter ou modifier un remboursement de frais de scolarité pour un employé en utilisant le module Avantages des RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employés peuvent poser des questions sur les cours et les classes approuvés et demander le remboursement des frais de scolarité en soumettant une demande par l'entremise du portail des services RH. Un ticket de remboursement des frais de scolarité est ouvert et peut être consulté et affecté à l'adresse **Avantages des RH** > **Remboursements des frais de scolarité**.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Avantages des RH** > **Remboursements des frais de scolarité** > **Remboursements des frais de scolarité**.
   La liste **Remboursements des frais de scolarité** s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un ticket de remboursement des frais de scolarité RH.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire Remboursement des frais de scolarité

Champ	Description
Employé	L'utilisateur qui a demandé le remboursement des frais de scolarité. Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et sélectionnez l'utilisateur.
Nom de l'établissement/du programme	Nom de l'établissement ou du programme où l'employé a suivi le cours.
Justification de cours	Explication des raisons pour lesquelles l'employé a suivi le cours.
Date de démarrage de la formation	Date à laquelle le cours a commencé.
Date de fin de la formation	Date à laquelle le cours s'est terminé.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le remboursement des frais de scolarité figure sur la liste **Remboursements des frais de scolarité RH**.
5. Pour modifier les données sur le remboursement des frais de scolarité, recherchez le remboursement de frais de scolarité existant dans la liste **Remboursements des frais de scolarité RH**.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom de l'employé et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur le remboursement des frais de scolarité pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier des aménagements

Vous pouvez ajouter, modifier ou afficher des demandes d'aménagement pour un profil RH. Les demandes d'aménagement proviennent de vos employés et concernent leur situation professionnelle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_er.case_writer

Remarque :
Pour plus d'informations, consultez Aménagements HR Service Delivery Employee Relations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Profils RH**.
2. Sélectionnez un profil RH dans la liste.

Traduction automatique

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

3. Faites défiler la page jusqu'à la liste connexe et sélectionnez l'onglet **Aménagements**.
4. Sélectionnez **Nouveau** ou le lien **État** pour apporter des modifications.

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur la création d'une demande d'aménagement, consultez Créer des aménagements.

5. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Intégration HR Service Delivery avec Service Portfolio Management et Digital Portfolio Management

HR Service Delivery integration with Service Portfolio Management et Digital Portfolio Management vous permet de gérer les services RH dans un format normalisé et structuré, comme suggéré dans la méthodologie CSDM (Common Service Data Model). Cela garantit que la hiérarchie dans laquelle vous définissez les services est cohérente avec la hiérarchie des autres unités business.

Vue d'ensemble

Les grandes entreprises clientes qui s'apprêtent à adopter la vision de la gestion des services d'entreprise sont confrontées au problème des flux de travail différents suivant des modèles de données et une hiérarchie différents, ce qui rend difficile la fourniture d'une vue uniforme de tous les services. Ces clients ont besoin d'une interface commune, d'un emplacement unique pour surveiller les mesures, afficher les services et obtenir des informations similaires dans les flux de travail. Avec cette intégration :

- Les services RH sont mappés dans la hiérarchie de CSDM, ce qui permet aux propriétaires de services de définir les services d'entreprise appropriés de manière cohérente.

Mappage

HR Service Delivery	Modèle de données de service commun
COE (Centre d'excellence) Par exemple : Rémunérations globales	-
Catégorie de la rubrique Par exemple : Avantages	Nœud de taxonomie Par exemple : assistance ordinateur portable (service)
Détails de la rubrique Par exemple : Soins dentaires	Services Par exemple : assistance ordinateur portable (service)
Service RH : créateur d'enregistrement Par exemple : Question sur les prestations de soins dentaires	Offres de service Par exemple : ○ Assistance pour ordinateur portable de direction (offre de service) : Ordinateur portable 15 » Portal Plan (élément de catalogue)

Traduction automatique

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

HR Service Delivery	Modèle de données de service commun
	○ Prise en charge standard des ordinateurs portables (offre de service) : ordinateur portable 13 » Portals Plan (élément de catalogue)

- Les services RH font partie des services globaux dans le portefeuille des ressources humaines, dans les portefeuilles d'entreprise et dans Digital Portfolio Management. Avec Digital Portfolio Management, vous pouvez gérer et maintenir tous vos services, applications et produits à partir d'un seul emplacement. Elle vous permet de mettre en évidence des données provenant des solutions que vous possédez, ainsi que des solutions que vous ne possédez pas, mais sur lesquelles vous vous appuyez à partir d'autres produits ServiceNow.

Informations sur l'activation

Tout d'abord, activez l'application Human Resources Scoped App : Core [com.sn_hr_core]. L'activation de l'application active automatiquement Service Portfolio Management.

Ensuite, activez Digital Portfolio Management pour afficher les services RH dans le tableau de bord Digital Portfolio Management.

Flux de travail

1. Activez les applications requises.
2. Créer une configuration de table de services dans Service Portfolio Management.

   Remarque :
   La configuration de la table de services RH par défaut est disponible pour utilisation.

3. Configurer les mappages de service CSDM.

   Remarque :
   Vous pouvez utiliser des données de démonstration pour les mappages de service CSDM RH.

Adopter la méthodologie CSDM

Gérez les services de votre unité business dans un format structuré et standardisé, comme suggéré dans la méthodologie CSDM (Common Service Data Model). Assurez-vous que la hiérarchie dans laquelle vous définissez les services est cohérente avec celle des autres unités business.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les clients ont besoin d'une interface commune, d'un emplacement unique pour surveiller les mesures, afficher les services et obtenir des informations similaires dans les flux de travail. Avec cette fonctionnalité, vous pouvez :

- Mappez vos services dans la hiérarchie de CSDM, fournissant ainsi aux propriétaires de services un moyen cohérent de définir les services d'entreprise appropriés.
- Affichez vos services dans le cadre de l'ensemble des services dans Gestion des portefeuilles numériques. Avec Digital Portfolio Management, vous pouvez gérer et maintenir tous vos services, applications et produits à partir d'un seul emplacement.

Traduction automatique

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

Données de surface provenant des solutions que vous possédez, ainsi que des solutions que vous ne possédez pas, mais sur lesquelles vous vous appuyez à partir d'autres produits ServiceNow.

Procédure

1. Créez un service technique ou d'entreprise et des enregistrements d'offres de service correspondants pour votre unité business.
2. Créer une configuration de table de services dans Service Portfolio Management.
3. Mappez votre service de BU au service ou à l'offre de service CSDM.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer les mappages de service CSDM.
4. Ajoutez votre logique d'unité business pour renseigner les colonnes Service et Offre de service dans les enregistrements de tâches ou les enregistrements de BU qui résultent et qui sont créés à l'aide du service de BU (par exemple : cas d'utilisation de service RH).
   La table doit avoir des colonnes Service et Offre de service.
5. Créez un portefeuille des services et ajoutez les nœuds taxonomiques requis.
   Pour plus d'informations, consultez Service Portfolio Management .
6. Mappez le service BU aux nœuds de classification dans la liste connexe Services.

   Remarque :
   Une fois le service mappé, les offres connexes sont automatiquement sélectionnées. Vous pouvez créer ou modifier les offres liées au service.

7. Configurez le groupe de KPI et les indicateurs pour votre unité business dans le tableau de bord Digital Portfolio Management.
   Pour plus d'informations, consultez Digital Portfolio Management .
   - Pour afficher les KPI dans Digital Portfolio Management, créez un groupe de KPI et ajoutez les KPI requis. Une fois les KPI ajoutés, ajoutez un mappage de groupe pour associer le groupe au nœud taxonomique correct dans lequel vous souhaitez afficher les données de l'indicateur.
   - La répartition correcte doit être affectée aux indicateurs PA. Par exemple, si vous créez un indicateur pour une offre de services, ajoutez **DPM : répartition des offres de service** à cet indicateur. Avant d'ajouter la répartition, assurez-vous que la table d'enregistrement existe dans les mappages de répartition.

     Remarque :
     Assurez-vous que le service est à l'état Opérationnel, afin que les indicateurs puissent fonctionner comme prévu.

   - Une fois que vous avez ajouté les configurations ci-dessus et les données requises, vous pouvez afficher l'analyse dans le tableau de bord Digital Portfolio Management.

Rôles pour les configurations des tables de services CSDM et les mappages de service

Rôles requis pour créer ou afficher des configurations de tables de services CSDM et des mappages de services.

Rôles	Description
Administrateur de service	Peut Créer une configuration de table de services dans Service Portfolio Management.

Traduction automatique

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

Rôles	Description
[service_admin]	
Éditeur de service ou auteur de service [service_editor], [service_author]	• Peut lire une configuration dans la configuration de la table de services. • Peut Configurer les mappages de service CSDM, uniquement si l'utilisateur est le propriétaire du service.
Visualiseur de service [service_viewer]	• Peut lire une configuration dans la configuration de la table de services. • Peut lire les mappages de service CSDM.

Créer une configuration de table de services dans Service Portfolio Management

Créez une configuration de table de services pour votre unité business (BU). Associez vos mappages de service de BU à la configuration de table de services correcte.

Avant de commencer

Rôle requis : service_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Configuration CSDM** > **Configuration de la table de services**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Champ	Description
Nom	Nom du service.
Table de services	Table de BU à laquelle le service est mappé.
Niveau de mappage	Niveau de mappage associé à la configuration de la table Service : ○ Service : service parent ○ Offre de service : affine le service parent en fonction d'un besoin professionnel et d'un niveau de performance spécifiques.
Application	Application à laquelle la configuration de table de services est associée.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver la configuration de la table de services.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les mappages de service CSDM

Configurez les mappages de service CSDM sur les mappages de table de services appropriés. Assurez-vous que les services ou les offres de services sont balisés avec le bon portefeuille d'entreprise.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : service_editor ou service_author

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des portefeuilles de services** > **Configuration CSDM** > **Mappage des services CSDM**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Champ	Description
Table de services	Table de services à laquelle le mappage est associé. **Remarque :** Seules les tables configurées dans la configuration de la table de services de votre unité business s'affichent.
Service	Nom du service RH.
Offre de service CSDM	Offre de service CSDM ou service auquel vous souhaitez mapper votre service de BU.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver le mappage de services.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Vue d'ensemble d'Admin Workspace pour les fournisseurs de services

Le fournisseur de service d'administration RH offre une vue consolidée de l'utilisation et de la consommation des services clients, ce qui donne aux administrateurs de fournisseurs de services la possibilité de prendre des décisions basées sur des données.

Les administrateurs SP peuvent exécuter les fonctions suivantes :

- Affichez différents aspects de la consommation de service, tels que le nombre de services consommés par client et le volume de tickets par service.
- Afficher les détails du client, y compris le nombre de services et d'utilisateurs RH.
- Accédez aux liens rapides liés aux tâches quotidiennes telles que les créations de domaines et de clients, et la gestion des utilisateurs.
- Accédez à des liens rapides pour un domaine spécifique sur la page des détails du client.

Remarque :
L'administrateur SP (sn_sp_admin_ws.admin) peut accéder à l'espace de travail et afficher une vue consolidée de la demande et de la consommation des services offerts aux clients. Cela permet de prendre des décisions fondées sur les données et d'accéder aux liens au niveau du portefeuille.

Admin Workspace pour les fournisseurs de services fournit aux administrateurs SP un espace de travail centralisé pour afficher une vue consolidée des demandes et de la consommation des services offerts aux clients à l'aide de KPI.

Traduction automatique

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

Détails de la vue d'ensemble de la page

Page	Description
Page de destination	Affiche une vue d'ensemble des services, des tickets clients, des détails sur les clients, des SLA rompus et des tendances au fil du temps, et inclut des données client, des KPI et des liens utiles au niveau du portefeuille.
Page Détails du client	Affiche une vue d'ensemble des tickets, du service, des SLA rompus, des tendances dans le temps. et comprend des indicateurs clés de performance spécifiques au client (domaine), des coordonnées et des liens utiles.

Remarque :
Si la liste des services RH ne s'affiche pas sur la page des détails du client, vous devrez peut-être ajouter l'ACL de lecture sur sn_hr_core_service table pour l'administrateur SP.

Détails de la fonctionnalité et de l'application

Fonctionnalité	Description
Nom de la taxonomie du lexique	Espace de travail de l'administrateur pour les fournisseurs de services (SP)
Libérer le véhicule	Boutique
Groupe de gestion PRB	Dev-App-RH
Prend-il en charge l'interface mobile ?	Non
Module d'extension ou application incluse dans le périmètre	Application incluse dans le périmètre
Exigence de licence	Oui
Prise en charge sur site	Oui
Lien vers le dépannage	N/A
Lien vers la FAQ	N/A
Domain separation	Oui

Traduction automatique

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

Remarque :
Pour afficher les KPI, les tendances dans tous les domaines du tableau de bord de l'espace de travail de l'administrateur SP doivent être dans le domaine global.

Détails du dépannage

Élément	Description
Problèmes liés à l'application (UI)	Si des problèmes d'application (UI) se produisent, vous pouvez commencer par consulter le générateur pour l'espace de travail de l'administrateur SP et 2 contrôleurs dans le tableau de bord MSP et la page Client MSP.
Changements de fréquence des données	Certains composants de visualisation des données, tels que les KPI, les tendances et les tableaux de résultats des indicateurs, collectent les données du mois en cours et d'autres non, ce qui peut entraîner une modification de certaines données. **Remarque :** Il est recommandé d'exécuter les tâches d'indicateur au début du mois et de collecter les données pour les mois précédents uniquement, et non pour le mois en cours.

Détails de la table existante

Table	Description
Domaine (domain)	Possède toutes les données sur le domaine, qui permet d'extraire les domaines et les données client.
Entreprise (core_company)	Possède toutes les données sur l'entreprise et peut avoir plusieurs sociétés qui lui sont associées. Cela extrait tous les points de contact dans les données de domaine.
Service RH (sn_hr_core_service)	Dispose de toutes les données de service et affiche les services sur les domaines sur la page des détails du client.

Remarque :
Il existe une dépendance de module d'extension sur Domain Support - Domain Extensions Installer

Détails du rôle d'administrateur SP

Rôle	Description
Administrateur SP (sn_sp_admin_ws.admin)	Les administrateurs SP sont des administrateurs inclus dans le champ d'application de l'application et peuvent accéder à l'espace de travail, aux tableaux de bord, aux KPI, aux indicateurs et aux liens utiles au niveau du portefeuille.

Traduction automatique

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

Détails ACL

ACL	Description
Expérience (4 ACL)	• 2 ACL en lecture/écriture pour l'accès à la page UX • 2 ACL pour la lecture/écriture pour l'accès à la route UX.
Administrateur SP en lecture (4 ACL)	• 1 ACL pour sn_hr_core_service • 1 ACL pour report_view • 1 ACL pour sn_hr_core_case table • 1 ACL pour sp_admin rôle.
Lecture de balise PA (2 ACL)	• 1 ACL pour pa_tag et pa_m2m_indicator_tags table • 1 ACL pour pa_indicators_breakdowns table m2m.
Exécuter (1 ACL)	1 ACL pour le courtier en données sn_sp_admin_ws. MSPUtil

Remarque :
Les ACL sont des niveaux d'accès appliqués et seuls les administrateurs SP peuvent accéder à l'application, à l'espace de travail et aux modules.

Détails du contrôleur UIB

Page	Description
Fournisseur de services	Contrôleur primaire qui encapsule toute la logique métier pour les fonctionnalités du tableau de bord MSP, telles que la création ou la mise à jour des KPI, des données et des liens, qui doivent être affichées sur le tableau de bord MSP.
Client du fournisseur de service	Contrôleur qui encapsule toute la logique métier pour les fonctionnalités de la page de détails du client du tableau de bord MSP, telles que la création ou la mise à jour des KPI, des données et des liens, qui doivent être affichées sur la page des détails du client.

Administrateur SP : personnalisations du lieu de travail

Ajoutez des personnalisations en incluant des KPI avec des variantes par défaut de page de destination dupliquées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_sp_admin_ws.admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **HR Service Delivery** > **Espace de travail de l'administrateur SP**.
2. Localisez **la variante en double** dans UI Builder.

> **Remarque :**
> Pour toute modification sur la **page de destination** ou **les variantes par défaut des détails du client** , vous devez dupliquer les variantes et mettre à jour la commande.

3. Sélectionnez l'un des **conteneurs de KPI**.
4. Sélectionnez **Services par client**.
5. Sélectionnez les **points de suspension** (trois points) et sélectionnez **Dupliquer**.

> **Remarque :**
> **Les composants de conteneur**, **de KPI** et **de bouton**sont créés.

6. Localisez le préréglage du composant de bouton dupliqué et mettez-le à jour sur **aucun**.
7. Sélectionnez **les sources de données**, **Grouper par** et **les propriétés de mesure** requises pour le KPI.
8. Créez le type **JSON de variable d'état client datForShowAllModalCustom** .
9. Sélectionnez et dupliquez le modal **Afficher TOUTES les valeurs de KPI** .

> **Remarque :**
> Pour le tableau de résultats des indicateurs dupliqué, mettez à jour les propriétés suivantes : **@state.dataForShowAllModalCustom.indicators** et **@state.dataForShowAllModalCustom.breakdowns.** Ne modifiez pas le composant principal **Afficher tous le tableau de résultats de l'indicateur**.

10. Ensuite, configurez les événements suivants pour le bouton **Afficher tout** en double.
11. Sélectionnez le paramètre **Mettre à jour l'état du client** et définissez le mode sur script.
12. Collez le script suivant avec les valeurs appropriées :

```
/**
     * @param {params} params
     * @param {api} params.api
     * @param {any} params.event
     */
    function evaluateEvent({
        api,
        event
    }) {
        return {
            propName: "dataForShowAllModalCustom",
            value: {
                "label": ""//Heading,
                "indicators": [{
                    "id": ""//Indicator ID,
                    "label": ""//Indicator Label
                }],
                "breakdowns": [{
```

Traduction automatique

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

```
                "breakdownId": ""//Breakdown ID,
                "breakdownLabel": ""//Breakdown Label,
                "elementIds": [],
                "perPage": "ALL"
            }]
        }
    };
}
```

13. Sélectionnez **Ouvrir ou fermer l'événement de boîte de dialogue modale** et activez la **boîte de dialogue modale O pen**.
14. Sélectionnez **la fenêtre modale** dupliquée, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Pour ajouter une nouvelle tendance à la variante par défaut de la page de destination dupliquée.

15. Accédez au **groupe d'indicateurs dans le navigateur**.
16. Ouvrez l'enregistrement **KPI de la page de destination de l'administrateur SP** et ajoutez l'indicateur dans la liste connexe de l'indicateur.

> **Remarque :**
> La sélection apparaîtra automatiquement dans **les tendances** de l'espace de travail.

Pour ajouter un KPI à la variante par défaut de la page client dupliquée.

17. Accédez à **Script Includes**.
18. Ouvrez **l'enregistrement MSPUtil** .
19. Ajoutez une fonction dans le script affiché ici :

```
fetchIndicatorsWithBreakDowns: function() {
        return {
            "INDICATOR_KEY_NAME": {
                "id": '', //Indicator ID
                "label": '',//Label to shown in Trend
                "breakdown": '',//Indicator breakdown
                "domainBreakdownId": ''//Domain Breakdown within selected indicator
            }
        }
    }
```

20. Utilisez un objet dans la fonction **fetchIndicatorsWithBreakDowns** pour obtenir des **tendances OOB**.

```
{
        "casesPerServices": {
            id: '60450b1e53da3110d959ddeeff7b1213',
            label: 'Cases per services',
            state: 'casesPerServices',
            breakdown: 'a868c712531e3110d959ddeeff7b1225',
            domainBreakdownId: '0095cf1e53da3110d959ddeeff7b122f'
        },
        "breachedSLAs": {
```

Traduction automatique

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

```
        id: '8c61139a531e3110d959ddeeff7b12b5',
        label: 'Breached SLAs',
        state: 'breachedSLAs',
        breakdown: 'f5421fda531e3110d959ddeeff7b124a',
        domainBreakdownId: '6ba2133353ba7110d959ddeeff7b123a'
    }
}
```

21. Accédez à la **variante par défaut de la page de détails du client dupliquée** dans UI Builder.
22. Sélectionnez **le conteneur de la section KPI**.
23. Ajoutez un **KPI** à l'aide du composant **de visualisation des données** .
24. Sélectionnez les propriétés **Sources de données, Grouper par et Mesure** requises pour le KPI à l'aide de la liaison de données suivante :

Propriétés	Clé d'indicateur
Sources de données	@data.msp_client_page.kpiBreakdowns.INDICATOR_KEY_NAME.dataSources
Étiquette de la mesure	@data.msp_client_page.kpiBreakdowns.INDICATOR_KEY_NAME.metrics
Grouper par	@data.msp_client_page.kpiBreakdowns.INDICATOR_KEY_NAME.groupBy

Remarque :
La clé INDICATOR_KEY_NAME doit correspondre à la clé donnée dans le script MSPUtil.

Pour ajouter une tendance dans les deux variantes par défaut des détails du client dupliquées.

25. Accédez au **groupe d'indicateurs dans le navigateur**.
26. Ouvrez **l'enregistrement KPI de la page du client administrateur SP** .
27. Ajoutez un indicateur dans la liste connexe des indicateurs.

Remarque :
La sélection apparaîtra automatiquement dans **les tendances** de l'espace de travail. Toutefois, assurez-vous que l'indicateur que vous avez ajouté dispose d'une répartition de domaine.

Services RH.

28. Accédez aux **services RH** pour une vérification de validation de rôle.
29. Si **les services RH** sont disponibles pour **les utilisateurs MSP**, créez un **ACL en lecture** dans la table des services RH.
30. Ajoutez **le rôle sn_sp_admin_ws.admin** à la table.

Remarque :
Pour afficher les KPI et les tendances dans tous les domaines dans le tableau de bord de l'espace de travail, l'administrateur MSP doit être dans le domaine global.

Dépannage.

31. Accéder à un fichier de composant de macro de variante par **défaut des détails du client** dupliqué.
32. Vérifiez les **valeurs propertyValues** pour **cases_per_service** et le **breached_sla**.

Traduction automatique

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

33. Validez le fait que les composants n'ont pas la paire clé-valeur **scoreType :null**.

> **Remarque :**
> Lorsqu'un fichier a une valeur clé **scoreType :null,** supprimez-la et mettez à jour le fichier.

Employee Journey Management

Employee Journey Management intègre les applications et les fonctionnalités de HR Service Delivery permettant aux employés, aux gestionnaires et à l'organisation d'initier et de gérer des parcours afin de favoriser l'implication et la productivité des employés.

Il existe plusieurs applications, modules d'extension, intégrations et fonctionnalités disponibles pour Employee Journey Management. Chaque application ou fonctionnalité peut avoir des conditions et des prérequis qui doivent être respectés afin d'en assurer le bon fonctionnement. Avant d'installer et de configurer une fonctionnalité, lisez la documentation connexe.

Modules d'extension et applications requis

Les modules d'extension et applications requis doivent être installés ou activés afin que les fonctionnalités et les applications connexes fonctionnent correctement.

Publication de contenu

Publication de contenu permet de créer et de publier une multitude de contenus sur divers canaux tels que le portail, les e-mails, les mobiles et plus encore. Publication de contenu vous permet de communiquer avec vos employés à l'aide de différentes méthodes.

Employee Center

Le ServiceNow® Centre des employés est un portail dynamique et multi-départements standard pour la prestation de services et l'implication des employés. Le portail Centre des employés permet également aux clients de mettre facilement à l'échelle leurs solutions de service dans tous les services, notamment les services informatiques, des RH, de lieu de travail, juridiques et de procurement grâce à des workflows digitaux.

Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]

Fournit Case and Knowledge Management pour HR Service Delivery. Uniformise la documentation, l'interaction et l'exécution des demandes des employés tout en ayant une visibilité sur la quantité et le type de tickets entrants.

Événements de cycle de vie Entreprise

Vous pouvez activer le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] si vous avez le rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Applications clés

Lisez la documentation d'installation et de configuration pour les applications clés afin d'identifier les prérequis.

Journey Designer

L'application ServiceNow® Journey Designer permet aux employés et aux gestionnaires de votre organisation d'initier et de gérer des parcours afin de favoriser l'implication et la productivité des employés.

Journey Accelerator

Traduction automatique

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

Les administrateurs peuvent utiliser l'application ServiceNow® Journey Accelerator pour créer des modèles pour les plans et les tâches à faire. Les gestionnaires utilisent ensuite les modèles pour créer et publier des plans personnalisés pour les transitions clés des employés. Les gestionnaires, les employés et les mentors peuvent accéder aux plans à partir de l'Centre des employés (EC).

Intégrations des applications et fonctionnalités

Lisez la documentation d'installation et de configuration pour toute application ou intégration que vous avez prévu d'installer. Certaines des applications et intégrations ont des prérequis détaillés qui doivent être remplis avant que l'intégration ou l'application fonctionne correctement.

Learning Posts

Grâce à l'application ServiceNow® Learning Posts, créez une expérience d'apprentissage omnicanale pour vos employés leur permettant de suivre la formation adaptée au bon moment.

Listening Posts

L'application ServiceNow® Listening Posts vous permet de créer des enquêtes rapides simples pour capturer les points de contact des employés, obtenir des informations à partir des commentaires des employés et améliorer leur expérience globale.

Apprentissage machine pour HR Service Delivery

Les solutions d'apprentissage machine pour HR Service Delivery aident à déterminer automatiquement les groupes d'affectation et les services pour les tickets RH, à créer automatiquement des tickets à partir d'e-mails et à détecter des articles de la base de connaissances qui aident à résoudre plus rapidement les tickets et les tâches.

Manager Hub

Le ServiceNow® Manager Hub augmente le libre-service des gestionnaires et l'implication proactive avec leur équipe en fournissant des informations et des actions recommandées pour traiter les urgences et les priorités afin de stimuler la réussite de l'équipe. Il permet aux gestionnaires de devenir des leaders grâce à des ressources personnalisées.

Microsoft Exchange Online

Remarque :
si un administrateur prévoit d'utiliser les options de planification Microsoft Office 365 avec Journey Accelerator, il doit installer et configurer les intégrations et les modules d'extension Microsoft connexes avant d'installer Journey Accelerator et Journey Designer.

En intégrant la fonctionnalité de planification Journey Accelerator à la fonction de calendrier Microsoft Office 365, les utilisateurs peuvent planifier des plans et des tâches à faire.

Demander des applications dans l'App Store

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

Journey Designer

L'application ServiceNow® Journey Designer permet aux employés et aux gestionnaires de votre organisation d'initier et de gérer des parcours afin de favoriser l'implication et la productivité des employés.

Journey Designer Mise en route

Traduction automatique

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

Journey Designerutilise Journey Accelerator et Événements de cycle de vie pour créer une expérience de parcours unifiée pour les employés et les gestionnaires dans .Centre des employés Les parcours offrent une expérience utilisateur unique. Dans le back-end, les enregistrements sont créés à l'aide Journey Designerde composants , Journey Accelerator, et Événements de cycle de vie pour créer un parcours personnalisé pour les employés.

Explorer Découvrez comment Journey Designer facilite la création, la gestion et l'achèvement de parcours.	Installer Installez l'application Journey Designer et ses fonctionnalités.	Configurer Configurer Journey Designer
Utiliser Les gestionnaires, les mentors et les employés travaillent avec des parcours à partir du Centre des employés.	Intégrer Étendez les options de Journey Designer en les intégrant à d'autres applications.	Processus d'approbation et d'examen de la configuration du plan de parcours Créer, gérer et utiliser Journey Designer des modèles de configuration de plan
Parcours sur Now Mobile 	Solutions d'analyse et de génération de rapports Surveillez les données de parcours dans les rapports et les tableaux de bord.	Référence Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les champs, les tables et les propriétés.

Demander des applications dans l'App Store

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

Explorez Journey Designer les fonctionnalités

Les administrateurs de l'organisation activent et configurent Journey Designer pour aider les gestionnaires et les employés à comprendre et à collaborer activement sur des parcours professionnels et personnels.

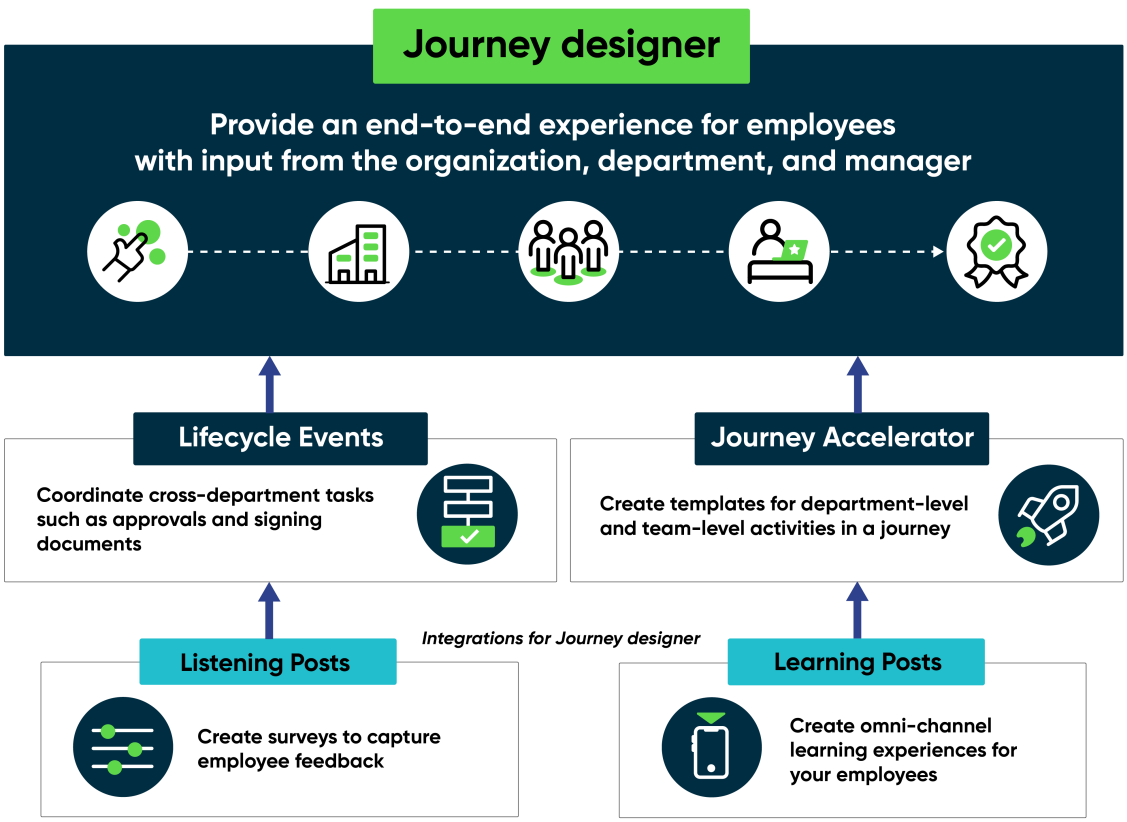
Traduction automatique

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

Modèle de données de Journey Designer et applications connexes

Journey Designer développe les possibilités pour les gestionnaires et les administrateurs de créer des parcours d'employés cohérents et significatifs. Les parcours sont créés à l'aide des fonctionnalités Événements de cycle de vie et Journey Accelerator afin d'aider les employés et les mentors à parcourir différents parcours.

Journey Designer Applications et intégrations associées



Événements de cycle de vie

Événements de cycle de vie active l'exécution des tickets RH liés à différents parcours et transitions des employés.

Journey Accelerator

Les administrateurs peuvent utiliser l'application ServiceNow® Journey Accelerator pour créer des modèles pour les plans et les tâches à faire. Les gestionnaires utilisent ensuite les modèles pour créer et publier des plans personnalisés pour les transitions clés des employés. Les gestionnaires, les employés et les mentors peuvent accéder aux plans à partir de l'Centre des employés (EC).

Intégrations pour l'application Journey Designer

Étendez les options de l'application Journey Designer en intégrant d'autres applications à l'expérience de parcours.

Les administrateurs peuvent :

- installer, configurer et gérer les parcours ;
- configurer des rapports d'analyse et afficher les résultats dans les tableaux de bord ;
- utiliser Événements de cycle de vie et Journey Accelerator pour créer des parcours.

Traduction automatique

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

Les gestionnaires peuvent :

- créer des parcours d'employés faciles à gérer et à réutiliser ;
- ajouter des mentors aux parcours afin d'améliorer la collaboration ;
- suivre les conseils du produit pour déterminer comment, quand et pourquoi créer et gérer des parcours pour les membres de l'équipe ;
- examiner les rapports et les tableaux de bord pour comprendre et suivre les résultats ;
- afficher des informations importantes sur les parcours en attente et en analyser les détails ;
- déclencher de nouveaux parcours pour les membres de l'équipe.

Les employés peuvent :

- afficher et terminer les actions à faire urgentes à partir de Événements de cycle de vie et Journey Accelerator ;
- parcourir l'ensemble de leurs tâches et jalons ;
- planifier des événements et terminer l'apprentissage ;
- terminer les cours d'apprentissage ajoutés par leur organisation ou leur gestionnaire.

Information associée

Événements de cycle de vie

Journey Accelerator

Vue d’ensemble de l’installation et de la configuration

L’application Journey Designer a plusieurs versions qui ont des instructions d’installation et des options de configuration différentes.

Version d’installation Journey Designer 3

Installez l’application Journey Designer version 3 [sn_jny] pour permettre aux administrateurs et aux gestionnaires de créer et de gérer divers événements et parcours professionnels et personnels.

Avant de commencer

Remarque :
Vous devez effectuer une mise à niveau vers avant de Vancouver pouvoir installer Journey Designer la version 3.

Modules d’extension et applications dépendants pour Journey Designer:

- Application Ressources humaines incluse dans le périmètre : Core [com.sn_hr_core]
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- Centre des employés Pro 28.2.1 [sn_ex_sp_pro]
- Journey Accelerator 6.2.2 [sn_ja]
- Cadre de travail de l’expérience administrateur 2.1.3

Remarque :
Journey Designer La version 3 est compatible avec Tokyo les correctifs 5 et ultérieurs.

Traduction automatique

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

Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Journey Designer version 3 (JD) doit être installée en tant qu'application de stockage sur la version de famille Vancouver.

Important :
L'application Journey Designer installe également l'application Journey Accelerator v6.2.2 [sn_ja] (JA).

Procédure

1. Accédez au ServiceNow Store et utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour rechercher l'application Journey Designer [sn_jny].

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

2. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

4. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

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

   Remarque :
   Toutes les données de démonstration associées aux applications dépendantes doivent être mises à jour lors Journey Designer de la mise à jour.

5. Sélectionnez **Installer**.

Version d'installation Journey Designer 2

Installez l'application Journey Designer version 2 [sn_jny] pour permettre aux administrateurs et aux gestionnaires de créer et de gérer divers événements et parcours professionnels et personnels.

Avant de commencer

Remarque :
Vous devez effectuer une mise à niveau avant de Utah pouvoir installer Journey Designer la version 2.

Modules d'extension et applications dépendants pour Journey Designer:

- Application Ressources humaines incluse dans le périmètre : Core [com.sn_hr_core]
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- Centre des employés Pro 28.0.1 [sn_ex_sp_pro]
- Taxonomie RH 1.2.1[sn_hr_emp_taxonomy]
- Journey Accelerator 6.0.5 [sn_ja]
- Cadre de travail des nouveaux essais 1.0.2 [sn_retry_handler]

Traduction automatique

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

Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Journey Designer version 2 (JD) doit être installée en tant qu'application de stockage sur la version de famille Utah.

Remarque :
L'application Journey Designer installe également l'application Journey Accelerator v6.0.0 [sn_ja].

Procédure

1. Accédez au ServiceNow Store et utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour rechercher l'application Journey Designer [sn_jny].

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

2. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

4. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

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

5. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Quand Journey Designer il est installé, les tickets en suspens Événements de cycle de vie ne sont pas affectés. Vous pouvez migrer les services RH existants pour utiliser des parcours au lieu de Événements de cycle de vie. Consultez le guide de migration des parcours .

Version d'installation Journey Designer 1

Installez l'application Journey Designer [sn_ja] pour permettre aux administrateurs et aux gestionnaires de créer et de gérer divers événements et parcours professionnels et personnels.

Avant de commencer

Remarque :
Vous devez effectuer une mise à niveau vers avant de Tokyo pouvoir installer Journey Designer.

Modules d'extension et applications dépendants pour Journey Designer:

- Content Publishing [sn_cd] 26.0.2
- Employee Center Pro [sn_ex_sp_pro] 26.02
- Taxonomie RH [sn_hr_emp_taxonomy] 1.2.0
- Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]

Traduction automatique

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

- Journey Accelerator [sn_ja] 5.0.4
- Retry Framework [sn_retry_handler] v1.01

Rôle requis : admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Journey Designer (JD) doit être installé en tant qu'application de stockage sur la version de famille Tokyo. Pour la version de famille Utah, JD peut être installé en tant qu'application de stockage ou activé à partir de **Définition du système** > **Modules d'extension** la page.

Remarque :
l'application Journey Designer installe également l'application Journey Accelerator v5.0.0 [sn_ja].

Procédure

1. Accédez au ServiceNow Store et utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour rechercher l'application Journey Designer [sn_jny].

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

2. Sélectionnez Journey Designer v2 et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

4. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

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

5. Sélectionnez **Installer**.

Ajouter ou réparer des données de démonstration pour les applications et les modules d'extension

Si les données de démonstration n'ont pas été ajoutées lors de l'installation initiale, les administrateurs peuvent ajouter des données de démonstration à un module d'extension à l'aide de **l'option Réparer** l'installation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Toutes les données de démonstration des applications dépendantes installées doivent être mises à jour lors de la Journey Designer mise à jour. Vous pouvez voir quelles applications de stockage sont installées à partir de la **console d'administration Journey Designer**. Configurer les fonctionnalités de Journey Designer.

Exécutez une installation de réparation sur un module d'extension pour ajouter des données de démonstration ou résoudre un problème survenu dans le module d'extension.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Recherchez le module d'extension ou l'application à laquelle vous souhaitez ajouter des données de démonstration et sélectionnez l'icône Plus (éclipses verticales).
3. Sélectionnez **Réparer**.
4. Cochez la case de **Charger les données de démonstration**.
5. Sélectionnez **Réparer**.
6. Sélectionnez **Afficher le journal** pour afficher les données de démonstration et confirmer qu'elles ont été ajoutées.

Remarque :
triez d'abord la colonne **Date de création** dans l'ordre décroissant pour afficher en premier les dernières entrées de journal.

Exemple de journal :

```
Loading onload_demo_data plugin script:
 com.sn_hr_lifecycle_ent/sys.scripts/generate_onboarding_cases.js
```

Corriger les demandes d'approbation d'accès restreint pour l'appelant (RCA)

Après avoir installé ou mis à niveau l'application la plus récente Journey Designer à partir de , des messages d'approbation RCA demandant une mise à jour de la demande d'accès ServiceNow Storepeuvent s'afficher.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les demandes RCA générées après l'installation d'une version plus récente de l'application Journey Designer qui se trouvent à l'état **Demandé** peuvent être mises à jour manuellement pour atteindre l'état **Autorisé**. Vous pouvez mettre à jour manuellement les demandes, ou suivre les instructions de KB1432208 pour charger et exécuter un script afin de mettre à jour les demandes RCA en bloc.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application système** > **Accès restreint à l'application pour l'appelant**.
2. Dans la colonne **État** , cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Autorisé** , puis sélectionnez **Filtrer**.
   La liste des privilèges RCA **demandés** s'affiche.
3. Dans la colonne **Opération** , double-cliquez sur l'entrée que vous souhaitez mettre à jour.

Remarque :
Si nécessaire, modifiez l'application à laquelle la demande se réfère.

4. Sélectionnez **Autorisé** dans la liste **État** .
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   S'il existe plusieurs demandes RCA, vous devez suivre cette tâche pour chaque demande.

Traduction automatique

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

Configurer les fonctionnalités de Journey Designer

Les administrateurs configurent Journey Designer pour répondre aux besoins de leur organisation.

Journey Designer Applications et configuration de la console d'administration

La Journey Designer console d'administration consolide Journey Acceleratorles besoins et Journey DesignerÉvénements de cycle de vie les besoins de configuration sur une seule page intuitive. Les administrateurs peuvent voir quelles applications sont déjà installées et d'autres qui sont disponibles pour l'installation.

Concevoir un parcours

Créer, configurer Événements de cycle de vie et Journey Accelerator planifier la construction et la gestion des parcours.

Améliorer le parcours

Gérez les fonctionnalités que vous avez déjà installées et voyez ce qui est disponible pour installer et améliorer vos parcours.

Journey Designer Ressources utiles de la console

Les administrateurs novices peuvent Journey Designer utiliser les ressources disponibles sur la page de la console d'administration pour en savoir plus sur les fonctionnalités et le workflow de création de parcours.

Introduction

Visionnez une vidéo qui vous montre le flux de base pour la création et la gestion des parcours. Cette vidéo offre une explication détaillée de la relation entre Journey Designer, Journey Accelerator, et Événements de cycle de vie.

Mise en route

Pour en savoir plus sur les parcours, Événements de cycle de vie, et Journey Accelerator. Ces informations vous aident à comprendre tout ce qui est impliqué dans la création de parcours.

Ressources utiles

Accédez à la configuration guidée ou à la Journey Designer documentation détaillée à partir des ressources utiles répertoriées dans la console.

Vue d'ensemble du processus de configuration de base

Le processus de configuration dépend des fonctionnalités et des intégrations utilisées dans votre organisation. Voici les étapes de processus de base pour la configuration de Journey Designer.

Étape 1 : créer et gérer les configurations du parcours

- Créer et configurer des parcours de Journey Designer

  Les configurations de Journey Designer sont utilisées comme modèles pour créer des parcours. Les administrateurs créent des configurations utilisées pour déclencher des parcours.

- Gérer les rôles d'utilisateur Journey Designer

  Vos rôles contrôlent l'accès pour la création et la modification de différentes fonctionnalités dans Journey Designer.

Traduction automatique

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

Étape 2 : configurer le parcours

Créez un type de parcours pour classer la configuration du parcours et associer le parcours à un Événements de cycle de vie, Journey Acceleratorou les deux. Créer et gérer des types de parcours

- Événements de cycle de vieVoir Configurer un événement de cycle de vie

> **Remarque :**
> Un parcours qui contient un événement de cycle de vie doit avoir un service RH associé au type **d'exécution du parcours** . Mettez à jour un ticket de service RH existant ou créez-en un. Reportez-vous à la rubrique Configurer un service RH pour un parcours.

- Pour en savoir plus sur Journey Accelerator, consultez Créer un type de plan Journey Accelerator.

Étape 3 : configurer les autorisations du parcours

Mettre à jour les autorisations des utilisateurs pour les parcours

Étape 4 : créer et gérer des rapports et des tableaux de bord de Journey Designer

Tableaux de bord et rapports Journey Designer

Créer et configurer des parcours de Journey Designer

Créez un parcours et intégrez les composants nécessaires à partir de Événements de cycle de vie et Journey Accelerator.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un parcours est un conteneur de niveau supérieur, où vous définissez si le parcours contient Événements de cycle de vieJourney Accelerator des modules, ainsi que les autorisations pour les propriétaires et les mentors du parcours.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les configurations du parcours**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Consultez Référence des champs de configuration du parcours de Journey Designer.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Référence des champs de configuration du parcours de Journey Designer

Une configuration de parcours nécessite que plusieurs champs soient renseignés ou sélectionnés.

Page Configuration du parcours

Les administrateurs configurent les parcours afin que les utilisateurs aient accès aux fonctionnalités appropriées pour leur rôle. Chaque configuration de parcours est personnalisable afin de répondre aux besoins d'une organisation.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Nom de configuration du parcours	Fournissez un nom pour le parcours qui aide les gestionnaires à identifier le cas d'utilisation prévu afin qu'ils puissent personnaliser le parcours avec des ensembles d'activités ou des étapes.
Type	Un type de parcours est une catégorie utilisée pour identifier l'intention du parcours, comme l'intégration, le congé ou l'avancement professionnel. **Remarque :** cette valeur est utilisée pour la génération de rapports et la catégorisation. Si vous utilisez Journey Accelerator, il est utile de maintenir la cohérence du **type de plan** et du **type de parcours**.
Source du parcours	• **Lifecycle Events** : utilisez Événements de cycle de vie pour faciliter les tâches entre départements, telles que les approbations. • **Journey Accelerator** : utilisez des modules Journey Accelerator pour créer des modèles pour différentes audiences, telles qu'un processus d'intégration spécifique au département. • **Événements de cycle de vie et Journey Accelerator** : le parcours contiendra à la fois un événement de cycle de vie et Journey Accelerator un plan.
Type d'événement de cycle de vie	Sélectionnez un événement de cycle de vie pour la configuration du parcours. Des événements Événements de cycle de vie sont créés et gérés à partir du formulaire **Gérer l'événement de cycle de vie**. Accéder à **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Gérer l'événement de cycle de vie** pour ajouter ou gérer des événements de cycle de vie. Voir Événements de cycle de vie.
Type de plan Journey Accelerator	Les types de plans de Journey Accelerator sont configurés par un administrateur. Les types de plans comprennent des plans de transition tels que l'intégration, le départ ou les promotions.
Actifs	Indique si la configuration du parcours est disponible (active) pour une utilisation dans Journey Designer.
Image mobile du parcours	Image qui apparaît en haut du parcours lorsqu'il est affiché dans l'application mobile. Voir Parcours le Now Mobile.
Peut être utilisé comme modèle	Indique si la configuration du parcours peut être déclenchée à partir du widget **Créer un parcours**.

Traduction automatique

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

Onglet Détails du titre de parcours

Les titres aident les propriétaires de parcours à identifier le parcours qui correspond le mieux à leurs besoins.

Champ	Description
Utiliser un titre personnalisé	Sélectionnez **Utiliser un titre personnalisé** afin de pouvoir créer un titre unique pour un parcours.
Titre	Nom de la configuration du parcours visible par d'autres utilisateurs tels que les propriétaires de parcours, les employés et les mentors.
Description	La description d'un parcours est visible par le propriétaire du parcours. Les descriptions aident les propriétaires de parcours à sélectionner la configuration du parcours appropriée pour leurs besoins.
Icône de titre	Les administrateurs peuvent ajouter des icônes aux en-têtes de parcours.

Onglet Autorisations du propriétaire du parcours

Les autorisations du propriétaire contrôlent les fonctionnalités que le propriétaire d'un parcours peut utiliser. Certaines autorisations sont directement liées aux fonctionnalités disponibles dans votre implémentation de Journey Designer.

Champ	Description
Peut ajouter des mentors	Permet aux propriétaires de parcours d'ajouter des mentors à un parcours. Des tâches peuvent être affectées aux mentors.
Peut modifier le parcours	Permet aux propriétaires de parcours de modifier et d'ajouter des tâches et des étapes Journey Accelerator dans un parcours. **Remarque :** les propriétaires et les mentors du parcours ne peuvent pas modifier les étapes, les tickets ou les tâches provenant de l'**événement de cycle de vie**.
Peut afficher le score de satisfaction	Permet aux propriétaires de parcours de consulter les résultats de l'enquête rapide liés à ce parcours. **Remarque :** cette fonctionnalité nécessite l'intégration de Listening Posts. Voir Intégrer Listening Posts à Journey Designer.
Peut ajouter l'apprentissage recommandé	Permet aux propriétaires de parcours d'ajouter des cours liés à la formation ou à l'apprentissage. Cette autorisation dépend de l'implantation de l'application

Traduction automatique

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

Champ	Description
	et des fonctionnalités de Journey Designer de votre organisation. **Remarque :** cette fonctionnalité nécessite l'intégration de Learning Posts. Voir Intégrer Learning Posts à Journey Designer.
Peut ajouter des liens rapides	Permet aux propriétaires de parcours d'ajouter des liens rapides à un parcours. Le module de liens rapides dans l'Centre des employés permet d'accéder aux ressources internes et externes, telles que les bases de connaissances, les éléments de catalogue, les pages et les liens.
Peut ajouter un message personnalisé	Permet aux propriétaires et aux mentors de parcours d'envoyer des messages personnalisés aux employés. Lorsque cette autorisation est activée, vous pouvez également sélectionner un modèle d'e-mail à inclure pour la configuration du parcours. Le propriétaire ou le mentor du parcours peut envoyer ou modifier le modèle d'e-mail sélectionné avant l'envoi. Lorsque cette autorisation est activée, le bouton **Envoyer une note** est visible dans le parcours publié.

Onglet Autorisations du mentor

Les autorisations du mentor déterminent le contrôle qu'un mentor a dans le processus de parcours. Un mentor est une personne qui aide les employés à effectuer des parcours.

Champ	Description
Peut ajouter d'autres mentors	Permet aux mentors d'ajouter d'autres mentors à un parcours. Un mentor supplémentaire pourrait avoir des compétences uniques qui seraient utiles pour un employé. Des tâches peuvent être affectées aux mentors.
Peut modifier le parcours	Permet aux mentors de tout modifier dans un parcours.

Gérer les rôles d'utilisateur Journey Designer

Gérez les utilisateurs Journey Designer et les rôles qu'ils ont.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Journey Designer inclut des rôles dotés des autorisations nécessaires pour que cet utilisateur puisse accomplir des tâches. Pour en savoir plus sur les rôles installés avec Journey Designer, reportez-vous à Journey Designer rôles.

En tant qu'administrateur, vous pouvez affecter des utilisateurs à des rôles pour leur permettre d'effectuer des tâches dans Journey Designer.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les rôles**.
2. Sélectionnez le rôle auquel vous souhaitez ajouter un utilisateur.
3. Dans le formulaire **Rôles d'utilisateur**, sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans la liste **Utilisateur**, sélectionnez un utilisateur.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Gérer les mises à jour en bloc pour les Journey Designer tâches

Journey Designer Les administrateurs peuvent configurer les types de tâches disponibles pour la mise à jour en bloc et afficher des informations sur les tâches qui ont été mises à jour en bloc.

La gestion des mises à jour de tâches en bloc est définie sur Actif pour les Journey Designer versions 4.0 et ultérieures. Les types de tâches disponibles pour la mise à jour en bloc sont les suivants :

- Approbation [sysapproval.approver]
- Marquer une fois terminé [mark_when_complete]
- Soumettre l'élément de catalogue [submit_catalog_item]
- Soumettre un guide de commande [submit_order_guide]

Supprimer un type de tâche de la mise à jour en bloc

En tant qu'administrateur, vous pouvez supprimer un type de tâche parmi les types disponibles pour la mise à jour en bloc.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_jny.admin

Procédure

1. Saisissez `sys_properties.list` dans le filtre **Toutes** les recherches.
2. Appuyez sur Entrée.
3. Recherchez `Journey Designer` dans la colonne **Application** .
   Si la colonne **Application** n'est pas visible, sélectionnez l'icône d'engrenage pour ajouter la colonne **Application** aux **colonnes Personnaliser la liste**.
4. Sélectionnez **sn_jny.bulk_management_task_type** dans la colonne Nom.

Remarque :
Vous devez être dans le champ d'application Journey Designer pour pouvoir modifier cette propriété.

Traduction automatique

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

5. Dans le champ **Value (Valeur**), supprimez toute entrée de type de tâche que vous souhaitez supprimer de la fonctionnalité de mise à jour en bloc.

```
{
"sn_hr_core_task": ["submit_catalog_item", "submit_order_guide", "mark_when_complete"],
"sysapproval_approver": true
}
```

   - Approbation [sysapproval.approver]
   - Marquer une fois terminé [mark_when_complete]
   - Soumettre l'élément de catalogue [submit_catalog_item]
   - Soumettre un guide de commande [submit_order_guide]

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Afficher les Journey Designer enregistrements de tâches de demande en bloc

Affichez les enregistrements de mise à jour en bloc pour déterminer si les mises à jour ont réussi ou échoué.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_jny.admin

Procédure

1. Saisissez `sn_jny_bulk_request.list` dans le filtre **Toutes** les recherches.
2. Affichez des informations sur les mises à jour en bloc, y compris l'état.

   - **Date de création** : date de création de l'enregistrement.
   - **Demandé par** : nom de l'utilisateur qui a demandé la mise à jour en bloc.
   - **Statut** :
     - Erreur
     - Demandé
     - Réussite
   - **Demande en bloc initiée à partir de** : tâche pour laquelle la mise à jour en bloc a été demandée.
   - **Mesures prises** :
     - Terminé
     - Ignoré : seules les tâches facultatives peuvent être ignorées.
     - Approuvé
     - Rejeté
   - **Message : message** renvoyé à l'interface utilisateur.
   - **ID de tâches en bloc** : numéro utilisé par le système pour suivre la demande en bloc.

   Les liens sélectionnables mènent à des informations supplémentaires pour la colonne répertoriée.

Traduction automatique

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

Créer et gérer des liens rapides pour les parcours

Les liens rapides permettent aux employés d'accéder rapidement à des ressources variées directement à partir d'un parcours. Les administrateurs, les propriétaires de parcours et les mentors peuvent ajouter des ressources liées aux parcours.

Remarque :
les propriétaires et les mentors du parcours doivent avoir reçu l'autorisation **Peut ajouter des liens rapides** par un administrateur. Les autorisations de parcours sont affectées et gérées dans les configurations de parcours. Voir Mettre à jour les autorisations des utilisateurs pour les parcours.

Il existe deux types de liens rapides qui peuvent être ajoutés à un parcours à partir de **Journey Designer**.

- Liens configurés par l'administrateur : les administrateurs ajoutent des liens rapides aux types de parcours. Ces liens rapides sont ajoutés à tous les parcours créés à partir de ce type de parcours.
- Liens configurés par l'utilisateur : les propriétaires et les mentors du parcours qui disposent de l'autorisation **Peut ajouter des liens rapides** peuvent ajouter ou supprimer des liens basés sur le Web directement dans le parcours d'un utilisateur.

Remarque :
Les liens rapides ajoutés par l'administrateur ne peuvent pas être supprimés par les propriétaires ou les mentors du parcours.

Liens rapides ajoutés par les administrateurs

Depuis la page **Gérer les liens rapides du type de parcours**, les administrateurs créent et configurent des liens rapides dans une configuration de parcours.

Champ	Description
Type de contenu	Le type de contenu représente le type de connaissances vers lequel renvoie le lien rapide : • **Connaissances** : articles d'une base de connaissances qui peuvent être partagés dans une organisation. • **Élément de catalogue** : éléments matériels et logiciels que vous pouvez suivre et proposer dans Service Catalog. • **Page** • **Lien externe** : renvoie vers des sites Web avec un format d'URL valide, par exemple https://www.domain.com. **Remarque :** la sélection d'un type de contenu ouvre des champs supplémentaires utilisés avec ce type de contenu.
Nom du lien rapide	Nom du lien visible dans le parcours.
Titre	Le titre saisi dans ce champ remplace le titre par défaut du lien rapide.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Description courte	La description courte ajoutée dans ce champ remplace la description courte par défaut du lien rapide.
Icône	L'icône affichée pour un lien rapide dans un parcours.

Liens rapides ajoutés par les gestionnaires et les mentors

Les gestionnaires et les mentors ayant l'autorisation de modifier le parcours ajoutent des liens externes à un parcours.

Champ	Description
Texte du lien	Texte lisible par l'utilisateur visible dans le parcours.
Adresse du lien	Le gestionnaire et les mentors ajoutent des liens externes valides. Le widget Liens rapides recherche un format d'URL valide. Par exemple, `https://www.website.com`.

Créer un lien rapide en tant qu'administrateur

Les administrateurs Journey Designer créent des liens rapides qui font partie d'une configuration de parcours. Les liens rapides créés par les administrateurs ne peuvent pas être supprimés ou modifiés par les propriétaires ou les mentors du parcours.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les liens rapides ajoutés par un administrateur s'affichent dans tous les **types de parcours** auxquels ils sont ajoutés. Seuls les administrateurs peuvent supprimer un lien rapide des **types de parcours**. Voir Supprimer un lien rapide créé par un administrateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les liens Type de parcours**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez un **type** et un **lien rapide**.
   - **Type** : seuls les **types de parcours** actifs sont disponibles.
   - **Lien rapide** : **nom du lien rapide** pour les liens rapides actifs de l'Centre des employés. Voir Configuration des liens rapides

> **Remarque :**
> si vous ne trouvez pas le type de parcours que vous recherchez, commencez par saisir le nom du type de parcours dans le champ pour le rechercher.

Supprimer un lien rapide créé par un administrateur

Pour supprimer un lien rapide créé par un administrateur Journey Designer, vous devez être un administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les liens Type de parcours**.
2. Cochez la case de la ligne qui contient le lien à supprimer.
3. Dans la liste **Actions sur les lignes sélectionnées**, sélectionnez Supprimer.
4. Confirmez que vous souhaitez supprimer l'enregistrement.
   La suppression de l'enregistrement supprime le lien rapide de tous les parcours de ce **type de parcours**.

Mettre à jour les autorisations des utilisateurs pour les parcours

Les utilisateurs d'un parcours disposent d'autorisations qui accordent différents niveaux d'accès à un parcours. Les administrateurs modifient les autorisations utilisateur pour différents types de parcours.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_jny.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les configurations du parcours**.
2. Sélectionnez la configuration à modifier.
3. Sélectionnez l'onglet pour les autorisations utilisateur à modifier.
   - **Autorisations du propriétaire du parcours**
   - **Autorisations du mentor**

   Pour en savoir plus sur les autorisations de l'utilisateur, consultez Référence des autorisations utilisateur Journey Designer.
4. Cochez une case pour activer l'autorisation ou décochez une case pour désactiver l'autorisation.
5. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements.

Référence des autorisations utilisateur Journey Designer

Les administrateurs peuvent configurer des autorisations utilisateur pour différentes configurations de parcours Journey Designer.

Autorisations des propriétaires et des mentors de parcours

Certaines autorisations ne sont disponibles que lorsque d'autres applications sont intégrées à Journey Designer.

Champ	Description
Peut ajouter des mentors	Permet à un utilisateur d'ajouter des mentors à un parcours. L'ajout de mentors est utile si un employé a besoin de conseils d'un utilisateur ayant des compétences spéciales.
Peut modifier le parcours	Permet à un utilisateur de modifier un parcours. Les gestionnaires peuvent permettre aux mentors de modifier le parcours d'un employé.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Peut afficher le score de satisfaction **Remarque :** disponible uniquement pour les propriétaires de parcours et uniquement si l'application Listening Posts est installée.	Permet à un propriétaire de parcours d'afficher les données statistiques relatives au parcours d'une organisation.
Peut ajouter l'apprentissage recommandé	Lorsque l'application Learning Posts est installée et configurée, les propriétaires et les mentors de parcours peuvent ajouter l'apprentissage recommandé au parcours d'un employé.
Peut ajouter des liens rapides	Permet à l'utilisateur d'ajouter des liens rapides à un parcours. Les liens rapides peuvent être liés à différents types de contenus. Il existe deux types de liens rapides. • L'administrateur peut ajouter des liens rapides à une configuration de parcours. • Les propriétaires et les mentors de parcours peuvent ajouter des liens URL vers des parcours individuels.
Peut ajouter un message personnalisé	Permet aux propriétaires et aux mentors de parcours d'inclure des messages personnalisés d'un parcours vers les employés. L'autorisation peut être définie pour les propriétaires ou les mentors de parcours. **Remarque :** le bouton **Envoyer une note** n'est visible que dans les parcours publiés.

Information associée

Formulaire Lien rapide

Créer un lien rapide

Créer et configurer des en-têtes Journey Designer

Gérez les en-têtes de parcours ou personnalisez les en-têtes de parcours pour différents types de parcours en fonction des rôles d'utilisateur.

Avant de commencer

- Le **périmètre de l'application** doit être défini sur Journey Designer.
- Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe des configurations d'en-tête par défaut pour les profils suivants :

Employé

Personne pour qui le parcours est créé.

Traduction automatique

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

Propriétaire du parcours

Créateur du parcours. Les propriétaires sont souvent des gestionnaires pour les employés dans un parcours.

Mentor

Personne qui aide les employés à effectuer des parcours.

Remarque :
vous devez d'abord créer une **configuration d'en-tête** avant de pouvoir lui ajouter des champs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les configurations de l'en-tête**.
2. Sélectionnez **Nouveau** ou ouvrez une configuration d'en-tête existante.

   Créez des configurations d'en-tête pour chaque profil inclus dans un parcours.
   - Employé : l'utilisateur pour lequel le parcours est créé.
   - Mentor : un utilisateur qui aide l'employé à effectuer un parcours.
   - Propriétaire : l'utilisateur qui a créé un parcours. Les propriétaires de parcours sont des gestionnaires d'employés ou des mentors.
3. Ouvrez une configuration d'en-tête pour modifier ou ajouter des champs à la configuration.

   Remarque :
   Une configuration d’en-tête doit exister pour pouvoir ajouter ou modifier **des champs d’en-tête** .

   a. Sélectionnez **Nouveau** ou ouvrez un champ d'en-tête existant.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Référence des champs de configuration d'en-tête Journey Designer.

   b. Remplissez le formulaire **Champ d'en-tête** et sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Information associée

Référence des champs de configuration d'en-tête Journey Designer

Référence des champs de configuration d'en-tête Journey Designer

Les en-têtes Journey Designer peuvent être configurés pour différents parcours afin que chaque utilisateur ait une vue unique de son rôle dans le parcours.

Configuration de l'en-tête

Remarque :
vous devez créer la **configuration de l'en-tête** pour pouvoir ajouter des champs d'en-tête.

Champ	Description
Nom de la configuration	Nom de la configuration d'en-tête.
Profil	Les parcours ont 3 profils. Chaque profil a sa propre configuration d'en-tête.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	• **Employé** : personne pour qui le parcours est créé. • **Propriétaire du parcours** : la personne qui crée le parcours. Les gestionnaires créent et modifient des parcours pour leurs employés. • **Mentor** : personne identifiée pour aider l'employé à effectuer un parcours. L'autorisation d'un mentor peut inclure la possibilité d'ajouter d'autres mentors et de modifier un parcours.

Champs de la configuration de l'en-tête

Les champs d'en-tête ont des étiquettes par défaut pour le nom de chaque champ. Les étiquettes sont affichées pour les utilisateurs du parcours. Ajoutez des étiquettes personnalisées pour rendre significatives les étiquettes visibles de l'utilisateur.

Par exemple :

Étiquette personnalisée	Nom de table	Nom de champ
Journey publish date	Plan Journey Accelerator [sn_ja_plan]	*start_on*
Mentor	Parcours [sn_jny_journey]	*mentors*

Champs de la configuration de l'en-tête

Champ	Description
Étiquette personnalisée	Une étiquette personnalisée est visible par les utilisateurs qui font partie du parcours.
Ordre d'affichage	L'ordre d'affichage d'une étiquette est utilisé dans l'interface utilisateur pour identifier l'affichage de l'étiquette.
Nom de champ	Nom par défaut d'un champ donné à l'étiquette identifiée dans une table.
Nom de table	Le nom de la table qui contient les noms de champs et les étiquettes personnalisées utilisées dans l'interface utilisateur. Les champs d'en-tête des parcours se trouvent dans ces tables. • Champ d'en-tête du plan Journey Accelerator [sn_ja_plan] • Parcours [sn_jny_journey] Une configuration d'en-tête de parcours peut comporter des étiquettes identifiées dans plusieurs tables.

Traduction automatique

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

Créer et gérer des types de parcours

Créez des types de plans pour gérer la classification de niveau supérieur pour les étapes et les tâches des types de parcours, ainsi que les vues d'en-tête pour les utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_jny.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les types de parcours**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Titre**, saisissez un nom significatif pour le type de parcours que vous créez afin qu'il soit facilement identifiable.
4. Cliquez sur l'icône de recherche située à côté d'un rôle pour modifier la configuration de l'en-tête de ce rôle.

   Ces champs contiennent des configurations d'en-tête de plan par défaut pour le type de plan.
   - Vue pour le gestionnaire
   - Vue pour l'employé
   - Vue pour le mentor

   Consultez Créer et configurer des en-têtes Journey Designer pour personnaliser les en-têtes d'un plan.
5. Une fois que vous avez sélectionné une configuration d'en-tête à modifier, cliquez sur **Envoyer**.

Créer et gérer des types de plans

Créez des types de plans pour gérer la classification de niveau supérieur pour les étapes et les tâches d'un plan Journey Designer.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les types de plans**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Titre**, saisissez un nom significatif pour le type de plan que vous créez afin qu'il soit facilement identifiable.
4. Une fois que vous avez sélectionné une configuration d'en-tête à modifier, cliquez sur **Envoyer**.

Créer et gérer les configurations de plan dans la Journey Designer version 1

Créez et gérez les configurations du plan basées sur un type de plan. Les configurations de plan sont personnalisées pour des audiences d'employés spécifiques.

Avant de commencer

- Un type de plan doit exister : Créer et gérer des types de plans
- Journey Designer v1
- Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les configurations de plan**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez une configuration de plan existante.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration du plan

Champ	Description
Titre	Titre descriptif afin que les gestionnaires puissent identifier différentes configurations de plan. Par exemple, Configuration du plan des employés des ventes.
Audience	Un groupe d'utilisateurs. Sélectionnez une audience afin de contrôler les groupes spécifiques d'utilisateurs pouvant accéder aux plans. **Remarque :** La fonctionnalité d'aperçu de la configuration du plan dépend de l'accès ou non du propriétaire de la configuration du plan au **type d'audience** sélectionné. Ces **types d'audience** sont accessibles à tous les propriétaires de configuration de plan. ○ Profil RH ○ Critères RH ○ Utilisateurs ○ Critères d'utilisateurs ○ Charger un fichier
Actif	Option que vous pouvez sélectionner pour mettre la configuration à disposition. **Remarque :** Un plan ne peut pas être actif tant qu'il ne contient pas au moins une étape.
Type de plan Journey Accelerator	Types de plans. La classification de niveau supérieur est utilisée pour identifier différents types.
Description courte	Brève description du plan.
Description	Description détaillée du plan.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Pour ajouter des étapes au plan, procédez comme suit :

5. Cliquez sur le plan que vous venez de créer.
6. Cliquez sur **Nouveau**.
   a. Sélectionnez un nom d'étape disponible.
   b. Saisissez l'ordre d'étape.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

L'option **Actif** peut maintenant être activée.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer le processus d'examen et d'approbation de la configuration du Journey Designer plan version 2

ServiceNow Les administrateurs configurent la fonctionnalité et le processus de configuration du Journey Designer plan.

Les administrateurs affectent les propriétaires et les approbateurs initiaux aux configurations de Journey Designer plan.

Dans Journey Designer la version 2, les administrateurs peuvent affecter des propriétaires et des approbateurs de configuration de plan, en déléguant la configuration et la maintenance du plan. Déléguer la maintenance de la configuration du plan permet aux personnes ayant l'expertise requise de gérer les configurations du plan.

Les administrateurs peuvent affecter des propriétaires et des approbateurs des configurations de plan associées aux départements aux utilisateurs de ces départements qui sont responsables du contenu. Les propriétaires et approbateurs de configuration de plan n'ont pas besoin de privilèges élevés dans ServiceNow.

Important :
L'affectation de propriétaires et d'approbateurs à une configuration de plan est facultative. Les administrateurs disposent de toutes les options nécessaires pour mettre à jour et créer des configurations de plan, qu'il y ait ou non un propriétaire affecté.

Créer une Journey Designer configuration de plan

Créer une configuration de plan dans la Journey DesignerJourney Designer version 2.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
ServiceNow les administrateurs créent des configurations de plan de parcours que les gestionnaires peuvent utiliser lors de la création de parcours. Les propriétaires de configuration de plan mettent à jour la configuration du plan pour maintenir les configurations du plan à jour.

Une fois la configuration de plan initiale créée, les administrateurs peuvent affecter des propriétaires et des approbateurs pour la maintenance de la configuration du plan. Les propriétaires peuvent ajouter leurs propres étapes et modèles de tâches à partir de .Centre des employés

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Administration** > **Gérer les configurations de plan**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Classez le formulaire.
   Certains champs ne sont disponibles qu'une fois qu'un **propriétaire** est sélectionné. Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Journey Designer Champs de configuration du plan version 2.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Journey Designer Champs de configuration du plan version 2

Ces champs sont destinés aux Journey Designer configurations de plan de la version 2.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Titre	Titre de la configuration du plan visible dans le Centre des employés.
Audience	Utilisé pour restreindre l'accès au contenu par une audience. Consultez Restrictions relatives à Content Publishing et à Content Experience.
Visible par tous les propriétaires	Lorsqu'elle est sélectionnée, la configuration du plan est visible par tous les utilisateurs qui possèdent une configuration de plan. **Remarque :** Seuls les propriétaires peuvent modifier ou compléter la configuration du plan.
Brève description	Une brève description sur une ligne de la configuration du plan, par exemple « Modèle de parcours d'intégration pour les employés commerciaux ».
Description	Longue description de la configuration du plan que les propriétaires lisent pour obtenir plus de détails sur la configuration.
Actifs	Une configuration de plan publiée est active. Si **Actif** est sélectionné, il est disponible pour être utilisé.
Type de plan Journey Accelerator	Une Journey Designer configuration de plan doit être associée à un type de Journey Accelerator plan.
État	• **En attente d'approbation** : la configuration du plan a été publiée par le propriétaire et doit être examinée et approuvée par les **approbateurs affectés**. • **Brouillon** : la configuration du plan est en cours de développement et doit être approuvée pour être publiée et passer à l'état **Prêt.** • **Prêt** : une configuration de plan publiée est à l'état Prêt.

Traduction automatique

Affecter des propriétaires et des approbateurs à une configuration de parcours

Dans Journey Designer la version 2, les administrateurs affectent les propriétaires et les approbateurs initiaux à une configuration de plan.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les copropriétaires disposent des mêmes options que les propriétaires.

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

Remarque :
Les approbateurs sont facultatifs. Si aucun approbateur n'est sélectionné, le processus d'approbation n'est pas requis.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Administration** > **Gérer les configurations de plan**.
2. Ouvrez une **configuration de plan** pour affecter un propriétaire et un approbateur.
   Double-cliquez sur la **configuration du plan** pour l'ouvrir.
3. Sélectionnez l'onglet **Propriétaires et approbateurs de configuration de plan** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Sélectionnez l'icône de recherche pour le **champ Propriétaire**.
6. Commencez à saisir le nom du propriétaire pour rechercher la liste des utilisateurs.

   Vous pouvez cliquer dans le champ **Propriétaire** pour afficher une liste des sélections récentes.

   Les champs **Copropriétaires** et **Approbateurs** ne sont disponibles qu'une fois que vous avez sélectionné un **propriétaire**.
7. Sélectionnez l'icône de verrou en regard du champ **Copropriétaires** .
8. Sélectionnez un copropriétaire.
9. Sélectionnez l'icône de verrou en regard du champ **Approbateurs** .
10. Sélectionnez **Envoyer**.

Changer Journey Designer la version 2 : propriétaires ou approbateurs de configuration du plan

Les administrateurs peuvent modifier un propriétaire ou un approbateur de configuration de plan.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les administrateurs peuvent être amenés à modifier les propriétaires ou les approbateurs des Journey Designer configurations de plan si les personnes changent de rôle ou quittent leur emploi.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Administration** > **Gérer les configurations de plan**.
2. Ouvrez une **configuration de plan** pour modifier un propriétaire ou un approbateur.
   Double-cliquez sur la **configuration du plan** pour l'ouvrir.
3. À l'onglet **Propriétaires et approbateurs de configuration de plan** .
4. Double-cliquez sur le **nom** du propriétaire.
5. Modifiez les propriétaires, copropriétaires ou approbateurs.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

Créer et gérer des étapes

Créez et gérez les étapes contenues dans un plan. Les étapes contiennent des tâches ou des listes d'actions à faire que les gestionnaires, les mentors ou les employés doivent accomplir.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez les étapes pour créer une séquence logique afin d'achever des tâches. Les gestionnaires ajoutent des étapes aux plans dans l'Centre des employés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les noms des étapes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Titre**, saisissez un nom significatif pour une étape d'un plan.
   Par exemple, Semaine 1, Jour 1 ou Mois 2.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter des configurations d'étape

Les étapes regroupent des tâches ou des listes d'actions à faire pour les gestionnaires, les mentors ou les employés dans le cadre d'une configuration de plan. Vous devez définir l'ordre d'étape et associer l'étape à une configuration de plan.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Créer une étape : Créer et gérer des étapes

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les modèles de tâches**.
2. Ouvrez une configuration de plan existante et accédez à la section **Configurations de l'étape de Journey Accelerator**.
3. Renseignez les champs du formulaire :

Champ	Description
Nom	Renseigné automatiquement lorsque vous sélectionnez le nom de l'étape.
Nom de l'étape	Sélectionnez le nom de l'étape, par exemple Mois 2.
Ordre d'étape	Définissez l'ordre de l'étape en multiples de 100.
Actif	Option que vous pouvez sélectionner pour mettre la configuration à disposition.
Configuration du plan Journey Accelerator	Sélectionnez la configuration du plan où ajouter l'étape.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Créer une action sur le score de satisfaction

Une action sur le score de satisfaction déclenche l'affichage d'un widget contenant une URL ou une demande de planification d'une réunion, lorsque la condition spécifique est remplie.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Installer et configurer Listening Posts : Intégrer Listening Posts à Journey Designer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les configurations du parcours**.
2. Sélectionnez la configuration du parcours ou créez-en une.
3. Accédez à l'onglet **Actions sur le score de satisfaction** en bas de la page et sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Champ	Description
Condition	Définissez la condition qui déclenchera l'action.
Score	Sélectionnez le score pour déclencher l'action, où 1 est le plus bas et 5 est le score le plus élevé possible.
Actif	Option vous permettant d'activer l'action.
Ordre	Définit un classement pour l'action. Dans le cas où plusieurs actions remplissent une condition, l'action classée en premier apparaît dans le widget.
Action	Sélectionnez ce qui doit s'afficher dans le widget.
URL	Si vous avez sélectionné l'action **Ouvrir l'URL**, fournissez l'URL permettant de rediriger l'employé, comme celle d'un article de la base de connaissances.
Étiquette d'URL	Si vous avez sélectionné l'action **Ouvrir l'URL**, fournissez l'hypertexte pour le lien.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer et gérer des modèles spécifiques de l'audience

Les administrateurs peuvent développer des modèles Journey Accelerator pour des plans personnalisés avec des étapes qui incluent des tâches utilisateur pour différentes audiences.

Créer et gérer des modèles de tâches de plan d'action

Créez et gérez les modèles de tâches que les gestionnaires, les mentors et les employés peuvent utiliser pour leurs plans Journey Designer. Utilisez des modèles de tâches pour offrir une expérience cohérente et simplifiée pour la création de plans Journey Designer.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les modèles de tâches apparaissent sous la forme de listes d'actions à faire dans l'Centre des employés pour les gestionnaires, les mentors ou les employés.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les modèles de tâches**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez une configuration de plan existante.
3. Renseignez les champs du formulaire de modèle.
   Pour en savoir plus, voir Champs de modèles de tâche.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Champs de modèles de tâche

Pour créer un modèle de tâche, remplissez les champs de modèles de tâche.

Champ	Description
Nom	Nom descriptif de l'activité associée à la tâche.
Table	Table utilisée pour suivre les tâches et les champs. Sélectionnez la table Tâche [sn_ja_task] pour activer l'accès aux champs de modèle.
Modèle	Les champs de modèle qui ne s'affichent que lorsqu'une table est sélectionnée. Les champs de modèle sont suivis dans la table Tâche Journey Accelerator [sn_ja_task]. Les paramètres suivants s'appliquent aux propriétés globales de la tâche : • **Obligatoire** : définir sur **true** pour rendre la tâche obligatoire. Définir sur **false** pour rendre la tâche facultative. • **Modifiable** : définir sur **true** pour permettre aux utilisateurs de modifier les champs de tâche. Définir sur **false** de sorte que les utilisateurs ne puissent pas modifier certains champs de la tâche. **Remarque :** lorsque editable = false, les situations suivantes se produisent : ◦ Le créateur du plan ne peut pas modifier les champs **Nom de l'action à faire**, **Description de l'action à faire** ou **Cette action à faire est facultative**. ◦ Les utilisateurs ne peuvent pas supprimer la tâche à faire d'un plan. • **Type**

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ **Régulier** : modèle de tâche à faire standard. ○ **Calendrier** : tâche programmable. Crée une tâche à faire liée à un événement de calendrier Microsoft Office 365.
Actifs	Option qui active le modèle de tâche lorsqu'elle est sélectionnée. Seules les tâches actives sont disponibles pour utilisation par les gestionnaires.
Brève description de la tâche	Brève description de la tâche. Ce texte s'affiche aux utilisateurs depuis le plan Journey Accelerator. Ce champ apparaît dans le champ **Brève description** lorsque vous gérez des tâches par étapes.
Description de tâche	Description détaillée de la tâche.
Table de plan parent	Table de niveau supérieur qui associe une entrée de la tâche Journey Accelerator [sn_ja_task] à la table qui suit les plans, Plan Journey Accelerator [sn_ja_plan]. La sélection de Journey Accelerator permet l'accès aux champs connexes du plan.
Affecter à la source	Utilisateur affecté à la tâche : • Employé • Responsable • Mentor **Remarque :** initialement, seul le premier mentor est affecté aux tâches à faire de la liste avec plusieurs entrées. Les gestionnaires peuvent réaffecter des tâches à faire à d'autres mentors une fois le plan créé.
Déclencheur de date d'échéance relative	Condition utilisée pour le déclenchement lorsqu'une tâche est affectée selon la date de publication du plan. Cette condition est évaluée avec **Type de décalage de date** et **Type de décalage de date**. • **Date de création** • **Date de fin** • **Date de démarrage** • **Mises à jour** **Remarque :** Utilisez uniquement la condition de la **date de démarrage**. La **date de démarrage** est sélectionnée par défaut.
Type de décalage de date	Condition utilisée pour le déclenchement lorsqu'une tâche est affectée. Cette condition est évaluée avec le

Traduction automatique

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

Champ	Description
	déclencheur de date d'échéance relative et le **nombre de jours de décalage**. • **Activé** • **Après** **Remarque :** La condition **Après** est sélectionnée par défaut. Nous vous recommandons d'utiliser uniquement la condition Après.
Nombre de jours de décalage	Condition utilisée pour le déclenchement lorsqu'une tâche est affectée. Cette condition est évaluée avec le **déclencheur de date d'échéance relative** et le **type de décalage de date**. • **Jours** • **Heures** **Remarque :** Spécifiez uniquement les jours et maintenez les heures sur 0 (zéro). Par exemple : si Déclencheur de date d'échéance relative = Démarrage le, Type de décalage de date =Après et Nombre de jours de décalage = 5 jours, la tâche est configurée pour se déclencher 5 jours après la date de publication du plan.

Gérer les modèles de tâche à faire créés par les gestionnaires dans Journey Designer

Modifiez et gérez les modèles de tâches à faire que les gestionnaires créent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les modèles de tâche du gestionnaire**.
2. Ouvrez un modèle de tâche ou cliquez sur **Nouveau**.
3. Modifiez ou renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire, consultez Champs de tâche de modèle Journey Designer.
4. Cliquez sur **Soumettre** ou sur **Mettre à jour** pour enregistrer le formulaire.

Champs de tâche de modèle Journey Designer

Les gestionnaires créent des tâches à faire qui sont enregistrées sous forme de modèles. Ces modèles sont stockés en tant que tâche de modèle Journey Designer.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Nom de la tâche	Nom de la tâche à faire tel qu'il figure dans un plan d'action.
Propriétaire	Gestionnaire qui a créé le modèle de tâche à faire.
Liste des délégataires supplémentaires	Ajoute l'utilisateur au champ **Personnes supplémentaires** de la tâche à faire.
Assigned to type (Type de délégataire)	• Profil : l'un des profils pris en charge pour les plans d'action (gestionnaire, employé, mentor) • Utilisateur : utilisateur unique **Remarque :** La disponibilité des autres champs dépend de votre sélection. Le profil est répertorié dans le champ **Affecté à la source**.
Table de plan parent	Table contenant les informations sur le modèle de tâche à faire (Plan Journey Accelerator [sn_ja_plan]).
Affecter à la source	Profil auquel la tâche à faire est affectée.
Affecté à	Nom d'un utilisateur unique.
Actif	Sélectionnez cette option pour rendre la tâche disponible. Décochez la case pour masquer le modèle aux utilisateurs.
Obligatoire	Sélectionnez cette option pour rendre l'action à faire obligatoire. Décochez la case pour rendre la tâche facultative.
Type de tâche Journey Accelerator	• Classique : tâche sans fonctionnalité de planification • Calendrier : disponible lorsque Journey Accelerator est configuré pour fonctionner avec un calendrier tel que Microsoft Exchange Online • Apprentissage : dispense un cours en ligne. Cette option n'est disponible que si Learning Posts est installé. • Enquêtes rapides : fournit une enquête pour recueillir des commentaires. Cette option n'est disponible que si Listening Posts est installé.
Configuration de la date d'échéance	Date d'échéance conditionnelle pour la tâche.
Nombre de jours/semaines	Jours ou semaines à partir de la condition affectée pour l'échéance de la tâche.
Description de tâche	Description de la tâche visible par les utilisateurs.

Traduction automatique

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

Tableaux de bord et rapports Journey Designer

Les tableaux de bord sont des affichages graphiques configurables des mesures clés, des rapports et d'autres widgets sur un seul écran.

Rapports Journey Designer

Nom du rapport	Table	Type
Membres d'équipe sur le parcours d'avancement de carrière	[sn_jny_journey]	Source unique
Liste des parcours actifs	[sn_jny_journey]	Liste
Nombre total de parcours que vous avez créés	[sn_jny_journey]	Source unique
Nombre total de brouillons de parcours	[sn_jny_journey]	Source unique
Membres d'équipe sur le parcours d'intégration	[sn_jny_journey]	Source unique
Membres d'équipe sur aucun parcours au cours de la dernière année	[sn_hr_core_profile]	Source unique
Nombre total de parcours actifs	[sn_jny_journey]	Source unique

Tableaux de bord Journey Designer

Tableau de bord de l'utilisation du parcours

#unique_376_Connect_42_dd-jny-use-dash Affiche les informations d'utilisation clés relatives à vos parcours sous la forme de graphiques.

Tableau de bord des parcours actifs

#unique_376_Connect_42_dd-active-jny-dash Affiche des informations sur vos parcours actifs sous la forme de graphiques.

Créer et gérer des rapports Journey Designer

Modifiez l'un des rapports Journey Designer existants ou créez vos propres rapports.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Parcours** > **Rapports**.
2. Sélectionner un rapport à modifier.
3. Sélectionnez **Modifier** pour mettre à jour le rapport.
   Le rapport sélectionné pour cet exemple est Parcours actifs.

Champ	Description
Sélectionner des colonnes	Sélectionnez les colonnes que vous souhaitez afficher dans le rapport.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Grouper par	Le premier champ par lequel regrouper les résultats du rapport.
Ajouter des options de groupement	Un champ secondaire par lequel regrouper les résultats.
Configurer le champ de fonction	Configurez les champs associés au rapport.
Titre du rapport	Titre du rapport visible par l'utilisateur.
Interroger	Saisissez une question pour obtenir de l'aide pour configurer votre rapport.

Pour en savoir plus sur les rapports, consultez Rapports et tableaux de bord RH.

4. Sélectionnez **Exécuter** pour afficher les résultats du rapport.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Utilisez les boutons de navigation dans la colonne de gauche pour afficher d'autres détails de configuration.
6. Sélectionnez **Partager**.

Options de partage	Description
Partager	Configurez les personnes avec qui partager le rapport. ○ **Moi** ○ **Tout le monde** ○ **Groupes et utilisateurs**
Calendrier	Planifiez un e-mail contenant ce rapport. Vous pouvez configurer la fréquence d'exécution du rapport et le destinataire.
Ajouter au tableau de bord	Ajoutez le rapport à un tableau de bord qui existe et qui est configuré.
Exporter vers PDF	Génère un PDF téléchargeable des résultats du rapport.

Créer et gérer des tableaux de bord Journey Designer

Surveillez le statut et l'utilisation des parcours à partir du tableau de bord Journey Designer.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tableaux de bord suivants sont fournis avec l'application Journey Designer :

Tableau de bord des parcours actifs

Affiche des informations sur le statut de vos parcours actifs, telles que le nombre de parcours en mode brouillon, les parcours en retard et le nombre total de parcours actifs.

Tableau de bord de l'utilisation du parcours

Affiche des informations sur la façon dont les propriétaires ou les mentors utilisent les parcours, tels que les tâches créées, les cours d'apprentissage ajoutés et les types de parcours.

Traduction automatique

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

Vous pouvez modifier de nombreux aspects d'un tableau de bord.

- Ajouter des widgets
- Partager en fonction des utilisateurs, des groupes ou des rôles
- Ajouter et configurer des onglets

Cette tâche vous montre comment ajouter des widgets à un tableau de bord et configurer une mise en page d'onglet.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Parcours** > **Vue d'ensemble des parcours**.
   Vous pouvez également accéder à **Tous** > **Parcours** > **Utilisation du parcours**
2. Sélectionnez l'icône **Ajouter des widgets**.
3. Dans la liste **Catégorie de widget**, sélectionnez **Rapports**.
   Pour cette tâche, utilisez le **rapport Liste des parcours actifs**. Pour obtenir la liste de tous les rapports Journey Designer, consultez Tableaux de bord et rapports Journey Designer.
4. Dans le champ **Filtre**, saisissez Liste des parcours actifs et sélectionnez le rapport.
5. Sélectionnez **Ajouter**.
6. Sélectionnez l'icône **Configuration**, puis sélectionnez une mise en page sous **APPLIQUER LA MISE EN PAGE RAPIDE**.

Apprentissage recommandé pour les configurations de parcours

Les administrateurs ajoutent des recommandations d'apprentissage pertinentes à une configuration de parcours.

Les recommandations sont basées sur les cours suivis par des employés similaires avec le même type Événements de cycle de vie (LE), les mêmes parcours Journey Designer et les mêmes plans Journey Accelerator.

- Les cours recommandés ajoutés à une configuration de parcours par un administrateur peuvent être modifiés ou supprimés uniquement par un administrateur.
- Les cours externes recommandés ne sont disponibles que pour la durée désignée du cours.
- Les cours d'apprentissage recommandés sont accessibles aux gestionnaires et aux mentors disposant de l'autorisation **Peut ajouter l'apprentissage recommandé** dans une configuration de parcours. Les gestionnaires et les mentors peuvent ajouter des cours uniquement en tant que recommandations à un parcours individuel à partir de Centre des employés. Voir Afficher les recommandations d'apprentissage pour le gestionnaire créant un parcours.

Information associée

Intégrer Learning Posts à Journey Designer

Ajouter ou modifier l'apprentissage recommandé dans l'application Journey Designer

Configurez et gérez l'apprentissage recommandé pour les parcours des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Learning Posts doit être intégrée à l'application Journey Designer pour que la fonctionnalité d'apprentissage recommandée soit disponible. Pour en savoir plus sur l'intégration de l'apprentissage, consultez Base de Learning.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Administration** > **Gérer l'apprentissage recommandé**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire **Apprentissage recommandé pour la configuration du parcours**.

Champ	Description
Cours de parcours	Un cours disponible dans Journey Designer pour une utilisation dans les parcours des employés.
Nom du cours	Le nom du cours est inclus dans le cours du parcours.
Type	Sélectionnez une configuration de parcours à laquelle ajouter l'apprentissage recommandé.
Actifs	Sélectionnez **Actif** pour rendre le cours de parcours disponible dans le type sélectionné.
Ordre d'affichage	Valeur utilisée pour classer l'affichage de plusieurs entrées d'apprentissage recommandées.

4. Sélectionnez **Soumettre**.

Remarque :

- L'apprentissage recommandé ajouté à une configuration de parcours par un administrateur est inclus dans tous les parcours créés avec cette configuration de parcours.
- Seul un administrateur peut supprimer une entrée d'apprentissage recommandée à partir d'une configuration de parcours.

Information associée

Supprimer l'apprentissage recommandé dans l'application Journey Designer

Supprimer l'apprentissage recommandé dans l'application Journey Designer

Supprimez l'apprentissage recommandé pour les configurations des parcours des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'apprentissage recommandé ajouté à une configuration de parcours ne peut être supprimé que par un administrateur.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Administration** > **Gérer l'apprentissage recommandé**.
2. Cochez la case en regard du cours recommandé que vous souhaitez supprimer.
3. Sélectionnez **Supprimer** dans la liste **Actions sur les lignes sélectionnées** .
4. Sélectionnez **Supprimer** pour confirmer que vous souhaitez supprimer les cours sélectionnés.

Configurer une définition de solution pour les recommandations de parcours

Configurez une définition de solution pour afficher la recommandation d'apprentissage aux utilisateurs ayant des parcours similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Les modules d'extension suivants doivent être activés à partir du ServiceNow magasin pour afficher la définition de solution de recommandation basée sur le parcours similaire :

- Journey Accelerator [sn_ja]
- Journey Designer [sn_jny]
- Le Learning Posts [sn_lc]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Similarité**.
2. Sélectionnez **Définitions de solutions** pour afficher une liste de toutes les définitions de solutions sous Similarité.
   Vous verrez la définition de solution **Recommandation basée sur le parcours similaire** .

   Remarque :
   Vous pouvez personnaliser la définition de la solution en fonction de vos besoins et la reformer. Ouvrez la définition de la solution pour modifier les champs

3. Ouvrez la définition de la solution et modifiez les champs pour personnaliser la définition de la solution en fonction de vos besoins.
4. Cliquez sur le bouton **Mettre à jour et former** pour enregistrer les changements et former la définition de la solution.

Que faire ensuite

Mettre à jour la définition de la solution dans **Configuration AI RH** > **Utilisateurs de parcours similaires** > **Définition de la solution** Champ.

Remarque :
Pour plus d'informations, consultez Configurer la définition et le domaine de la solution RH.

Centre des employés (EC) widget des onglets de parcours de page d'accueil

Le Portail de services Designer contient une bibliothèque de widgets à ajouter à un portail de services. Le **widget des onglets de parcours de page d'accueil EC** affiche les détails clés liés aux parcours des utilisateurs.

Les administrateurs peuvent ajouter les **onglets de parcours de page d'accueil EC** au portail de services de l'Centre des employés de leur organisation. Les utilisateurs Centre des employés affectés à un parcours peuvent voir les informations pertinentes relatives à leur parcours.

Traduction automatique

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

Parcours impliqués

Les mentors voient l'onglet **Parcours impliqués**.

Mes parcours

Les utilisateurs qui sont affectés à un parcours voient l'onglet **Mes parcours**.

Parcours de l'équipe

Les propriétaires de parcours dont l'équipe a des parcours actifs voient l'onglet **Parcours de l'équipe**.

Ajouter le widget Journey Designer

Le widget Journey Designer n'apparaît pas sur la page d'accueil Centre des employés par défaut. Un administrateur doit l'ajouter.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sélectionnez **Page d'accueil Employee Center**.
4. Dans le champ **Widget de filtre**, saisissez EC homepage Journey Tabs.
5. Faites glisser le widget **Onglets de parcours de page d'accueil EC** vers la page du portail de services. Ajoutez EC homepage Journey Tabs à n'importe quel élément valide sur la page.

Que faire ensuite

Vérifiez que le widget est disponible dans le portail Employee Center de votre organisation.

1. Connectez-vous en tant qu'utilisateur disposant des autorisations nécessaires pour afficher ou modifier les parcours.
2. Vérifiez que le titre *`Team journeys`* est visible.

Informations de référence pour Journey Designer

Le contenu de référence contient des informations utiles que les administrateurs utilisent pour comprendre et configurer les fonctionnalités.

Les formulaires et fonctionnalités de Journey Designer contiennent différents champs en fonction des sélections et de la configuration. Le contenu de référence décrit ces champs et affiche les applications auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Journey Designer

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application Journey Designer, notamment les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Des données de démonstration sont disponibles pour l'application Journey Designer. Si vous souhaitez installer les données de démonstration, cliquez sur **Charger les données de démonstration** lors de l'installation de cette application. Les données de démonstration

Traduction automatique

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

comprennent des exemples d'enregistrements et de configurations pour les cas d'utilisation courants.

Il existe également des dépendances à d'autres fonctionnalités ou applications.

Journey Designer rôles

Titre du rôle [name]	Description	Héritage	Hérité par
Administrateur [sn_jny.admin]	Accorde l'accès pour créer et gérer toutes les Journey DesignerJourney Accelerator configurations et fonctionnalités.	• [sn_ja.admin] • [sn_jny.writer] • [taxonomy_admin] • [sn_hr_le.admin] • [user_criteria_admin]	sn_hr_core.admin
Modificateur [sn_jny.writer]	Accorde l'accès pour créer et modifier les composants du parcours, tels que les plans, les étapes et les actions à faire.	• [sn_jny.reader] • [sn_ja.modifier]	[sn_jny.admin]
Lecteur [sn_jny.reader]	Accorde l'accès pour afficher les parcours et terminer les tâches qui leur sont affectées.	[sn_ja.reader]	sn_hr_core.case_reader

Vous pouvez affecter ces rôles aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés de l'application.

- Pour affecter un rôle à un autre rôle, consultez Ajouter un rôle à un rôle existant .
- Pour affecter un rôle à un groupe, reportez-vous à la section Affecter un rôle à un groupe .
- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Modules avec un rôle

Module	Table	Rôle
Guided Setup des parcours	Configuration du parcours [sn_jny_journey_config]	sn_jny.admin
Gérer les configurations du parcours	Configuration du parcours [sn_jny_journey_config]	sn_jny.admin
Gérer les types de parcours	Type de parcours [sn_jny_journey_type]	sn_jny.admin
Gérer les configurations de l'en-tête	Configuration de l'en-tête [sn_jny_journey_heading_config]	sn_jny.admin

Traduction automatique

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

Module	Table	Rôle
Liens du type de parcours du gestionnaire	Lien rapide du type de parcours [sn_jny_m2m_journey_type_quick_link]	sn_jny.admin
Gérer les rôles	Rôle d'utilisateur [sys_user_has_role]	sn_jny.admin
Parcours	Parcours [sn_jny_journey]	sn_jny.reader
Tableaux de bord des parcours actifs	(aucune table)	sn_jny.reader
Tableau de bord de l'utilisation du parcours	(aucune table)	sn_jny.reader
Rapports	Rapports [sys_report]	sn_jny.reader

Tables installées

Nom de table [nom]	Description
Disponible pour [sn_jny_m2m_journey_config_user_criteria]	Contient et suit les utilisateurs qui répondent aux critères permettant d'accéder aux cours d'apprentissage recommandés.
Mappage de champs [sn_jny_journey_field_mapping]	Permet de mapper les champs, le texte personnalisé ou les scripts personnalisés aux champs utilisés dans un parcours. Ces mappages de champs proviennent de tables et de champs RH vers les tables ou champs de Journey Designer ou de Journey Accelerator.
Configuration de l'en-tête [sn_jny_journey_heading_config]	Contient des détails sur les configurations d'en-tête de Journey Designer.
Champ d'en-tête [sn_jny_journey_heading_field_config]	Contient des détails sur les champs d'en-tête de Journey Designer et suit les changements associés aux étiquettes de champ.
Parcours [sn_jny_journey]	Contient et gère les plans et les parcours de Journey Designer par rapport à d'autres tables.
Audit du parcours [sn_jny_journey]	Assure le suivi des actions CRUD sur les configurations du plan et de leur auteur.
Tâche de demande en bloc de parcours [sn_jny_bulk_request]	Suit les informations sur les mises à jour en bloc. Les administrateurs peuvent utiliser cette table pour comprendre et dépanner les mises à jour en bloc en cas d'erreurs ou de défaillances.
Configuration du parcours [sn_jny_journey_config]	Contient des détails sur les configurations des plans et des parcours de Journey Designer.
Lien rapide de configuration du parcours [sn_jny_m2m_journey_config_quick_link]	Gère la relation des liens rapides qui sont ajoutés aux plans et aux parcours.
Carrousel mobile du parcours [sn_jny_st_jny_mobile_carousel]	Gère les données présentées sous forme de carrousel sur l'application Now Mobile.

Traduction automatique

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

Nom de table [nom]	Description
Progression du parcours [sn_jny_journey_progress]	Gère les données relatives au suivi de la progression d'un parcours par rapport aux jalons pour l'achèvement des tâches.
Lien rapide du parcours [sn_jny_journey_quick_link]	Contient des détails sur les liens rapides dans Journey Designer.
Liens rapides du parcours [sn_jny_st_journey_quick_links]	Gère les données des liens rapides dans les parcours.
Tâches de parcours [sn_jny_st_journey_task]	Suit l'activité des modèles de tâches dans les configurations de parcours.
Chronologie du parcours [sn_jny_st_journey_timeline]	Suit les données de chronologie d'un parcours.
Type de parcours [sn_jny_journey_type]	Suit les détails des parcours contenus dans Journey Designer.
Lien rapide du type de parcours [sn_jny_m2m_journey_type_quick_link]	Gère les données de lien rapide associées à une configuration de parcours.
Parcours mobile [sn_jny_st_journey]	Suit l'activité des données de parcours à partir de l'application Now Mobile.
Vue d'ensemble du parcours mobile [sn_jny_st_mobile_journey_overview]	Suit les données utilisées dans l'application Now Mobile pour les parcours utilisateur.
Non disponible pour [sn_jny_m2m_journey_config_user_criteria_no]	Permet de répertorier les utilisateurs qui satisfont les critères les excluant d'un cours recommandé.

Onglets de liens connexes de Journey Designer

Les liens connexes sont visibles en fonction du type de parcours et des applications intégrées. Les onglets de liens connexes ne sont pas tous visibles dans toutes les instances.

Onglets de liens connexes par défaut

Selon la source et le type de parcours, un formulaire de configuration affiche certains ou la totalité de ces onglets de liens connexes.

Ensembles d'activités

Les ensembles d'activités représentent différentes étapes du processus d'événement de cycle de vie.

Disponible pour

Répertorie les **critères d'utilisateur** qu'un utilisateur doit satisfaire pour cette configuration de parcours.

Mappages de champs

Permet de mapper les champs, le texte personnalisé ou les scripts personnalisés aux champs utilisés dans un parcours. Ces mappages de champs proviennent de tables et de champs RH vers les tables ou champs de Journey Designer ou de Journey Accelerator.

Services RH

Traduction automatique

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

Les services RH correspondent aux demandes et à l'aide qu'une organisation RH fournit à ses employés. Vous pouvez configurer un service RH pour définir le processus d'exécution de demande pour ce type de ticket.

Non disponible pour

Répertorie les **critères d'utilisateur** qui excluent un utilisateur de cette configuration de parcours.

Liens rapides

Liens que les administrateurs peuvent inclure pour une configuration de parcours.

Configurations des étapes

Répertorie les étapes d'une configuration de plan. Les étapes sont des conteneurs logiques pour les activités.

Onglets de liens connexes avec Listening Posts

Lorsque le module Listing Post est intégré à l'application Journey Designer, ces onglets de liens connexes supplémentaires sont visibles dans le formulaire de configuration du parcours.

Enquêtes rapides

Une liste des enquêtes disponibles à ajouter à une configuration de parcours. Sélectionnez un lien vers un **nom** ou un **thème** pour modifier le formulaire dans Learning Posts.

Actions sur le score de satisfaction

Configurez et associez une liste d'actions qui déclenchent des widgets qui s'affichent pour les utilisateurs lorsque les conditions configurées sont remplies.

Onglets de liens connexes avec Learning Posts

Lorsque le module Learning Posts est intégré à l'application Journey Designer, ces onglets de liens connexes supplémentaires sont visibles dans le formulaire de configuration du parcours.

Apprentissage recommandé : les administrateurs ajoutent des cours recommandés pour les configurations de parcours. L'apprentissage recommandé configuré par l'administrateur s'applique à tous les parcours de ce type de configuration. Seuls les administrateurs peuvent modifier ou supprimer un cours recommandé à partir d'une configuration de parcours.

Intégrations pour l'application Journey Designer

Étendez les options de l'application Journey Designer en intégrant d'autres applications à l'expérience de parcours.

L'intégration des applications prises en charge développe les fonctionnalités et les options de Journey Designer. Les applications prises en charge ont des exigences d'installation et de configuration uniques. Les applications d'intégration prises en charge peuvent être installées avant ou après l'installation de l'application Journey Designer.

- Learning Posts v5.0.0 [sn_lnp]
- Listening Posts v5.0.0 [sn_lp]
- Manager Hub v1.0.0 [sn_mh]
- Spoke Microsoft Exchange Online v3.2.0 [sn_ex_online_spke]

Traduction automatique

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

- Cadre de travail du gestionnaire de nouvelles tentatives v1.0.1 [sn_handler]

  L'application Retry Handler Framework est requise lors de l'utilisation du spoke Microsoft Exchange Online.

Intégrer Learning Posts à Journey Designer

Intégrez Learning Posts à Journey Designer pour créer et vivre une expérience d'apprentissage omnicanale permettant aux employés de suivre la formation adaptée au bon moment et selon leurs besoins.

ServiceNow® Learning Posts est une application du ServiceNow Store.

Important :

- Learning Posts active automatiquement Base de Learning.
- Learning Posts est disponible avec le package HRSD Enterprise.

Demander des applications dans l'App Store

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

L'intégration de l'application Learning Posts à Journey Designer vous permet de gérer l'apprentissage recommandé pour les parcours depuis Journey Designer.

Utiliser l'apprentissage recommandé

La fonctionnalité d'apprentissage recommandé combine Learning Posts à Intelligence prédictive. Elle intègre la façon dont votre organisation utilise la formation et fournit une liste des cours recommandés à ajouter aux parcours.

- Les employés peuvent : consulter les tâches d'apprentissage et travailler sur la tâche dans leurs parcours.
- Les gestionnaires peuvent : ajouter l'apprentissage recommandé aux parcours des employés s'ils disposent de l'autorisation **Peut ajouter l'apprentissage recommandé**.
- Les mentors peuvent : ajouter l'apprentissage recommandé s'ils disposent de l'autorisation **Peut ajouter l'apprentissage recommandé**, leur permettant de modifier un parcours.
- Les administrateurs peuvent : gérer l'apprentissage recommandé pour les configurations des parcours.

Remarque :
les administrateurs définissent les autorisations dans les configurations de parcours. Voir Mettre à jour les autorisations des utilisateurs pour les parcours.

Les administrateurs gèrent l'apprentissage recommandé pour les configurations des parcours

Les administrateurs créent des enregistrements d'apprentissage recommandés pour les configurations de parcours associées à un type de parcours. L'apprentissage recommandé est ensuite consulté par les propriétaires de parcours, les mentors et les employés. Seul

Traduction automatique

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

un administrateur peut supprimer l'apprentissage recommandé d'une configuration de parcours. Voir Ajouter ou modifier l'apprentissage recommandé dans l'application Journey Designer.

Les propriétaires et les mentors de parcours peuvent ajouter l'apprentissage recommandé à un parcours

Les propriétaires ou les mentors de parcours disposant de l'autorisation **Peut ajouter l'apprentissage recommandé** pour une configuration de parcours peuvent ajouter des cours recommandés à des parcours individuels. Voir Ajouter l'apprentissage recommandé à un parcours.

Intégrer Listening Posts à Journey Designer

Utilisez Listening Posts avec Journey Designer pour intégrer des enquêtes rapides afin d'obtenir un aperçu des expériences des employés et de partager ces informations avec les gestionnaires.

Configurer un widget d'enquête rapide dans la page Parcours

Ajoutez le widget à la page Parcours pour inviter les employés à fournir des commentaires. Vous pouvez configurer le widget dans Journey Accelerator ou

Événements de cycle de vie. Les étapes pour les deux options sont fournies ci-dessous :

Configurer dans Événements de cycle de vie

Étape 1 : créer un thème rapide

Suivez les étapes indiquées dans Créer un thème rapide dans Listening Posts.

> **Remarque :**
> vous pouvez créer un thème rapide distinct pour chaque type de parcours.

Étape 2 : créer une enquête rapide

Suivez les étapes indiquées dans Créer une enquête rapide dans Listening Posts.

Étape 3 : déclencher une enquête rapide à partir d'événements de cycle de vie

Ouvrez un événement de cycle de vie existant et créez un enregistrement d'activité dont le type d'activité est **Enquête rapide**. Sélectionnez l'enquête rapide que vous avez créée à l'étape 2 et définissez le **champ Utilisateur rapide** sur la personne que vous souhaitez inclure dans l'enquête.

Configurer une activité d'événement de cycle de vie|Configurer une activité d'événement d'enquête rapide

Étape 4 : ajouter des analyses à la page Parcours

Personnalisez avec les options suivantes :

- Sélectionnez **Peut afficher le score de satisfaction** dans l'onglet Autorisations du propriétaire du parcours. Consultez Mettre à jour les autorisations des utilisateurs pour les parcours.
- Configurez des actions, telles qu'une URL ou un lien pour planifier une réunion, afin qu'elles apparaissent avec des résultats spécifiques dans l'onglet Actions sur le score de satisfaction. Consultez Créer une action sur le score de satisfaction.
- Partagez les résultats de l'enquête rapide avec le gestionnaire. Consultez Créer une règle de partage des réponses dans Listening Posts.

Traduction automatique

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

Configurer dans Journey Accelerator

Étape 1 : créer un thème rapide

Suivez les étapes indiquées dans Créer un thème rapide dans Listening Posts.

> **Remarque :**
> vous pouvez créer un thème rapide distinct pour chaque type de parcours.

Étape 2 : créer une enquête rapide

Suivez les étapes indiquées dans Créer une enquête rapide dans Listening Posts.

Étape 3 : ajouter à une configuration de plan

Ajoutez le modèle de tâche contenant l'enquête rapide à une configuration de plan via une configuration d'étape. Ajouter des configurations d'étape

Étape 4 : déclencher une enquête rapide à partir de Journey Accelerator

Créez un modèle de tâche dont le **type de tâche** est Pulse Survey. Dans le champ **Enregistrement connexe**, sélectionnez l'enquête rapide que vous avez créée à l'étape 2.

Créer et gérer des modèles de tâches de plan d'action

Étape 5 : ajouter des analyses à la page Parcours

Personnalisez avec les options suivantes :

- Sélectionnez **Peut afficher le score de satisfaction** dans l'onglet Autorisations du propriétaire du parcours. Consultez Mettre à jour les autorisations des utilisateurs pour les parcours.
- Configurez des actions, telles qu'une URL ou un lien pour planifier une réunion, afin qu'elles apparaissent avec des résultats spécifiques dans l'onglet Actions sur le score de satisfaction. Consultez Créer une action sur le score de satisfaction.
- Partagez les résultats de l'enquête rapide avec le gestionnaire. Consultez Créer une règle de partage des réponses dans Listening Posts.

Intégrer Manager Hub à Journey Designer

Intégrez Journey Designer à Manager Hub pour faciliter les activités quotidiennes parmi différents processus et départements interfonctionnels, et automatiser les processus tels que l'intégration de nouveaux employés.

Suivez les instructions fournies dans la documentation du Manager Hub pour installer et configurer l'application pour Journey Designer.

Information associée

Manager Hub

Intégrer le spoke Microsoft Exchange Online avec Journey Designer

L'intégration du spoke Microsoft Exchange Online à Journey Designer est effectuée avec Journey Accelerator.

Suivez les instructions d'installation et d'intégration à partir de Journey Accelerator.

Configurer Microsoft Exchange Online pour Journey Accelerator

En intégrant la fonctionnalité de planification Journey Accelerator à la fonction de calendrier Microsoft Office 365, les utilisateurs peuvent planifier des plans et des tâches à faire.

Traduction automatique

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

Mettre à jour les propriétés système pour Microsoft Exchange Online dans l'application Journey Accelerator

Mettez à jour les propriétés système de l'application Journey Accelerator à utiliser avec les fonctionnalités Microsoft Exchange Online prises en charge par Journey Accelerator.

Intégrer l'application HR Service Delivery Agent virtuel Conversations à Journey Designer

Installez l'application HR Service Delivery Agent virtuel Conversations pour permettre à Journey Designer d'envoyer des notifications activables aux employés et aux gestionnaires sur les canaux de communication configurés.

L'application HR Service Delivery Agent virtuel Conversations affiche des boutons d'action permettant d'interagir et d'effectuer des actions. L'application HR Service Delivery Agent virtuel Conversations facilite le traitement des approbations et des tâches en mobilisant les employés et les gestionnaires via les canaux qu'ils utilisent.

Informations sur l'activation

Installer la dernière version de HR Service Delivery Agent virtuel Conversations [sn_hr_va] pour activer la notification exploitable dans Journey Designer.

Demander des applications dans l'App Store

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

L'intégration de l'application Learning Posts à Journey Designer vous permet de gérer l'apprentissage recommandé pour les parcours depuis Journey Designer.

Notifications prédéfinies de Agent virtuel pour HR Service Delivery

L'application HR Service Delivery Agent virtuel Conversations fournit des notifications prédéfinies pour aider vos employés, mentors et gestionnaires à recevoir des informations sur les tâches courantes dans HR Service Delivery.

Les notifications sont envoyées aux employés, gestionnaires et mentors associés à un parcours. Les notifications de HR Service Delivery Agent virtuel suivantes sont disponibles :

- Nouveau parcours créé : notifier l'employé
- Nouveau parcours créé : notifier le gestionnaire
- Nouveau parcours créé : notifier le mentor
- Nouveau(x) mentor(s) ajouté(s) : notifier le gestionnaire
- Nouveau(x) mentor(s) ajouté(s) : notifier l'employé
- Nouveau(x) mentor(s) ajouté(s) : notifier le mentor
- Tâches de parcours en retard☒
- Tâche JA de parcours commentée☒
- Approbation de tâche LE de parcours demandée

Traduction automatique

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

Remarque :
pour vivre une expérience globale du résultat du parcours dans Agent virtuel, activez les six notifications de scénarios créées par le parcours (gestionnaire, mentor et employé).

Pour en savoir plus sur HR Service Delivery Agent virtuel Conversations et les blocs de rubriques, consultez Agent virtuel pour HR Service Delivery.

Notification exploitable dans l'application Journey Designer

Cas d'utilisation de Journey Designer : lorsque des notifications sont configurées, une notification est envoyée lorsqu'un parcours est créé et publié. L'employé en est informé sur le canal de CI configuré. Le gestionnaire est invité à ajouter un mentor. Une fois le mentor ajouté, des notifications sont envoyées à l'employé et au mentor.

Agent virtuel Designer

En tant qu'administrateur, accédez à **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**. Filtrez les éléments suivants :

- **Type** = Topics
- **Catégorie** = HRSD Actionable Notifications
- **Statut** = Active

Le système de base de l'application fournit quatre rubriques d'action liées à Journey Designer.

- _add_comment_to_ja_task : permet d'ajouter un commentaire. Ces commentaires sont aussi affichés dans l'activité de tâche de parcours.
- _add_mentor_to_journey : permet d'ajouter un mentor. Vous pouvez sélectionner un mentor dans la liste fournie par Virtual Agent ou rechercher une personne en saisissant son nom.
- _approve_le_approval_activity : permet d'approuver la demande affectée dans le cadre du parcours.
- _reject_le_approval_activity : permet de rejeter la demande affectée dans le cadre du parcours.

Vous pouvez également associer d'autres actions aux notifications. Pour plus d'informations, consultez Add actions to the notification content .

Journey Designer Processus de modèle de configuration de plan, propriétaires et maintenance

La gestion des modèles de configuration de plan de parcours est un effort collaboratif qui inclut ServiceNow des administrateurs, des propriétaires de modèles de parcours et des experts d'équipe.

La création et la gestion des parcours nécessitent les connaissances et les compétences de nombreuses personnes. Les responsabilités relatives à l'actualisation des étapes du parcours et des tâches ne sont pas toujours clairement définies. Journey Designer permet à un administrateur de parcours d'orchestrer et de déléguer toutes les activités nécessaires à la création et à la gestion des parcours.

Remarque :
Un administrateur doit affecter des propriétaires et des approbateurs aux configurations de Journey Designer plan. Pour en savoir plus, consultez Configurer le processus d'examen et d'approbation de la configuration du Journey Designer plan version 2

Traduction automatique

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

ServiceNow Administrateur d'application

- Installe, configure et gère votre ServiceNow instance, y compris des fonctionnalités telles que la création et la mise à jour des configurations de plan.
- Affecter Journey Designer Approbateurs et propriétaires de configuration de plan.
- Assurer la supervision du processus de création et de modification de la configuration du parcours.

Propriétaire du parcours

- Gérez les configurations de plan et lancez le workflow d'approbation pour la configuration du plan.
- Mettre à jour et publier les changements apportés aux configurations de plan.
- Créez et modifiez des modèles de tâches pour votre audience.
- Ajoutez ou mettez à jour des étapes dans un parcours.

Approbateur du parcours

- Un expert technique (SME) ayant des connaissances spécialisées sur un domaine d'un parcours en ce qui concerne les besoins de l'entreprise, les rôles individuels et les responsabilités.
- Des tâches d'approbation sont affectées aux approbateurs lorsqu'une configuration de parcours est créée ou modifiée.

Information associée

Configurer le processus d'examen et d'approbation de la configuration du Journey Designer plan version 2

Affecter des propriétaires et des approbateurs à une configuration de parcours

Journey Designer Propriétaires de configurations de plan

Les propriétaires de configuration de plan créent et mettent à jour les configurations de plan et publient les changements.

ServiceNow Les administrateurs affectent des propriétaires de configuration de plan. Les propriétaires d'une configuration de plan publient des mises à jour à des fins d'examen et d'approbation. L'approche décentralisée de la propriété et de l'approbation de la configuration du plan prend en charge un workflow permettant aux experts du domaine de personnaliser et de gérer les configurations de plan. Ces configurations de plan sont appelées modèles de parcours dans .Centre des employés

Propriétaire

Les propriétaires sont affectés par ServiceNow les administrateurs. Un propriétaire de configuration de plan possède une expertise liée aux besoins de configuration de plan d'une zone logique.

Copropriétaire

Les copropriétaires sont désignés par ServiceNow les administrateurs et ont toutes les responsabilités d'un propriétaire.

Mettre à jour et publier les changements apportés aux configurations de plan

Les propriétaires du plan mettent à jour les configurations du plan et publient les changements à des fins d'examen et d'approbation.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : propriétaire ou copropriétaire d'une Journey Designer configuration de plan.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Journey Designer Les propriétaires de configuration de plan mettent à jour et publient des configurations de plan à partir de Service Portal Centre des employés .

Important :
Dans la , les configurations de plan Centre des employéssont également appelées modèles de parcours.

Les propriétaires de configurations de plan peuvent :

- Ajoutez, réorganisez, renommez ou supprimez des étapes.

  Remarque :
  Seules les étapes vides peuvent être supprimées.

- Ajoutez des modèles de tâches à une étape.
- Créez un modèle de tâche.
- Prévisualisez un modèle en tant qu'employé sélectionné.
- Publiez un modèle de parcours (configuration du plan) pour approbation par le réviseur.

  Remarque :
  Si aucun approbateur n'est affecté à une configuration de plan, la configuration du plan est immédiatement publiée lorsque les changements sont envoyés.

- Les configurations de plan publiées et en cours d'utilisation ne sont pas impactées par les changements.

Procédure

1. Depuis le portail de Centre des employés services, accédez à la page **Parcours** .
2. Sélectionnez l'onglet **Modèles de parcours** .
3. Sélectionnez la configuration de plan que vous souhaitez mettre à jour.
4. Mettez à jour la configuration du plan.

   Les propriétaires et les copropriétaires peuvent modifier différentes parties de la configuration du plan.

   - **Étapes** : conteneurs logiques de modèles de tâches.
   - **Modèles de tâches** : tâches individuelles affectées à des employés, des mentors ou des gestionnaires.

   Pour plus de détails sur la voir, Journey Designer Référence du modèle de parcours.
5. Sélectionnez **Publier un modèle de parcours**.

   Remarque :
   Seuls les nouveaux modèles de tâches doivent être approuvés.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

   Une fois la demande envoyée, une tâche d'approbation est envoyée à tous les approbateurs affectés à la configuration du plan.

Traduction automatique

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

Important :
Une seule approbation déclenche la publication de la configuration du plan. Si une approbation est nécessaire d'un certain approbateur, les propriétaires doivent en informer tous les approbateurs.

Les propriétaires et les copropriétaires peuvent annuler une demande d'approbation tant qu'un approbateur n'a pas approuvé ou rejeté la demande.

Journey Designer Référence du modèle de parcours

La page du modèle de parcours contient des informations utiles au propriétaire de la configuration du plan.

Zone d'en-tête

L'en-tête de cette page affiche le nom et la description de la configuration du plan, ainsi que les informations suivantes.

Un ServiceNow administrateur affecte des propriétaires, des copropriétaires et des approbateurs.

Propriétaire

Il ne peut y avoir qu'un seul propriétaire principal d'un modèle de parcours.

Copropriétaires

Il peut y avoir plusieurs copropriétaires pour un modèle de parcours. Les copropriétaires ont les mêmes capacités que le propriétaire pour modifier et publier des configurations de plan.

Approbateurs

Les approbateurs examinent et approuvent ou rejettent les changements apportés à un modèle de parcours. Les changements apportés à un modèle de parcours ne nécessitent qu'une seule approbation.

Conseil :
Les propriétaires peuvent ajouter des commentaires qui sont affichés dans l'onglet **Activité** d'une configuration de plan.

1. Dans **Mes tâches**, ouvrez une **demande d'approbation**.
2. Sélectionnez le lien en haut de la demande.
3. Dans la configuration du plan, sélectionnez l'onglet **Activité** .
4. Lisez les commentaires ajoutés par le propriétaire pour voir s'il y a des instructions spéciales.

Aperçu de

Prévisualisez un modèle pour vous assurer que les modifications que vous avez apportées correspondent à vos attentes.

- **Prévisualiser ce modèle** : prévisualisez le modèle avec les rôles affectés au propriétaire.
- **Afficher l'aperçu en tant qu'employé** : prévisualisez le modèle avec les rôles affectés à l'utilisateur sélectionné.

Traduction automatique

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

Remarque :
La fonctionnalité d'aperçu de la configuration du plan dépend de l'accès ou non du propriétaire de la configuration du plan au **type d'audience** sélectionné. Ces **types d'audience** sont accessibles à tous les propriétaires de configuration de plan.

- Profil RH
- Critères RH
- Utilisateurs
- Critères d'utilisateurs
- Charger un fichier

Publier un modèle de parcours

Les changements sont visibles après approbation par un approbateur. Le modèle ne peut pas être modifié tant qu'un approbateur n'a pas approuvé ou rejeté la demande d'approbation.

Remarque :
Les commentaires sont visibles sous forme de commentaires dans l'onglet **Activité** .

Annuler la demande d'approbation

Le propriétaire ou l'un des copropriétaires peut annuler la demande d'approbation.

Onglet Vue d'ensemble du modèle de parcours

L'onglet Vue d'ensemble affiche tous les composants d'un parcours qui peuvent être modifiés par les propriétaires.

Étapes

Conteneur logique d'un parcours qui inclut des tâches affectées à des employés, des mentors ou des gestionnaires.

Modèles de tâches

Tâches individuelles affectées à un utilisateur.

Onglet Activité

Affiche l'historique de toutes les modifications apportées à une configuration de plan dans l'ordre chronologique.

Notifications par e-mail

Les propriétaires, les copropriétaires et les approbateurs peuvent être destinataires des notifications par e-mail.

Remarque :
Les utilisateurs dont la **notification** est définie sur **Désactiver** ne recevront aucune notification.

Les notifications par e-mail sont envoyées quand	Les destinataires des notifications par e-mail sont
Un propriétaire ou un copropriétaire est affecté à une configuration de plan	• Propriétaire • Copropriétaire

Traduction automatique

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

Les notifications par e-mail sont envoyées quand	Les destinataires des notifications par e-mail sont
Un propriétaire publie un modèle de parcours pour approbation	Approbateur
Un approbateur rejette une demande d'approbation de modèle de parcours	• Propriétaire • Copropriétaire
Un propriétaire annule ou annule une demande d'approbation de modèle de parcours	Approbateur
Une demande d'approbation de modèle de parcours est approuvée	• Propriétaire • Copropriétaire
Cela fait plus de 3 jours qu'un modèle de parcours n'a pas été soumis pour approbation par le propriétaire **Remarque :** Les notifications sont envoyées le troisième jour et tous les deux jours (c'est-à-dire les 5e, 7e et 9e jours) jusqu'à ce qu'une réponse soit reçue.	Approbateur

Créer et mettre à jour des modèles de tâches pour les configurations de plan

Les propriétaires de plan créent et mettent à jour les modèles de tâches qui sont utilisés dans les configurations de plan.

Avant de commencer

Rôle requis : propriétaire ou copropriétaire d'une Journey Designer configuration de plan.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Journey Designer Les propriétaires de configuration de plan peuvent modifier ou créer des modèles de tâches pour une configuration de plan.

- Ajoutez des modèles de tâches à une étape.
- Créez un modèle de tâche.
- Prévisualisez un modèle en tant qu'employé sélectionné.
- Publiez un modèle de parcours (configuration du plan) pour approbation par le réviseur.

  Remarque : Si aucun approbateur n'est affecté à une configuration de plan, la configuration du plan est immédiatement publiée lorsque les changements sont envoyés.

- Les configurations de plan publiées et en cours d'utilisation ne sont pas impactées par les changements.

Procédure

1. Depuis le portail de Centre des employés services, accédez à la page **Parcours** .
2. Sélectionnez l'onglet **Modèles de parcours** .
3. Sélectionnez la configuration de plan que vous souhaitez mettre à jour.

Traduction automatique

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

Les propriétaires peuvent ajouter des modèles de tâches à une étape ou mettre à jour un modèle déjà dans une étape.

4. Ajoutez ou mettez à jour un modèle de tâche.

5. Sélectionnez **Publier les changements**.

6. Dans la fenêtre **Soumettre pour approbation** , ajoutez des informations sur les changements.
   Ajoutez toutes les instructions nécessaires pour les approbateurs.

   Remarque :
   Les configurations de plan n'ont besoin que d'une seule approbation pour être publiées. Si vous avez plusieurs approbateurs pour une configuration de plan, communiquez à tous les approbateurs les instructions spéciales pour le workflow de révision et d'approbation.

7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Une tâche de demande d'approbation est envoyée à chacun des approbateurs pour la configuration du plan.

Ajouter ou mettre à jour des étapes dans les configurations d'un plan de parcours

Les propriétaires ajoutent ou mettent à jour les étapes dans les configurations du plan de parcours.

Avant de commencer

Rôle requis : propriétaire ou copropriétaire d'une Journey Designer configuration de plan.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Journey Designer Les propriétaires de configuration de plan peuvent modifier ou créer des modèles de tâches pour une configuration de plan.

- Ajouter des étapes
- Supprimer des étapes. Une étape ne doit avoir aucune tâche si vous souhaitez la supprimer.
- Publiez un modèle de parcours (configuration du plan) pour approbation par le réviseur.

  Remarque :
  Si aucun approbateur n'est affecté à une configuration de plan, la configuration du plan est immédiatement publiée lorsque les changements sont envoyés.

- Les configurations de plan publiées et en cours d'utilisation ne sont pas impactées par les changements.

Procédure

1. Depuis le portail de Centre des employés services, accédez à la page **Parcours** .
2. Sélectionnez l'onglet **Modèles de parcours** .
3. Sélectionnez la configuration de plan que vous souhaitez mettre à jour.
   Les propriétaires peuvent :
   - Réorganiser les étapes
   - Étapes du changement
   - Créer des
4. Apportez les modifications à la configuration du plan.

Traduction automatique

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

5. Sélectionnez **Publier les changements**.

> **Remarque :**
> Les configurations de plan n'ont besoin que d'une seule approbation pour être publiées. Si les changements doivent être examinés par un certain approbateur, assurez-vous de communiquer des instructions spéciales pour approbation à tous les approbateurs.

6. Ajoutez des détails sur les changements dans le champ **Informations supplémentaires** .
7. Sélectionnez **Envoyer**.

Journey Designer Approbateurs de configuration de plan

Les approbateurs de configuration de plan examinent et approuvent les configurations de plan.

ServiceNow Les administrateurs affectent des approbateurs de configuration de plan pour différentes configurations de plan. Les approbateurs sont affectés par ServiceNow les administrateurs. Les approbateurs sont des experts techniques (SME) ayant des compétences spécialisées liées aux configurations de plans. Lorsqu'un propriétaire publie des mises à jour pour une configuration de plan, une tâche d'approbation est créée pour tous les approbateurs.

Examiner et approuver les changements de configuration du plan

Les approbateurs reçoivent des tâches d'approbation pour suivre l'examen, l'approbation et le rejet des changements apportés à une configuration de plan.

Avant de commencer

Rôle requis : affecté en tant qu'approbateur pour une configuration de plan

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Approbateur

Les approbateurs de configuration de plan sont affectés à une configuration de plan par un ServiceNow administrateur. Les approbateurs sont responsables de l'examen des changements apportés par un propriétaire de configuration de plan. Un approbateur peut choisir d'accepter ou de rejeter les changements.

Propriétaire (ou copropriétaire)

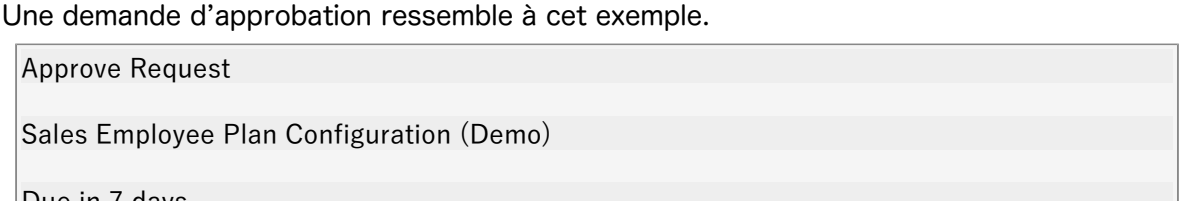
Modifie la configuration du plan et publie les modifications qui lancent le workflow d'approbation de la configuration du plan.

Procédure

1. Depuis le portail de Centre des employés services, accédez à la page **Parcours** .
2. Sélectionnez **Mes tâches**.

   Recherchez la tâche **Approuver la demande** que vous souhaitez approuver ou rejeter.

   Une demande d'approbation ressemble à cet exemple.

3. Examinez les changements.

Traduction automatique

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

Remarque :
Les changements apportés à la demande n'ont besoin que d'une seule approbation pour être publiés. Assurez-vous d'avoir bien compris tous les changements apportés à la configuration du plan.

Le volet droit comprend les détails de l'approbation. Vous pouvez **rejeter** ou **approuver** les changements.

Les gestionnaires, les mentors et les employés travaillent avec des parcours dans l'Centre des employés

Les gestionnaires, les employés et les mentors accèdent aux parcours à partir de l'Centre des employés (EC).

À partir de l'Centre des employés, les utilisateurs peuvent créer, modifier et terminer des parcours en fonction des autorisations et des rôles qui leur sont affectés.

- Les employés peuvent : consulter leur parcours et accomplir les tâches affectées.
- Les gestionnaires peuvent : créer et modifier des parcours, affecter des mentors, modifier l'autorisation utilisateur pour un parcours et surveiller l'analyse des parcours. Les gestionnaires créent et modifient des parcours, ajoutent des mentors supplémentaires, ajoutent l'apprentissage recommandé, ajoutent des liens rapides et ajoutent des messages personnalisés.
- Les mentors peuvent : aider les employés à effectuer un parcours. S'ils disposent de l'autorisation appropriée, les mentors peuvent modifier les parcours, ajouter des mentors supplémentaires, ajouter l'apprentissage recommandé, ajouter des liens rapides et ajouter des messages personnalisés.

Remarque :

- Les parcours sont disponibles à partir Application Now Mobiledu . Reportez-vous à la rubrique Parcours le Now Mobile.
- Le nombre total de tâches dans la barre de progression du parcours peut être différent de la **vue d'ensemble du parcours : toutes les tâches** comptent. Cet écart entre le nombre total de tâches est dû au fait que le nombre **de vues d'ensemble du parcours** affiche le nombre de tâches uniquement pour les tâches auxquelles l'employé a accès.

Certaines fonctionnalités peuvent nécessiter une intégration à une application connexe. Pour en savoir plus, consultez Intégrations pour l'application Journey Designer.

Créer un parcours

Les utilisateurs qui sont des gestionnaires disposant de l'autorisation Modificateur [sn_jny.writer] peuvent créer des parcours pour les employés et affecter des mentors afin d'aider pendant le parcours.

Avant de commencer
Rôle requis : un utilisateur doit gérer d'autres utilisateurs pour avoir accès à la création de parcours.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'utilisateur qui crée un parcours est le propriétaire du parcours. Les propriétaires de parcours créent, modifient et gèrent tous les aspects d'un parcours.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Dans l'Centre des employés, sélectionnez **Parcours**.
2. Sélectionnez **Créer un parcours**.
   Les modèles de parcours ont des configurations de parcours préconfigurées. L'administrateur de votre organisation crée et gère les configurations de parcours.
3. Sélectionnez un modèle de parcours pour utiliser une configuration de parcours existante ou sélectionnez **Vide** pour créer votre propre parcours.
4. Complétez le formulaire afin de créer un parcours.

Commençons par quelques détails concernant ce formulaire de plan

Champ	Description
Ce parcours est destiné à	Nom de l'employé auquel ce parcours est destiné.
Nom du parcours	Nom descriptif du parcours.
Mentor du parcours	Mentors que vous pouvez sélectionner. Vous pouvez également définir la vue des mentors ou modifier l'autorisation. Vous pouvez ajouter jusqu'à 5 mentors.
Description du parcours	Détails concernant ce plan.

5. Sélectionnez **Créer un parcours**.

Que faire ensuite

Les propriétaires et les mentors de parcours disposant de l'autorisation appropriée peuvent modifier les parcours existants.

- Ajoutez des tâches Journey Accelerator à un parcours.
- Ajoutez des étapes Journey Accelerator à un parcours.
- Faites glisser les étapes et les tâches d'un parcours pour en modifier l'ordre.
- Ajoutez un mentor.
- Publiez le parcours.
- Ajoutez l'apprentissage recommandé et des liens rapides.

Créer un modèle de tâche

Les propriétaires de parcours (gestionnaires) et les mentors créent des modèles de tâches, tels que la planification d'une réunion ou le suivi d'un cours d'apprentissage, pour les affecter aux parcours des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : Modificateur [sn_jny.writer]

Procédure

1. À partir de , Centre des employésaccédez à **Parcours** > **Mes modèles**.
2. Sélectionnez **Créer un modèle de tâche**.
3. Complétez le formulaire afin de créer un modèle de tâche.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Type de tâche	○ **Tâche générale** ○ **Planifier une réunion** ○ **Suivre un cours de formation** Sélectionnez un type de tâche pour afficher d'autres champs dans le formulaire.
Nom de la tâche	Nom descriptif de la tâche.
Cette tâche est destinée à	Faites votre choix dans une liste de types d'utilisateurs employé, gestionnaire, mentor ou spécifiez le nom de l'employé auquel cette tâche est destinée.
Liste de surveillance	Ajoutez des personnes supplémentaires à notifier pour cette tâche.
Description de tâche	Détails sur cette tâche.
Date d'échéance	Sélectionnez la date à laquelle l'employé doit avoir accompli la tâche.
Cette tâche est facultative	Cochez cette case pour rendre la tâche facultative.

4. Sélectionnez **Créer un modèle de tâche**.

Ajouter un modèle de tâche au parcours

Utilisez des modèles de tâches pour ajouter rapidement des tâches préconfigurées au parcours d'un employé, comme planifier une réunion ou suivre un cours d'apprentissage.

Avant de commencer

- Rôle requis : Modificateur [sn_jny.writer]
- Créer un parcours
- Créer un modèle de tâche

Procédure

1. À partir de , Centre des employésaccédez à **Parcours** > **Les parcours de mon équipe** et faites défiler jusqu'à la section **Parcours pour mon équipe** .
2. Sélectionnez le parcours auquel ajouter le modèle de tâche.
3. Accédez à l'étape à laquelle ajouter la tâche et cliquez sur **Ajouter des tâches**.
4. Sélectionnez **Utiliser des modèles de tâches**.
5. Sélectionnez **Créer un modèle de tâche**.
6. Sélectionnez un modèle de tâche parmi ceux disponibles, puis cliquez sur **Utiliser le modèle**.

Les mentors peuvent modifier et gérer les parcours

Les mentors disposant de l'autorisation appropriée peuvent modifier les parcours et ajouter d'autres mentors.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : Modificateur [sn_jny.writer]

Procédure

1. Dans l'Centre des employés, sélectionnez **Parcours**.
2. Sélectionnez l'onglet **Parcours impliqués**, puis sélectionnez le parcours à mettre à jour.
3. Sélectionnez **Modifier le parcours**.

   Ajouter un mentor

   Sélectionnez l'icône de modification **Mentor** pour ajouter des mentors supplémentaires au parcours. Ajoutez des mentors qui ont des compétences uniques à partager avec l'employé.

   Ajouter une étape

   Sélectionnez **Ajouter une étape** pour créer un état dans le parcours. Les nouvelles étapes peuvent être utiles pour fournir une formation ou des ressources supplémentaires à partir du parcours initial.

   Ajouter des tâches

   Sélectionnez **Ajouter des tâches** pour ajouter des tâches supplémentaires à une étape existante d'un parcours. Les nouvelles tâches permettent aux employés d'accéder à une formation supplémentaire et à d'autres ressources.

4. Sélectionnez **Terminer la modification**.

Que faire ensuite
Lorsqu'ils disposent des autorisations correctes, les mentors de parcours peuvent modifier les parcours existants. Les mentors peuvent :

- Ajoutez des tâches Journey Accelerator à un parcours.
- Ajoutez des étapes Journey Accelerator à un parcours.
- Faites glisser les étapes et les tâches d'un parcours pour en modifier l'ordre.
- Ajoutez un mentor.
- Publiez le parcours.
- Ajoutez l'apprentissage recommandé et des liens rapides.

Ajouter, modifier ou supprimer des liens rapides de parcours

Les propriétaires et les mentors de parcours ajoutent, modifient et suppriment des liens rapides dans un parcours.

Avant de commencer
Rôle requis : propriétaire du parcours ou mentor de parcours disposant de l'autorisation **Peut ajouter des liens rapides**.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Des autorisations sont affectées aux propriétaires et aux mentors de parcours à partir d'une configuration du parcours. L'autorisation permettant aux propriétaires et aux mentors d'ajouter, de modifier ou de supprimer des liens rapides dans un parcours est **Peut ajouter des liens rapides**. Les propriétaires et les mentors disposant de cette autorisation peuvent ajouter des URL valides à un parcours individuel en tant que lien rapide.

Traduction automatique

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

Remarque :
si le widget **Liens rapides** n'est pas visible dans un parcours, l'autorisation **Peut ajouter des liens rapides** n'est pas configurée dans la configuration du parcours. Seuls les administrateurs peuvent mettre à jour les autorisations pour la configuration du parcours. Voir Mettre à jour les autorisations des utilisateurs pour les parcours.

Procédure

1. À partir de l'Centre des employés, accédez à **Parcours**.
2. Ouvrez le parcours auquel ajouter le lien rapide.
   Le widget **Liens rapides** se trouve en bas à droite de la page Parcours. Vous pouvez également ajouter des liens rapides lorsque vous créez un parcours. Voir Créer un parcours.
3. Sélectionnez **Ajouter un lien** et renseignez les champs.
   - **Texte du lien** : texte visible dans le parcours.
   - **Adresse du lien** : URL valide.
4. Sélectionnez **Ajouter un lien**.
   Sélectionnez l'icône Plus pour modifier ou supprimer un lien.

Les employés affichent et effectuent des parcours

Les employés ont accès aux parcours qui leur sont affectés.

Avant de commencer
Rôle requis : employée disposant du profil RH

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Tout employé affecté à un parcours peut consulter le parcours afin d'accomplir les tâches qu'il contient. Les employés accèdent aux parcours affectés à partir de l'Centre des employés.

Procédure

1. Dans le portail Centre des employés, sélectionnez **Parcours**.
2. Sélectionnez le parcours sur lequel vous souhaitez travailler.

   Les étapes contiennent les tâches que vous devez effectuer.
3. Pour afficher les détails d'une tâche particulière et pour gérer sa progression, sélectionnez cette tâche.

   Les tâches ont un processus ou des étapes que vous suivez pour accomplir la tâche.

Remarque :
Le nombre total de tâches dans la barre de progression du parcours peut être différent de la **vue d'ensemble du parcours : toutes les tâches** comptent. Cet écart entre le nombre total de tâches est dû au fait que le nombre **de vues d'ensemble du parcours** affiche le nombre de tâches uniquement pour les tâches auxquelles l'employé a accès.

Gérer les Journey Designer mises à jour de tâches en bloc

De nombreux parcours ont des types de tâches similaires pour plusieurs utilisateurs. Vous pouvez mettre à jour des types de tâches similaires en bloc pour des parcours du même type.

Les gestionnaires et les autres participants au parcours qui gèrent régulièrement les tâches de parcours peuvent mettre à jour certains types de tâches en une seule action. Journey Designer identifie les types de tâches similaires présents dans des parcours similaires. Il est

Traduction automatique

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

possible de gérer des tâches similaires en bloc au lieu de gérer chaque tâche de chaque type de parcours.

Il existe un nombre limité de types de tâches disponibles pour la mise à jour en bloc.

- Approbation [sysapproval.approver]
- Marquer une fois terminé [mark_when_complete]
- Soumettre l'élément de catalogue [submit_catalog_item]
- Soumettre un guide de commande [submit_order_guide]

La fonctionnalité de mise à jour en bloc est activée pour un maximum de 50 parcours.

Mettre à jour des tâches similaires en bloc

Les gestionnaires, les mentors et les autres participants au parcours ayant accès à certains Journey Designer types de tâches peuvent mettre à jour des tâches similaires identifiées via Journey Designer une seule action.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Quatre types de tâches sont Journey Designer disponibles pour la mise à jour en bloc :

- Approbation [sysapproval.approver]
- Marquer une fois terminé [mark_when_complete]
- Soumettre l'élément de catalogue [submit_catalog_item]
- Soumettre un guide de commande [submit_order_guide]

Remarque :
Le workflow d'achèvement pour les différents types de tâches est unique. Les étapes de cette tâche sont une représentation générale de la façon d'effectuer une mise à jour en bloc.

Avant de commencer

Rôle requis : vous pouvez utiliser la mise à jour en bloc pour toutes les tâches disponibles Journey Designer pour lesquelles vous disposez d'une autorisation d'écriture.

Procédure

1. À partir de , Centre des employésaccédez à **Mes tâches**.
2. Sélectionnez une tâche à mettre à jour.

   Les tâches similaires disponibles pour la mise à jour en bloc affichent un message indiquant que vous pouvez mettre à jour d'autres tâches en même temps.
3. Sélectionner **Sélectionner plus**

   Lorsque plusieurs tâches sont disponibles, une liste de ces tâches s'affiche. La tâche doit être de type similaire dans le même type de parcours pour être éligible à une mise à jour en bloc.

   Vous pouvez sélectionner une ou toutes les tâches dans la liste des tâches disponibles. Vous pouvez travailler uniquement sur les tâches qui nécessitent une attention particulière.
4. Sélectionnez **Continuer**.
5. Sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

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

6. Terminez la tâche.

   Selon le type de tâche, l'achèvement de la tâche est unique au type de tâche.

   Remarque :
   Certaines tâches peuvent être facultatives. Les tâches facultatives peuvent être ignorées. Les tâches requises ne peuvent pas être ignorées.

Envoyer un message personnel aux utilisateurs de parcours

Les propriétaires et les mentors de parcours disposant de l'autorisation **Peut ajouter un message personnalisé** peuvent envoyer un message personnel à l'employé affecté à un parcours.

Avant de commencer
Rôle requis : gestionnaires et mentors disposant de l'autorisation **Peut ajouter un message personnalisé**

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour utiliser la fonctionnalité de message personnalisée, l'autorisation **Peut ajouter un message personnalisé** doit être activée pour les propriétaires ou les mentors de parcours. Cette autorisation est définie pour chaque configuration de parcours. Voir Mettre à jour les autorisations des utilisateurs pour les parcours.

Le bouton **Envoyer une note** n'est visible que dans les parcours publiés.

Procédure

1. Dans l'Centre des employés, sélectionnez **Parcours**.
2. Créez et publiez un parcours ou ouvrez un parcours existant qui a été publié.
   Les configurations de parcours disposant de l'autorisation **Peut ajouter un message personnalisé** activent le bouton **Envoyer une note**.
3. Sélectionnez **Envoyer une note**.
   Vous pouvez modifier la note et ajouter des pièces jointes.
4. Sélectionnez **Envoyer** pour envoyer la note à l'utilisateur.
   Un e-mail est envoyé à l'adresse e-mail qui se trouve dans le profil RH.

Information associée

Référence des autorisations utilisateur Journey Designer

Afficher les recommandations d'apprentissage pour le gestionnaire créant un parcours

Permettez au gestionnaire qui crée un parcours pour un employé d'ajouter des recommandations d'apprentissage pertinentes pour l'employé dans l'Centre des employés.

Remarque :
assurez-vous que le gestionnaire dispose de l'autorisation **Peut ajouter l'apprentissage recommandé** pour ajouter des cours au parcours des employés. Pour en savoir plus, consultez Apprentissage recommandé pour les configurations de parcours.

Les recommandations d'apprentissage peuvent être ajoutées à partir de l'option **Ajouter des cours** située en bas à gauche de la page Parcours. Les cours sont affichés sous la section **Cours recommandés**. Les cours proviennent de partenaires d'apprentissage externes tels que Udemy, Pluralsight et Cornerstone.

Traduction automatique

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

Les cours affichés sont basés sur les définitions de solutions **Recommandations basées sur des parcours similaires** créées sous Similarité. Les recommandations sont basées sur les cours suivis par des employés similaires avec le même type d'événement de cycle de vie (LE) et le même plan d'action Journey Accelerator (type de plan JA). Pour plus d'informations, consultez Configurer une définition de solution pour les recommandations de parcours.

Remarque :

- Les cours accessibles au gestionnaire ne sont affichés que sous forme de recommandations.
- Pour recevoir les dernières recommandations, mettez régulièrement à jour la définition de la solution.

Ajouter l'apprentissage recommandé à un parcours

Lorsque l'application Learning Posts est intégrée à Journey Designer, les gestionnaires et les mentors disposant de l'autorisation **Peut ajouter l'apprentissage recommandé** sont en mesure d'ajouter des cours à un parcours.

Avant de commencer
Rôle requis : gestionnaire ou mentor

Remarque :
Sélectionnez l'option **Peut ajouter l'apprentissage recommandé** dans **Gérer la configuration du parcours** > **Autorisations des propriétaires de parcours** pour afficher le bouton **Ajouter des cours** sur le Centre des employés.

Procédure

1. Dans , Centre des employéssélectionnez la page **Parcours** .

   Remarque :
   La page **Parcours** s'affiche uniquement si l'utilisateur connecté est un gestionnaire et a un employé subordonné.

2. Sélectionnez un parcours pour le modifier.
3. Sélectionnez le bouton **Ajouter des cours** sur le widget Apprentissage recommandé.
4. Sélectionnez un cours en saisissant le nom dans la barre de recherche ou choisissez un cours dans la liste. Votre organisation doit avoir un système d'apprentissage compatible configuré et exécuté avec l'application Learning Posts installée et configurée. Voir Learning Posts.
5. Cliquez sur le bouton **+Ajouter** à côté du cours pour l'ajouter.
6. Cliquez sur **Ajouter un cours** pour ajouter le ou les cours sélectionnés au widget.

Journey Accelerator

Les administrateurs peuvent utiliser l'application ServiceNow® Journey Accelerator pour créer des modèles pour les plans et les tâches à faire. Les gestionnaires utilisent ensuite les modèles pour créer et publier des plans personnalisés pour les transitions clés des employés. Les gestionnaires, les employés et les mentors peuvent accéder aux plans à partir de l'Centre des employés (EC).

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des

Traduction automatique

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

informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Explorer Découvrez comment les employés, les gestionnaires et les mentors utilisent Journey Accelerator.	Configurer Planifiez et configurez votre implémentation.	Intégrer Étendez les options de Journey Accelerator en les intégrant à d'autres applications.
Utiliser Travailler avec les parcours.	Solutions d'analyse et de génération de rapports Améliorez le processus et suivez la progression des différents parcours.	Référence Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les champs, les tables et les propriétés.

Versions et compatibilité de versions Journey Accelerator

Les fonctionnalités disponibles dépendent de la version de Journey Accelerator, de la version de famille et des fonctionnalités spécifiques à l'application.

Toutes les fonctionnalités Journey Accelerator ne sont pas disponibles dans toutes les versions de familles prises en charge. Accéder à la page ServiceNow Store pour afficher les dernières informations et exigences relatives aux fonctionnalités et aux versions.

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

Différentes versions de Journey Accelerator ne sont prises en charge que dans certaines versions de famille.

Journey Accelerator version 5.0.4

Versions de famille prises en charge : Tokyo.

Remarque :
Journey Accelerator version 5.0.0 ne peut pas être installée en tant qu'application autonome. Les fonctionnalités de Journey Accelerator version 5 sont installées en tant que dépendances avec Journey Designer version 1. Ces informations sont fournies à titre informatif uniquement.

Autres exigences :

Traduction automatique

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

- Pour planifier des réunions Outlook à partir des tâches à faire basées sur des tâches Journey Accelerator, le spoke suivant doit être installé :
  - Spoke Microsoft Exchange Online v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
  - Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_retry_handler]
- Pour utiliser l'application Listening Posts [sn_lp], vous devez installer Listening Posts v5.0.0 à partir de ServiceNow Store (et toutes les exigences de Listening Posts).
- Pour utiliser l'application Learning Posts [sn_lnp], vous devez installer Learning Posts v5.0.0 à partir de ServiceNow Store (et toutes les exigences de Learning Posts).

Journey Accelerator version 4.0.2

Versions de famille prises en charge :

Remarque :
Journey Accelerator La version 4.0.2 est la dernière version de famille pour laquelle une version autonome de l'application peut être installée. La dernière fonctionnalité de Journey Accelerator est incluse dans l'application Journey Designer.

- Utah
- Tokyo
- San Diego

Configuration requise :

- Package HR Service Delivery Enterprise
- Employee Center [sn_ex_sp]
- Content Publishing [sn_cd]
- Les ensembles de mises à jour suivants doivent être chargés après l'installation de Journey Accelerator. Les liens vers les ensembles de mises à jour se trouvent dans la section Liens de support et documentation de ServiceNow Store :
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Autres exigences :

- Pour planifier des réunions Outlook à partir des tâches à faire basées sur des tâches Journey Accelerator, le spoke suivant doit être installé :
  - Spoke Microsoft Exchange Online v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
  - Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_retry_handler]
- Pour utiliser l'application Listening Posts [sn_lp], vous devez installer Listening Posts v4.0.2 à partir de ServiceNow Store (et toutes les exigences de Listening Posts).
- Pour utiliser l'application Learning Posts [sn_lnp], vous devez installer Learning Posts v4.0.2 à partir de ServiceNow Store (et toutes les exigences de Learning Posts) ainsi que l'ensemble de mises à jour suivant : JA_HR_Learning_Core.xml.

Traduction automatique

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

Résumé des fonctionnalités clés et des exigences de la dernière version de Journey Accelerator dans ServiceNow Store

Journey Accelerator version 3.0.3

Versions de famille prises en charge

- Rome
- Quebec
- Paris

Configuration requise :

- Package HR Service Delivery Enterprise
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- Content Delivery [com.sn_content_delivery]
- La mise à jour suivante doit être chargée après l'installation de Journey Accelerator. Les liens vers les ensembles de mises à jour se trouvent dans la section Liens de support et documentation de ServiceNow Store :
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml
- Les ensembles de mises à jour suivants ne sont applicables que sur la version Rome et ne seront plus nécessaires après la version San Diego.
  - JA_HR_Lifecycle_Events_Rome_touchpoints.xml
  - JA_HR_Core_Rome_touchpoints.xml

Autres exigences :

Pour planifier des réunions Outlook à partir des tâches à faire basées sur des tâches Journey Accelerator, les spokes suivants doivent être installés :

- Spoke Microsoft Exchange Online v2.0.3 [sn_ex_online_spke]
- Retry Handler Framework

Résumé des fonctionnalités clés et des exigences pour Journey Accelerator Version 3.0.3 dans ServiceNow Store

Journey Accelerator version 2.0.2

Versions prises en charge :

- Rome
- Quebec
- Paris

Configuration requise :

- Package HR Service Delivery Enterprise
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]

Traduction automatique

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

- Content Delivery [com.sn_content_delivery]
- Les ensembles de mises à jour suivants doivent être chargés après l'installation de Journey Accelerator. Les liens vers les ensembles de mises à jour se trouvent dans la section Liens de support et documentation de ServiceNow Store :
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Autres exigences :

Pour planifier des réunions Outlook à partir des tâches à faire basées sur des tâches Journey Accelerator, les spokes suivants doivent être installés :

- Spoke Microsoft AD [com.sn.ad.spoke]
- Spoke Microsoft Azure AD [com.sn.azure_ad.spoke]
- Spoke Microsoft Exchange Online v2.0 [sn_ex_online_spke]

Résumé des fonctionnalités clés et des exigences pour Journey Accelerator Version 2.0.2 dans ServiceNow Store

Journey Accelerator version 2.0.1

Versions prises en charge :

- Quebec
- Paris

Configuration requise :

- Package HR Service Delivery Enterprise
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- Content Delivery [com.sn_content_delivery]
- Les ensembles de mises à jour suivants doivent être chargés après l'installation de Journey Accelerator. Les liens vers les ensembles de mises à jour se trouvent dans la section Liens de support et documentation de ServiceNow Store :
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Autres exigences :

Pour planifier des réunions Outlook à partir des tâches à faire basées sur des tâches Journey Accelerator, les spokes suivants doivent être installés :

- Spoke Microsoft AD [com.sn.ad.spoke]
- Spoke Microsoft Azure AD [com.sn.azure_ad.spoke]
- Spoke Microsoft Exchange Online v2.0 [sn_ex_online_spke]

Résumé des fonctionnalités clés et des exigences pour Journey Accelerator Édition 2.0.1 ServiceNow Store

Traduction automatique

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

Journey Accelerator version 1.0.2

Versions prises en charge :

- Quebec
- Paris

Configuration requise :

- Package HR Service Delivery Enterprise
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- Les ensembles de mises à jour suivants doivent être chargés après l'installation de Journey Accelerator. Les liens vers les ensembles de mises à jour se trouvent dans la section Liens de support et documentation de ServiceNow Store :
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Résumé des fonctionnalités clés et des exigences pour Journey Accelerator Version 1.0.2 dans ServiceNow Store

Installer et configurer Journey Accelerator

Installez l'application Journey Accelerator [sn_ja] pour permettre à vos utilisateurs de créer et de gérer facilement des plans de transition.

Avant de commencer

L'Centre des employés doit être installé et activé. Les gestionnaires, les employés et les mentors accèdent aux plans Journey Accelerator à partir de l'EC.

- En savoir plus sur le Centre des employés portail (EC) [com.sn_hr_service_portal] dans l'Employee Center.
- Si vous prévoyez d'utiliser la fonctionnalité de planification Journey Accelerator v2, consultez Configurer Microsoft Exchange Online pour Journey Accelerator avant de commencer l'installation.
- Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

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

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

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

6. Sélectionnez **Installer**.

Information associée

Vérifier l'installation de Journey Accelerator

Composants installés avec Journey Accelerator

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application Journey Accelerator, notamment les tables et les rôles d'utilisateur. Il existe également des dépendances à d'autres fonctionnalités ou applications.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Des données de démonstration sont disponibles pour l'application Journey Accelerator. Si vous souhaitez installer les données de démonstration, cliquez sur **Charger les données de démonstration** lors de l'installation de cette application. Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements et de configurations pour les cas d'utilisation courants.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur [sn_ja.admin]	Accorde l'accès pour créer et gérer tous les composants Journey Accelerator, tables et données.	• [sn_ja.modifier] • [sn_cd.content_manager]
Modificateur [sn_ja.modifier]	Accorde l'accès pour modifier tous les plans Journey Accelerator, toutes les étapes et toutes les actions à faire.	[sn_ja.reader]

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Lecteur [sn_ja.reader]	Accorde l'accès pour lire tous les plans Journey Accelerator, toutes les étapes, toutes les actions à faire et les tableaux de bord.	aucun

Vous pouvez affecter ces rôles aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés de l'application.

- Pour affecter un rôle à un autre rôle, consultez Ajouter un rôle à un rôle existant .
- Pour affecter un rôle à un groupe, reportez-vous à la section Affecter un rôle à un groupe .
- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Tables installées

Nom de table [nom]	Description
Champ d'en-tête du plan Journey Accelerator [sn_ja_plan_header_field]	Suit les champs disponibles pour la configuration dans l'en-tête du plan.
Tâche de modèle Journey Accelerator [sn_ja_model_task]	Contient des enregistrements de tâches Journey Accelerator utilisés pour copier une tâche.
Plan Journey Accelerator [sn_ja_plan]	Contient des plans Journey Accelerator et gère les associations avec des tables connexes.
Configuration du plan Journey Accelerator [sn_ja_plan_config]	Contient des détails sur les configurations du plan Journey Accelerator.
Configuration de l'en-tête du plan Journey Accelerator [sn_ja_plan_header_config]	Suit les champs utilisés pour la configuration de l'en-tête du plan.
Type du plan Journey Accelerator [sn_ja_plan_type]	Suit les différents types de plan Journey Accelerator.
Étape Journey Accelerator [sn_ja_stage]	Contient les détails de l'étape Journey Accelerator et les relations avec d'autres tables Journey Accelerator.
Configuration d'étape Journey Accelerator [sn_ja_stage_config]	Contient des détails sur les configurations de l'étape.
Nom d'étape Journey Accelerator [sn_ja_stage_name]	Suit les noms des différentes étapes Journey Accelerator.
Tâche Journey Accelerator [sn_ja_task]	Contient les détails de la tâche Journey Accelerator et les relations avec d'autres tables Journey Accelerator.
Modèle de tâche Journey Accelerator [sn_ja_task_template]	Contient des détails sur les modèles de tâches Journey Accelerator.
Modèle de tâche Journey Accelerator pour la configuration de l'étape [sn_ja_m2m_stage_task_temp]	Utilisé pour maintenir la relation des modèles de tâches avec les modèles de tâches Journey Accelerator.

Pour plus d'informations sur l'administration des tables et la manière de gérer les données, consultez Administration des tables .

Traduction automatique

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

Vérifier l'installation de Journey Accelerator

Vérifiez que l'installation et les mises à jour sont correctement appliquées pour l'application Journey Accelerator à l'aide de données de démonstration.

Avant de commencer

Remarque :
Cette tâche peut être effectuée uniquement si les données de démonstration de l'application Journey Accelerator ont été installées.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administrateur système** > **Emprunter l'identité d'un utilisateur**.
2. Dans le champ de recherche, saisissez le nom d'utilisateur `Darcie Schmidt` et appuyez sur **Entrée**.
3. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
4. Pour afficher et créer des plans, cliquez sur **Mes plans d'action**.

Résultats

Lorsque la page **Mes plans d'action** s'affiche, vous avez correctement installé et mis à jour l'application Journey Accelerator.

Modifier une tâche planifiée pour publier les plans Journey Accelerator

Mettez à jour la tâche de publication des plans Journey Accelerator. La tâche évalue la date de publication d'un plan pour déterminer quand publier le plan.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez modifier la fréquence planifiée d'exécution de la tâche, modifier des scripts et ajouter des conditions.

Remarque :
La fréquence planifiée par défaut pour la publication de plans Journey Accelerator est de 12 heures.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Dans le champ **Nom**, entrez `Publish Journey Accelerator plans`, appuyez sur **Entrée** puis ouvrez la tâche.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de planification d'exécution de script

Champ	Description
Nom	Nom qui identifie cette tâche planifiée.
Actif	Option qui indique que la tâche planifiée est active et doit être exécutée à la date et à l'heure spécifiées.
Application	Nom de l'application qui contient le script. **Global** apparaît si le script se trouve dans le champ d'application global.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Conditionnel	Option permettant d'activer l'exécution de la tâche planifiée quand certaines conditions sont remplies dans le script associé.
Exécution	Intervalle de temps à utiliser pour l'exécution de la tâche planifiée : ◦ **Quotidien** : s'exécute quotidiennement à l'heure désignée. ◦ **Hebdomadaire** : s'exécute chaque semaine à l'heure et au jour désignés de la semaine. ◦ **Mensuel** : s'exécute chaque mois à l'heure et au jour désignés du mois. ◦ **Périodiquement** : s'exécute selon l'intervalle de répétition désigné. ◦ **Une fois** : s'exécute pour une seule occurrence uniquement. ◦ **Sur demande** : s'exécute immédiatement sur demande. ◦ **Calendrier d'entreprise : début de l'entrée** : s'exécute selon les dates de début d'entrée du calendrier d'entreprise que vous sélectionnez dans le champ **Calendrier d'entreprise**. Une tâche planifiée s'exécute à la date de début de chacune des entrées d'entreprise que vous avez définies dans le calendrier d'entreprise. Par exemple, si le calendrier d'entreprise représente une année fiscale et que la date de début de chaque entrée est un mois fiscal, alors la tâche planifiée s'exécute le premier jour de chaque mois. ◦ **Calendrier d'entreprise : fin de l'entrée** : s'exécute selon les dates de fin d'entrée du calendrier d'entreprise que vous sélectionnez dans le champ **Calendrier d'entreprise**. Cette sélection s'exécute de la même façon que **Calendrier d'entreprise : début de l'entrée**, mais en fonction des dates de fin des entrées du calendrier d'entreprise associées. **Remarque :** Lorsque vous sélectionnez **Calendrier d'entreprise : début de l'entrée** ou **Calendrier d'entreprise : fin de l'entrée**, vous pouvez appliquer un facteur de décalage pour planifier la tâche à exécuter avant ou après la période du calendrier d'entreprise sélectionné. Pour en savoir plus, consultez les champs **Type de décalage**et **Décalage**. Pour en savoir plus sur la création et l'utilisation des calendriers d'entreprise et la définition des entrées du calendrier d'entreprise, consultez Creating business calendars et Define business calendar entries .
Intervalle de répétition	Durée de l'intervalle de répétition pour chaque exécution de tâche planifiée. Entrez la durée en nombre de jours, d'heures ou de minutes. Par exemple : ◦ Pour exécuter la tâche prévue tous les quatre jours, saisissez `04` dans le champ **Jours**. ◦ Pour l'exécuter toutes les 26 heures, entrez `26` dans le champ **Heures**. ◦ Si elle doit se répéter à un intervalle de 13 heures 30 minutes et 25 secondes, saisissez `13` dans le champ **Heures**, puis `30` et `25` dans les deux champs non libellés suivants.

Traduction automatique

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

Champ	Description
En cours de démarrage	Date et heure de génération de la première tâche planifiée. Sélectionnez la date et l'heure du calendrier. Ce champ n'apparaît que si vous sélectionnez **Périodiquement** dans le champ **Exécution**.
Condition	Script conditionnel qui détermine si une tâche planifiée doit s'exécuter. La dernière expression du script doit être évaluée à une valeur booléenne (vrai/faux). Cette zone de texte s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Conditions d'utilisation**.
Exécuter ce script	Nom du script à exécuter aux date et heure prévues. Il est possible de copier la logique de script depuis une règle métier ou d'appeler un script include.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Pour en savoir plus sur les tâches planifiées, consultez Tâches planifiées .

Configurer l'accès au plan d'action dans Centre des employés

Ajoutez ou modifiez les étiquettes du menu d'en-tête. Vous pouvez également mettre à jour le lien de la liste Mes éléments actifs utilisé pour accéder aux plans d'action dans l'interface utilisateur Centre des employés.

Configurer des éléments de menu Journey Accelerator dans Centre des employés

Installez la dernière application Centre des employés à partir de ServiceNow Store. Après avoir installé l'application EC, vous pouvez modifier les étiquettes des menus d'en-tête ou les liens Mes éléments actifs.

1. Installer Employee Center

   Installez l'application Centre des employés pour obtenir la dernière interface utilisateur EC.

2. Mettre à jour le thème Centre des employés

   Mettez à jour les paramètres du portail de services Centre des employés pour utiliser les derniers thèmes et menus.

3. ○ Ajouter un lien de plan d'action Journey Accelerator à la liste Mes éléments actifs
   ○ Ajouter un menu de plan d'action Journey Accelerator à Centre des employés

Mettre à jour le thème Centre des employés

Installez l'application Centre des employés à partir de ServiceNow Store pour mettre à jour le thème de l'interface utilisateur EC.

Avant de commencer

Pour mettre à jour les étiquettes des éléments de menu ou les liens Mes éléments actifs, installez d'abord l'application Centre des employés à partir de ServiceNow Store. Consultez Installer une application ServiceNow Store .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Mettez à jour le paramètre du portail de services Centre des employés pour utiliser la dernière interface utilisateur Centre des employés.

Traduction automatique

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

Remarque :
Le service Centre des employés dans votre instance utilise peut-être déjà les paramètres de champ mis à jour.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**, puis cliquez sur **Centre des employés**.
2. Ouvrez l'enregistrement du **menu Employee Center**.
   Définissez les valeurs et champs suivants :

Champ	Valeur
Page d'accueil	ec_dashboard
Thème	Thème EC
Menu principal	Centre des employés Menu

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Vous pouvez mettre à jour les éléments du menu Centre des employés et les liens dans Mes éléments actifs.

- Ajouter un lien de plan d'action Journey Accelerator à la liste Mes éléments actifs
- Ajouter un menu de plan d'action Journey Accelerator à Centre des employés

Ajouter un lien de plan d'action Journey Accelerator à la liste Mes éléments actifs

Ajoutez un élément de menu pour des plans d'action Journey Accelerator aux menus d'en-tête dans Centre des employés.

Avant de commencer

La dernière application Centre des employés est installée sur votre instance. Consultez Installer Employee Center.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Configuration de l'activité** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs suivants.
   - **Nom de l'activité** : Éléments de plan d'action
   - **Page du portail de l'activité** : ja_plans

   Conservez les paramètres par défaut des autres champs.
   - **Navigation dans l'activité** : Interne
   - **Commande** : 100
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Accéder à **Centre des employés** > **Configuration de l'activité**et créez une configuration d'activité Centre des employés pour l'activité que vous avez créée. Voir Créer une configuration de l'activité Centre des employés.

Créer une configuration de l'activité Centre des employés

Créez ou modifiez une configuration de l'activité pour définir comment Centre des employés gère les liens d'application dans Mes éléments actifs.

Avant de commencer

Utilisez le sélecteur d'application pour définir le périmètre approprié. Centre des employés. Voir Sélecteur d'application

Nom de l'activité à configurer. Utilisez le nom de l'activité créée dans l'exemple de tâche Ajouter un lien de plan d'action Journey Accelerator à la liste Mes éléments actifs Éléments de plan d'action.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les configurations d'activité permettent aux administrateurs de contrôler les actions des liens associés aux applications et aux fonctionnalités. Pour plus d'informations sur la configuration d'activité, consultez :

- Formulaire Configuration de l'activité
- Formulaire Détails de la configuration d'activité

Le champ d'application d'une configuration d'activité est associé à une application. La disponibilité des champs dans un formulaire d'activité dépend de l'application sélectionnée. Cette tâche commence dans l'application Centre des employés et crée des filtres conditionnels appliqués à l'application Journey Accelerator.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Configuration de l'activité**, puis cliquez sur l'activité que vous souhaitez configurer.

   Remarque :
   Définissez le sélecteur d'activité sur Centre des employés pour démarrer cette tâche.

2. Cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet **Détails de la configuration de l'activité**.
3. Pour modifier le champ d'application, définissez le sélecteur d'activité sur **Journey Accelerator** [sn_ja_plan].
4. Créez des conditions de filtre et ou des clauses qui déterminent la visibilité des plans d'action d'un utilisateur répertoriés dans la table Plan Journey Accelerator [sn_ja_plan].

   Ces conditions contrôlent les éléments auxquels chaque utilisateur peut accéder à partir des liens de plan d'action Centre des employés.

Condition de filtre

Conditions			Opérateur booléen
Actif	est	VRAI	ET/OU
Gestionnaire	est (dynamique)	Moi	ET/OU

Traduction automatique

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

Conditions			Opérateur booléen
Les mentors peuvent apporter une modification	est (dynamique)	Moi	ou
Les mentors peuvent visualiser	est (dynamique)	Moi	ou

Clause « OU »

Conditions			Opérateur booléen
Actif	est	VRAI	ET/OU
Employé	est (dynamique)	Moi	ET/OU
État	n'est pas	Brouillon	ET/OU

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter un menu de plan d'action Journey Accelerator à Centre des employés

Ajoutez un élément de liste pour des plans d'action Journey Accelerator à la liste **Mes éléments actifs** dans Centre des employés.

Avant de commencer

Le dernier Centre des employés est installé. Voir, Installer Employee Center

Le thème Centre des employés doit être configuré pour utiliser la dernière interface utilisateur. Voir Mettre à jour le thème Centre des employés.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**, puis cliquez sur **Centre des employés**.
2. Ouvrez l'enregistrement du **menu principal** et cliquez sur **More (Autres)** sous la section Éléments de menu.
3. Sur le formulaire **Élément de menu** de **More (Autres)**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs de formulaire **Élément de menu** suivants :

Champ	Valeur
Étiquette	Plans d'action
Page	Changement de ja_plans dans les autres champs.

Vous pouvez conserver les autres champs tels quels.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer et gérer des modèles Journey Accelerator spécifiques à l'audience

Les administrateurs peuvent développer des modèles Journey Accelerator pour des plans personnalisés avec des étapes qui incluent des tâches utilisateur pour différentes audiences.

Traduction automatique

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

Avec Journey Accelerator, les administrateurs peuvent développer et gérer des modèles pour des plans de transition spécifiques de l'audience. Les plans comprennent des modèles avec des étapes et des listes d'actions à faire. Les gestionnaires peuvent utiliser ces modèles pour créer des plans de transition pour leurs employés.

Pour plus d'informations sur les différentes audiences, consultez Audiences.

Gérer les types de plans

Les types de plans sont les conteneurs de niveau supérieur pour les étapes et les tâches. Les administrateurs sélectionnent un type de plan et un titre pour le plan lorsqu'ils configurent un plan spécifique. Les administrateurs saisissent un titre significatif pour le type de plan qu'ils créent afin que les utilisateurs identifient facilement le type de plan, par exemple « Promotion de technicien informatique principal ». Pour plus d'informations sur les types de plans, consultez Créer et gérer des types de plans Journey Accelerator.

Gérer les noms des étapes

Les étapes sont contenues dans le plan Journey Accelerator. Les étapes contiennent des tâches ou des listes d'actions à faire que les gestionnaires, les mentors ou les employés doivent accomplir. Les **titres** des étapes sont visibles par les utilisateurs. Les étapes doivent avoir un ordre logique implicite, par exemple une séquence de temps. Pour plus d'informations sur les étapes, consultez Créer et gérer les étapes Journey Accelerator.

Gérer les modèles de tâches

Les modèles de tâches Journey Accelerator apparaissent sous la forme de listes d'actions à faire dans la vue de liste du plan dans l'Centre des employés pour les gestionnaires, les mentors ou les employés.

Gérer les configurations de plan

Les configurations de plan sont basées sur un type de plan. Les configurations de plan sont personnalisées pour des audiences d'employés spécifiques. Pour plus d'informations sur les configurations de plans, consultez Créer et gérer les configurations du plan Journey Accelerator.

Gérer les plans

Les administrateurs peuvent consulter et gérer les plans pour des utilisateurs spécifiques après qu'un gestionnaire a créé un plan. Ils ne mettent à jour les plans individuels que lorsque le propriétaire (gestionnaire) du plan en fait la demande. Pour plus d'informations sur la gestion des plans, consultez Gérer des plans Journey Accelerator existants créés par les gestionnaires.

Gérer la configuration d'en-tête de plan

Les administrateurs peuvent configurer l'en-tête pour différents types de plans. Les configurations d'en-tête par défaut sont disponibles pour les différents rôles Journey Accelerator.

- Vue pour le gestionnaire
- Vue pour l'employé
- Vue pour le mentor

Pour en savoir plus sur la mise à jour des configurations d'en-tête par défaut ou la création de nouvelles configurations d'en-tête de plan, consultez Personnaliser et gérer les en-têtes de plan Journey Accelerator.

À partir de l'Centre des employés, les gestionnaires peuvent créer des plans Journey Accelerator personnalisés qui contiennent des étapes contenant des listes d'actions à faire spécifiques pour eux-mêmes, les mentors et les employés.

Créer et gérer des types de plans Journey Accelerator

Créez des types de plans pour gérer la classification de niveau supérieur pour les étapes et les tâches d'un plan Journey Accelerator.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les gestionnaires sélectionnent un type de plan lorsqu'ils configurent un plan spécifique. En tant qu'administrateur, vous devez créer un titre pour un type de plan significatif. Vous voulez que les gestionnaires comprennent rapidement le type de plan qu'ils utilisent, par exemple Nouveaux employés, Promotion ou Séparation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Accelerator** > **Gérer les types de plans**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Titre**, saisissez un nom significatif pour le type de plan que vous créez afin qu'il soit facilement identifiable.

   Ces champs contiennent des configurations d'en-tête de plan par défaut pour le type de plan.
   - Vue pour le gestionnaire
   - Vue pour l'employé
   - Vue pour le mentor

   Consultez Personnaliser et gérer les en-têtes de plan Journey Accelerator pour personnaliser les en-têtes d'un plan.
4. Cliquez sur l'icône de recherche située à côté d'un rôle pour modifier la configuration de l'en-tête de ce rôle.
5. Une fois que vous avez sélectionné une configuration d'en-tête à modifier, cliquez sur **Soumettre**.

Activer la création automatique d'un plan d'action

Vous pouvez configurer le modèle Créer un plan Journey Accelerator afin qu'un plan soit automatiquement créé à partir d'un événement de cycle de vie.

Avant de commencer
L'activité Créer un plan d'action pour votre employé doit être active. Voir Activer l'activité Créer un plan d'action pour votre employé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les modèles RH**.
2. Ouvrez le modèle **Créer un plan Journey Accelerator**.
3. Définissez le paramètre **Créer un plan automatiquement**.
   - Définissez le paramètre **Créer un plan automatiquement** sur True pour créer automatiquement un plan lorsque l'activité d'événement de cycle de vie est créée.
   - Définissez le paramètre **Créer un plan automatiquement** sur False pour créer une action à faire pour la personne pour laquelle le ticket est ouvert (gestionnaire) dans le ticket RH.
4. Cliquez sur **Mettre à jour** pour appliquer et enregistrer vos modifications.
   Lorsque le paramètre **Créer un plan automatiquement** est défini sur True, un plan d'action est automatiquement créé pour l'activité d'événement de cycle de vie.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite
Ouvrir un ticket RH pour créer un plan d'action Journey Accelerator

Activer l'activité Créer un plan d'action pour votre employé

Définissez les activités dans Événements de cycle de vie sur Active pour permettre à l'activité de traiter l'accomplissement et la fermeture d'événements et d'activités connexes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, l'activité Créer un plan d'action pour votre employé n'est pas active. Pour créer des plans d'action Journey Accelerator, activez l'activité Créer un plan d'action pour votre employé si elle n'est pas déjà activée.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Gérer la configuration de l'activité**.
2. Cliquez sur **Créer un plan d'action pour votre employé**.
3. Sélectionnez la case à cocher **Actif**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Consultez Configurer les composants compatibles pour un événement de cycle de vie pour en savoir plus sur Événements de cycle de vie et les activités de prestataires.

Information associée
Ouvrir un ticket RH pour créer un plan d'action Journey Accelerator

Personnaliser et gérer les en-têtes de plan Journey Accelerator

Créez des en-têtes de plan personnalisés pour différents types de plans en fonction des rôles d'utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les plans Journey Accelerator utilisent trois rôles différents :

- Gestionnaire
- Employé
- Mentor

Vous pouvez personnaliser l'en-tête de plan pour chaque rôle. Les personnalisations incluent l'autorisation basée sur les rôles, la personnalisation des étiquettes de champs et la définition des préférences de plan basées sur les rôles. Les champs d'en-tête du plan sont disponibles dans la table Plan Journey Accelerator [sn_ja_plan].

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Journey Accelerator** > **Gérer la configuration d'en-tête de plan** Cliquez sur **Par défaut pour l'employé**.
   Les champs suivants sont configurés pour la configuration d'en-tête par défaut pour le rôle d'employé :
   - **Plan créé par**
   - **mentor**
2. Cliquez sur **mentor**.

Traduction automatique

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

3. Dans le champ **Étiquette personnalisée**, saisissez buddy pour remplacer le mentor.

> **Remarque :**
> un en-tête de champ personnalisé ne peut être utilisé que pour un seul champ de mentor. Vous pouvez personnaliser le champ mentor pour **Le mentor peut visualiser** ou **Le mentor peut apporter des modifications**.

4. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer les changements apportés au champ de mentor.
5. Cliquez à nouveau sur **Mettre à jour** pour enregistrer les changements apportés à la configuration d'en-tête.

Le texte **Le mentor de cette personne** devient **L'ami de cette personne**. Ce changement s'applique uniquement à la vue d'en-tête du rôle de l'employé. Les étiquettes de champs sont uniques à chaque rôle.

Les changements peuvent être utilisés dans les types de plans Journey Accelerator.

Information associée

Créer et gérer des types de plans Journey Accelerator

Personnaliser les étiquettes de champs dans un en-tête de plan Journey Accelerator

Personnalisez les étiquettes des champs disponibles dans la table Plan Journey Accelerator [sn_ja_plan] afin que les utilisateurs disposent d'une expérience personnalisée et cohérente. Vous pouvez utiliser des en-têtes de plan personnalisés pour différents types de plans.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les plans Journey Accelerator utilisent trois rôles différents :

- Gestionnaire
- Employé
- Mentor

Vous pouvez personnaliser l'en-tête de plan pour chaque rôle. Vous pouvez également personnaliser les autorisations basées sur les rôles, les étiquettes de champs et les préférences de plan basées sur les rôles. Les champs d'en-tête du plan sont disponibles dans la table Plan Journey Accelerator [sn_ja_plan].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Accelerator** > **Gérer la configuration d'en-tête de plan** , puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom significatif.
   Le nom doit être significatif pour le rôle pour lequel vous créez l'en-tête personnalisé. Pour cette tâche, saisissez Support Manager Plan Header.
3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Ouvrez la configuration d'en-tête de plan que vous avez créée.
5. Cliquez sur **Nouveau** .
6. Dans la liste Détails, sélectionnez **Les mentors peuvent apporter une modification**.
7. Dans le champ **Étiquette personnalisée**, saisissez buddy et cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

8. Cliquez à nouveau sur **Mettre à jour**.

Tout rôle de type de plan qui utilise cet en-tête de plan affiche l'étiquette buddy dans l'en-tête du plan. Les étiquettes s'appliquent aux rôles individuels. Chaque rôle peut avoir ses propres étiquettes personnalisées.

Configurez des en-têtes de plan uniques pour différents types de plans. Pour en savoir plus, consultez Créer et gérer des types de plans Journey Accelerator.

Créer et gérer les étapes Journey Accelerator

Créez et gérez les étapes contenues dans le plan Journey Accelerator. Les étapes contiennent des tâches ou des listes d'actions à faire que les gestionnaires, les mentors ou les employés doivent accomplir.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez les étapes Journey Accelerator pour créer une séquence logique pour les achèvements de tâches. Les gestionnaires ajoutent des étapes aux plans dans l'Centre des employés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Accelerator** > **Gérer les noms des étapes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Titre**, saisissez un nom significatif pour une étape d'un plan.
   Par exemple, Semaine 1, Jour 1 ou Mois 2.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer et gérer des modèles de tâches de plan d'action

Créez et gérez les modèles de tâches que les gestionnaires, les mentors et les employés peuvent utiliser pour leurs plans Journey Accelerator. Utilisez des modèles de tâches pour offrir une expérience cohérente et simplifiée pour la création de plans Journey Accelerator.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les modèles de tâches Journey Accelerator apparaissent sous la forme de listes d'actions à faire dans l'Centre des employés pour les gestionnaires, les mentors ou les employés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Accelerator** > **Gérer les modèles de tâches**.
2. Créez un modèle ou modifiez un modèle existant.
   Pour plus d'informations sur les champs de modèles, consultez Champs de modèles de tâche Journey Accelerator.
3. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Champs de modèles de tâche Journey Accelerator

Pour créer un modèle de tâche, remplissez les champs de modèles de tâche Journey Accelerator.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Nom	Nom descriptif de l'activité associée à la tâche.
Table	Table utilisée pour suivre les tâches et les champs. Sélectionnez la table Tâche Journey Accelerator [sn_ja_task] pour activer l'accès aux champs de modèle.
Modèle	Les champs de modèle qui ne s'affichent que lorsqu'une table est sélectionnée. Les champs de modèle sont suivis dans la table Tâche Journey Accelerator [sn_ja_task]. Les paramètres suivants s'appliquent aux propriétés globales de la tâche : • **Obligatoire** : définir sur **true** pour rendre la tâche obligatoire. Définir sur **false** pour rendre la tâche facultative. • **Type** ◦ **Régulier** : modèle de tâche à faire standard. ◦ **Calendrier** : tâche programmable. Crée une tâche à faire liée à un événement de calendrier Microsoft Office 365.
Actifs	Option qui active le modèle de tâche lorsqu'elle est sélectionnée. Seules les tâches actives sont disponibles pour utilisation par les gestionnaires.
Brève description de la tâche	Brève description de la tâche. Ce texte s'affiche aux utilisateurs depuis le plan Journey Accelerator. Ce champ apparaît dans le champ **Brève description** lorsque vous gérez des tâches par étapes.
Description de tâche	Description détaillée de la tâche.
Table de plan parent	Table de niveau supérieur qui associe une entrée de la tâche Journey Accelerator [sn_ja_task] à la table qui suit les plans, Plan Journey Accelerator [sn_ja_plan]. La sélection de Journey Accelerator permet l'accès aux champs connexes du plan.
Affecter à la source	Utilisateur affecté à la tâche : • Employé • Responsable

Traduction automatique

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

Champ	Description
	• Mentor **Remarque :** initialement, seul le premier mentor est affecté aux tâches à faire de la liste avec plusieurs entrées. Les gestionnaires peuvent réaffecter des tâches à faire à d'autres mentors une fois le plan créé.
Déclencheur de date d'échéance relative	Condition utilisée pour le déclenchement lorsqu'une tâche est affectée selon la date de publication du plan. Cette condition est évaluée avec **Type de décalage de date** et **Type de décalage de date**. • **Date de création** • **Date de fin** • **Date de démarrage** • **Mises à jour** **Remarque :** Utilisez uniquement la condition de la **date de démarrage**. La **date de démarrage** est sélectionnée par défaut.
Type de décalage de date	Condition utilisée pour le déclenchement lorsqu'une tâche est affectée. Cette condition est évaluée avec le **déclencheur de date d'échéance relative** et le **nombre de jours de décalage**. • **Activé** • **Après** **Remarque :** La condition **Après** est sélectionnée par défaut. Nous vous recommandons d'utiliser uniquement la condition Après.
Nombre de jours de décalage	Condition utilisée pour le déclenchement lorsqu'une tâche est affectée. Cette condition est évaluée avec le **déclencheur de date d'échéance relative** et le **type de décalage de date**. • **Jours** • **Heures**

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Spécifiez uniquement les jours et maintenez les heures sur 0 (zéro). Par exemple : si Déclencheur de date d'échéance relative = Démarrage le, Type de décalage de date =Après et Nombre de jours de décalage = 5 jours, la tâche est configurée pour se déclencher 5 jours après la date de publication du plan.

Gérer les modèles de tâche à faire créés par les gestionnaires

Modifiez et gérez les modèles de tâches à faire que les gestionnaires créent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Accelerator** > **Gérer les modèles de tâche du gestionnaire**.
2. Ouvrez un modèle de tâche ou cliquez sur **Nouveau**.
3. Modifiez ou renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire, consultez Champs de tâche de modèle Journey Accelerator.
4. Cliquez sur **Soumettre** ou sur **Mettre à jour** pour enregistrer le formulaire.

Champs de tâche de modèle Journey Accelerator

Les gestionnaires créent des tâches à faire qui sont enregistrées sous forme de modèles. Ces modèles sont stockés en tant que tâche de modèle Journey Accelerator.

Champ	Description
Nom de la tâche	Nom de la tâche à faire tel qu'il figure dans un plan d'action.
Propriétaire	Gestionnaire qui a créé le modèle de tâche à faire.
Liste des délégataires supplémentaires	Ajoute l'utilisateur au champ **Personnes supplémentaires** de la tâche à faire.
Assigned to type (Type de délégataire)	• Profil : l'un des profils pris en charge pour les plans d'action (gestionnaire, employé, mentor) • Utilisateur : utilisateur unique

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : La disponibilité des autres champs dépend de votre sélection. Le profil est répertorié dans le champ **Affecté à la source**.
Table de plan parent	Table contenant les informations sur le modèle de tâche à faire (Plan Journey Accelerator [sn_ja_plan]).
Affecter à la source	Profil auquel la tâche à faire est affectée.
Affecté à	Nom d'un utilisateur unique.
Actif	Sélectionnez cette option pour rendre le plan disponible. Décochez la case pour masquer le modèle aux utilisateurs.
Obligatoire	Sélectionnez cette option pour rendre l'action à faire obligatoire. Décochez la case pour rendre la tâche facultative.
Type de tâche Journey Accelerator	• Classique : tâche sans fonctionnalité de planification • Calendrier : disponible lorsque Journey Accelerator est configuré pour fonctionner avec un calendrier tel que Microsoft Exchange Online
Configuration de la date d'échéance	Date d'échéance conditionnelle pour la tâche.
Nombre de jours/semaines	Jours ou semaines à partir de la condition affectée pour l'échéance de la tâche.
Description de tâche	Description de la tâche visible par les utilisateurs.

Créer et gérer les configurations du plan Journey Accelerator

Créez et gérez les configurations du plan basées sur un type de plan. Les configurations de plan sont personnalisées pour des audiences d'employés spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Accelerator** > **Gérer les configurations de plan**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez une configuration de plan existante.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration du plan

Champ	Description
Titre	Titre descriptif afin que les gestionnaires puissent identifier différentes configurations de plan. Par exemple, Configuration du plan des employés des ventes.
Audience	Groupe d'utilisateurs. Sélectionnez une audience afin de contrôler les groupes spécifiques d'utilisateurs pouvant accéder aux plans.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Actif	Option que vous pouvez sélectionner pour mettre la configuration à disposition. **Remarque :** Un plan ne peut pas être actif tant qu'il ne contient pas au moins une étape.
Type de plan Journey Accelerator	Types de plans. La classification de niveau supérieur est utilisée pour identifier différents types.
Description courte	Brève description du plan.
Description	Description détaillée du plan.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour configurer les étapes de ce plan, cliquez sur **Nouveau**.
   a. Sélectionnez un nom d'étape disponible.
   b. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Gérer des plans Journey Accelerator existants créés par les gestionnaires

Les propriétaires de plans peuvent mettre à jour les plans Journey Accelerator uniquement depuis le portail de l'Centre des employés. Les administrateurs ne doivent pas modifier les plans individuels existants.

Les changements apportés aux plans Journey Accelerator individuels existants ne doivent être apportés que depuis le portail de l'Centre des employés par le gestionnaire qui a créé le plan.

Configurer et gérer la visite guidée des plans d'action pour Journey Accelerator

En tant qu'administrateur [admin] ou administrateur de visite guidée [guided_tour_admin], vous pouvez gérer et mettre à jour la visite guidée des plans d'action pour Journey Accelerator.

Journey Accelerator dispose d'une visite guidée pour permettre aux gestionnaires d'obtenir plus d'informations sur les plans d'action et d'accéder rapidement aux fonctionnalités disponibles.

Pour accéder à la visite guidée des plans d’action à partir de votre instance ServiceNow, accédez à **Concepteur de visite guidée** > **Visites guidées** et recherchez Visite guidée du plan d’action dans la colonne de nom.

Les visites guidées permettent de former des utilisateurs basés sur des rôles sur l'utilisation de l'interface utilisateur et les fonctionnalités d'une application. Les visites guidées contiennent une série d'étapes interactives que l'utilisateur doit réaliser dans la fenêtre de son navigateur. Les administrateurs peuvent gérer et modifier les visites guidées. Vous trouverez plus d'informations sur les visites guidées dans les rubriques suivantes de la documentation ServiceNow.

Traduction automatique

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

- Visites guidées : cette présentation couvre de nombreuses fonctionnalités utilisées par les administrateurs pour créer et modifier les visites guidées.
- Interface du concepteur de visite guidée : découvrez les fonctionnalités et l'interface Guided Tour Designer .
- Modifier une visite guidée : cette tâche fournit des détails sur la procédure de modification des visites guidées.

Explorer les fonctionnalités et les rôles de Journey Accelerator

À l'aide de l'application Journey Accelerator sur Now Platform, les administrateurs peuvent créer des modèles qui permettent aux gestionnaires de développer des plans de transition pour les employés. Ils créent des modèles pour les plans de transition tels que les promotions, les séparations, les intégrations et les changements de rôles pour les employés.

Administrateurs

Les administrateurs peuvent :

- définir et gérer les types de plans pour les transitions des employés, telles que les promotions, les intégrations, les séparations, etc.
- créer et gérer des configurations de plan pour des audiences spécifiques d'employés, comme les commerciaux ou les techniciens informatiques,
- créer et gérer des modèles de tâches, tels que la configuration de station de travail ou les sessions de planification et de formation,
- suivre la progression du plan et l'utilisation du modèle à partir du tableau de bord Journey Accelerator.

À partir de l'Centre des employés (EC), les gestionnaires, les employés et les mentors peuvent accéder aux plans Journey Accelerator.

Gestionnaires

Les gestionnaires peuvent :

- créer et gérer des plans personnalisés pour les transitions des employés,

  Remarque :
  Seuls les gestionnaires peuvent créer des plans.

- ajouter des tâches à faire à l'aide d'une bibliothèque de tâches existantes,
- créer des tâches qui sont uniques à une transition d'employé,
- publier des plans basés sur les dates de transition des employés, telles que les dates de démarrage,
- affecter des mentors aux employés.

Mentor

Les mentors peuvent :

Remarque :
le niveau d'autorisation des mentors détermine ce qu'ils peuvent faire avec un plan.

Traduction automatique

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

- Avec l'autorisation Peut afficher, les mentors peuvent :
  - afficher toutes les tâches à faire dans un plan ;
  - mettre à jour les tâches qui leur sont affectées.
- Avec l'autorisation Peut modifier, les mentors peuvent :
  - modifier, ajouter ou supprimer les étapes et les tâches à faire ;
  - publier des plans ;
  - définir les dates de publication du plan.

Employés

Les employés peuvent :

consulter les plans, terminer leurs tâches à faire et suivre leur progression.

Remarque :
Tous les utilisateurs peuvent réaliser les actions suivantes :

- Ajouter des commentaires : envoyer des commentaires ou des questions au propriétaire du plan.
- Ajouter des pièces jointes : ajouter des fichiers pertinents qui prennent en charge l'achèvement d'un élément à faire, comme des certificats et des e-mails.

Intégrations de Journey Accelerator

Étendez les options de Journey Accelerator en intégrant une autre application à l'expérience Journey Accelerator.

Configurer Microsoft Exchange Online pour Journey Accelerator

En intégrant la fonctionnalité de planification Journey Accelerator à la fonction de calendrier Microsoft Office 365, les utilisateurs peuvent planifier des plans et des tâches à faire.

Remarque :
si un administrateur prévoit d'utiliser les options de planification Microsoft Office 365 avec Journey Accelerator, il doit installer et configurer les intégrations et les modules d'extension Microsoft connexes avant d'installer Journey Accelerator.

La fonctionnalité de planification Journey Accelerator permet aux utilisateurs de planifier des événements de calendrier Microsoft Office 365 directement à partir de tâches à faire et de plans Journey Accelerator.

Si vous prévoyez d'utiliser la fonctionnalité de planification, vous devez installer et configurer ces modules d'extension et intégrations avant d'installer Journey Accelerator. La fonctionnalité de planification intégrée comprend l'ensemble des modules d'extension, des API d'intégration et des actions.

Certaines intégrations et certains modules d'extension connexes doivent être activés par le personnel ServiceNow®. Journey Accelerator utilise un spoke Microsoft Exchange Online incorporé avec des limites à utiliser avec Journey Accelerator. L'utilisation au-delà de ces limites incorporées peut nécessiter l'obtention de licences ou d'abonnements supplémentaires.

Traduction automatique

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

Journey Accelerator v2

Spoke Microsoft AD [com.sn.ad.spoke]

Établit la communication entre Journey Accelerator et Microsoft Active Directory afin de créer, de supprimer et de gérer des objets, tels que des utilisateurs, des groupes et des ordinateurs.

Spoke Microsoft Azure AD [com.sn.azure_ad.spoke]

Fournit des exigences de sécurité à Journey Accelerator pour que les utilisateurs, les groupes de sécurité et les groupes Office soient gérés de manière appropriée.

Spoke Microsoft Exchange Online v2.0.1 [sn_ex_online_spke]

Le spoke Microsoft Exchange Online permet de créer et de gérer des événements de calendrier et la messagerie dans Microsoft Exchange Online.

Journey Accelerator v3 et versions ultérieures

Spoke Microsoft Exchange Online v3.0.0

Le spoke Microsoft Exchange Online permet de créer et de gérer des événements de calendrier et la messagerie dans Microsoft Exchange Online.

Retry Handler Framework

Cadre de travail qui relance une requête HTTP ayant échoué lorsque les limites des taux d'API sont dépassées et que le code d'état 429 (Trop de requêtes) est renvoyé. L'en-tête HTTP Nouvelle tentative après est utilisé pour relancer la requête après le délai d'attente défini.

Définir les propriétés système Journey Accelerator suivantes

Suivez les instructions pour configurer les spokes respectifs pour votre version de Journey Accelerator. Une fois la configuration du spoke terminée, accédez à **sys_properties.liste** et ServiceNow configurez les propriétés suivantes pour l'application Journey Accelerator .

- sn_ja.calendar_provider_option : sélectionner ExchangeOnline
- sn_ja.ex_online_dummy_account_id : insérer `<un compte Outlook factice pour l'interrogation des heures de réunion>`
- sn_ja.ex_online_service_account_id : insérer `<un compte de service Outlook ou délégateur pour la gestion du calendrier>`
- sn_ja.ex_online_notification_url : insérer `<une URL Webhook à partir du Spoke Microsoft Exchange Online>`

Remarque :
Lors de l'utilisation du spoke Microsoft Exchange Online v.2.0.2 avec Retry Handler Framework, la Scripted REST API pour Retry Handler Framework est utilisée comme URL Webhook.

Pour obtenir les étapes détaillées, consultez Mettre à jour les propriétés système pour Microsoft Exchange Online dans l'application Journey Accelerator.

Information associée

Demander IntegrationHub

Mettre à jour les propriétés système pour Microsoft Exchange Online dans l'application Journey Accelerator

Mettez à jour les propriétés système de l'application Journey Accelerator à utiliser avec les fonctionnalités Microsoft Exchange Online prises en charge par Journey Accelerator.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Effectuez toutes les étapes requises pour configurer le spoke Microsoft Exchange Online v2.0.2 Microsoft Exchange Online avant de mettre à jour les propriétés système de l'application Journey Accelerator .

Pour obtenir la liste des Spokes requis pris en charge pour différentes versions de Journey Accelerator, consultez Configurer Microsoft Exchange Online pour Journey Accelerator.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **sys_properties.liste**.
2. Recherchez l'**application** pour Journey Accelerator.
3. Recherchez et mettez à jour les champs suivants :

Nom	Valeur
sn_ja.calendar_provider_option	exchangeOnline
sn_ja.ex_online_dummy_account_id	<compte Outlook factice pour l'interrogation des heures de réunion>
sn_ja.ex_online_service_account_id	<compte de service Outlook ou délégateur pour la gestion du calendrier>
sn_ja.ex_online_notification_url	<URL Webhook à partir du Spoke Microsoft Exchange Online>

Double-cliquez sur la **valeur** à modifier.

Remarque :
lors de l'utilisation du spoke Microsoft Exchange Online v2.0.2 avec Retry Handler Framework, la Scripted REST API pour Retry Handler Framework est utilisée comme URL Webhook.

Listening Posts avec Journey Accelerator

Utilisez Journey Accelerator avec Listening Posts pour ajouter des enquêtes à des plans d'action et des tâches à faire afin d'activer la fourniture de commentaires immédiats en fonction du contexte d'une tâche.

Les administrateurs peuvent créer des modèles pour déclencher des enquêtes à l'aide de Listening Posts afin d'ouvrir une enquête lorsqu'une tâche est terminée.

Activez le module d'extension Listening Posts (sn_lp) à partir de ServiceNow Store. Listening Posts est disponible avec le package Enterprise RH.

Demander des applications dans l'App Store

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

Traduction automatique

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

Information associée

- Listening Posts
- Widgets pour Listening Posts
- Créer une banque de questions dans Listening Posts
- Créer une enquête rapide dans Listening Posts

Learning Posts avec Journey Accelerator

Créez rapidement des plans d'action qui incluent des tâches à faire à des fins d'apprentissage et de formation avec Learning Posts.

Avec l'application Learning Posts, vous pouvez intégrer des cours d'apprentissage à partir de systèmes LMS (Learning Management Software) couramment utilisés, tels que Saba, Udemy, Cornerstone, SumTotal et d'autres systèmes avec intégrations incluses. Pour en savoir plus, consultez Learning Posts.

Incluez des cours axés sur les besoins des employés. Les responsables peuvent rechercher facilement la formation et l'ajouter comme tâche à faire dans un plan d'action. Créez des plans avec des tâches à faire pour les nouveaux employés, les membres de l'équipe de retour d'un congé ou les employés affectés à un nouveau rôle. Les employés accèdent directement au cours d'apprentissage à partir d'un plan d'action ou d'une tâche à faire.

Activez l'application Learning Posts [sn_lnp] à partir de ServiceNow Store pour activer automatiquement l'application Base de Learning [sn_lc]. L'application Base de Learning contient l'ensemble de base de tables, de contenu, de bases d'apprentissage, de rôles et de configuration d'accès utilisé dans l'application Learning Posts.

Demander des applications dans l'App Store

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

Information associée

- Learning Posts
- Explorer Base de Learning

Travailler avec des plans Journey Accelerator

Les gestionnaires, les employés et les mentors peuvent accéder aux plans Journey Accelerator à partir de l'Centre des employés (EC).

Pour plus d’informations sur , ECconsultez Centre des employés avec HR Service Deliveryet Employee Center.

Créer et suivre des plans pour vos employés

Créez et gérez des planifications de transition pour les employés à l'aide de modèles Journey Accelerator. Vous pouvez utiliser des plans basés sur des rôles pour créer des plans cohérents pour différents rôles de votre équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : tous les employés ayant des subordonnées directs

Traduction automatique

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

Procédure

1. Dans le portail de l'Centre des employés (EC), cliquez sur **Plans d'action**.

   Remarque :
   Selon la configuration Centre des employés, le menu Plans d'action peut être situé dans le menu d'en-tête supérieur ou sous le menu Liste Plus. Vous pouvez également accéder aux plans d'action à partir de la liste Mes éléments actifs.

2. Cliquez sur **Créer un plan d'action**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   ### Commençons par quelques détails concernant ce formulaire de plan

Champ	Description
À qui ce plan est-il destiné	Nom de l'employé à qui ce plan est destiné.
Type de plan	Liste des types de plans disponibles configurés pour des groupes ou des types de transitions spécifiques.
Nom du plan	Nom descriptif du plan.
Le mentor de cette personne	Mentors que vous pouvez sélectionner. Vous pouvez également définir la vue des mentors ou modifier l'autorisation.
Description du plan	Détails concernant ce plan.

4. Cliquez sur **Créer un plan**.

   Vous pouvez créer un plan basé sur les types de plans et l'audience. Vous pouvez publier le plan immédiatement ou quitter et apporter des changements ultérieurement. Les plans s'enregistrent automatiquement.

   Vous pouvez effectuer les actions suivantes dans le plan :

   Modifier les plans

   - Pour modifier le nom du plan, ajouter ou supprimer des mentors et modifier la description du plan, cliquez sur **Modifier les détails du plan**.

     Remarque :
     Les mentors sont informés lorsqu'ils sont ajoutés à un plan.

   - Pour ajouter une étape, cliquez sur **Créer une étape**.

   Modifiez les étapes et les tâches à faire.

   - Modifiez l'ordre des tâches à faire en utilisant les fonctionnalités de glisser-déplacer dans l'interface utilisateur ou à partir du menu Descendre dans une étape.
   - Renommez une étape à partir du menu Renommer l'étape de l'étape.
   - Supprimez les tâches à faire facultatives.

     Remarque :
     Toutes les actions de modification ne sont pas disponibles pour les tâches à faire obligatoires. Vous ne pouvez pas supprimer les tâches à faire obligatoires.

Traduction automatique

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

- Modifiez une tâche à faire existante.
- Cliquez sur **Ajouter une action à faire** pour créer une tâche à faire ou pour choisir parmi une liste de tâches à faire disponibles.

Vous pouvez affecter des tâches à faire à des utilisateurs autres que l'employé ou le mentor. Ces propriétaires d'actions à faire reçoivent des tâches à faire avec un accès à leurs tâches à faire affectées dans un plan publié uniquement.

5. Examinez le brouillon et publiez ou modifiez le plan.
   Publier :

   - Cliquez sur **Publier maintenant** pour rendre le plan disponible immédiatement.

     Remarque :
     Utilisez Publier maintenant uniquement pour les utilisateurs actifs. La publication d'un plan avant que l'utilisateur ne soit actif peut générer incorrectement des tâches à faire.

   - Cliquez sur **Publier à une date définie** pour sélectionner une date à laquelle vous souhaitez publier le plan.

   Modifier :

   - Cliquez sur **Modifier les détails du plan** pour modifier le nom du plan, ajouter ou supprimer un mentor, définir l'autorisation d'un mentor ou modifier la description du plan.
   - Cliquez sur **Supprimer le plan** pour supprimer l'ensemble du plan de l'Centre des employés.

   Vous pouvez modifier les plans existants à tout moment avant que le plan ne soit marqué comme terminé. Voir Modifier des plans Journey Accelerator existants.

Modifier des plans Journey Accelerator existants

Modifiez des plans Journey Accelerator existants en ajoutant, en supprimant ou en réorganisant des étapes et des tâches pour répondre aux besoins de l'employé et de votre équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : tous les employés ayant des subordonnées directs

Procédure

1. Dans le portail de l'Centre des employés, cliquez sur **Plans**.
2. Cliquez sur le plan que vous souhaitez modifier.
3. Mettez à jour, déplacez ou supprimez des étapes ou des actions à faire.
   Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Quitter la modification**.

Remarque :

- Supprimer des tâches ou des étapes entraine leur suppression définitive du plan.
- Les plans sont immédiatement mis à jour avec vos modifications enregistrées.

Gérer des tâches à faire de plan d'action et créer des modèles

Créez, modifiez et gérez des tâches à faire pour les employés et les mentors dans le cadre de vos responsabilités de gestion.

Traduction automatique

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

Les plans d'action Journey Accelerator peuvent être personnalisés pour les transitions d'employés. Dans le cadre de cette personnalisation, les gestionnaires peuvent ajouter, supprimer, modifier et enregistrer des tâches à faire. Enregistrer les tâches à faire que vous créez en tant que modèles vous permet de gagner du temps et de fournir des expériences cohérentes aux employés et aux mentors.

Ajouter ou modifier une action à faire pour un plan d'action

Créez, modifiez et enregistrez des tâches à faire dans le cadre d'un plan d'action. Les actions à faire sont affectées aux employés, aux mentors ou aux gestionnaires pour qu'ils les réalisent.

Avant de commencer

Rôle requis : tous les employés ayant des subordonnées directs

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Plans d'action**et ouvrez un plan d'action.
2. Cliquez sur **Ajouter des actions à faire** ou ouvrez une tâche existante dans une étape.
3. Choisissez l'option qui correspond le mieux à votre employé ou à votre mentor.

Option	Description
Effectuer une sélection dans la liste de modèles d'action à faire	Effectuez une sélection parmi une liste de modèles de tâche à faire disponibles, puis cliquez sur **Suivant**. Les modèles facilitent et accélèrent le processus de création de tâches cohérentes pour plusieurs employés ou mentors.
Cliquer sur Créer votre propre	Cliquez sur **Créer votre propre** pour créer intégralement une action. La création intégrale d'une action à faire est une option convenable pour créer une tâche unique pour un seul employé ou un seul mentor.

4. Remplissez le formulaire d'actions à faire.

Remarque :

- Pour les actions à faire qui conviennent à plusieurs employés ou mentors, sélectionnez **Enregistrer comme modèle**. Enregistrez l'action à faire en tant que modèle pour la rendre disponible pour d'autres employés ou mentors dans des plans d'action futurs.
- La rubrique Champs d'une tâche à faire de plan d'action contient les descriptions des champs de formulaire d'actions à faire.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Champs d'une tâche à faire de plan d'action

Le formulaire d'actions à faire contient des champs qu'un gestionnaire utilise pour personnaliser les tâches à effectuer par les employés et les mentors dans le cadre d'un plan de transition.

Champ	Description
Nom de l'action à faire	Le nom de l'action à faire s'affiche en tant qu'en-tête ou titre de la tâche.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Étape	Effectuez une sélection dans la liste des étapes disponibles incluses dans le plan d'action.
Description de l'action à faire	Description de la tâche qui apparaît dans l'action à faire du plan d'action
À qui est destinée cette action à faire	Nom de l'employé ou du mentor à qui cette tâche à faire est affectée.
Other people (Autres personnes)	Affectez cette action à faire à d'autres personnes. L'accès et les responsabilités des personnes divergent en fonction de leur rôle (employé ou mentor).
Date d'échéance	Définissez une date d'échéance basée sur une date spécifique ou sur une date relative à partir de la date de publication du plan d'action. • Une date exacte • Nombre de semaines après publication • Nombre de jours après publication • Aucune date d'échéance
Cette action à faire est facultative	Marquez l'action à faire comme facultative pour permettre aux employés ou aux mentors de ne pas réaliser cette tâche.
Ajouter une planification à cette action à faire	Activez la planification pour cette tâche. Pour activer cette fonctionnalité, votre organisation doit utiliser Microsoft Online Exchange.
Pièces jointes	Placez les fichiers dans ce champ pour les inclure comme pièce jointe à l'action à faire.
Enregistrer comme modèle	Enregistrez une action à faire en tant que modèle pour l'utiliser dans d'autres plans d'action.

Les employés affichent et réalisent les plans d'action

Affichez, gérez et suivez la progression de votre plan d'action à partir du portail de l'Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : tout employé affecté à un plan a accès au plan. Vous pouvez être affecté en tant qu'employé ou mentor.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Votre gestionnaire crée des plans pour différents événements de transition d'employés. Lorsque vous pouvez accéder à votre plan à partir du portail de l'Centre des employés, vous ne voyez que vos tâches affectées si votre plan est à l'état Prêt ou Terminé.

Remarque :
Les tâches de votre plan sont également répertoriées sous Actions à faire. La liste des actions à faire n'affiche pas l'étape qui contient la tâche.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Dans le portail de l'Centre des employés, cliquez sur **Plans**.
2. Cliquez sur le plan sur lequel vous souhaitez travailler.

   Les étapes contiennent les tâches que vous devez effectuer.
3. Pour afficher les détails d'une tâche particulière et pour gérer sa progression, cliquez sur cette tâche. Vous pouvez mettre à jour manuellement l'état d'une tâche et ajouter des détails supplémentaires si nécessaire. Les différents états sont les suivants :
   - **Marquer comme en cours** : met à jour cet enregistrement pour la tâche afin que d'autres personnes voient que vous avez commencé à travailler sur la tâche.
   - **Terminé** : indique que vous avez terminé la tâche.
   - **Commentaires** : envoie des messages au gestionnaire du plan.
   - **Pièces jointes** : ajoute des fichiers, tels que des certificats d'achèvement, pour la formation ou d'autres documents.

Mentorer les employés à l'aide d'un plan Journey Accelerator

Mentorez les employés qui vous sont affectés et affichez ou modifiez les plans des employés en fonction de votre type d'autorisation.

Avant de commencer

Rôle requis : vous devez être affecté en tant que mentor à un plan d'action.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les gestionnaires créent des plans pour différents événements de transition d'employés. Certaines transitions comprennent le fait d'avoir un mentor. Les mentors peuvent accéder aux plans à partir du portail de l'Centre des employés.

Il existe deux types d'autorisations de mentor :

Peut afficher

Les mentors voient toutes les tâches d'un plan. Les mentors avec l'autorisation Peut afficher peuvent uniquement mettre à jour les tâches qui leur sont affectées. Les mentors peuvent afficher les plans avec l'état Brouillon, Prêt ou Terminé.

Peut modifier

Les mentors avec l'autorisation Peut modifier peuvent modifier, ajouter et supprimer des étapes ou des tâches à faire. L'autorisation Peut modifier permet aux mentors de publier des plans et de définir des dates de publication du plan.

Remarque :
les tâches d'un plan sont également répertoriées sous Actions à faire. La liste des actions à faire n'affiche pas l'étape qui contient la tâche.

Procédure

1. Dans le portail de l'Centre des employés, cliquez sur **Plans**.
2. Cliquez sur le plan sur lequel vous souhaitez travailler.

   Les étapes contiennent les tâches à effectuer.

   Le type d'autorisation de mentor restreint ou accorde l'accès en modification aux étapes de plan, aux tâches à faire et à la publication d'un plan.

Traduction automatique

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

3. Cliquez sur une tâche pour en afficher les détails ou les modifier afin de pouvoir gérer sa progression.
   Gérez les tâches manuellement. Marquez vos tâches et ajoutez des détails supplémentaires si nécessaire. Vous pouvez choisir les états de tâche suivants :
   - **Marquer comme en cours** : met à jour cet enregistrement pour la tâche afin que d'autres personnes voient que vous avez commencé à travailler sur la tâche.
   - **Terminé** : indique que vous avez terminé la tâche.
   - **Commentaires** : envoie des messages au gestionnaire du plan.
   - **Pièces jointes** : ajoute des fichiers, tels que des certificats d'achèvement, pour la formation ou d'autres documents.

Surveiller les plans Journey Accelerator

Surveillez les plans et les tâches à faire à partir du tableau de bord Journey Accelerator.

Avant de commencer
Rôle requis : lecteur [sn_ja.reader]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Accelerator** > **Tableau de bord Journey Accelerator**.
2. Cliquez sur les éléments du tableau de bord pour plus de détails.
   Voici quelques-unes des informations que vous pouvez voir concernant les plans Journey Accelerator et les actions à faire.
   - Actions à faire pour le plan en retard
   - Plans à l'état de brouillon
   - Plans prêts
   - Plans publiés au cours des 6 derniers mois
   - Actions à faire créées au cours des 6 derniers mois - À partir du modèle (true) par rapport au plan créé (false)

Événements de cycle de vie

Événements de cycle de vie active l'exécution des tickets RH liés à différents parcours et transitions des employés.

L'application Événements de cycle de vie simplifie les activités quotidiennes entre différents processus et départements interfonctionnels. Cela optimise et facilite l'exécution des processus liés à la vie quotidienne des employés.

Traduction automatique

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

Explorer Définissez et documentez le processus d'événement de cycle de vie.	Configurer les événements de cycle de vie d’entreprise Activer l’automatisation de l’intégration et d’autres événements relatifs au cycle de vie des employés couvrant tous les départements de l’entreprise.	Configurer les événements de cycle de vie Activez et configurez les workflows digitaux pour gérer les événements relatifs au cycle de vie des employés via une plateforme de prestation de services unique.
Utiliser Créez des événements de cycle de vie pour automatiser l’exécution des tickets RH.	Solutions d'analyse et de génération de rapports Événements de cycle de vie Les tableaux de bord offrent une visibilité sur les événements de cycle de vie.	

Activer Lifecycle Events

Vous pouvez activer Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events] si vous avez le rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Human Resources Scoped App: Lifecycle Events vous permet de configurer en toute simplicité les workflows digitaux pour gérer les événements relatifs au cycle de vie des employés via une plateforme de prestation de services unique.

S'ils ne sont pas déjà actifs, les modules d'extension connexes suivants sont activés.

Modules d'extension de Human Resources Scoped App: Lifecycle Events

Module d'extension	Description
Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]	Fournit des fonctionnalités RH principales.
Centre des employés [com.sn_hr_service_portal]	Fournit Centre des employés.

Traduction automatique

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

Utiliser Espace de travail d'agent avec Lifecycle Events

Pour utiliser Espace de travail d'agent avec Lifecycle Events, vous devez activer :

Module d'extension Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace]

Utiliser Playbook avec Lifecycle Events

Pour utiliser Espace de travail d'agent et Playbook avec Lifecycle Events, vous devez demander le module d'extension Playbook à partir du ServiceNow Store.

Remarque :
Pour plus d'informations sur la demande d'un module d'extension ServiceNow Store , consultez Installer une application ServiceNow Store .

Procédure

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

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

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

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

Composants installés avec Lifecycle Events

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events], notamment les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Des données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité et sont utilisées dans certains exemples de tâches connexes.

Remarque :
Le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events] active la propriété système sn_hr_le.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer l'unique utilisateur administrateur Enterprise Onboarding and Transitions en exigeant un nombre minimal (deux par défaut) d'utilisateurs actifs dotés de ce rôle.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur d'événements de cycle de vie	Accorde l'accès pour créer, gérer et ajouter des utilisateurs à des groupes	• sn_hr_le.activity_set_manager • skill_admin

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_hr_le.admin]	dans des événements de cycle de vie. Peut accéder à : • Configuration guidée • Gérer les groupes de propriétaires • Gérer les rôles • Configuration de l'interface utilisateur LE • Tableau de bord de la direction des embauches • Vue Direction des embauches	• sn_hr_le.case_reader • sn_hr_le.case_writer • sn_hr_core.content_writer • sn_hr_le_pa.admin (quand le module d'extension PA-Content Pack - HR LE Scoped App est activé) • pa_viewer • survey_admin
Lecteur d'activités [sn_hr_le.activity_reader]	Peut lire des ensembles d'activités et des activités RH.	Aucun
Gestionnaire d'ensembles d'activités [sn_hr_le.activity_set_manager]	Peut activer et déclencher des ensembles d'activités RH.	sn_hr_le.activity_writer
Auteur d'activités [sn_hr_le.activity_writer]	Peut créer des ensembles d'activités et des activités RH.	sn_hr_le.activity_reader
Lecteur de tickets [sn_hr_le.case_reader]	Peut lire des tickets d'événement de cycle de vie.	sn_hr_core.case_reader
Auteur de tickets [sn_hr_le.case_writer]	Peut créer des tickets d'événement de cycle de vie.	• sn_hr_core.case_writer • sn_hr_le.case_reader
Administrateur HR Performance Analytics [sn_hr_le_pa.admin]	Rôle administrateur Lifecycle Event Performance Analytics pour l'application incluse dans le périmètre. • Accède aux packs de contenu Lifecycle Event PA et les modifie. • Modifie les propriétés Performance Analytics.	Aucun

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Accède à la console d'administration. • Lance l'évaluation des dépendances. **Remarque :** Ce rôle fait partie du rôle administrateur d'événements de cycle de vie [sn_hr_le.admin].	

Remarque : Le rôle d'administrateur Lifecycle Event (sn_hr_le.admin) avec le rôle de développeur délégué (delegated_developer) peuvent également configurer et créer des CoE. Pour en savoir plus, consultez Modèle de données des centres d'excellence RH.

Vous pouvez affecter ces rôles aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés de l'application.

- Pour affecter un rôle à un autre rôle, consultez Ajouter un rôle à un rôle existant .
- Pour affecter un rôle à un groupe, reportez-vous à la section Affecter un rôle à un groupe .
- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Pour plus d'informations sur l'administration et la gestion des utilisateurs, consultez Administration des utilisateurs .

Tables installées

Table	Description
Activité [sn_hr_le_activity]	Détails des activités qui font partie d'un ensemble d'activités et qui forment un événement de cycle de vie. Étend la table Base d'activité [sn_hr_le_activity_base].
Base d'activité [sn_hr_le_activity_base]	Étend `sys_metadata`.
Mappage de champs d'activité [sn_hr_le_activity_field_mapping]	Détails d'un mappage de champs d'activité qui transmettent des informations du ticket d'événement de cycle de vie parent à une activité.
Ensemble d'activités [sn_hr_le_activity set]	Détails des ensembles d'activités et des activités qui forment des événements de cycle de vie.
Contexte de l'ensemble d'activités [sn_hr_le_activity_set_context]	Créé pour chaque ensemble d'activités lorsque l'événement de cycle de vie est initialisé. Suit l'état de chaque ensemble (déclenché, en attente de la fin des activités, etc.).

Traduction automatique

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

Table	Description
	Fonctionne avec la table État de l'activité [sn_hr_le_activity_status] pour permettre de filtrer le widget d'événement de cycle de vie sur la page Ticket.
État de l'activité [sn_hr_le_activity_status]	Créé lorsqu'un ensemble d'activités déclenche et suit l'état de l'activité générée. Suit l'évolution de l'activité pour chaque ticket d'événement de cycle de vie qui est initialisé. Fonctionne avec la table Contexte de l'ensemble d'activités [sn_hr_le_activity_set_context] pour permettre de filtrer le widget d'événement de cycle de vie sur la page Ticket.
Configuration de l'activité de prestataires [sn_hr_le_fulfiller_activity_config]	La configuration de l'activité de prestataires transmet les informations de champ de la table Ticket des événements de cycle de vie [sn_hr_le_case] à la table Ticket RH [sn_hr_core_case]
Mappage de la configuration de l'activité de prestataires [sn_hr_le_fulfiller_activity_config_mapping]	Les mappages de la configuration de l'activité de prestataires sont copiés sur toutes les activités créées à l'aide de la configuration de prestataires.
Ticket des événements de cycle de vie RH [sn_hr_le_case]	Détails d'un ticket d'événement de cycle de vie envoyé. • Notification de compte • Demande d'embauche Étend la table Ticket RH [sn_hr_core_case].
Type d'événement de cycle de vie [sn_hr_le_type]	Les types d'événements de cycle de vie permettent d'organiser des ensembles d'activités et des activités. Les types d'événements de cycle de vie servent de conteneurs pour les ensembles d'activités et les activités. Les types d'événements de cycle de vie sont également associés à un **service RH**.
Configuration de l'interface utilisateur LE [sn_hr_le_builder_ui_configuration]	Détails de la configuration de l'interface utilisateur d'événement de cycle de vie.
Demande de l'employé sn_hr_le_employee_request	Suit les détails des demandes des employés. Créé lors de la création d'une demande de l'employé. Fonctionne avec la table Base d'activité [sn_hr_le_activity_base].
Futures actions à faire [sn_hr_le_future_todo]	Suit les détails des activités en attente de déclenchement.

Traduction automatique

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

Pour plus d'informations sur l'administration des tables et la manière de gérer les données, consultez Administration des tables .

API et script includes d'événement de cycle de vie

Des scripts includes appellent des workflows dans Lifecycle Events.

Les scripts includes suivants sont fournis avec Lifecycle Events :

Nom	Description
hr_ActivitySet	Script include principal pour la gestion des activités et des workflows Lifecycle Events.
LaunchActivities	API pour lancer une instance de toutes les activités dans un ensemble d'activités. Appelée quand un ticket d'événement de cycle de vie est créé.
getAvailableDependentActivitySets(activitySet)	Récupère une collection d'ensembles d'activités dépendants pour un ensemble d'activités.
isActivitySetCompleted	Vérifie quand toutes les activités d'un ensemble sont terminées.
IsActivitySetActive	Vérifie quand un ensemble d'activités est actif.

Les API suivantes sont fournies avec Lifecycle Events : hr_LEType - Contient des méthodes associées aux types d'événements de cycle de vie, aux ensembles d'activités et aux activités d'ensemble d'activités. Méthodes associées aux types d'événements de cycle de vie :

- createLEType(@param - EXIGE : Tableau d'objets js avec des paires de valeurs de nom de champ) - Renvoie un objet js avec l'état - « réussite ».
- updateLEType(@param - EXIGE : Tableau d'objets js avec des paires de valeurs de nom du champ et identifiant de type d'événement de cycle de vie) - Renvoie un objet js avec l'état - « réussite ».
- removeLEType(@param - EXIGE : Identifiant de type d'événement de cycle de vie) - Renvoie un objet js avec l'état - « réussite ».

Méthodes associées aux ensembles d'activités :

- createActivitySet(@param - EXIGE : Tableau d'objets js avec des paires de valeurs de nom du champ) - Renvoie un objet js avec l'état - « réussite ».
- updateActivitySet(@param - EXIGE : Tableau d'objets js avec des paires de valeurs de nom du champ et ActivitySetId) - Renvoie un objet js avec l'état - « réussite ».
- removeActivitySet(@param - EXIGE : activitySetId) - Renvoie un objet js avec l'état - « réussite ».

Avancé :

- Hr_triggerUtil - Méthodes pratiques pour le scripting avancé sur les ensembles d'activités en cours d'exécution.
- checkActivitySetsCompleted(activitySetList) - Vérifier quand les ensembles d'activités dans la liste sont terminés.
- checkForElapsedDate(date) - Vérifier quand la date transmise est passée.
- checkForElapsedDateWithOffset(date, offset, offsetUnits, offsetType)

Traduction automatique

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

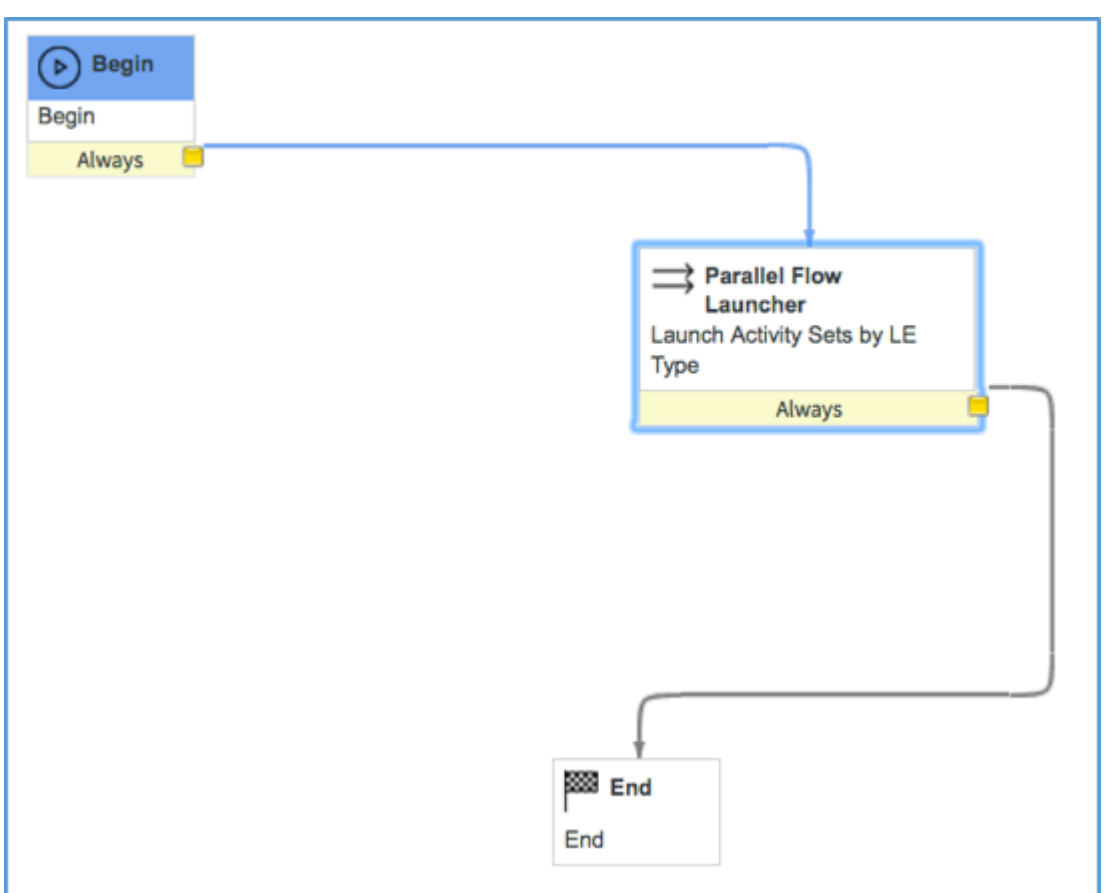
Workflows Événements de cycle de vie

Le workflow **HR Activity Set Launcher** dirige l'intégralité du processus d'événement de cycle de vie. Les workflows associés dirigent chacun des ensembles d'activités dans un événement de cycle de vie.

Quand un ticket d'événement de cycle de vie est créé :

- La règle métier **Invoke Activity Set Launcher Workflow** s'exécute.
- Le workflow **HR Activity Set Launcher** commence.
- Le workflow s'exécute pendant le ticket d'événement de cycle de vie et gère les ensembles d'activités.

Remarque :
Vous pouvez accéder aux workflows à partir de **Contextes d'exécution**.



Chaque ensemble d'activités dans un événement de cycle de vie a un workflow associé. Chaque workflow :

- Surveille les conditions de déclenchement et les dépendances sur d'autres ensembles d'activités pour générer des activités.
- Vérifie l'état des activités dans le workflow toutes les quatre heures (par défaut) pour les ensembles d'activités déclenchés par date ou par un script personnalisé.
- Vérifie l'état des activités lorsqu'un ticket d'activité ou une demande est mis à jour.
- Ferme l'ensemble d'activités lorsque les activités sont marquées comme étant terminées.

Traduction automatique

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

Le système de base limite à 25 le nombre total d'ensembles d'activités pouvant s'exécuter en même temps. Cette valeur peut être augmentée, au risque d'affecter les performances du système.

Remarque :
Le champ **Intervalle d'évaluation** n'est pas affiché par défaut. Ce champ fonctionne avec le champ **Nombre maximal d'activités** sur l'onglet **Activités** sous les propriétés du workflow. Reportez-vous à la section Propriétés du workflow . Si vous affichez le champ **Intervalle d'évaluation** pour modifier la valeur par défaut (quatre heures), soyez vigilant. Des mises à jour fréquentes impliquent le déclenchement de davantage d'événements et peuvent entraîner l'annulation de vos ensembles d'activités de cycle de vie avant la fin de l'événement de cycle de vie. Pour les workflows associés à Lifecycle Events, la valeur du champ **Nombre maximal d'activités** a été augmentée pour tenir compte des processus de gestion longs qui contiennent plusieurs activités de workflow. Pour obtenir une autre méthode, consultez Événements de cycle de vie Déclencheurs pour les ensembles d'activités.

1. Ouvrez l'Éditeur de workflow.
2. Dans Workflows, sélectionnez **HR Activity Set Launcher**.
3. Sous Lanceur de flux parallèle, cliquez sur **Propriétés des activités**.
4. Mettez à jour la valeur **Nbre max. simultanés**.

Reportez-vous à la section Activité de workflow du lanceur de flux parallèle .

Activer Lifecycle Events for Enterprise

Vous pouvez activer le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent] si vous avez le rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise vous permet d'automatiser en toute simplicité l'intégration et d'autres événements relatifs au cycle de vie des employés couvrant plusieurs départements, notamment les départements Informatique, Installations, Finances et Juridique.

S'ils ne sont pas déjà actifs, les modules d'extension connexes suivants sont activés.

Modules d'extension de Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise

Module d'extension	Description
Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]	Fournit des fonctionnalités RH principales.
Centre de service aux employés [com.sn_hr_service_portal]	Fournit Centre des employés.
Human Resources Scoped App: Lifecycle Events	Fournit des événements de cycle de vie.

Traduction automatique

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

Modules d'extension de Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise (suite)

Module d'extension	Description
[com.sn_hr_lifecycle_events]	
Modèles de documents [com.snc.document_templates]	Fournit des modèles de documents.

Procédure

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

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

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

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

Composants installés avec Lifecycle Events for Enterprise

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent], notamment les rôles d'utilisateurs et les tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Lifecycle Events for Enterprise [sn_hr_le_ent.admin]		Aucun

Conception d'un événement de cycle de vie

Les événements de cycle de vie vous permettent d'automatiser l'exécution de tickets RH tels que l'intégration de nouveaux employés.

Chaque événement de cycle de vie est une collection d'activités qui couvrent souvent plusieurs départements et qui sont organisées en ensembles d'activités. Pour configurer

Traduction automatique

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

un événement de cycle de vie, vous devez d'abord documenter le processus de gestion de votre événement. Vous devez ensuite configurer tous les composants compatibles. Vous pouvez alors configurer l'événement de cycle de vie et ses ensembles d'activités et activités associés. Pour finir, vous pouvez configurer un service RH correspondant pour que l'événement de cycle de vie puisse faire l'objet d'une demande de service.

Remarque :
Si vous personnalisez davantage un événement de cycle de vie existant, suivez les tâches de configuration le cas échéant.

Information associée

Demandes des employés Événements de cycle de vie

Cloner un événement de cycle de vie

Filtrer des activités d'événement de cycle de vie

Propriétés d'événement de cycle de vie

Prendre en charge plusieurs tâches dans un événement de cycle de vie

Configurer l'interface utilisateur du concepteur d'événements de cycle de vie

Créer un ticket RH pour un événement de cycle de vie

Documenter le processus d'événement de cycle de vie

Définissez et documentez le processus d'événement de cycle de vie. Les événements de cycle de vie couvrent généralement différents départements et nécessitent des actions de la part de chacun d'entre eux.

Il est donc essentiel que chacun soit d'accord sur le flux et ses domaines de responsabilité. Lors de la planification d'un événement de cycle de vie, tenez compte de la personne responsable de la propriété de l'activité, du type d'activité et de l'éventuelle audience ciblée pour cette activité.

Définir l'événement de cycle de vie

À mesure de la planification et de la définition de votre événement de cycle de vie, réfléchissez aux points suivants.

- Quel est le type d'événement de cycle de vie ? Les intégrations d'employés, les séparations et les congés parentaux sont des exemples d'événements de cycle de vie.
- Quelles sont les différentes étapes de l'événement de cycle de vie ? Ces étapes sont représentées sous la forme d'ensembles d'activités, qui servent de conteneurs pour les activités associées. Chaque ensemble d'activités est déclenché en fonction de conditions spécifiées.
- Quelles sont les différentes activités de chaque ensemble d'activités ? Pour chaque activité, déterminez le groupe propriétaire, le type d'activité et l'audience appropriés.
  - À qui appartient l'activité ? Les événements de cycle de vie couvrent généralement plusieurs départements. Chaque activité doit être détenue par le groupe pertinent qui est responsable de la supervision et de la gestion de cette activité, comme les départements RH, Informatique ou Installations.
  - Quel est le type d'activité ? S'agit-il d'une tâche pour un employé ou pour un prestataire ? Une approbation ou une notification ?
    - Approbations
    - Tâches pour des employés

Traduction automatique

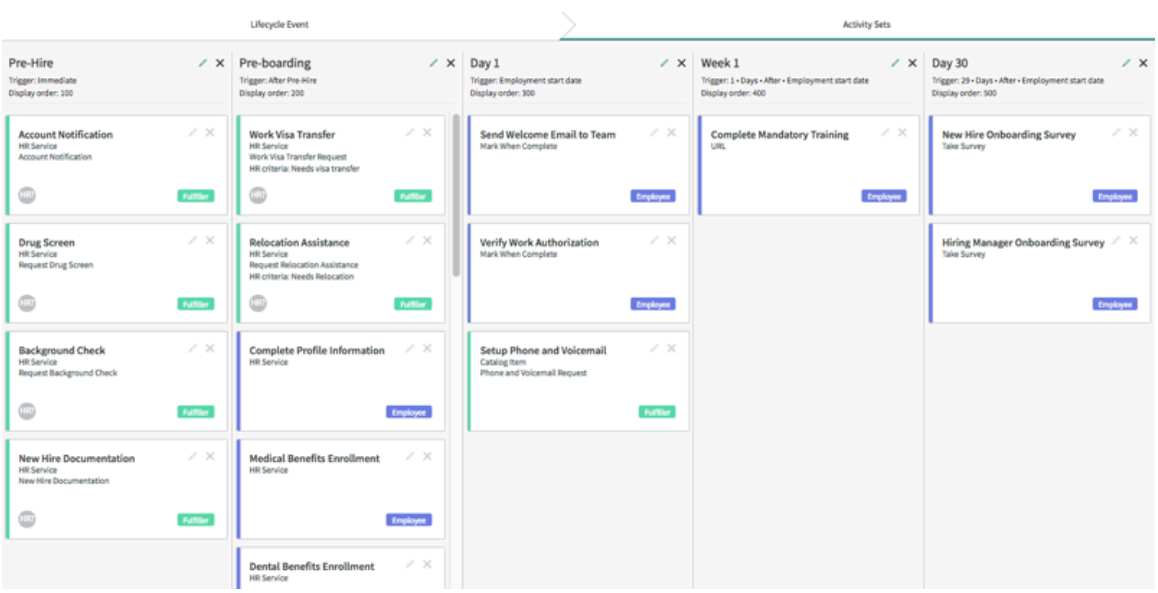
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Activités pour des prestataires, qui peuvent être configurées comme des guides de commande, des éléments de catalogue, des services RH, des tâches RH, des incidents, et plus encore.
- Notifications

- L'activité s'adresse-t-elle à une audience ciblée ? Certaines activités ne sont pas requises pour tous les employés, et vous pouvez utiliser des enregistrements d'audience pour que l'activité cible les types d'utilisateurs appropriés.

Example: Intégration de nouveaux employés

L'intégration de nouveaux employés est un événement de cycle de vie qui est inclus sous la forme de données de démonstration avec le module d'extension Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]. L'événement est organisé en ensembles d'activités, tels que le pré-recrutement, la pré-embauche et le premier jour, qui représentent différentes étapes du processus d'événement de cycle de vie. Chaque ensemble d'activités contient une ou plusieurs activités, telles qu'une tâche pour que l'employé s'inscrive pour bénéficier d'une assurance maladie ou une demande pour qu'un prestataire informatique configure la messagerie vocale et le téléphone des nouvelles recrues.



Configurer les composants compatibles pour un événement de cycle de vie

Configurez les composants compatibles pour un événement de cycle de vie. Les événements de cycle de vie sont une collection d'activités. Pour chaque activité, vous devez identifier et configurer les composants sous-jacents qui la prennent en charge, tels que les modèles de tâches RH, les guides de commande, les éléments de catalogue et les services RH. Par ailleurs, vous devez identifier et configurer les groupes propriétaires, les types d'activités et les enregistrements d'audience appropriés.

- Groupes propriétaires
- Types d'activités
- Audiences

Groupes propriétaires

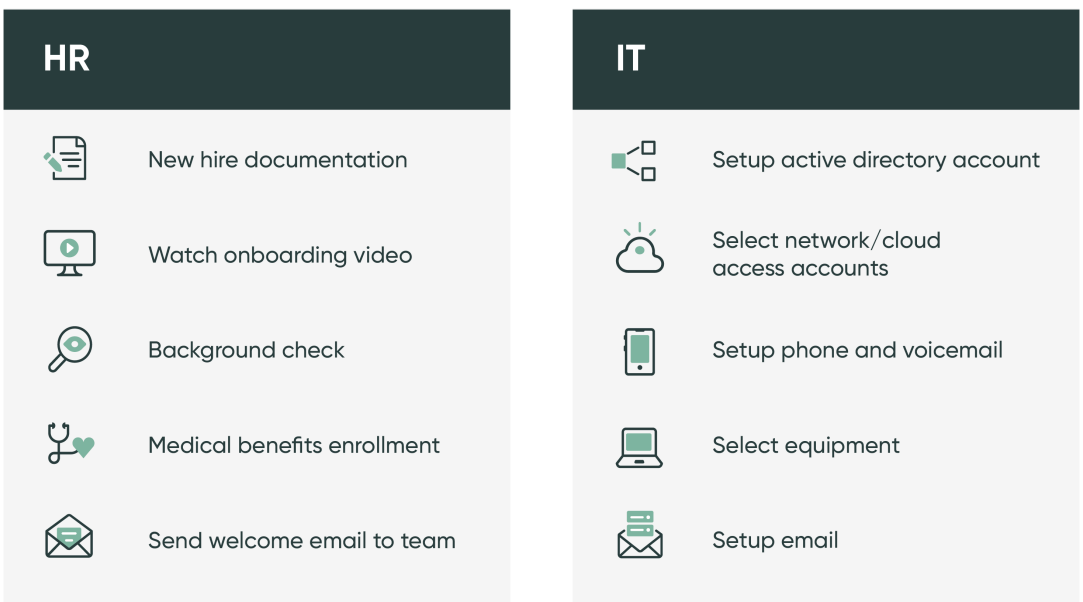
Les groupes propriétaires contrôlent l'appartenance d'une activité d'événement de cycle de vie. Étant donné que les événements de cycle de vie couvrent généralement différents départements, il est essentiel que la propriété de chaque activité soit affectée

Traduction automatique

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

au groupe approprié, tel que les départements RH, Informatique ou Installations. Chaque groupe propriétaire est responsable de la supervision des activités qui relèvent de sa compétence. Consultez Configurer un groupe propriétaire pour un événement de cycle de vie pour plus d'informations.

Pour créer, mettre à jour ou supprimer une activité, vous devez à la fois être membre du groupe propriétaire associé et avoir le rôle sn_hr_le.activity_writer. Par exemple, seuls les membres du groupe propriétaire des auteurs d'activités RH dotés du rôle sn_hr_le.activity_writer peuvent configurer une activité RH.



Types d'activités

Les activités d'événement de cycle de vie peuvent être des approbations, des activités d'employés ou de prestataires, des notifications, etc. Selon le type d'activité, vous devez configurer les composants sous-jacents appropriés.

Un avantage clé de l'application Enterprise Onboarding and Transitions est que vous pouvez réutiliser les composants et les processus existants, tels que les services RH, les modèles de tâches RH ou les éléments de catalogue. Pour chaque activité, déterminez si un composant existant peut être utilisé ou si vous devez en configurer un nouveau.

Type d'activité	Configuration requise
Approbation	N/A Pour en savoir plus sur les approbations, consultez Approbations.
Tâche pour des employés	Configurer un modèle de tâche RH Pour en savoir plus sur les modèles RH, consultez Modèles RH.
Activité de prestataires	Selon le type d'activité de prestataires, configurez les composants compatibles appropriés.

Traduction automatique

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

Type d'activité	Configuration requise	
	Remarque : Les types d'activités de prestataires suivants sont préconfigurés avec l'application Enterprise Onboarding and Transitions. Pour configurer d'autres types, consultez Configurer une configuration d'activité pour un événement de cycle de vie.	
	Guide de commande automatisé	Créer un guide de commande Pour en savoir plus sur les guides de commande, consultez Guides de commande .
	Élément de catalogue	Créer ou modifier un élément de catalogue Pour en savoir plus sur les éléments de catalogue, consultez Éléments de Service Catalog .
	Service RH	Configurer un service RH Pour en savoir plus sur les services RH, consultez Services RH.
	Tâche RH	Configurer un modèle de tâche RH Pour en savoir plus sur les modèles RH, consultez Modèles RH.
	Incident	Créer un modèle d'incident Pour en savoir plus sur la gestion des incidents, consultez Gestion des incidents .
Notification	Créer un modèle d'e-mail Pour en savoir plus sur les notifications, consultez Notifications .	
Flux	Créer un flux secondaire **Important :** • Seul le flux secondaire **Changer le travail principal** utilisé pour prendre en charge plusieurs tâches dans un événement de cycle de vie est prêt à l'emploi. • Pour utiliser un flux secondaire différent avec l'activité, une configuration supplémentaire est requise. Consultez l'article Implémentation de plusieurs flux secondaires dans une activité [KB0817520 dans la base de connaissances HI pour plus d'informations. Pour en savoir plus sur les flux secondaires, consultez Flux secondaires .	
Contenu	Configurer un modèle de contenu de calendrier pour une activité d'événement de cycle de vie	

Traduction automatique

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

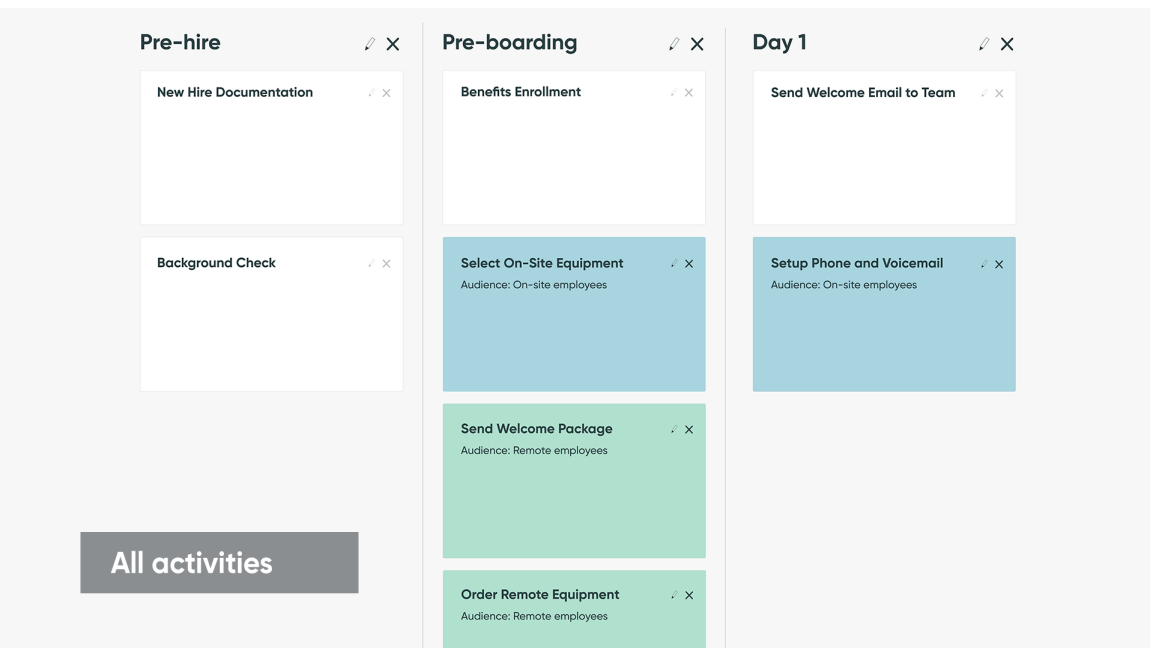
Type d'activité	Configuration requise
	Pour en savoir plus sur Expériences de contenu et Publication de contenu, consultez Content Publishing.
Conteneur d'activité	N. A.

Audiences

Toutes les activités d'événement de cycle de vie ne sont pas requises pour tous les employés. Certaines activités ont une audience ciblée, et vous pouvez utiliser les enregistrements d'audience pour définir les conditions ou les critères que la personne concernée par un ticket d'événement de cycle de vie doit satisfaire pour que l'activité se déclenche en son nom. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Audiences.

Cela vous permet de créer des workflows ciblés pour différents types d'audience. Par exemple, vous pouvez créer une expérience d'intégration personnalisée pour les nouveaux employés en fonction de leur statut : travail au bureau ou travail à distance.

Remarque :
Si aucun enregistrement d'audience n'est appliqué à une activité, l'activité est déclenchée pour tous les employés.



Configurer un groupe propriétaire pour un événement de cycle de vie

Créez ou modifiez un groupe propriétaire pour définir le groupe d'utilisateurs qui possède une activité d'événement de cycle de vie. Chaque groupe propriétaire est responsable de la supervision des activités qui relèvent de sa compétence.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_le.admin

Pour créer, mettre à jour ou supprimer une activité, vous devez à la fois être membre du groupe propriétaire associé et avoir le rôle sn_hr_le.activity_writer. Par exemple, seuls les membres du groupe propriétaire des auteurs d'activités informatiques dotés du rôle sn_hr_le.activity_writer peuvent configurer une activité informatique.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les groupes de propriétaires**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Groupe

Champ	Description
Nom	Nom du groupe propriétaire.
Gestionnaire	Gestionnaire du groupe propriétaire.
Description	Description du groupe propriétaire.
E-mail de groupe	Adresse e-mail à associer au groupe propriétaire. Cet e-mail sert de notification de groupe, qui envoie un e-mail à tous les membres du groupe.
Parent	Groupe parent à associer au groupe propriétaire.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans les listes connexes **Rôles**, **Membres de groupes**, **Groupes** et **Compétences**, affectez les rôles, utilisateurs, groupes ou compétences RH appropriés au groupe propriétaire.

Liste connexe	Description
Rôles	Rôles affectés au groupe propriétaire. **Remarque :** Tous les rôles affectés au groupe parent sont automatiquement affectés au groupe propriétaire.
Membres du groupe	Utilisateurs affectés au groupe propriétaire.
Groupes	Groupes affectés au groupe propriétaire. **Remarque :** Tous les groupes affectés au groupe parent sont automatiquement affectés au groupe propriétaire.
Compétences	Compétences RH affectées au groupe propriétaire. **Remarque :** Toutes les compétences RH affectées au groupe parent sont automatiquement affectées au groupe propriétaire.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer une configuration d'activité pour un événement de cycle de vie

Créez ou modifiez une configuration d'activité pour définir le processus d'exécution et les conditions de fermeture d'une activité d'événement de cycle de vie.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

Un avantage clé de l'application Enterprise Onboarding and Transitions est que vous pouvez tirer parti des processus d'exécution existants de différents départements pour exécuter les activités d'événements de cycle de vie qui leur sont affectées. Par exemple, vous pouvez utiliser un processus d'exécution configuré par le département Informatique pour exécuter des activités d'événement de cycle de vie affectées au département Informatique. Des types d'activités préconfigurés sont disponibles pour être utilisés. Vous pouvez également configurer vos types d'activité personnalisés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer la configuration de l'activité**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de l'activité de prestataires

Champ	Description	
Activité de prestataires	Nom du type d'activité de prestataires.	
Type de configuration	Type de configuration. Sélectionnez l'une des options suivantes :	
	Élément de catalogue	Crée une tâche, une demande ou un ticket basé sur un élément de catalogue existant. Dans le champ **Catalogue**, sélectionnez un catalogue.
	Contenu	
	Flux	Crée un flux sur le ticket d'événement de cycle de vie parent. **Remarque :** Un flux automatise un processus avec une séquence d'actions réutilisables. Consultez Flow Designer pour plus d'informations.
	Service RH	Crée un ticket basé sur un service RH.
	Modèle de tâche RH	Crée une tâche basée sur un modèle de tâche RH.
	Guide de commande	Crée une demande informatique basée sur un guide de commande. Dans le champ **Catalogue**, sélectionnez un catalogue.
	Modèle	Crée un enregistrement sur une table de tâche qui prend en charge des modèles.
	Workflow	Crée un workflow sur le ticket d'événement de cycle de vie parent. Renseignez les champs suivants avec les informations ci-après :

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ **Workflow** : un workflow qui s'exécute sur le ticket d'événement de cycle de vie parent. ○ **Champs de workflows obligatoires** : champs sur le formulaire d'activité qui doivent être renseignés pour le workflow. ○ **Champs du workflow facultatifs** : champs sur le formulaire d'activité qui sont facultatifs et renseignés pour le workflow.
Fermeture de l'activité	Conditions qui doivent être satisfaites pour que l'activité de prestataires soit fermée et que la valeur État soit définie sur Terminé. **Remarque :** Une fois que toutes les activités d'un ensemble d'activités sont terminées, la valeur État de l'ensemble d'activités est définie sur Terminé.
Actifs	Option pour activer le type d'activité de prestataires à utiliser.
Table de tâches	Table à laquelle le type d'activité de prestataires est associé. Selon le **type de configuration** sélectionné, vous pouvez choisir une table ou bien le champ est automatiquement défini sur une table.
Badge	Badge auquel le type d'activité de prestataires est associé. **Remarque :** Les badges sont affichés sur le portail pour indiquer à l'employé quel département exécute cette activité. Consultez Configurer un badge RH pour plus d'informations.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la section **Mappages de la configuration de l'activité de prestataires**, mappez un ou plusieurs champs du ticket de l'événement de cycle de vie parent à l'activité enfant.
   a. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
   b. Renseignez les champs du formulaire.

Table Mappage de la configuration de l'activité de prestataires

Champ	Description
Configuration de type d'activité	Ce champ est automatiquement défini sur le nom du type d'activité de prestataires.
Mapper depuis la table	Table des tickets RH à laquelle le service RH parent est associé. **Remarque :** Assurez-vous que cette table correspond à celle associée au service RH parent.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Mapper depuis le champ	Champ à partir duquel le mappage est effectué. **Remarque :** Assurez-vous que le type de données correspond à celui du champ cible.
Mapper vers la table	Ce champ est automatiquement défini sur la table à laquelle le type d'activité de prestataires est associé.
Mapper sur le champ	Champ auquel le mappage est appliqué. **Remarque :** Assurez-vous que le type de données correspond à celui du champ source.

Example
Par exemple, le type d'activité de prestataires préconfiguré pour les éléments de catalogue mappe le champ subject_person de la table Ticket des événements de cycle de vie RH [sn_hr_le_case] au champ requested_for de la table Demande [sc_request], afin que le formulaire d'activité soit automatiquement renseigné avec le nom de l'utilisateur pour lequel l'élément de catalogue est demandé.

c. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

d. Répétez le processus si besoin.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer un modèle de contenu de calendrier pour une activité d'événement de cycle de vie

Créez ou modifiez un modèle de contenu de calendrier pour fournir du contenu dans le cadre d'un événement de cycle de vie. Chaque modèle doit être associé à la table Contenu de calendrier [sn_cd_content_visibility], et vous pouvez configurer le modèle pour le contenu mobile, le contenu du portail, le contenu de la notification ou le contenu de l'action à faire.

Avant de commencer
Le contenu que vous souhaitez utiliser avec le modèle de contenu de calendrier doit être à disposition. Vous pouvez utiliser les types de contenu suivants :

Types de contenu

Type de contenu	Description
Configurer le contenu mobile	Le contenu mobile est fourni sous forme de bannière mobile dans les applications Now Mobile et Mobile Onboarding.
Publication de contenu	Le contenu du portail est fourni sous forme de contenu (comme une bannière, un calendrier ou une vidéo) dans un portail tel que Employee Service Center.
Contenu de la notification	Le contenu de la notification est fourni sous forme de notification.

Traduction automatique

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

Types de contenu (suite)

Type de contenu	Description
Créer du contenu d'actions à faire s'affichant dans une bannière ou du contenu de style	Le contenu de l'action à faire est fourni sous forme d'action à faire sur le portail et sur mobile.

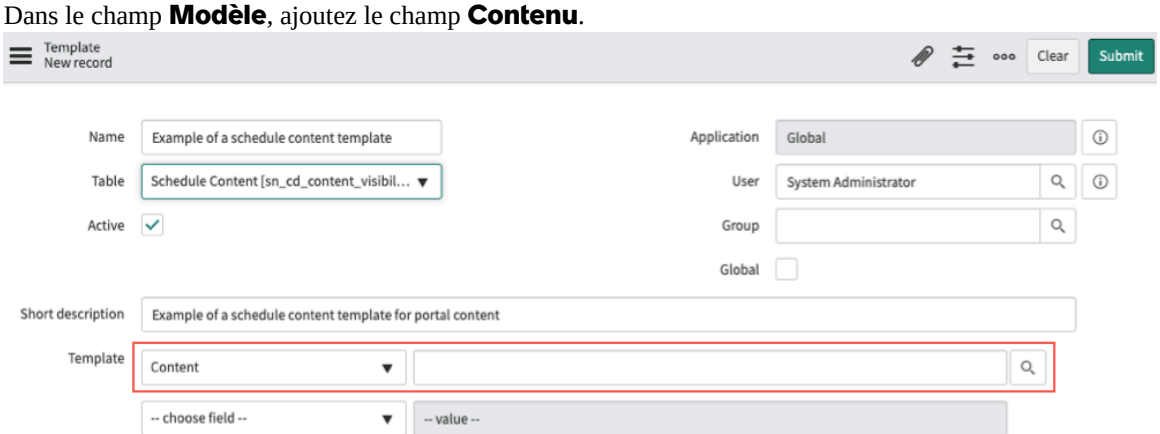
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modèles**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du modèle.
Table	Définissez la valeur sur Contenu de calendrier [sn_cd_content_visibility].
Brève description	Brève description du modèle.

4. Dans le champ **Modèle**, ajoutez le champ **Contenu**.



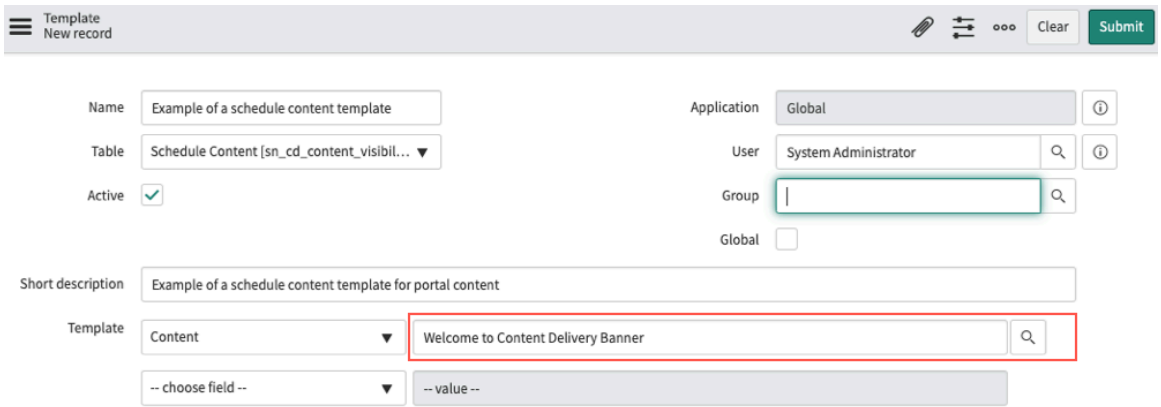
5. Pour le champ **Contenu**, sélectionnez un enregistrement de contenu à utiliser avec le modèle.

Example

Par exemple, nous avons ici un modèle de contenu de calendrier pour un enregistrement de contenu appelé « Bannière de fourniture de contenu de bienvenue ».

Traduction automatique

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



6. Ajoutez des champs supplémentaires avec des valeurs correspondantes, si nécessaire.

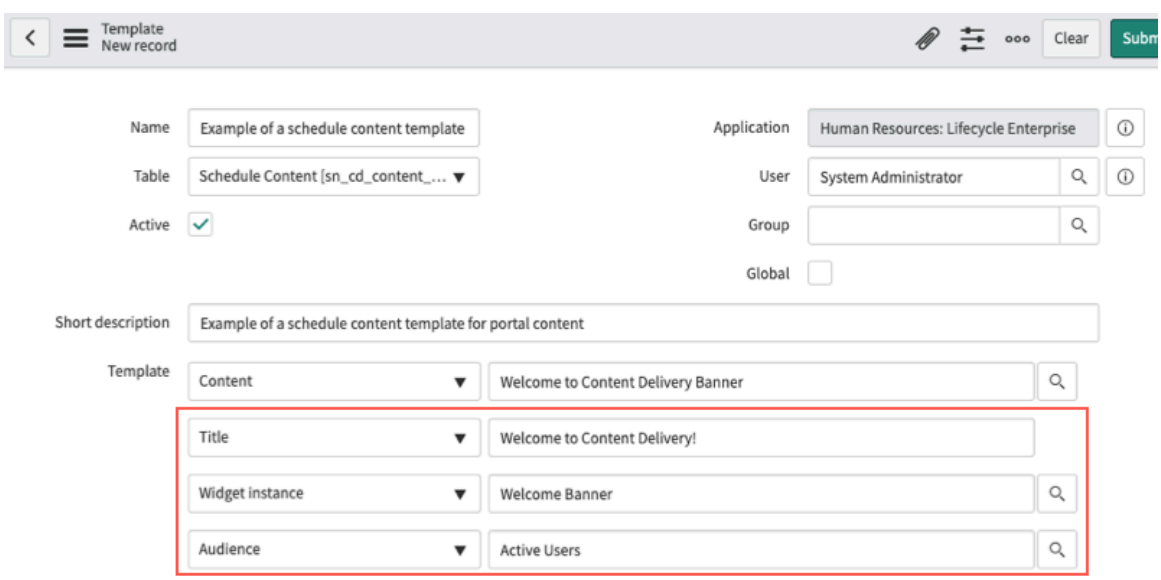
   Selon le type de contenu, vous devez ajouter des champs supplémentaires avec des valeurs correspondantes. Le contenu est l'un des types suivants.

   - Contenu mobile
   - Contenu du portail
   - Contenu de la notification
   - Contenu des tâches

   Pour obtenir une liste des champs disponibles pour chaque type de contenu, consultez Contenu de calendrier.

   Example

   Par exemple, le type de contenu de l'enregistrement « Bannière de fourniture de contenu de bienvenue » correspond à du contenu du portail. Le contenu du portail nécessite, au minimum, l'ajout des champs **Titre**, **Instance de widget** et **Audience**.



7. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Utilisez le modèle de contenu de calendrier pour fournir du contenu dans le cadre d'un événement de cycle de vie. Consultez Configurer une activité d'événement de cycle de vie pour du contenu pour plus d'informations.

Configurer un événement de cycle de vie

Créez un événement de cycle de vie et ses ensembles d'activités et activités associés avec le concepteur d'événements de cycle de vie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

Commencez par définir le type d'événement, comme l'intégration de nouveaux employés. Chaque événement de cycle de vie comporte un ou plusieurs ensembles d'activités, qui représentent différentes étapes du processus d'événement de cycle de vie. Par ailleurs, chaque ensemble d'activités compte une ou plusieurs activités, qui peuvent être des demandes d'approbation, des tâches pour des employés, des activités pour des prestataires ou l'envoi de notifications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Gérer l'événement de cycle de vie

Champ	Description
Titre	Nom de l'événement de cycle de vie.
Actifs	Option pour activer l'événement de cycle de vie à utiliser.
Description	Description de l'événement de cycle de vie.
Afficher les ensembles d'activités sur la personne concernée	(Centre des employés uniquement) Option permettant d'afficher la chronologie des ensembles d'activités sur la page de ticket RH pour la personne concernée par le ticket de l'événement de cycle de vie. Ce processus est divisé en deux parties. En plus de cocher la case présente ici, vous devez sélectionner **Afficher le ticket à une personne** pour le service RH auquel l'événement de cycle de vie est associé. Pour sélectionner ce dernier, consultez Configurer un service RH.

Traduction automatique

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

Champ	Description	
	Remarque : ◦ Si l'option **Afficher le ticket à une personne** n'est pas sélectionnée pour le service RH correspondant, la chronologie des ensembles d'activités ne s'affichera pas pour la personne concernée. ◦ La barre de progression de chaque ensemble d'activités n'apparaît pas pour la personne concernée. Elle s'affiche uniquement pour la personne pour laquelle ces ensembles d'activités ont été ouverts. ◦ La page de ticket RH est celle où les utilisateurs peuvent consulter les détails d'un ticket RH dans Employee Service Center. Consultez Page de ticket RH pour plus d'informations.	
Dans la vue des employés, trier les activités par	Vous pouvez choisir la façon dont vos employés visualisent les activités de l'événement de cycle de vie. ◦ Date d'échéance : affichez les activités dans l'ordre chronologique en commençant par les tâches planifiées plus tôt, et d'autres activités par date de création. ◦ Ordre d'affichage : affichez les activités selon l'ordre dans lequel elles apparaissent dans un ensemble d'activités. **Remarque :** Les éléments sélectionnés dans ce champ sont également répercutés sur les Centre des employés actions à faire d'un utilisateur.	
Type d'événement	Type d'événement de l'événement de cycle de vie. Sélectionnez l'une des options suivantes :	
	Intégration	Événement de cycle de vie à utiliser avec Mobile Onboarding. **Remarque :** Vous devez également vous assurer que les options **Afficher les ensembles d'activités sur la personne concernée** du formulaire d'événement de cycle de vie et **Afficher le ticket à une personne** du formulaire de service RH correspondant sont sélectionnées. Consultez Sélectionner un événement de cycle de vie pour Now Mobile pour plus d'informations.
	Séparation	
	Transitions	
	Services RH	

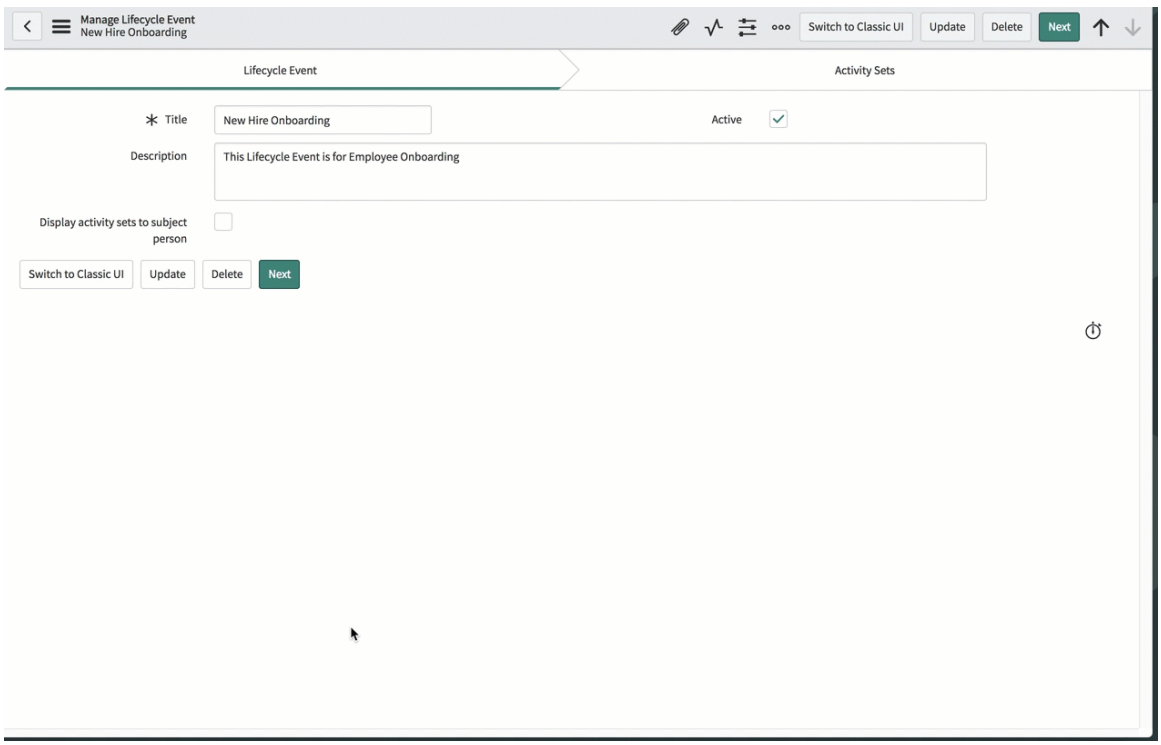
4. Cliquez sur l'onglet **Ensembles d'activités** ou sur **Suivant** pour configurer les ensembles d'activités et les activités de l'événement de cycle de vie.

Traduction automatique

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

Vous pouvez créer des ensembles d'activités et des activités ou modifier ceux existants. Pour plus de détails sur les champs de formulaire, consultez :

- Configurer un ensemble d'activités d'événement de cycle de vie
- Configurer une activité d'événement de cycle de vie



5. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Configurer un ensemble d'activités d'événement de cycle de vie

Créez ou modifiez un ensemble d'activités d'événement de cycle de vie, afin de définir un conteneur pour un groupe d'activités.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

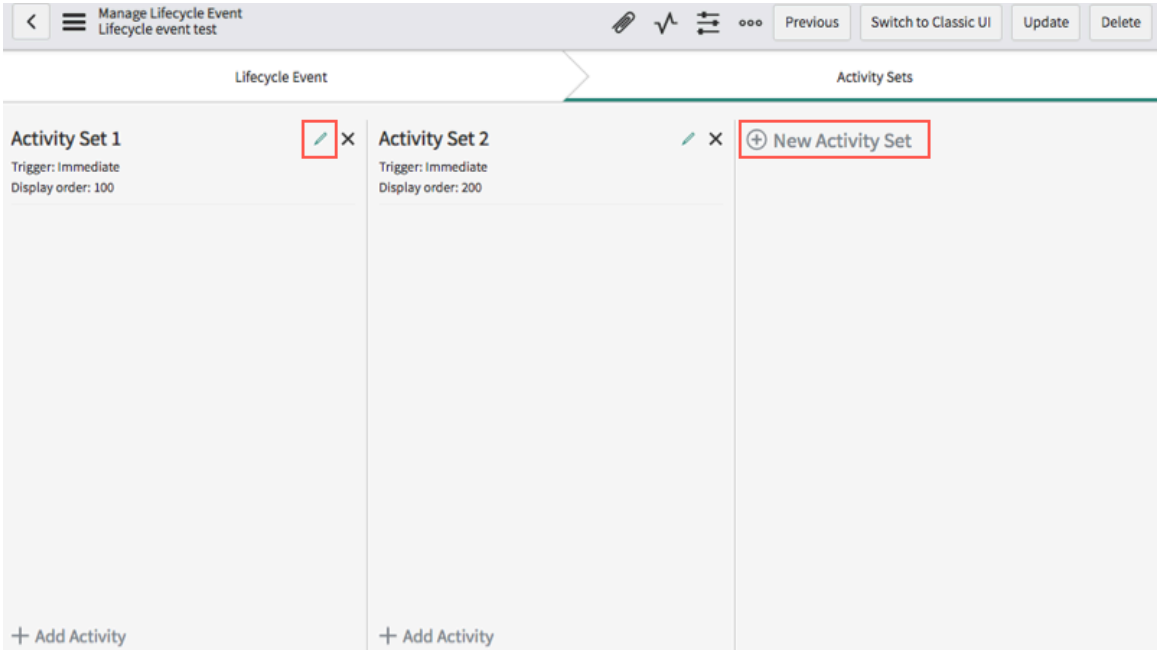
Les ensembles d'activités représentent différentes étapes du processus d'événement de cycle de vie, et vous devez définir à quel moment déclencher l'ensemble d'activités : immédiatement après la création du ticket d'événement de cycle de vie ou après la fin d'un autre ensemble d'activités, par exemple. Chaque ensemble d'activités est associé à un seul événement de cycle de vie.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**et ouvrez un enregistrement.
2. Cliquez sur l'onglet **Ensembles d'activité** pour accéder au générateur d'événements de cycle de vie.
3. Créez un ensemble d'activités ou modifiez-en un existant.
   - Pour créer un ensemble d'activités, cliquez sur **Nouvel ensemble d'activités**.
   - Pour modifier un ensemble d’activités existant, survolez l’ensemble d’activités et cliquez sur **Modifier l’ensemble d’activités**.

Traduction automatique

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



4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ensemble d'activités

Champ	Description
Titre	Nom de l'ensemble d'activités d'événement de cycle de vie.
Titre d'affichage	Affichez le titre de l'ensemble d'activités. Le titre d'affichage est uniquement visible par les employés et apparaît sur la chronologie des ensembles d'activités sur la page de ticket RH sur le portail et sur mobile. Par exemple, un titre visible par les employés pour l'ensemble d'activités de pré-embauche pourrait être « Préparez-vous pour le premier jour ». Si aucun titre d'affichage n'est fourni, le nom de l'ensemble d'activités par défaut est utilisé.
Description	Description de l'ensemble d'activités d'événement de cycle de vie.
Actifs	Option pour activer l'ensemble d'activités d'événement de cycle de vie à utiliser.
Ordre d'affichage	Numéro d'ordre pour l'apparition de l'ensemble d'activités dans le concepteur d'événements de cycle de vie et dans la chronologie des ensembles d'activités sur la page de ticket RH. **Remarque :** ◦ Le numéro d'ordre n'est pas lié au moment où l'ensemble d'activités est déclenché. ◦ Si aucun numéro d'ordre n'est fourni, l'ensemble d'activités apparaîtra après tous les ensembles d'activités numérotés. ◦ La page de ticket RH est celle où les utilisateurs peuvent consulter les détails d'un ticket RH dans Employee Service Center. Consultez Page de ticket RH pour plus d'informations.
Affichage à ouvrir pour	Option pour afficher ou masquer l'ensemble d'activités à la personne du ticket d'événement de cycle de vie pour laquelle il a été ouvert. Si l'option est

Traduction automatique

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

Champ	Description
	sélectionnée, l'ensemble d'activités apparaîtra dans la chronologie des ensembles d'activités sur la page de ticket RH sur le portail et sur mobile. **Remarque :** Si elle n'est pas sélectionnée, l'ensemble d'activités n'apparaîtra pas dans la chronologie des ensembles d'activités. Les actions à faire associées, qui sont affectées à la personne pour laquelle elles ont été ouvertes et à la personne concernée, apparaîtront toujours sur la page de ticket RH. Cependant, les actions à faire qui sont affectées à toute autre personne seront masquées.
Afficher à la personne concernée	Option pour afficher ou masquer l'ensemble d'activités à la personne concernée du ticket d'événement de cycle de vie. Si l'option est sélectionnée, l'ensemble d'activités apparaîtra dans la chronologie des ensembles d'activités sur la page de ticket RH sur le portail et sur mobile. Ce processus est divisé en trois parties. En plus de cocher la case présente ici, vous devez également : ○ Sélectionner **Afficher les ensembles d'activités sur la personne concernée** pour le type d'événement de cycle de vie. Consultez Configurer un événement de cycle de vie pour plus d'informations. ○ Sélectionner **Afficher le ticket à une personne** pour le service RH auquel l'événement de cycle de vie est associé. Consultez Configurer un service RH pour plus d'informations. **Remarque :** Si elle n'est pas sélectionnée, l'ensemble d'activités n'apparaîtra pas dans la chronologie des ensembles d'activités. Les actions à faire associées, qui sont affectées à la personne concernée, apparaîtront toujours sur la page de ticket RH. Cependant, les actions à faire qui ne sont pas affectées à la personne concernée seront masquées.
Audience	Audience spécifique ciblée par l'ensemble d'activités. Définir une audience pour un ensemble d'activités vous permet de créer des activités au sein d'un ensemble d'activités pour un groupe spécifique de personnes. Si le champ Audience est vide, l'ensemble d'activités s'applique à tous les employés. Vous pouvez également utiliser l'audience comme filtre lors de l'utilisation de l'outil Ensembles d'activités de test. Pour en savoir plus, consultez Utiliser l'outil Ensembles d'activités de test pour un ensemble d'activités d'événement de cycle de vie. **Remarque :** vous pouvez également définir une audience au niveau de l'activité. Les critères d'audience d'un ensemble d'activités remplacent les critères d'audience d'une activité.

5. Dans la section **Condition de déclenchement de l'ensemble d'activités**, définissez la condition de déclenchement de l'ensemble d'activités.

Traduction automatique

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

Condition de déclenchement	Description	
Immédiat	L'ensemble d'activités est déclenché suite à la création du ticket d'événement de cycle de vie.	
Date	L'ensemble d'activités est déclenché avant, pendant ou après la date spécifiée. **Remarque :** Si la date de l'ensemble d'activités est mise à jour, la modification s'appliquera uniquement aux tickets RH ouverts avec des ensembles d'activités actifs qui n'ont pas encore été déclenchés.	
	Table de déclencheur	Sélectionnez un ticket RH ou une table de profil.
	Champ de déclencheur	Sélectionnez un champ de date.
	Ignorer la date vide	Option pour ne pas déclencher l'ensemble d'activités lorsque le champ de date est vide. Si l'option est sélectionnée, l'ensemble d'activités ne sera pas déclenché si le champ de date est vide.
	Type de décalage de date	Sélectionnez le type de décalage de date : ○ Aucun ○ Avant ○ Après
	Quantité du décalage de date	Indiquez une quantité de décalage. Ce champ est disponible lorsque les options **Avant** ou **Après** sont sélectionnées dans **Type de décalage de date**.
	Unités du décalage de date	Indiquez une unité de mesure en jours, en semaines ou en mois. Ce champ est disponible lorsque les options **Avant** ou **Après** sont sélectionnées dans **Type de décalage de date**.
Autres ensembles d'activités	L'ensemble d'activités est déclenché après la fin d'un ou de plusieurs ensembles d'activités.	
	Dépendances des ensembles d'activités	Sélectionnez un ou plusieurs ensembles d'activités qui doivent être terminés avant que l'ensemble d'activités ne soit déclenché.
Avancé	L'ensemble d'activités est déclenché sur la base du script fourni.	
	Script de déclencheur	Fournissez un script personnalisé pour déterminer à quel moment l'ensemble d'activités est déclenché. Deux variables de scripts existent : ○ parentCase : référence au ticket d'événement de cycle de vie parent. ○ hrTriggerUtil : permet de vérifier d'autres ensembles d'activités ou dates dans différents types de déclencheurs.

Traduction automatique

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

Condition de déclenchement	Description	
		Le workflow du lanceur d'ensemble d'activités s'exécute toutes les quatre heures pour vérifier ces conditions. Voir Workflows Événements de cycle de vie.
Condition	L'ensemble d'activités est déclenché sur la base des conditions spécifiées. **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .	
	Table de condition	Sélectionnez un ticket RH ou une table de profil RH.
	Condition	Utilisez le Créateur de condition afin de définir les conditions qui doivent être satisfaites pour déclencher l'ensemble d'activités.
Combinaison	L'ensemble d'activités est déclenché sur la base d'une combinaison de date spécifiée, d'autres ensembles d'activités et/ou de conditions.	
	Type de combinaison	Sélectionnez à quel moment l'ensemble d'activités est déclenché : ○ Et : l'ensemble d'activités est uniquement déclenché quand les conditions de tous les déclencheurs spécifiés sont satisfaites. ○ Ou : l'ensemble d'activités est uniquement déclenché quand l'une des conditions des déclencheurs spécifiés est satisfaite.
	Date	Vous pouvez spécifier une date dans le cadre du type de déclencheur de la combinaison.
	Autres ensembles d'activités	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs ensembles d'activités qui doivent être terminés dans le cadre du type de déclencheur de la combinaison.
	Condition	Vous pouvez utiliser le Créateur de condition pour définir les conditions qui doivent être satisfaites dans le cadre du type de déclencheur de la combinaison.

Traduction automatique

6. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Example: Script de déclencheur avancé

- Type de déclencheur = avancé.
- Le nouvel employé (Personne concernée) a un gestionnaire affecté.
- La date de début du nouvel employé a été atteinte (ne peut pas être vide).
- Deux ensembles d'activités spécifiques ont été terminés.

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

```
(function shouldActivitySetTrigger(parentCase /* GlideRecord for parent case */,
        hrTriggerUtil /* hr_TriggerUtil script include instance */) {

 //Check that employee has a manager
 var employeelocationType = parentCase.subject_person.manager;
 if (gs.nil(employeeLocationType))
  return false;

 //Check that the employees start date is populated and on or before today
 var employeeStartDate = parentCase.subject_person_hr_profile.employment_start_date;
 if (gs.nil(employeeStartDate)
 || !hrTriggerUtil.checkForElapsedDate(employeeStartDate.getDisplayValue()))
  return false;

 //Check Previous Sets have finished
 var prerequisiteActivitySetIds = ['20f71984ecb61300964fb378c827556f',
 '58123661dbf2930085ea54c0cf9619ba'];
 if (!hrTriggerUtil.checkActivitySetsCompleted(prerequisiteActivitySetIds))
  return false;

 return true;

})(parentCase, hrTriggerUtil);
```

Remplacez l'élément sys_ids dans l'exemple par l'élément sys_ids de votre ensemble d'activités. Dans votre ensemble d'activités, cliquez sur l'icône **Menu contextuel du formulaire** et sélectionnez **Copier sys_id**.

Événements de cycle de vie Déclencheurs pour les ensembles d’activités

Un mécanisme est disponible pour garantir que les ensembles d’activités d’un workflow se déclenchent automatiquement au lieu d’attendre le déclenchement de l’intervalle d’évaluation.

Les ensembles d’activités peuvent être déclenchés à l’aide de différentes méthodes en fonction de la façon dont ils sont configurés. Voici les différents types de déclencheurs :

- Immédiat
- Date
- Autres ensembles d’activités

  Lorsqu’un ensemble d’activités est déclenché par d’autres ensembles d’activités, le déclencheur n’est pas activé tant que toutes les activités dépendantes de l’ensemble ne sont pas terminées.
- Avancé
- Condition
- Combinaison

Information associée

Configurer un ensemble d'activités d'événement de cycle de vie

Workflows Événements de cycle de vie

Traduction automatique

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

Modifier le délai d'attente par défaut de l'intervalle d'évaluation

En tant qu'administrateur, vous pouvez modifier le temps d'attente par défaut d'un ensemble d'activités avant son évaluation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À partir de la famille Utah, l'intervalle d'évaluation par défaut peut être modifié.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Gérer les événements de cycle de vie**.
2. Sélectionnez un événement de cycle de vie.
3. Sélectionnez l'onglet **Ensembles d'activités**.
4. Sélectionnez l'icône de modification pour un **ensemble d'activités**.

   Remarque :
   Dans les parcours, les étapes sont équivalentes aux ensembles d'activités.

5. Sélectionner **Configurer** > **Tous** dans la liste **Actions supplémentaires** .
6. Sélectionnez l'onglet **Entrées de dictionnaire** .
7. Recherchez **evaluation_interval nom de colonne**.
8. **Ouvrez l'entrée de dictionnaire** connexe.

   Remarque :
   Pour modifier cet enregistrement, vous devez être dans l'application Human Resources : Lifecycle Enterprise.

9. Sélectionnez l'onglet **Valeur par défaut** .
   Le format de **la valeur par défaut**`0 04 :00 :00` est égal à `d hh :mm :ss` :
   - Jours = j
   - Heures = hh
   - Minutes = mm
   - Secondes = ss
10. Modifiez la **valeur par défaut**.
11. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer un déclencheur pour les Événements de cycle de vie ensembles d'activités

Créer des déclencheurs pour les ensembles d'activités dans Événements de cycle de vie.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Gérer les événements de cycle de vie**.
2. Sélectionnez l'événement de cycle de vie que vous souhaitez modifier.

Traduction automatique

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

3. Sélectionnez l'onglet **Ensembles d'activités**.
4. Sélectionnez l'icône **Modifier l'ensemble d'activités** pour l'ensemble d'activités auquel ajouter le déclencheur.
5. Sélectionnez un **type de déclencheur**.
   Pour en savoir plus sur les types de déclencheurs, reportez-vous à la section Événements de cycle de vie Types de déclencheurs d'ensembles d'activités.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Événements de cycle de vie Types de déclencheurs d'ensembles d'activités

Les administrateurs peuvent configurer les déclencheurs d'ensembles d'activités pour rendre disponibles les activités d'un ensemble d'activités.

Types de déclencheurs d'ensembles d'activités

Immédiat

Déclenche toutes les activités d'un ensemble dès la création de l'événement de cycle de vie.

Date

Déclenche des activités dans un ensemble d'activités lorsqu'une date ou un jalon est atteint. Le premier jour d'une activité d'intégration peut être le premier jour de travail du nouvel employé. Les déclencheurs de date nécessitent une **table Déclencheur** et un **champ Déclencheur**.

Champ	Description
Table de déclencheur	Sélectionnez une table dans la liste disponible.
Champ de déclencheur	Sélectionnez un champ dans la liste disponible.
Ignorer la date vide	S'il n'y a pas de date dans le champ de déclencheur, l'ensemble d'activités ne se déclenche pas.
Type de décalage de date	• Après • Avant
Quantité du décalage de date	Nombre d'unités de décalage à évaluer.
Unités du décalage de date	• jours • Semaines • Mois

Autres ensembles d'activités

L'ensemble d'activités est déclenché lorsqu'un autre ensemble d'activités est terminé. Lorsqu'un ensemble d'activités est déclenché par d'autres ensembles d'activités, le déclencheur n'est pas activé tant que toutes les activités dépendantes de l'ensemble ne sont pas terminées.

Avancé

Traduction automatique

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

Utilisez le déclencheur **Avancé** pour ajouter un script qui évalue les conditions personnalisées afin de déclencher l'ensemble d'activités.

Condition

Utilisez le déclencheur **Condition** pour définir les conditions en fonction de la valeur des champs dans une table sélectionnée.

Combinaison

Combine l'utilisation de la **date**, **d'autres ensembles d'activités** et de **la condition**. Ces trois conditions doivent être remplies pour que l'ensemble d'activités soit déclenché.

Événements de cycle de vie Déclencheurs et référence de workflow

Informations sur Événements de cycle de vie les déclencheurs et le workflow.

Flux du lanceur d'activités RH

Lorsqu'un ticket d'événement de cycle de vie passe à l'état Prêt, tous les ensembles d'activités s'exécutent via un flux du lanceur d'activités RH. Les activités de chaque ensemble d'activités ne sont pas déclenchées. Lorsqu'un ensemble d'activités ne dépend pas d'autres ensembles d'activités pour déclencher des activités, les conditions de déclenchement sont analysées.

Si la condition de déclenchement n'a pas été remplie, elle attend que l'attente pour réévaluer le minuteur du script de déclencheur s'exécute (toutes les quatre heures par défaut).

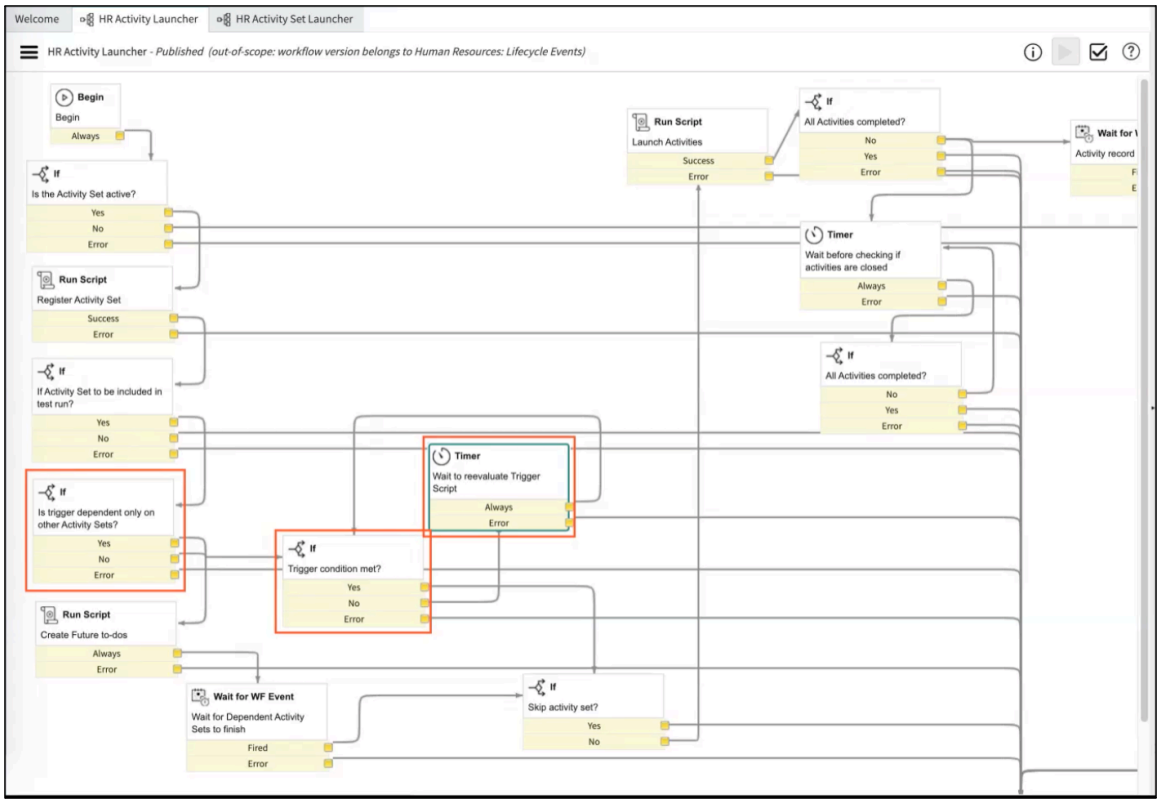
Si la condition de déclenchement est remplie, mais après l'exécution de l'intervalle d'évaluation, elle doit attendre quatre heures de plus avant que l'ensemble d'activités ne soit réévalué. L'attente de réévaluation peut entraîner des retards dans le déclenchement d'un ensemble d'activités.

Le minuteur du script de déclencheur Wait to reevaluate (Attendre pour réévaluer) utilise les **evaluation_interval** de la table **sn_hr_le_activity_set** . La valeur par défaut est de 4 heures. Vous pouvez réduire la valeur du champ **evaluation_interval** pour lancer l'ensemble d'activités plus rapidement ; reportez-vous à la section Modifier le délai d'attente par défaut de l'intervalle d'évaluation.

Remarque :
Soyez prudent si vous décidez de modifier la valeur par défaut. Des mises à jour fréquentes déclenchent davantage d'événements et peuvent entraîner l'annulation de vos ensembles d'activités de cycle de vie avant leur finalisation. Pour en savoir plus, consultez Propriétés d'événement de cycle de vie.

Traduction automatique

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



Ensemble d'activités Condition with Event BR (Demo) (Condition avec événement BR (Démo))

Une alternative à l'utilisation du champ **Intervalle d'évaluation** pour déclencher un ensemble d'activités consiste à utiliser l'ensemble d'activités **Condition with Event BR (Demo) (Condition avec événement BR (Démo)** inclus avec les données de démonstration comme exemple de ce que vous pouvez utiliser. L'utilisation de la **condition avec événement BR (démo)** est une solution facultative, mais vous pouvez créer et utiliser un code côté serveur (règle métier, script d'événement, tâche planifiée, etc.) qui déclenche l'événement check_activity_set_trigger dans le workflow de vérification du déclencheur d'ensemble d'activités RH. Tous les ensembles d'activités peuvent être déclenchés à l'aide de l'événement check_activity_set_trigger côté serveur, à l'exception des ensembles d'activités déclenchés immédiatement ou uniquement par d'autres ensembles d'activités.

Remarque :
Pour accéder à l'ensemble d'activités **Condition with Event BR (Demo)** (Condition avec événement BR (Démo)), activez le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]. Cette méthode facultative peut être utilisée à la place des valeurs dans le champ **Intervalle d'évaluation**.

- Le type de déclencheur de l'ensemble d'activités doit être défini sur **Condition**.
- L'ensemble d'activités **Condition with Event BR (Demo)** se déclenche lorsque l'état du ticket d'événement de cycle de vie principal devient **Travail en cours**.
- L'activité **Email - Condition with Event BR (Demo)** est incluse dans l'ensemble d'activités **Condition with Event BR (Demo)**.
- L'ensemble d'activités **Condition with Event BR (Demo) (Condition avec événement BR (Démo))** inclut le workflow du **lanceur d'activités RH** . Elle inclut également la règle métier **Condition with Event BR (Demo) (Condition avec événement BR (Démo).**

Traduction automatique

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

- La règle métier **Condition with Event BR (Demo)** s'exécute lorsque l'état d'un ticket LE devient **Travail en cours**.
- Puis elle recherche les workflows qui s'exécutent pour le ticket LE jusqu'à ce qu'elle trouve le workflow de vérification du déclencheur d'ensemble d'activités RH et diffuse l'événement de check_activity_set_trigger vers ce workflow.

- Vous pouvez modifier l'ensemble d'activités **Condition with Event BR (Demo),** l'activité **Email - Condition with Event BR (Demo)** et la règle métier **Condition with Event BR (Demo)** pour répondre à vos besoins.

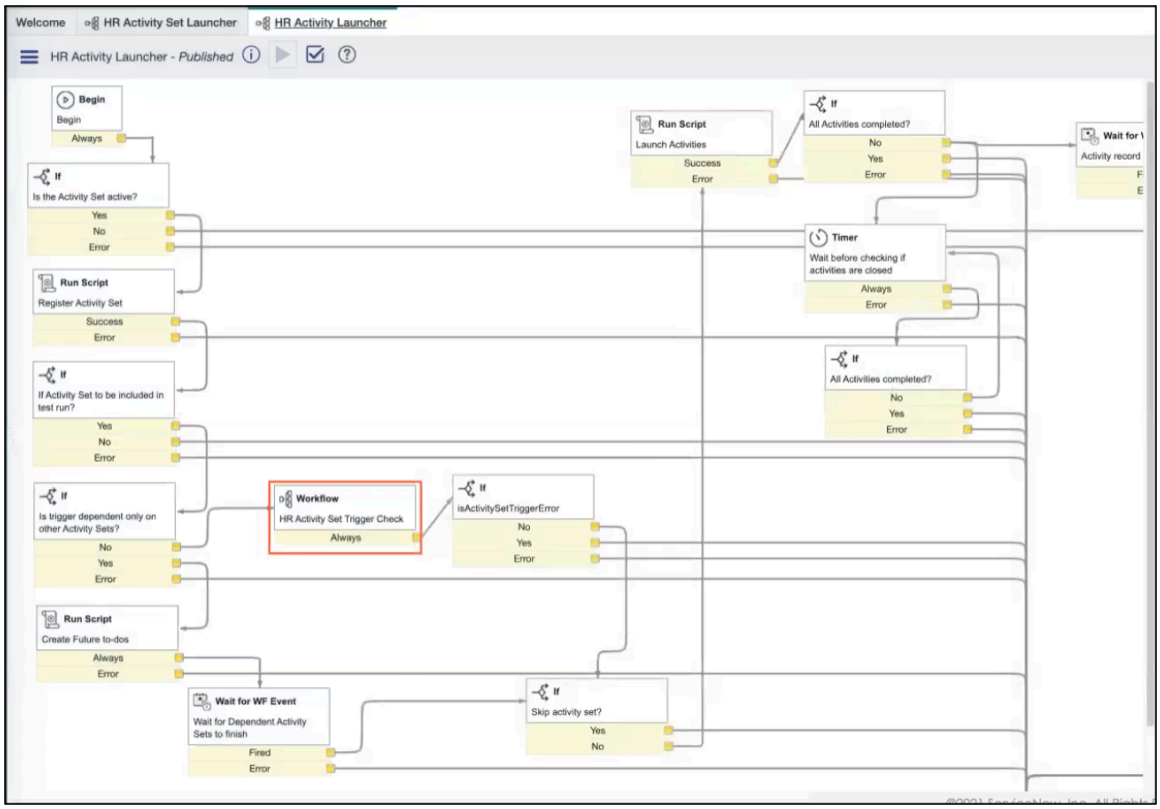
Remarque :
Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Workflows Événements de cycle de vieRègles métier .

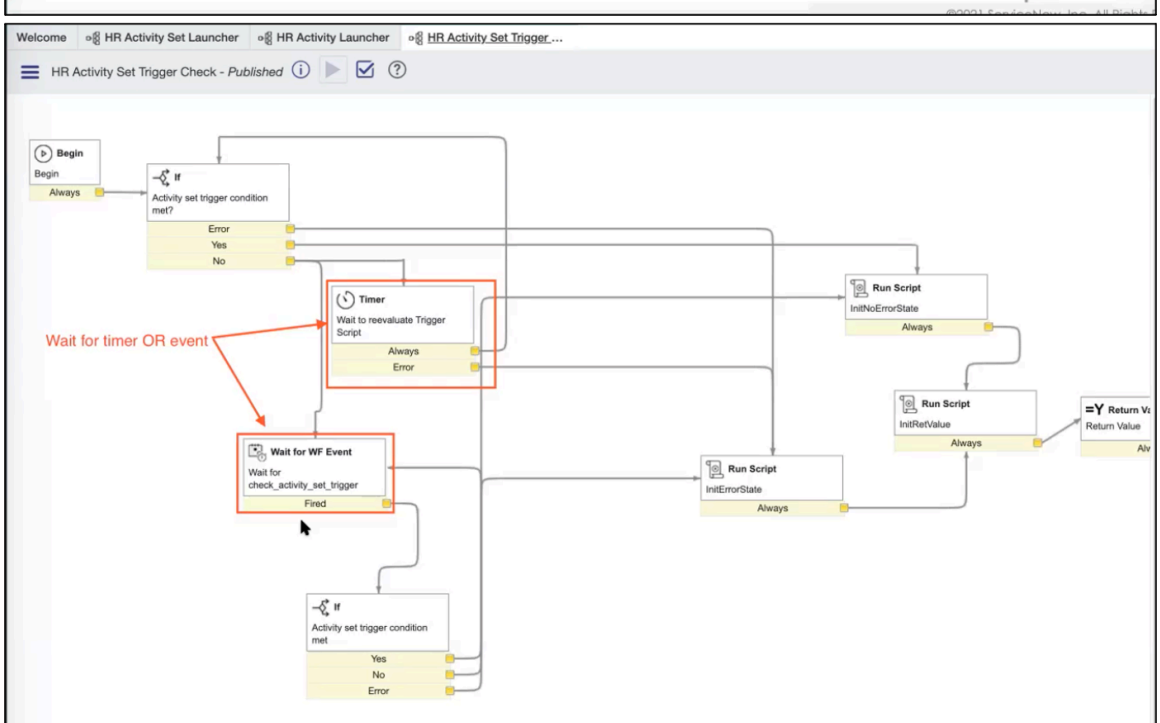
Workflow de vérification du déclencheur d'ensemble d'activités RH

Le workflow de vérification du déclencheur d'ensemble d'activités RH a été ajouté au workflow du lanceur d'activités RH afin qu'un script côté serveur puisse notifier le workflow pour voir si l'ensemble d'activités est prêt à être déclenché. Le workflow de vérification du déclencheur d'ensemble d'activités RH évalue les conditions. Il ne déclenche pas directement de workflows.

Traduction automatique

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





- Le workflow de vérification du déclencheur d'ensemble d'activités RH est appelé lorsqu'un ensemble d'activités ne dépend d'aucun autre ensemble d'activité.
- Elle vérifie régulièrement si la condition de déclenchement d'un ensemble d'activités a été remplie.
- Si les conditions de déclenchement n'ont pas été remplies, elle attend toujours l'exécution de l'intervalle d'évaluation.
- Si l'événement check_activity_set_trigger se déclenche, les conditions de déclenchement de l'ensemble d'activités sont immédiatement vérifiées.

Traduction automatique

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

Vérifier l'événement de workflow de déclencheur d'ensemble d'activités

Utilisez l'événement de workflow **check_activity_set_trigger** dans un script côté serveur (règle métier, script d'événement, tâche planifiée, etc.) pour raccourcir l'attente afin de réévaluer le minuteur du script de déclencheur et évaluer le déclencheur juste-à-temps d'un ensemble d'activités. Si vous envisagez d'utiliser un intervalle d'évaluation plus fréquent pour éviter une longue attente, utilisez plutôt cette option.

Remarque :
L'événement **check_activity_set_trigger** ne fonctionne pas avec des ensembles d'activités déclenchés immédiatement ou uniquement par d'autres ensembles d'activités.

Lors de la préparation de l'utilisation de l'événement de workflow **check_activity_set_trigger** , commencez par déterminer à quel moment les critères de déclenchement de l'ensemble d'activités peuvent être vérifiés. Par exemple, si vous utilisez un type de déclencheur « Condition », une règle métier avec la même condition peut être un bon endroit pour vérifier si la condition est vraie. Si vous utilisez un déclencheur « Avancé », déterminez quelle logique métier côté serveur a provoqué le renvoi de la valeur vrai par le script Avancé. Par exemple :

- Script include
- tâche planifiée
- Importer le script

.

Une fois que vous avez déterminé l'emplacement côté serveur pour vérifier les critères de déclenchement, ajoutez-y le script suivant :

```
(function executeRule(current, previous /*null when async*/) {
 var wf = new global.Workflow().getRunningFlows(current);
 while (wf.next()) {
  if (wf.getValue('name') !== 'HR Activity Set Trigger Check')
   continue;
  new global.Workflow().broadcastEvent(wf.sys_id, 'check_activity_set_trigger');
 }
})(current, previous);
```

Configurer une activité d'événement de cycle de vie

Créez ou modifiez une activité d'événement de cycle de vie. Les activités Événements de cycle de vie peuvent être des approbations, des tâches d'employés, des activités de prestataires, des notifications, des flux, du contenu ou des conteneurs d'activités.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_le.activity_writer et membre du groupe propriétaire qui possède l'activité.

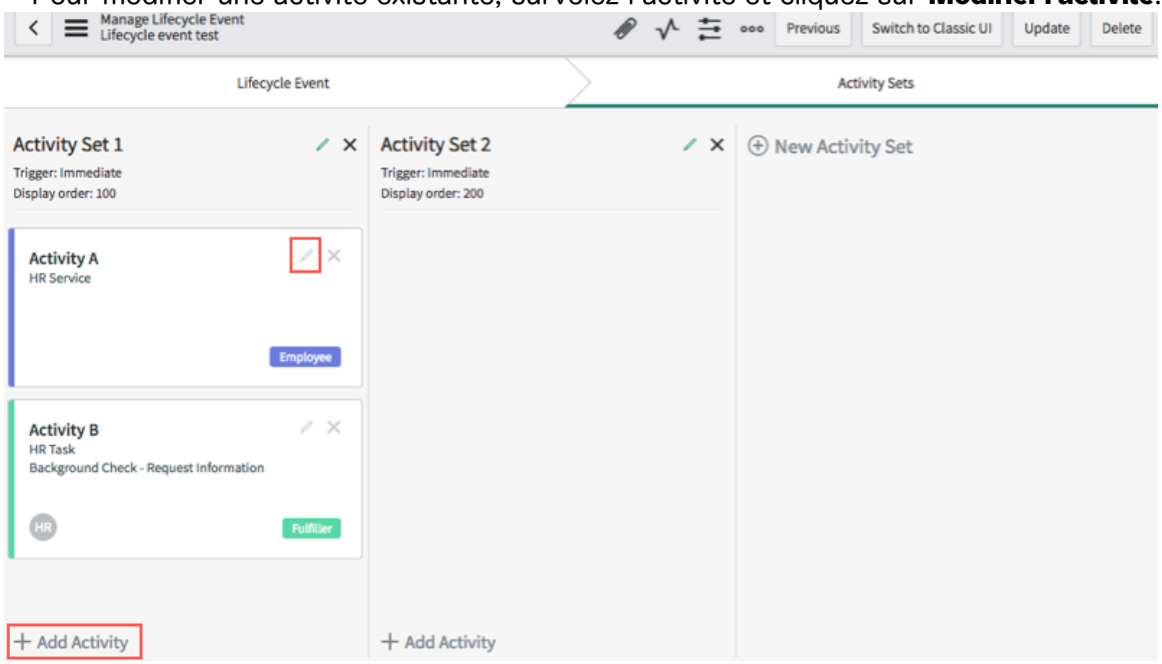
Chaque activité doit être associée à un groupe propriétaire. Si l'activité a une audience ciblée, vous pouvez utiliser les enregistrements d'audience pour définir les conditions ou les critères que la personne concernée par un ticket d'événement de cycle de vie doit satisfaire pour que l'activité se déclenche en son nom. Chaque activité est associée à un ensemble d'activités unique.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**et ouvrez un enregistrement.
2. Cliquez sur l'onglet **Ensembles d'activité** pour accéder au générateur d'événements de cycle de vie.
3. Créez une activité ou modifiez-en une existante.
   - Pour créer une activité, cliquez sur **Ajouter une activité**.
   - Pour modifier une activité existante, survolez l'activité et cliquez sur **Modifier l'activité**.



4. Sur le formulaire Activité, définissez le champ **Type d'activité** sur l'un des éléments suivants :
   - Approbation
   - Tâche pour des employés
   - Activité de prestataires
   - Notification
   - Flux
   - Contenu
   - Conteneur d'activité
   - Enquête rapide

   Pour chaque type d'activité, suivez la tâche applicable.

> **Avertissement :**
> Une activité LE (activité de prestataires) pour un service RH ayant le même type de LE que le ticket LE peut provoquer une boucle susceptible d'entraîner un problème de mémoire.

Pour une approbation

Configurez une activité d'événement de cycle de vie qui est une approbation. Les approbations créent une action à faire que les approbateurs spécifiés approuvent ou rejettent.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.activity_writer et membre du groupe propriétaire qui possède l'activité.

Procédure

1. Sur le formulaire Activité, définissez le champ **Type d'activité** sur `Approbation`.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Activité

Champ	Description
Titre	Nom de l'activité d'événement de cycle de vie.
Description	Description de l'activité d'événement de cycle de vie.
Type d'activité	Définissez la valeur sur `Approbation`.
Actifs	Option pour activer l'activité à utiliser.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire à qui l'activité est associée. **Remarque :** ○ Les groupes propriétaires contrôlent l'appartenance d'une activité d'événement de cycle de vie. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer un groupe propriétaire pour un événement de cycle de vie. ○ Pour créer, mettre à jour ou supprimer une activité, vous devez à la fois être membre du groupe propriétaire associé et avoir le rôle sn_hr_le.activity_writer.
Ensemble d'activités	Ensemble d'activités auquel l'activité est associée.
Audience	Définit si l'activité doit être déclenchée pour le ticket d'événement de cycle de vie. Vous pouvez appliquer un ou plusieurs enregistrements d'audience. Les conditions ou les critères que la personne concernée par un ticket d'événement de cycle de vie doit satisfaire dans le cadre d'un enregistrement d'audience pour que l'activité se déclenche dans ce ticket. Si aucun enregistrement d'audience n'est sélectionné, l'activité se déclenche dans le ticket concerné. Les critères d'audience d'un ensemble d'activités s'appliquent en premier. Lorsque les critères d'audience sont remplis, l'ensemble d'activités s'exécute. L'audience au niveau de l'activité est ensuite vérifiée et exécutée. Vous ne pouvez pas définir une audience pour des ensembles d'activités qui ont un déclencheur de type Annuler. **Remarque :** Les enregistrements d'audience définissent les conditions ou les critères qu'un utilisateur doit respecter. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configuration d'un enregistrement d'audience.

3. Dans la liste connexe **Approbateurs**, définissez les approbateurs pour l'activité d'événement de cycle de vie.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Groupes d'approbation	Approbation de l'activité par des groupes.
Utilisateurs approbateurs	Approbation de l'activité par des utilisateurs.
Approbateurs du ticket	Approbation de l'activité par l'utilisateur du ticket d'événement de cycle de vie.

4. Dans la liste connexe **Options d'approbation**, définissez la méthode d'approbation de l'activité.

Champ	Description	
Attendre	Sélectionnez l'une des actions suivantes à mettre en œuvre une fois l'approbation terminée :	
	Approbation par n'importe qui	Une seule personne doit approuver l'activité RH.
	Approbation par tout le monde	Toute personne affectée à l'activité RH doit approuver celle-ci. Si une personne rejette l'approbation, la personne désignée dans le champ Affecté à reçoit un message avec un lien pour sélectionner un approbateur remplaçant.
	Première réponse de n'importe qui	La première personne qui réagit (approbation ou rejet) à l'activité détermine l'état.
Sur rejet	Sélectionnez l'une des actions suivantes à mettre en œuvre une fois l'approbation rejetée :	
	Autoriser une nouvelle soumission des approbations :	Un agent RH peut soumettre à nouveau des approbations. La personne désignée dans le champ Affecté à reçoit un message sur le ticket avec un lien pour soumettre à nouveau des demandes d'approbation. La demande d'approbation est soumise à nouveau aux approbateurs.
	Fermer incomplet	Lorsque le service RH est rejeté, modifiez l'**état** du ticket ou de la tâche pour le remplacer par **Fermé incomplet**.
Un approbateur manquant	Sélectionnez l'une des actions suivantes lorsqu'un approbateur est manquant :	
	Sélectionner les remplacements	Lorsqu'un approbateur est manquant, la personne désignée dans le champ Affecté à peut choisir un remplaçant. Si l'activité est configurée pour être approuvée par le gestionnaire pour lequel elle a été ouverte, mais que la personne pour laquelle elle a été ouverte n'a pas de gestionnaire affecté, il manque un approbateur pour l'activité. Si l'option **Sélectionner les remplacements** est sélectionnée dans le champ **Un approbateur manquant**, la personne désignée dans le champ Affecté à reçoit un message avec un lien pour sélectionner un approbateur remplaçant.
	Ignorer les éléments manquants	Ignorez les approbateurs manquants et continuez.

Traduction automatique

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

Champ	Description	
	Fermer incomplet	Modifiez l'état du ticket ou de la tâche pour le définir sur **Fermé incomplet** quand un approbateur est manquant.
Tous les approbateurs manquants	Sélectionnez l'une des actions suivantes lorsque tous les approbateurs sont manquants :	
	Sélectionner les remplacements	Lorsque tous les approbateurs sont manquants, la personne désignée dans le champ Affecté à peut choisir des remplaçants. Si l'activité est configurée pour être approuvée par le gestionnaire pour lequel elle a été ouverte, mais que la personne pour laquelle elle a été ouverte n'a pas de gestionnaire affecté, il manque un approbateur pour l'activité. Si l'option **Sélectionner les remplacements** est sélectionnée dans le champ **Un approbateur manquant**, la personne désignée dans le champ Affecté à reçoit un message avec un lien pour sélectionner un approbateur remplaçant.
	Fermer incomplet	Modifiez l'état du ticket ou de la tâche pour le définir sur **Fermé incomplet** quand tous les approbateurs sont manquants.

5. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Pour une tâche pour des employés

Configurez une activité d'événement de cycle de vie qui est une tâche pour un employé. Les tâches pour des employés sont affectées à la personne concernée par le ticket d'événement de cycle de vie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.activity_writer et membre du groupe propriétaire qui possède l'activité.

Procédure

1. Sur le formulaire Activité, définissez le champ **Type d'activité** sur `Employé`.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Activité

Champ	Description
Titre	Nom de l'activité d'événement de cycle de vie.
Description	Description de l'activité d'événement de cycle de vie.
Type d'activité	Définissez la valeur sur `Employé`.
Modèle de tâche RH	Modèle de tâche RH à utiliser avec l'activité.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Un modèle de tâche RH renseigne automatiquement les champs du formulaire de tâche RH lorsque la tâche est générée. Consultez Configurer un modèle de tâche RH pour plus d'informations.
Attendre que la tâche générée soit terminée	Option pour attendre que la tâche générée se termine avant la fermeture de l'activité. Ce champ apparaît lorsque vous sélectionnez l'un des types de tâches suivants dans le formulaire de modèle de tâche RH. Si l'option est sélectionnée : ○ **Service RH** : la fin de la tâche RH entraîne la création d'un ticket RH. Le ticket RH doit être terminé pour que l'activité puisse être fermée. ○ **Soumettre l'élément de catalogue** : la fin de la tâche RH entraîne la création d'une demande. La demande doit être terminée pour que l'activité puisse être fermée. ○ **Soumettre un guide de commande** : la fin de la tâche RH entraîne la création d'une demande informatique. La demande informatique doit être terminée pour que l'activité puisse être fermée. **Remarque :** ○ La condition de fermeture dépend du type d'activité et peut être modifiée. ○ Si cette option est sélectionnée, la modification s'applique uniquement aux nouveaux tickets d'événement de cycle de vie. Les activités dans les tickets existants n'attendront pas que la tâche générée se termine avant la fermeture de l'activité.
Actifs	Option pour activer l'activité à utiliser.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire à qui l'activité est associée. **Remarque :** ○ Les groupes propriétaires contrôlent l'appartenance d'une activité d'événement de cycle de vie. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer un groupe propriétaire pour un événement de cycle de vie. ○ Pour créer, mettre à jour ou supprimer une activité, vous devez à la fois être membre du groupe propriétaire associé et avoir le rôle sn_hr_le.activity_writer.
Ensemble d'activités	Ensemble d'activités auquel l'activité est associée.
Utiliser le badge à partir de la configuration de service RH	(Si, pour le modèle de tâche RH associé, la valeur **type de tâche RH** est**Service RH**) Option pour utiliser le badge associé au service RH parent.
Badge	Badge auquel le type d'activité de prestataires est associé.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Les badges sont affichés sur le portail pour indiquer à l'employé quel département exécute cette activité. Consultez Configurer un badge RH pour plus d'informations.
Audience	Définit si l'activité doit être déclenchée pour le ticket d'événement de cycle de vie. Vous pouvez appliquer un ou plusieurs enregistrements d'audience. Les conditions ou les critères que la personne concernée par un ticket d'événement de cycle de vie doit satisfaire dans le cadre d'un enregistrement d'audience pour que l'activité se déclenche dans ce ticket. Si aucun enregistrement d'audience n'est sélectionné, l'activité se déclenche dans le ticket concerné. Les critères d'audience d'un ensemble d'activités s'appliquent en premier. Lorsque les critères d'audience sont remplis, l'ensemble d'activités s'exécute. L'audience au niveau de l'activité est ensuite vérifiée et exécutée. Vous ne pouvez pas définir une audience pour des ensembles d'activités qui ont un déclencheur de type Annuler. **Remarque :** Les enregistrements d'audience définissent les conditions ou les critères qu'un utilisateur doit respecter. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configuration d'un enregistrement d'audience.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Si la valeur **Type de tâche RH** du modèle de tâche RH associé est définie sur **Service RH**, **Soumettre l'élément de catalogue** ou **Soumettre un guide de commande**, dans la section **Mappages de champs d'activité**, vous pouvez mapper des champs du ticket d'événement de cycle de vie parent aux variables appropriées sur l'activité enfant générée lorsque l'activité d'employé est déclenchée.

   a. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage de champs d'activité

Champ	Description	
Activité	Ce champ est automatiquement défini sur le nom de l'activité d'événement de cycle de vie associée.	
Mapper depuis la table	Table source à partir de laquelle le champ d'activité est mappé. Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la table des tickets RH à laquelle le ticket d'événement de cycle de vie parent est associé.	
Mapper à partir du	Type à partir duquel effectuer le mappage. Sélectionnez l'une des options suivantes :	
	Champ	Mappez à partir d'un champ. Dans le champ **Mapper depuis le champ**, sélectionnez le champ de la table source à partir duquel le champ d'activité est mappé.

Traduction automatique

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

Champ	Description	
		Remarque : Assurez-vous que le type de données du champ à partir duquel le mappage est effectué correspond au type de données du champ auquel il est mappé.
	Texte personnalisé	Mappez à partir de texte personnalisé. Dans le champ **Texte personnalisé**, indiquez une valeur de chaîne. Le texte personnalisé peut être statique ou inclure des variables extraites de la table source. Par exemple, vous pouvez fournir une brève description pour une demande informatique, comme « Fournir un ordinateur portable au nouvel employé : ${subject_person}. »
Mapper vers la variable	Variable à laquelle le champ d'activité est mappé. **Remarque :** Assurez-vous que le type de données du champ à partir duquel le mappage est effectué correspond au type de données du champ auquel il est mappé.	

c. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

d. Répétez le processus si besoin.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Pour une activité de prestataires

Configurez une activité d'événement de cycle de vie destinée à un prestataire. Les activités de prestataires sont affectées à un agent ou à un prestataire dans un département tel que les départements RH, Informatique ou Installations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.activity_writer et membre du groupe propriétaire qui possède l'activité.

Procédure

1. Sur le formulaire Activité, définissez le champ **Type d'activité** sur Prestataire.

2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Activité

Champ	Description
Titre	Nom de l'activité d'événement de cycle de vie.
Description	Description de l'activité d'événement de cycle de vie.
Type d'activité	Définissez la valeur sur Prestataire.
Activité de prestataires	Sélectionnez l'un des types d'activité de prestataires suivants :

Traduction automatique

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

Champ	Description	
	Remarque : Vous pouvez contrôler les différents types d'activité de prestataires qui apparaissent ici. Consultez Configurer une configuration d'activité pour un événement de cycle de vie pour plus d'informations.	
	Guide de commande automatisé	(Lifecycle Events for Enterprise uniquement) Un guide de commande exécute l'activité. Dans le champ **Guide de commande**, sélectionnez le guide de commande à utiliser. **Remarque :** Un guide de commande envoie une demande de catalogue de services unique qui génère plusieurs éléments. Consultez les guides de commande pour plus d'informations.
	Élément de catalogue	(Lifecycle Events for Enterprise uniquement) Un élément de catalogue exécute l'activité. Dans le champ **Élément de catalogue**, sélectionnez l'élément de catalogue à utiliser. **Remarque :** Un élément de catalogue est un bien ou un service. Consultez Éléments de Service Catalog pour plus d'informations.
	Flux	Un flux exécute l'activité. Dans le champ **Flux**, sélectionnez le flux à utiliser. **Remarque :** Un flux automatise un processus avec une séquence d'actions réutilisables. Consultez Flow Designer pour plus d'informations.
	Service RH	Un service RH exécute l'activité. Dans le champ **Service RH**, sélectionnez le service RH à utiliser. **Remarque :** Les services RH correspondent aux demandes et à l'aide qu'une organisation RH fournit à ses employés. Consultez Services RH pour plus d'informations.
	Tâche RH	Une tâche RH exécute l'activité. Dans le champ **Modèle de tâche RH**, sélectionnez le modèle de tâche RH à utiliser.

Traduction automatique

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

Champ	Description	
		Remarque : Un modèle de tâche RH renseigne automatiquement les champs du formulaire de tâche RH lorsque la tâche est générée. Consultez Configurer un modèle de tâche RH pour plus d'informations.
	Incident	(Lifecycle Events for Enterprise uniquement) Un incident exécute l'activité. Dans le champ **Modèle**, sélectionnez le modèle d'incident à utiliser. **Remarque :** Un modèle d'incident renseigne automatiquement les champs du formulaire Incident. Reportez-vous à la section Gestion des incidents pour plus d'informations.
Actifs	Option pour activer l'activité à utiliser.	
Utiliser le badge à partir de la configuration de service RH	(Si, pour le modèle de tâche RH associé, la valeur **type de tâche RH** est**Service RH**) Option pour utiliser le badge associé au service RH parent.	
Badge	Badge auquel le type d'activité de prestataires est associé. **Remarque :** Les badges sont affichés sur le portail pour indiquer à l'employé quel département exécute cette activité. Consultez Configurer un badge RH pour plus d'informations.	
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire à qui l'activité est associée. **Remarque :** ○ Les groupes propriétaires contrôlent l'appartenance d'une activité d'événement de cycle de vie. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer un groupe propriétaire pour un événement de cycle de vie. ○ Pour créer, mettre à jour ou supprimer une activité, vous devez à la fois être membre du groupe propriétaire associé et avoir le rôle sn_hr_le.activity_writer.	
Ensemble d'activités	Ensemble d'activités auquel l'activité est associée.	
Audience	Définit si l'activité doit être déclenchée pour le ticket d'événement de cycle de vie. Vous pouvez appliquer un ou plusieurs enregistrements d'audience. Les conditions ou les critères que la personne concernée par un ticket d'événement de cycle de vie doit satisfaire dans le cadre d'un enregistrement d'audience pour que l'activité se déclenche dans ce ticket. Si aucun enregistrement d'audience n'est sélectionné, l'activité se déclenche dans le ticket concerné. Les critères d'audience d'un ensemble d'activités s'appliquent en premier. Lorsque les critères d'audience sont remplis, l'ensemble	

Traduction automatique

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

Champ	Description
	d'activités s'exécute. L'audience au niveau de l'activité est ensuite vérifiée et exécutée. Vous ne pouvez pas définir une audience pour des ensembles d'activités qui ont un déclencheur de type Annuler. **Remarque :** Les enregistrements d'audience définissent les conditions ou les critères qu'un utilisateur doit respecter. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configuration d'un enregistrement d'audience.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Dans la section **Mappages de champs d'activité**, vous pouvez mapper des champs du ticket d'événement de cycle de vie parent aux champs appropriés sur l'activité enfant qui est générée lorsque l'activité de prestataires est déclenchée.

Remarque :
Cette section hérite des mappages du type d'activité de prestataires associé. Vous pouvez utiliser les mappages de type d'activité de prestataires par défaut tels quels ou les modifier.

a. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage de champs d'activité

Champ	Description	
Activité	Ce champ est automatiquement défini sur le nom de l'activité d'événement de cycle de vie associée.	
Mapper depuis la table	Table source à partir de laquelle le champ d'activité est mappé. Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la table des tickets RH à laquelle le ticket d'événement de cycle de vie parent est associé.	
Mapper à partir du	Type à partir duquel effectuer le mappage. Sélectionnez l'une des options suivantes :	
	Champ	Mappez à partir d'un champ. Dans le champ **Mapper depuis le champ**, sélectionnez le champ de la table source à partir duquel le champ d'activité est mappé. **Remarque :** Assurez-vous que le type de données du champ à partir duquel le mappage est effectué correspond au type de données du champ auquel il est mappé.
	Texte personnalisé	Mappez à partir de texte personnalisé. Dans le champ **Texte personnalisé**, indiquez une valeur de chaîne. Le texte personnalisé peut être statique ou inclure des variables extraites de la table source. Par exemple, vous pouvez fournir une

Traduction automatique

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

Champ	Description	
		brève description pour une demande informatique, comme « Fournir un ordinateur portable au nouvel employé : ${subject_person}. »
Mapper vers la table	Table cible à laquelle le champ d'activité est mappé. Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la table à laquelle l'activité enfant est associée.	
Mapper sur le champ	Champ dans la table cible auquel le champ d'activité est mappé. **Remarque :** Assurez-vous que le type de données du champ à partir duquel le mappage est effectué correspond au type de données du champ auquel il est mappé.	

c. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

d. Répétez le processus si besoin.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Pour une notification

Configurez une activité d'événement de cycle de vie qui est une notification. Les notifications automatisent l'envoi d'un e-mail aux destinataires spécifiés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.activity_writer et membre du groupe propriétaire qui possède l'activité.

Procédure

1. Sur le formulaire Activité, définissez le champ **Type d'activité** sur `Notification`.

2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Activité

Champ	Description
Titre	Nom de l'activité d'événement de cycle de vie.
Description	Description de l'activité d'événement de cycle de vie.
Type d'activité	Définissez la valeur sur `Notification`.
Modèle d'e-mail	Sélectionnez un modèle d'e-mail existant ou créez-en un.
De	Indiquez le nom de l'expéditeur.
Actifs	Option pour activer l'activité à utiliser.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire à qui l'activité est associée.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : ○ Les groupes propriétaires contrôlent l'appartenance d'une activité d'événement de cycle de vie. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer un groupe propriétaire pour un événement de cycle de vie. ○ Pour créer, mettre à jour ou supprimer une activité, vous devez à la fois être membre du groupe propriétaire associé et avoir le rôle sn_hr_le.activity_writer.
Ensemble d'activités	Ensemble d'activités auquel l'activité est associée.
Audience	Définit si l'activité doit être déclenchée pour le ticket d'événement de cycle de vie. Vous pouvez appliquer un ou plusieurs enregistrements d'audience. Les conditions ou les critères que la personne concernée par un ticket d'événement de cycle de vie doit satisfaire dans le cadre d'un enregistrement d'audience pour que l'activité se déclenche dans ce ticket. Si aucun enregistrement d'audience n'est sélectionné, l'activité se déclenche dans le ticket concerné. Les critères d'audience d'un ensemble d'activités s'appliquent en premier. Lorsque les critères d'audience sont remplis, l'ensemble d'activités s'exécute. L'audience au niveau de l'activité est ensuite vérifiée et exécutée. Vous ne pouvez pas définir une audience pour des ensembles d'activités qui ont un déclencheur de type Annuler. **Remarque :** Les enregistrements d'audience définissent les conditions ou les critères qu'un utilisateur doit respecter. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configuration d'un enregistrement d'audience.

3. Dans la liste connexe **Destinataires**, définissez les destinataires des notifications pour l'activité d'événement de cycle de vie.

Champ	Description
Utilisateurs destinataires	Utilisateurs qui vont recevoir la notification par e-mail.
Groupes destinataires	Groupes qui vont recevoir la notification par e-mail.
Utilisateurs/groupes sur le ticket	Champs des utilisateurs du ticket d'événement de cycle de vie qui vont recevoir la notification par e-mail.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Paramètres d'activité de flux

Utilisez les paramètres d'activité de flux sur une activité d'événement de cycle de vie pour remplir automatiquement les valeurs d'un flux secondaire au sein d'une activité.

Vous pouvez configurer des flux secondaires pour un événement de cycle de vie et transmettre les valeurs pour les paramètres d'entrée du flux secondaire au sein de l'activité.

Traduction automatique

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

Avoir la possibilité d'appeler n'importe quel flux secondaire à partir d'une activité d'événement de cycle de vie vous fournit une configuration low-code ou no-code.

Appeler des flux secondaires à partir d'une activité d'événement de cycle de vie fournit un workflow à l'échelle de l'entreprise que vous pouvez utiliser pour interagir avec des applications tierces à un moment spécifique dans un événement de cycle de vie.

Pour plus d'informations, consultez Flux .

Cas d'utilisation

Vous pouvez utiliser les paramètres d'activité de flux pour :

Séparation

Flux secondaire	Paramètres
Se séparer d'un employé dans Workday.	• Employé : Personne • Date de fin : Profil RH de la personne. Date de fin d'emploi

Intégration

Flux secondaire	Paramètres
Marquer l'employé comme absent dans Workday. (L'employé a accepté une offre d'emploi, mais a décidé de revenir sur l'accord.)	• Employé : Personne • Motif : Motif de l'absence

Transition/réembauche

Flux secondaire	Paramètres
Changer la tâche principale	• Employé : Personne • Tâche : Tâche de la personne

Pour plus d'informations, consultez Flux secondaires .

Mapper les champs d'activité et les paramètres d'entrée

Vous pouvez utiliser les champs d'une table pour mapper votre champ d'activité à un paramètre d'entrée.

Vous pouvez également mapper les champs d'activité à un paramètre d'entrée à l'aide d'un script personnalisé.

Pour un flux

Configurez une activité d'événement de cycle de vie qui utilise un flux secondaire.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.activity_writer et membre du groupe propriétaire qui possède l'activité.

Procédure

1. Sur le formulaire Activité, définissez le champ **Type d'activité** sur Flux.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Activité

Champ	Description
Titre	Nom de l'activité d'événement de cycle de vie.
Description	Description de l'activité d'événement de cycle de vie.
Type d'activité	Définissez la valeur sur Flux.
Flux	Flux secondaire à utiliser avec l'activité. **Important :** ○ Seul le flux secondaire **Changer le travail principal** utilisé pour prendre en charge plusieurs tâches dans un événement de cycle de vie est prêt à l'emploi. ○ Pour utiliser un flux secondaire différent avec l'activité, une configuration supplémentaire est requise. Consultez l'article Implémentation de plusieurs flux secondaires dans une activité [KB0817520] dans la base de connaissances HI pour plus d'informations.
Actifs	Option pour activer l'activité à utiliser.
Badge	Badge auquel le type d'activité de prestataires est associé. **Remarque :** Les badges sont affichés sur le portail pour indiquer à l'employé quel département exécute cette activité. Consultez Configurer un badge RH pour plus d'informations.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire à qui l'activité est associée. **Remarque :** ○ Les groupes propriétaires contrôlent l'appartenance d'une activité d'événement de cycle de vie. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer un groupe propriétaire pour un événement de cycle de vie. ○ Pour créer, mettre à jour ou supprimer une activité, vous devez à la fois être membre du groupe propriétaire associé et avoir le rôle sn_hr_le.activity_writer.
Ensemble d'activités	Ensemble d'activités auquel l'activité est associée.
Audience	Définit si l'activité doit être déclenchée pour le ticket d'événement de cycle de vie. Vous pouvez appliquer un ou plusieurs enregistrements d'audience. Les

Traduction automatique

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

Champ	Description
	conditions ou les critères que la personne concernée par un ticket d'événement de cycle de vie doit satisfaire dans le cadre d'un enregistrement d'audience pour que l'activité se déclenche dans ce ticket. Si aucun enregistrement d'audience n'est sélectionné, l'activité se déclenche dans le ticket concerné. Les critères d'audience d'un ensemble d'activités s'appliquent en premier. Lorsque les critères d'audience sont remplis, l'ensemble d'activités s'exécute. L'audience au niveau de l'activité est ensuite vérifiée et exécutée. Vous ne pouvez pas définir une audience pour des ensembles d'activités qui ont un déclencheur de type Annuler. **Remarque :** Les enregistrements d'audience définissent les conditions ou les critères qu'un utilisateur doit respecter. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configuration d'un enregistrement d'audience.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Les onglets **Mappages de champs d'activité** et **Annuler les activités** apparaissent. Ces champs sont issus du flux secondaire.

Configurer le mappage de champs d'activité

Utilisez les mappages de champs d'activité pour mapper des informations à partir d'un champ d'une table, d'un texte personnalisé ou d'un script personnalisé vers une entrée de flux à partir d'un flux secondaire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_le.activity_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les mappages de champs d'activité transmettent les champs à partir du flux secondaire que vous avez sélectionné lors de la configuration de l'activité d'événement de cycle de vie.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Gérer les activités**.
2. Sélectionnez une activité dont le **type d'activité** est un **flux**.
   Pour en savoir plus, consultez Pour un flux.
3. Cliquez sur l'onglet **Mappages de champs d'activité**.
4. Cliquez sur un mappage de champs d'activité.
5. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Mappage de champs d'activité

Champ	Description
Activité	Activité pour laquelle vous créez des mappages de champs.
Mapper à partir de la table	Table à partir de laquelle vous souhaitez mapper les valeurs.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Mapper à partir de	Façon dont vous souhaitez mapper les valeurs à partir de la table sélectionnée. Les valeurs valides sont : ○ Champ ○ Texte personnalisé ○ Script personnalisé
Mapper à partir d'un champ	Champ de la table que vous avez sélectionnée auquel vous souhaitez mapper votre champ d'activité. Par exemple, vous pouvez sélectionner la table Activité [sn_hr_le_case] et le champ Personne à partir de cette table à mapper dans l'entrée Flux d'utilisateurs. Apparaît lorsque vous sélectionnez **Champ** dans **Mapper à partir d'un champ**.
Texte personnalisé	Texte que vous souhaitez mapper vers votre champ d'activité. Apparaît lorsque vous sélectionnez **Texte personnalisé** dans **Mapper à partir d'un champ**.
Script	Script que vous souhaitez mapper vers votre champ d'activité. Apparaît lorsque vous sélectionnez **Script personnalisé** dans **Mapper à partir d'un champ**.
Mapper vers l'entrée de flux	Paramètre d'entrée du flux secondaire que vous mappez depuis un champ provenant d'une table, d'un texte personnalisé ou d'un script personnalisé. Pour en savoir plus, consultez Pour un flux.
Entrée obligatoire	Indique si l'entrée est obligatoire et reflète les paramètres du flux secondaire que vous avez sélectionné. Pour plus d'informations, consultez Flux secondaires .

6. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Pour un contenu

Configurez une activité d'événement de cycle de vie pour un contenu de calendrier. Ce type d'activité vous permet de fournir du contenu pertinent et adapté aux employés dans le cadre de l'événement de cycle de vie. Par exemple, vous pouvez transmettre des informations liées à l'entreprise ou une bannière pour le premier jour de travail aux nouveaux employés dans le cadre de leur intégration.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager, sn_hr_le.activity_writer et membre du groupe propriétaire qui possède l'activité.

Procédure

1. Sur le formulaire Activité, définissez le champ **Type d'activité** sur `Contenu`.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Activité

Champ	Description
Titre	Nom de l'activité d'événement de cycle de vie.
Description	Description de l'activité d'événement de cycle de vie.
Type d'activité	Définissez la valeur sur `Contenu`.
Modèle	Modèle de contenu de calendrier à utiliser avec l'activité. **Remarque :** Un modèle de contenu de calendrier planifie et fournit du contenu aux utilisateurs dans le cadre d'un événement de cycle de vie. Consultez Configurer un modèle de contenu de calendrier pour une activité d'événement de cycle de vie pour plus d'informations.
Actifs	Option pour activer l'activité à utiliser.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire à qui l'activité est associée. **Remarque :** ○ Les groupes propriétaires contrôlent l'appartenance d'une activité d'événement de cycle de vie. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer un groupe propriétaire pour un événement de cycle de vie. ○ Pour créer, mettre à jour ou supprimer une activité, vous devez à la fois être membre du groupe propriétaire associé et avoir le rôle sn_hr_le.activity_writer.
Audience	Définit si l'activité doit être déclenchée pour le ticket d'événement de cycle de vie. Vous pouvez appliquer un ou plusieurs enregistrements d'audience pour cibler le contenu sur la personne concernée, la personne pour laquelle le contenu a été ouvert ou une personne travaillant sur le ticket d'événement de cycle de vie. Les critères d'audience d'un ensemble d'activités s'appliquent en premier. Lorsque les critères d'audience sont remplis, l'ensemble d'activités s'exécute. L'audience au niveau de l'activité est ensuite vérifiée et exécutée. Vous ne pouvez pas définir une audience pour des ensembles d'activités qui ont un déclencheur de type Annuler.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Les enregistrements d'audience définissent les conditions ou les critères qu'un utilisateur doit respecter. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configuration d'un enregistrement d'audience.

3. Dans la section **Mappages de champs d'activité**, vous pouvez mapper des champs du ticket d'événement de cycle de vie parent aux champs appropriés sur l'activité de contenu.
   Vous pouvez utiliser les mappages de champs d'activité pour définir le destinataire du contenu, le moment de remise du contenu, la durée de disponibilité du contenu, et bien plus encore.

   a. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage de champs d'activité

Champ	Description	
Activité	Ce champ est automatiquement défini sur le nom de l'activité d'événement de cycle de vie associée.	
Mapper depuis la table	Table source à partir de laquelle le champ d'activité est mappé. Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la table des tickets RH à laquelle le ticket d'événement de cycle de vie parent est associé.	
Mapper à partir du	Type à partir duquel effectuer le mappage. Sélectionnez l'une des options suivantes :	
	Champ	Mappez à partir d'un champ. Dans le champ **Mapper depuis le champ**, sélectionnez le champ de la table source à partir duquel le champ d'activité est mappé. **Remarque :** Assurez-vous que le type de données du champ à partir duquel le mappage est effectué correspond au type de données du champ auquel il est mappé.
	Texte personnalisé	Mappez à partir de texte personnalisé. Dans le champ **Texte personnalisé**, indiquez une valeur de chaîne. Le texte personnalisé peut être statique ou inclure des variables extraites de la table source. Par exemple, vous pouvez fournir une brève description pour une demande informatique, comme « Fournir un ordinateur portable au nouvel employé : ${subject_person}. »
Mapper vers la table	Table cible à laquelle le champ d'activité est mappé. Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la table à laquelle l'activité enfant est associée.	
Mapper sur le champ	Champ dans la table cible auquel le champ d'activité est mappé.	

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Assurez-vous que le type de données du champ à partir duquel le mappage est effectué correspond au type de données du champ auquel il est mappé.

c. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

d. Répétez le processus si besoin.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Pour un conteneur d'activité

Configurez une activité d'événement de cycle de vie qui est un conteneur pour un groupe d'activités. Ce type d'activité vous permet de gérer les dépendances des activités au sein d'un ensemble d'activités. Vous pouvez utiliser des conteneurs d'activités pour organiser des activités, en parallèle ou à la suite, et configurer plusieurs conteneurs d'activités dans un ensemble d'activités.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.activity_writer et membre du groupe propriétaire qui possède l'activité.

Procédure

1. Sur le formulaire Activité, définissez le champ **Type d'activité** sur Conteneur d'activité.

2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Activité

Champ	Description
Titre	Nom de l'activité d'événement de cycle de vie.
Description	Description de l'activité d'événement de cycle de vie.
Type d'activité	Définissez la valeur sur Conteneur d'activité.
Actifs	Option pour activer l'activité à utiliser.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire à qui l'activité est associée. **Remarque :** ○ Les groupes propriétaires contrôlent l'appartenance d'une activité d'événement de cycle de vie. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer un groupe propriétaire pour un événement de cycle de vie. ○ Pour créer, mettre à jour ou supprimer une activité, vous devez à la fois être membre du groupe propriétaire associé et avoir le rôle sn_hr_le.activity_writer.
Audience	Définit si l'activité doit être déclenchée pour le ticket d'événement de cycle de vie. Vous pouvez appliquer un ou plusieurs enregistrements d'audience. Les

Traduction automatique

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

Champ	Description
	conditions ou les critères que la personne concernée par un ticket d'événement de cycle de vie doit satisfaire dans le cadre d'un enregistrement d'audience pour que l'activité se déclenche dans ce ticket. Si aucun enregistrement d'audience n'est sélectionné, l'activité se déclenche dans le ticket concerné. Les critères d'audience d'un ensemble d'activités s'appliquent en premier. Lorsque les critères d'audience sont remplis, l'ensemble d'activités s'exécute. L'audience au niveau de l'activité est ensuite vérifiée et exécutée. Vous ne pouvez pas définir une audience pour des ensembles d'activités qui ont un déclencheur de type Annuler. **Remarque :** Les enregistrements d'audience définissent les conditions ou les critères qu'un utilisateur doit respecter. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configuration d'un enregistrement d'audience.

3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   La liste connexe **Activités des membres** apparaît.
4. Dans la liste connexe **Activités des membres**, créez une ou plusieurs activités des membres des types suivants :

   Remarque :

   - Les activités des membres héritent de l'audience du conteneur d'activité.
   - Les activités des membres sont déclenchées en fonction du numéro d'ordre affecté. Les activités avec le même numéro d'ordre sont déclenchées en même temps.
   - De nouvelles activités des membres doivent être créées pour chaque conteneur d'activité. Vous ne pouvez pas déplacer des activités existantes dans un conteneur d'activité. Par ailleurs, vous ne pouvez pas déplacer des activités des membres en dehors du conteneur pour les utiliser comme des activités autonomes.
   - Les activités des membres ne peuvent pas être des conteneurs d'activités. Vous ne pouvez pas placer un conteneur d'activité à l'intérieur d'un autre conteneur d'activité.

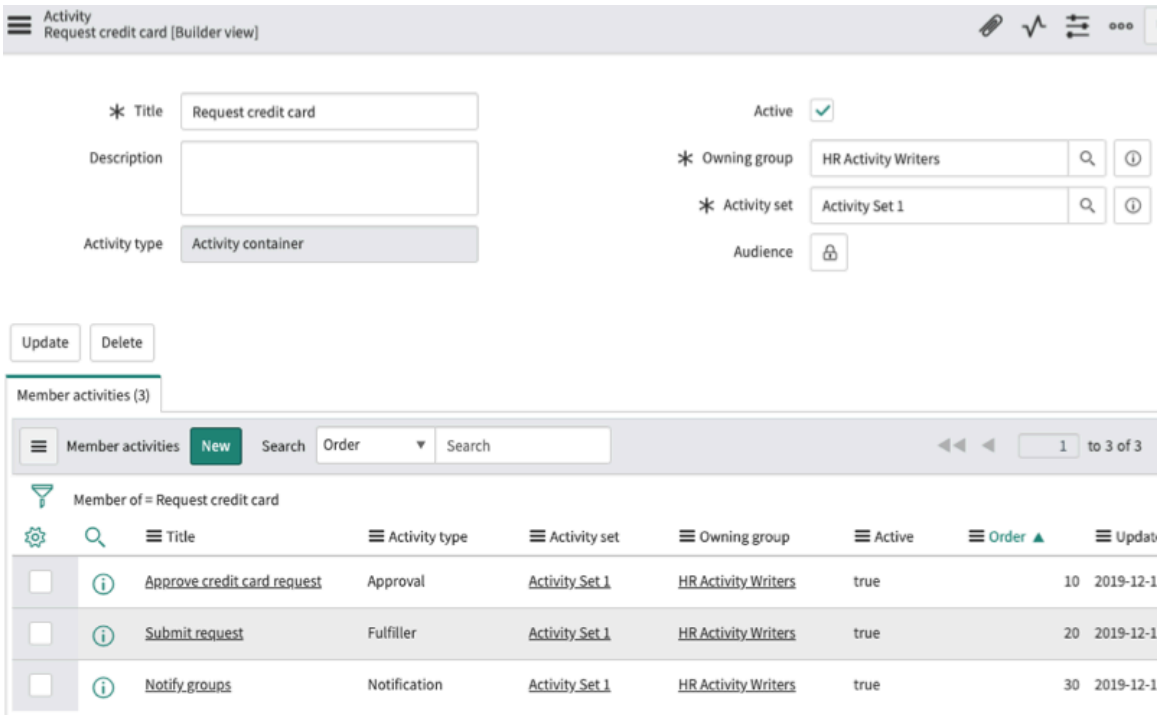
   - Approbation
   - Employé
   - Prestataire
   - Notification
   - Flux
   - Contenu

   Example

   Par exemple, nous avons ici un conteneur d'activité pour demander une carte de crédit. Le conteneur d'activité comporte trois activités des membres. La première consiste à approuver la demande de carte de crédit, la deuxième consiste à soumettre la demande et la troisième consiste à informer les groupes appropriés de la demande.

Traduction automatique

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



5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Pour une enquête rapide

Configurez une activité d'événement de cycle de vie qui est une enquête rapide. Les enquêtes rapides capturent les commentaires des employés.

Avant de commencer

Rôle requis :

Procédure

1. Sur le formulaire Activité, définissez le champ **Type d'activité** sur `Enquête rapide`.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Activité

Champ	Description
Titre	Nom de l'activité d'événement de cycle de vie.
Description	Description de l'activité d'événement de cycle de vie.
Enquête rapide	Enquête à envoyer.
Champ d'utilisateur rapide	Utilisateurs auxquels vous voulez envoyer l'enquête. Utilisez l'arborescence pour sélectionner un champ.
Actifs	Option pour activer l'activité à utiliser.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire à qui l'activité est associée.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : ◦ Les groupes propriétaires contrôlent l'appartenance d'une activité d'événement de cycle de vie. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer un groupe propriétaire pour un événement de cycle de vie. ◦ Pour créer, mettre à jour ou supprimer une activité, vous devez à la fois être membre du groupe propriétaire associé et avoir le rôle sn_hr_le.activity_writer.
Audience	Définit si l'activité doit être déclenchée pour le ticket d'événement de cycle de vie. Vous pouvez appliquer un ou plusieurs enregistrements d'audience. Les conditions ou les critères que la personne concernée par un ticket d'événement de cycle de vie doit satisfaire dans le cadre d'un enregistrement d'audience pour que l'activité se déclenche dans ce ticket. Si aucun enregistrement d'audience n'est sélectionné, l'activité se déclenche dans le ticket concerné. Les critères d'audience d'un ensemble d'activités s'appliquent en premier. Lorsque les critères d'audience sont remplis, l'ensemble d'activités s'exécute. L'audience au niveau de l'activité est ensuite vérifiée et exécutée. Vous ne pouvez pas définir une audience pour des ensembles d'activités qui ont un déclencheur de type Annuler. **Remarque :** Les enregistrements d'audience définissent les conditions ou les critères qu'un utilisateur doit respecter. Pour en savoir plus, reportez-vous à Configuration d'un enregistrement d'audience.

3. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Déplacer une activité au sein d'un ensemble d'activités

Il existe plusieurs façons de déplacer une activité au sein d'un ensemble d'activités.

Voici les différentes méthodes :

- La fonctionnalité glisser-déplacer vous permet de déplacer une activité au sein d'un ensemble d'activités ou vers un autre ensemble d'activités.
- Utilisez la fenêtre contextuelle de réorganisation pour une activité et sélectionnez l'endroit où vous souhaitez placer l'activité.
- Modifiez l'activité et sélectionnez et enregistrez un nouvel ensemble d'activités ou saisissez un nouveau numéro d'ordre d'affichage pour réorganiser une activité dans un ensemble d'activités.
- Vous ne pouvez pas réorganiser une activité de demande.

Remarque :
un arrière-plan gris apparaît autour de la carte des demandes afin d'en faciliter l'identification.

Traduction automatique

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

- Vous ne pouvez pas déplacer une activité au-dessus d'une activité de demande.
- Si vous utilisez l'icône pour déplacer une activité vers un autre ensemble d'activités, elle la déplace par défaut vers la position supérieure de l'ensemble d'activités sous toutes les activités de demande.

Réorganiser une activité d'événement de cycle de vie

Vous pouvez réorganiser une activité dans un ensemble d'activités pour un événement de cycle de vie en utilisant différentes méthodes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**.
2. Sélectionnez un événement de cycle de vie.
3. Sélectionnez l'onglet **Ensembles d'activités**.
4. Utilisez la méthode glisser-déposer pour sélectionner une activité avec votre souris et la faire glisser vers un autre emplacement dans le même ensemble d'activités ou dans un autre ensemble d'activités.

   Remarque :
   les numéros d'ordre changent automatiquement.

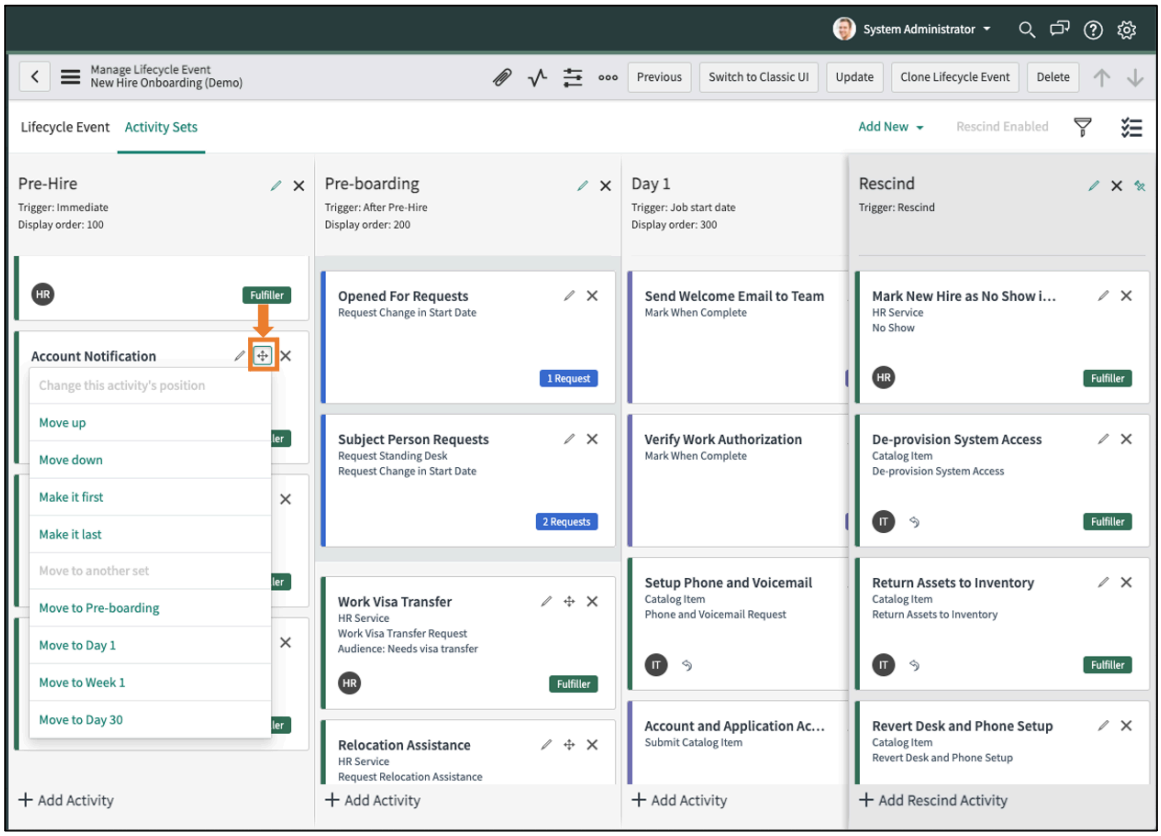
5. Pour déplacer une activité, sélectionnez l’icône Réorganiser (à partir d’une activité.

   Remarque :
   si vous utilisez l'icône Réorganiser pour déplacer une activité vers un autre ensemble d'activités, elle la déplace par défaut vers la position supérieure de l'ensemble d'activités sous toutes les activités de demande.

6. Une fenêtre contextuelle de réorganisation s'affiche.

Traduction automatique

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



7. Sélectionnez une option avec votre souris, puis relâchez.

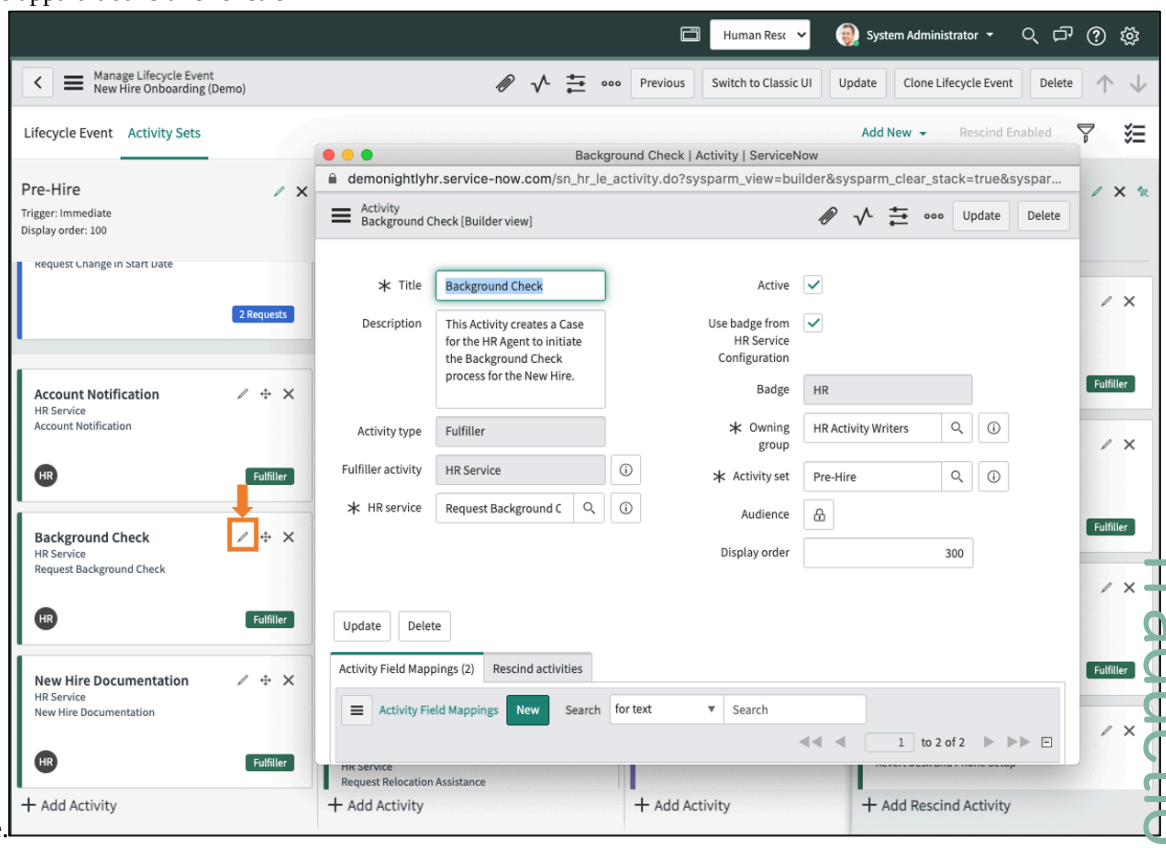
Remarque :
les numéros d'ordre changent automatiquement.

8. Une autre façon de modifier une activité consiste à sélectionner l'icône Modifier l'activité ( ) sur une activité.

Traduction automatique

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

L'activité apparaît dans une fenêtre distincte.



9. Modifiez les champs **Ensemble d'activités** et **Ordre d'affichage** pour modifier l'ensemble d'activités auquel l'activité appartient et son ordre d'affichage.

   Remarque :
   les demandes ne peuvent pas être réorganisées.

10. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Déclencher une activité à partir d'activités en amont

Pour un ticket d'événement de cycle de vie, vous pouvez déclencher ou créer une activité à partir d'une autre figurant dans un ensemble d'activités différent.

Les activités comprises dans des ensembles d'activités ultérieurs peuvent être créées en fonction des réponses aux enquêtes dans les ensembles d'activités antérieurs et pour des utilisateurs différents de la personne concernée par le ticket créé.

Vous pouvez créer une activité dont le type de tâche est Collecte des informations de l'employé et, en fonction des résultats, une autre activité est créée. Dans l'exemple présent, l'activité dont le type de tâche est Collecte d'informations de l'employé est l'activité en amont. L'activité créée à partir de celle-ci est l'activité en aval.

Auparavant, seule la Personne pouvait répondre aux questions d'une activité dont le type de tâche est Collecte d'informations de l'employé (enquête). Pour un événement de cycle de vie Embauche de nouveaux employés, la Personne n'a peut-être pas encore accès à l'enquête. Désormais, les utilisateurs Ouvert pour, Personne ou Affecté à peuvent participer à l'enquête. Cela assure la progression de l'événement de cycle de vie.

L'enquête en amont crée une enquête en aval.

Par exemple, une activité d'événement de cycle de vie peut demander à un responsable de participer à une enquête.

Traduction automatique

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

- L'enquête demande à un responsable du recrutement si les nouveaux employés ont besoin d'un équipement spécial.
- Le responsable du recrutement peut répondre à l'enquête en indiquant si les nouveaux employés ont besoin d'un équipement spécial.
- Si la réponse est positive, une nouvelle enquête peut être créée dans un ensemble d'activités en aval pour demander quel équipement de sécurité spécifique est nécessaire.
- Toute personne ayant accès au ticket d'événement de cycle de vie original peut répondre à la deuxième enquête pour demander un équipement de sécurité spécifique pour les nouveaux employés.
- Pour configurer cette activité, associez un modèle RH dont le type de tâche RH est **Collecte d'informations de l'employé**. Pour en savoir plus, voir Configurer un modèle de tâche RH et Ajout d'une tâche RH à un ticket RH.
-

Propriété système

La propriété système sn_hr_core.create_new_survey_instances détermine si de nouvelles instances d'enquête sont créées avec chaque tâche d'enquête, même lorsqu'une instance d'enquête pour le même utilisateur existe déjà.

La valeur par défaut est **True** et indique que plusieurs instances d'enquête peuvent être créées.

Si la valeur est définie sur **False**, lorsqu'une instance d'enquête pour la même enquête et le même utilisateur existe déjà, l'enquête est jointe à la tâche d'enquête.

Configurer le processus d'annulation d'un événement de cycle de vie

Annulez et rétablissez le travail effectué dans un ticket d'événement de cycle de vie à l'aide du processus d'annulation. Des activités d'annulation peuvent être définies pour informer les employés et les départements de l'annulation d'un ticket, déclencher des flux automatisés et rétablir le travail déjà accompli, comme la mise en service d'un équipement ou la mise en place d'un lieu de travail.

Avant de commencer

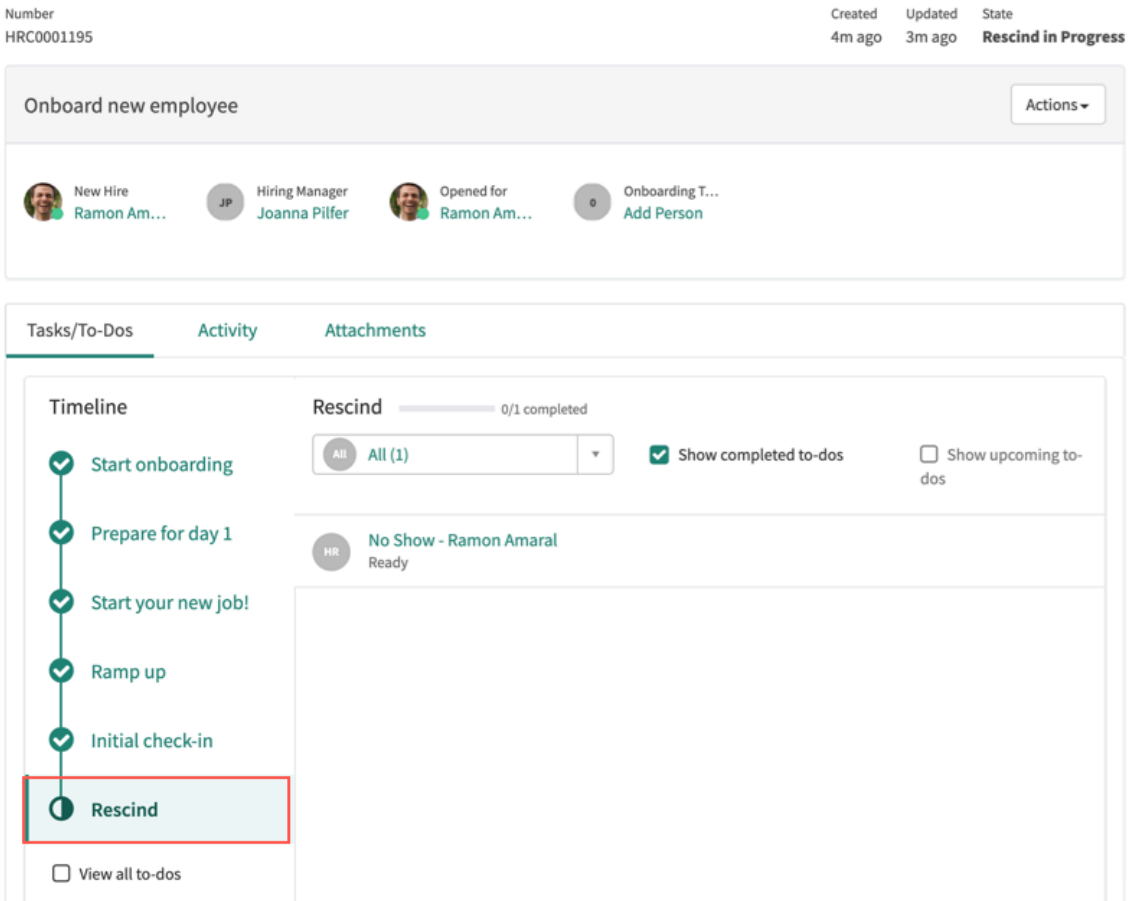
Rôle requis : sn_hr_le.admin ou sn_hr_le.activity_set_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le processus d'annulation vous permet d'annuler et de rétablir le travail effectué dans un ticket d'événement de cycle de vie. Par exemple, si un nouvel employé décide de ne pas rejoindre la société ou si une offre d'emploi est révoquée, vous pouvez rétablir le travail effectué dans le ticket d'intégration.

Traduction automatique

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



Procédure

1. Activez l'ensemble d'activités d'annulation.

a. Accédez à la **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**et ouvrez un enregistrement d’événement de cycle de vie.

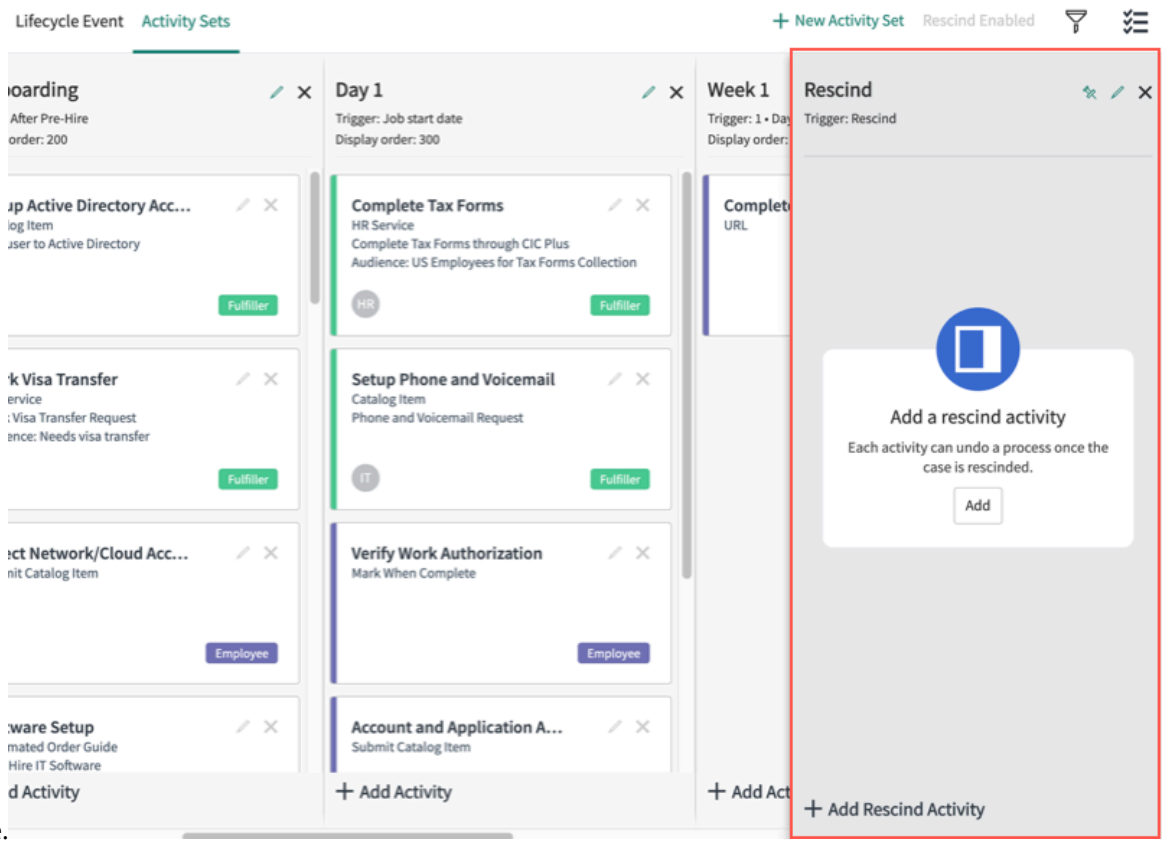
b. Cliquez sur l'onglet **Ensembles d'activités**.

c. Cliquez sur **Activer l'annulation**.

Traduction automatique

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

L'ensemble d'activités d'annulation s'affiche sur le côté droit du concepteur d'événements de cycle de vie.



> **Remarque :**
> vous ne pouvez pas définir une audience pour les ensembles d'activités dont le type de déclencheur est **Annulation**.

2. Ajoutez une ou plusieurs activités d'annulation.

a. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter une activité d'annulation à l'ensemble d'activités d'annulation.

b. Renseigner les champs du formulaire.

Champ	Description
Titre	Nom de l'activité d'annulation.
Description	Description de l'activité d'annulation.
Activité à annuler	Nom de l'activité à annuler. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle activité associée à un même type d'événement de cycle de vie, à l'exception des conteneurs d'activités (vous pouvez sélectionner des activités de membre) et d'autres activités d'annulation.
Type d'activité	Type de l'activité d'annulation. Sélectionnez l'un des types d'activités suivants : ▪ Approbation ▪ Activité des employés

Traduction automatique

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

Champ	Description
	▪ Activité de prestataires ▪ Notification ▪ Flux ▪ Contenu ▪ Conteneur d'activité **Remarque :** pour ce type d'activité, il n'existe aucun champ **Activité à annuler** au niveau du conteneur. Lors de la configuration des activités d'annulation des membres, vous pouvez sélectionner l'activité correspondante à annuler au niveau de l'activité du membre.
Actif	Option pour activer l'activité d'annulation à utiliser.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire auquel l'activité d'annulation est associée.
Audience	Définit si l'activité doit être déclenchée pour le ticket d'événement de cycle de vie. Vous pouvez appliquer un ou plusieurs enregistrements d'audience. Les conditions ou les critères que la personne concernée par un ticket d'événement de cycle de vie doit satisfaire dans le cadre de l'ensemble des enregistrements d'audience pour que l'activité se déclenche dans ce ticket. Si aucun enregistrement d'audience n'est sélectionné, l'activité se déclenche toujours pour le ticket concerné. **Important :** L'activité d'annulation hérite automatiquement de l'audience de l'activité sous-jacente à annuler. Si vous effacez ou mettez à jour l'activité à annuler, l'audience est également automatiquement effacée ou mise à jour.

c. Répétez le processus si besoin.

Configurer un service RH pour un événement de cycle de vie

Créez un service RH correspondant pour que l'événement de cycle de vie puisse faire l'objet d'une demande de service. Par exemple, l'événement de cycle de vie pour Embauche de nouveaux employés a un service RH correspondant, qui est également nommé Embauche de nouveaux employés. Lorsqu'un ticket RH pour ce service RH est créé, le ticket RH sera exécuté par l'événement de cycle de vie associé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

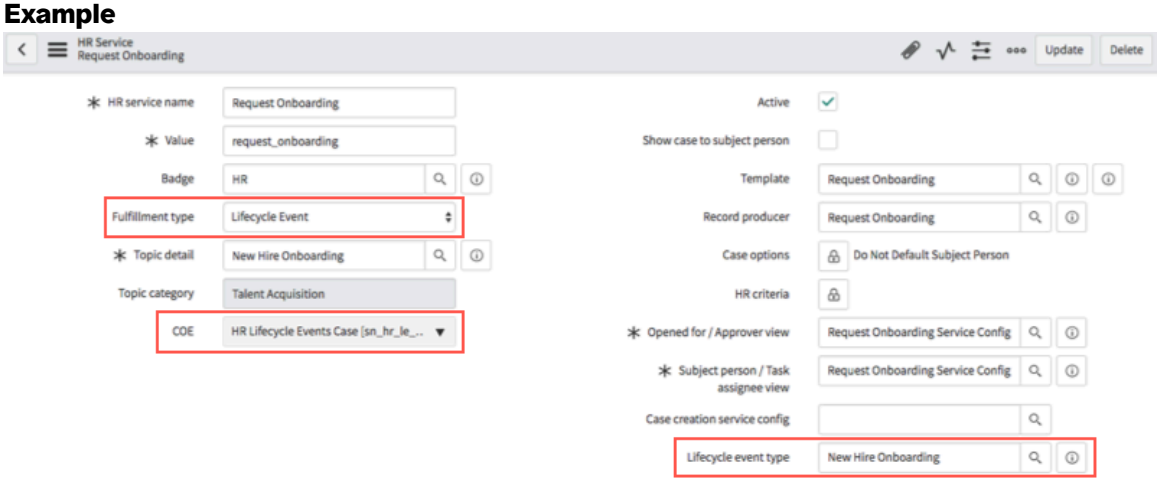
Les services RH correspondent aux demandes et à l'aide qu'une organisation RH fournit à ses employés. Ils constituent également le point de départ pour la création d'un ticket RH. Vous devez créer un service RH pour un événement de cycle de vie afin qu'il puisse faire l'objet d'une demande de service. Pour en savoir plus sur les services RH, y compris déterminer s'il faut mettre un service RH à disposition pour une utilisation interne uniquement ou pour Libre-service employé, consultez Services RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Configuration des services RH**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Service RH, fournissez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Type d'exécution	Définissez la valeur sur Événement de cycle de vie.
Type d'événement de cycle de vie	Sélectionnez l'événement de cycle de vie souhaité pour exécuter le service RH. **Avertissement :** Si le champ Type d'événement de cycle de vie d'un service RH est le même que le type d'événement de cycle de vie (LE) utilisé dans une activité LE, une boucle peut être créée et entraîner des problèmes de mémoire.
Centre d'excellence (COE)	Sélectionnez le CoE dans lequel vous souhaitez catégoriser le service RH. **Remarque :** Un service RH pour un événement de cycle de vie peut être associé à n'importe quel centre d'excellence (CoE) RH.

Example



4. Renseignez les autres champs du formulaire comme il convient.
   Pour plus de détails sur les champs du formulaire, consultez Configurer un service RH.
5. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

Configurer un service RH pour un parcours

Créez un service RH correspondant pour que l'événement de cycle de vie puisse faire l'objet d'une demande de service dans le cadre du parcours d'un employé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les services RH correspondent aux demandes et à l'aide qu'une organisation RH fournit à ses employés. Ils constituent également le point de départ pour la création d'un ticket RH. Vous devez créer un service RH pour un événement de cycle de vie afin qu'il puisse faire l'objet d'une demande de service. Pour en savoir plus sur les services RH, y compris déterminer s'il faut mettre un service RH à disposition pour une utilisation interne uniquement ou pour Libre-service employé, consultez Services RH.

Procédure

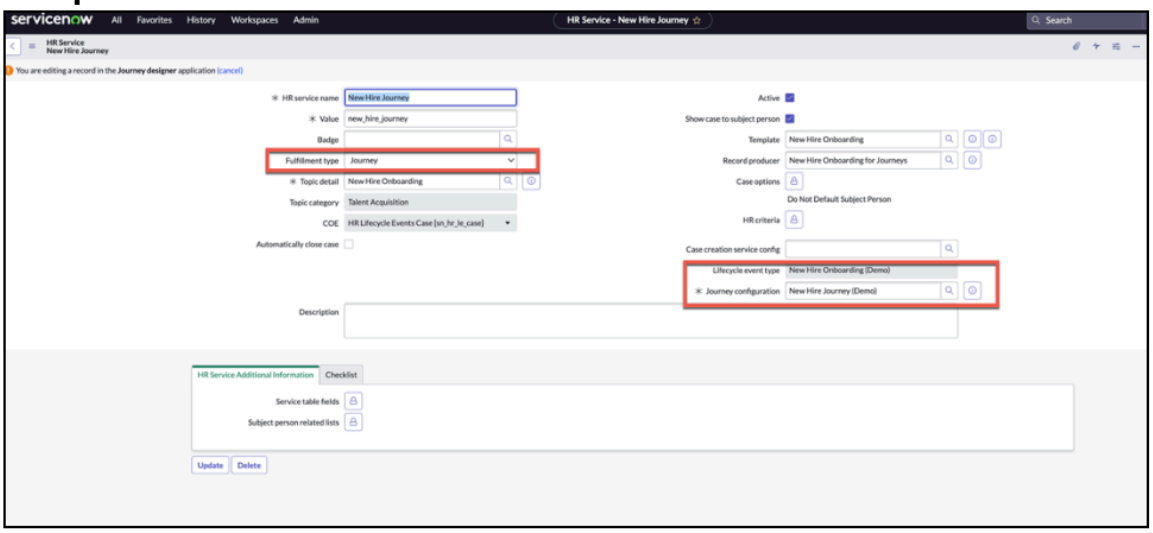
1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Services RH** > **Configuration des services RH**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Service RH, fournissez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Type d'exécution	Définissez la valeur sur Parcours.
Type d'événement de cycle de vie	Sélectionnez l'événement de cycle de vie souhaité pour exécuter le service RH.
Configuration du parcours	Sélectionnez le parcours Journey Designer que vous souhaitez associer à l'événement de cycle de vie.
CoE (centre d'excellence)	Sélectionnez le CoE dans lequel vous souhaitez catégoriser le service RH. **Remarque :** un service RH pour un événement de cycle de vie peut être associé à n'importe quel Centre d'excellence (CoE) RH.

Traduction automatique

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

Example



4. Renseignez les autres champs du formulaire comme il convient.
   Pour plus de détails sur les champs du formulaire, consultez Configurer un service RH.
5. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Utiliser l'outil Ensembles d'activités de test pour un ensemble d'activités d'événement de cycle de vie

Utilisez l'outil de test d'événement de cycle de vie pour tester un événement de cycle de vie de manière approfondie avant de le lancer.

L'outil de test d'événement de cycle de vie fournit différentes vues d'un événement de cycle de vie. Voici les différentes vues disponibles :

- Utilisez des filtres pour afficher uniquement les ensembles d'activités et les activités applicables pour la personne. Par exemple, vous pouvez sélectionner une personne et prévisualiser le contenu visible à cette personne et les tâches qui lui sont affectées.
- Vous pouvez utiliser des conditions telles que des critères RH pour afficher les ensembles d'activités et les activités visibles aux personnes sélectionnées et les tâches qui leur sont affectées.
- Chaque ensemble d'activités et chaque activité peuvent être affectés à des audiences spécifiques. Vous pouvez afficher les ensembles d'activités et les activités applicables à une audience spécifique.
- Vous pouvez également afficher tous les ensembles d'activités et toutes les activités qui ne sont pas applicables à une audience.

Remarque :
lorsqu'un utilisateur correspond à une activité, mais pas à un ensemble d'activités, l'ensemble d'activités et l'activité s'affichent quand même.

Activités et ensembles inapplicables

Lorsque vous utilisez l'outil de test d'événement de cycle de vie, vous pouvez afficher les activités et les ensembles qui ne sont pas accessibles pour une personne.

Une personne est considérée comme inapplicable lorsqu'elle ne répond pas aux critères d'audience pour une activité ou un ensemble d'activités spécifique.

Activités et ensembles indéterminés

Traduction automatique

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

Lorsque vous utilisez l'outil de test d'événement de cycle de vie, vous pouvez afficher les activités et les ensembles qui sont indéterminés pour une personne.

Une personne est considérée comme indéterminée lorsqu'il n'y a pas assez d'informations pour déterminer si elle fait partie de l'audience.

Prévisualiser et tester un événement de cycle de vie

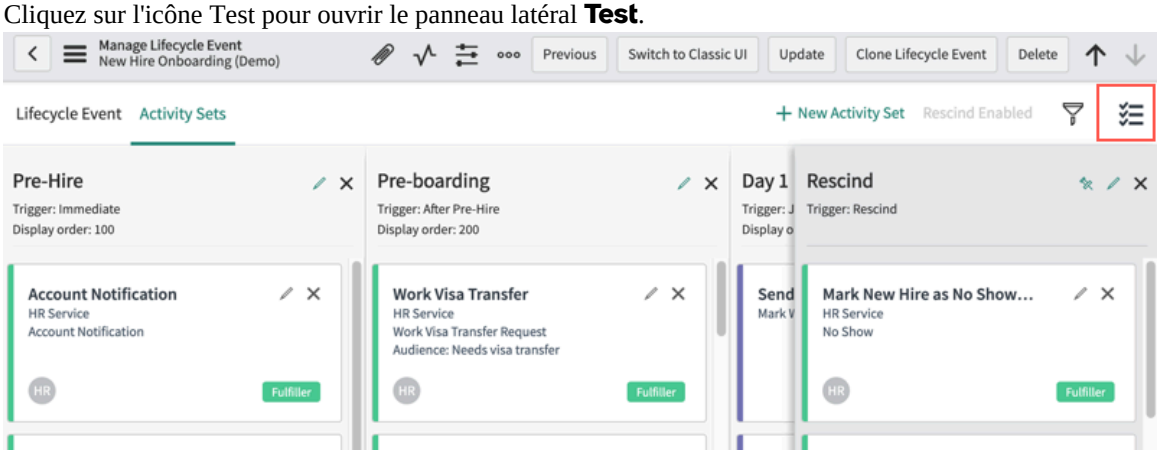
Prévisualisez et testez un événement de cycle de vie pour différents types d'audience. Vous pouvez prévisualiser un événement de cycle de vie pour valider quelles activités seront déclenchées ou non pour une audience particulière. Vous pouvez ensuite créer un ticket d'événement de cycle de vie de test pour différents utilisateurs et sélectionner les activités à inclure ou à exclure dans votre test.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**et ouvrez un enregistrement.
2. Cliquez sur l'onglet **Ensembles d'activité** pour accéder au générateur d'événements de cycle de vie.
3. Cliquez sur l'icône Test pour ouvrir le panneau latéral **Test**.

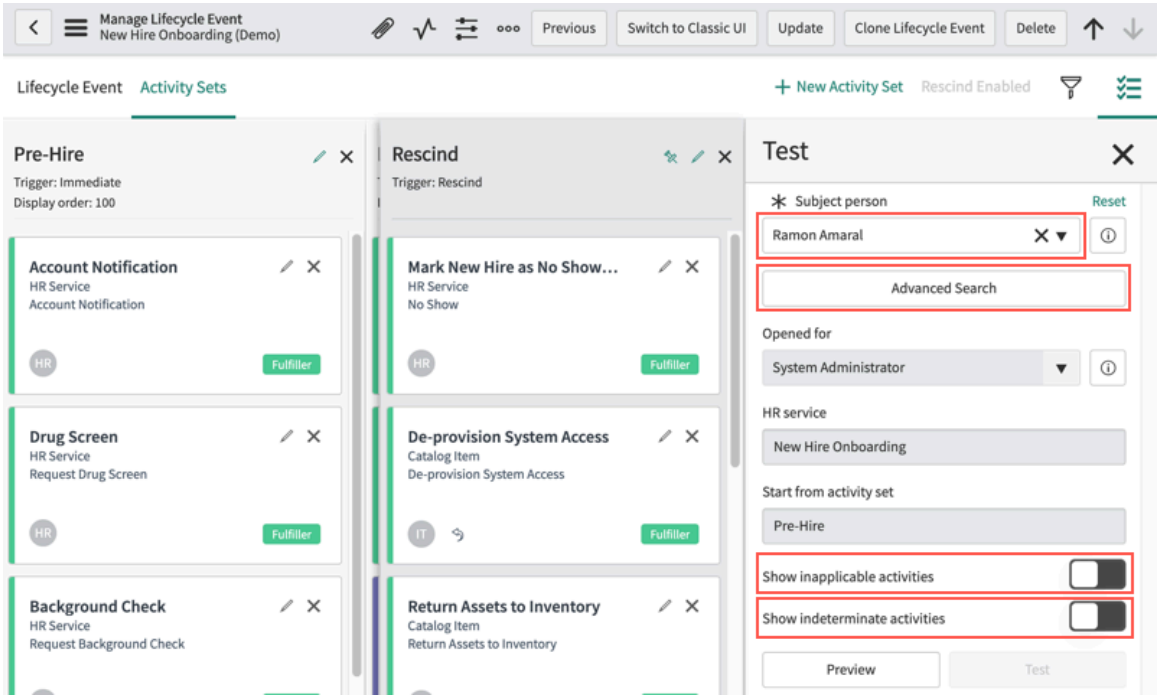


4. Dans le panneau latéral **Test**, sélectionnez une personne sujet pour le test d'événement de cycle de vie.

Remarque :
Pour sélectionner une personne concernée en fonction de l'audience, cliquez sur **Recherche avancée** pour trouver et sélectionner un utilisateur en fonction de conditions ou de critères spécifiés.

Traduction automatique

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



5. Cliquez sur le bouton **Afficher les activités et ensembles inapplicables** pour qu'il passe au vert si vous souhaitez afficher toutes les activités et tous les ensembles d'activités qui ne sont pas applicables à la personne.
   Pour en savoir plus, consultez Prévisualiser et tester un événement de cycle de vie.
6. Cliquez sur le bouton **Afficher les activités et ensembles indéterminés** pour qu'il passe au vert si vous souhaitez afficher toutes les activités et tous les ensembles d'activités qui ne sont pas déterminés pour la personne.
   Pour en savoir plus, consultez Prévisualiser et tester un événement de cycle de vie.
7. Cliquez sur **Aperçu** pour prévisualiser le workflow de l'événement de cycle de vie.
8. Cliquez sur **Test** pour créer un ticket d'événement de cycle de vie.
   Un ticket RH pour l'événement de cycle de vie de la personne concernée sélectionnée est créé.

Demandes des employés Événements de cycle de vie

Vous pouvez créer et suivre les demandes ouvertes par les utilisateurs à partir d'événements de cycle de vie afin que les utilisateurs n'aient pas à créer de nouveaux tickets ou demandes RH. Les demandes de vos utilisateurs peuvent être un service RH ou un élément de catalogue.

Si vous disposez du rôle sn_hr_le.admin ou admin, vous pouvez configurer les demandes des employés à partir de l'application Human Resources (HR). Vos utilisateurs peuvent ouvrir des demandes dans l'Centre des employés depuis un ensemble d'activités qui leur est affecté.

Configurer les demandes d'employés Événements de cycle de vie

Offrez à vos gestionnaires et employés la possibilité d'ouvrir des demandes d'employés directement à partir d'événements de cycle de vie afin qu'ils n'aient pas à créer de nouveaux tickets ou demandes RH.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_le.admin ou admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**.
2. Pour ajouter des demandes d'employés à l'événement, ouvrez un événement de cycle de vie et cliquez sur l'onglet **Ensembles d'activités**.
3. Accédez à la **Ajouter un nouveau** > **Demande de l'employé**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Titre	Titre qui apparaît dans le menu de listes Action du ticket RH.
Description	Détails sur la demande.
Demandeur	Personne ayant accès à l'affichage et à la possibilité de faire des demandes. ○ **Ouverts pour** : personne pour qui le ticket Événements de cycle de vie a été ouvert. ○ **Personne** : personne à qui le ticket LE est destiné. (Cette personne peut ou non être la même personne que la personne pour qui la demande a été ouverte.)
Catégorie	Types de catégories de demandes des employés. ○ Pour le type de catégorie de service RH, consultez Services RH. ○ Pour le type de catégorie d'éléments de catalogue, consultez Éléments de Service Catalog .
Service RH	Demandes et aide qu'une organisation RH fournit à ses employés.
Élément de catalogue	Biens ou services disponibles pour les demandes.
Actifs	Option qu'un employé ou un gestionnaire peut choisir pour rendre la demande disponible.
Bloque l'achèvement de l'ensemble d'activités	○ Si sélectionné, la demande de l'employé doit être achevée avant qu'un ensemble d'activités ne soit marqué comme terminé. ○ Si non sélectionné, l'ensemble d'activités se termine si toutes les activités sous-jacentes sont terminées, que la demande de l'employé soit remplie ou non.
Ensembles d'activités	Ensembles d'activités dans lesquels la demande de l'employé est disponible.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Audience	Groupes spécifiques d'utilisateurs ayant accès à la demande de l'employé. Pour plus d’informations sur ces groupes, consultez la section Audiences.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Vérifier la configuration des demandes d'employés Événements de cycle de vie

Filtrer des activités d'événement de cycle de vie

Vérifier la configuration des demandes d'employés Événements de cycle de vie

Utilisez les options Aperçu et Test pour vérifier que l'activité de demande de l'employé a été configurée correctement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vérifiez que l'élément de menu Demande de l'employé pour « Request Change in Start Date » (Demander un changement de la date de début) est disponible dans un ensemble d'activités.

Cette tâche nécessite de télécharger les données de démonstration fournies avec Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**.
2. Cliquez sur **Embauche de nouveaux employés (Démo)**, et ouvrez l'onglet **Ensembles d'activités**.

   Remarque :
   Si vous ne voyez pas cet événement de cycle de vie, téléchargez les données de démonstration fournies avec Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise.

3. Cliquez sur l'icône **Ensembles d'activités de test**.
4. Cliquez sur **Aperçu**, puis sur **Test**.
   Attendez que le message de confirmation « New Hire Onboarding (Demo) case created... » (Embauche de nouveaux employés (Démo) a été créé...) s'affiche.

   Remarque :
   En mode aperçu, toutes les demandes des employés apparaissent, quels que soient les paramètres d'audience, Ouvert pour ou de la personne. Les demandes des employés pour la configuration appropriée apparaissent dans les résultats des tests terminés.

5. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés** et cliquez sur **Actions à faire**.
6. Ouvrez l'ensemble d'activités « Embauche de nouveaux employés - administrateur ».
   Le lien de l'ensemble d'activités « Embauche de nouveaux employés - Administrateur système » se trouve en dessous du titre de chacune des actions à faire.
7. Cliquez sur **Actions** pour afficher les éléments de menu disponibles.

Traduction automatique

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

Vérifiez que l'élément de menu « Request Change in Start Date » (Demander un changement de la date de début) est disponible dans un ensemble d'activités.

Remarque :
Les éléments de menu sont visibles par différents utilisateurs en fonction de la configuration de l'audience pour la demande. Dans cet exemple qui utilise des données de démonstration, tous les utilisateurs voient l'élément de menu.

Créer une demande de l'employé Événements de cycle de vie à partir de l'Centre des employés

Permettez aux utilisateurs de créer des demandes courantes depuis Événements de cycle de vie afin de ne pas avoir à créer de nouveaux tickets ou demandes RH. Lorsque vos utilisateurs ouvrent une demande, tous les tickets et tâches connexes sont automatiquement associés à l'événement parent.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_le.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remarque :
Cette tâche est basée sur les données de démonstration disponibles avec Human Resources Scoped App: Événements de cycle de vie for Enterprise. Téléchargez les données de démonstration de HR Scoped App avant de terminer cette tâche.

Procédure
1. À partir de la page d'accueil de l'Centre des employés, cliquez sur **Actions à faire**.
2. Ouvrez la demande Embauche de nouveaux employés.
3. Dans la liste Actions, cliquez sur **Request Standup Desk** (Demander une assistance quotidienne).
4. Cliquez sur **Commander maintenant**.
5. Complétez la **confirmation de commande**, et cliquez sur **Sortie**.

Que faire ensuite
Cliquez sur **Demandes** pour afficher votre demande.

Remarque :
Le ticket RH ou la demande de catalogue initiée à partir de la demande de l'employé est associée au ticket Événements de cycle de vie parent. Les agents peuvent consulter l'état de la demande de l'employé à partir de l'événement de cycle de vie.

Cloner un événement de cycle de vie

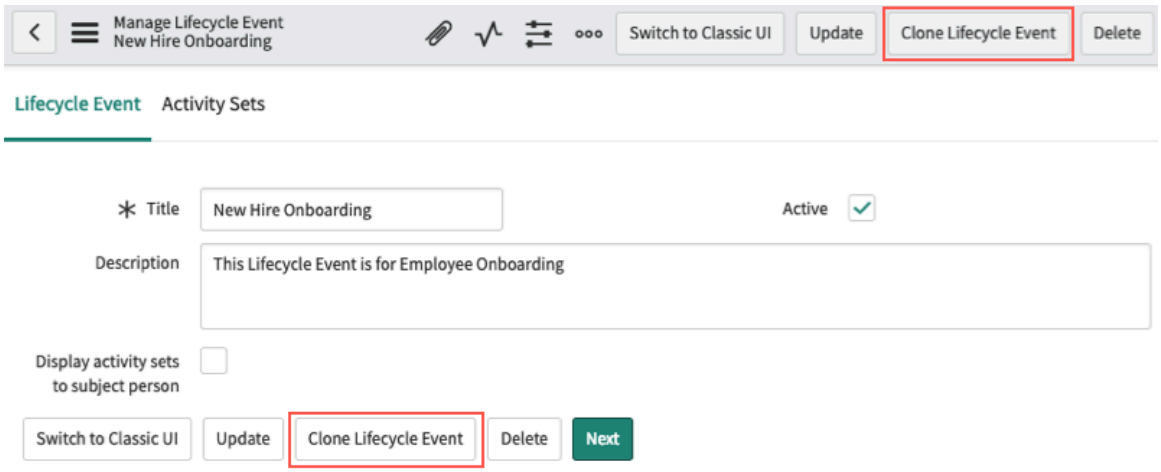
Clonez un événement de cycle de vie et ses ensembles d'activités et activités associés avec le concepteur d'événements de cycle de vie.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_le.admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**et ouvrez un enregistrement.
2. Cliquez sur **Cloner l'événement de cycle de vie** pour cloner l'événement de cycle de vie et tous ses ensembles d'activités et activités associés.

Traduction automatique

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



Une fois terminé, un message indiquant que l'événement de cycle de vie a bien été cloné apparaît.

Filtrer des activités d'événement de cycle de vie

Filtrez des activités d'événement de cycle de vie par type d'activité, groupe propriétaire, audience et annulation. Vous pouvez également rechercher des activités individuelles par nom.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**et ouvrez un enregistrement.
2. Cliquez sur l'onglet **Ensembles d'activité** pour accéder au générateur d'événements de cycle de vie.
3. Cliquez sur l'icône Filtre pour ouvrir le panneau latéral **Filtres**.
4. Dans le panneau latéral **Filtres**, sélectionnez les filtres de la liste ou tapez la vignette d'activité dans le champ d'entrée.

Propriétés d'événement de cycle de vie

Les propriétés d'événement de cycle de vie contrôlent le comportement des événements de cycle de vie. Vous pouvez définir la durée du temps de fermeture de l'ensemble d'activités en heures.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Propriétés**.
2. Mettez à jour les propriétés d'événement de cycle de vie comme il convient.

Formulaire des propriétés d'événement de cycle de vie

Propriété	Description
sn_hr_le.All activity set closure timer	Indiquez la durée de la fermeture de l'ensemble d'activités (en heures) et déterminez le moment opportun pour le déclenchement d'un

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	ensemble d'activités pour un événement de cycle de vie. Par défaut, la durée est définie sur quatre heures. Soyez prudent si vous décidez de modifier la valeur par défaut. Des mises à jour fréquentes déclenchent davantage d'événements et peuvent entraîner l'annulation de vos ensembles d'activités de cycle de vie avant leur finalisation. **Remarque :** Pour déclencher un ensemble d'activités de manière proactive et éviter d'attendre que la valeur saisie dans cette propriété s'affiche, consultez Événements de cycle de vie Déclencheurs pour les ensembles d'activités.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Prendre en charge plusieurs tâches dans un événement de cycle de vie

Utilisez la table Tâches pour créer des tickets d'événement de cycle de vie où vous pouvez spécifier à quel ticket la tâche appartient.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Imaginons par exemple que vous avez un stagiaire qui est en passe d'occuper un poste à plein temps. Le stagiaire a deux enregistrements de tâches associés. Quand un ticket d'intégration pour le poste à plein temps est créé, le ticket est associé à l'enregistrement de tâche à plein temps, ce qui garantit que les activités et les ensembles d'activités en aval sont déclenchés en fonction des informations de cet enregistrement de tâche.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À compter de la version New York, vous pouvez utiliser la nouvelle table Tâches (sn_hr_core_job) pour stocker plusieurs enregistrements de tâches par utilisateur et capturer l'historique des tâches des utilisateurs de votre organisation. Consultez Capturer plusieurs enregistrements de tâches pour un utilisateur pour plus d'informations.

Procédure

1. Si vous utilisez une intégration pour extraire des profils RH d'un système tiers, configurez votre intégration pour extraire des informations sur les tâches dans la table Tâches (sn_hr_core_job).
   Pour obtenir des détails sur la configuration d'une intégration tierce avec HR Service Delivery, consultez Intégration de HR Service Delivery à des systèmes tiers.
2. Pour créer des tickets RH, associez la tâche de la personne concernée au ticket RH avec le champ **subject_person_job**.

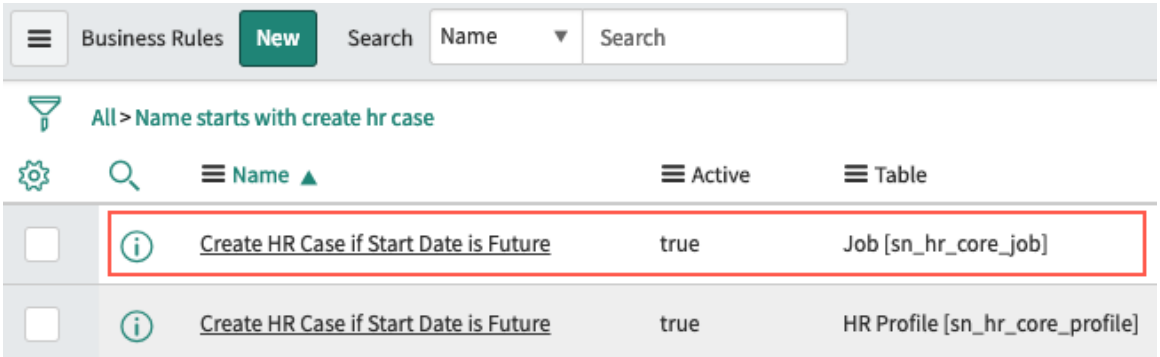
   Example

   Par exemple, pour l'événement de cycle de vie préconfiguré Intégration de nouveaux employés, la règle métier `Create HR Case if Start Date is Future` de la table Tâches est configurée pour créer automatiquement des tickets d'intégration pour les utilisateurs ayant une date de début pour leur future tâche. Lorsque la règle crée le ticket d'intégration, elle utilise le champ **subject_person_job** pour spécifier la tâche pour laquelle l'utilisateur est intégré.

Traduction automatique

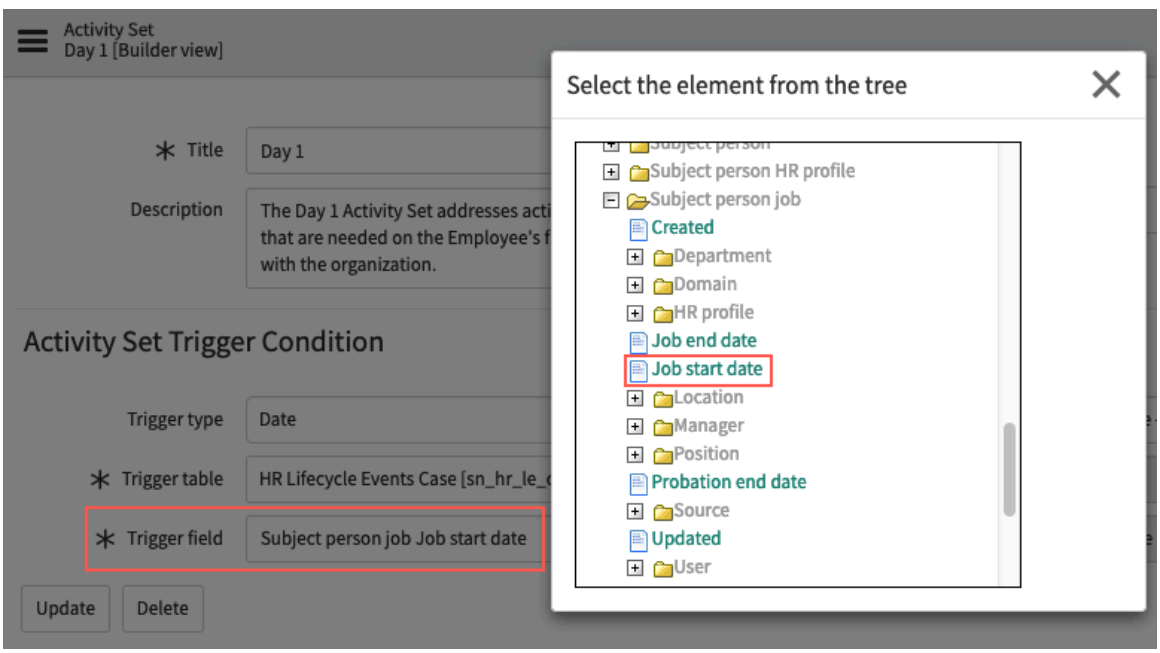
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Remarque :
Si vous utilisez la table Tâches, assurez-vous de désactiver la règle métier `Create HR Case if Start Date is Future` de la table Profil RH.



3. Pour l'événement de cycle de vie, assurez-vous que les ensembles d'activités pertinents sont déclenchés par la tâche de la personne concernée en mettant à jour la valeur du **champ Déclencheur** sur **subject_person_job**.

Example
Par exemple, l'ensemble d'activités Jour 1 dans l'événement de cycle de vie Embauche de nouveaux employés est déclenché par la date de début de la tâche de la personne concernée.

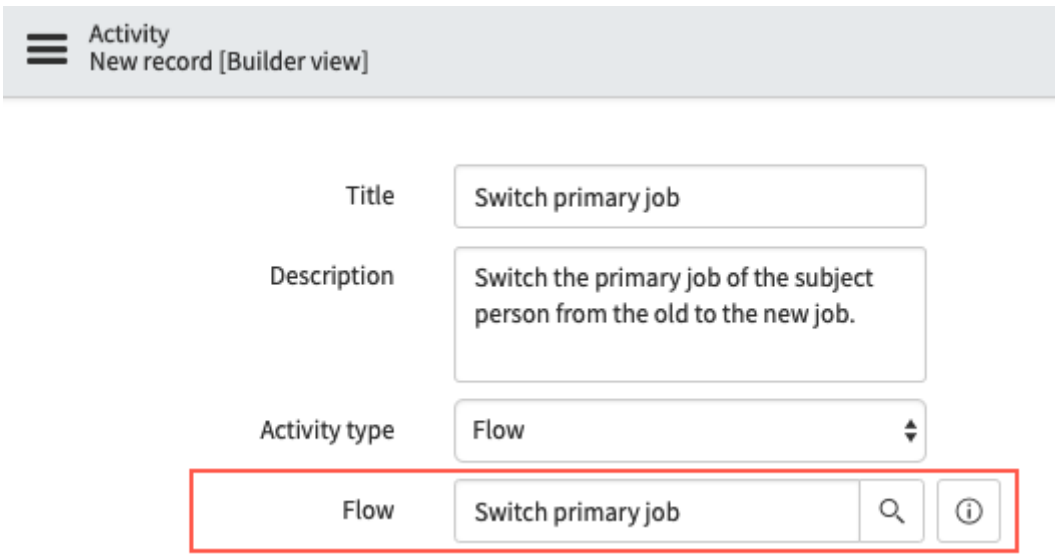


4. Si vous n'utilisez pas d'intégration tierce, mais que vous avez besoin de configurer le changement d'un travail principal, vous pouvez vous servir du flux secondaire **Changer le travail principal** pour changer le travail principal de la personne concernée via une activité d'événement de cycle de vie.

Traduction automatique

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

Example
Par exemple, vous pouvez créer une activité d'événement de cycle de vie pour changer la tâche principale de la personne concernée en remplaçant l'ancienne tâche par la nouvelle tâche via la définition de la valeur **Type d'activité** sur **Flux** et de la valeur **Flux** sur **Changer la tâche principale**.



Information associée

hr_Utils - Global

hr_ActivitySet - Global

hr_ActivityUtils - Global

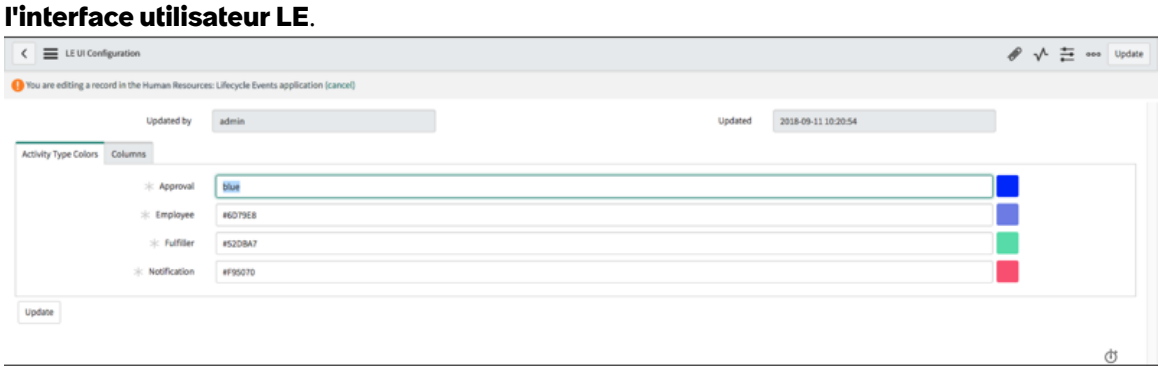
Configurer l'interface utilisateur du concepteur d'événements de cycle de vie

Personnalisez l'apparence du concepteur d'événements de cycle de vie. Vous pouvez modifier les couleurs des différents types d'activité, ainsi que changer la couleur et la taille des colonnes des ensembles d'activités.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_le.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Configuration de l'interface utilisateur LE**.



2. Pour configurer les couleurs de type d'activité, entrez le code de couleur hexadécimal ou le nom de la couleur qui vous intéresse.

Traduction automatique

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

3. Pour configurer les colonnes, vous pouvez définir les couleurs et la taille (en pixels).
4. Après avoir effectué des modifications, cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer un ticket RH pour un événement de cycle de vie

Créez un ticket d'événement de cycle de vie. Un ticket d'événement de cycle de vie est un ticket RH exécuté par un événement de cycle de vie. Par exemple, le service RH pour Embauche de nouveaux employés est exécuté par l'événement de cycle de vie pour Embauche de nouveaux employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

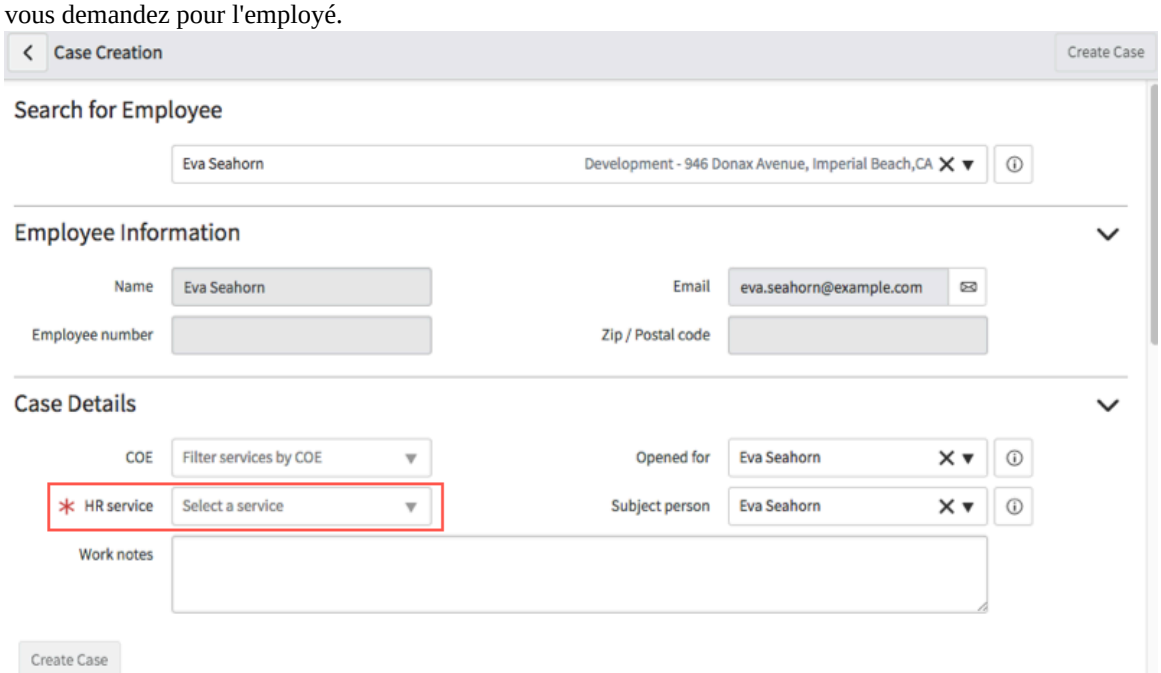
Un administrateur d'événements de cycle de vie doit avoir créé l'événement de cycle de vie et un service RH correspondant avant que vous puissiez générer un ticket pour cet événement. Consultez Conception d'un événement de cycle de vie pour plus d'informations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Créer un nouveau ticket**.
2. Dans le champ **Rechercher un employé**, sélectionnez l'employé pour qui vous créez le ticket.

> **Remarque :**
> Vous pouvez effectuer une recherche par nom d'employé, nom d'employé partiel, numéro de ticket ou n'importe quel champ indexé sur le profil RH de la table sys_user.

3. Sur le formulaire de création de ticket RH, sous la section **Détails du ticket**, sélectionnez le service RH que vous demandez pour l'employé.



4. Cliquez sur **Créer un ticket** pour créer le ticket RH.
5. Renseignez les champs du formulaire Ticket RH comme il convient.
   Pour plus de détails sur les champs du formulaire, consultez Travailler sur un ticket RH.
6. Cliquez sur **Prêt pour le travail** pour remplacer l'état **Brouillon** par **Prêt**.

Traduction automatique

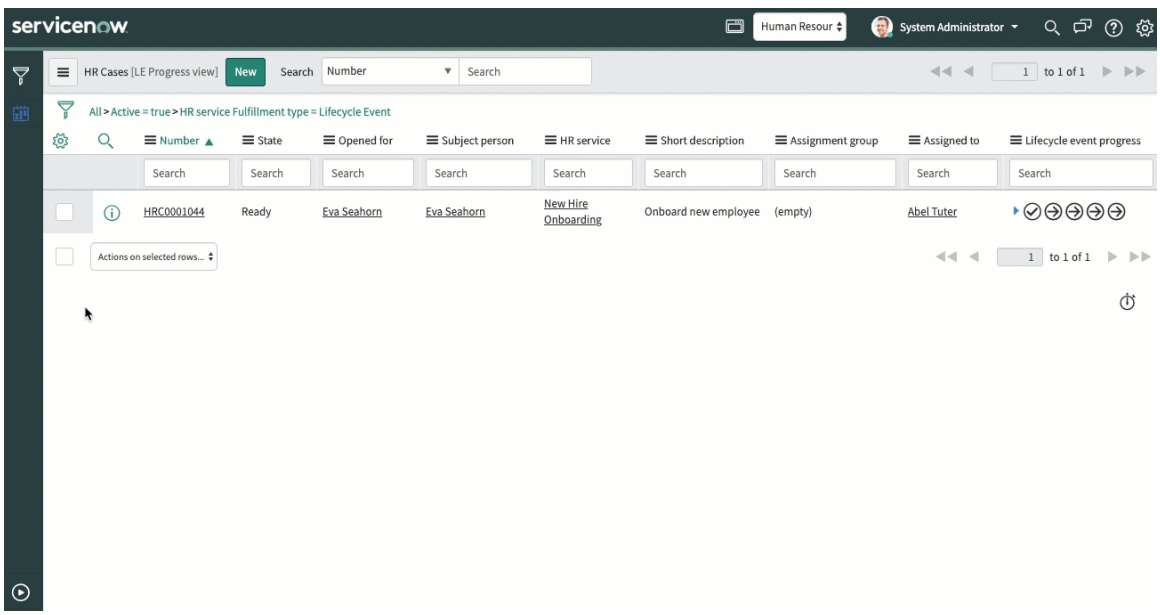
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Que faire ensuite

Après avoir créé un ticket d'événement de cycle de vie, vous pouvez suivre l'évolution du ticket et surveiller l'état des ensembles d'activités et des activités individuels.

Le GIF suivant montre un exemple de ticket d'événement de cycle de vie en cours.

Remarque :
Pour surveiller l'état des ensembles d'activités et des activités individuels, vous pouvez explorer les éléments à partir de la vue de liste de tickets d'événement de cycle de vie. Vous pouvez également explorer à partir du formulaire de ticket d'événement individuel.



Tickets et tâches ad hoc pour des tickets d'événement de cycle de vie

Vous pouvez ajouter une tâche ou un ticket ad hoc à un ticket d'événement de cycle de vie actif et l'associer à un ensemble d'activités spécifique. Lorsque des tâches sont ajoutées, elles s'affichent pour l'utilisateur Personne sous **Mes tâches** ou **Examiner votre travail** dans Centre des employés ou Centre des employés Pro.

Les événements de cycle de vie sont une collection d'activités (services, tâches, demandes, notifications, etc.) organisées pour fournir une expérience d'employé. Les intégrations de nouveaux employés ou le congé parental d'un employé sont des exemples d'expérience des employés. Dans le cadre d'un événement de cycle de vie, tous les employés faisant partie d'une audience spécifique passent par la même expérience.

Les tâches ou tickets ad hoc ne font pas partie de la configuration d'origine d'un événement de cycle de vie. Des tâches ou tickets ad hoc peuvent être ajoutés à une étape ou à un groupe existant d'un événement de cycle de vie en cours et actif.

Remarque :
Vous ne pouvez pas ajouter de tâche ou de ticket à un ensemble d'activités fermé ou terminé.

Lorsqu'un agent ajoute une tâche ou un ticket ad hoc, il devient également visible par l'utilisateur Personne sur Centre des employés ou sur son équipement mobile. Cela permet à la Personne concernée par un ticket d'effectuer une tâche ou de répondre à une demande.

L'ajout d'un ticket ou d'une tâche ad hoc à un ticket d'événement de cycle de vie actif offre aux agents une flexibilité qui n'affecte pas la structure d'origine.

Exemples d'utilité d'une tâche ou d'un ticket ad hoc :

Traduction automatique

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

Extension d'un congé parental

Un employé en congé parental souhaite prolonger son congé.

Un agent peut ajouter un nouveau ticket à l'événement de cycle de vie de congé parental de l'employé qui prolonge son congé.

L'ajout d'un nouveau ticket qui étend le congé parental d'un employé devient un ticket enfant du ticket d'événement de cycle de vie parent.

Modification des informations personnelles pendant l'intégration

Autre exemple, un nouvel employé passe par le processus d'intégration d'un événement de cycle de vie.

Un nouvel employé souhaite modifier ses informations personnelles, mais cela n'est pas possible lors de l'intégration.

Un agent peut créer une nouvelle tâche pour le nouvel employé qui apparaît dans l'ensemble d'activités actuel en tant que tâche à faire.

Modules d'extension requis

Pour utiliser la fonctionnalité ad hoc d'événement de cycle de vie, les modules d'extension suivants sont requis :

- Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events]

Modules d'extension facultatifs

Les modules d'extension suivants sont facultatifs et vous permettent de créer ou d'afficher des tâches ou des tickets ad hoc à d'autres emplacements :

- Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace]
- Playbook Experience [com.playbook_experience]

Créer un ticket ou une tâche ad hoc

Vous pouvez créer un ticket ou une tâche et l'ajouter à une étape (groupe) pendant qu'un événement de cycle de vie est en cours.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Tickets des événements de cycle de vie**.
2. Sélectionnez un ticket dont l'état est actif (tâches ad hoc uniquement).

   Remarque :
   Pour ajouter un ticket ad hoc, le ticket d'événement de cycle de vie ne doit pas être dans les états Fermé terminé, Fermé incomplet ou Annulé.

3. Sur le formulaire du ticket, accédez à la section Listes connexes.
4. Sélectionnez **Ajouter un ticket enfant** ou **Ajouter une tâche**.
   Pour en savoir plus, voir Créer un ticket RH pour un événement de cycle de vie et Ajout d'une tâche RH à un ticket RH.
5. Une fois les champs requis remplis, assurez-vous de sélectionner une valeur dans le champ **Étape**.

Traduction automatique

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

Pour un ticket RH, le champ **Étape** est situé dans la section Détails du ticket. Pour une tâche RH, le champ **Étape** se situe entre les champs **Modèle** et **Ordre d'affichage**.
Si vous n'associez pas de tâche ou de ticket à une étape de l'événement de cycle de vie, la tâche ou le ticket devient un enfant du ticket parent, mais n'est pas inclus dans l'événement de cycle de vie.

Remarque :
L'étape est également appelée ensemble d'activités ou groupe. Pour en savoir plus, consultez Configurer un ensemble d'activités d'événement de cycle de vie.

Surveiller l'état d'un ticket d'événement de cycle de vie

Surveillez l'état d'un ticket d'événement de cycle de vie avec des contextes d'exécution de l'ensemble d'activités. Vous pouvez surveiller l'état de chaque ensemble d'activités dans un ticket d'événement de cycle de vie. Vous pouvez surveiller davantage l'état des activités individuelles. Vous pouvez également générer des rapports sur la table des contextes de l'ensemble d'activités conjointement avec la table des tickets RH.

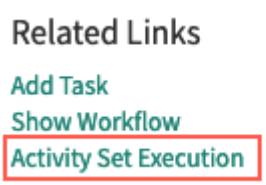
Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_le.activity_reader

Procédure

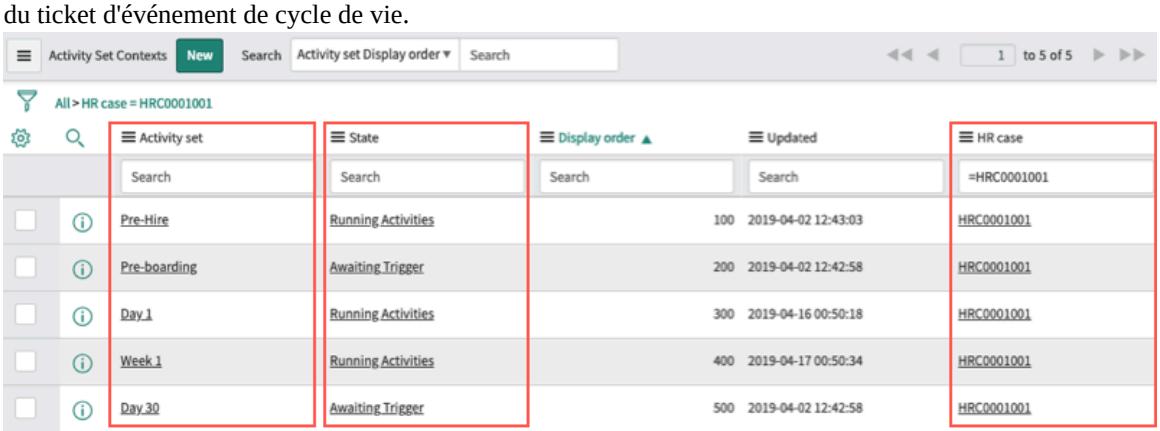
1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Tickets des événements de cycle de vie**.

   Remarque :
   Vous pouvez également accéder à **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Contextes d'exécution** pour afficher tous les enregistrements de contexte d'exécution.

2. Ouvrez un ticket d'événement de cycle de vie.
3. Dans la section **Liens connexes**, cliquez sur **Exécution de l'ensemble d'activités**.



4. Dans la liste Contextes de l'ensemble d'activités, vous pouvez surveiller l'état de chaque ensemble d'activités du ticket d'événement de cycle de vie.



Colonne	Description
Ensemble d'activités	Ensemble d'activités associé au ticket d'événement de cycle de vie.
État	État de l'ensemble d'activités :

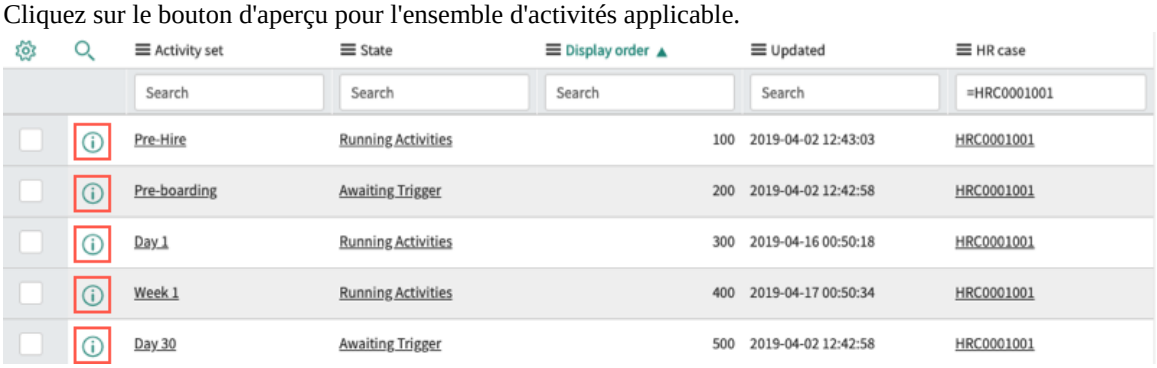
Traduction automatique

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

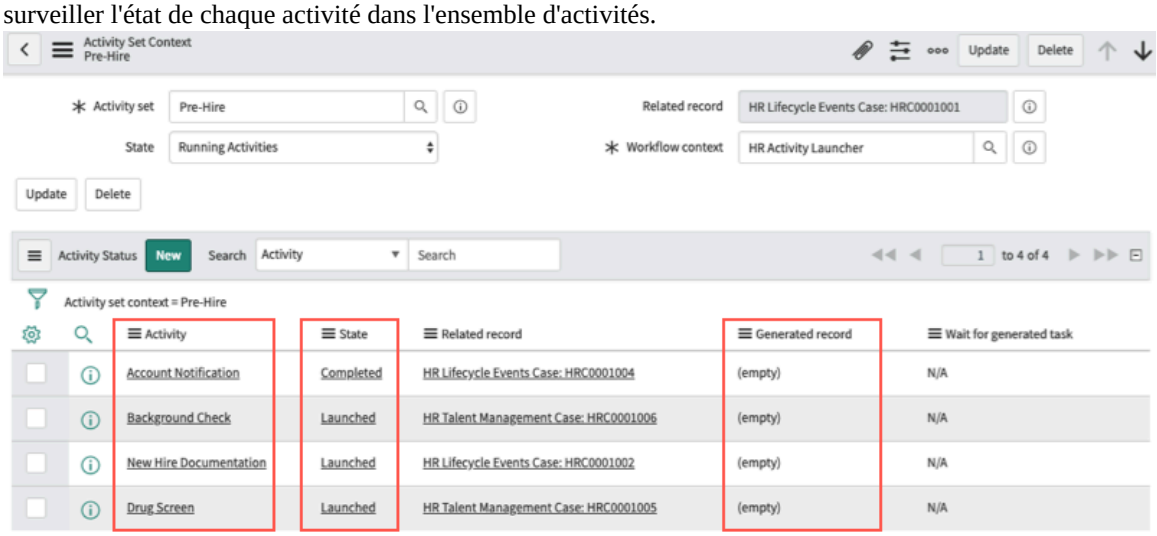
Colonne	Description
	○ En attente du déclencheur ○ Activités en exécution ○ Terminé ○ Erreur **Remarque :** Vous pouvez surveiller l'état des activités individuelles en ouvrant l'enregistrement de contexte de l'ensemble d'activités.
Ticket RH	Ticket d'événement de cycle de vie surveillé.

5. Pour surveiller davantage l'état de chaque activité au sein d'un ensemble d'activités :

a. Cliquez sur le bouton d'aperçu pour l'ensemble d'activités applicable.



b. Sur le formulaire Contexte de l'ensemble d'activités, sous la section État de l'activité, vous pouvez surveiller l'état de chaque activité dans l'ensemble d'activités.



Reprendre un ticket d'événement de cycle de vie

Reprenez un ticket d'événement de cycle de vie après une erreur ou un délai d'expiration de workflow.

Avant de commencer

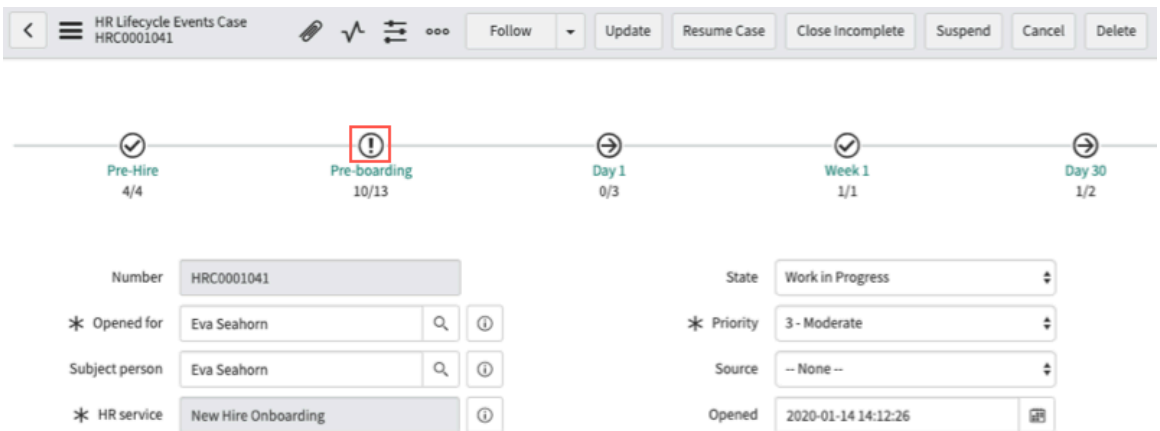
Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Tickets des événements de cycle de vie**et ouvrez le ticket d'événement de cycle de vie qui a rencontré une erreur.



2. Identifiez et corrigez l'erreur.

> **Conseil :**
> Accédez à la section **Commentaires et notes de travail** dans le ticket pour afficher la note de travail expliquant les raisons de l'échec du workflow.

3. Cliquez sur **Reprendre** pour reprendre le ticket.
   Le ticket d'événement de cycle de vie reprend à l'endroit où il a rencontré l'erreur.

> **Important :**
> Vous ne pouvez pas reprendre le ticket si son état était défini sur **Fermé terminé**, **Fermé incomplet** ou **Annulé**.

Tableaux de bord d'événement de cycle de vie

Utilisez les tableaux de bord d'événement de cycle de vie pour gagner en visibilité sur les tickets d'intégration et d'événement de cycle de vie actifs.

Deux tableaux de bord sont disponibles avec le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events (com.sn_hr_lifecycle_events) :

- Tickets actifs des événements de cycle de vie
- Tickets d'embauche actifs

Le tableau de bord Vue Direction des embauches nécessite le module d'extension Performance Analytics - Content Pack - Human Resources Lifecycle Events Scoped App [com.sn_hr_lifecycle_pa].

Tickets actifs des événements de cycle de vie

- Le tableau de bord **Tickets actifs des événements de cycle de vie** fournit une liste de tous les tickets d'événement de cycle de vie ou d'intégration actifs avec des informations relatives à la personne concernée, à l'état, à la personne désignée dans le champ Affecté à et à la personne pour laquelle ces tickets ont été ouverts. Vous explorez chaque ticket à l'aide de ce tableau de bord.
- Il fournit également des graphiques pour les tâches actives et en retard.

Traduction automatique

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

Tickets d'embauche actifs

- Le tableau de bord **Tickets d'intégration actifs** offre une vue sur les tickets d'intégration actifs avec les onglets suivants :
  - Employés qui ont commencé
  - Employés démarrant cette semaine
  - Employés démarrant la semaine prochaine
  - Employés démarrant plus tard
- Il fournit également des graphiques pour les tâches d'intégration actives et en retard.

Vue Direction des embauches

- Fournit à la direction un examen de l'intégration des nouveaux employés et des domaines du processus pouvant être améliorés.
- L'onglet **Vue d'ensemble** montre un récapitulatif des tickets d'intégration des nouveaux employés. Des données sur le nombre de tickets d'intégration qui n'ont pas encore commencé, dans diverses étapes, et des activités en retard apparaissent.
- L'onglet **Analyse de l'activité** montre les goulets d'étranglement dans le processus d'intégration. Des détails sur chaque ensemble d'activités par semaine et par prestataire ou employé sont affichés. Le temps nécessaire à la fermeture des activités et des activités en retard par prestataire et employé apparaît également.
- L'onglet **Expérience du nouvel employé** montre les résultats de l'enquête menée auprès des nouvelles recrues qui permet d'évaluer l'expérience des nouveaux employés. Des informations sur les employés quittant la société au bout d'un an apparaissent aussi.

Voir. Performance Analytics

Enterprise Onboarding and Transitions

L'application Enterprise Onboarding and Transitions prend en charge l'automatisation de l'intégration et d'autres événements de cycle de vie des employés.

L'application Enterprise Onboarding and Transitions permet d'améliorer l'efficacité et la satisfaction des employés au sein des départements RH et des autres pour les événements qui couvrent plusieurs départements.

Traduction automatique

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

Explorer	Configurer	Intégrer
Découvrez comment automatiser l’exécution d’événements relatifs au cycle de vie des employés, tels que les intégrations, les séparations, les mutations, les promotions, les congés parentaux, etc.	Installez et configurez les applications et les processus associés.	Étendez les fonctionnalités d’Enterprise Onboarding and Transitions avec des fonctionnalités et des services intégrés.

Présentation de Enterprise Onboarding and Transitions

Utilisez Enterprise Onboarding and Transitions pour automatiser l'exécution d'événements relatifs au cycle de vie des employés, tels que les intégrations, les séparations, les mutations, les promotions, les congés parentaux, etc. Les événements de cycle de vie sont une collection d'activités organisées en ensembles d'activités pour former une expérience des employés.

Vue d'ensemble

Enterprise Onboarding and Transitions permet aux organisations d'automatiser en toute simplicité les expériences et les processus des employés qui couvrent plusieurs départements, et offre ainsi les avantages suivants.

- Associer facilement des expériences et des processus pour automatiser le travail entre les différents départements.
- Encourager les actions entre plusieurs départements et systèmes pour une meilleure efficacité.
- Fournir une visibilité de bout en bout sur chaque processus afin de s'assurer que les actions appropriées sont prises.
- Guider les employés étape par étape pour qu'ils sachent quoi faire ensuite.
- Optimiser continuellement le processus avec un aperçu des tableaux de bord des événements de cycle de vie.

La vidéo suivante donne une vue d'ensemble de l'application Enterprise Onboarding and Transitions.

Cette vidéo donne une vue d'ensemble de l'application Enterprise Onboarding and Transitions.

Informations sur l'activation

À compter de la version Orlando, Enterprise Onboarding and Transitions se compose de deux modules d'extension. Selon le package HR Service Delivery que vous choisissez, activez un module d'extension ou les deux.

Module d'extension	Description
Événements de cycle de vie [com.sn_hr_lifecycle_events]	Vous permet de configurer en toute simplicité des workflows digitaux pour gérer les événements relatifs au cycle de vie des employés au sein

Traduction automatique

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

Module d'extension	Description
	du département RH. Consultez Activer Lifecycle Events pour plus d'informations.
Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]	Vous permet d'automatiser en toute simplicité l'intégration et d'autres événements relatifs au cycle de vie des employés couvrant plusieurs départements, notamment les départements RH, Informatique, Installations, Finances et Juridique via une plateforme de prestation de services unique. Consultez Activer Lifecycle Events for Enterprise pour plus d'informations. **Remarque :** L'événement du cycle de vie pour l'intégration d'un nouvel employé est disponible sous la forme de données de démonstration avec le module d'extension Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Configuration de Enterprise Onboarding and Transitions

En fonction de votre rôle, vous pouvez consulter et configurer ce qui suit :

Administrateur d'événements de cycle de vie

Les utilisateurs dotés du rôle administrateur d'événements de cycle de vie [sn_hr_le.admin] peuvent administrer et configurer n'importe quelle partie de l'application, y compris les événements de cycle de vie et leurs ensembles d'activités et activités associés. Pour en savoir plus, consultez Conception d'un événement de cycle de vie.

Gestionnaire d'ensembles d'activités

Les utilisateurs dotés du rôle de gestionnaire d'ensembles d'activités [sn_hr_le.activity_set_manager] peuvent créer des événements de cycle de vie et les ensembles d'activités associés. Vous pouvez configurer des activités d'événement de cycle de vie tant que vous êtes membre du groupe propriétaire qui possède l'activité. Par exemple, si vous êtes membre du groupe propriétaire RH, vous pouvez configurer des activités appartenant au groupe RH, comme une tâche d'employé pour regarder une vidéo d'intégration ou une tâche de prestataire pour proposer une aide à la mutation.

- Configurer un événement de cycle de vie et les ensembles d'activités associés
- Configurer une activité d'événement de cycle de vie si vous êtes membre du groupe propriétaire associé

Auteur d'activités

Les utilisateurs dotés du rôle d'auteur d'activités [sn_hr_le.activity_writer] peuvent configurer des activités d'événement de cycle de vie tant que vous êtes membre du groupe propriétaire qui possède l'activité. Par exemple, si vous êtes membre du groupe de propriété informatique, vous pouvez configurer une activité appartenant au groupe informatique, comme la configuration d'un compte Active Directory ou l'installation d'équipements pour un nouvel employé. Pour en savoir plus, consultez Configurer une activité d'événement de cycle de vie si vous êtes membre du groupe propriétaire associé.

Lecteur d'activités

Les utilisateurs dotés du rôle de lecteur d'activités [sn_hr_le.activity_reader] peuvent lire des événements de cycle de vie et leurs ensembles d'activités et activités associés.

Traduction automatique

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

Utiliser Enterprise Onboarding and Transitions

Une fois l'application Enterprise Onboarding and Transitions configurée, les utilisateurs dotés des rôles suivants peuvent écrire et lire des tickets d'événement de cycle de vie.

Remarque :
Un ticket d'événement de cycle de vie est un ticket RH exécuté par un événement de cycle de vie.

Auteur de tickets d'événement de cycle de vie

Les utilisateurs dotés du rôle d'auteur de tickets d'événement de cycle de vie [sn_hr_le.case_writer] peuvent créer, gérer et surveiller l'état des tickets d'événement de cycle de vie.

- Créer un ticket RH pour un événement de cycle de vie
- Surveiller l'état d'un ticket d'événement de cycle de vie

Lecteur de tickets d'événement de cycle de vie

Les utilisateurs dotés du rôle de lecteur de tickets d'événement de cycle de vie [sn_hr_le.case_reader] peuvent lire des tickets d'événement de cycle de vie.

Installer Enterprise Onboarding and Transitions

Installez Enterprise Onboarding and Transitions et les applications connexes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Toutes les applications** et sélectionnez **Enterprise Onboarding and Transitions**.
2. Sélectionnez **Installer**.
   Deux applications sont installées avec Enterprise Onboarding and Transitions :
   - Human Resources Scoped App : Événements de cycle de vie for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
   - Performance Analytics - Pack de contenu - Human Resources Lifecycle Events Enterprise Scoped App [com.sn_hr_lifecycle_pa]

Information associée

Rôles d'entreprise

Activer Lifecycle Events for Enterprise

Rôles d'entreprise

Les rôles d'entreprise vous permettent de mettre en service automatiquement des applications pour les employés via des services de fournisseurs d'identité (IDP) sous licence. Si vous êtes abonné à HR Service Delivery, les intégrations préconfigurées de certains systèmes peuvent être utilisées.

Intégrations préconfigurées pour l'intégration de nouveaux employés

Les intégrations suivantes peuvent être utilisées avec l'embauche de nouveaux employés. Ces intégrations nécessitent des abonnements au spoke pertinent dans IntegrationHub,

Traduction automatique

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

ainsi que le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Remarque :
L'événement du cycle de vie pour l'intégration d'un nouvel employé est disponible sous la forme de données de démonstration avec le module d'extension Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

- Intégration Okta pour l'intégration de nouveaux employés
- Intégration Microsoft Azure AD pour l'intégration de nouveaux employés

Informations sur l'activation

Le module d'extension Business Roles [com.snc.businessroles] est automatiquement activé avec le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Configurer un rôle d'entreprise

Créez ou modifiez un rôle d'entreprise basé sur la fonction de tâche, la région géographique, etc.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_businessroles.writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Basés sur la hiérarchie organisationnelle pour l'accès aux applications, les rôles d'entreprise vous permettent de mettre en service des applications pour vos employés. En fonction de leur poste, les employés ont besoin de différentes applications pour travailler. Par exemple, les applications dont un concepteur de produits a besoin diffèrent de celles d'un ingénieur logiciel. Chaque rôle d'entreprise est mappé à un ou plusieurs groupes, et vous pouvez créer des hiérarchies parent-enfant et des rôles d'entreprise par défaut pour mettre en service des applications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Rôles d'entreprise** > **Rôles d'entreprise**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Rôles d'entreprise

Champ	Description
Nom	Nom du rôle d'entreprise.
Rôle d'entreprise parent	D'autres rôles d'entreprise auxquels ce rôle d'entreprise appartient. Si le rôle d'entreprise a un parent, l'enfant hérite de toutes les applications mises en service pour le parent. Imaginons par exemple que vous avez un rôle d'entreprise parent appelé Tous les employés qui met en service les applications A et B, ainsi qu'un rôle d'entreprise enfant appelé Marketing qui met en service les applications C, D et E. Lorsqu'un nouvel employé se voit affecter le rôle

Traduction automatique

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

Champ	Description
	d'entreprise Marketing, toutes les applications (A-E) sont mises en service pour cet utilisateur.
Brève description	Description du rôle d'entreprise.
Valeur par défaut	Option pour définir cet enregistrement comme règle métier par défaut. Si l'option est sélectionnée, le rôle d'entreprise est automatiquement affecté à tous les nouveaux employés qui répondent aux critères d'audience de cet enregistrement. Par exemple, un rôle d'entreprise par défaut appelé Utilisateurs actifs peut être utilisé pour mettre en service des applications de base dont les utilisateurs dans l'ensemble de votre organisation ont besoin.
Audience	Définit les conditions ou les critères que le nouvel employé doit satisfaire pour que le responsable du recrutement soit en mesure d'affecter le rôle d'entreprise pour lui. Par exemple, vous pouvez utiliser les enregistrements d'audience de sorte qu'un rôle d'entreprise soit uniquement disponible pour les travailleurs sur site et qu'un autre rôle d'entreprise soit uniquement disponible pour les travailleurs à distance. Pour en savoir plus sur la configuration d'un enregistrement d'audience, consultez la section Audiences.
Actif	Option pour activer le rôle d'entreprise à utiliser.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Si vous procédez à l'intégration avec le service Okta, mappez le rôle d'entreprise à un ou plusieurs groupes Okta.
   a. Dans la liste connexe **Mapper à des groupes Okta**, cliquez sur **Modifier**.
   b. Dans la liste des groupes Okta disponibles sur la gauche, déplacez les groupes que vous souhaitez mapper au rôle d'entreprise dans la liste sur la droite.

   > **Important :**
   > Si un groupe Okta est supprimé du système Okta, ce changement ne sera pas reflété dans votre instance. Vous devez supprimer manuellement l'enregistrement en accédant à **Okta Spoke** > **Groupes Okta**, ainsi que de le supprimer de tous les mappages de rôles d'entreprise.

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Si vous procédez à l'intégration avec le service Microsoft Azure AD, mappez le rôle d'entreprise à un ou plusieurs groupes.
   a. Dans la liste connexe **Groupes**, cliquez sur **Modifier**.
   b. Dans la liste des groupes disponibles sur la gauche, déplacez les groupes que vous souhaitez mapper au rôle d'entreprise dans la liste sur la droite.

Traduction automatique

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

> **Important :**
> Si un groupe est supprimé du système Microsoft Azure AD, ce changement n'est pas reflété dans votre instance. Vous devez supprimer manuellement l'enregistrement en accédant à **Synchronisation du répertoire** > **Groupes**, ainsi que de le supprimer de tous les mappages de rôles d'entreprise.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Mettre à jour la propriété système assign_business_roles_catalog

La propriété système **assign_business_roles_catalog** vous permet d'affecter des rôles d'entreprise aux utilisateurs via un élément de catalogue dans le cadre d'un événement de cycle de vie. Elle est incluse dans le module d'extension Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]. Si vous utilisez un élément de catalogue personnalisé avec votre événement de cycle de vie, vous devez mettre à jour la propriété système à l'aide de l'ID système de cet élément.

Avant de commencer

Copiez l'ID système de l'élément de catalogue que vous souhaitez utiliser pour affecter des rôles d'entreprise dans le cadre d'un événement de cycle de vie.

Rôle requis : sn_hr_le_ent.admin

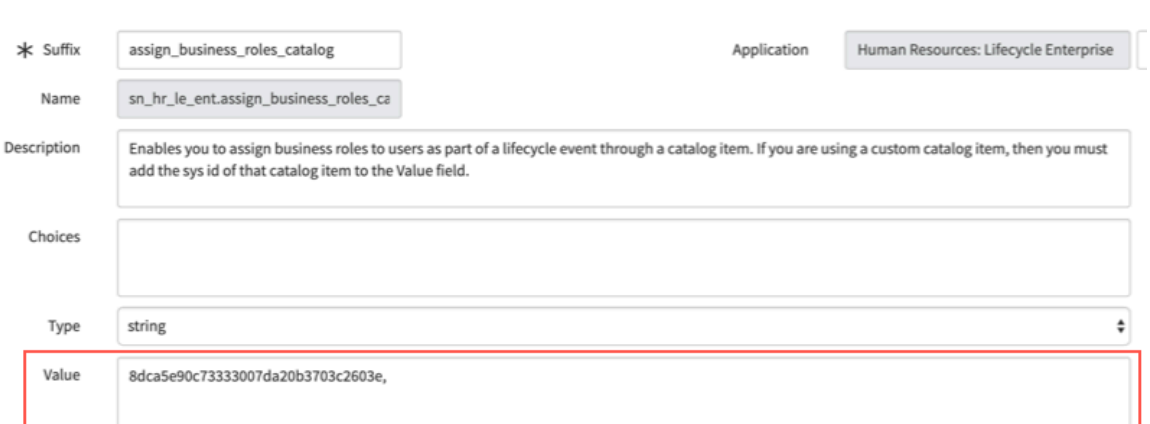
Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
La liste des propriétés système s'affiche.

2. Ouvrez l'enregistrement **sn_hr_le_ent.assign_business_roles_catalog**.

3. Dans le champ **Valeur**, ajoutez l'ID système de l'élément de catalogue à utiliser pour affecter des rôles d'entreprise dans le cadre d'un événement de cycle de vie.

> **Remarque :**
> la valeur par défaut est l'ID système de l'élément de catalogue **Affecter des rôles d'entreprise au nouvel employé** qui est inclus dans les données de démonstration de l'événement de cycle de vie pour l'intégration de nouveaux employés.



4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

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

Intégrations de Enterprise Onboarding and Transitions

Étendez les options de Enterprise Onboarding and Transitions en intégrant une autre application à l'expérience de parcours.

Intégration Okta pour l'intégration de nouveaux employés

Mettez automatiquement en service les applications appropriées pour les nouveaux employés dans le cadre du processus d'embauche avec l'intégration Okta. Cette intégration requiert le spoke Okta v1.1.1 dans IntegrationHub. Elle est configurée pour fonctionner avec l'événement de cycle de vie pour l'embauche de nouveaux employés, qui est inclus sous la forme de données de démonstration avec le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Configuration de l'intégration Okta

Pour configurer l'intégration Okta pour l'embauche de nouveaux employés, vous devez d'abord configurer le spoke Okta v1.1.1, puis extraire les groupes Okta dans votre instance et enfin configurer les rôles d'entreprise appropriés. Pour plus d'informations sur la configuration de l'intégration, consultez Configurer l'intégration Okta pour l'embauche de nouveaux employés.

Utilisation de l'intégration Okta avec l'embauche de nouveaux employés

Une fois l'intégration configurée, vous pouvez l'utiliser avec l'embauche de nouveaux employés. Les composants suivants sont inclus dans les données de démonstration pour votre utilisation et à titre d'exemple.

Remarque :
L'événement du cycle de vie pour l'intégration d'un nouvel employé est disponible sous la forme de données de démonstration avec le module d'extension Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Composant	Nom
Activité d'événement de cycle de vie	Accès à l'application et au compte (dans l'ensemble d'activités du premier jour)
Modèle de tâche RH	Affectation des groupes pour les nouveaux employés
Élément de catalogue	Affecter des rôles d'entreprise au nouvel employé

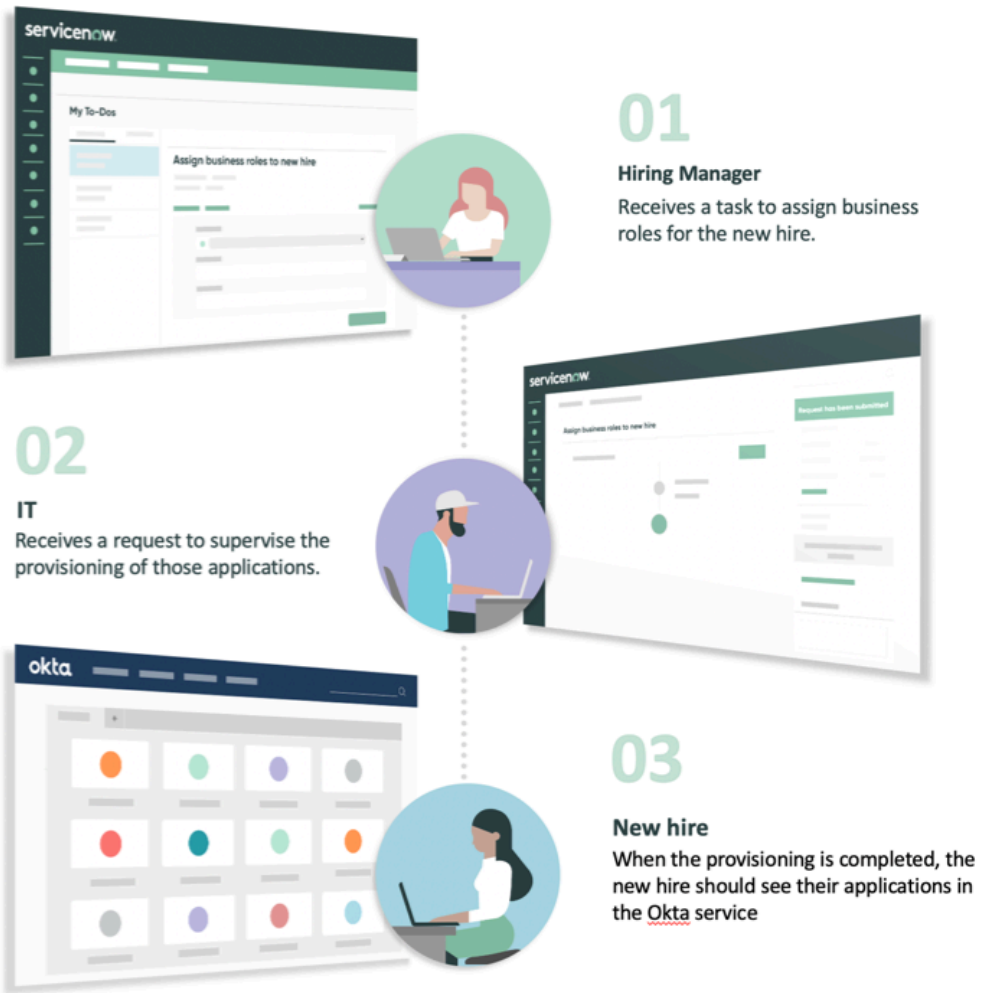
Fonctionnement de la mise en service de l'application

Le fonctionnement du processus de mise en service de l'application est le suivant. Lorsqu'un ticket d'intégration est créé, le responsable du recrutement reçoit une tâche pour affecter des rôles d'entreprise au nouvel employé. Une fois ces rôles affectés, le département Informatique reçoit une demande de supervision de la mise en service des applications. À la fin de la mise en service, le nouvel employé devrait voir ses applications dans le service Okta.

Important :
Les nouveaux employés doivent avoir un enregistrement utilisateur dans le système Okta, afin que leurs applications soient mises en service pour eux.

Traduction automatique

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



Traduction automatique

Configurer l'intégration Okta pour l'embauche de nouveaux employés

Pour configurer l'intégration Okta pour l'embauche de nouveaux employés, vous devez d'abord configurer le spoke Okta v1.1.1, puis extraire les groupes Okta dans votre instance et enfin configurer les rôles d'entreprise requis.

Avant de commencer

Cette intégration nécessite des abonnements aux éléments suivants :

- Spoke Okta v1.1.1
- Module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]

> **Remarque :**
> L'événement du cycle de vie pour l'intégration de nouveaux employés est disponible sous la forme de données de démonstration avec ce module d'extension.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Configurez le spoke Okta v 1.1.1.
   Pour obtenir des instructions sur la configuration du spoke, consultez Configurer le spoke Okta v1.1.1.
2. Extrayez les groupes Okta de votre instance.
   Pour obtenir des instructions sur l'extraction des groupes, consultez Extraire des groupes Okta .

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

Important :
Si un groupe Okta est supprimé du système Okta, ce changement ne sera pas reflété dans votre instance. Vous devez supprimer manuellement l'enregistrement en accédant à **Okta Spoke** > **Groupes Okta**, ainsi que de le supprimer de tous les mappages de rôles d'entreprise.

3. Configurez les rôles d'entreprise requis.

Remarque :
Le module d'extension Business Roles [com.snc.businessroles] est automatiquement activé avec le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Pour obtenir des instructions sur la configuration des rôles d'entreprise et leur mappage aux groupes appropriés, consultez Configurer un rôle d'entreprise.

Intégration Microsoft Azure AD pour l'intégration de nouveaux employés

Mettez automatiquement en service les applications appropriées pour les nouveaux employés dans le cadre du processus d'embauche avec l'intégration Microsoft Azure AD. Cette intégration requiert le spoke Microsoft Azure AD dans IntegrationHub. Elle est configurée pour fonctionner avec l'événement de cycle de vie pour l'embauche de nouveaux employés, qui est inclus sous la forme de données de démonstration avec le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Configuration de l'intégration Microsoft Azure AD

Pour configurer l'intégration Microsoft Azure AD pour l'embauche de nouveaux employés, vous devez d'abord configurer le spoke Microsoft Azure AD, configurer la synchronisation de répertoire à distance, puis extraire les groupes dans votre instance et enfin configurer les rôles d'entreprise appropriés. Pour plus d'informations sur la configuration de l'intégration, consultez Configurer l'intégration Microsoft Azure AD pour l'embauche de nouveaux employés.

Utilisation de l'intégration Microsoft Azure AD avec l'embauche de nouveaux employés

Une fois l'intégration configurée, vous pouvez l'utiliser avec l'embauche de nouveaux employés. Les composants suivants sont inclus dans les données de démonstration pour votre utilisation et à titre d'exemple.

Remarque :
L'événement du cycle de vie pour l'intégration d'un nouvel employé est disponible sous la forme de données de démonstration avec le module d'extension Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Composant	Nom
Activité d'événement de cycle de vie	Accès à l'application et au compte (dans l'ensemble d'activités du premier jour)
Modèle de tâche RH	Affectation des groupes pour les nouveaux employés
Élément de catalogue	Affecter des rôles d'entreprise au nouvel employé

Traduction automatique

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

Fonctionnement de la mise en service de l'application

Le fonctionnement du processus de mise en service de l'application est le suivant. Lorsqu'un ticket d'intégration est créé, le responsable du recrutement reçoit une tâche pour affecter des rôles d'entreprise au nouvel employé. Une fois ces rôles affectés, le département Informatique reçoit une demande de supervision de la mise en service des applications. À la fin de la mise en service, le nouvel employé devrait voir ses applications dans le service Microsoft Azure AD.

Important :
Les nouveaux employés doivent avoir un enregistrement utilisateur dans le système Microsoft Azure AD, afin que leurs applications soient mises en service pour eux.

Configurer l'intégration Microsoft Azure AD pour l'embauche de nouveaux employés

Pour configurer l'intégration Microsoft Azure AD pour l'embauche de nouveaux employés, vous devez d'abord configurer le spoke Microsoft Azure AD, configurer la synchronisation de répertoire à distance, puis extraire les groupes de votre instance et enfin configurer les rôles d'entreprise requis.

Avant de commencer

Cette intégration nécessite des abonnements aux éléments suivants :

Traduction automatique

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

- Spoke Microsoft Azure AD
- Module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]

> **Remarque :**
> L'événement du cycle de vie pour l'intégration de nouveaux employés est disponible sous la forme de données de démonstration avec ce module d'extension.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Configurez le spoke Microsoft Azure AD.
   Pour obtenir des instructions sur la configuration du spoke, consultez Configurer le spoke Microsoft Azure AD .
2. Configurez la synchronisation de répertoire à distance pour extraire les groupes de votre instance.

   > **Remarque :**
   > le module d'extension Remote Directory Sync [com.snc.remote_directory_sync] est automatiquement activé avec le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

   a. Accédez à la **Synchronisation du répertoire** > **Intégrations**.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Renseigner les champs du formulaire.

   Formulaire Intégrations de répertoire

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom complet de l'intégration.
Connexion et information d'identification	Définissez la valeur sur `sn_azure_ad_spoke.AzureAD`.
Fournisseur de répertoire	Définissez la valeur sur `Microsoft Azure AD`.

   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Envoyer**.

   e. Cliquez sur **Publier** pour publier l'enregistrement.

   La publication déclenche l'extraction des groupes dans votre instance afin que vous puissiez les affecter à différents utilisateurs. Les groupes sont extraits selon une planification. Vous pouvez afficher les groupes extraits en accédant à **Synchronisation du répertoire** > **Groupes**.
3. Configurez les rôles d'entreprise requis.

Traduction automatique

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

Remarque :
Le module d'extension Business Roles [com.snc.businessroles] est automatiquement activé avec le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Pour obtenir des instructions sur la configuration des rôles d'entreprise et leur mappage aux groupes appropriés, consultez Configurer un rôle d'entreprise.

Intégration Sailpoint pour l'intégration de nouveaux employés

Fournissez les applications appropriées pour les nouveaux employés dans le cadre du processus d'embauche avec l'intégration Sailpoint.

Cette intégration requiert l'application Sailpoint IdentityIQ for Service Catalog v2 à partir du ServiceNowServiceNow Store. Elle est configurée pour fonctionner avec l'événement de cycle de vie pour l'embauche de nouveaux employés, qui est inclus sous la forme de données de démonstration avec le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Configuration de l'intégration Sailpoint

Pour configurer l'intégration Sailpoint pour l'embauche de nouveaux employés, vous devez installer l'application Sailpoint IdentityIQ for Service Catalog v2 à partir du ServiceNow Store. Pour obtenir le guide d'installation ainsi que des informations complémentaires, consultez SailPoint IdentityIQ for Service Catalog v2 .

Remarque :
veillez à utiliser la version 2.0.10 ou ultérieure.

Utilisation de l'intégration Sailpoint avec l'embauche de nouveaux employés

Une fois l'intégration configurée, vous pouvez l'utiliser avec l'embauche de nouveaux employés. Les composants suivants sont inclus dans les données de démonstration pour votre utilisation et à titre d'exemple.

Remarque :
L'événement du cycle de vie pour l'intégration d'un nouvel employé est disponible sous la forme de données de démonstration avec le module d'extension Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Composant	Nom
Activité d'événement de cycle de vie	Accès à l'application et au compte dans SailPoint (dans l'ensemble d'activités du premier jour)
Modèle de tâche RH	Affecter des rôles dans SailPoint

Fonctionnement de la mise en service de l'application

Le fonctionnement du processus de mise en service de l'application est le suivant. Lorsqu'un ticket d'intégration est créé, le responsable du recrutement reçoit une tâche pour affecter des rôles et des autorisations au nouvel employé. Le responsable du recrutement doit ensuite effectuer manuellement la tâche. Une fois ces rôles affectés, le département Informatique reçoit une demande de supervision de la mise en service des applications. À la fin de la mise en service, le nouvel employé devrait voir ses applications dans le service Sailpoint.

Traduction automatique

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

Important :
Les nouveaux employés doivent avoir un enregistrement utilisateur dans le système Sailpoint, afin que leurs applications soient mises en service pour eux.

Applications de signature électronique de HR Service Delivery

Applications de signature électronique de HR Service Delivery.

Signature électronique RH

La signature électronique RH est une fonctionnalité **de signature non incorporée** pour les documents gérés et les articles de la base de connaissances joints à une tâche RH dans le cadre de son exécution. Il prend en charge trois types de signature (Confirmation, Informations d'identification et Signature) et deux types de documents (Documents gérés et Articles de la base de connaissances).

Remarque :

- La signature électronique RH doit être utilisée pour les cas d'utilisation d'authentification internes non juridiques.
- La signature électronique RH est un produit hérité qui n'a pas fait l'objet d'un développement actif.

Modèles de documents RH

Traduction automatique

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

Les modèles de documents RH fournissent une signature incorporée et prennent en charge les cas d'utilisation de signature électronique internes et externes. Il prend en charge deux types de documents, HTML et PDF.

Remarque :
Les modèles de documents RH sont un produit hérité dont l'obsolescence est en cours de préparation. Utilisez plutôt Modèles de documents.

Modèles de documents

Document Templates est une fonctionnalité de signature intégrée pour les modèles de documents HTML et PDF. Il fournit une signature incorporée et prend en charge les cas d'utilisation de signature électronique internes et externes (de type juridique également). Il prend en charge trois types de signature (signature à l'aide de l'application AdobeSign, signature à l'aide de l'application DocuSign et signature à l'aide de l'application ServiceNow) et prend en charge deux types de documents, HTML et PDF.

Signature électronique RH

Signez des documents électroniques à partir de n'importe quel équipement de bureau ou mobile prenant en charge la signature électronique. La signature électronique est une application incluse dans le périmètre qui permet aux utilisateurs de signer des documents gérés, des articles de la base de connaissances ou des modèles de documents RH avec leur signature électronique dactylographiée ou dessinée, leurs informations d'identification ou sous la forme d'un accusé de réception.

Le module d'extension Signature électronique [com.snc.esign] active la propriété système sn_esign.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur de signature électronique en exigeant un nombre minimal (deux par défaut) d'utilisateurs actifs avec ce rôle.

Remarque :
La signature électronique RH est une fonctionnalité **de signature non incorporée** pour les documents gérés et les articles de la base de connaissances joints à une tâche RH dans le cadre de son exécution. Il prend en charge trois types de signature (Confirmation, Informations d'identification et Signature) et deux types de documents (Documents gérés et Articles de la base de connaissances).

Rôles RH et de signature électronique

Par défaut, les rôles RH suivants contiennent les rôles de signature électronique suivantes.

Rôle RH	Rôle de signature électronique
Administrateur RH [sn_hr_core.admin]	Administrateur de signature électronique [sn_esign.admin]
RH de base [sn_hr_core.basic]	Gestionnaire de signature électronique [sn_esign.config_manager]

Vous pouvez utiliser les affectations telles quelles ou les modifier. Pour modifier les affectations par défaut, consultez Composants installés avec signature électronique pour plus d'informations sur la façon d'affecter un rôle à un autre rôle, groupe ou utilisateur.

Traduction automatique

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

Comment utiliser des modèles de signature électronique avec des tâches RH

Les utilisateurs qui disposent du rôle d'administrateur RH [sn_hr_core.admin] ou de base [sn_hr_core.basic] peuvent créer des modèles de signature électronique. Chaque modèle de signature électronique associe un type de document à signer (document géré, article de la base de connaissances ou modèle de document RH) à un type de signature (signature, identification ou accusé de réception). Par exemple, vous pouvez créer un modèle de signature électronique pour un accord de confidentialité qui nécessite une signature dactylographiée ou dessinée.

Pour plus d'informations, consultez Configurer un modèle de signature électronique .

Vous pouvez ensuite utiliser les modèles de signature électronique dans les tâches RH ou dans les modèles de tâches RH pour demander des signatures aux utilisateurs.

Remarque :
Sur le formulaire de tâche RH, assurez-vous que le type de tâche RH est défini sur **Signature électronique**.

- Ajout d'une tâche RH à un ticket RH
- Configurer un modèle de tâche RH

Migrer des modèles de tâches RH existants et ouvrir des tâches RH dans le module de signature électronique

Migrez les modèles de tâches RH existants et ouvrez les tâches RH sur le nouveau type de tâche RH pour signature électronique à l'aide de la tâche planifiée **Migrer les tâches de signature électronique RH**. La tâche planifiée met automatiquement à jour le type de tâche RH et le modèle de signature électronique en fonction de vos configurations existantes. Elle désactive également les anciens types de tâches RH pour les informations d'identification, la signature électronique et la signature du document.

Pour en savoir plus, consultez Migrer des modèles de tâches RH existants et ouvrir des tâches RH dans le module de signature électronique.

Informations sur l'activation

Le module de signature électronique s'active automatiquement lorsque vous activez Case and Knowledge Management. S'il ne s'active pas, vous pouvez activer manuellement la signature électronique . Pour plus d'informations sur les composants installés avec la fonctionnalité, voir Composants installés avec la signature électronique .

Information associée

Signature électronique

Sélectionnez un modèle de document RH pour une tâche de signature électronique

Si le type de document du modèle de signature électronique que vous utilisez est un modèle de document RH, vous devez sélectionner le modèle de document RH que le signataire signera sur le formulaire de ticket RH.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.basic ou sn_hr_core.case_writer.

Traduction automatique

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

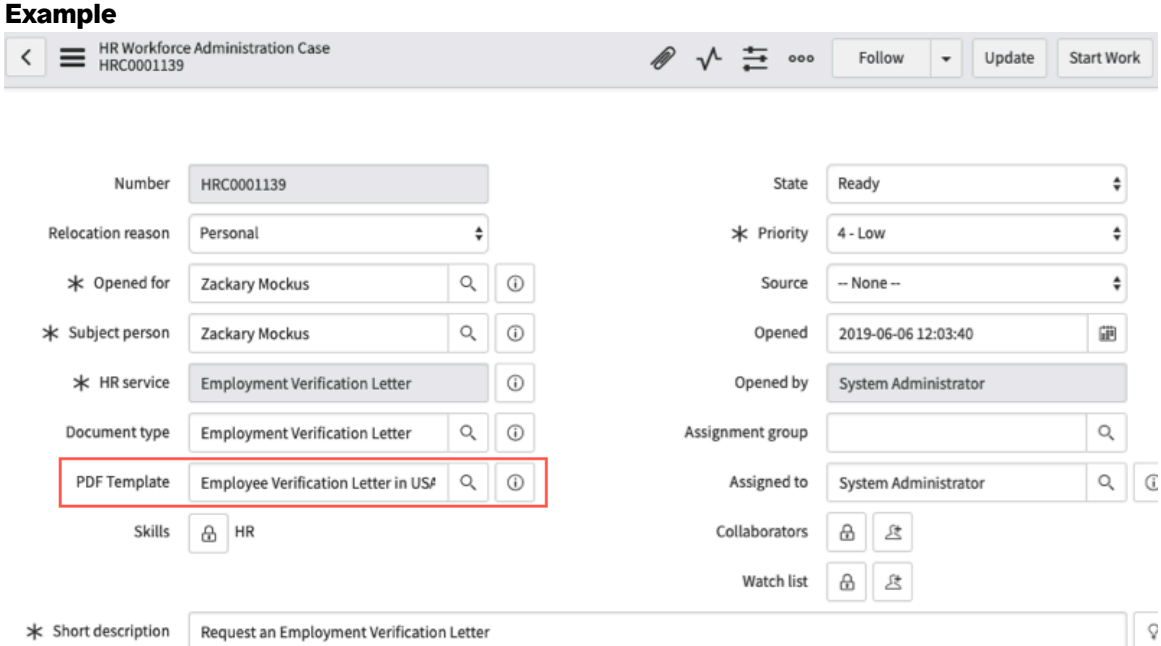
Selon le service RH que vous utilisez pour demander la signature électronique, vous devrez peut-être configurer le formulaire de ticket RH afin que le champ **Modèle PDF** s'affiche et que vous puissiez sélectionner un modèle de document RH.

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des tickets RH**et créez un nouveau ticket RH ou ouvrez un ticket RH existant.
2. Sur le formulaire de ticket RH, dans le champ **Modèle PDF**, sélectionnez un modèle de document RH.

> **Remarque :**
> Si le champ **Modèle PDF** n'est pas visible, assurez-vous que le formulaire de ticket RH correspondant au service RH que vous utilisez est configuré pour afficher ce champ. Voir Configurer le formulaire de ticket RH pour un service RH Pour en savoir plus, ainsi que Exemples de configuration de formulaires de ticket RH pour obtenir un exemple spécifique à la signature électronique.

Example



3. Affectez le ticket à un utilisateur.
4. Cliquez sur **Prêt pour le travail**.

Que faire ensuite

L'utilisateur auquel le ticket est affecté peut effectuer les actions suivantes :

1. Cliquez sur **Démarrer le travail**.
2. Cliquez sur **Afficher un aperçu du document**.
3. Dans la fenêtre Afficher un aperçu du document, cliquez sur **Générer** pour générer le document à signer. Le document à signer est ajouté comme pièce jointe au formulaire de ticket RH.

Migrer des modèles de tâches RH existants et ouvrir des tâches RH dans le module de signature électronique

Migrez les modèles de tâches RH existants et ouvrez les tâches RH sur le nouveau type de tâche RH pour signature électronique à l'aide de la tâche planifiée **Migrer les tâches de signature électronique RH**. La tâche planifiée met automatiquement à jour le type de tâche RH et le modèle de signature électronique en fonction de vos configurations

Traduction automatique

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

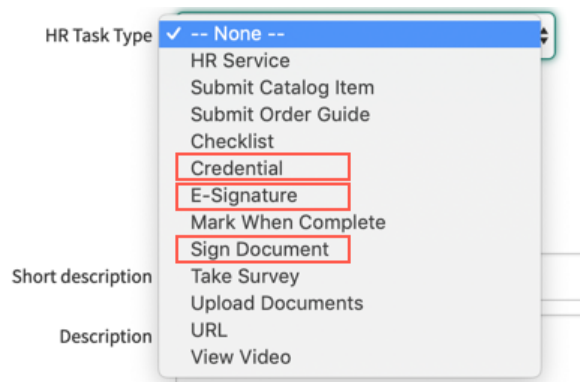
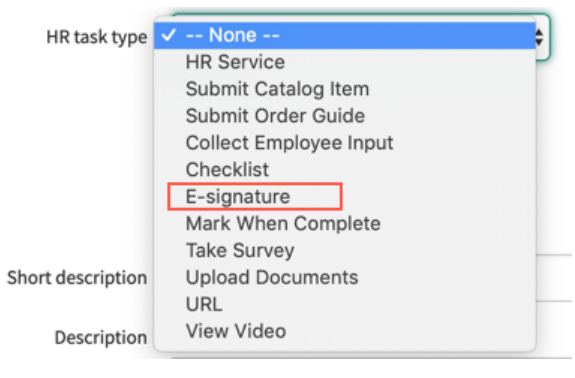
existantes. Elle désactive également les anciens types de tâches RH pour les informations d'identification, la signature électronique et la signature du document.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La tâche planifiée **Migrer les tâches de signature électronique RH** permet de migrer des modèles de tâches RH existants et des tâches RH ouvertes des types de tâches RH **Informations d'identification**, **Signature électronique** et **Signer le document** vers le nouveau type de tâche RH **Signature électronique**.

Avant la migration	Après la migration
	

Les configurations de documents et de signatures associées sont également migrées vers des modèles de signature électronique nouveaux ou existants. S'il existe un modèle de signature électronique pour la configuration de document et de signature applicable, alors le modèle de signature électronique existant est utilisé. Dans le cas contraire, un nouveau modèle de signature électronique est créé.

Type de tâche RH avant la migration	Modèle de signature électronique après la migration
Informations d'identification	• Type de document : document géré • Type de signature : informations d'identification
Signature électronique	• Type de document : document géré • Type de signature : signature
Signer le document	• Type de document : modèle de document RH • Type de signature : signature

Pour finir, les types de tâches RH **Informations d'identification**, **Signature électronique** et **Signer le document** sont désactivés. Il ne reste plus que le nouveau type de tâche RH pour la **Signature électronique**.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez la tâche planifiée **Migrer les tâches de signature électronique RH**.
3. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.
   Selon les données dont vous disposez, la migration peut prendre un certain temps.
   - Les modèles de tâches RH existants sont mis à jour pour refléter le type de tâche de signature électronique et un modèle de signature électronique.
   - Les tâches RH ouvertes sont mises à jour pour refléter le type de tâche de signature électronique et un modèle de signature électronique.
   - Les types de tâches RH **Informations d'identification**, **Signature électronique** et **Signer le document** sont désactivés.

Modèles de documents RH

Les modèles de documents RH sont utilisés pour créer et modifier des documents RH réutilisables.

Utilisez des modèles de documents RH pour créer des documents personnalisables avec des dates, des noms et des signatures. Par exemple :

- Lettres de vérification des employés
- Accords de confidentialité
- Lettres d'offre d'emploi
- Accords sur le remboursement de frais de scolarité

Vous pouvez personnaliser les modèles de documents RH en mappant des champs ou en utilisant des variables à partir des tables disponibles pour placer des données dans les champs. Vous pouvez également capturer plusieurs signatures électroniques dans un document qui se génère automatiquement une fois toutes les signatures récupérées.

Il existe deux types de **Modèles de documents** RH. Les deux permettent de créer des fichiers PDF, mais ils sont créés et gérés différemment :

1. Modèles de documents (HTML)
2. Modèles de documents PDF

Texte de confirmation

Dans vos modèles de documents, vous pouvez saisir le sens d'une signature. Vous pouvez ajouter du texte de confirmation à vos modèles de documents pour inviter l'utilisateur à cocher une case lorsqu'il appose sa signature ou qu'il fournit des informations d'identification à un document.

Modèles de documents (HTML)

Les modèles de documents sont créés dans l'application RH et utilisent des variables pour pré-remplir le document avec des informations extraites des tables. Vous pouvez définir l'apparence du document en définissant dans le modèle l'en-tête, le pied, les images, le placement du pied de page et le texte. Le système de base fournit des modèles de documents par défaut que vous pouvez utiliser pour modéliser vos documents :

- Lettre de vérification des emplois précédents au Canada
- Lettre de vérification des emplois précédents aux États-Unis

Traduction automatique

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

- Modèle de lettre d'offre d'emploi
- Accord sur l'enseignement

Avant de commencer à générer des documents, configurez les modèles avec le logo et le slogan de votre entreprise. Récupérez les éléments et informations suivants pour créer ou configurer les modèles de documents RH prédéfinis.

- Une page de l'en-tête de votre entreprise.
- Des copies de la lettre de vérification de l'emploi actuel de votre entreprise, ainsi que des modèles de lettre d'offre, s'ils sont disponibles.
- L'image du logo à utiliser dans votre en-tête. L'image d'en-tête peut avoir un maximum de 50 pixels de haut. Si votre en-tête comprend un logo et un texte, assurez-vous que l'image du logo inclut le texte, car vous pouvez seulement configurer l'image dans l'en-tête.
- L'image de logo à utiliser dans votre pied de page, le cas échéant. L'image du logo peut avoir un maximum de 15 pixels de haut. Vous pouvez configurer à la fois une image et un texte dans le pied de page. Pour de meilleurs résultats, assurez-vous que l'image est optimisée et utilisez un fichier SVG (Scalable Vector Graphics).

Important :
L'utilisation des modèles de documents RH avec itext5 n'est plus prise en charge. Utilisez plutôt des modèles de documents RH avec itext7.

Pour utiliser la fonctionnalité des modèles de documents RH avec itext7, la propriété booléenne **itext7.pdf_conversion** doit être définie sur vrai dans le champ d'application Human Resources : Core (sn_hr_core). Cette propriété a été définie sur true, par défaut, depuis la mise en Paris production. Si vous utilisez la version des modèles de documents RH qui a été publiée avant la Paris version, créez manuellement la propriété **itext7.pdf_conversion** pour passer à itext7.

Modèles de documents PDF

Les modèles de documents PDF proviennent de **Managed Documents** et utilisent le mappage de champs pour pré-remplir le document avec des informations extraites des tables. Avant de personnaliser un document :

- Le document doit être un PDF à compléter. Rendez-vous sur la page d'accueil d'Adobe et cherchez comment convertir des formulaires existants en fichiers PDF à compléter pour apprendre à créer des documents PDF à compléter https://www.adobe.com/ .
- Le document doit être téléchargé et publié.

Le système de base fournit le modèle de document PDF par défaut, par exemple : Accord de confidentialité (exemple).

Génération de documents

Les menus **Modèle de document** et **Modèle de document PDF** permettent de générer des documents PDF qui peuvent être examinés ou imprimés et peuvent nécessiter plusieurs signatures.

Vous pouvez vouloir générer un document à partir d'un ticket RH, par exemple, lorsqu'un employé demande une lettre de vérification des emplois précédents. Pour plus d'informations sur la génération d'un document PDF à partir d'un ticket RH, consultez Génération de documents RH .

Traduction automatique

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

Information associée

Fonctionnalités de Managed Documents

Configurer un modèle de document RH (HTML)

Créez ou modifiez des modèles de documents RH avec votre logo d'entreprise et vos critères d'audience. Les modèles de documents sont créés dans l'application RH et utilisent des variables pour pré-remplir le document avec des informations extraites des tables afin de créer des documents RH réutilisables.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.manager et sn_hr_le.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modèles de documents RH permettent de personnaliser des documents RH afin de les adapter au service et à la personne.

Le système de base fournit des exemples de lettres de vérification des emplois précédents, d'accords sur le remboursement de frais de scolarité et de lettre d'offre d'emploi.

Le corps du texte est défini et formaté avec TinyMCE et peut fusionner ou inclure des variables d'utilisateur et de table pendant la génération de documents. Le générateur de PDF ne prend pas en charge certains éléments HTML.

Remarque :
L'exemple de lettre d'offre d'emploi n'apparaît que lorsque **Human Resources Scoped App: Lifecycle Events** est activé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Modèles de documents**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur un modèle de document existant pour le modifier.
   Lorsque vous sélectionnez **Nouveau**, la liste des modèles de documents RH apparaît.
3. Sélectionnez **Modèle de document**.

   Remarque :
   Pour connaître les différences entre les types de modèles de document, consultez Modèles de documents RH.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle de document RH

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de document RH.
Table	Sélectionnez la table associée au type de modèle. La table détermine les variables disponibles qui peuvent être utilisées. **Remarque :** Seules les tables auxquelles vous avez accès apparaissent.
Type de document	Sélectionnez le type de document auquel ce modèle s'applique. Cliquez sur **Nouveau** sous **Type de document RH** pour créer un type de document.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Un type de document est requis lorsque vous souhaitez qu'une liste de documents apparaisse dans le formulaire de ticket RH. Les **Critères RH** sont utilisés avec ce champ pour réduire la liste des documents que vous souhaitez rendre disponibles pour un ticket RH. Voir Utilisation de types de documents avec des modèles de documents RH. **Remarque :** Lors de la création d'un type de document, la **Valeur** se remplit automatiquement à partir du nom que vous saisissez (en minuscules et avec des tirets bas).
Image d'en-tête	Sélectionnez cette option pour ajouter une image dans l'en-tête. Vous pouvez ajouter le logo de votre entreprise à l'aide de cette fonctionnalité. **Remarque :** Les types de fichiers pris en charge sont : JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF et JBIG2.
Position d'image d'en-tête	Sélectionnez l'emplacement où vous voulez que l'image d'en-tête s'affiche.
Critères RH	Sélectionnez les critères d'audience de ce document. Par exemple, vous pouvez créer une lettre destinée uniquement aux employés canadiens. Les critères RH limitent le nombre d'utilisateurs du modèle. **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .
Corps	Saisissez le texte et formatez-le pour inclure le corps du modèle. Pour insérer les variables, placez votre curseur à l'emplacement désiré et cliquez sur la variable. Les variables disponibles sont répertoriées sous **Champs**. Utilisez les outils de mise en forme dans le **Corps** pour appliquer des options de mise en forme (par exemple, gras, italique, soulignement ou style de police). Le corps est un emplacement réservé au texte HTML et aux variables jetonisées. Lorsque le PDF est généré, les variables sont résolues avant qu'il soit envoyé au module d'extension PDF Generator [com.snc.pdf_generator]. **Remarque :** Les balises de style permettant d'aligner le texte vers la gauche ou vers la droite ne sont actuellement pas prises en charge. Vous devez utiliser une marque d'espace. Les styles Jelly et CSS ne sont pas pris en charge.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Sélectionner des variables	Liste de variables pouvant être utilisées dans le corps du modèle. Les variables récupèrent les informations dans la table sélectionnée pour personnaliser le modèle. Les décalages sont pris en charge pour les variables de date. Les décalages augmentent ou soustraient des jours, des semaines ou des mois à partir d'une date utilisée dans un modèle. Les variables valides pour le décalage de date sont les suivantes : ○ + (plus) ○ - (moins) ○ d (jours) ○ w (semaines) ○ m (mois) Exemples : ○ Lettre d'offre d'emploi (cinq jours après la date indiquée) : Votre offre est valable jusqu'au ${Date +5d}. ○ Prestations pour un employé congédié (deux semaines à compter de la date de cessation d'emploi) : Vos prestations prendront fin à compter du ${subject_person.hr_profile.employment_end_date +2w}. **Remarque :** Seules les variables auxquelles vous avez accès apparaissent.
Image de pied de page	Sélectionnez cette option pour ajouter une image dans le pied de page. La hauteur d'origine de votre image ne doit pas dépasser 170 pixels. Définissez l'échelle de votre image à 30 % ou assurez-vous que la hauteur de l'image est inférieure à 50 pixels afin que l'image soit claire et visible. **Remarque :** Les types de fichiers pris en charge sont : JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF et JBIG2.
Position de l'image de pied de page	Sélectionnez l'emplacement où vous voulez que l'image de pied de page s'affiche.
Texte de pied de page	Saisissez du texte. Par exemple, vous pouvez ajouter des mentions de propriété et de confidentialité.
Taille de page	Sélectionnez le format de page dans la liste de choix. **Remarque :** Le format A4 est de 210 x 297 millimètres.

Traduction automatique

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

5. Placez le curseur à l'emplacement souhaité dans le corps du modèle et cliquez sur les boutons **Insérer la date** ou **Insérer la signature** pour insérer ces variables.
   Vous pouvez utiliser ces boutons plusieurs fois pour ajouter différents types de dates ou de signatures en fonction des variables que vous choisissez.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer votre document et rester sur le formulaire **Modèle de document RH** ou cliquez sur **Envoyer** pour enregistrer et revenir à la liste **Modèles de documents RH.**
7. Examinez l'apparence du document généré en empruntant l'identité d'un employé et en soumettant l'élément de catalogue associé.

   Empruntez l'identité de l'utilisateur affecté au travail sur le ticket pour générer la lettre dans le ticket RH. Continuez à modifier et tester le modèle de document jusqu'à ce que vous soyez satisfait du PDF généré.

   TinyMCE permet de créer un texte riche que le générateur de PDF ne prend pas en charge. Les éléments HTML non pris en charge sont les suivants :

   Remarque :
   Les éléments HTML suivants ne sont PAS pris en charge :

   - Alignement vertical.
   - Sauts de page.
   - Couleur spécifique à la table (la couleur du texte est prise en charge).
   - Espacement personnalisé entre des blocs de texte ou d'images.
   - Largeur de colonne personnalisée dans les tables HTML.
   - Alignement de colonne personnalisé dans les tables HTML.
   - Style de bordure personnalisé dans les tables HTML.
   - Manipulation de texte CSS (y compris les balises de police basées sur CSS).
   - Style en ligne.
   - Images d'arrière-plan.

   Voir Fonctions d’édition dans l’éditeur TinyMCE .

Information associée

Configurer un enregistrement de critères RH

Configurer un modèle de document PDF RH

Créez ou modifiez des modèles de documents PDF RH personnalisés avec vos critères spécifiques. Les modèles de documents PDF proviennent de Managed Documents et prennent soit la forme d'un PDF à compléter avec des champs mappés, soit la forme d'un PDF standard avec une signature en ligne.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modèles de documents PDF vous permettent de prendre un document existant et de le réutiliser avec des informations personnalisées à partir d'un ticket RH ou de n'importe quelle table disponible. Par exemple, vous pouvez choisir un document PDF à compléter

Traduction automatique

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

à partir de Managed Documents, et mapper des champs pour personnaliser le document chaque fois qu'il est utilisé.

Le document doit être un PDF à compléter pour pouvoir mapper les champs à une table. Rendez-vous sur la page d'accueil d'Adobe et lancez une recherche sur les fichiers PDF à compléter pour apprendre à créer des documents PDF à compléter https://www.adobe.com/ .

Remarque :
Les PDF à compléter présentés à un employé n'enregistrent aucune donnée renseignée par l'employé (à l'exception des signatures). Les fichiers PDF à compléter ne sont utilisés que pour mapper les champs à une table.

Les documents sont téléchargés et consultés à partir de l'application Managed Documents dans la table Documents [dms_document]. Les documents doivent être publiés sous forme de révision de document avant de pouvoir être consultés.

Le système de base fournit le modèle de document d'accord de confidentialité comme exemple de modèle de document PDF.

Remarque :
Voir. Fonctionnalités de Managed Documents

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Modèles de documents**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur un modèle de document PDF existant pour le modifier.
   Lorsque vous sélectionnez **Nouveau**, la liste des modèles de documents RH apparaît.
3. Sélectionnez **Modèle de document PDF**.

   Remarque :
   Pour connaître les différences entre les types de modèles de document, consultez Modèles de documents RH.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle PDF RH

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de document PDF RH.
Table	Sélectionnez la table associée au type de modèle. La table détermine les champs disponibles qui peuvent être mappés. **Remarque :** Seules les tables auxquelles vous avez accès apparaissent.
Type de document	Sélectionnez le type de document auquel ce modèle s'applique. Cliquez sur **Nouveau** sous **Type de document RH** pour créer un type de document. Un type de document est requis lorsque vous souhaitez qu'une liste de documents apparaisse dans le formulaire de ticket RH. Les Critères RH sont utilisés avec ce champ pour réduire la liste des documents que vous souhaitez rendre disponibles pour un ticket RH.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Voir Utilisation de types de documents avec des modèles de documents RH. **Remarque :** Lors de la création d'un type de document, la **Valeur** se remplit automatiquement à partir du nom que vous saisissez (en minuscules et avec des tirets bas).
Actifs	Option permettant d'activer le modèle de document PDF RH en vue de son utilisation.
Révision de document	Sélectionnez le document et la révision sur lesquels est basé le modèle de document PDF. Les documents répertoriés proviennent de Managed Documents. **Remarque :** Le groupe d'utilisateurs et le propriétaire de document déterminent les révisions qui peuvent être affichées ou sélectionnées.
Critères RH	Sélectionnez les critères d'audience de ce document. Par exemple, vous pouvez créer une lettre destinée uniquement aux employés canadiens. Les critères RH limitent le nombre d'utilisateurs du modèle. **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .
Aperçu PDF	Apparaît après avoir enregistré ou sélectionné un modèle PDF existant. Cliquez sur cette option pour afficher un aperçu du modèle. **Remarque :** L'utilisation de balises de style pour l'alignement du texte n'est pas prise en charge. Utilisez des espaces pour aligner votre texte.

5. Cliquez sur **Envoyer** ou sur **Enregistrer** pour enregistrer votre modèle de document PDF.
   Le bouton **Marquer les signatures** apparaît sur la barre de menu du haut. Cliquez dessus pour mapper l'emplacement où insérer des signatures dans le modèle. Un aperçu du modèle de document PDF s'affiche pour définir un bloc de signature.

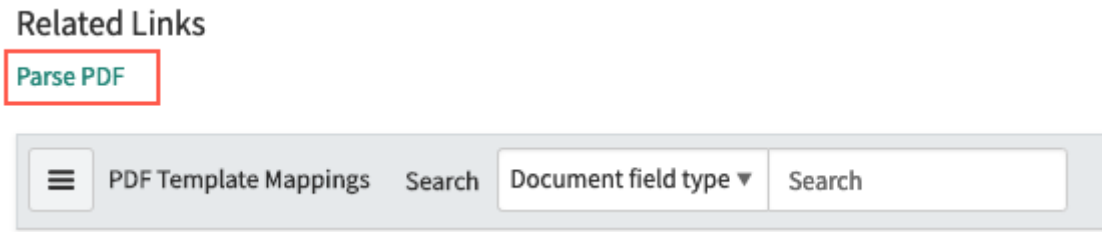
   Le lien connexe **Analyser le PDF** apparaît. Lorsque le modèle contient des champs qui peuvent être mappés, le lien **Analyser le PDF** apparaît sous **Liens connexes**.

6. Cliquez sur **Analyser le PDF** si le lien apparaît sous **Liens connexes** pour afficher les champs qui peuvent être mappés.

Traduction automatique

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

Le formulaire PDF AcroForm détermine quels champs peuvent être mappés et la table sélectionnée détermine les informations que vous pouvez renseigner dans ces champs.



La liste **Mappages de modèles PDF** apparaît. Cliquez sur les champs du PDF pour les mapper avec les champs de la table sélectionnée. Vous pouvez personnaliser votre document avec des informations pré-remplies à partir de la table. Voir Ajouter ou modifier un mappage de modèles PDF. Après avoir créé ou modifié les mappages de champs, le bouton Aperçu PDF apparaît.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier un mappage de modèles PDF

Le mappage de modèles PDF vous permet d'ajouter des informations provenant de tables spécifiées dans un document RH réutilisable configuré dans un modèle de document PDF.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr.core_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les mappages de modèles PDF sont tirés de la table associée au modèle de document PDF. Le mappage de modèles PDF est accessible à partir d'un modèle de document PDF qui contient des champs pouvant être mappés. Consultez Configurer un modèle de document PDF RH.

La section Mappages de modèles PDF apparaît lorsqu'un nouveau document PDF à compléter a été téléchargé à partir de Managed Documents et lorsque vous sélectionnez le lien **Analyser le PDF**.

Procédure

1. Sélectionnez un champ à modifier.
2. Complétez le formulaire.

Champ	Description
Nom de champ	Entrez un nom qui représente le mappage de champs et qui est stocké dans le cadre du mappage de documents dans la base de données.
Modèle de PDF RH	Nom du modèle PDF associé au mappage de champs.
Champ de document	Champ qui apparaît dans le modèle de document. Généralement identique à **Nom de champ**, mais peut être différent. Par exemple, sur un modèle de document I-20, un **Champ de documents** est #form[0].Prénom. Mais le **Nom de champ** peut être Prénom.
Type de champ de document	Sélectionnez le type de champ à mapper. Les choix possibles sont les suivants : ○ Signature ○ Champ de texte ○ Case à cocher

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Combo ○ Radio
Valeur de l'aperçu	Entrez une valeur de mappage de champ pour l'aperçu. **Remarque :** Utilisez ce champ pour tester une valeur de champ sans passer par le processus de mappage des champs ou sans créer de ticket pour tester vos mappages. Le contenu saisi ici s'affichera dans votre document.
Script avancé	Utilisez ceci pour configurer des champs de script pour un mappage complexe d'un champ. Par exemple, pour mapper à un document un champ Numéro de sécurité sociale à partir de la table Profil RH [sn_hr_core_profile] et le formater correctement, il faut utiliser un script.
Table de mappage	Table d'où proviennent les champs mappés.
Champ de mappage	Champ qui mappe les informations dans votre document.
Utiliser une date de signature	Cochez cette case si vous souhaitez que la date de signature soit saisie en même temps que la signature lorsqu'un utilisateur signe le document.
Numéro de page	Numéro de page du document PDF où le champ mappé doit insérer des informations. Par exemple, entrez une valeur de 2 lorsque le champ mappé doit apparaître à la page 2 du document PDF.
Actifs	Cochez cette case pour activer le mappage de champs.
Sélectionner le format de date	Apparaît lorsque la case **Utiliser une date de signature** est cochée. Spécifiez le format de date à utiliser sur un document. ○ Format de date utilisateur : utilise le format de date spécifié sur la table Utilisateur [sys_user] pour l'utilisateur connecté. ○ Format de date spécifique : lorsque cette option est sélectionnée, le format de date spécifique apparaît. Cliquez sur l'icône **Suggestion** pour effectuer votre sélection parmi une liste de formats.

3. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer votre mappage de champs et rester sur le formulaire Modèle de document PDF RH ou cliquez sur **Envoyer** pour enregistrer votre mappage de champs et revenir à la liste Modèles de documents RH.

Utilisation de types de documents avec des modèles de documents RH

Les types de documents limitent les choix de documents admissibles en fonction du service RH. Pour les organisations qui gèrent de grandes quantités de documents, les types de documents aident à catégoriser et facilitent la recherche de documents.

Traduction automatique

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

Par exemple, vous pouvez avoir plusieurs lettres de vérification des emplois précédents, selon que l'employé est à temps plein, à temps partiel ou intérimaire. Les critères RH d'un service RH déterminent le type de lettre à envoyer.

Lorsqu'un ticket RH est créé pour un service RH, il vérifie :

- Le modèle de ticket RH correspondant au service RH
- Le type de document correspondant au modèle de ticket RH
- Les critères RH

La vérification de ces informations permet de restreindre la recherche pour obtenir la lettre correcte ou de remplir automatiquement la lettre qui convient.

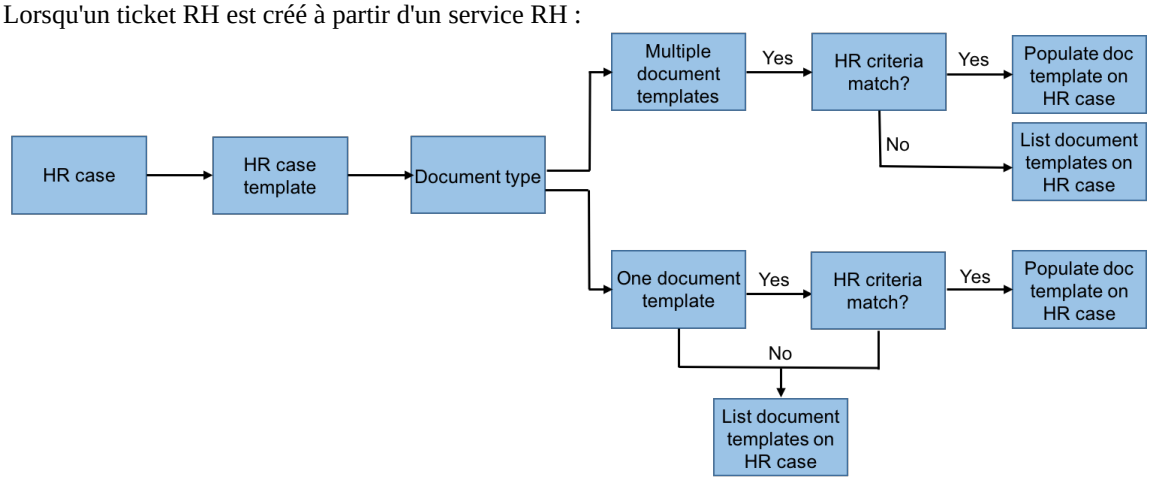
Configuration des types de documents

Pour utiliser cette fonctionnalité :

- Ajoutez un type de document à vos modèles de documents.
- Ajoutez le type de document à un modèle de ticket RH. À partir de l'environnement classique des modèles RH, vous pouvez ajouter un modèle PDF spécifique, mais vous ne pouvez pas spécifier de type de document. L'ajout d'un modèle PDF spécifique permet de renseigner automatiquement le formulaire de ticket RH, mais cela manque de souplesse lorsque vous traitez plusieurs documents.
- Ajoutez le modèle de ticket RH à un service RH.
- Ajoutez des critères RH au service RH.
  - L'utilisation de critères RH vous procure une grande flexibilité pour choisir ou remplir automatiquement un document pour un service RH.
  - lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .

Fonctionnement

Lorsqu'un ticket RH est créé à partir d'un service RH :



Le modèle de ticket RH recherche un type de document pour déterminer quel **Modèle de document** ou **Modèle de document PDF** appliquer à un ticket. Il tente de placer automatiquement un modèle de document sur un ticket RH :

Traduction automatique

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

- En vérifiant si des documents sont associés au type de document.
- Si un seul document est associé au type de document et que les critères RH sont vides, placez ce document sur le formulaire **Ticket RH.**
- Si le modèle de document contient des critères RH, vérifiez si la **Personne** sur le formulaire **Ticket RH** correspond aux critères. Si oui, placez le modèle de document sur le formulaire **Ticket RH.**
- S'il existe plusieurs modèles de documents pour le type de document, vérifiez les **Critères RH**. Lorsqu'un seul document correspond, remplissez le modèle de document sur le formulaire **Ticket RH.** Lorsque plusieurs documents correspondent, ne les remplissez pas, mais listez les documents dans la liste Type de document du formulaire de **ticket RH** .
- Lorsque les **critères RH** ne sont disponibles sur aucun modèle de document, répertoriez les documents dans la liste Type de document du formulaire de **ticket RH** .

Remarque :
Le service RH et les modèles de documents RH comportent des critères RH. Sur les services RH, les critères RH limitent les services admissibles pour un employé. Par exemple, vous pouvez fournir des services 401(k) à des employés américains, mais pas à des employés d'autres nationalités. Sur les modèles de documents RH, les critères RH limitent les employés à qui s'adresse le document. Par exemple, lorsque vous avez des lettres de vérification des emplois précédents destinées à des employés américains et d'autres nationalités, utilisez les critères RH pour déterminer le document qui s'applique.

Ajout d'une authentification de signature pour les documents RH

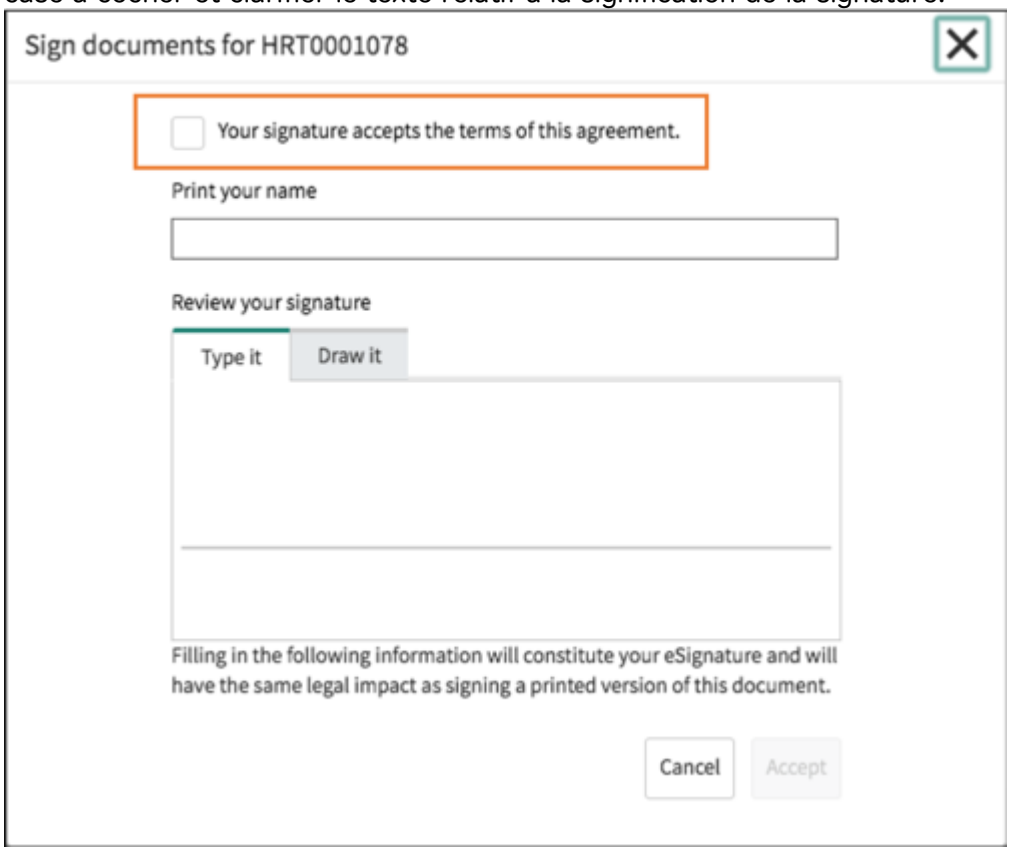
Vous pouvez ajouter une case à cocher d'authentification avec du texte personnalisé sur les documents RH associés à une tâche RH.

Les authentifications de signature permettent de saisir le sens de la signature (par exemple, examen, approbation, responsabilité ou paternité).

Traduction automatique

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

Pour une tâche de type signatures électroniques, vous pouvez afficher une case à cocher et clarifier le texte relatif à la signification de la signature.

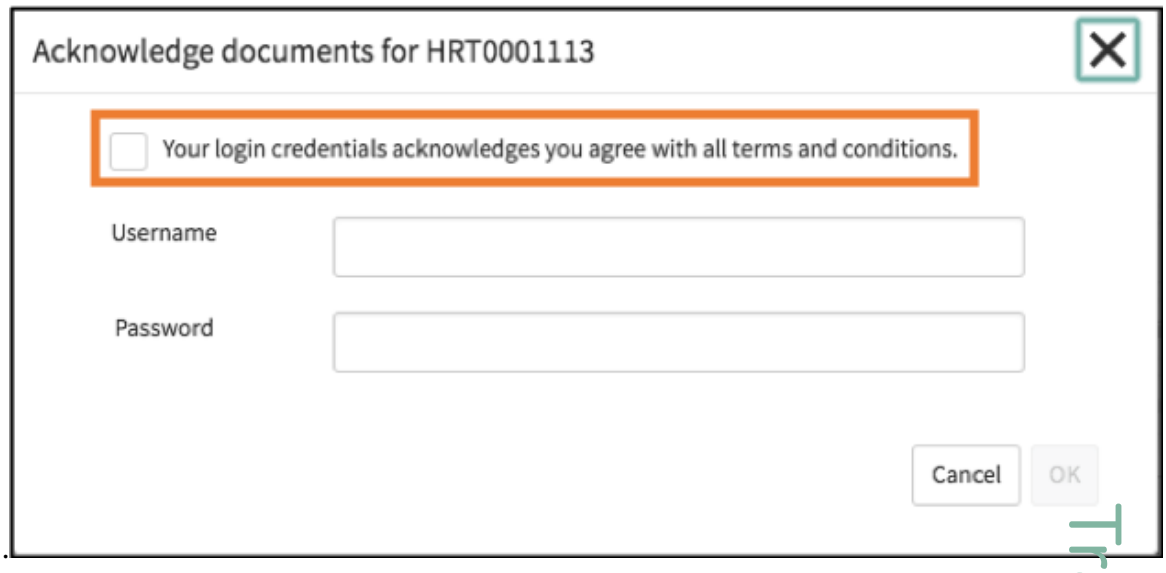


Pour une tâche de type signature de document, vous pouvez afficher une case à cocher et clarifier le texte relatif à la signification de la signature.

Traduction automatique

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

Pour les authentifications, vous pouvez afficher une case à cocher et clarifier le texte sur l'utilisation des informations d'identification.



Il existe plusieurs façons d'ajouter la case et le texte pour les différents types de tâches.

Créer une authentification de signature à partir d'une tâche RH

Cette méthode permet de créer la case et le texte d'authentification une fois pour la tâche RH spécifique. Elle ne les enregistre pas pour les prochaines tâches RH du même type.

- À partir d'un ticket RH existant, ajoutez une tâche RH.
- À partir de la tâche RH, sélectionnez un type de tâche RH :

  Signature électronique.
- Sélectionnez un modèle de signature électronique.

Remarque :
Voir Ajout d'une tâche RH à un ticket RH.

Créer ou modifier un modèle RH (tâche)

Cette méthode permet de créer une case et un texte d'authentification chaque fois que le service RH est demandé dans le cadre d'un ticket RH.

- Table : sélectionnez une table de tâche RH.
- Type de tâche RH : sélectionnez un type :
  - Signature électronique
  - Signer le document

    Remarque :
    Le ticket RH parent nécessite un document PDF.
  - Informations d'identification
- Document d'authentification : joignez un document.
- Texte d'authentification : (Ajouter ce champ) Entrez le texte qui apparaîtra en regard de la case à cocher.

Remarque :
Voir Configurer un modèle de tâche RH.

Traduction automatique

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

Créer ou modifier un modèle de document RH

Cette méthode permet de créer une case et un texte d'authentification chaque fois que le document est associé à un ticket RH.

À partir du modèle de document RH, ajoutez du texte dans le champ **Texte d'authentification**.

Remarque :
Voir Configurer un modèle de document RH (HTML) ou Configurer un modèle de document PDF RH.

Automatiser les demandes de signature à l'aide de modèles

Pour plus d'informations sur l'utilisation des modèles DocuSign et l'automatisation des demandes de signature à l'aide de modèles, consultez Comment automatiser les demandes de signature à l'aide de modèles .

Pavé de signature pour les RH

Le pavé de signature est une fonctionnalité accessible à n'importe quelle application. Il capture une signature électronique qui peut être associée à un document ou à une tâche.

L'application HR Service Delivery utilise le pavé de signature avec les documents d'intégration comme des lettres d'offre d'emploi, l'approbation de vérification des antécédents, les reconnaissances de politiques d'entreprise, et plus encore.

Le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] active le module d'extension Signature Pad [com.snc.signaturepad]. La table Images de signatures [signature_image] est installée avec ce module d'extension.

Assurez-vous que la case **Oui** est cochée dans le champ **com.snc.signaturepad.retrieveSignature** des propriétés RH. Consultez Propriétés RH.

Remarque :
Signature électronique

Utiliser

Vous pouvez envoyer à vos employés des documents qui nécessitent une vérification de l'utilisateur, comme une signature numérique ou une saisie de leur nom.

Lorsque le pavé de signature est associé à un document ou à une tâche, il capture la signature dessinée comme une image et la stocke dans la table Images de signature [signature_image].

Remarque :
La saisie d'une signature permet d'authentifier, mais ne capture pas une image qui est stockée.

Pour les **Modèles de documents RH**, utilisez le bouton **Insérer une signature** pour insérer une variable qui invite un utilisateur à signer le document. Pour **Modèles de documents PDF HR**, utilisez le champ de nom **Signature de l'employé** et **Mappages de modèles PDF** pour inviter un utilisateur à signer le document. Consultez Modèles de documents RH.

Remarque :
Vérifiez la condition des actions d'interface utilisateur du document généré pour s'assurer que cette fonctionnalité fonctionne correctement.

Exemples

Traduction automatique

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

Le système de livraison RH utilise des documents PDF pour divers scénarios. Exemple de code utilisé pour appeler une page d'interface utilisateur ou une boîte de dialogue pour le pavé de signature :

```
var gDialog = new GlideModal('accept_signature');
gDialog.setTitle(new GwtMessage().getMessage('Please sign document'));
gDialog.setWidth("500");
gDialog.setPreference('sysparm_document_id', gel('task_sys_id').value);
gDialog.setPreference('sysparm_table_name', gel('task_table').value);
gDialog.setPreference('sysparm_draw_only', 'false');
gDialog.render();
```

Exemple de code utilisé dans un document après qu'une signature a été acceptée et qu'un document PDF final a été créé :

HTML XML

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <j:if test="$[jvar_isMSIE8 || jvar_isMSIE7]">
        <g:requires name="scripts/flashcanvas.jsx" includes="true"/>
    </j:if>
    <j:if test="${GlideMobileExtensions.getDeviceType() != 'doctype'}">
        <g:requires name="scripts/lib/jquery_includes.jsx" includes="true" />
    </j:if>
    <g:requires name="scripts/jquery.signaturepad.min.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/signature_pad.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/json2.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/jquery.signaturepad.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/heisenberg/heisenberg_all.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/classes/ajax/GlideAjax.jsx" includes="true" />

    <g:ui_form>
        <input type="hidden" id="sysparm_retrieve_signature" value="$[gs.getProperty('com.snc.signaturepad.retrieveSignature')]" />
        <input type="hidden" id="sysparm_draw_only" value="$[sysparm_draw_only]" />
        <input type="hidden" id="document_id" name="document_id" value="${sysparm_document_id}"></input>
        <input type="hidden" id="signature_redirect_url" name="signature_redirect_url" value="$[sysparm_redirect_url]"/>
        <input type="hidden" id="table_name" name="table_name" value="${sysparm_table_name}"></input>
        <div class="sigPad">
            <j:if test="${sysparm_draw_only != 'true'}">
                <div class="typeItDesc">
                    <label for="name">${gs.getMessage('Print your name')}</label>
                    <input type="text" aria-label="Print your name here to acknowledge or sign the document" name="signed_name"
id="signed_name" class="signed_name" maxlength="25"/>
                </div>
                <p class="typeItDesc">${gs.getMessage('Review your signature')}</p>
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <ul class="nav nav-tabs sn-tabs-basic sigNav">
                    <li class="typeIt"><a href="#type-it" id='typeItLink'>${gs.getMessage('Type it')}</a></li>
                    <li class="drawIt"><a href="#draw-it" id='drawItLink'>${gs.getMessage('Draw it')}</a></li>
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </ul>
            </j:if>
            <j:if test="${sysparm_draw_only == 'true'}">
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <div class="sigNav">
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </div>
            </j:if>
            <div class="sig sigWrapper">
                <div class="typed"></div>
                <canvas class="pad"></canvas>
                <input type="hidden" name="output" class="output"/>
            </div>
            <p/>
            ${gs.getMessage('Filling in the following information will constitute your eSignature and will have the same legal impact
as signing a printed version of this document.')}
            <div style="float:right">
                <button id='cancelSignature' data-dismiss="GlideModal" onclick="return onCancelSignature();" class="btn btn-default"
style="margin-right:10px;">${gs.getMessage('Cancel')}</button>
                <button id='acceptSignature' onclick="return onAcceptSignature();" class="btn btn-primary">${gs.getMessage('Accept')}
</button>
                <input type="hidden" id="btn_clicked" name="btn_clicked" value="none"></input>
            </div>
        </div>
        <canvas id="typedCanvas" style="display:none;"></canvas>
    </g:ui_form>
</j:jelly>
```

Traduction automatique

Activer le module d'extension Signature Pad

Pour activer le pavé de signature dans votre application, activez le module d'extension Signature Pad [com.snc.signaturepad]. La table Images de signatures [signature_image] est installée avec ce module d'extension.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Après l'achat de l'abonnement, activez le module d'extension dans cette instance de production.

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

Vous pouvez évaluer la fonctionnalité sur une instance de sous-production sans frais en la demandant au système de service client HI.

Procédure

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

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

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

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

Modèles de documents

Avec l'application ServiceNow® Modèles de documents, vous pouvez créer des modèles de documents HTML et PDF pour générer des lettres ou des documents standard. Vous pouvez automatiser et simplifier le processus de remplissage, de signature et de révision d'un document en ligne.

Par ailleurs, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

Permettre à plusieurs participants de travailler en collaboration sur un seul document

Créez des tâches spécifiques pour certains participants, telles que la signature, le remplissage ou la révision. Lancez automatiquement des tâches en fonction de l'ordre défini pour les participants.

Collecter des informations répétitives et les distribuer partout où cela est nécessaire

Conservez les informations sur le document, afin que les participants n'aient plus besoin de le remplir. Validez et récupérez les données à tout moment.

Obtenir des perspectives en temps réel

Affichez un aperçu du document à n'importe quelle étape du processus de saisie d'informations. Déterminez à quelle étape se trouve l'action en attente et quel participant est concerné.

Informer le participant

Informez les participants sur les tâches de documents qui leur sont affectées.

Sécuriser un document

Fournissez un accès aux documents aux participants mappés uniquement.

Premiers pas

Explorer	Configurer
En savoir plus sur les modèles de documents	Planifier et configurer votre implémentation

Traduction automatique

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

Premiers pas (suite)

Utiliser	Référence
Automatisez et simplifiez le processus de remplissage, de signature et de révision d'un document en ligne	Obtenir des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés

Explorer Modèles de documents

Apprenez comment utiliser l'application Modèles de documents depuis l'activation du module d'extension jusqu'au remplissage, à la signature et à l'approbation d'un document en ligne.

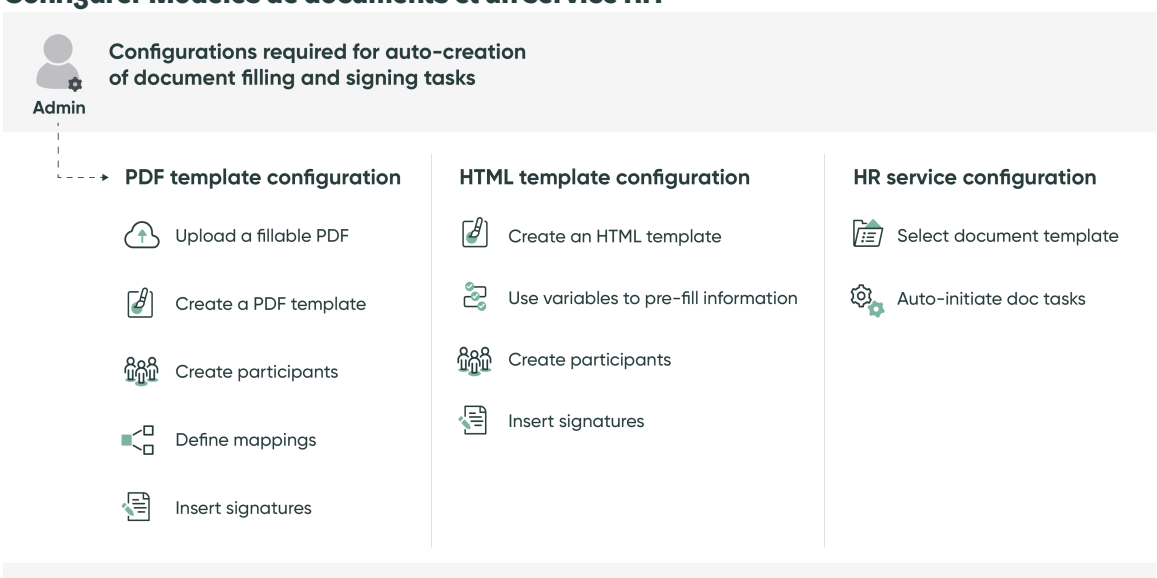
Activation d'un module d'extension

Un administrateur active le module d'extension Modèles de documents [com.snc.document_templates].

Configuration de Modèles de documents et d'un service RH

Un administrateur configure un modèle de document en définissant les participants et leurs tâches, ainsi qu'en marquant les blocs de signature. Associe le modèle de document au modèle RH d'un service et lance les tâches du document à partir d'un ticket.

Configurer Modèles de documents et un service RH



Travail sur les tâches de documents affectées

Les participants reçoivent des tâches de documents pour le remplissage, la signature et la révision d'un document. Lorsque les tâches de documents de tous les participants sont terminées, le document final est ajouté en tant que pièce jointe au ticket.

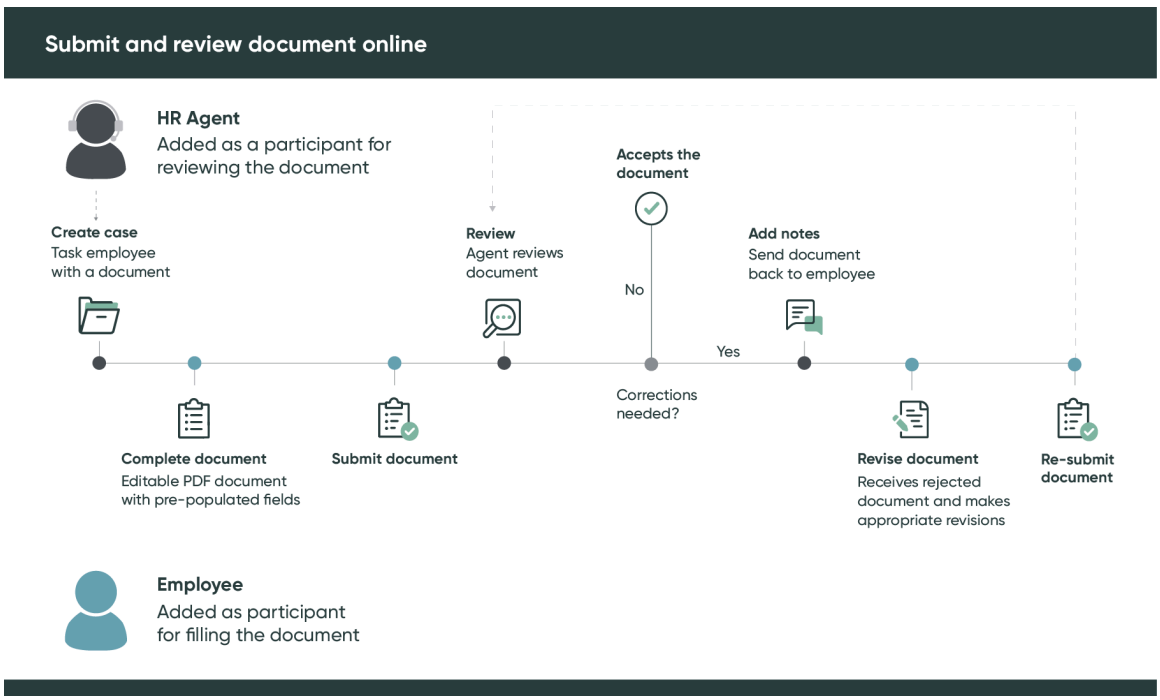
Cas d'utilisation

Cas d'utilisation possibles pour Modèles de documents.

Traduction automatique

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

Soumission et approbation d'un document en ligne



Il s'agit d'un cas d'utilisation dans lequel un document doit être rempli par un employé et révisé par un agent RH.

Un administrateur configure un service RH (en sélectionnant un modèle de document et en activant l'option de ticket) et crée un ticket avec ce service RH. Lorsque l'état du ticket est défini sur Prêt ou Travail en cours, les tâches de documents sont lancées pour l'employé et l'agent RH.

L'employé remplit les informations et soumet le document pour révision. S'il n'y a aucune correction à apporter, l'agent RH approuve le document. Dans le cas contraire, l'agent RH ajoute des notes et rejette le document.

Les tâches de documents sont à nouveau lancées pour l'employé et l'agent RH. L'employé effectue les révisions appropriées et soumet une nouvelle fois le document. Une fois que l'agent RH a approuvé le document, il est ajouté en tant que pièce jointe au ticket.

Traitement des activités d'intégration d'un employé

Il s'agit d'un cas d'utilisation dans lequel un employé doit traiter des activités d'intégration telles que la soumission d'un document, la demande d'une carte d'identité et d'un ordinateur portable.

Un administrateur configure un service RH (en sélectionnant le modèle de document et en activant l'option de ticket) et configure une activité dans un événement de cycle de vie avec ce service RH.

Lorsque l'activité de cycle de vie est déclenchée, un ticket est créé avec ce service RH. Quand l'état du ticket est défini sur Prêt ou Travail en cours, une tâche de document est lancée pour l'employé. Une fois que toutes les tâches du ticket RH sont terminées, le document (soumis par l'employé) est ajouté en tant que pièce jointe au ticket.

Configurer Modèles de documents

Définissez Modèles de documents pour automatiser et simplifier le processus de remplissage, de révision et de signature d'un document en ligne.

Traduction automatique

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

Activation de l'application

Vous pouvez activer l'application Modèles de documents à partir de ServiceNow Store.

Remarque :
Les modèles de documents PDF et HTML sont disponibles avec l'application Document Templates. Pour le modèle de document Word, une licence Pro (payante) ou Legal Service Delivery (payante) est requise.

Demander des applications dans l'App Store

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

Utilisation Modèles de documents: Cas d'usage HR Service Delivery

Utiliser Modèles de documents.

Catégories de modèles de documents

Les catégories de modèles de documents vous permettent de rassembler des types de documents similaires. Cela facilite la recherche du modèle de document approprié.

Par exemple, vous pouvez avoir plusieurs lettres de vérification des emplois précédents, selon que l'employé est à temps plein, à temps partiel ou intérimaire. Vous pouvez créer une catégorie de documents et stocker ces modèles de documents dans cette catégorie.

Vous pouvez créer une catégorie de documents en accédant à **Modèles de documents** > **Catégories de Modèle de document**. Après avoir créé une catégorie de modèle de document, vous pouvez ajouter des modèles de documents à celle-ci.

Important :
Les catégories de documents et les modèles de documents s'affichent en fonction de vos critères d'utilisateur.

Modèles de documents HTML

Un modèle de document HTML utilise des variables pour pré-remplir le document avec des informations extraites des tables. Vous pouvez personnaliser l'apparence du document en définissant dans le modèle l'en-tête, le pied de page, les images, le positionnement du pied de page et le texte. À l'aide du modèle de document HTML, vous pouvez collecter des signatures électroniques auprès de plusieurs participants et générer un document PDF en ligne.

Avant de commencer à générer des documents, configurez les modèles avec le logo et le slogan de votre entreprise. Récupérez les éléments et informations suivants pour créer ou configurer des modèles HTML.

- Une page de l'en-tête de votre entreprise.
- Des copies de la lettre de vérification de l'emploi actuel de votre entreprise, ainsi que des modèles de lettre d'offre, s'ils sont disponibles.
- L'image du logo à utiliser dans votre en-tête.
- L'image du logo à utiliser dans votre pied de page.

Traduction automatique

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

Le flux suivant décrit la façon dont vous pouvez utiliser un modèle de document HTML de la configuration du modèle jusqu'à la signature et la génération d'un document PDF en ligne.

- Configurer un modèle de document HTML
- Créer des participants pour un modèle de document HTML
- Insérer des signatures
- Publier le modèle de document HTML
- Génération de tâches de documents.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également modifier le corps du modèle HTML et générer une copie PDF avant de lancer des tâches de documents.

Configurer un modèle de document HTML

Créez ou modifiez le modèle de document avec votre logo d'entreprise et vos critères d'audience uniques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin et développeur délégué

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèles de documents** > **Tous les modèles de documents**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Modèle de document HTML**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle HTML

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de document.
Table	Table associée au type de modèle. La table détermine les variables disponibles qui peuvent être utilisées. **Remarque :** Les tables s'affichent en fonction du périmètre de l'application sélectionné.
Catégorie	Catégorie de document à laquelle le modèle est ajouté.
Critères d'utilisateur	Critères d'audience de ce document. Par exemple, vous pouvez créer une lettre destinée uniquement aux employés canadiens. **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .
Corps	Texte dans le modèle.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Pour insérer les variables, placez votre curseur à l'emplacement désiré et sélectionnez la variable. Les variables disponibles sont répertoriées sous **Champs**. Utilisez les outils de mise en forme dans le **Corps** pour appliquer des options de mise en forme (par exemple, gras, italique, soulignement ou style de police). Le corps est un emplacement réservé au texte HTML et aux variables jetonisées. **Remarque :** ◦ Les styles Jelly et CSS ne sont pas pris en charge. ◦ Vous pouvez également utiliser Scripts de modèles de documents pour changer dynamiquement le texte dans le corps HTML.
Date de début	Date à partir de laquelle le modèle de document HTML est valide. **La date de début** permet de gérer plusieurs versions du même modèle. **Remarque :** La date de début doit être antérieure à la date de fin.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle le modèle de document HTML est valide. **La date de fin** permet de gérer plusieurs versions du même modèle. Par défaut, si les valeurs Date de **début** et **Date de fin** sont vides, cela signifie que le modèle sera toujours valide. Si vous spécifiez une date de fin, vous devez également spécifier une date de début.
Format de date du modèle	Format dans lequel vous souhaitez que la date apparaisse lorsqu'un agent prévisualise le document, génère la pièce jointe ou lance des tâches de document pour les participants. **Remarque :** ◦ Lors de la signature à l'aide d'une application ServiceNow ou de l'application AdobeSign : Si aucune valeur n'est sélectionnée dans le **format de date du modèle**, la valeur spécifiée dans la propriété système **template_date_format** est prise en compte. Si le **format de date du modèle** et **template_date_format** propriété système sont vides, la valeur du champ Format de date du profil utilisateur de l'agent est prise en compte. ◦ Lors d'une signature à l'aide d'une application DocuSign : le format de date sélectionné dans les paramètres de signature de l'application DocuSign est pris en compte par rapport au **format de date du modèle dans** le modèle HTML configuré dans une instance ServiceNow.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Langue du modèle	Langue dans laquelle vous souhaitez que les jetons dynamiques soient traduits lorsqu'un agent prévisualise le document, génère la pièce jointe ou lance des tâches de document pour les participants. Le champ **Langue du modèle** est également utilisé pour la traduction complète du modèle. **Remarque :** ○ La langue du modèle est un champ obligatoire. La langue par défaut est aucune. ○ La fonctionnalité de traduction n'est disponible que lorsque des modules d'extension de langue sont installés sur l'instance.
Sélectionner des variables	Liste de variables pouvant être utilisées dans le corps du modèle. Les variables récupèrent les informations dans la table sélectionnée pour personnaliser le modèle. Les décalages sont pris en charge pour les variables de date. Les décalages augmentent ou soustraient des jours, des semaines ou des mois à partir d'une date utilisée dans un modèle. Les variables valides pour le décalage de date sont les suivantes : ○ + (plus) ○ - (moins) ○ d (jours) ○ w (semaines) ○ m (mois) Exemples : ○ Lettre d'offre d'emploi (cinq jours après la date indiquée) : Votre offre est valable jusqu'au ${Date +5d}. ○ Prestations pour un employé congédié (deux semaines à compter de la date de cessation d'emploi) : Vos prestations prendront fin à compter du ${subject_person.hr_profile.employment_end_date +2w}. **Remarque :** Seules les variables auxquelles vous avez accès apparaissent.
Type de signature	Option permettant de spécifier l'application utilisée pour signer le document. Par exemple, ServiceNow Sign, DocuSign ou AdobeSign. **Remarque :** Les types de signature ne sont disponibles que lorsque les modules d'extension d'intégration respectifs sont installés.
En-tête	

Traduction automatique

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

Champ	Description
Image d'en-tête	Image à afficher dans l'en-tête. Vous pouvez ajouter le logo de votre entreprise à l'aide de cette fonctionnalité. **Remarque :** Les types de fichiers pris en charge sont : JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF et JBIG2.
Position d'image d'en-tête	Position où vous souhaitez que l'image d'en-tête apparaisse : gauche, droite ou centre.
Hauteur de l'image d'en-tête	Hauteur de l'image dans l'en-tête. **Important :** ◦ La hauteur et la largeur de l'image sont redimensionnées de façon proportionnelle en fonction de la valeur que vous spécifiez. ◦ Faites en sorte que la hauteur de l'image soit inférieure à la valeur spécifiée dans le champ **Taille** de page, sinon l'image est rognée.
Pied de page	
Image de pied de page	Image à afficher dans le pied de page. **Remarque :** Les types de fichiers pris en charge sont : JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF et JBIG2.
Hauteur de l'image de pied de page	Hauteur de l'image dans le pied de page. **Important :** ◦ La hauteur et la largeur de l'image sont redimensionnées de façon proportionnelle en fonction de la valeur que vous spécifiez. ◦ Assurez-vous que la hauteur de l'image est inférieure à la valeur spécifiée dans le champ **Taille** de page, sinon l'image est rognée.
Position de l'image de pied de page	Position où vous souhaitez que l'image de pied de page apparaisse : gauche, droite ou centre.
Texte de pied de page	Texte à afficher dans le pied de page. Par exemple, vous pouvez ajouter des mentions de propriété et de confidentialité.
Position du texte de pied de page	Position où vous souhaitez que l'image de pied de page apparaisse : gauche, droite ou centre.
Alignement vertical	Alignement vertical du texte du pied de page avec l'image du pied de page.
Page	
Taille de page	Taille de la page qui peut être sélectionnée dans la liste, telle que Lettre, A4 ou Juridique.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Police personnalisée	Police personnalisée issue de la table Familles de polices de génération PDF. **Important :** Assurez-vous d'utiliser la famille de polices personnalisées dans le CSS du corps HTML.
Marge supérieure/inférieure	Espace entre le haut de la page et le début du contenu HTML ou espace entre le bas de la page et la fin du contenu HTML.
Marge gauche/droite	Espace entre la partie gauche de la page et le début du contenu HTML ou espace entre la partie droite de la page et la fin du contenu HTML.

5. Placez la souris à l'emplacement souhaité dans le corps du modèle et sélectionnez le bouton **Insérer la date** pour insérer des variables de date.
   Vous pouvez utiliser le bouton plusieurs fois pour ajouter différents types de dates en fonction des variables que vous choisissez.
6. Sélectionnez **Ajouter des blocs**.
   a. Pour ajouter un bloc de documents existant au modèle, tapez le nom d'un bloc de documents existant dans Blocs de recherche, sélectionnez le bloc de documents, puis sélectionnez **Insérer**.
   b. Pour ajouter un nouveau bloc de documents au modèle, cliquez sur **Créer un bloc**. Pour en savoir plus, consultez Créer des blocs de documents dans Modèles de documents.
7. Pour générer automatiquement le sommaire et les numéros de page dans le document créé à partir d'un modèle HTML, procédez comme suit :
   a. Dans le champ **Sommaire**, sélectionnez la configuration de sommaire que vous souhaitez appliquer au modèle HTML.
   b. Dans le champ **Numéro de page**, sélectionnez la configuration de numéro de page que vous souhaitez appliquer au modèle HTML.
   c. Sélectionnez **Insérer une table des matières** et insérez la macro de table des matières à la position requise dans le corps du modèle HTML.

   Remarque :
   La macro de sommaire ne s'affichera pas si la configuration de sommaire n'est pas sélectionnée dans le champ **Sommaire**.
8. Pour traduire le contenu dans des modèles à l'aide de Localization Framework, sélectionnez **Traduire**.
   Pour plus d'informations, consultez Utiliser Infrastructure de localisation pour Modèles de documents.
9. Pour enregistrer votre document et rester sur le formulaire **Modèle de document HTML**, cliquez sur **Enregistrer**.
10. Pour enregistrer et revenir à la liste Tous les modèles de documents, sélectionnez **Soumettre**.

Créer des participants pour un modèle de document HTML

Définissez les actions et l'ordre des actions pour les participants. Le type d'action et d'ordre est pris en compte lors du lancement des tâches de documents.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_hr_core.admin
- Ce contenu s'applique uniquement aux modèles de documents créés dans l'application Document Templates (sn_doc). L'application Document Templates est différente de HR Document Templates. Pour HR Document Templates, consultez Modèles de documents RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèle de document** > **Tous les modèles de documents**.
2. Sélectionnez le modèle HTML que vous souhaitez utiliser.
3. Configurez le modèle requis, puis cliquez sur **Soumettre**.
4. Dans la liste connexe **Participants**, cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Participant

Champ	Description
Nom	Nom d'affichage du participant mappé.
Action	Type d'action effectuée par le participant : Signer
Utilisateur	Mappage du champ d'utilisateur à un participant. **Remarque :** ◦ Lorsque vous sélectionnez une valeur, le participant est considéré comme un utilisateur interne. Si les champs Nom du participant et E-mail du participant (facultatif pour l'utilisateur interne) sont renseignés avec le champ Utilisateur, la tâche de signature électronique sera envoyée au nom du participant et à l'adresse e-mail du participant, et non au nom et à l'adresse e-mail du champ Utilisateur. Si vous ne sélectionnez pas de valeur dans le champ Utilisateur, le participant est considéré comme un utilisateur externe (participant qui n'a pas accès au système ServiceNow). Pour ces participants, le nom du participant, l'adresse e-mail du participant doivent être spécifiés. ◦ La valeur du champ Utilisateur est effacée lorsque vous enregistrez ou mettez à jour le modèle avec le champ de script avancé sélectionné.
Nom du participant	Option permettant de spécifier le nom lorsque le participant défini est un utilisateur externe. **Remarque :** ◦ Lorsque vous sélectionnez une valeur dans le champ Utilisateur, le champ Nom du participant est un champ facultatif. Lorsque vous ne sélectionnez pas de valeur dans le champ Utilisateur, le champ Nom du participant est un champ obligatoire. ◦ La valeur du champ Nom du participant est effacée lorsque vous enregistrez ou mettez à jour le modèle avec le champ de script avancé sélectionné. ◦ Ce champ n'est disponible que lorsque le type de signature est AdobeSign ou DocuSign.

Traduction automatique

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

Champ	Description
E-mail du participant	Option permettant de spécifier une adresse e-mail lorsque le participant défini est un utilisateur externe. **Remarque :** ◦ Lorsque vous sélectionnez une valeur dans le champ Utilisateur, le champ E-mail du participant est un champ facultatif. Si vous ne sélectionnez pas de valeur dans le champ Utilisateur, le champ E-mail du participant est obligatoire. ◦ La valeur du champ E-mail du participant est effacée lorsque vous enregistrez ou mettez à jour le modèle avec le champ Script avancé sélectionné. ◦ Ce champ n'est disponible que lorsque le type de signature est AdobeSign ou DocuSign.
Table	Table (table sys_user ou toute table qui étend la table sys_user) à partir de laquelle vous choisissez de remplir les variables.
Modèle de document	Nom du modèle de document.
Modèle de tâche de document	Modèle sélectionné dans la table de tâches Modèle de document afin de renseigner des informations supplémentaires pour la tâche de document, telles que la description et la brève description des tâches de signature. **Remarque :** Si d'autres informations ne sont pas définies, les valeurs par défaut du modèle sont utilisées dans la tâche de modèle de document.
Script avancé	Option permettant d'afficher le champ Script.
Script	Script indiquant les conditions du participant avec l'ID d'utilisateur, le nom du participant et l'e-mail du participant. Ce champ n'est activé que lorsque le champ Script avancé est sélectionné.
Facultatif	Lorsque cette option est activée, un participant est ignoré si le nom et l'adresse e-mail du participant ne sont pas disponibles. Cette vérification est effectuée uniquement pendant l'exécution et non lors de la configuration du modèle.
Hauteur de signature	Option pour indiquer la hauteur de signature.
Largeur de signature	Option pour indiquer la largeur de la signature.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Insérer des signatures

Insérez des signatures dans un modèle de document HTML en sélectionnant des participants dans la liste.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Configurer un modèle de document HTML.
2. Créer des participants pour un modèle de document HTML.
3. Placez le curseur à l'emplacement souhaité dans le champ **Corps** .
4. Sélectionnez **Insérer une signature** pour insérer une variable de signature pour un participant.
5. Dans la fenêtre Ajouter une signature, sélectionnez un participant.

> **Remarque :**
> La date de signature n'est pas prise en charge.

6. Cliquez sur **OK**.

Variables prises en charge dans les modèles de documents HTML

Incluez des variables personnalisées dans un modèle de document en plus des variables disponibles dans le champ **Sélectionner des variables** de la page de configuration de modèle de document HTML.

Variables prises en charge

Les variables suivantes sont prises en charge dans un modèle de document HTML :

- Date
- Date/Heure
- Durée
- E-mail
- HTML
- Adresse IP
- Collecteur de liste
- Choix multiple de recherche
- Zone de sélection de recherche
- Texte sur plusieurs lignes
- Choix multiple
- Échelle numérique
- Référence
- Zone de sélection
- Texte sur ligne unique
- URL
- Texte sur ligne unique large
- Oui / Non

Traduction automatique

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

- Case à cocher
- Demandé pour

Variables non prises en charge

Les variables suivantes ne sont pas prises en charge dans un modèle de document HTML :

- Pièce jointe
- Pause
- Fin conteneur
- Séparation du conteneur
- Début conteneur
- Personnalisé
- Personnalisé avec une étiquette
- Page de l'IU
- Étiquette
- Étiquette de texte enrichi
- Masqué
- Jeu de variables de plusieurs lignes

Ajouter des variables personnalisées dans un modèle de document

Personnalisez les variables au niveau d'un créateur d'enregistrement et appelez ces variables dans le modèle de document HTML que vous configurez.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

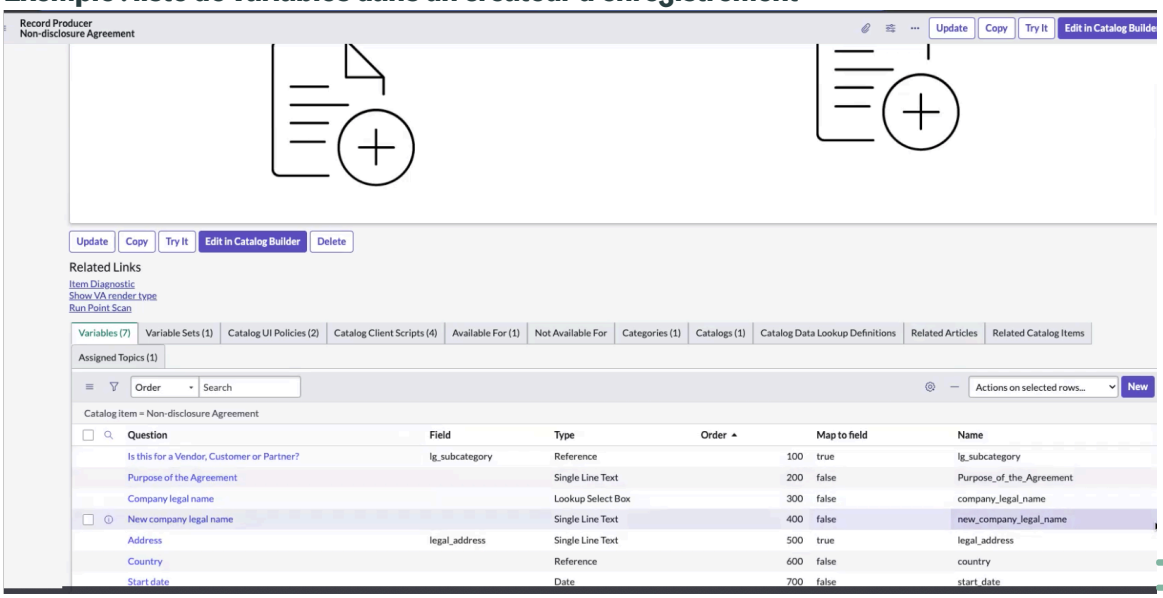
Procédure

1. Ouvrez un créateur d'enregistrement et renseignez les champs requis.
   Ajoutez les variables que vous souhaitez utiliser dans la liste **Variables** .

Traduction automatique

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

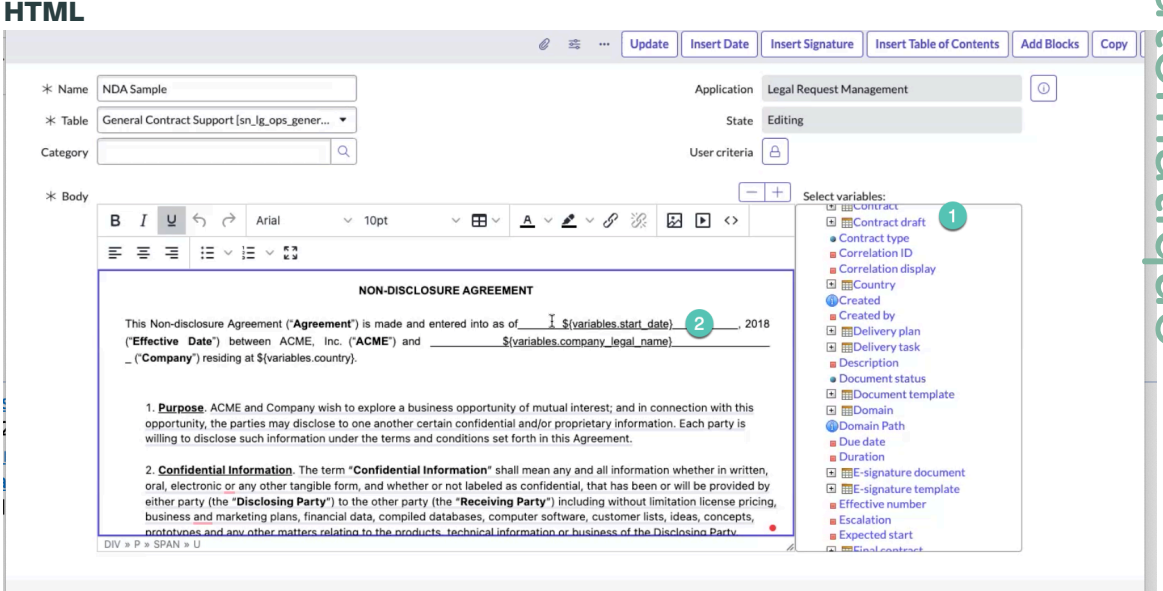
Exemple : liste de variables dans un créateur d'enregistrement



2. Ouvrez un modèle de document HTML qui a la même table sélectionnée que le créateur d'enregistrement. Appelez les variables personnalisées dans le corps du modèle HTML en saisissant la variable au format suivant, par exemple, $ {variables.start_date).

> **Remarque :**
> start_date fait référence au **nom** exact de la variable dans la liste **Variables** du créateur d'enregistrement.

Exemple : appel de variables personnalisées dans un modèle de document HTML



1 fait référence aux variables de la table sélectionnée dans le modèle de document HTML.

2 fait référence aux variables personnalisées de la liste des variables du créateur d'enregistrement.

Traduction automatique

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

Scripts de modèles de documents

Avec les scripts de modèles de documents, vous pouvez changer dynamiquement le texte dans le corps du modèle HTML. Les scripts de modèles de documents vous permettent d'effectuer des tâches simples, telles que l'affichage des données RH, et complexes, telles que la création de requêtes de base de données avancées.

Vous pouvez ajouter une balise de script incorporée `${template_script:script name}` au corps du modèle HTML en remplaçant le nom du script par le nom du script que vous avez créé. Il est donc facile d'utiliser les mêmes scripts dans plusieurs modèles de documents. Vous pouvez créer un script en accédant à**Modèles de documents** > **Script des modèles de documents**.

Exemple de création et d'utilisation d'un script de modèle de document dans un modèle HTML

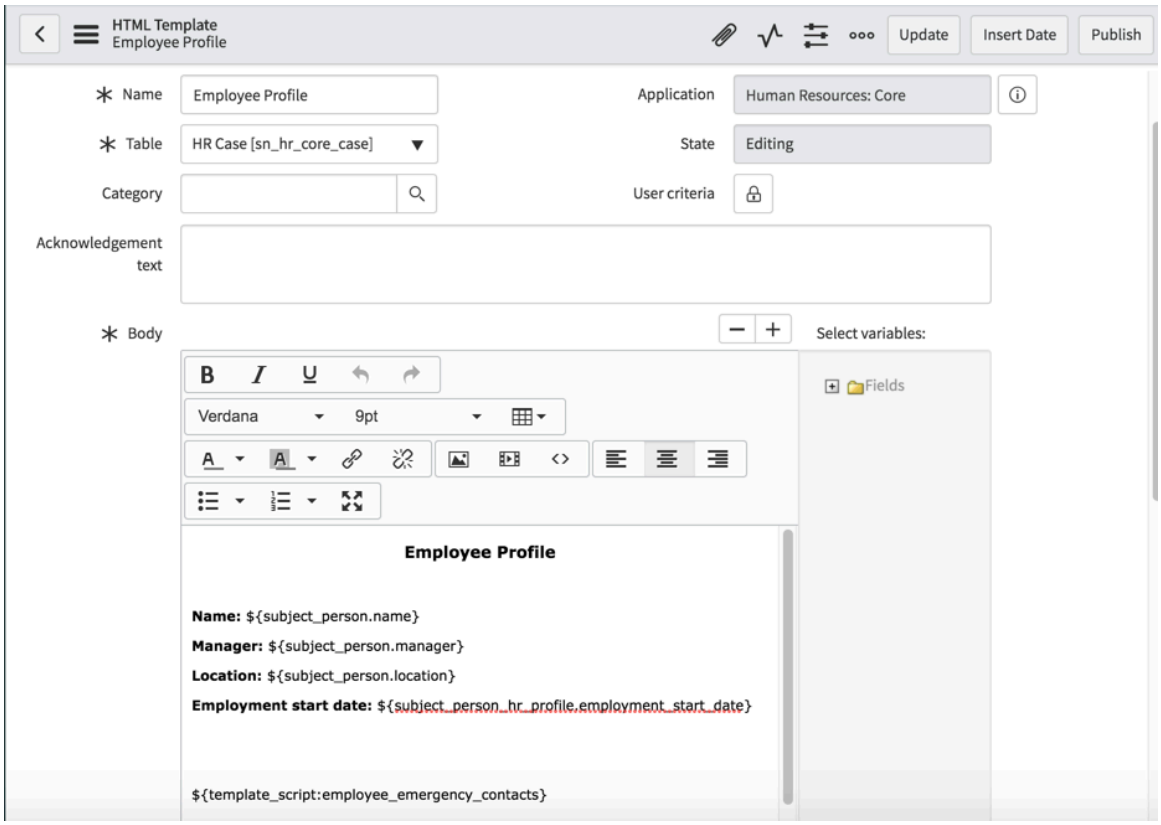
1. Le script employee_emergency_contacts remplit la liste des contacts d'urgence dans un document Employee Profile.

```
(function runTemplateScript(target /*GlideRecord for target task*/ ) {
 var getHeaderCell = function(label) {
  return '<th style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + label +
 '</th>';
 };
 var getDataCell = function(value) {
  return '<td style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + value +
 '</td>';
 };

 var html = '';
 var hrTaskGr = new GlideRecord('sn_hr_core_contact');
 hrTaskGr.addQuery('user', target.getValue('subject_person'));
 hrTaskGr.query();
 while(hrTaskGr.next()) {
  html = html + '<tr>';
  html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('name'));
  html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('mobile_phone'));
  html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('relation_to_employee'));
  html = html + '</tr>';
 }

 if(!gs.nil(html))
  html = '<h4>Emergency Contact Information</h4><table width="500px;"><tr>' +
 getHeaderCell('Name') + getHeaderCell('Mobile phone') + getHeaderCell('Relationship') +
 html + '</table>';

 return html;
})(target);
```

2. Le script employee_emergency_contacts est appelé dans un modèle de document HTML en tapant **${template_script:employee_emergency_contacts}** dans le corps du modèle de document HTML Employee Profile.

Traduction automatique

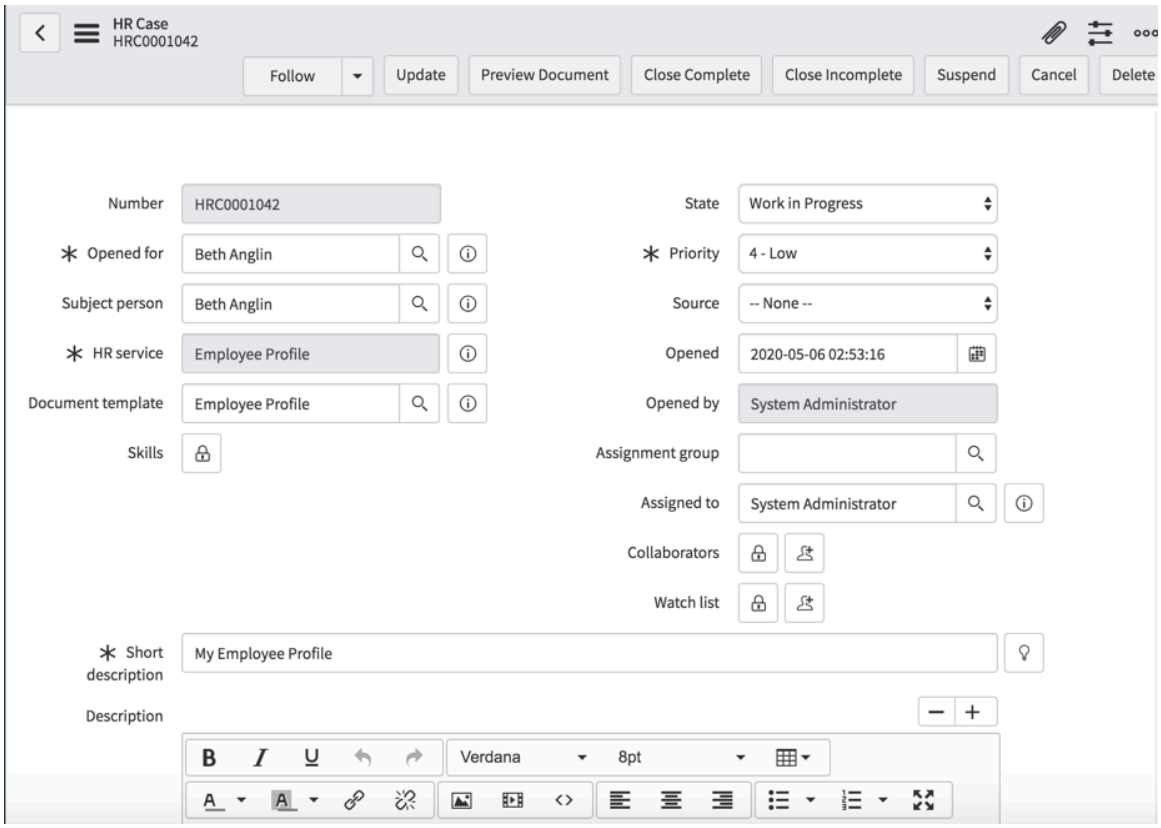
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



3. Le modèle de document HTML Employee Profile est sélectionné sur un ticket, et le modèle de document est généré avec la liste des contacts d'urgence comme suit :

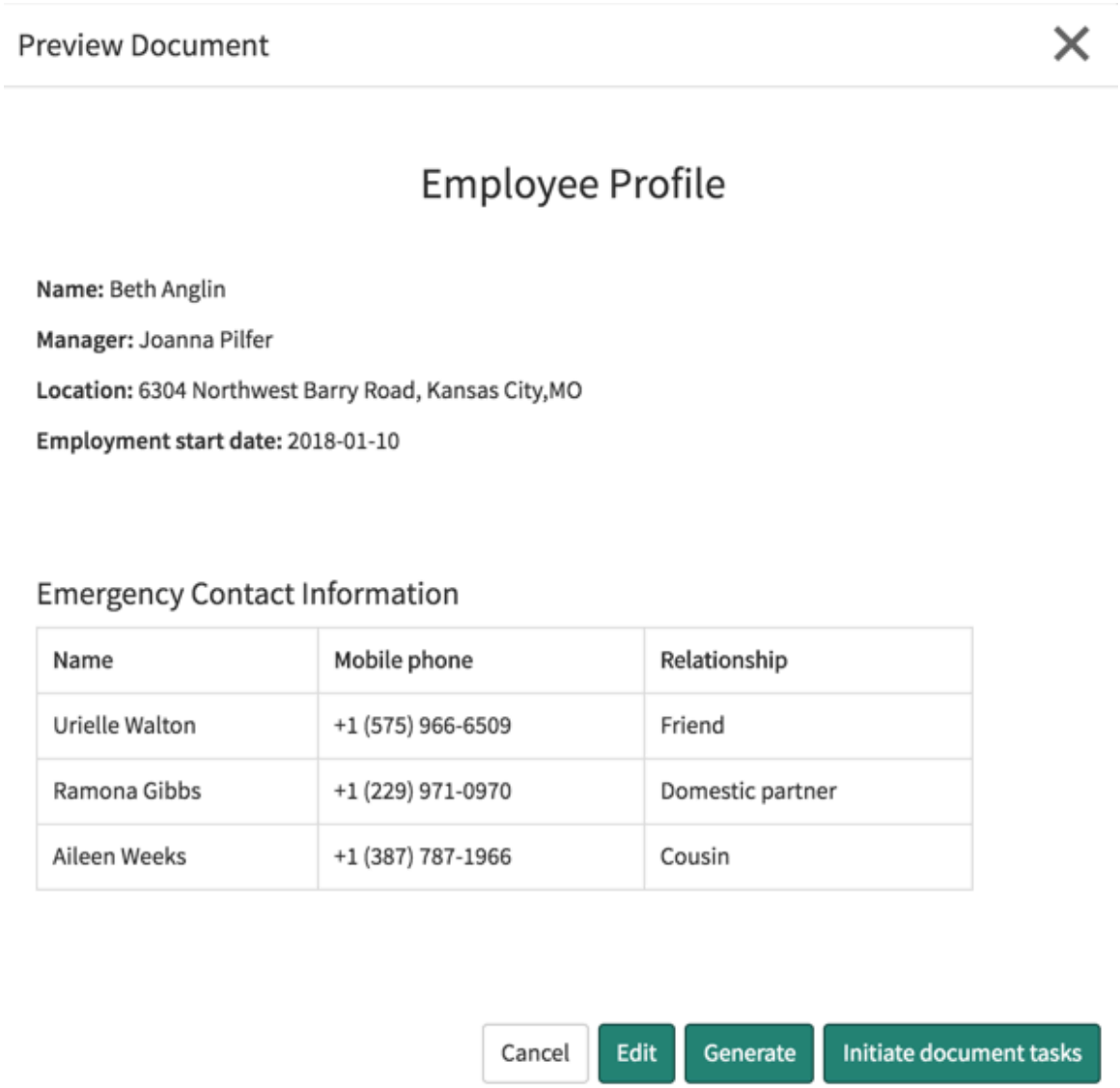
Traduction automatique

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



Traduction automatique

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



Exemple de traduction de texte dans un modèle HTML par un script de modèle de document

Voici un script employee_emergency_contacts qui remplit la liste des contacts d'urgence dans un document Employee Profile.

`docTemplate` dans ce script fait référence à l'enregistrement du modèle de document, ce qui permet d'identifier la langue et le format de date sélectionnés sur le modèle de document. `getDisplayValueLang` est une API qui permet de remplacer la langue des jetons dynamiques par la langue d'affichage définie dans le champ Langue du **modèle** dans un modèle de document. `getByFormat` est une API qui permet d'afficher la date au format défini dans le champ **Format de date du modèle** dans un modèle de document.

```
(function runTemplateScript(target /*GlideRecord for target task*/,
 docTemplate /*GlideRecord for doc template*/) {

   //Add your code here to return the dynamic content for template
   var getHeaderCell = function(label) {
      return '<th style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + label +
'</th>';
```

Traduction automatique

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

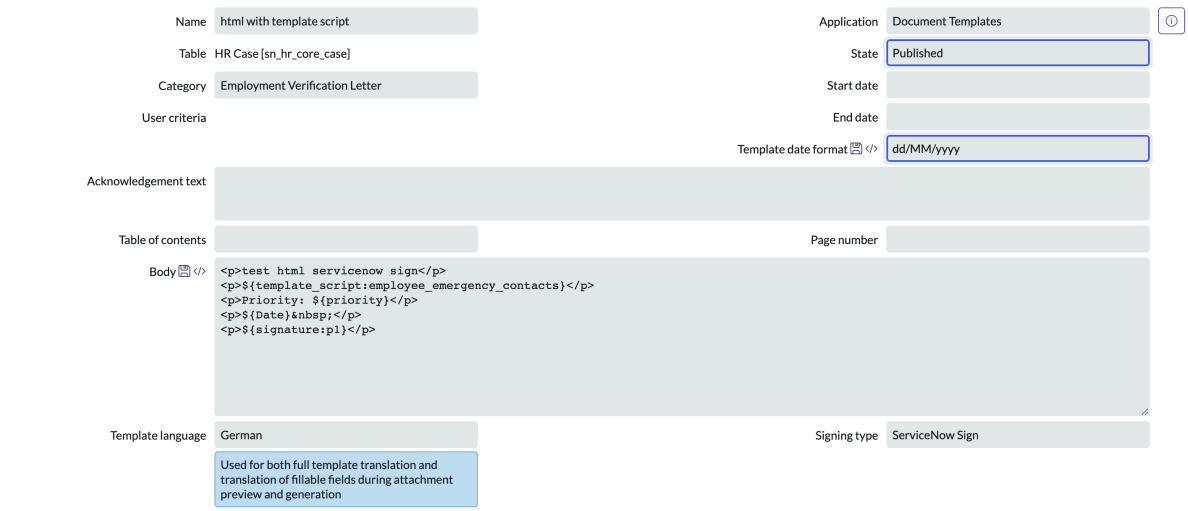
```
    };
    var getDataCell = function(value) {
        return '<td style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + value +
 '</td>';
    };

    var html = '';
    var templateLang = docTemplate.getValue('language');
    var templateDateFormat = docTemplate.getValue('template_date_format');
    var hrTaskGr = new GlideRecord('sn_hr_core_contact');
    hrTaskGr.addQuery('user', target.getValue('subject_person'));
    hrTaskGr.query();
    while(hrTaskGr.next()) {
        var dob = hrTaskGr.getDisplayValue('date_of_birth');
        var grDOB = new GlideDateTime(dob);
        html = html + '<tr>';
        html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('name'));
        html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('mobile_phone'));
        html = html +
 getDataCell(hrTaskGr.getElement('relation_to_employee').getDisplayValueLang(templateLang
));
        html = html +
 getDataCell(hrTaskGr.getElement('priority').getDisplayValueLang(templateLang));
        html = html + getDataCell(grDOB.getLocalDate().getByFormat(templateDateFormat)
        );
        html = html + '</tr>';
    }

    if(!gs.nil(html))
        html = '<h4>Emergency Contact Information</h4><table width="500px;"><tr>' +
 getHeaderCell('Name') + getHeaderCell('Mobile phone') + getHeaderCell('Relationship') +
 getHeaderCell('Priority') + getHeaderCell('Date of birth') + html + '</table>';

    return html;

})(target, docTemplate);
```

Voici un exemple de la façon dont les jetons dynamiques sont traduits dans un modèle de document HTML.

Traduction automatique

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

1. Lors de la configuration d'un modèle HTML, la langue du modèle est sélectionnée comme allemand et le format de date est défini sur jj/MM/



aaaa.

2. Le modèle de document HTML est référencé dans un ticket RH.
3. Lorsque l'agent prévisualise le document, génère la pièce jointe ou lance des tâches de document pour les participants, les champs de priorité et de relation sont traduits en allemand, et les dates apparaissent au format jj/MM/aaaa.

Emergency Contact Information

Name	Mobile phone	Relationship	Priority	Date of birth
Dillon Booth	+1 (930) 242-8957	Nichte	Primär	16/11/1997
Hope Boyle	+1 (596) 999-0916	Neffe	Alternative	05/02/1989
Byron Greer	+1 (841) 172-8171	Neffe	Alternative	04/09/2000

Priority: 4 – Niedrig

12/10/2023

${signature:p1}

Blocs de documents dans Modèles de documents

Remplacez les blocs de texte d'un document en fonction de certaines règles afin de ne pas avoir à créer plusieurs versions de modèle du même document.

Les fonctionnalités principales comprennent :

Traduction automatique

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

- Créez des blocs de documents que vous pouvez utiliser dans plusieurs modèles HTML. Chaque bloc de modèles de documents peut avoir plusieurs contenus de bloc. Chaque contenu de bloc peut être mappé à une condition.

  Supposons qu'il existe une clause dans une lettre de vérification destinée aux employés d'un emplacement géographique particulier ou d'un type particulier. Dans ce cas, vous pouvez écrire une condition basée sur des paramètres tels que l'emplacement de l'employé ou le type d'employé. Ensuite, associez la condition à un contenu qui doit apparaître, sous certaines conditions, dans le document généré.

- Pour traduire les modèles de documents et le contenu de bloc de documents, installez Infrastructure de localisation et les modules d'extension de langue dont vous avez besoin.

Créer des blocs de documents dans Modèles de documents

Créez des blocs de documents que vous pouvez utiliser dans plusieurs modèles HTML.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_doc.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèles de documents** > **Blocs de modèle de document**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Bloc de modèles de documents

Champ	Description
Nom	Nom approprié pour le bloc de documents.
Table	Table à laquelle vous souhaitez associer le bloc de documents.
Détail de la rubrique	Utilisé pour classer les blocs de modèles en fonction du service pour lequel ils sont applicables. Chaque catégorie de rubrique peut avoir un ou plusieurs détails de rubrique et chaque détail de rubrique peut avoir un ou plusieurs services RH.
Catégorie de la rubrique	Utilisé pour classer les blocs de modèles en fonction du service pour lequel ils sont applicables. Chaque catégorie de rubrique peut avoir un ou plusieurs détails de rubrique et chaque détail de rubrique peut avoir un ou plusieurs services RH.
Actifs	Option pour rendre le bloc de documents disponible pour utilisation.
Description	Plus d'informations sur le bloc de modèles de documents.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

1. Ajoutez du contenu au bloc de modèles de documents. Pour en savoir plus, consultez Créer un contenu de bloc dans Modèles de documents.
2. Affichez les modèles de documents HTML qui contiennent les blocs de documents.

Traduction automatique

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

Créer un contenu de bloc dans Modèles de documents

Chaque bloc de modèles de documents peut avoir plusieurs contenus de bloc. Chaque contenu est mappé à une condition.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_doc.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèles de documents** > **Blocs de modèle de document**.
2. Sélectionnez un bloc de modèles de documents.
3. Dans la liste connexe **Contenus du bloc de modèles de documents**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Contenus du bloc de modèles de documents

Champ	Description
Nom	Nom approprié pour le contenu du bloc.
Bloc	Nom du bloc de modèles de documents auquel vous souhaitez associer le contenu du bloc de documents.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez que les conditions soient classées par ordre de priorité. Par exemple, si plusieurs conditions s'appliquent aux critères d'utilisateur, seule la condition moins bien classée est prise en compte.
Actifs	Option pour indiquer que le contenu du bloc est disponible à l'utilisation.
S'applique quand	Les conditions sont appliquées à la table sélectionnée dans le bloc de modèles de documents.
S'applique à	Critères d'utilisateur auxquels le contenu de bloc est applicable.
S'applique à l'utilisateur	Utilisateur auquel les critères d'utilisateur sélectionnés sont applicables. **Remarque :** Si aucune valeur n'est sélectionnée dans les champs **S'applique quand** et **S'applique à**, le contenu de bloc s'applique au modèle HTML, quel que soit l'utilisateur et la table sélectionnée.
Corps	Texte que vous souhaitez inclure dans le contenu du bloc.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Utiliser Infrastructure de localisation pour Modèles de documents

Traduisez le contenu des modèles de documents et des blocs de documents dans Infrastructure de localisation.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_doc.admin
- Installez le module d'extension Localization Framework Installer (com.glide.localization_framework.installer).

Traduction automatique

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

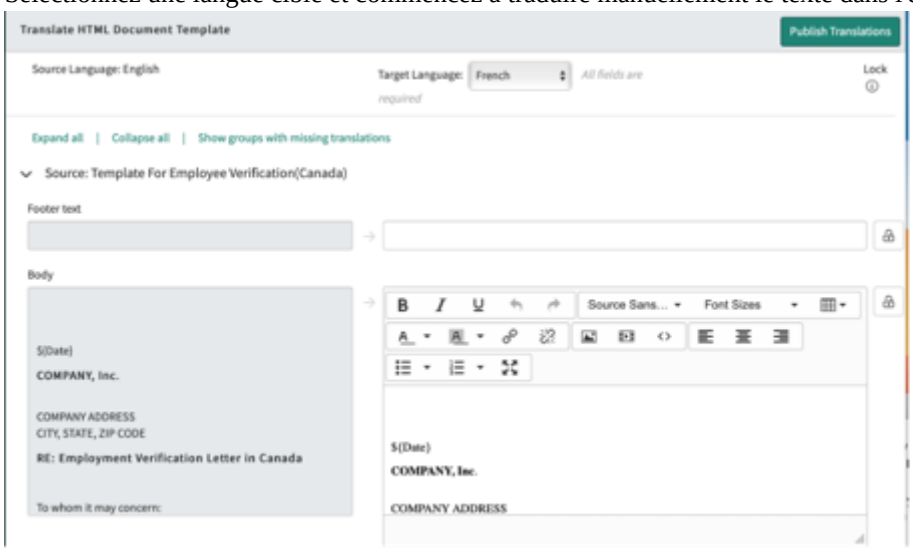
- Configurez Infrastructure de localisation avec les artefacts requis. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurations de l'artefact .
- Activez les langues requises et configurez-les avec Infrastructure de localisation. Pour plus d'informations, consultez Activer une langue .
- Si vous souhaitez utiliser des traducteurs automatiques, activez le module d'extension Dynamic Translation (com.glide.dynamic_translation). Configurez le cadre de travail de Dynamic Translation pour le fournisseur de services de traduction. Pour plus d'informations, consultez Traduction dynamique .

Procédure

1. Sélectionnez un modèle de document ou un bloc de documents.
2. Cliquez sur **Traduire**.

   Remarque :
   si l'application Dynamic Translation est installée, le bouton **Traduction automatique** s'affiche. Le traducteur automatique configuré convertit uniquement le contenu (dans le modèle de document ou le bloc de documents) dans la langue requise, mais pas les valeurs de jetons.

3. Sélectionnez une langue cible et commencez à traduire manuellement le texte dans l'espace donné.



4. Cliquez sur **Publier des traductions**.
   Une copie du modèle source est créée et déplacée vers l'état Brouillon.

Modèles de documents PDF (formulaires avancés)

Un modèle de document PDF provient d'un PDF remplissable ou d'un PDF standard avec des signatures en ligne. À l'aide du modèle de document PDF, vous pouvez collecter des informations et des signatures électroniques auprès de plusieurs participants, réviser et générer un document PDF rempli.

Important :

Vous pouvez créer un modèle de document PDF :

- en chargeant un document PDF remplissable et modifiable directement dans le formulaire,
- à l'aide d'un PDF issu de Managed Documents .

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

Le flux suivant décrit la façon dont vous pouvez utiliser un modèle de document PDF de la configuration du modèle jusqu'au remplissage, à la signature, à la révision et à la génération d'un document PDF.

- Configurer un modèle de document PDF.
- Créer des participants pour un modèle de document PDF.
- Définir un mappage de champ PDF.
- Marquer un bloc de signature.
- Publiez le modèle de document PDF.
- Génération de tâches de documents.

Configurer un modèle de document PDF

Chargez un modèle PDF modifiable et remplissable, et personnalisez le modèle en fonction de vos besoins professionnels.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin et développeur délégué

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèles de documents** > **Tous les modèles de documents**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Modèle de document PDF**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de modèle PDF

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de document PDF.
Table	Les tables s'affichent en fonction du périmètre de l'application sélectionné.
Catégorie	Catégorie de document à laquelle le modèle est ajouté.
Application	Périmètre de l'application dans laquelle le modèle de document est créé.
État	État actuel du modèle de document. ○ **Brouillon** : indique que le modèle de document n'est pas encore publié. ○ **Modification** : indique que le modèle de document est en cours de modification après sa publication. ○ **Publié** : indique que le modèle de document peut être utilisé par des services et des tickets.
Actif	Option permettant d'activer le modèle de document PDF en vue de son utilisation.
Critères d'utilisateur	Critères d'audience de ce document. Par exemple, vous pouvez créer une lettre destinée uniquement aux employés canadiens.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .
Type de signature	Option permettant de spécifier l'application utilisée pour signer le document. Par exemple, ServiceNow Sign, DocuSign, AdobeSign, Signature numérique – Cartes à puce . **Remarque :** Les types de signature ne sont disponibles que lorsque les modules d'extension d'intégration respectifs sont installés.
Destination de stockage du document	Option permettant de spécifier l'emplacement où le document signé est stocké. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement lorsque **Signature numérique – Cartes à puce** est sélectionné comme Type de signature.
Propriétaire	Option permettant de spécifier le propriétaire de la destination de stockage des documents. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement lorsque **Signature numérique – Cartes à puce** est sélectionné comme Type de signature.
Type de pièce jointe	Option permettant de charger un nouveau document ou de sélectionner un document à partir de ServiceNow Managed Documents.
Révision de document	Option permettant de sélectionner un document à partir de ServiceNow Managed Documents. **Remarque :** Ce champ s'affiche lorsque l'option **Sélectionner à partir d'une révision de document** est sélectionnée dans **Type de pièce jointe**.
Document	Option de chargement de la pièce jointe d'un PDF remplissable à des fins de personnalisation avancée. **Remarque :** Ce champ s'affiche lorsque l'option **Charger un document** est sélectionnée dans **Type de pièce jointe**.
Date de début	Date à partir de laquelle le modèle de document PDF est valide. **La date de début** permet de gérer plusieurs versions du même modèle.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : La date de début doit être antérieure à la date de fin.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle le modèle de document PDF est valide. **La date de fin** permet de gérer plusieurs versions du même modèle. Par défaut, si les valeurs **Date de début** et **Date de fin** sont vides, cela signifie que le modèle sera toujours valide. Si vous spécifiez une date de fin, vous devez également spécifier une date de début.
Format de date du modèle	Format dans lequel vous souhaitez que la date apparaisse lorsqu'un agent prévisualise le document, génère la pièce jointe ou lance des tâches de document pour les participants. **Remarque :** ◦ Lors de la signature à l'aide d'une application ServiceNow ou de l'application AdobeSign : Si aucune valeur n'est sélectionnée dans le **format de date du modèle**, la valeur spécifiée dans la propriété système **template_date_format** est prise en compte. Si le **format de date du modèle** et **template_date_format** propriété système sont vides, la valeur du champ Format de date du profil d'utilisateur de l'agent est prise en compte. ◦ Lors de la signature à l'aide de l'application DocuSign : le format de date sélectionné dans les paramètres de signature de l'application DocuSign est pris en compte par rapport au **format de date du modèle dans** le modèle PDF configuré dans une instance ServiceNow.
Langue du modèle	Langue dans laquelle les jetons dynamiques sont traduits lorsqu'un agent prévisualise le document, génère la pièce jointe ou lance des tâches de document pour les participants. **Remarque :** ◦ La langue du modèle est un champ obligatoire. La langue par défaut est aucune. ◦ La fonctionnalité de traduction n'est disponible que lorsque les modules d'extension de langue sont installés sur l'instance.
Texte de confirmation	Texte qui invite l'utilisateur à cocher une case lors de la soumission d'un document rempli.
Modèle source	Modèle source à partir duquel vous avez créé une copie du modèle actuel.

5. Cliquez sur **Envoyer** ou sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

- Cliquez sur le lien connexe **Analyser le PDF** pour analyser automatiquement les informations présentes sur le PDF et les stocker dans la table de mappage PDF à des fins de réutilisation.
- Dans la liste connexe **Participants**, créez des participants.
- Dans la liste connexe **Mappages de modèles PDF**, définissez des mappages de champs.
- Cliquez sur Marquer un bloc de signature.
- Publiez le modèle. Les flux utilisant le modèle peuvent être affectés si vous souhaitez modifier un modèle publié.

Définir un mappage de champ PDF

Définissez les champs modifiables et stockez les mappages de signatures à l'aide de la section des mappages de champs PDF.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les informations présentes sur le PDF sont analysées et stockées dans la table de mappage PDF. **L'analyse de PDF** vous permettra de stocker les champs remplissables, tandis que le **marquage des signatures** vous servira à ajouter des mappages de signatures.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèles de documents** > **Tous les modèles de documents**.
2. Sélectionnez **Modèle de document PDF**.
3. Configurez le modèle PDF.
4. Cliquez sur le lien connexe **Analyser le PDF**.

> **Remarque :**
> Le lien s'affiche uniquement pour un PDF modifiable.

La liste connexe de mappage PDF affiche les mappages de champs.

Mappage de modèle PDF

Champ	Description
Nom de champ	Nom d'affichage qui représente le champ de document.
Modèle PDF	Modèle PDF auquel l'enregistrement de mappage appartient.
Champ de document	Champ du document PDF remplissable qui est automatiquement créé via le lien connexe **Analyser le PDF**. **Important :** La modification du champ Document n'est pas autorisée, car elle peut interrompre le flux de modèle du document.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Type de champ de document	Type de champ que vous mappez, tel que Signature ou Case.
Valeur de l'aperçu	Valeur de mappage de champ pour aperçu. **Remarque :** Utilisez ce champ pour tester une valeur de champ sans passer par le processus de mappage des champs ou sans créer de ticket pour tester vos mappages. Le contenu saisi ici s'affiche lorsque vous prévisualisez le document.
Script avancé	Utilisez ceci pour configurer des champs de script pour un mappage complexe d'un champ. Par exemple, pour mapper à un document un champ Numéro de sécurité sociale à partir de la table Profil RH [sn_hr_core_profile] et le formater correctement, il faut utiliser un script.
Obligatoire	Champ obligatoire devant être rempli par le participant affecté. **Remarque :** Ce champ ne s’applique pas au champ de document de type Case à cocher.
Table de mappage	Table d'où proviennent les champs mappés.
Lecture seule	Option permettant d'activer la modification du champ par le participant sélectionné.
Champ de mappage	Champ qui mappe les informations dans votre document.
Participant	Participant qui peut modifier le champ dans le document.
Numéro de page	Numéro de page du document PDF qui contient le champ. Numéro de page où le champ est présent.
Format	Format dans lequel les valeurs doivent être saisies par le participant. Si le participant ne saisit pas les valeurs au format spécifié, une erreur de validation s'affiche.
Actif	Option d'activation du mappage de champ.
Type de décalage de date	Indique si la date doit être antérieure, identique ou postérieure à la date spécifiée. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement pour un champ de date lorsque l'option **Script avancé** est désélectionnée.
Quantité du décalage de date	Unités de mesure pour le décalage, telles que les jours, les semaines ou les mois. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement pour un mappage de champ de date lorsque l'option **Script avancé** est désélectionnée. Il s'affiche uniquement lorsque les valeurs **Avant** ou **Après** sont sélectionnées dans le champ **Type de décalage de date**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Unités du décalage de date	Nombre d'unités pour le décalage. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement pour un mappage de champ de date lorsque l'option **Script avancé** est désélectionnée. Il s'affiche uniquement lorsque les valeurs **Avant** ou **Après** sont sélectionnées dans le champ **Type de décalage de date**.
Sélectionner le format de date	Format du champ de date. Les valeurs possibles sont les suivantes : ○ Format de date de l'utilisateur : indique que le format de la date est sélectionné à partir des préférences utilisateur du participant. ○ Format spécifique : indique le format dans lequel vous souhaitez que le participant saisisse la date.
Format de date spécifique	Format spécifique dans lequel vous souhaitez que le participant saisisse la date.
États	Options stockées pour les champs autres que des champs de texte. Par exemple, la situation matrimoniale peut être composée d'options telles que **Marié(e)** ou **Célibataire**.

Créer des participants pour un modèle de document PDF

Définissez les actions et l'ordre des actions pour les participants. Le type d'action et d'ordre est pris en compte lors du lancement des tâches de documents.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_hr_core.admin
- Vous devez définir les participants uniquement lorsque vous voulez utiliser le flux de modèle de document. Si vous souhaitez uniquement générer un document PDF, la définition des participants n'est pas obligatoire.
- Ce contenu s'applique uniquement aux modèles de documents créés dans l'application Document Templates (sn_doc). L'application Document Templates est différente de HR Document Templates. Pour HR Document Templates, consultez Modèles de documents RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèle de document** > **Tous les modèles de documents**.
2. Sélectionnez le modèle que vous souhaitez utiliser.
3. Configurez le modèle requis, puis cliquez sur **Soumettre**.
4. Dans la liste connexe **Participants**, cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs suivants du formulaire :
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le participant est ajouté au modèle de document.

Marquer un bloc de signature

Choisissez les participants et spécifiez la zone du document PDF dans laquelle vous souhaitez collecter les signatures de ces participants.

Traduction automatique

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

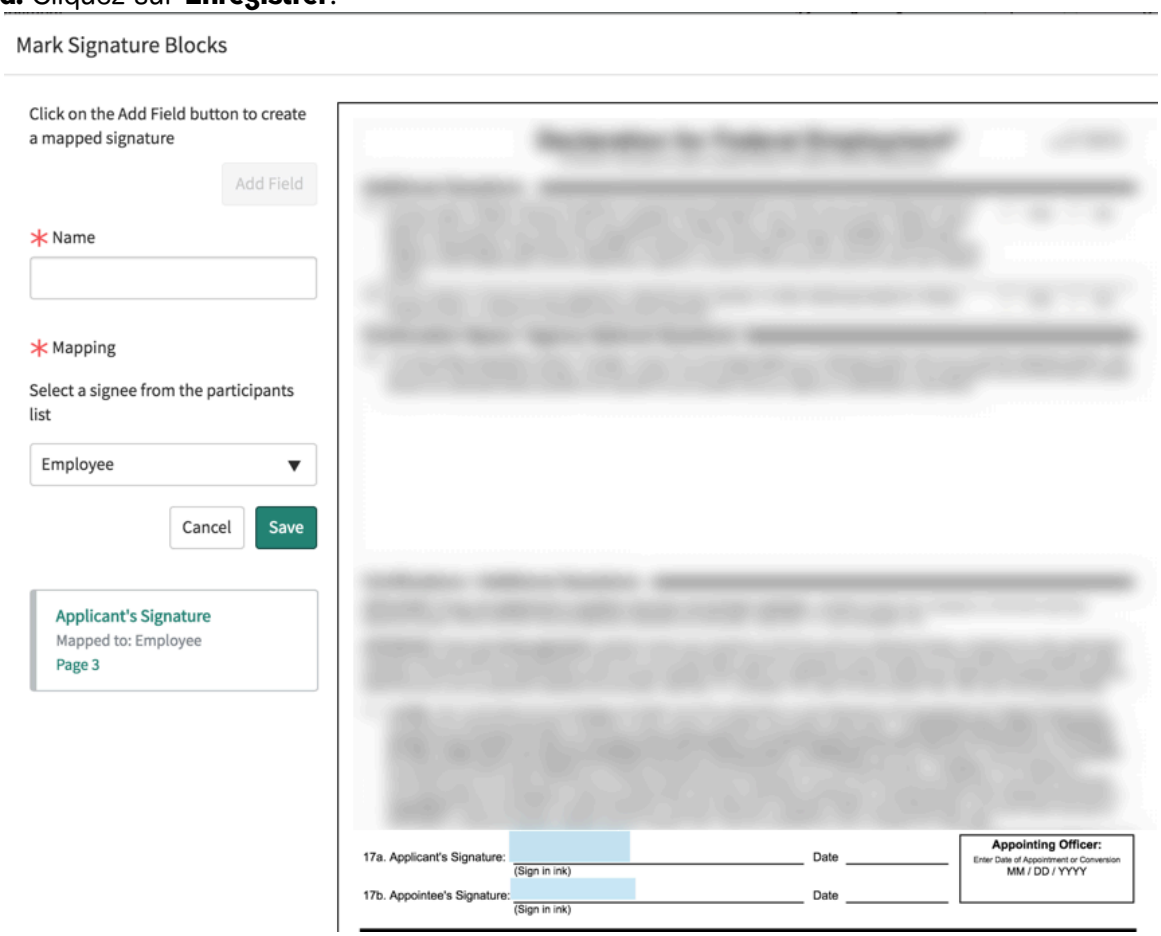
Avant de commencer

Rôle requis : sn_doc.admin

Important :
Vous ne pouvez marquer des signatures que si vous avez défini des participants et mappé des utilisateurs à ces participants.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèle de document** > **Tous les modèles de documents**.
2. Sélectionnez le modèle de document PDF que vous souhaitez utiliser.
3. Configurer un modèle de document PDF.
4. Créer des participants pour un modèle de document PDF.
5. Cliquez sur **Marquer les signatures**.
6. Dans la fenêtre Marquer les blocs de signature :
   a. Cliquez sur **Ajouter un champ** et sélectionnez la zone dans laquelle vous souhaitez collecter la signature d'un participant.
   b. Dans le champ **Nom**, spécifiez un nom pour l'enregistrement de mappage de signature.
   c. Dans la liste **Mappage**, sélectionnez un utilisateur dans les participants mappés.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.



7. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Le mappage de signature est ajouté à la section Mappages de modèles PDF.

> **Important :**
> Le mappage de signature est un mappage de champ obligatoire. Désactivez le mappage si vous ne souhaitez pas utiliser le mappage de signature.

Configurations Modèles de documents

Utilisez les configurations Modèles de documents pour créer un sommaire et des numéros de page dans un document PDF généré à partir d'un modèle HTML.

> **Remarque :**
> Les fonctionnalités de configuration du sommaire et de numéro de page sont disponibles uniquement si la propriété `com.snc.pdfgenerator.html2pdf.api.version` est définie sur 2 (valeur par défaut). Si la propriété `com.snc.pdfgenerator.html2pdf.api.version` est définie sur 1, les fonctionnalités de configuration du sommaire et de numéro de page ne sont pas disponibles.

Créer une configuration de sommaire dans Modèles de documents

Créez une configuration de sommaire pour générer un sommaire dans un document PDF créé à partir d'un document HTML.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_doc.writer

Procédure

1. Accédez à la **Modèles de documents** > **Configuration de document** > **Configuration des sommaires**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Configuration du sommaire

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration du sommaire.
Titre	Titre du sommaire qui s'affiche dans le document généré.
Type	Le sommaire s’affiche dans une vue de liste du document PDF généré.
Numérotation de l'en-tête	Format dans lequel vous souhaitez afficher les numéros de page des en-têtes. Les valeurs possibles sont les suivantes : ○ Aucun ○ Décimal
Table leader (Points de suite du sommaire)	Écart entre le titre et le numéro de page. Les points de suite permettent de corréler une section ou un titre avec son numéro de page. Les valeurs possibles sont les suivantes : ○ Aucun ○ Pointillé
Cliquable	Activez ou désactivez les liens cliquables dans le sommaire généré.
Afficher les numéros de page	Option permettant d'afficher les numéros de page sur le document PDF généré.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Cette option rend obligatoire le champ de configuration du numéro de page sur le modèle de document.
Application	Périmètre de l'application dans lequel la configuration du sommaire est créée.
Commencer la numérotation après le sommaire	Option permettant de commencer les numéros de page après la fin du sommaire. **Remarque :** ◦ Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Afficher les numéros de page** est activé. ◦ Ce champ remplace le champ **Commencer la numérotation à partir de la page** dans la configuration du numéro de page.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une configuration de numéro de page dans Modèles de documents

Créez une configuration de numéro de page pour générer automatiquement des numéros de page dans un document PDF créé à partir d'un document HTML.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_doc.writer

Procédure

1. Accédez à la **Modèles de documents** > **Configuration de document** > **Configurations des numéros de page**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Configurations des numéros de page

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de numéro de page.
Format du numéro de page	Format dans lequel les numéros de page sont affichés sur le document PDF généré : **décimal**
Commencer la numérotation à partir de la page	Page à partir de laquelle vous souhaitez que la numérotation commence. **Remarque :** La valeur de ce champ est remplacée par **Commencer la numérotation après le sommaire** dans la configuration de sommaire.
Application	Périmètre de l'application dans lequel la configuration de numéro de page est créée.
Position	Position verticale du numéro de page : **En-tête** ou **Pied de page**

Traduction automatique

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

Champ	Description
Alignement horizontal	Alignement horizontal du numéro de page : **Gauche**, **Centre** ou **Droite**

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Travailler sur une tâche de document

Effectuez vos tâches de documents dans Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Vous devez avoir activé le module d'extension Centre des employés (com.sn_hr_service_portal).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre de services aux employés**.

> **Important :**
> Vous pouvez également effectuer vos tâches de documents en accédant à **Libre-service** > **Mes tâches de document**.

2. Sélectionnez la page Actions à faire.
3. Travaillez sur l'une de ces tâches de documents qui vous sont affectées.

Remplir et signer un document PDF

Effectuez votre tâche de document en remplissant les informations requises et en soumettant le document PDF.

Avant de commencer

- Rôle requis : aucun
- Ce contenu s’applique uniquement aux modèles de documents créés dans l’application Modèles de documents (sn_doc). Modèles de documents est différent des modèles de documents RH. Pour HR Document Templates, consultez Modèles de documents RH.

Procédure

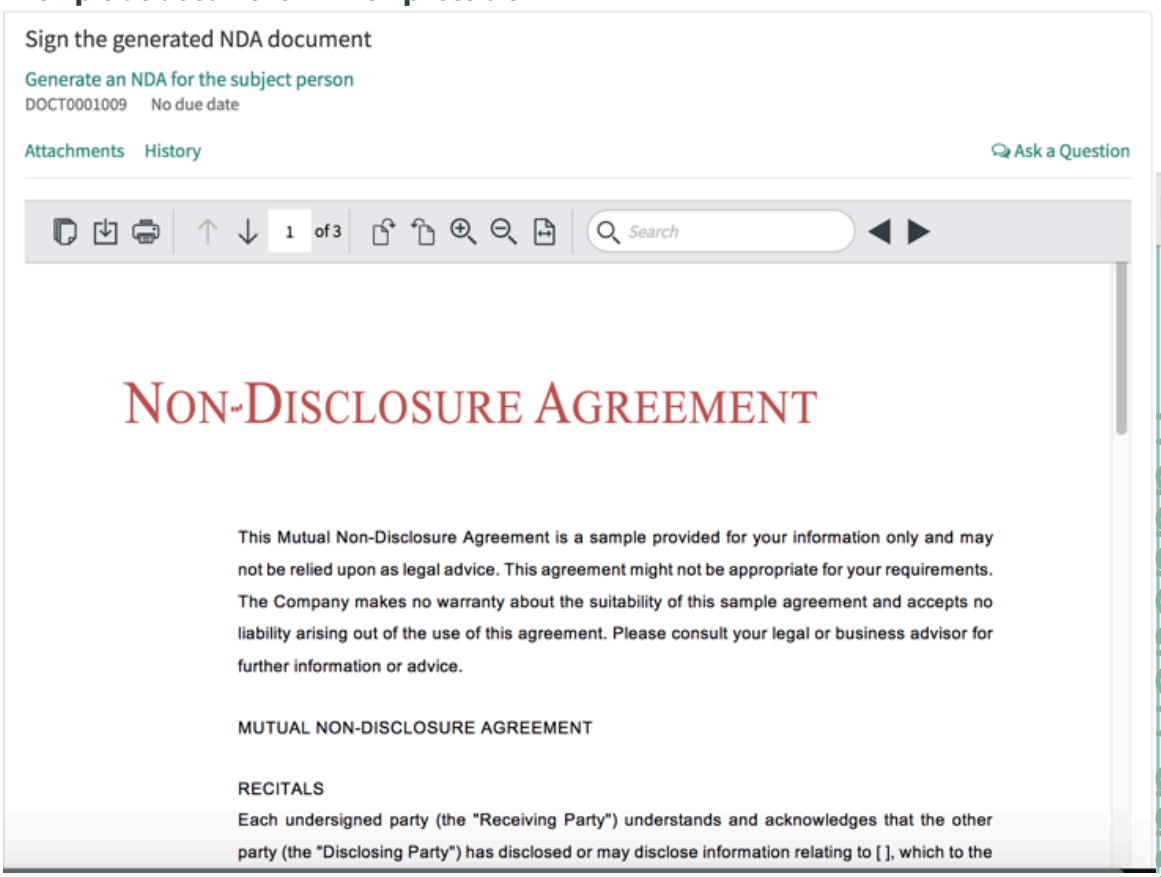
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   Vous pouvez également effectuer vos tâches de documents en accédant à **Libre-service** > **Mes tâches de document**.
2. Sélectionnez la page Actions à faire.
3. Sélectionnez la tâche de document (remplissage) qui vous est affectée.
4. Remplissez les informations dans les champs modifiables.
5. Cliquez sur la case **à cocher Veuillez confirmer** .
   Cette case s’affiche uniquement si du **texte de confirmation** est ajouté au modèle.
6. Ajoutez votre signature en tapant ou en dessinant.
7. Si vous souhaitez effacer la signature et signer à nouveau, cliquez sur **Effacer la signature**.
8. Pour afficher votre signature dans le document, cliquez sur **Générer**.
9. Pour enregistrer vos changements dans le document, cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

10. Cliquez sur **Envoyer**.
    La tâche est terminée et s'affiche dans la section de vos actions à faire terminées. Vous pouvez afficher et imprimer le document avec les informations soumises.

Exemple de document PDF remplissable



Signer un document HTML

Effectuez votre tâche de document en signant et en générant une copie PDF du document HTML.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   Vous pouvez également effectuer vos tâches de documents en accédant à **Libre-service** > **Mes tâches de document**.
2. Sélectionnez la tâche de modèle de document (signature) qui vous est affectée.
3. Ajoutez votre signature en tapant ou en dessinant.
4. Cliquez sur **Effacer la signature** si vous souhaitez effacer la signature et signer à nouveau.
5. Pour afficher votre signature dans le document, cliquez sur **Générer**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   La tâche est terminée et s'affiche dans la section de vos actions à faire terminées. Vous pouvez afficher et imprimer le document avec les signatures.

Traduction automatique

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

Réviser un document PDF

Effectuez votre tâche de document en révisant un document PDF. Envoyez vos commentaires de révision à un ou plusieurs participants qui travaillent sur le document.

Avant de commencer

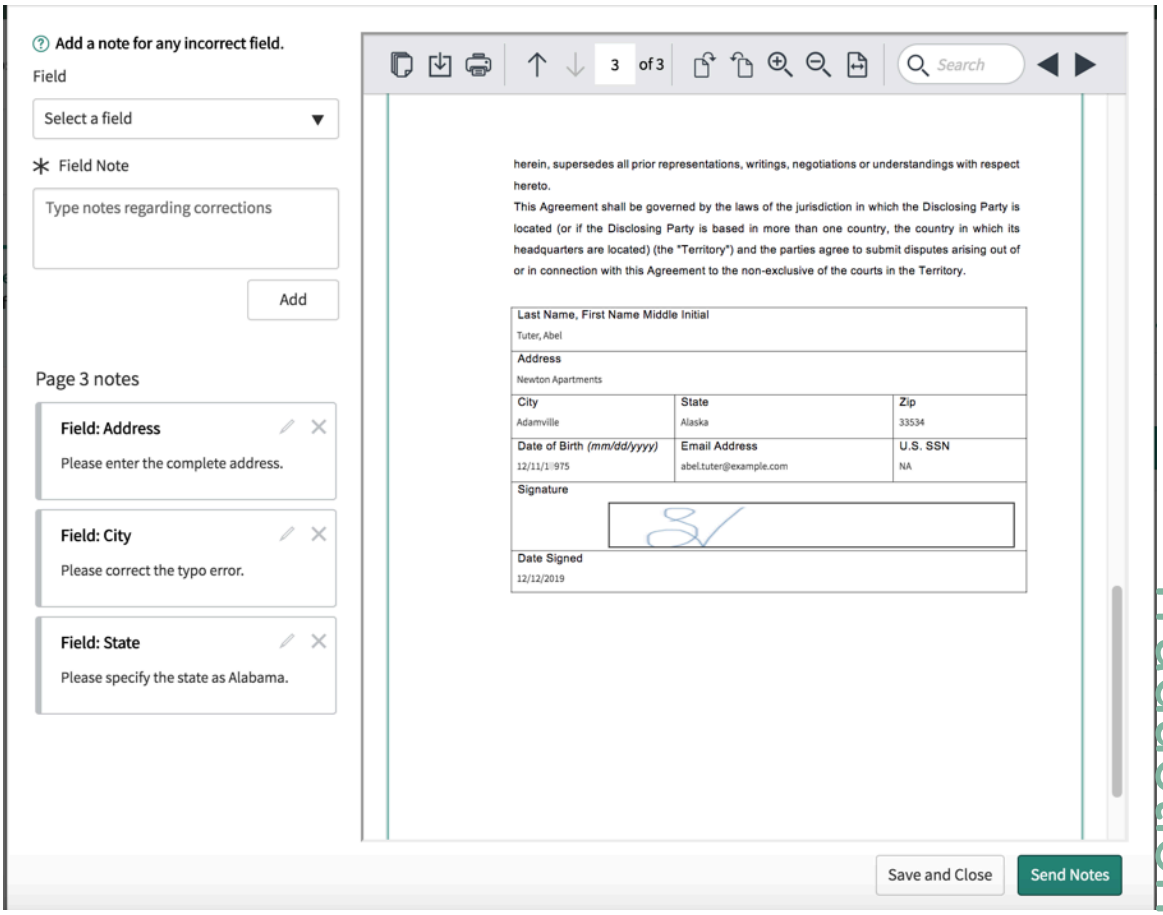
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   Vous pouvez également effectuer vos tâches de documents en accédant à **Libre-service** > **Mes tâches de document**.
2. Sélectionnez la page Actions à faire.
3. Sélectionnez la tâche de modèle de document qui vous est affectée.
4. Cliquez sur **Examiner le document**.
5. Si vous n'avez pas de commentaires, cliquez sur **Approuver**.
6. Si vous souhaitez ajouter une note dans le document :
   a. Dans le champ **Note de champ**, ajoutez vos commentaires. Si vous souhaitez associer le commentaire à un champ spécifique, sélectionnez la valeur dans la liste **Champ**.
   b. Cliquez sur **Ajouter**. Vous pouvez modifier ou supprimer la note si nécessaire. Vous pouvez également enregistrer vos changements et les réviser à tout moment.
7. Cliquez sur **Envoyer des notes**.

Traduction automatique

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



L'état de la tâche de document est remplacé par Terminé rejeté. Les tâches de documents sont à nouveau lancées pour tous les participants du modèle.

Soumettre à nouveau un document PDF

Effectuez votre tâche de document en incorporant les suggestions du réviseur.

Avant de commencer

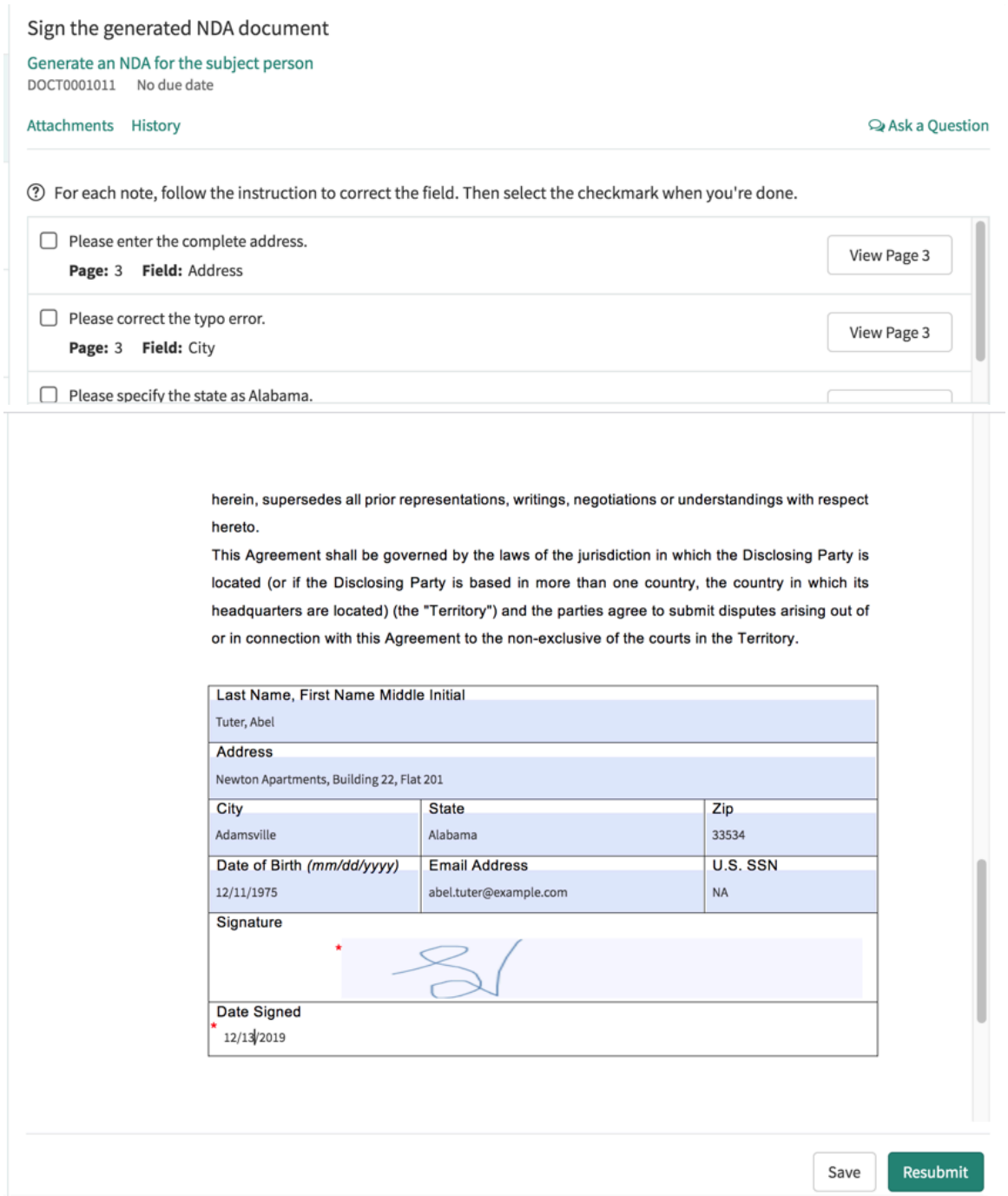
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   Vous pouvez également effectuer vos tâches de documents en accédant à **Libre-service** > **Mes tâches de document**.
2. Sélectionnez la page Actions à faire.
3. Sélectionnez la tâche de document qui vous est affectée.
4. Si une note de changement a été associée à un champ, cliquer sur **Afficher la page** vous y renvoie directement.
5. Cochez la case pour indiquer que vous avez incorporé la note de changement.
6. Ajoutez votre signature en tapant ou en dessinant.
7. Si vous souhaitez effacer la signature et signer à nouveau, cliquez sur **Effacer la signature**
8. Pour afficher votre signature dans le document, cliquez sur **Générer**.
9. Cliquez sur **Nouvelle soumission**.

Traduction automatique

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



La tâche est terminée et s'affiche dans la section des actions à faire terminées. Vous pouvez afficher et imprimer le document avec les informations soumises.

Méthodes de génération de documents

Un document PDF peut être généré automatiquement, manuellement ou à l'aide d'une API.

Automatiquement

Un document PDF est automatiquement ajouté en tant que pièce jointe au ticket dans les cas suivants :

1. Le modèle configuré est sélectionné sur le modèle RH d'un service.
2. L'option de ticket **Lancer automatiquement les tâches de documents** est sélectionnée sur le service RH d'un ticket.

Traduction automatique

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

3. L'état du ticket RH est remplacé par Travail en cours.
4. Les tâches de documents de tous les participants sont terminées.

Manuellement

Un document PDF peut être généré manuellement à l'aide de l'option **Générer** dans l'option **Afficher un aperçu du document** du ticket.

API

L'API suivante génère le document et le joint à l'enregistrement cible transmis à l'API.

```
//recordId - Sys ID of the target record. This record must be from the table defined in the
 document template.
//documentTemplateId - Sys ID of the document template to use for pdf generation.
//pdfName - Name of the pdf generated
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().generateDocumentForTask(recordId,
 documentTemplateId, pdfName);
```

Remarque :
Si votre table est restreinte pour l'appelant, l'appel de cette API peut générer des enregistrements RCA à partir de composants du champ d'application Documents Templates vers votre table. Vous devez les autoriser.

Génération de tâches de documents

Les tâches de documents peuvent être générées automatiquement ou manuellement. Les tâches sont générées en fonction de l'ordre défini pour les participants.

Remarque :
L’annulation d’un ticket RH entraîne l’annulation des tâches de documents qui lui sont associées. Si vous ne souhaitez pas que les tâches de documents soient annulées automatiquement, accédez à **Tous** > **Définition du système** > **Règles métier** et désactivez les règles métier suivantes :

- Lancer l’annulation des tâches de document
- Annuler les tâches de document

Automatiquement

Les tâches de documents sont automatiquement lancées pour les participants lorsque vous :

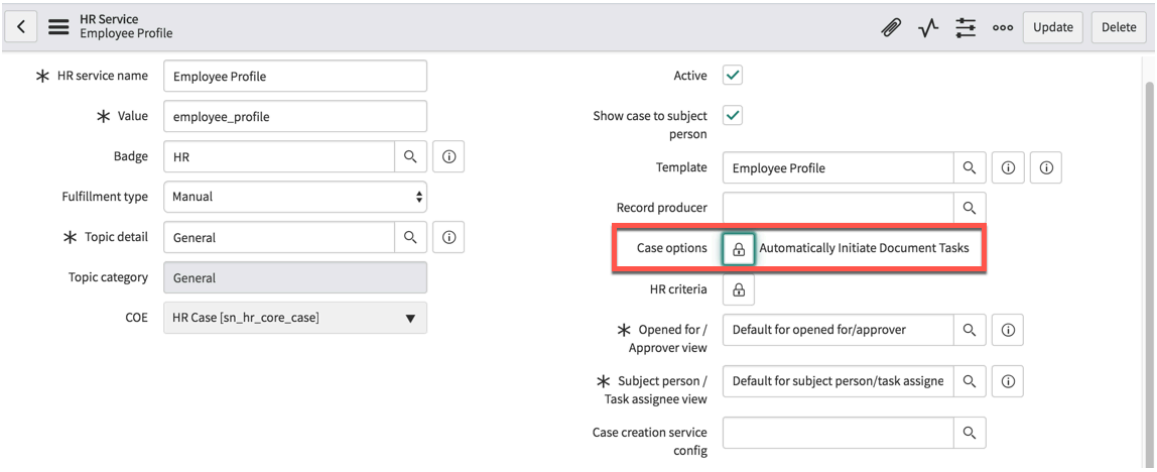
- Sélectionnez l'option **Lancer automatiquement les tâches de documents** sur le service RH d'un ticket.

  Remarque :
  Assurez-vous que le modèle configuré est ajouté au modèle RH d'un service.

- Remplacez l'état du ticket RH par **Prêt**.

Traduction automatique

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



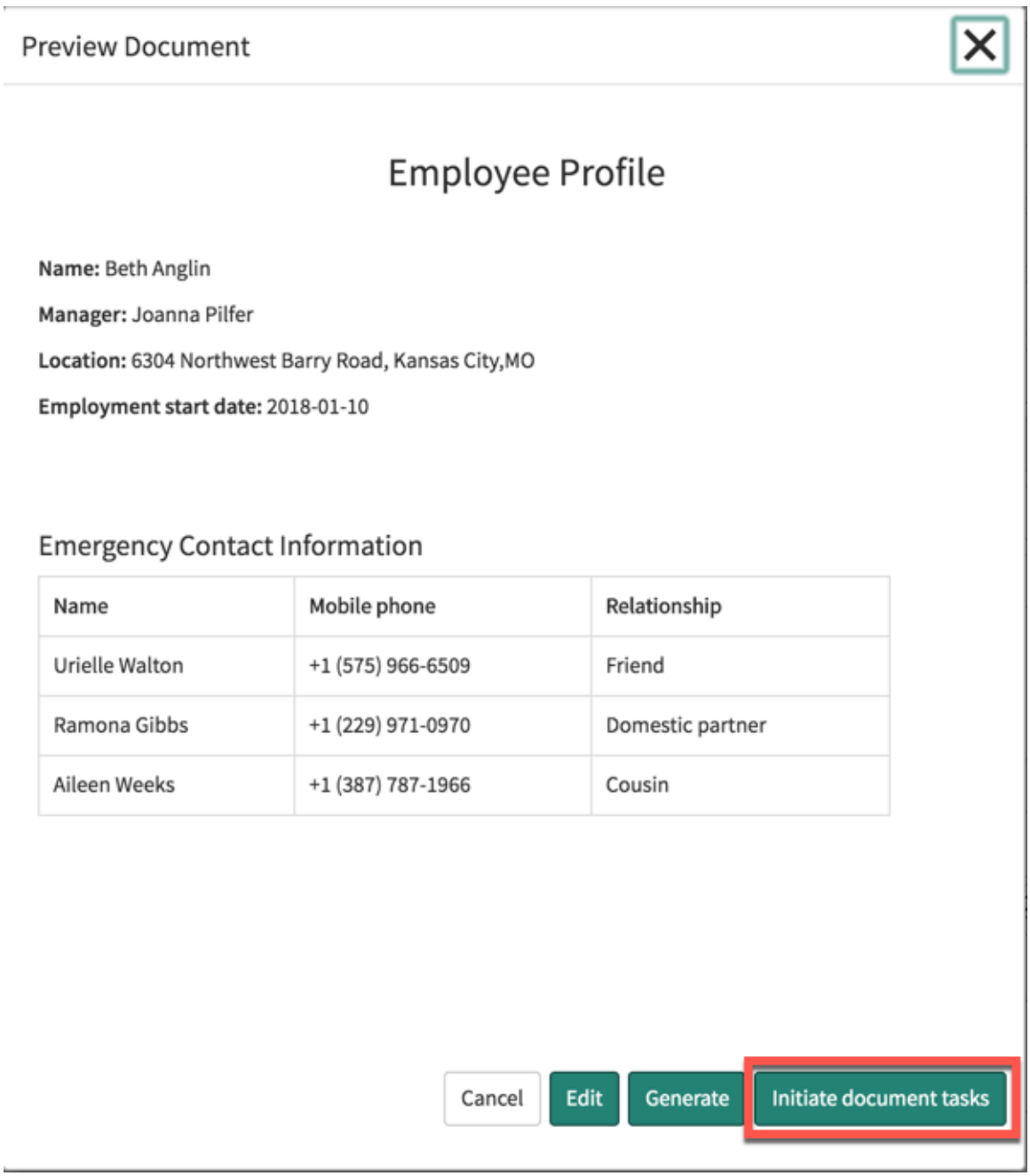
Manuellement

Les tâches de documents sont lancées manuellement lorsque vous cliquez sur le bouton **Lancer les tâches de document** dans l'option **Afficher un aperçu du document** du ticket.

Traduction automatique

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

Remarque :
L'option **Lancer les tâches de document** n'apparaît pas si l'option **Lancer automatiquement les tâches de documents** est déjà activée sur le service RH d'un ticket.



Remarque :
Le lancement de tâches de documents à partir d'un modèle d'aperçu n'est pas disponible pour un modèle de document Word.

Utilisation des modèles de documents : cas d'utilisation générique

Apprenez à utiliser les modèles de documents en dehors de HR Service Delivery.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Définissez un modèle de document pour une table donnée, par exemple, la table Incident.
2. Si les participants sont configurés pour le modèle de document, utilisez l'API suivante pour lancer des tâches de documents pour les participants :

```
/**
* Description: Method to prefill document with mapped values and attach it to record table.
* @param {GlideRecord} taskGr (GlideRecord of task table)
* @param {String} htmlBody html body of document (Optional, if not passed then it will be generated from template for html template)
* @param {SysId} docTemplateId (sysId of document template)
* @param {String} generatedPdfName name of generated pdf (Optional, if not passed then it will be taken from template name)
* @param {String} documentId (word template attachment sysId) (Only for word templates)
* @return {boolean} true/false
*/
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().initiateDocumentTasks(taskGr, htmlBody, docTemplateId, generatedPdfName, documentId)
```

3. Pour générer un document PDF à partir d'un modèle de document, utilisez l'API suivante :

```
/**
* Description: Method to generate a PDF from a document template.
* @param {GlideRecord} recordId (GlideRecord of task table)
* @param {documentTemplateId} docTemplateId (sysId of document template)
* @param {String} pdfName name of generated pdf (Optional, if not passed then it will be taken from template name)
* @return {sysId} (sysId of the attachment)
*/
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().generateDocumentForTask(recordId, documentTemplateId, pdfName)
```

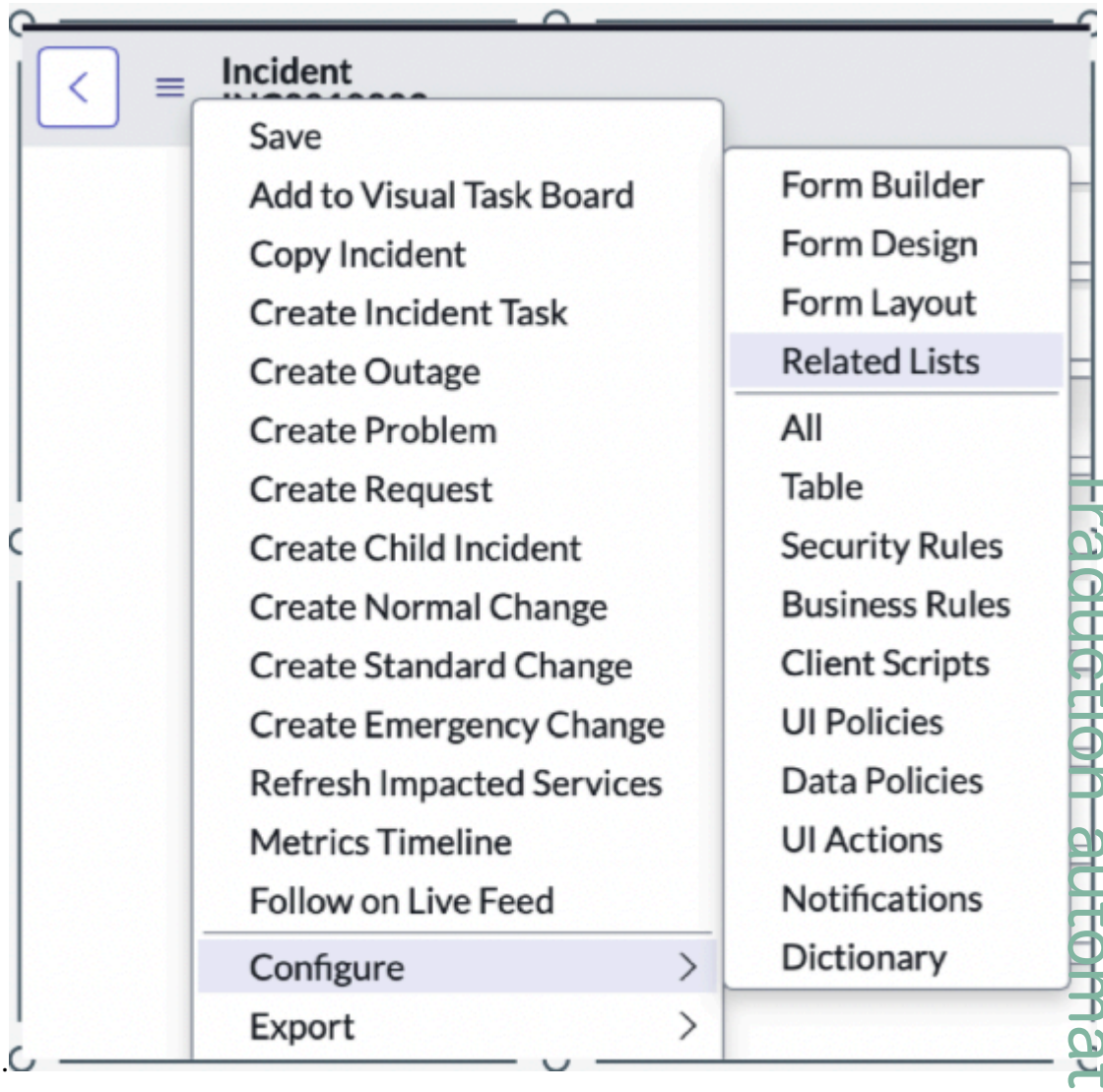
4. Pour afficher les tâches de documents associées à un enregistrement :

Traduction automatique

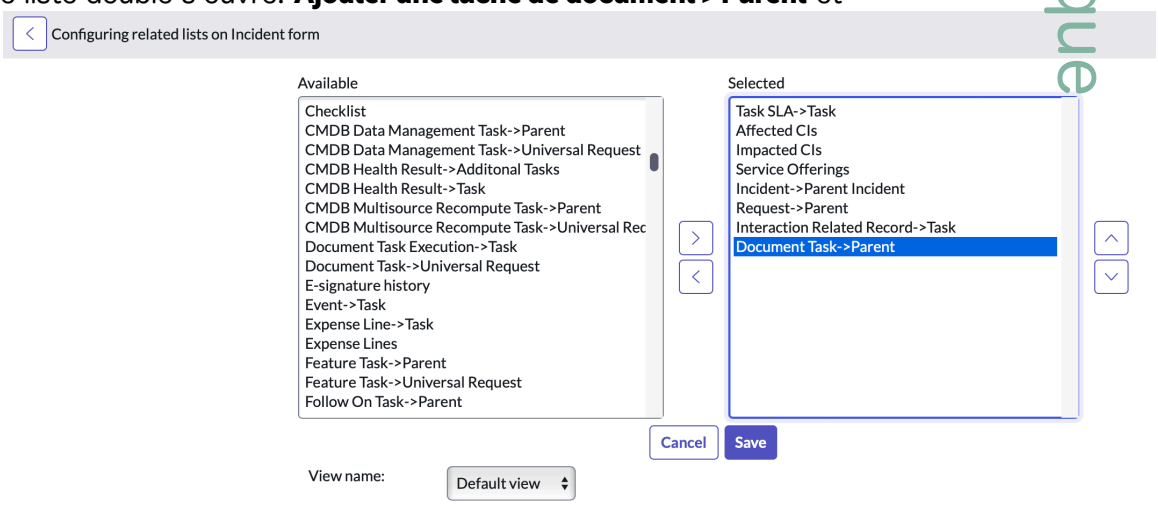
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

a. Ouvrez l'enregistrement, par exemple un enregistrement d'incident.

b. Configurez les listes connexes.



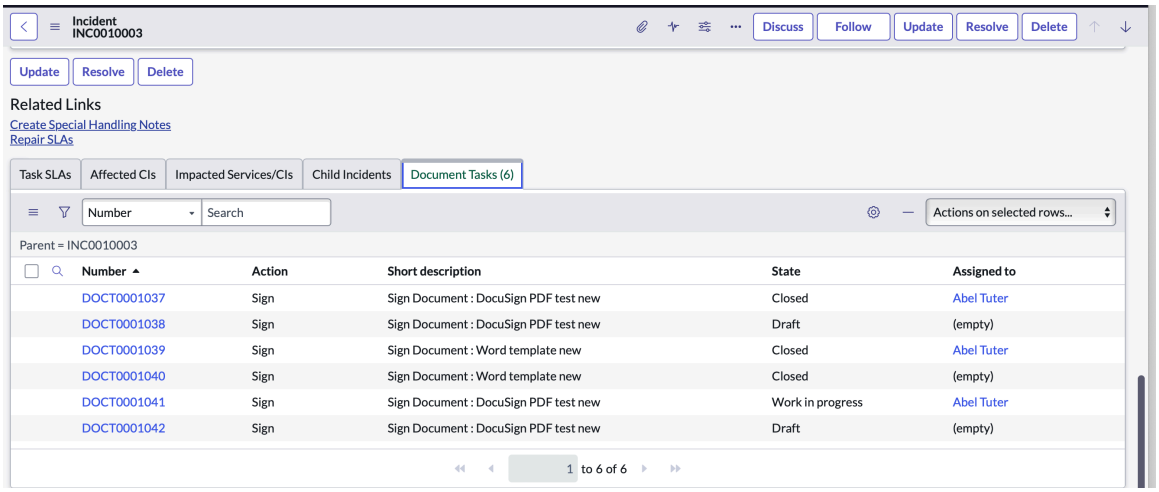
Une zone de liste double s'ouvre. **Ajouter une tâche de document > Parent** et **enregistrer**.



Traduction automatique

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

Les tâches de document associées à l'enregistrement sont affichées dans la liste connexe **Tâches de document** .



Référence pour Modèles de documents

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Modèles de documents.

Composants installés avec Modèles de documents

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Modèles de documents, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Lecteur des modèles de documents [sn_doc.reader]	• Fournit une autorisation d'accès en lecture seule aux modèles de documents. • Peut afficher uniquement les configurations des sommaires et des numéros de page dans un modèle HTML configuré.	• doc_toc_config_reader • doc_page_number_config_reader
Rédacteur des modèles de documents [sn_doc.writer]	• Fournit des autorisations d'accès en lecture et écriture aux modèles de documents. • Peut ajouter la table des configurations des sommaires et des numéros de page à un modèle HTML existant ou nouveau.	• sn_doc.reader • doc_toc_config_writer • doc_page_number_config_writer

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Administrateur des modèles de documents [sn_doc.admin]	Fournit des autorisations d'accès en lecture, écriture et suppression aux modèles de documents.	sn_doc.writer

Tables installées

Table	Description
Mappage de modèle PDF [sn_doc_pdf_template_mapping]	Table permettant de stocker les mappages de champs d'un modèle de document PDF.
Modèle HTML [sn_doc_html_template]	Table permettant de stocker des modèles de documents HTML.
Modèle PDF [sn_doc_pdf_template]	Table permettant de stocker des modèles de documents PDF.
Participant [sn_doc_participant]	Table permettant de stocker les détails définis pour les participants.
Tâche de document [sn_doc_task]	Table permettant de stocker des tâches de modèle.
Note de tâche de document [sn_doc_task_note]	Table permettant de stocker les détails des notes de révision.
Modèle de document [sn_doc_template]	Table de base pour les tables de modèles PDF et HTML.
Catégorie de modèle de document [sn_doc_template_category]	Table permettant de stocker des catégories de modèles de documents.
Script de modèle de document [sn_doc_template_script]	Table permettant de stocker des scripts de modèle.
Configuration des sommaires [doc_toc_config]	Table permettant de stocker les configurations de sommaire utilisées dans un modèle HTML. **Remarque :** Cette table est disponible par défaut sur la plate-forme ServiceNow. Toutefois, les raccourcis de menu permettant d'accéder à cette table sont disponibles uniquement avec l'application Modèles de documents .

Traduction automatique

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

Table	Description
Configurations des numéros de page [doc_page_number_config]	Table permettant de stocker les configurations de numéro de page utilisées dans un modèle HTML. **Remarque :** Cette table est disponible par défaut sur la plate-forme ServiceNow. Toutefois, les raccourcis de menu permettant d'accéder à cette table sont disponibles uniquement avec l'application Modèles de documents .

Module d'extension fédéral

Le ServiceNow, Inc. module d'extension fédéral fournit des éléments de données supplémentaires pour les clients du secteur public qui s'alignent sur le modèle d'information sur le capital humain (HCIM). Il s'agit d'un ensemble de normes de données pour la gestion du capital humain fédéral élaborées par le secteur d'activité des ressources humaines du Bureau de la gestion du personnel (OPM).

Ce module d'extension est destiné à l'utilisation de l'extension des tables telles que Profil RH, Emplacement, Poste avec des champs supplémentaires et des tables pertinentes pour les secteurs publics fédéral, étatique et local.

Vue d'ensemble

Voici quelques-uns des principaux avantages du plugin Federal :

- Favorise l'interopérabilité en fournissant des structures de données qui permettent aux données de circuler de manière transparente vers et depuis les agences ou les fournisseurs de services partagés.
- Fournit des éléments de données supplémentaires qui sont couramment utilisés dans les services que les agences fournissent aux employés gouvernementaux qu'elles servent.
- Augmente les tables HR Service Delivery et Now Platform livrées.

  Par exemple, la table Emplacements par défaut (cmn_locations) peut être configurée pour inclure les champs de référence de la table Lieu d'affectation (sn_fedtables_duty_station), ou le Lieu d'affectation peut être ajouté en tant que champ au profil RH pour afficher le géoLoc du lieu d'affectation de l'employé.
- Offre une capacité prédéfinie qui facilite la configuration des services et des flux de travail et minimise les besoins de personnalisation.

Important :
Les tables installées avec le module d'extension Federal sont autonomes. Il n'existe aucune dépendance entre les tables HR Service Delivery et les tables de modules d'extension fédéraux tant que les tables de modules d'extension fédéraux ne sont pas incluses dans le flux de travail.

Premiers pas

Configurer le module d'extension fédéral	Utiliser le module d'extension fédéral	Référence du module d'extension fédéral

Traduction automatique

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

Configurer le module d’extension pour démarrer

Utilisez ce module d’extension pour promouvoir l’interopérabilité entre les agences ou les fournisseurs de services partagés.

Obtenir des détails sur les tables dans le module d’extension

Configurer le module d’extension fédéral

Configurez le module d’extension fédéral.

Activer le module d’extension fédéral

Vous pouvez activer le module d’extension Additional tables for Federal Agencies [com.snc.fedtables] si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les tables sont installées avec le module d’extension. Pour plus d'informations, consultez Module d’extension fédéral.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d’extension Additional tables for Federal Agencies [com.snc.fedtables] à l’aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

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

Importer un modèle Excel pour le

Certains éléments de données inclus dans le module d’extension Federal permettent d’importer les données de référence.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

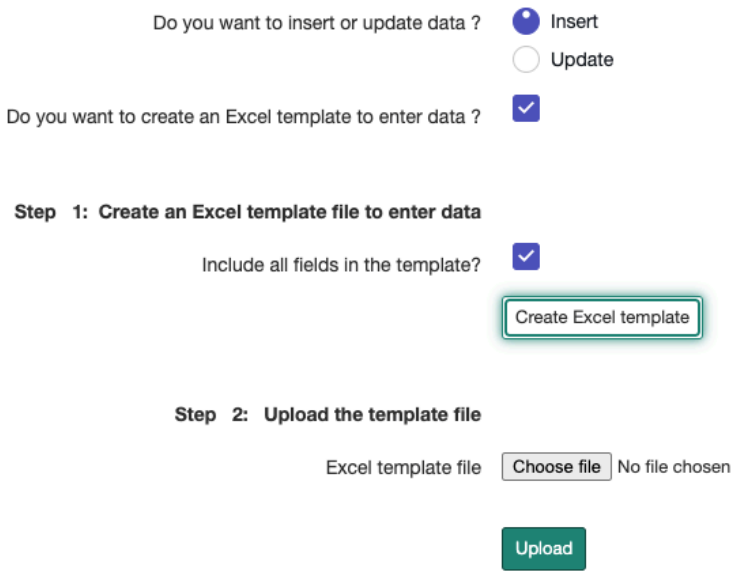
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Dans la colonne **Nom** , filtrez les tables par **sn_fedtables**.
3. Sélectionnez la table fédérale dans laquelle vous souhaitez importer les données.
4. Ouvrez **Afficher la liste** dans **les liens connexes**.

Traduction automatique

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

5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de colonne de l'élément de données auquel vous souhaitez ajouter des données de référence.
6. Sélectionnez **Importer** dans le menu.



7. Sélectionnez **Insérer** ou **Mettre à jour** comme type d'importation.
8. Sélectionnez **Choisir un fichier** pour sélectionner la feuille de Microsoft calcul Excel.
9. Sélectionnez **Charger** pour charger la feuille de Microsoft calcul Excel.
10. Sur la page Progression du chargement, sélectionnez **Prévisualiser les données importées** pour vérifier les données importées.
11. Si le modèle passe la validation et que l'aperçu importé correspond à vos attentes, sélectionnez **Terminer l'importation** pour importer des données dans la table intermédiaire.

Remarque :
Si la validation du modèle échoue, vérifiez les enregistrements qu'il contient et répétez le processus.

Utiliser le module d'extension fédéral

Avec le module d'extension fédéral, favorisez l'interopérabilité entre les agences ou les services partagés et augmentez les tables HR Service Delivery et Now Platform fournies.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

- Activer le module d'extension fédéral.
- Importer un modèle Excel pour le.
- Passez en revue cet article de la base de connaissances .

Remarque :
Si vous ne pouvez pas accéder à l'article de la base de connaissances, recherchez le module d'extension Federal Data Table dans ServiceNow Community .

Traduction automatique

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

Important :
Le plugin Federal :

- contient des éléments de données qui proviennent de la table Profil RH et n'est donc disponible qu'avec la solution HR Service Delivery. Si vous téléchargez le module d'extension sans HR Service Delivery, vous remarquerez que les tables sont vides et que vous ne pourrez pas les utiliser.
- n'est disponible que pour les clients de la version et Washington DC des versions ultérieures.
- n'inclut pas les règles métier, les scripts clients ou les rôles supplémentaires.

Procédure

Configurer un service RH.

Référence du module d'extension fédéral

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les tables dans le module d'extension fédéral .

Composants installés avec le module d'extension Federal

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Federal (Tables supplémentaires pour les agences fédérales), y compris les tables.

Tables installées

Table	Sous-fonction HCBRM
Période d'affectation [sn_fedtables_tenure]	A1-2 Planification des effectifs A2-6 Nouveaux employés En cours de traitement et intégration
Accès aux ordinateurs [sn_fedtables_computer_position]	A1-3 Classification et gestion des postes
Catégorie et domaine de spécialisation en matière de cybersécurité [sn_fedtables_cybersecurity_category]	A1-3 Classification et gestion des postes
Classification fonctionnelle [sn_fedtables_functional_classification]	A1-3 Classification et gestion des postes

Traduction automatique

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

Table	Sous-fonction HCBRM
Profession [sn_fedtables_occupation]	A1-3 Classification et gestion des postes
Catégorie professionnelle [sn_fedtables_occupational_category]	A1-3 Classification et gestion des postes
Sensibilité et risque du poste [sn_fedtables_position_sensitivity_and_risk]	A1-3 Classification et gestion des postes
État de superviseur [sn_fedtables_supervisory_status]	A1-3 Classification et gestion des postes
Poste occupé [sn_fedtables_position_occupied]	A1-3 Classification et gestion des postes A2-6 Nouveaux employés En cours de traitement et intégration A6-2 Planification et traitement de la retraite
Catégorie Loi sur les normes de travail équitables (FLSA, Fair Labor Standards Act) [sn_fedtables_flsa_category]	A1-3 Classification et gestion des postes A5-1 Gestion de la rémunération
Identification de la langue [sn_fedtables_language_identification]	A2-3 Évaluation et sélection des candidats
Niveau en compréhension orale [sn_fedtables_listening_proficiency]	A2-3 Évaluation et sélection des candidats
Niveau en expression orale [sn_fedtables_speaking_proficiency]	A2-3 Évaluation et sélection des candidats

Traduction automatique

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

Table	Sous-fonction HCBRM
Citoyenneté américaine [sn_fedtables_us_citizenship]	A2-3 Évaluation et sélection des candidats
Programme d'enseignement [sn_fedtables_instructional_program]	A2-3 Évaluation et sélection des candidats A2-6 Nouveaux employés En cours de traitement et intégration
Niveau d'éducation [sn_fedtables_education_level]	A2-3 Évaluation et sélection des candidats A2-6 Nouveaux employés En cours de traitement et intégration A3-3 Administration de l'apprentissage
Priorité d'ancien combattant [sn_fedtables_veterans_preference]	A2-3 Évaluation et sélection des candidats A2-6 Nouveaux employés En cours de traitement et intégration A6-2 Planification et traitement de la retraite
Niveau d'autorisation de sécurité [sn_fedtables_security_clearance_level]	A2-4 Présélection

Traduction automatique

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

Table	Sous-fonction HCBRM
	des candidats, réciprocité et demande d'enquête A2-6 Nouveaux employés En cours de traitement et intégration
Pouvoir de nomination actuel [sn_fedtables_current_appointment_authority]	A2-6 Nouveaux employés En cours de traitement et intégration
Identification de l'ethnicité et de la race [sn_fedtables_ethnicity_and_race_identification]	A2-6 Nouveaux employés En cours de traitement et intégration
Race ou origine nationale [sn_fedtables_race_or_national_origin]	A2-6 Nouveaux employés En cours de traitement et intégration
État d'ancien combattant (service militaire actif) [sn_fedtables_veterans_status]	A2-6 Nouveaux employés En cours de traitement et intégration
Code du type d'obligation de service [sn_fedtables_service_obligation_type_code]	A2-6 Nouveaux employés En cours de traitement et intégration A3-3 Administration de l'apprentissage
Type de rendez-vous [sn_fedtables_type_of_appointment]	A2-6 Nouveaux employés En cours de traitement et intégration

Traduction automatique

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

Table	Sous-fonction HCBRM
	A3-3 Administration de l'apprentissage
Indicateur de rentier [sn_fedtables_annuitant_indicator]	A2-6 Nouveaux employés En cours de traitement et intégration A5-1 Gestion de la rémunération A5-3 Gestion des avantages sociaux A6-2 Planification et traitement de la retraite
Sexe [sn_fedtables_sex]	A2-6 Nouveaux employés En cours de traitement et intégration A5-3 Gestion des avantages sociaux
Handicap [sn_fedtables_disability]	A2-6 Nouveaux employés En cours de traitement et intégration A5-3 Gestion des avantages sociaux A6-2 Planification et traitement de la retraite

Traduction automatique

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

Table	Sous-fonction HCBRM
Indicateur d'accréditation de la formation [sn_fedtables_training_accreditation_indicator]	A3-3 Administration de l’apprentissage
Code du type de désignation de crédit de formation [sn_fedtables_training_credit_designation_type_code]	A3-3 Administration de l’apprentissage
Code du type de crédit de formation [sn_fedtables_training_credit_type_code]	A3-3 Administration de l’apprentissage
Code du type de prestation de formation [sn_fedtables_training_delivery_type_code]	A3-3 Administration de l’apprentissage
Code du type d'objectif de la formation [sn_fedtables_training_purpose_type_code]	A3-3 Administration de l’apprentissage
Code du type de source de la formation [sn_fedtables_training_source_type_code]	A3-3 Administration de l’apprentissage
Code du type de formation [sn_fedtables_training_type_code]	A3-3 Administration de l’apprentissage
Code du sous-type de formation [sn_fedtables_training_type_sub_code]	A3-3 Administration de l’apprentissage
Notation (modèle) [sn_fedtables_rating_of_record_pattern]	A4-1 Gestion du rendement des employés A2-6 Nouveaux employés En cours de traitement et intégration A6-2 Planification et traitement de la retraite
Notation (niveau) [sn_fedtables_rating_of_record_level]	A4-1 Gestion du rendement des employés A4-3 Certification du système

Traduction automatique

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

Table	Sous-fonction HCBRM
	d'évaluation des performances pour SES et SL/ST
Identificateur de la table de rémunération spéciale [sn_fedtables_special_pay_table_identifier]	A5-1 Gestion de la rémunération
Lieu d'affectation [sn_fedtables_duty_station]	A5-1 Gestion de la rémunération A1-3 Classification et gestion des postes A2-6 Nouveaux employés En cours de traitement et intégration A5-3 Gestion des avantages sociaux
Déterminant du taux de rémunération [sn_fedtables_pay_rate_determinant]	A5-1 Gestion de la rémunération A2-6 Nouveaux employés En cours de traitement et intégration
Mode de rémunération [sn_fedtables_pay_basis]	A5-1 Gestion de la rémunération A2-6 Nouveaux employés En cours de traitement et intégration

Traduction automatique

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

Table	Sous-fonction HCBRM
	A6-2 Planification et traitement de la retraite
État de la paie [sn_fedtables_pay_status]	A5-1 Gestion de la rémunération A2-6 Nouveaux employés En cours de traitement et intégration A6-2 Planification et traitement de la retraite
Calendrier de travail [sn_fedtables_work_schedule]	A5-2 Horaire de travail et gestion des congés A2-6 Nouveaux employés En cours de traitement et intégration A6-1 Counseling en matière de séparation A6-2 Planification et traitement de la retraite
Autre code du calendrier de travail [sn_fedtables_alternate_work_schedule_code]	A5-2 Horaire de travail et gestion des congés A5-1 Gestion de la rémunération

Traduction automatique

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

Table	Sous-fonction HCBRM
Indicateur FEGLI (Federal Employees Group Life Insurance) de maintien du service de prestations [sn_fedtables_benefits_continuation_fed_emp_group_life_insurance_fegli_flag]	A5-3 Gestion des avantages sociaux
Indicateur FEHB (Federal Employee Health Benefits) de maintien du service de prestations [sn_fedtables_benefits_continuation_fed_emp_health_benefits_fehb_flag]	A5-3 Gestion des avantages sociaux
Indicateur de retraite pour le maintien du service des prestations [sn_fedtables_benefits_continuation_retirement_indicator]	A5-3 Gestion des avantages sociaux
Code du type de paiement pour le paiement insuffisant ou non-paiement relatif au maintien du service des prestations [sn_fedtables_benefits_payment_type_code]	A5-3 Gestion des avantages sociaux
Indicateur de désignation des bénéficiaires FEGLI (Federal Employees Group Life Insurance) [sn_fedtables_designation_of_fegli_beneficiaries_indicator]	A5-3 Gestion des avantages sociaux
Assurance-vie collective des employés fédéraux (FEGLI, Federal Employees Group Life Insurance) [sn_fedtables_federal_employees_group_life_insurance]	A5-3 Gestion des avantages sociaux
Code de changement de situation FEGLI (Federal Employees Group Life Insurance) [sn_fedtables_federal_employees_group_life_insurance_fegli_life_change_code]	A5-3 Gestion des avantages sociaux
Régime de prestations de santé des employés fédéraux (FEHB, Federal Employees Health Benefits) [sn_fedtables_federal_employees_health_benefits_plan]	A5-3 Gestion des avantages sociaux
Indicateur d'ordonnances judiciaires aux fins de FEGLI (Federal Employees Group Life Insurance) [sn_fedtables_court_orders_for_fegli_purposes_indicator]	A5-3 Gestion des avantages sociaux A6-2 Planification et traitement de la retraite
Indicateur d'admissibilité au télétravail [sn_fedtables_eligibility_to_participate_in_telework_indicator]	A5-4 Bien-être travail-vie personnelle / Programme d’aide aux employés
Plan de retraite [sn_fedtables_retirement_plan]	A6-2 Planification et traitement de la retraite

Traduction automatique

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

Table	Sous-fonction HCBRM
Indicateur de couverture retraite antérieure [sn_fedtables_retirement_previous_coverage_indicator]	A6-2 Planification et traitement de la retraite
Couverture du système de retraite des employés fédéraux (FERS, Federal Employees Retirement System) [sn_fedtables_fers_coverage]	A6-2 Planification et traitement de la retraite A2-6 Nouveaux employés En cours de traitement et intégration A5-3 Gestion des avantages sociaux
Agence/sous-élément [sn_fedtables_agency]	TOUT
Grade, niveau, classe, rang, ou échelle salariale [sn_fedtables_grade_level_class_rank_or_pay_band]	TOUT
Autorité juridique [sn_fedtables_legal_authority]	TOUT
Nature de l'action [sn_fedtables_nature_of_action]	TOUT
Régime de rémunération [sn_fedtables_pay_plan]	TOUT
Identificateur du bureau du personnel [sn_fedtables_personnel_office_identifier]	TOUT
Action relative à l'enregistrement [sn_fedtables_record_action]	TOUT
Remarques [sn_fedtables_remarks]	TOUT
Code du pays de citoyenneté [sn_fedtables_citizenship_country_code]	

Traduction automatique

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

Table	Sous-fonction HCBRM
Indicateur relatif à l'obligation de maintien de l'accord de service [sn_fedtables_continued_service_agreement_required_indicator]	
Niveau en compréhension écrite [sn_fedtables_reading_proficiency]	
Code de population spécial [sn_fedtables_special_population_code]	
Niveau en expression écrite [sn_fedtables_writing_proficiency]	
Données d'action du personnel de l'Agence 1 [sn_fedtables_agency_personnel_action_data]	Tous
Nom du sous-élément d'agence [sn_fedtables_agency_subelement_name]	Tous
Code régional [sn_fedtables_country_state_city_code]	Tous
Code de la ville [sn_fedtables_country_state_city_code]	Tous
Code d'État [sn_fedtables_country_state_city_code]	Tous
Code du comté [sn_fedtables_country_state_city_code]	Tous
Date de début de l'exercice [sn_fedtables_fiscal_year_begin_end_dates]	Tous
Date de fin de l'exercice [sn_fedtables_fiscal_year_begin_end_dates]	Tous
Code d'exercice fiscal sn_fedtables_fiscal_year_begin_end_dates	Tous
Description de l'autorité juridique 1 de la nature de l'action [sn_fedtables_nature_action_legal_authority_desc]	Tous
Description de l'autorité juridique 2 de la nature de l'action	Tous

Traduction automatique

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

Table	Sous-fonction HCBRM
[sn_fedtables_nature_action_legal_authority_desc]	
Code de vulgarisation de la nature de l’action de l’organisme [sn_fedtables_nature_action_legal_authority_desc]	Tous
Code 2 d'autorité juridique de nature de l'action [sn_fedtables_nature_of_action_legal_authority_code2]	Tous
Division de l’agence [sn_fedtables_organization_code]	Tous
Nom de l'organisation [sn_fedtables_organization_code]	Tous
Code de l'organisation [sn_fedtables_organization_code]	Tous
Code de l’organisation Ligne 1 [sn_fedtables_organization_code]	Tous
Code de l’organisation Ligne 2 [sn_fedtables_organization_code]	Tous
Code de l’organisation Ligne 3 [sn_fedtables_organization_code]	Tous
Code de l’organisation Ligne 4 [sn_fedtables_organization_code]	Tous
Code de l’organisation Ligne 5 [sn_fedtables_organization_code]	Tous
Code de l’organisation, ligne 6 [sn_fedtables_organization_code]	Tous
Code de l’organisation Ligne 7 [sn_fedtables_organization_code]	Tous
Code de l’organisation Ligne 8 [sn_fedtables_organization_code]	Tous
Ligne 1 de description de l’organisation	Tous

Traduction automatique

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

Table	Sous-fonction HCBRM
[sn_fedtables_organization_code]	
Description de l’organisation Ligne 2 [sn_fedtables_organization_code]	Tous
Description de l’organisation Ligne 3 [sn_fedtables_organization_code]	Tous
Description de l’organisation Ligne 4 [sn_fedtables_organization_code]	Tous
Description de l’organisation Ligne 5 [sn_fedtables_organization_code]	Tous
Description de l’organisation Ligne 6 [sn_fedtables_organization_code]	Tous
Description de l’organisation Ligne 7 [sn_fedtables_organization_code]	Tous
Description de l’organisation Ligne 8 [sn_fedtables_organization_code]	Tous
Données d’action du personnel de l’Agence 1 [sn_fedtables_agency_personnel_action_data]	Tous
Données sur les mesures prises par le personnel de l’Agence 2 [sn_fedtables_agency_personnel_action_data]	Tous
Données sur les mesures prises par le personnel de l’Agence 3 [sn_fedtables_agency_personnel_action_data]	Tous
Données sur les mesures prises par le personnel de l’Agence 4 [sn_fedtables_agency_personnel_action_data]	Tous
Données sur les mesures prises par le personnel de l’Agence 5 [sn_fedtables_agency_personnel_action_data]	Tous

Base de Learning

L'application ServiceNow Base de Learning vous permet de créer un référentiel de contenu d'apprentissage grâce à son intégration à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers, comme Cornerstone OnDemand, Udemy, PluralSight, Sumtotal et Saba. Vous pouvez

Traduction automatique

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

ainsi configurer des catalogues d'apprentissage qui contiennent des éléments de cours provenant à la fois de systèmes d'apprentissage externes et internes.

Base de Learning fournit l'ensemble de base de tables, de contenu, de bases d'apprentissage, de rôles et de configuration d'accès utilisé dans l'application Learning Posts et d'autres applications de coaching. Base de Learning peut être activé uniquement en tant que module d'extension dépendant.

Base de Learning est intégré aux systèmes d'apprentissage Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal et Saba. Activez uniquement le système d'apprentissage que vous prévoyez d'utiliser. Pour en savoir plus, consultez Intégrer Base de Learning aux systèmes de gestion d'apprentissage tiers.

Premiers pas

Explorer En savoir plus sur le fonctionnement de Base de Learning.	Configurer Planifiez et configurez votre implémentation.	Intégrer Intégration à des systèmes de gestion de l'apprentissage tiers.
Utiliser Créez, organisez et gérez le contenu d'apprentissage.	Solutions d'analyse et de génération de rapports Consolidez les rapports de chaque référentiel, les catalogues de cours et les tâches d'apprentissage.	Référence Plus d'informations sur les autres composants installés avec Base de Learning.

Explorer Base de Learning

L'application ServiceNow® Base de Learning vous permet de créer un référentiel de contenu d'apprentissage grâce à son intégration à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers, comme Cornerstone OnDemand, Udemy, PluralSight Sumtotal et Saba des systèmes d'apprentissage. Vous pouvez ainsi configurer des catalogues d'apprentissage qui contiennent des éléments de cours provenant à la fois de systèmes d'apprentissage externes et internes.

Base de Learning fournit l'ensemble de base de tables, de contenu, de bases d'apprentissage, de rôles et de configuration d'accès utilisé dans l'application Learning Posts et d'autres applications de coaching. Base de Learning peut être activé uniquement en tant que module d'extension dépendant.

Par défaut, Base de Learning est intégré aux systèmes d'apprentissage Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal et Saba. Activez uniquement le système d'apprentissage que vous prévoyez d'utiliser. Pour en savoir plus, consultez Intégrer Base de Learning à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers.

Traduction automatique

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

Fonctionnalités principales

Activation de Intelligence prédictive affiche les cours d'apprentissage recommandés pour les utilisateurs dans Centre des employés. Pour en savoir plus, reportez-vous à .

Base de Learning Page d'accueil

La page d'accueil de Base de Learning fournit une vue consolidée des catalogues d'apprentissage et des systèmes de gestion d'apprentissage configurés dans l'application Base de Learning.

Catalogues d'apprentissage

Cliquez sur une mosaïque pour afficher les détails complets d'un catalogue spécifique, tels que les éléments de cours qu'il contient, les gestionnaires pouvant consulter le catalogue et les utilisateurs auxquels le catalogue est affecté.

Sources d'apprentissage

Cliquez sur un lien source pour ouvrir l'enregistrement source du système d'apprentissage dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise.

Catalogues

Le catalogue vous permet de diriger le contrôle d'accès.

Il existe 2 niveaux de contrôle d'accès :

- Niveau du catalogue
- Niveau du cours

À l'aide des **listes connexes** pour le **catalogue**, vous pouvez définir les utilisateurs qui peuvent lire, ne peuvent pas lire, ceux qui peuvent contribuer et ne peuvent pas contribuer au cours et au catalogue.

Collectes

Les collections sont des regroupements de cours orchestrés dans ServiceNow.

Configurer Base de Learning

Installez et configurez Base de Learning avec un système de gestion d'apprentissage afin de créer un référentiel de contenu d'apprentissage.

Tâches d'administration dans Base de Learning

Terminez les tâches administratives dans Base de Learning avec le rôle d'administrateur d'apprentissage [learning_admin].

Avant de commencer
Rôle requis : learning_admin

Procédure

1. Créez des enregistrements sources pour les systèmes de gestion d'apprentissage qui s'intègrent à Base de Learning.
   Pour en savoir plus, consultez Créer une source pour un système d'apprentissage.

Traduction automatique

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

Important :
Une fois que vous avez configuré l'application Base de Learning, l'enregistrement source des applications Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal et Saba est automatiquement créé dans le module source dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise. Ces enregistrements sources contiennent un ensemble prédéfini de propriétés et de services d'intégration qui permettent de transférer les cours d'apprentissage par pull des applications Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Sumtotal Udemy et Saba vers votre ServiceNow instance.

2. Configurez les propriétés pour différents paramètres utilisés dans Base de Learning.
   Pour en savoir plus, consultez Configurer les propriétés pour Base de Learning.
3. Affichez le rapport consolidé sur les cours dans chaque source, le nombre de catalogues associés à chacune de la source et l'état des tâches d'apprentissage par source.
   Pour en savoir plus, consultez Solutions de génération de rapports pour Base de Learning.

Créer une source pour un système d'apprentissage

Créez un enregistrement source pour le système d'apprentissage tiers que vous voulez intégrer à votre instance ServiceNow.

Avant de commencer

- Rôle requis : learning_admin
- Base de Learning est intégré aux systèmes d'apprentissage Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumotal et Saba par défaut. Activez uniquement le système d'apprentissage que vous prévoyez d'utiliser. Pour plus d'informations, consultez Intégrer Base de Learning à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers.

Procédure

1. Accédez à la **Cadre de travail des intégrations** > **Source**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom de la source d'intégration, par exemple, Pluralsight.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe Services d'intégration, cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Champ	Description
Nom	Nom du service d'intégration, par exemple, Pluralsight.
Tables de jeux d'importation	Liste des tables intermédiaires qui stockent des enregistrements du système tiers. **Remarque :** Ce champ n'est activé que lorsqu'un service Pull programmé est sélectionné dans le champ **Type de service**.
Flux	Flux qui interagit avec le système tiers pour extraire les données requises.
Actif	Possibilité d'indiquer que le service d'intégration est disponible pour utilisation.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Application	Application qui contient l'enregistrement du service d'intégration.
Source	Nom du système tiers auquel vous souhaitez intégrer votre application.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez exécuter les scripts de transformation.
Type de service	Option pour indiquer le type de service **Pull programmé** ou **Push à la demande**.
Politique des nouveaux essais	Configuration définie pour transmettre l'enregistrement par push en cas d'échec de la transmission par push précédente. **Remarque :** Ce champ apparaît uniquement lorsque le service Push à la demande est sélectionné dans le champ **Type de service**.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les propriétés pour Base de Learning

Configurez les propriétés pour différents paramètres utilisés dans Base de Learning.

Avant de commencer

Rôle requis : learning_admin

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Configurez le nom du portail qui doit s'ouvrir lorsque l'utilisateur clique sur la tâche d'apprentissage dans un e-mail.
3. Accédez à **Propriétés système** et définissez les valeurs de propriété suivantes :

Propriétés du Base de Learning

Propriété	Description
com.glide.transform.json.max-partial-length	Transforme les objets JSON en objets internes et définit la limite de mots pour les enregistrements récupérés via un appel d'API. ○ **Type :** nombre entier ○ **Valeur par défaut :** 16384 ○ **Valeur recommandée :** 1638400

Traduction automatique

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

Propriété	Description
	Remarque : Vous devez ajouter cette propriété système pour définir la valeur souhaitée. Lorsque vous synchronisez le contenu d'apprentissage tiers avec votre instance ServiceNow, si le nombre de mots du contenu transféré vers votre instance dépasse la valeur définie pour cette propriété, la synchronisation échoue.
com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit	Spécifiez le nombre d'octets autorisés pour les valeurs d'exécution de chaque étape dans les détails d'exécution du flux. Pour éviter la troncation, définissez la valeur sur un nombre entier inférieur ou égal à zéro. ○ **Type :** nombre entier ○ **Valeur par défaut :** 16384 ○ **Valeur recommandée :** 1638400 **Remarque :** Lorsque vous synchronisez le contenu d'apprentissage tiers avec votre instance ServiceNow, si le nombre de mots du contenu transféré vers votre instance dépasse la valeur définie pour cette propriété, la synchronisation échoue.

Remarque :
Ces propriétés définissent une limite de mots pour les enregistrements qui sont récupérés via un appel d'API. L'appel d'API échoue lorsque la limite de mots dépasse la limite de **1638400**.

Configurer un système d'apprentissage

Configurez le système d'apprentissage pour que le flux de planification extrait le contenu d'apprentissage du système tiers vers une instance ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : learning_admin

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Administration** > **Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage)**.
2. Sélectionnez la source d'apprentissage requise et définissez le champ **Actif** sur true.

Traduction automatique

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

Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage)

Champ	Description
Learning source (Source d'apprentissage)	Enregistrez le système de gestion d'apprentissage dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise.
Actif	Option pour indiquer que la source est disponible pour utilisation.
Learning system (Système d'apprentissage)	Système de gestion d'apprentissage externe auquel l'enregistrement est associé.
Reassign completed course (Réaffecter le cours terminé)	Option pour réaffecter le cours terminé.
Support assign course (Cours d'affectation de support)	Option pour indiquer si un système externe particulier autorise une API d'affectation de cours.
Sync course activity days (Synchroniser les jours d'activité du cours)	Option permettant de spécifier le nombre de jours pris en compte pour synchroniser la progression du cours entre le système de gestion d'apprentissage externe et une application ServiceNow.
Logo	Option pour inclure un logo de la source.

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Intégrer Base de Learning à des systèmes de gestion d'apprentissage tiers

Connectez votre instance ServiceNow à des systèmes d'apprentissage tiers pour extraire du contenu d'apprentissage vers un référentiel unique.

Avant de commencer

Rôle requis : learning_admin

L'activation du module d'extension Base de Learning (sn_lc) permet d'activer automatiquement les modules d'extension suivants :

- Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise

Les modules d'extension suivants ne sont pas activés par défaut. Vous devez les installer pour les utiliser avec Base de Learning.

Procédure

1. Intégrez votre instance ServiceNow au compte source d'apprentissage tiers que vous prévoyez d'utiliser. Les enregistrements du contenu tiers sont transférés vers votre instance ServiceNow à l'aide d'un appel d'API. Pour exécuter correctement cet appel d'API, vous devez configurer les propriétés `com.glide.transform.json.max-partial-length` et `com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit`. Pour plus d'informations sur ces propriétés système, consultez Configurer les propriétés pour Base de Learning .
2. Activez le flux de planification requis pour synchroniser le contenu d'apprentissage tiers dans votre instance ServiceNow.
   Pour en savoir plus, consultez Activer les flux Base de Learning.
3. Configurez le système d'apprentissage auquel vous souhaitez intégrer votre instance ServiceNow.
   Pour en savoir plus, consultez Configurer un système d'apprentissage.

Traduction automatique

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

Remarque :
Une fois que vous avez configuré l'application Base de Learning, les enregistrements sources des applications Cornerstone OnDemand, Pluralsight et Udemy sont automatiquement créés dans le module source dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise. Ces enregistrements sources contiennent un ensemble de propriétés et de services d'intégration prédéfinis. Pour en savoir plus, consultez Sources pour Base de Learning.

4. Actualisez l'ensemble du contenu tiers ou synchronisez le nouveau contenu de service mis à jour dans votre instance ServiceNow.
   - Pour actualiser l'ensemble du contenu, définissez la propriété *full_pull* sur **true**.

     Remarque :
     Lors de la première exécution du flux de planification, il s'agit toujours d'un extrait complet, quelle que soit la valeur définie dans la propriété.

   - Pour synchroniser le contenu de service nouveau et mis à jour, définissez la propriété *full_pull* sur **false**.

   a. Ouvrez n'importe quelle source d'intégration pour laquelle vous souhaitez obtenir du contenu.

   b. Cliquez sur **Exécuter la tâche** pour synchroniser les données manuellement.

Le cadre de travail des intégrations transfère les cours d'apprentissage tiers correspondants vers la table Contenu externe d'apprentissage [sn_lc_external_content] de votre instance ServiceNow.

Lors de la synchronisation des services nouveaux et mis à jour, le contenu est renseigné comme décrit dans la table ci-dessous.

Contenu tiers	Services nouveaux et mis à jour synchronisés
Udemy	◦ Cours ◦ Activité utilisateur
Cornerstone	◦ Utilisateurs ◦ Cours ◦ Activité utilisateur ◦ Service d'affectation de cours
Pluralsight	◦ Cours ◦ Progression du cours, par exemple en pourcentage
Sumtotal	◦ Utilisateurs ◦ Cours ◦ Activité utilisateur ◦ Affecter un cours dans Sumtotal
Saba	◦ Service d'affectation de cours ◦ Envoyer par pull des cours à partir de Saba

Traduction automatique

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

Contenu tiers	Services nouveaux et mis à jour synchronisés
	◦ Synchroniser les utilisateurs Saba ◦ Envoyer par pull l'activité des cours pour les utilisateurs de Saba
Apprentissage Workday	◦ Utilisateurs ◦ Cours ◦ Activité utilisateur ◦ Affecter un cours dans Apprentissage Workday

Que faire ensuite

Pour intégrer Base de Learning à un nouveau système d'apprentissage tiers, suivez les instructions indiquées sous Créer une source pour un système d'apprentissage.

Sources pour Base de Learning

Une fois que vous avez configuré l'application Base de Learning, l'enregistrement source des applications Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal et Saba est automatiquement créé dans le module source dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise. Ces enregistrements sources dans l'application Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise contiennent un ensemble prédéfini de propriétés et de services d'intégration.

Enregistrement de source d'intégration : Cornerstone OnDemand

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise : Cornerstone.
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour l'application Cornerstone OnDemand. • **page_size** : nombre d'enregistrements qui sont extraits via un appel d'API de l'application Cornerstore OnDemand. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **true**, tous les utilisateurs actifs et les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand sont transférés vers l'application ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **false**, les utilisateurs modifiés, les transcriptions modifiées et les cours mis à jour sont transférés du système Cornerstone OnDemand vers l'instance ServiceNow. • **url_prefix** : préfixe de lien profond pour extraire des objets d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand pendant l'exécution. • **pull_offset_hours** : valeur considérée pour l'extraction d'enregistrements modifiés. Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, pull_offset_hours est définie sur 5 et full_pull est définie sur False. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles.

Traduction automatique

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

Enregistrement de source d'intégration : Cornerstone OnDemand (suite)

Champ	Description
Services d'intégration	Services qui interagissent avec l'application Cornerstone OnDemand pour extraire ou transférer les cours d'apprentissage. • **Course assign service** (Service d'affectation de cours) : affecte un cours à un employé dans l'application Cornerstone OnDemand. • **Synchroniser les utilisateurs** : mappe les utilisateurs du système Cornerstone OnDemand aux utilisateurs dans le système ServiceNow à l'aide d'identifiants basés sur des adresses e-mail. **Remarque :** Si vous souhaitez utiliser un champ user_id ou user_name pour le mappage des utilisateurs, remplacez la **méthode getCornerstoneUser** dans le script sn_lc.UserMappingUtil. • **Cours** : transfère les cours d'apprentissage par pull de l'application Cornerstone OnDemand vers l'application ServiceNow. • **Activité utilisateur** : transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage par pull de l'application Cornerstone OnDemand vers l'application ServiceNow.

Enregistrement de source d'intégration : Pluralsight

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise : Pluralsight.
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour le système Pluralsight. • **page_size** : nombre d'enregistrements qui sont extraits via un appel d'API de Pluralsight. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **True**, tous les cours d'apprentissage sont transférés de Pluralsight vers l'instance ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **False**, la progression des cours d'apprentissage mis à jour est transférée de Pluralsight vers l'instance ServiceNow. • **pull_offset_hours** : valeur considérée pour l'extraction d'enregistrements modifiés. Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, pull_offset_hours est définie sur 5 et full_pull est définie sur False. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles.
Services d'intégration	Services qui interagissent avec l'application Pluralsight pour transférer les cours d'apprentissage par pull vers l'application ServiceNow.

Traduction automatique

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

Enregistrement de source d'intégration : Pluralsight (suite)

Champ	Description
	• **Cours** : transfère les cours d'apprentissage par pull de l'application Pluralsight vers l'application ServiceNow. • **Progression des cours** : transfère les cours d'apprentissage par pull de l'application Pluralsight vers l'application ServiceNow.

Enregistrement de source d'intégration : Udemy

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise : Udemy
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour l'application Udemy. • **page_size** : nombre d'enregistrements qui sont transférés via un appel d'API d'Udemy vers l'application ServiceNow. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **True**, tous les cours d'apprentissage sont transférés d'Udemy vers l'application ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **False**, la progression des cours d'apprentissage et des cours d'apprentissage mis à jour est transférée par pull d'Udemy vers l'application ServiceNow. • **pull_offset_hours** : valeur considérée pour l'extraction d'enregistrements modifiés. Par exemple, la dernière opération réussie a eu lieu le 12/12/2021 à 17:00:00, pull_offset_hours est définie sur 5 et full_pull est définie sur False. L'extraction suivante récupère tous les enregistrements qui ont été modifiés du 12/12/2021 12:00:00 jusqu'à la date et l'heure actuelles.
Services d'intégration	Services qui interagissent avec l'application Udemy pour transférer les cours d'apprentissage par pull vers l'application ServiceNow. • Transférer les cours : transfère les cours d'apprentissage par pull de l'application Udemy vers l'application ServiceNow. • Transférer l'activité utilisateur : transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage par pull de l'application Udemy vers l'application ServiceNow.

Enregistrement de source d'intégration Sumtotal

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise : Sumtotal

Traduction automatique

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

Enregistrement de source d'intégration Sumtotal (suite)

Champ	Description
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour l'application Sumtotal. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **True**, tous les cours d'apprentissage sont transférés d'Sumtotal vers l'application ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **False**, la progression des cours d'apprentissage et des cours d'apprentissage mis à jour est transférée par pull d'Sumtotal vers l'application ServiceNow. • **url_prefix** : préfixe de lien profond pour extraire des objets d'apprentissage de Sumtotal pendant l'exécution.
Services d'intégration	Les services interagissent avec l'application Sumtotal pour extraire ou transférer les cours d'apprentissage. • **Assign course in Sumtotal** (Affecter un cours dans Sumtotal) : affecte un cours à un employé dans l'application Sumtotal. • **Transférer les cours** : transfère les cours d'apprentissage par pull de l'application Sumtotal vers l'application ServiceNow. • **Synchroniser les utilisateurs** : mappe les utilisateurs du système Sumtotal aux utilisateurs dans le système ServiceNow à l'aide d'identifiants basés sur des ID d'utilisateurs. • **Transférer l'activité utilisateur** : transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage par pull de l'application Sumtotal vers l'application ServiceNow.

Enregistrement de source d'intégration : Saba

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise : Saba
Propriétés	Ensemble de propriétés prédéfinies pour l'application Saba. • **full_pull** : lorsque la valeur est définie sur **True**, tous les cours d'apprentissage sont transférés de Saba vers l'application ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **False**, les utilisateurs, les cours d'apprentissage et la progression des cours d'apprentissage mis à jour sont transférés par pull du système Saba vers l'application ServiceNow. • page_size : nombre d'enregistrements extraits par page.
Services d'intégration	Services qui interagissent avec l'application Saba pour extraire ou transférer les cours d'apprentissage.

Traduction automatique

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

Enregistrement de source d'intégration : Saba (suite)

Champ	Description
	• **Course assign service** (Service d'affectation de cours) : affecte un cours à un employé dans l'application Saba. • **Transférer les cours à partir de Saba** : transfère les cours d'apprentissage par pull de l'application Saba vers l'application ServiceNow. • **Synchroniser les utilisateurs Saba** : mappe les utilisateurs du système Saba vers les utilisateurs de l'application ServiceNow en fonction des ID d'e-mail. • **Transférer l'activité utilisateur Saba** : transfère les détails de l'activité utilisateur sur les cours d'apprentissage par pull de l'application Saba vers l'application ServiceNow.

Activer les flux Base de Learning

Activez les flux qui s'exécutent selon une planification pour transmettre les éléments de cours d'apprentissage par pull des applications Cornerstone OnDemand, Udemy, Sumtotal Pluralsight et Saba vers l'application ServiceNow .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux** > **Concepteur**.
2. Dans la section **Flux**, activez les flux dont vous avez besoin.
   Pour modifier la fréquence et l'heure auxquelles vous souhaitez exécuter le flux, cliquez sur **Déclencher**.

Flux pour Base de Learning

Flux	Description
Déclencher la synchronisation d'apprentissage Cornerstone	S'exécute par défaut quotidiennement pour transférer les éléments de cours par pull de Cornerstone OnDemand vers une application ServiceNow. **Important :** Le flux ne s'exécute pas si vous n'activez pas l'enregistrement Cornerstone OnDemand dans Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage).
Déclencher la synchronisation d'apprentissage Pluralsight	S'exécute par défaut quotidiennement pour transférer les éléments de cours par pull de Pluralsight vers une application ServiceNow. **Important :** Le flux ne s'exécute pas si vous n'activez pas l'enregistrement Pluralsight dans Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage).
Déclencher la synchronisation d'apprentissage Udemy	S'exécute par défaut quotidiennement pour transférer les éléments de cours par pull d'Udemy vers une application ServiceNow.

Traduction automatique

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

Flux	Description
	Important : Le flux ne s'exécute pas si vous n'activez pas l'enregistrement Udemy dans Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage).
Déclencher la synchronisation d'apprentissage Sumtotal	S'exécute par défaut quotidiennement pour transférer les éléments de cours par pull de Sumtotal vers une application ServiceNow. **Important :** Le flux ne s'exécute pas si vous n'activez pas l'enregistrement Sumtotal dans Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage).
Déclencher la synchronisation d'apprentissage Saba	S'exécute par défaut quotidiennement pour transférer les éléments de cours par pull du système Saba vers une application ServiceNow. **Important :** Le flux ne s'exécute pas si vous n'activez pas l'enregistrement Saba dans Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage).

Gérer le contenu des cours et du catalogue

Créez, organisez et gérez le contenu d'apprentissage dans Base de Learning.

Créer un catalogue de cours

Créez un catalogue de cours pour gérer les cours dans une catégorie et en contrôler l'accès.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Administration** > **Catalogue de cours**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Catalogue de cours.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Créer des cours à ajouter à un catalogue de cours

Définir l'accès des utilisateurs au catalogue de cours

Créer des cours à ajouter à un catalogue de cours

Après avoir créé un catalogue de cours, créez de nouveaux éléments de cours à ajouter au catalogue de cours et classez-les en conséquence.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Traduction automatique

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

Créez un catalogue de cours. Pour en savoir plus, consultez Créer un catalogue de cours.

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Administration** > **Catalogue de cours**.
2. Ouvrez le catalogue de cours auquel vous souhaitez ajouter des cours.
3. Dans l'onglet **Éléments de cours d'apprentissage**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Sélectionnez le type d'élément de cours à créer :
   - Pour créer du contenu d'apprentissage interne, consultez Créer du contenu d'apprentissage interne.
   - Pour créer une collection de contenu, consultez Créer une collection de contenu.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir l'accès des utilisateurs au catalogue de cours

Après avoir créé un catalogue de cours, définissez les critères d'accès des utilisateurs au niveau du catalogue de cours.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Créez un catalogue de cours. Pour plus d'informations, consultez Créer un catalogue de cours.

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Administration** > **Catalogue de cours**.
2. Ouvrez le catalogue de cours pour lequel vous souhaitez définir l'accès des utilisateurs.
3. Dans l'onglet Peut lire, cliquez sur **Modifier**.
4. Ajoutez des utilisateurs qui doivent avoir accès au catalogue de cours.
5. Dans l'onglet Ne peut pas lire, cliquez sur **Modifier**.
6. Ajoutez des utilisateurs qui ne doivent pas avoir accès au catalogue de cours.

   Remarque :
   si un utilisateur est présent dans les deux listes connexes Peut lire et Ne peut pas lire, la liste Ne peut pas lire est prioritaire et l'utilisateur ne peut pas lire ce catalogue de cours.

7. Dans l'onglet Peut contribuer, cliquez sur **Modifier**.
8. Ajoutez des utilisateurs qui peuvent contribuer au catalogue de cours.
9. Dans l'onglet Ne peut pas contribuer, cliquez sur **Modifier**.
10. Ajoutez des utilisateurs qui ne peuvent pas contribuer au catalogue de cours.

Créer une collection de contenu

Créez une collection de contenu dans Base de Learning afin de regrouper dynamiquement le contenu d'apprentissage qui inclut plusieurs cours internes et externes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Traduction automatique

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

Chaque collection doit faire partie d'un catalogue de cours. Créez un catalogue de cours avant de pouvoir créer une collection. Pour plus d'informations, consultez Créer un catalogue de cours.

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Contenu** > **Collectes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Collection.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Formulaire Collection

Ajouter des éléments de cours à la collection

Ajouter des sections de cours d'apprentissage

Ajouter des éléments de cours à la collection

Après avoir créé une collection, ajoutez des éléments de cours en tant que regroupements de cours orchestrés dans ServiceNow®.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Créez une collection de cours. Pour plus d'informations, consultez Créer une collection de contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Contenu** > **Collecte**.
2. Sélectionnez la collection à laquelle vous souhaitez ajouter des éléments de cours.
3. Dans l'onglet Éléments de cours de collection, cliquez sur **Ajouter**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Élément de cours de collection

Champ	Description
Collection	Collection de cours associée.
Cours	Élément de cours à ajouter à la collection sélectionnée.
Ordre	Ordre qui définit le début d'une nouvelle section. Tous les cours d'apprentissage dont l'ordre est supérieur à cet ordre défini s'afficheront sous cette section.
Obligatoire	S'il est obligatoire que l'élément de cours soit ajouté à la collection.

Définir l'accès des utilisateurs au cours d'une collection

Définissez l'accès des utilisateurs à la collection pour déterminer qui dispose d'un accès en lecture aux collections.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Créez une collection. Pour plus d'informations, consultez Créer une collection de contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Contenu** > **Collecte**.
2. Ouvrez la collection pour laquelle vous souhaitez définir l'accès des utilisateurs.
3. Dans l'onglet Peut lire, cliquez sur **Modifier**.
4. Ajoutez des utilisateurs qui doivent avoir accès au catalogue de cours.
5. Dans l'onglet Ne peut pas lire, cliquez sur **Modifier**.
6. Ajoutez des utilisateurs qui ne doivent pas avoir accès au catalogue de cours.

Remarque :
si un utilisateur est présent dans les deux listes connexes Peut lire et Ne peut pas lire, la liste Ne peut pas lire est prioritaire et l'utilisateur ne peut pas lire ce catalogue de cours.

Ajouter des sections de cours d'apprentissage

Ajoutez des sections de cours d'apprentissage aux collections.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lc.learning_admin

Créez une collection. Pour plus d'informations, consultez Créer une collection de contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Contenu** > **Collecte**.
2. Ouvrez la collection à laquelle vous souhaitez ajouter des sections de cours d'apprentissage.
3. Dans l'onglet Sections du cours d'apprentissage, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Sections de cours d'apprentissage

Champ	Description
Titre	Nom de la section du cours d'apprentissage.
Élément de cours	Élément de cours associé.
Ordre	Ordre de l'élément de cours d'apprentissage dans la collection.
Description courte	Description de l'élément de cours d'apprentissage.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer du contenu d'apprentissage interne

Créez des cours d'apprentissage internes afin que les employés apprennent du nouveau contenu et améliorent leurs compétences.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lc.catalog_manager

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Contenu** > **Learning Content (Contenu d'apprentissage)**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Learning Formulaire Contenu interne.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Associez des compétences à du contenu d'apprentissage.

Information associée

Learning Formulaire Contenu interne

Afficher du contenu d'apprentissage externe

Affichez les détails de tous les éléments de cours qui sont transmis par pull de sources externes vers l'application ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : sb_lc.learning_admin

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Contenu** > **Contenu externe**.
2. Sur le formulaire, consultez les champs suivants :
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez Formulaire Contenu externe d'apprentissage.

Créer une bibliothèque d'apprentissage

Créez une bibliothèque d'apprentissage qui inclut du contenu d'apprentissage provenant de référentiels de contenu internes et externes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lc.catalog_manager, sn_lc.catalog_group_manager

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Contenu** > **Bibliothèques d'apprentissage**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Bibliothèque d'apprentissage.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Formulaire Bibliothèque d'apprentissage

Ajouter des éléments de cours à la bibliothèque d'apprentissage

Ajouter des utilisateurs à la bibliothèque d'apprentissage

Traduction automatique

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

Ajouter des éléments de cours à la bibliothèque d'apprentissage

Pour ajouter des éléments de cours au catalogue.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Créez une bibliothèque d'apprentissage. Pour plus d'informations, voir Créer une bibliothèque d'apprentissage

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Contenu** > **Bibliothèque d'apprentissage**.
2. Sélectionnez la bibliothèque d'apprentissage à laquelle vous souhaitez ajouter des éléments de cours.
3. Dans l'onglet Contenu, cliquez sur **Ajouter**.
4. Dans la fenêtre Sélectionner du contenu, sélectionnez les cours, puis cliquez sur **Ajouter la sélection**.

Ajouter des utilisateurs à la bibliothèque d'apprentissage

Vous pouvez ajouter des utilisateurs applicables à une bibliothèque d'apprentissage.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Créez une bibliothèque d'apprentissage. Pour plus d'informations, voir Créer une bibliothèque d'apprentissage

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Contenu** > **Bibliothèque d'apprentissage**.
2. Sélectionnez la bibliothèque d'apprentissage à laquelle vous souhaitez ajouter des éléments de cours.
3. Dans l'onglet Utilisateurs applicables, cliquez sur **Modifier**.
4. Dans la fenêtre Modifier les membres, sélectionnez des cours, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une tâche d'apprentissage

Affectez une tâche d'apprentissage à un employé qui peut être effectuée à partir de la page d'actions à faire dans l'Centre des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lc.task_creator

Procédure

1. Accédez à la **Apprentissage** > **Tâches** > **Tâches de formation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Tâche d'apprentissage.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Formulaire Tâche d'apprentissage

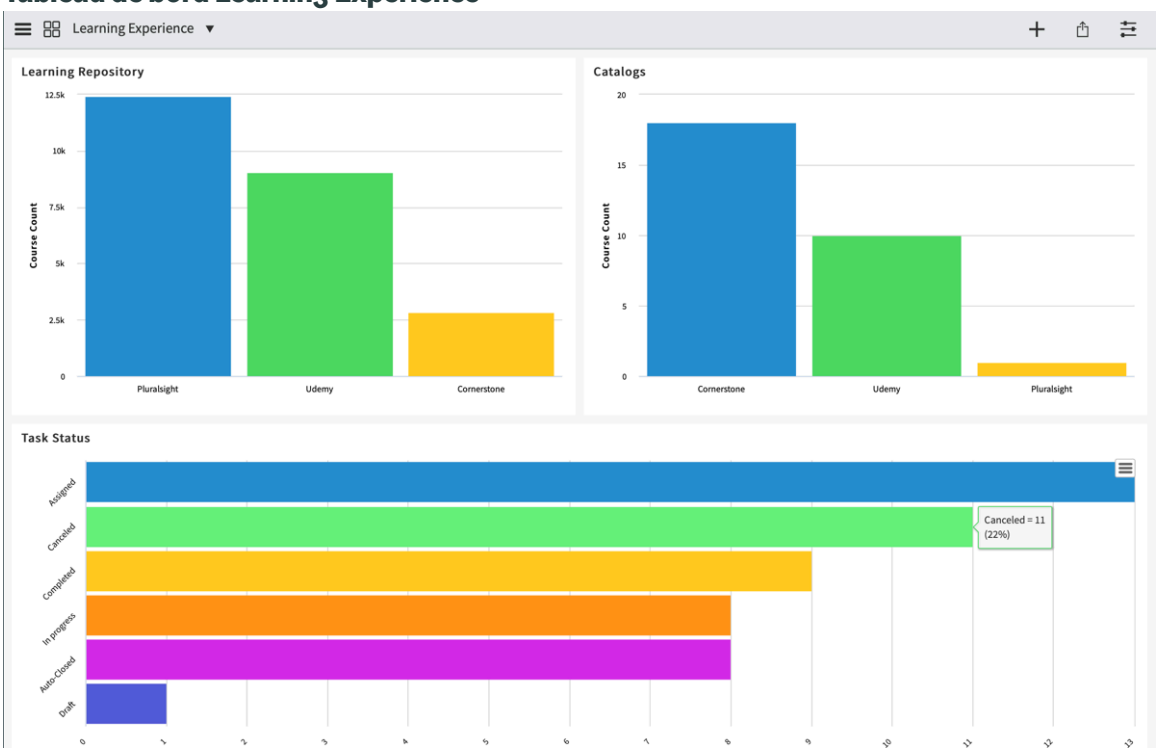
Traduction automatique

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

Solutions de génération de rapports pour Base de Learning

Le tableau de bord Learning Experience fournit un rapport consolidé sur les cours de chaque référentiel, des catalogues avec des cours et l'état des tâches d'apprentissage.

Tableau de bord Learning Experience



Widget du référentiel d'apprentissage

Affiche le nombre de cours associés à chacune des sources. La source indique le système de gestion d'apprentissage tiers qui s'est intégré à l'application ServiceNow.

Catalogues

Affiche le nombre de catalogues associés à chacune des sources. Indique le nombre de cours d'une source particulière (système de gestion d'apprentissage tiers) qui sont ajoutés aux catalogues.

État de la tâche

Affiche l'état de toutes les tâches d'apprentissage au sein de chaque source.

Référence de Base de Learning

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Base de Learning.

Composants installés avec Base de Learning

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Base de Learning [sn_lc], y compris des tables et des rôles d'utilisateur.

Traduction automatique

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

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur d'apprentissage [sn_lc.learning_admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) un catalogue, du contenu d'apprentissage, des catalogues de cours d'apprentissage, des rôles et configurer la source d'apprentissage.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Administrateur de catalogues de cours d'apprentissage [sn_lc.learning_course_catalog_admin]	Possède les droits d'administrateur pour gérer les catalogues de cours d'apprentissage.	[sn_lc.learning_course_catalog_admin]
Rédacteur de contenu d'apprentissage [sn_lc.content_writer]	Accorde l'accès en lecture ou en écriture aux cours d'apprentissage.	sn_lc.content_creator
Créateur de tâche d'apprentissage [sn_lc.task_creator]	Accorde l'accès en lecture ou en écriture aux tâches d'apprentissage.	[sn_lc.task_creator]
Gestionnaire de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des bibliothèques d'apprentissage.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Gestionnaire de groupes de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_group_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des bibliothèques d'apprentissage en fonction des groupes.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

Tables

Table	Description
Contenu externe d'apprentissage [sn_lc_external_content]	Stocke les détails des éléments de cours externes qui sont tirés à partir de systèmes tiers.
Learning User Course Activity (Activité de cours d'utilisateur d'apprentissage) [sn_lc_user_course_activity]	Stocke les détails des activités de cours d'apprentissage, tels que l'utilisateur auquel le cours est affecté, l'état, la date d'échéance et le nom du cours d'apprentissage.
Collecte [sn_lc_collection]	Stocke les détails des collections de contenu d'apprentissage interne et externe.
Catalogue de cours d'apprentissage [sn_lc_course_catalog]	Stocke les détails des catalogues de cours qui maintiennent les cours dans une catégorie et en contrôlent l'accès
Learning Content (Contenu d'apprentissage) [sn_lc_content]	Stocke les détails du contenu d'apprentissage interne, tels que les articles de la base de connaissances et les vidéos créées dans l'application ServiceNow.
Élément de cours d'apprentissage	Stocke les détails des éléments du cours d'apprentissage, tels que la source à laquelle le cours d'apprentissage appartient.

Traduction automatique

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

Tables (suite)

Table	Description
[sn_lc_course_item]	
Tâche de formation [sn_lc_learning_task]	Stocke les détails des tâches d'apprentissage, tels que l'utilisateur à qui la tâche d'apprentissage a été affectée et la date d'échéance à laquelle la tâche d'apprentissage doit être terminée.
Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage) [sn_lc_learning_system_configuration]	Stocke les paramètres de configuration des sources, systèmes de gestion de l'apprentissage tiers.

Formulaire Catalogue de cours

Utilisez le formulaire Catalogue de cours pour créer un catalogue de cours d'apprentissage.

Formulaire Catalogue de cours

Champ	Description
Titre	Nom du catalogue.
Actifs	Option pour indiquer que le catalogue est disponible pour utilisation.
Propriétaire	Propriétaire du catalogue de cours.
Description	Description du catalogue.
Publier le flux	Flux de publication du cours. Utilisez **Publier le flux instantanément** pour publier des catalogues de cours immédiatement.
Mettre hors service le flux	Flux de publication du cours. Utilisez **Mettre hors service le flux instantanément** pour mettre des catalogues de cours hors service immédiatement.
Gestion	
Administrateurs	Rôle d’administrateur approprié pour le catalogue de cours.
Propriétés du contenu	
Durée de l'extension (jours)	Nombre de jours jusqu’à ce qu’un cours du catalogue puisse être prolongé.
Durée de l'attente de mise hors service (jours)	Nombre de jours restants avant que le cours ne soit mis hors service.

Formulaire Bibliothèque d'apprentissage

Utilisez le formulaire Bibliothèque d'apprentissage pour créer une bibliothèque d'apprentissage.

Traduction automatique

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

Formulaire Bibliothèque d'apprentissage

Champ	Description
Titre	Nom du catalogue.
Actifs	Option pour indiquer que le catalogue est disponible pour utilisation.
Applicable to groups (Applicable aux groupes)	Option pour activer l'affectation du cours à des groupes. **Remarque :** ce champ ne s'applique qu'à l'application WFO/Coaching.
Description	Description du catalogue.
Restrict Type (Type de restriction)	Employés pour qui le catalogue est disponible.
Manager Access Restrict To (Limite d'accès du gestionnaire à)	Employés pour qui le catalogue est visible ou employés qui peuvent organiser les éléments du catalogue. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si l'option **Critères d'utilisateur** est sélectionnée dans le champ **Restrict Type** (Type de restriction).

Formulaire Tâche d'apprentissage

Affectez une tâche d'apprentissage à un employé qui peut être effectuée à partir de la page d'actions à faire dans l'Centre des employés.

Formulaire Tâche d'apprentissage

Champ	Description
Numéro	Identificateur unique de la tâche d'apprentissage.
Affecté à	Utilisateur auquel vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage.
Bibliothèque d'apprentissage	Nom de la bibliothèque d’apprentissage qui est affectée via la tâche d’apprentissage.
Élément de cours	Nom de l'élément de cours qui est affecté via la tâche d'apprentissage.
Facultatif	Option permettant de rendre la tâche d'apprentissage non obligatoire.
État	État actuel de la tâche.
Date d'échéance	Date à laquelle le délégataire doit effectuer la tâche d'apprentissage.
Ouverts par	Nom de l'utilisateur qui a créé la tâche d'apprentissage.
Description courte	Détails supplémentaires de la tâche d'apprentissage.

Étapes du cycle de vie d'une collection de contenu dans Base de Learning

La transition d’état d’une collection vous guide à travers les étapes de son cycle de vie.

Traduction automatique

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

Étapes du cycle de vie de la collection

État de l'étape du cycle de vie	Description
Brouillon	Valeur par défaut pour une nouvelle collection.
En cours de révision	Collection en attente de révision.
Publication planifiée	Collection planifiée pour publication.
Publiée	Collection publiée.
En attente de mise hors service	Collecte en attente de mise hors service.
Mis hors service	Collection mise hors service.

Learning Formulaire Contenu interne

Utilisez le formulaire Contenu Learning interne pour créer des cours internes Learning afin que les employés apprennent du nouveau contenu et améliorent leurs compétences.

Learning Formulaire Contenu interne

Champ	Description
Source interne	Type de Learning contenu créé. • **Article de la base de connaissances** • **URL** • **Formulaire libre** • **Questionnaire**
Article de la base de connaissances	Knowledge Article à inclure dans leLearning contenu. Ce champ est disponible uniquement lorsque l'option **Article de la base de connaissances** est sélectionnée dans le champ **Source interne**.
Domaine URL	Lien à inclure dans le contenu interne Learning . • **Youtube** • **Vimeo** • **Autre** Ce champ n'est disponible que lorsque le type **URL** est sélectionné dans le champ **Source interne**.
URL	URL du domaine sélectionné. Ce champ n'est disponible que lorsque le type **URL** est sélectionné dans le champ **Source interne**.
Titre	Titre du Learning contenu.
Catalogue de cours	Catalogue de cours associé au cours interneLearning .
Niveau	Niveau de complexité du Learning contenu.

Traduction automatique

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

Learning Formulaire Contenu interne (suite)

Champ	Description
État	État actuel du cours interne Learning .
Auteur	Nom de l’utilisateur qui a créé le Learning contenu.
Jours jusqu'à l'expiration	Nombre de jours avant l'expiration du contenu.
Actif	Option pour indiquer que le contenu est disponible pour utilisation.
Durée estimée	Durée totale du contenu du cours en jours et en heures. Par exemple, pour une vidéo, il s’agit de la durée de la vidéo. Pour un article Knowledge, la durée est estimée en fonction de la longueur de l'article.
Image	Image associée au cours interne Learning .
Détails	
Description courte	Brève description du contenu interne.
Description	Description complète du contenu interne.
Objectif	Objectif final du contenu interne en cours de création.
Audience	
Non détectable	Détermine si le cours est détectable par l'audience. Si un cours n’est pas détectable, il ne peut pas être affecté et n’apparaît pas dans les résultats de recherche sur le portail.
Mesures	
Évaluation moyenne	Évaluation donnée au contenu.
Cycle de vie de la version	
Publié	Date de publication du contenu interne.
Date de publication planifiée	Date à laquelle le contenu interne doit être publié.
Fin de validité	Date jusqu’à laquelle le contenu interne est valide.

Formulaire Contenu externe d'apprentissage

Description des valeurs de champ dans le formulaire Contenu externe d’apprentissage.

Formulaire Contenu externe d'apprentissage

Champ	Description
Titre	Titre du contenu qui est extrait du système d'apprentissage tiers.
Description	Description de l'élément de cours qui est extrait du système d'apprentissage externe.
URL	URL permettant d'ouvrir l'élément de cours dans le système externe.
Type	Type de service (Push à la demande ou Pull programmé) qui interagit avec le système d'apprentissage externe.
Mises à jour	Date et heure de la dernière mise à jour de l'élément de cours.

Traduction automatique

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

Formulaire Contenu externe d'apprentissage (suite)

Champ	Description
Source externe	Nom du système d'apprentissage externe dont l'élément de cours est extrait.
ID de corrélation	Identificateur unique de l'élément de cours généré à partir du système externe.
Actifs	Option qui indique que l'élément de cours est actif et peut être utilisé.
Deeplink mobile	Deeplink généré à partir du système externe. Deeplink vous permet d'accéder à un cours à partir d'une application native.
Durée estimée	Temps total requis pour compléter l'élément de cours.

Formulaire Collection

Utilisez le formulaire Collection pour créer une collection de contenu dans Base de Learning afin de regrouper dynamiquement le contenu d'apprentissage qui inclut plusieurs cours internes et externes.

Formulaire Collection

Champ	Description
Titre	Nom de la collection.
Catalogue de cours	Catalogue de cours associé à la collection.
Niveau	Niveau de difficulté du contenu de la collection. • **Débutant** • **Intermédiaire** • **Avancé**
Type de cours	Type de contenu de la collection. • **Collection** • **Path**
État	État actuel de la collection.
Actif	Option permettant d'activer la collecte. Lorsque la case est cochée, la collection est accessible par les utilisateurs.
Image	Image associée à la collection.
Durée estimée	Durée estimée de la collection en jours, en heures, en minutes et en secondes.
Détails	
Description courte	Brève description de la collection.

Traduction automatique

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

Formulaire Collection (suite)

Champ	Description
Description	Description détaillée de la collection
Approbation	État d'approbation de la collecte.
Audience	
Non détectable	Visibilité de la collection. Lorsque la case est cochée, la collection n'apparaît pas dans les résultats de recherche sur le portail d'apprentissage. Par défaut, chaque collection est détectable.
Mesures	
Évaluation moyenne	Évaluation moyenne du contenu de la collection.
Cycle de vie de la version	
Publié	Date de publication du recueil.
Date de publication planifiée	Date de publication planifiée de la collection.
Fin de validité	Date de mise hors service de la collection.

Learning Posts

Grâce à l'application ServiceNow® Learning Posts, créez une expérience d'apprentissage omnicanale pour vos employés leur permettant de suivre la formation adaptée au bon moment.

Affectez des tâches d'apprentissage à partir d'un événement de cycle de vie et offrez des cours en fonction des besoins. Par exemple, lorsqu'un employé reprend le travail après un congé, communiquez-lui les dernières politiques et stratégies d'entreprise.

Activation et configuration

Tout d'abord, vous devez activer le Learning Posts [sn_lnp] à partir de ServiceNow Store. Learning Posts active automatiquement l'application Base de Learning [sn_lc] qui contient l'ensemble de base de tables, de contenu, de bases d'apprentissage, de rôles et de configuration d'accès utilisé dans l'application Learning Posts [sn_lnp]. Pour plus d'informations, consultez Explorer Base de Learning.

Important :
Learning Posts est disponible avec le package HRSD Enterprise.

Demander des applications dans l'App Store

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

Traduction automatique

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

Lancer une tâche d'apprentissage à partir d'un événement de cycle de vie

Lorsqu'un événement de cycle de vie est déclenché, une tâche d'apprentissage est créée et affectée à la personne concernée par le ticket. La tâche s'affiche dans la page des actions à faire sur l'Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Créez un modèle de tâche d'apprentissage.
   Pour en savoir plus, consultez Créer un modèle d'apprentissage.
2. Configurez un ensemble d'activités d'événement de cycle de vie.
   Pour en savoir plus, consultez Configurer un ensemble d'activités d'événement de cycle de vie.
3. Configurez une activité d'événement de cycle de vie.
   Lors de la création d'une activité de cycle de vie, assurez-vous de définir **Type d'activité** sur **Employé**, **Activité des employés** sur **Tâche d'apprentissage** et **Modèle RH** sur une des tâches de modèle d'apprentissage. Pour en savoir plus, consultez Configurer une activité d'événement de cycle de vie.
   Lorsque l'événement de cycle de vie est déclenché, une tâche d'apprentissage est créée et affectée à la personne concernée par le ticket.

Créer un modèle d'apprentissage

Créez un modèle d'apprentissage pour simplifier le processus de création de tâches d'apprentissage en remplissant automatiquement les champs.

Avant de commencer

Rôle requis : learning_admin

Procédure

1. Accédez à la **Administration de l'apprentissage** > **Administration** > **Modèles**
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'apprentissage.
Table	Table à laquelle ce modèle s'applique. Sélectionner la tâche d'apprentissage [sn_lc_learning_task]
Modèle	Contenu qui remplit automatiquement les enregistrements qui sont basés sur ce modèle. ○ Dans la liste, sélectionnez **Bibliothèque d'apprentissage** et recherchez l'élément de bibliothèque. ○ Dans la liste, sélectionnez **Élément de cours** et recherchez l'élément de cours. ○ Dans la liste, sélectionnez **État** et sélectionnez un état pour la tâche d'apprentissage. ○ Dans la liste, sélectionnez **Brève description** et ajoutez une description appropriée pour la tâche d'apprentissage.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Utiliser des descriptions globales pour les traductions	Option permettant d'utiliser des descriptions globales pour les traductions. Si cette option est sélectionnée, vous pouvez fournir une brève description et la description du modèle de tâche d'apprentissage dans une ou plusieurs langues.
Modèle de lien	Modèle qui relie une table enfant au modèle de la table parente. Dans le modèle de la table enfant, définissez la valeur sur le champ qui fait référence à la table parente. Une fois la valeur définie, le modèle enfant est explicitement lié à la table parente.
Champs supplémentaires	Dans le champ **Assign to** (Affecter à), spécifiez l'utilisateur à qui la tâche d'apprentissage est applicable.

Important :
Lors de la création du modèle, vous devez spécifier des valeurs dans les champs **Catalogue**, **Élément de cours**, **État**, **Brève description** et **Assign to** (Affecter à). Si l'un des champs est laissé vide, la tâche d'apprentissage ne sera pas créée dans le cadre de l'événement de cycle de vie et une erreur est enregistrée dans les journaux système.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Widgets de tâches d'apprentissage

Les tâches d'apprentissage et les tâches d'apprentissage – Terminées (widgets pré-configurés) permettent d'afficher les tâches d'apprentissage sur la page d'actions à faire dans l'Centre des employés.

Pour plus d'informations sur ces widgets d'apprentissage, accédez à **Centre des employés** > **Configuration des tâches**.

Listening Posts

L'application ServiceNow® Listening Posts vous permet de créer des enquêtes rapides simples pour capturer les points de contact des employés, obtenir des informations à partir des commentaires des employés et améliorer leur expérience globale.

Fonctionnalités principales

Traduction automatique

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

servicenow

Premiers pas

Explorer En savoir plus sur Listening Posts	Configurer Planifier et configurer votre implémentation	Utiliser Créez et fournissez des enquêtes rapides simples
Intégrer Étendre les options en les intégrant Listening Posts à d'autres applications	Solutions d'analyse et de génération de rapports Visualisez les mesures d'enquête rapide pour évaluer l'expérience des employés	Référence Obtenir des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés

Explorer Listening Posts

Apprenez-en plus avant Listening Posts de commencer à l'utiliser pour créer des enquêtes rapides simples.

Fonctionnalités principales

Sécuriser les réponses aux enquêtes

- Définir un niveau d'anonymat lors de la création d'une enquête rapide
- Définir des groupes d'utilisateurs avec lesquels vous souhaitez partager les réponses à l'enquête rapide

Fournir des enquêtes via différents canaux

- Livrez des enquêtes rapides à partir des applications Listening Posts, d'automatisation du contenu ou de livraison de contenu.
- Permettez aux employés d'effectuer une enquête rapide à partir de différents canaux de communication tels que Virtual Agent, Slack, Microsoft Teams, un client de messagerie instantanée Web dans Centre des employéset par SMS.

Obtenir des aperçus d'enquête dans un tableau de bord

- Visualisez les mesures d'enquête rapide pour comprendre l'expérience globale des employés.
- Affichez les scores moyens, les tendances, les taux de réponse et le résumé des réponses pour toutes les enquêtes sous un thème.
- Appliquez des filtres et obtenez des renseignements en fonction du pays, du département ou d'autres paramètres.
- Identifiez les contextes du problème en explorant les questions d'enquête avec des scores inférieurs.

Traduction automatique

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

- Suivez les canaux par lesquels les employés répondent aux enquêtes rapides. Par exemple, Virtual Agent ou SMS.
- Interprétez le parcours d'un employé sur les widgets d'enquête Listening Posts . Obtenez un aperçu implicite du comportement des employés et de leurs réponses aux enquêtes rapides. Pour plus d'informations, consultez Intégrer à Analyse de l'expérience utilisateur.

Activer une enquête volontaire

Permettez aux employés de partager leurs commentaires à tout moment en accédant à l'enquête sur les commentaires volontaires sur Centre des employés.

Configurer Listening Posts

Configurez Listening Posts pour créer des enquêtes rapides simples permettant de collecter les commentaires des employés.

Informations sur l'activation

Activez le module d'extension Listening Posts (sn_lp) à partir de ServiceNow Store. Listening Posts est disponible avec les packages HR Enterprise.

Demander des applications dans l'App Store

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

Widgets pour Listening Posts

Les widgets préconfigurés permettent d'afficher une enquête rapide à partir de Listening Postsvers l'Centre des employés.

Widgets préconfigurés

Nom	Description
Mon enquête Listening Posts	Affiche une enquête rapide sous la forme d'un widget Centre des employés.
Participer à une enquête Listening Posts	Affiche la page de l'enquête rapide avec des questions rapides sur l'Centre des employés.
Liste d'enquêtes Listening Posts	Affiche toutes les enquêtes rapides affectées à un utilisateur dans une vue de liste sur Centre des employés.
Catégorie de commentaires Listening Posts	Contient les notifications déroulantes qui sont reçues après la réalisation d'une tâche sur Centre des employés.
Collecte de commentaires Listening Posts	Affiche les notifications déroulantes d'enquête rapide après la réalisation d'une tâche sur Centre des employés. Cette notification déroulante reste affichée à l'écran pendant 10 secondes.

Traduction automatique

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

Widgets préconfigurés (suite)

Nom	Description
Listening Posts Popup Survey (Ouvrir l'enquête Listening Posts dans une fenêtre contextuelle)	Affiche l'enquête dans un modal après que l'utilisateur a cliqué sur le bouton **Saisir un commentaire** dans la notification déroulante sur l'Centre des employés.
Fenêtre contextuelle de commentaires volontaires Listening Posts	Affiche le bouton **Saisir un commentaire** sur Centre des employés pour permettre à un utilisateur de participer à une enquête volontaire.
Commentaires volontaires Listening Posts	Affiche un questionnaire lorsqu'un utilisateur clique sur le bouton **Saisir un commentaire** sur Centre des employés.

Pour plus d'informations sur ces widgets, accédez à **Portail de services** > **Widgets**.

Configuration supplémentaire pour afficher les widgets d'enquête rapide sur l'Centre des employés

- Mettez à jour le module d'extension vers la Centre des employés version 22.0.*.
- Autorisez la création d'un accès restreint pour l'appelant dans l'application Listening Posts.
- Désactivez l'enregistrement Use Standard Ticket (Utiliser le ticket standard) (sys_id : ed1cbb15738200105788e1e54cf6a760) sur la carte de routage des pages pour obtenir les notifications sur la page Mes demandes.

Remarque :

- Seule la page Ticket RH [hrm_ticket_page] est prise en charge, mais non la page Ticket standard [page standard_ticket].
- Les Listening Posts widgets de catégorie de commentaires, Listening Posts de collecte de commentaires et d'enquête contextuelle Listening Posts sont incorporés uniquement à la page des actions à faire [hrm_todos_page], à la page de ticket RH [hrm_ticket_page] et à la page des actions à faire HRM [hrm_todo].

Activer une enquête volontaire Listening Posts

Permettez aux utilisateurs d'accéder à l'enquête sur les commentaires volontaires à tout moment sur Centre des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : pulse_admin

Procédure

1. Accédez à la **Listening Posts** > **Commentaire volontaire** > **Enquête volontaire**.
2. Cochez la case **Actif**.
   - Le bouton **Saisir un commentaire** s'affiche sur Centre des employés pour permettre à un employé de participer à une enquête volontaire.
   - Lorsqu'un employé a participé à une enquête volontaire, les réponses sont enregistrées dans la liste connexe **Utilisateurs rapides** sur la page d'enquête volontaire. Pour afficher les réponses aux enquêtes volontaires dans un tableau de bord, accédez à **Listening Posts** > **Commentaire volontaire** > **Rapport de commentaires volontaires**.

Traduction automatique

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

Créer et livrer des enquêtes rapides

Découvrez comment créer et livrer des enquêtes rapides afin de recueillir les commentaires des employés.

Créer une question rapide dans Listening Posts

Créez une question dans une enquête rapide ou ajoutez une question à la banque de questions rapide.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lp.creator

Procédure

1. Accédez à la **Listening Posts** > **Banque de questions rapide**.
2. Dans la liste connexe **Questions**, cliquez sur **Nouveau**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également ouvrir une enquête rapide et y ajouter directement des questions en cliquant sur **Nouveau**.

3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de questions d'enquête rapide

Champ	Description
Nom	Nom de la question.
Question	Description de la question.
Type	Nom de l'enquête rapide.
Option d'évaluation	Format dans lequel l'évaluation est fournie pour les questions posées dans le cadre d'une enquête rapide. Par exemple, Étoile ou Numéro.
Description	Description qui s'affiche lorsque le destinataire de l'enquête pointe sur une question de l'enquête rapide.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez placer la question dans l'enquête. Par exemple, une question moins bien classée est placée en premier dans l'enquête.
Autoriser une information supplémentaire	Option permettant d'inclure dans l'enquête une zone de texte où le destinataire de l'enquête peut saisir plus de détails.
Actifs	Option pour indiquer que la question est utilisée pour les évaluations et les calculs de mesures.
Obligatoire	Option pour indiquer que la question est obligatoire et que le destinataire de l'enquête doit y répondre.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une banque de questions dans Listening Posts

Créez un référentiel de questions à utiliser dans une enquête rapide.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lp.creator

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Listening Posts** > **Banque de questions rapide**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de banque de questions d'enquête rapide

Champ	Description
Nom	Nom de la banque de questions.
Description	Description de la banque de questions.

4. Dans la liste connexe **Questions**, cliquez sur **Nouveau** pour ajouter des questions à la banque de questions.
   Pour en savoir plus, consultez Créer une question rapide dans Listening Posts.

Créer un thème rapide dans Listening Posts

Le thème est un groupe d'enquêtes rapides avec des objectifs communs. Par exemple, l'intégration d'un employé peut être un thème, et le jour 1, la semaine 1 peut être une enquête rapide.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lp.creator

Procédure

1. Accédez à la **Listening Posts** > **Thème rapide**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de thème rapide

Champ	Description
Nom	Nom approprié pour le thème.
Type	Type du thème : ○ **Groupe rapide** : l'audience, la date de début et la date de fin du thème sont corrigées. ○ **Cycle de vie de l'employé** : l'audience, la date de début et la date de fin du thème varient en fonction des critères. **Remarque :** Le cycle de vie de l'employé est affecté à l'audience en fonction de l'événement de cycle de vie configuré.
Description	Description supplémentaire pour le thème.
Actifs	Option pour indiquer que le thème est actif et peut être utilisé.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Filtres	Filtres du tableau de bord rapide utilisés pour affiner les réponses des employés. **Remarque :** Département, Pays et Titre sont les filtres par défaut.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Affichez la liste des enquêtes rapides sous un thème dans la liste connexe **Enquêtes rapides**. Pour créer une enquête rapide sous un thème, consultez Créer une enquête rapide dans Listening Posts.
- Ajoutez des rapports et spécifiez l'ordre dans lequel vous souhaitez afficher les rapports associés au thème dans le tableau de bord rapide. Pour ajouter un rapport sous un thème, consultez Ajouter un rapport rapide dans Listening Posts.
- Affichez la liste des règles de partage des réponses dans la liste connexe **Règles de partage des réponses**. Pour créer une règle de partage des réponses, consultez Créer une règle de partage des réponses dans Listening Posts.

Ajouter un rapport rapide dans Listening Posts

Capturez plus de données démographiques et effectuez des répartitions pertinentes en ajoutant des rapports à un thème. Ajoutez un rapport en spécifiant un ordre dans lequel le rapport doit s'afficher sur le tableau de bord rapide.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lp.creator

Procédure

1. Accédez à la **Listening Posts** > **Thème rapide**.
2. Dans la liste connexe **Rapports**, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Rapports

Champ	Description
Rapport	Rapport qui doit s'afficher dans le tableau de bord rapide.
Ordre	Ordre dans lequel le rapport doit s'afficher dans le tableau de bord rapide. Un rapport moins bien classé apparaît en premier.
Thème	Thème auquel appartient le rapport.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Créer une règle de partage des réponses dans Listening Posts

Créez des règles de partage des réponses en définissant des groupes avec lesquels les réponses d'enquête sont partagées.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lp.creator

Procédure

1. Accédez à la **Listening Posts** > **Thème rapide**.
2. Dans la liste connexe **Règles de partage des réponses**, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de règle de partage des réponses

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de partage des réponses.
Description	Description de la règle de partage des réponses.
Condition démographique	Seules les réponses des utilisateurs qui remplissent cette condition sont affichées à la visionneuse sur le tableau de bord rapide.
Critères d'utilisateur	Groupes d'utilisateurs avec lesquels vous souhaitez partager les réponses à l'enquête rapide. **Remarque :** ◦ Seuls les champs **Utilisateurs** et **Groupes** sont applicables aux critères d'utilisateur pour les règles de partage des réponses dans une enquête rapide. ◦ L'option du **champ Avancé** ne s'applique pas. ◦ Si les critères d'utilisateur sont vides, aucune notification n'est envoyée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une enquête rapide dans Listening Posts

Créez une enquête rapide sous un thème. Publiez l'enquête pour permettre aux utilisateurs de recevoir et de répondre à l'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lp.creator

Procédure

1. Accédez à la **Listening Posts** > **Enquête rapide**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

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

3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire d'enquête rapide

Champ	Description
Nom	Nom de l'enquête rapide.
Thème	Thème auquel vous souhaitez associer l'enquête rapide.
Ajouter une audience	Option pour ajouter des utilisateurs qui reçoivent les instances d'enquête rapide. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque le module d'extension Content Delivery est installé.
Audience	Utilisateurs avec qui vous souhaitez partager les instances d'enquête rapide. **Remarque :** ◦ Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous cochez la case **Ajouter une audience**. ◦ Vous pouvez ajouter une audience pour une enquête à l'aide du champ **Audience** ou de la liste connexe **Liste des destinataires de l'enquête**. Lorsque vous ajoutez des utilisateurs dans le champ **Audience** et dans la **liste des destinataires de l'enquête**, l'ensemble de ces utilisateurs reçoit des instances d'enquête rapide.
Envoyer des notifications	Option pour notifier les utilisateurs lorsqu'une enquête leur est affectée.
Envoyer des notifications mobiles	Option permettant d'envoyer des notifications sur une application mobile.
Notifications de Virtual Agent	Option permettant d'envoyer des notifications exploitables via Agent virtuel.
Description	Informations supplémentaires sur l'enquête rapide.
Actifs	Option pour indiquer que l'enquête rapide est active et disponible.
État	État actuel de l'enquête rapide. ◦ **Brouillon** : état de l'enquête rapide lors de sa création. ◦ **Prêt** : état de l'enquête rapide avant que la tâche planifiée ne crée les instances.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ **Publié** : état une fois que l'instance d'enquête est disponible pour l'audience. ○ **Fermé** : état de l'enquête rapide après sa date de fin. L'enquête est automatiquement définie sur Fermé après sa date de fin.
Auto-initiate conditions (Conditions de lancement automatique)	Option permettant de configurer des conditions pour déclencher des enquêtes de commentaires. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement pour une enquête rapide associée à un thème de type **Cycle de vie des employés**.
Date de début	Date à partir de laquelle les instances d'enquête rapide sont envoyées aux utilisateurs.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle les utilisateurs peuvent répondre aux instances d'enquête rapide.
Anonymity level (Niveau d'anonymat)	Niveau d'anonymat que vous souhaitez définir pour une enquête rapide initiée automatiquement. ○ **Non-Anonymous** (Non anonyme) : le nom et les détails démographiques des utilisateurs sont capturés ainsi que leurs réponses à l'enquête. ○ **Anonym** (Anonyme) : seules les réponses d'enquête des utilisateurs sont capturées. ○ **Employee Choice** (Choix de l'employé) : lorsqu'il participe à l'enquête dans Centre des employés, l'utilisateur peut choisir de rendre son identité anonyme ou non.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Dans la liste connexe **Questions** :
   - Pour ajouter une question au contenu, cliquez sur **Nouveau**. Pour en savoir plus, consultez Créer une question rapide dans Listening Posts.
   - Pour ajouter une question à partir de la banque de questions, cliquez sur **À partir de la banque de questions**.

   Remarque : Vous ne pouvez pas ajouter ou mettre à jour des questions une fois qu'une enquête est publiée.
6. Pour créer une autre copie de l'enquête, cliquez sur **Copier**.
7. Cliquez sur **Planifier la publication**.

Traduction automatique

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

Remarque :
Cliquer sur **Planifier la publication** garantit la création des instances lors de l'exécution de la tâche planifiée Créer une instance d'enquête LP rapide. Cette option s'applique lorsque la date de fin devalidité est ultérieure.

8. Pour publier immédiatement des instances d'enquête sans attendre l'exécution d'une tâche planifiée, cliquez sur **Publish immediately (Publier immédiatement)**.

Remarque :
L'option **Publish immediately (Publier immédiatement)** s'affiche uniquement pour une enquête rapide associée à un thème de type Groupe. La date de début doit être la date du jour ou une date antérieure et au moins un jour doit séparer la date de début et la date de fin.

9. Pour annuler une enquête publiée, cliquez sur **Annuler**.
L'enquête rapide est fermée ; toutes les instances d'enquête rapide qui doivent encore être effectuées sont annulées et les instances terminées ne sont pas affectées.

Que faire ensuite

- Dans la liste connexe **Utilisateurs rapides**, affichez les listes finales des utilisateurs auxquels les instances d'enquête rapide sont envoyées. Cette liste connexe ne s'affiche qu'après la publication d'une enquête rapide et une fois que les instances sont disponibles pour les utilisateurs.
- Dans la liste connexe **Listes des destinataires de l'enquête**, ajoutez les destinataires auxquels vous souhaitez envoyer les instances d'enquête.
- Dans la liste connexe **Feedback initiators (Initiateurs de commentaires)**, cliquez sur **Nouveau** pour lancer des enquêtes de commentaires en fonction des conditions de déclenchement. Voir Lancer automatiquement une enquête rapide à partir de Listening Posts.

Lancer automatiquement une enquête rapide à partir de Listening Posts

Envoyez des enquêtes automatisées pour mesurer la satisfaction des employés par rapport à une expérience récente, comme la fermeture d'une tâche RH lancée à partir d'un événement de cycle de vie, en appliquant des conditions de déclenchement automatique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lp.creator

Procédure

1. Accédez à la **Listening Posts** > **Enquête rapide**.
2. Sélectionnez une enquête.
3. Activez l'option **Auto-initiate conditions** (Conditions de lancement automatique) pour configurer des conditions de lancement d'enquêtes de commentaires lorsqu'une tâche est terminée.

Remarque :
L'option **Auto-initiate conditions** (Conditions de lancement automatique) s'affiche uniquement si l'enquête est associée à un thème de type **Cycle de vie des employés**.

4. Dans la liste connexe **Feedback initiators (Initiateurs de commentaires)**, cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

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

Remarque :
Les initiateurs de commentaires fonctionnent uniquement pour les tâches RH de V3 ou d'une Listening Posts version ultérieure.

Formulaire Condition de déclenchement

Champ	Description
Évaluation	Enquête à envoyer.
Table	Table sur laquelle la condition de déclenchement sera exécutée. Vous ne pouvez sélectionner que des tables incluses dans le périmètre d'application actuel. Par exemple, pour envoyer une enquête lors de chaque fermeture d'une tâche RH, sélectionnez la table Tâche RH [sn_hr_core_task].
Champ d'utilisateur	Champ qui stocke les utilisateurs auxquels vous voulez envoyer l'enquête. Vous pouvez sélectionner n'importe quel champ, sur la table sélectionnée ou sur une table référencée qui fait référence à la table Utilisateur [sys_user]. Utilisez l'arborescence pour sélectionner un champ.
Actif	Case à cocher qui détermine si cette condition de déclenchement est active (sélectionnée).
Déclencher de manière aléatoire	Case à cocher qui détermine s'il faut envoyer l'enquête à l'utilisateur approprié chaque fois que la condition est remplie (vide) ou seulement à certains moments (sélectionnée).
Probabilité (%)	Probabilité approximative que l'enquête soit envoyée chaque fois que la condition est remplie. Par exemple, si la probabilité est fixée à 50, le système envoie l'enquête lorsque les conditions sont remplies environ 1 fois sur 2. Aucune restriction d'intervalle de répétition n'est supposée. Ce champ est visible et nécessaire uniquement lorsque Déclencher de manière aléatoire est sélectionnée.
Description	Informations récapitulatives pour identifier la condition de déclenchement. **Remarque :** Pour un enregistrement de déclenchement, le titre de table est utilisé pour la description de l'enquête.
Condition	Créateur de condition qui définit les critères qui doivent être respectés pour l'envoi de l'enquête. Par exemple, pour envoyer une enquête lors de chaque fermeture d'une tâche RH, créez la condition [État] [est] [Fermé].

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une enquête rapide en tant que contenu dans Listening Posts

Utilisez l'enquête rapide de type contenu pour créer des enquêtes rapides pouvant être livrées via la livraison de contenu ou l'automatisation du contenu ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lp.creator, sn_cd.content_manager, sn_ca.campaign_manager

Procédure

1. Accédez à la **Livraison de contenu** > **Contenu rapide**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Traduction automatique

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

Formulaire Contenu de l'enquête

Champ	Description
Titre	Nom du contenu rapide.
Thème	Thème auquel vous souhaitez associer le contenu rapide. **Remarque :** Seuls les thèmes de type Groupe rapide peuvent être sélectionnés dans le contenu rapide.
Actifs	Option pour indiquer que le contenu rapide est actif et peut être utilisé.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Dans la liste connexe **Questions** :
   - Pour ajouter une question à n'importe quel contenu, cliquez sur **Nouveau**. Pour plus d'informations, consultez Créer une question rapide dans Listening Posts.
   - Pour ajouter une question à partir de la banque de questions, cliquez sur **À partir de la banque de questions**.

Livrer des enquêtes rapides dans Listening Posts

Livrez des enquêtes rapides aux employés à partir de diverses applications, telles que Listening Posts, Automatisation du contenu et Livraison de contenu.

Listening Posts

Après avoir créé des enquêtes rapides dans l'application Listening Posts et défini les champs des enquêtes rapides requis tels que Date de **début** et **Date de fin**, la Listening Poststâche de planification Créer une instance rapide de groupe effectue les tâches suivantes :

- sélectionne toutes les enquêtes rapides ayant l'état Publié et crée des instances d'enquête. Si la date de fin d'une enquête est passée, l'enquête passe automatiquement à l'état Fermé.
- sélectionne toutes les enquêtes rapides ayant l'état Prêt. Si la date de début d'une enquête rapide est passée, la tâche prévue crée des instances pour cette enquête rapide. Si la date de fin d'une enquête rapide est passée, la tâche prévue fait passer l'état de l'enquête rapide à Fermé.

Automatisation du contenu

Après avoir créé du contenu de type **Contenu rapide** dans l'automatisation du contenu, utilisez des campagnes pour créer des instances rapides. Pour en savoir plus, consultez Livrer du contenu rapide à l'aide de campagnes.

Livraison de contenu

Après avoir créé du contenu de type **Contenu rapide** dans la livraison du contenu, utilisez le contenu de planification pour créer des instances rapides. Pour plus d'informations sur la création d'un contenu de planification, consultez Planifier la livraison de contenu.

Traduction automatique

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

La Listening Poststâche de planification Créer une instance rapide de groupe examine la date d'état de disponibilité du contenu de planification et crée des instances pour les enquêtes publiées.

Livrer du contenu rapide à l'aide de campagnes

Après avoir créé du contenu de type **Contenu rapide** dans l'automatisation du contenu, utilisez des campagnes pour créer des instances rapides.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ca.campaign_manager

Procédure

1. Créez une campagne.
2. Créez une campagne groupée avec un type de déclencheur **Date fixe** ou **Fin des actions à faire**.
   Pour en savoir plus, consultez Créer une campagne groupée
3. Créez du contenu de type **Contenu rapide**.
   Pour en savoir plus, consultez Créer une enquête rapide en tant que contenu dans Listening Posts.
4. Ajoutez le type de contenu **Contenu rapide** à la campagne groupée.
5. Après avoir terminé toutes les parties d'une campagne, cliquez sur le bouton **Publier**.
   La tâche planifiée **Automatisation du contenu : Créer une enquête LP rapide** crée des enquêtes rapides pour les campagnes ayant l'état Publié avec le type de contenu **Contenu rapide**. La tâche prévue vérifie si la case **Réévaluer la campagne** est cochée. En fonction de la fréquence de réévaluation, la tâche planifiée crée ou annule des instances d'enquête rapide pour les utilisateurs qui sont ajoutés à ou supprimés de la campagne.

Renseigner une enquête rapide Listening Posts

Fournissez une évaluation des questions posées dans le cadre d'une enquête rapide. Vos commentaires sont utilisés pour évaluer l'expérience globale des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

Renseignez une enquête rapide à l'aide de l'une des options suivantes.

- Ouvrez l'e-mail de l'enquête rapide que vous avez reçu. Cliquez sur le lien **Répondre à l'enquête** pour répondre à l'enquête rapide et la renseigner.
- Cliquez sur **Répondre à l'enquête** dans le widget Listening Posts dans l'Centre des employés.
- Répondez à une enquête rapide à partir d'autres canaux de communication tels que Virtual Agent, Slack, Microsoft Teams et un client de messagerie instantanée Web dans Centre des employés.
- Répondez à une enquête rapide par SMS.

Répondre à une enquête volontaire Listening Posts

Faites-nous part de vos commentaires à tout moment en accédant au sondage sur les commentaires volontaires sur Centre des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Centre des employés**.
2. Cliquez sur le bouton **Saisir un commentaire**.
   Un questionnaire prédéfini s'affiche : **J'aime quelque chose**, **Je n'aime pas quelque chose** et **J'ai une suggestion**.
3. Soumettez votre réponse.

Intégrations de Listening Posts

Étendez les options de Listening Posts en les intégrant à d'autres applications.

Intégrer Listening Posts à Virtual Agent

Permettez à un employé d'effectuer une enquête rapide à partir d'autres canaux de communication tels que Agent virtuel, Slack, Microsoft Teamset un client de messagerie instantanée Web dans Centre des employés.

Listening Posts s'intègre à Agent virtuel pour fournir une enquête rapide sous la forme d'une notification actionnable sur Agent virtuel. Cette intégration avec Agent virtuel permet l'intégration à d'autres applications de communication, telles que Slack et Microsoft Teams.

Pour envoyer des notifications d'enquête sur Agent virtuel, l'option **de notifications Virtual Agent** doit être activée lors de la création de l'enquête rapide dans Listening Posts. Lorsque l'enquête rapide est publiée, une notification d'enquête actionnable est automatiquement envoyée à tous les utilisateurs de l'enquête rapide sur Agent virtuel. La notification d'enquête actionnable est également affichée dans un client de messagerie instantanée Web dans Centre des employés.

Pour envoyer des notifications d'enquête sur Slack et Microsoft Teams, les notifications doivent être activées le Slack et Microsoft Teams. Pour plus de détails, consultez Intégration de Virtual Agent aux applications de messagerie .

Pour envoyer des notifications par SMS, un canal de remise doit être configuré dans **SMS de contenu de notification d'enquête rapide** dans la messagerie de notification Virtual Agent. Pour plus d'informations, consultez Configurer Conversational SMS Integration with Twilio .

Remarque :
Lorsqu'un concepteur d'enquête active l'option **Envoyer des notifications Virtual Agent** , toutes les intégrations activées, telles que Microsoft Teams, Slacket les SMS, sont utilisées et l'enquête rapide est transmise par push vers ces canaux. Si un destinataire de l'enquête y répond sur un canal spécifique, l'enquête devient inaccessible sur les autres canaux.

Intégrer Listening Posts à Analyse de l'expérience utilisateur

L'intégration de Listening Posts à Analyse de l'expérience utilisateur fournit une interprétation du parcours d'un employé dans les widgets d'enquête Listening Posts. Elle fournit un aperçu implicite du comportement des employés et de leur réponse aux enquêtes rapides.

Informations sur l'activation

Pour commencer à utiliser Analyse de l'expérience utilisateurListening Posts avec , vous devez activer les modules d'extension Listening Posts [sn_lp], Analyse de l'expérience utilisateur [com.glide.appsee] et Portail de services d'analyse [com.glide.service-portal.analytics].

Traduction automatique

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

Évaluer Listening Posts les enquêtes à l'aide d'événements dans le Analyse de l'expérience utilisateur tableau de bord

En tant qu'administrateur rapide, vous pouvez évaluer les échecs ou réussites de tentatives effectuées par un employé pour répondre à Mon enquête et Listening Posts Participer à une Listening Posts enquête à l'aide des événements **Confirmation de soumissions de réponse d'enquête** et **Échec de soumissions de réponse d'enquête**. Par exemple, connaître le temps moyen nécessaire à un employé pour répondre à une enquête ou le nombre de renonciations au processus d'enquête peut permettre d'améliorer la conception d'enquêtes futures ou d'indiquer s'il est nécessaire d'augmenter la participation des employés.

Pour plus d'informations sur les détails affichés pour ces événements, consultez Événements associés aux enquêtes Listening Posts sur le tableau de bord Analyse de l'expérience utilisateur.

Intégrer Listening Posts à Journey Designer

Utilisez Listening Posts avec Journey Designer pour intégrer des enquêtes rapides afin d'obtenir un aperçu des expériences des employés et de partager ces informations avec les gestionnaires.

Configurer un widget d'enquête rapide dans la page Parcours

Ajoutez le widget à la page Parcours pour inviter les employés à fournir des commentaires. Vous pouvez configurer le widget dans Journey Accelerator ou

Événements de cycle de vie. Les étapes pour les deux options sont fournies ci-dessous :

Configurer dans Événements de cycle de vie

Étape 1 : créer un thème rapide

Suivez les étapes indiquées dans Créer un thème rapide dans Listening Posts.

> **Remarque :**
> vous pouvez créer un thème rapide distinct pour chaque type de parcours.

Étape 2 : créer une enquête rapide

Suivez les étapes indiquées dans Créer une enquête rapide dans Listening Posts.

Étape 3 : déclencher une enquête rapide à partir d'événements de cycle de vie

Ouvrez un événement de cycle de vie existant et créez un enregistrement d'activité dont le type d'activité est **Enquête rapide**. Sélectionnez l'enquête rapide que vous avez créée à l'étape 2 et définissez le **champ Utilisateur rapide** sur la personne que vous souhaitez inclure dans l'enquête.

Configurer une activité d'événement de cycle de vie|Configurer une activité d'événement d'enquête rapide

Étape 4 : ajouter des analyses à la page Parcours

Personnalisez avec les options suivantes :

- Sélectionnez **Peut afficher le score de satisfaction** dans l'onglet Autorisations du propriétaire du parcours. Consultez Mettre à jour les autorisations des utilisateurs pour les parcours.
- Configurez des actions, telles qu'une URL ou un lien pour planifier une réunion, afin qu'elles apparaissent avec des résultats spécifiques dans

Traduction automatique

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

l'onglet Actions sur le score de satisfaction. Consultez Créer une action sur le score de satisfaction.

- Partagez les résultats de l'enquête rapide avec le gestionnaire. Consultez Créer une règle de partage des réponses dans Listening Posts.

Configurer dans Journey Accelerator

Étape 1 : créer un thème rapide

Suivez les étapes indiquées dans Créer un thème rapide dans Listening Posts.

> **Remarque :**
> vous pouvez créer un thème rapide distinct pour chaque type de parcours.

Étape 2 : créer une enquête rapide

Suivez les étapes indiquées dans Créer une enquête rapide dans Listening Posts.

Étape 3 : ajouter à une configuration de plan

Ajoutez le modèle de tâche contenant l'enquête rapide à une configuration de plan via une configuration d'étape. Ajouter des configurations d'étape

Étape 4 : déclencher une enquête rapide à partir de Journey Accelerator

Créez un modèle de tâche dont le **type de tâche** est `Pulse Survey`. Dans le champ **Enregistrement connexe**, sélectionnez l'enquête rapide que vous avez créée à l'étape 2.

Créer et gérer des modèles de tâches de plan d'action

Étape 5 : ajouter des analyses à la page Parcours

Personnalisez avec les options suivantes :

- Sélectionnez **Peut afficher le score de satisfaction** dans l'onglet Autorisations du propriétaire du parcours. Consultez Mettre à jour les autorisations des utilisateurs pour les parcours.
- Configurez des actions, telles qu'une URL ou un lien pour planifier une réunion, afin qu'elles apparaissent avec des résultats spécifiques dans l'onglet Actions sur le score de satisfaction. Consultez Créer une action sur le score de satisfaction.
- Partagez les résultats de l'enquête rapide avec le gestionnaire. Consultez Créer une règle de partage des réponses dans Listening Posts.

Options de génération de rapports pour Listening Posts

Visualisez les mesures d'enquête pour comprendre l'expérience globale des employés. Identifiez les contextes du problème en explorant les questions d'enquête avec des scores inférieurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lp.dashboard_view

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Obtenez des renseignements en fonction de l'emplacement, du département et d'autres paramètres.
- Affichez les scores moyens, les tendances, les taux de réponse des utilisateurs et le résumé des réponses pour les enquêtes sous un thème.
- Identifiez les contextes du problème en explorant les questions d'enquête avec des scores inférieurs.

Procédure

1. Accédez à la **Listening Posts** > **Tableau de bord rapide**.
2. Dans la section Filtres globaux, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :
   a. Dans le champ **Thème**, sélectionnez un thème pour lequel vous souhaitez afficher les réponses des utilisateurs.
   b. Dans le champ **Enquêtes**, sélectionnez l'enquête dans le thème pour lequel vous souhaitez afficher les réponses des utilisateurs.
   c. Dans le champ **Date de début**, spécifiez la date à partir de laquelle vous souhaitez afficher les données des enquêtes rapides.

      Remarque :
      Pour une enquête sous le type de thème **Groupe rapide**, la **date de début** correspond à la date de début de l'enquête rapide. Pour une enquête sous le type de thème **Cycle de vie de l'employé**, la **date de début** correspond à la date de début des instances créées.

   d. Dans le champ **Date de fin**, spécifiez la date à partir de laquelle vous souhaitez afficher les données des enquêtes rapides.

      Remarque :
      Pour une enquête sous le type de thème **Groupe rapide**, la **date de fin** correspond aux enquêtes dont la date de début tombe avant la date de fin sélectionnée. Pour une enquête sous le type de thème **Cycle de vie de l'employé**, la **date de fin** correspond à la date jusqu'à laquelle les instances sont créées.

   e. Pour activer les enquêtes annulées dans la génération de rapports, sélectionnez **Include canceled surveys (Inclure les enquêtes annulées)**.
3. Dans la section **Score global**, affichez les scores agrégés de toutes les enquêtes sous un thème donné.
4. Dans l'onglet **Résumé global**, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :
   a. Dans **Score consultable**, affichez les scores agrégés de réponse de l'utilisateur auxquels vous avez accès.
   b. Affichez les scores agrégés moyens divisés par la démographie des utilisateurs. Par exemple, affichez les scores moyens par pays, les scores moyens par département, les scores moyens par titre, le score moyen par type de tâche RH et le score moyen par service RH.

Traduction automatique

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

Remarque :

- Les rapports de score moyen par type de tâche RH et de score moyen de service RH s'affichent uniquement lorsque vous sélectionnez une **tâche RH** dans le filtre de type Tâche. Une **tâche RH** dans le filtre Type de tâche fonctionne lorsqu'une enquête utilise des initiateurs de commentaires pour déclencher une enquête rapide, après la réalisation de la tâche RH.
- Pour sélectionner la tâche RH dans le filtre Type de tâche, vous devez disposer du rôle case_reader.

c. Pour analyser les données d'un département ou d'un pays, appliquez les filtres dans la section Filtres.

5. Dans l'onglet **Historique des tendances**, affichez la tendance moyenne des scores (par trimestre/annuel) pour une enquête sélectionnée sous un thème.
6. Dans l'onglet **Détails de la réponse**, affichez les taux de réponses et les scores moyens pour toutes les enquêtes rapides sous un thème.

Référence pour Listening Posts

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Listening Posts.

Composants installés avec Listening Posts

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Listening Posts (sn_lp), notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Listening Posts [sn_lp.admin]	Peut créer, lire et supprimer tous les enregistrements dans Listening Posts.	sn_lp.manager
Créateur [sn_lp.creator]	• Peut créer des enquêtes rapides. • Peut accéder à la vue du tableau de bord.	• survey_admin • sn_lp.dashboard_view
Gestionnaire [sn_lp.manager]	• Peut créer des enquêtes rapides. • Peut accéder à la vue du tableau de bord.	sn_lp.creator
Visionneuse de tableau de bord [sn_lp.dashboard_view]	Peut accéder à la vue du tableau de bord.	Aucun

Traduction automatique

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

Tâches planifiées installées

Tâche planifiée	Description
Automatisation de contenu : créer une enquête LP rapide	• Crée des enquêtes rapides pour les campagnes qui sont à l'état Publié avec le type de contenu **Enquête rapide**. • Vérifie si la case **Réévaluer la campagne** est cochée. En fonction de **Réévaluer la fréquence**, la tâche prévue crée ou annule des instances pour les utilisateurs qui sont ajoutés à ou supprimés de la campagne. **Remarque :** Lorsque vous affinez l'audience d'une campagne, l'intersection des utilisateurs au niveau de la campagne et du contenu de la campagne est prise en compte pour livrer des enquêtes rapides.
Listening Posts : créer une instance rapide de groupe	• Crée des instances pour les enquêtes qui sont à l'état Publié. Si la date de fin d'une enquête est passée, la tâche prévue fait passer l'état de l'enquête rapide à Fermé. • Crée des instances pour les enquêtes qui sont à l'état Prêt. Si la date de début d'une enquête rapide est passée, la tâche prévue crée des instances pour cette enquête rapide. Si la date de fin d'une enquête rapide est passée, la tâche prévue fait passer l'état de l'enquête rapide à Fermé.

Tables installées

Table	Description
Contenu rapide [sn_lp_cd_pulse_survey_content]	Stockez les enregistrements avec le type de contenu **Enquête rapide**.
Question de contenu rapide [sn_lp_m2m_pulse_content_question]	Relie les questions au contenu rapide.
Enquête rapide [sn_lp_pulse_survey]	Stocke les détails des enquêtes rapides.
Thème rapide [sn_lp_pulse_theme]	Stocke les détails des thèmes. Le thème est un groupe d'enquêtes rapides.
Règle de partage des réponses [sn_lp_response_sharing_rule]	Stocke les détails des règles de partage des réponses. Une règle de partage des réponses définit des groupes avec lesquels les réponses d'enquête rapides sont partagées.
Démographie de l'utilisateur [sn_lp_user_demographic]	Stocke les données de profil d'utilisateur ainsi que la réponse de l'utilisateur pour une question rapide.

Traduction automatique

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

Centre de services pour Alumni

L'Centre de services pour Alumni (ASC) permet de rester en contact avec d'anciens employés et avec des personnes non salariées comme des bénévoles et des prestataires.

L'ASC joue le rôle d'un portail et propose du contenu, des services et une communauté uniques.

Garder des liens avec d'anciens employés et d'autres audiences externes stimule le moral et la productivité tout en réduisant les coûts liés à la formation et à l'embauche.

Avantages d'ASC

Avoir un portail auquel les anciens employés peuvent accéder a de nombreux avantages :

- Les anciens employés peuvent effectuer des demandes de service ou de catalogue, par exemple :
  - demander des informations sur la paie,
  - demander des documents fiscaux,
  - accéder à des informations sur les avantages COBRA.
- Les anciens employés peuvent également :
  - tenir leurs coordonnées personnelles à jour,
  - se connecter à la communauté pour les opportunités en matière de réseautage,
  - se tenir informés des actualités et annonces de l'entreprise,
  - accéder à des offres d'emplois.
- Les administrateurs peuvent :
  - affecter des employés à la gestion des demandes des anciens employés,
  - affecter des tâches aux anciens employés.

Analyse du contenu

L'ASC fournit un profil de suivi d'analyse du contenu distinct. Pour en savoir plus, consultez Créer un profil de suivi d’analyse du contenu.

Transition employé-ancien employé

Une adresse e-mail personnelle est requise pour passer d'un employé à un ancien employé.

Vous pouvez effectuer cette transition pour chaque individu ou en bloc. Pour accéder à l’ASC, les utilisateurs doivent disposer de l’un des rôles suivants :

- (sn_hr_core.hrsm_alumni
- (sn_hr_sp.hrsp_alumni)

Remarque :
Vous pouvez ajouter les rôles alumni (sn_hr_core.hrsm_alumni et sn_hr_sp.hrsp_alumni) à n’importe quel utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Assign a role to a user .

Traduction automatique

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

Assurez-vous que les anciens employés ne sont pas inclus dans le nombre de licences UU

Lorsqu'un employé passe au statut d'ancien employé et que vous utilisez la licence d'utilisateur sans restriction (UU), évitez d'augmenter le nombre d'utilisateurs lorsque vous fournissez des services à vos anciens employés. Assurez-vous que les paramètres suivants sont mis à jour dans la table [sys_user].

- Si vous disposez de HRSD Enterprise, avec des utilisateurs RH ou sans restriction, et que vous utilisez ASC, vous devrez rendre les utilisateurs inactifs dans la table [sys_user] dans le cadre du processus de départ. Une fois l'enregistrement désactivé, il n'est pas pris en compte dans le nombre d'UU.

  Remarque :
  Le workflow de départ d'ASC crée un nouvel enregistrement Ancien employé dans la table Utilisateurs anciens employés [sn_asc_user] qui permet aux anciens employés d'accéder aux services et aux ressources ASC lorsque le profil Utilisateur [sys_user] est inactif.

- Si vous avez HRSD Professional, avec des utilisateurs RH ou sans restriction, et que vous fournissez des services d'anciens employés en dehors d'ASC, afin d'éviter que d'anciens employés ne soient inclus dans le nombre d'UU, vous devrez créer une table Alumni personnalisée. La table des anciens employés personnalisée étendra la table [sys_user]. Lorsqu'un employé quitte l'organisation, vous pouvez remplacer la classe d'utilisateur de l'employé dans la **table [sys_user**] par le nom de classe système correspondant à la table personnalisée des anciens employés.

  Remarque :
  La création d'une table Anciens employés personnalisée pour servir les anciens employés en dehors d'ASC est considérée comme une implémentation personnalisée. Consultez pour plus d'informations .

Pour plus d'informations, consultez le DEF1000205 | Article Utilisateur RH [KB1125071] dans la base de connaissances Now Support.

Exploration de l'Centre de services pour Alumni

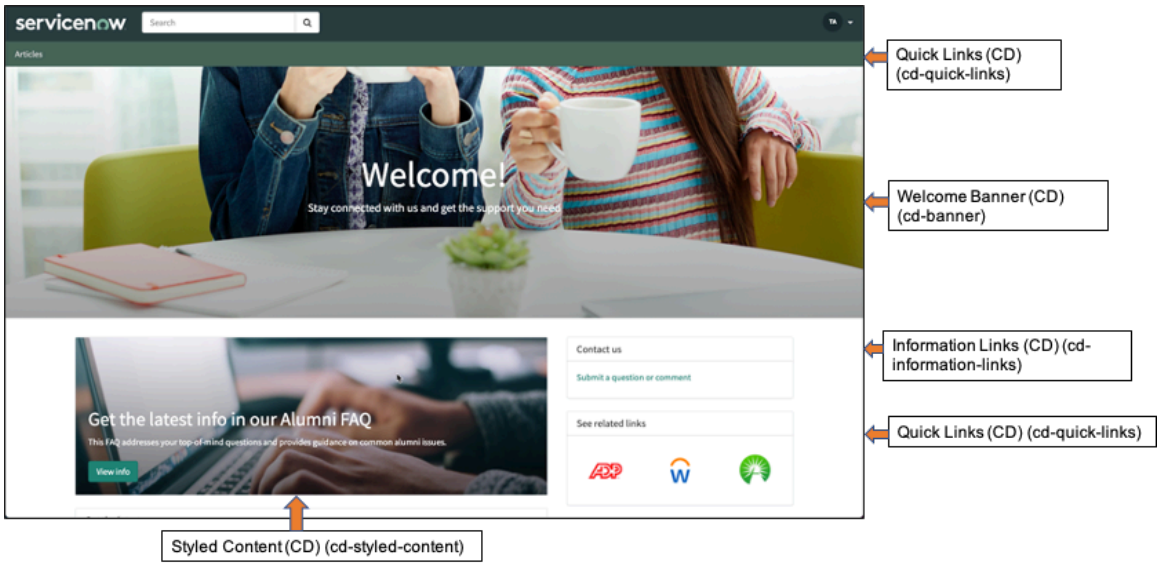
Utilisez l'Centre de services pour Alumni (ASC) pour communiquer avec vos anciens employés ou des personnes non salariées, afin de favoriser les futures opportunités d'emploi.

Le système de base utilise certains des widgets de **Livraison de contenu**. Pour en savoir plus, consultez Content Publishing.

Exemple de l'ASC fourni avec le système de base :

Traduction automatique

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



Pour plus d'informations sur le portail de services, consultez Service Portal .

Pour plus d'informations sur le Centre des employés, consultez Employee Center.

Configuration de votre Centre de services pour Alumni

Configurez votre Centre de services pour Alumni (ASC) pour communiquer avec vos anciens employés ou des personnes non salariées.

Les modules d'extension suivants doivent être activés avant l'activation du module d'extension Centre de services pour Alumni (sn_asc) :

- Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core)
- Centre des employés (sn_ex_sp)

Pour plus d'informations sur les demandes d'activation d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension .

Pour configurer ASC, vous devez demander l'activation des éléments suivants : Explicit Roles (com.glide.explicit_roles). L'ASC utilise ce module d'extension pour permettre de séparer les utilisateurs externes des utilisateurs internes.

Remarque :
le module d'extension Explicit Roles (com.glide.explicit_roles) doit être activé avant d'activer Centre de services pour Alumni (sn_asc). Pour des informations sur l'installation d'une ServiceNow Store application, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Rôles installés

En activant le module d'extension Centre de services pour Alumni (sn_asc), les rôles suivants sont installés et sont requis pour configurer votre Centre de services pour Alumni:

Traduction automatique

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

Rôles installés avec Alumni Service Center

Rôle ASC	Description	Contient des rôles
Administrateur Centre de services pour Alumni [sn_asc.admin]	Vous permet de configurer tous les aspects de l'ASC.	• Délégateur de rôle [role_delegator] • Utilisateur de la compétence [skill_user] • Gestionnaire ASC [sn_as.manager] • Administrateur Live Feed [live_feed_admin] • Administrateur de la messagerie instantanée [chat_admin] • Administrateur Service Portal [sp_admin] • Administrateur Service Catalog [catalog_admin]
Anciens employés Centre de services pour Alumni [sn_asc.alumni]	Vous permet d'accéder à l'ASC en tant qu'ancien employé.	Utilisateur Centre de services pour Alumni externe [snc_external]
Gestionnaire des anciens employés [sn_asc.manager]	Vous permet de gérer l'ASC, qui inclut des enregistrements des anciens employés et certains du processus d'importation.	Responsable Livraison de contenu [sn_cd.content_manager]

Ajouter le rôle d’ancien employé à un utilisateur

Vous pouvez ajouter les rôles alumni (sn_hr_core.hrsm_alumni et sn_hr_sp.hrsp_alumni) à n’importe quel utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Assign a role to a user .

Éléments de catalogue

Le système de base fournit les éléments de catalogue suivants :

- Écart de salaires - anciens employés
- Lettre de vérification des emplois précédents - ancien employé
- Question générale - ancien employé

Types de tâches pris en charge

Le système de base prend en charge les types de tâches suivants :

- Collecte des informations de l'employé
- Liste de vérification
- Signature électronique (HR Core uniquement)
- Marquer une fois terminé

Traduction automatique

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

- Participer à une enquête
- Télécharger des documents
- URL
- Visionner la vidéo

Ajout du contenu

L'ASC utilise les mêmes widgets que l'HR Service Delivery Centre des employés. Pour plus d'informations, consultez Options d'instance de widget d'Employee Center.

Utilisez Publication de contenu pour ajouter et afficher du contenu dans votre ASC. Pour en savoir plus, consultez Content Publishing.

Pour ajouter du contenu dans le cadre d'une campagne, utilisez **Automatisation du contenu**. Pour plus d'informations, consultez Travailler sur les campagnes.

Chargement des données

Pour ajouter en bloc des utilisateurs de type anciens employés, utilisez **System Import Sets**. Pour plus d'informations, consultez Concepts clés des jeux d'importation .

Le fichier que vous chargez doit au minimum avoir un en-tête et l'e-mail personnel de chaque ancien employé.

Remarque :
Utilisez la table des anciens employés importés [sn_asc_user_imp] lors de l'importation des utilisateurs.

Transformation et modification

Après le chargement de votre fichier :

- Transformez votre jeu d'importation pour qu'il passe à l'étape intermédiaire.
- Accédez à **Anciens employés intermédiaires** pour afficher les éléments chargés à partir de votre fichier.
- Vous pouvez modifier les utilisateurs chargés, vous assurer que les ID d'utilisateurs sont uniques ou approuver les utilisateurs s'ils semblent valides.
- Dans la vue de liste des anciens employés intermédiaires, cliquez sur **Importer tous les approuvés** pour démarrer la tâche planifiée Importer les employés intermédiaires approuvés dans Anciens employés.

Configurer les propriétés de l'Centre de services pour Alumni

Utilisez les propriétés pour contrôler le comportement de l'Centre de services pour Alumni (ASC).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_asc.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de services pour Alumni** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Configurez les propriétés de l'ASC.

Traduction automatique

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

Propriétés Alumni Service Center

Propriété	Description
sn_asc.import.default.state	État par défaut des enregistrements des anciens employés intermédiaires lorsqu'ils sont créés à partir d'un jeu d'importation et de la carte de transformation prête à l'emploi. « Approuvé » est l'état par défaut.
sn_asc.import.alumni.suffix	Suffixe ajouté à la fin des noms d'utilisateur pour les enregistrements des anciens employés. Avoir un suffixe permet de différencier vos anciens employés de vos effectifs actuels. **Remarque :** Le suffixe par défaut fourni est .alum. Ce suffixe vous aide à identifier et à trier les utilisateurs qui sont des anciens employés lorsqu'ils apparaissent dans une liste. Vous pouvez également personnaliser le suffixe pour qu'il corresponde à vos besoins.
sn_asc.import.user_name.max.tries	Nombre de fois où l'application tente d'ajouter un chiffre à un ID d'utilisateur de type ancien employé pour créer un ID unique. Par exemple, lorsque plusieurs personnes portent le même nom, le système ajoute un numéro unique à la fin de chaque nom d'utilisateur. Ce nombre le distingue des autres. Cette propriété détermine le nombre de fois où le système ajoute un numéro unique à des ID d'utilisateurs similaires. **Remarque :** La valeur par défaut est 50. Si zéro (0) est saisi, seul le suffixe est utilisé pour distinguer les utilisateurs portant le même nom.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter un jeu d'importation d'anciens employés pour Centre de services pour Alumni

Utilisez **System Import Sets** pour charger votre fichier d'anciens employés.

Avant de commencer

Rôle requis : import_set_loader

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ensembles d'importation système** > **Charger des données**.
2. Sélectionnez **Table existante** dans **Table des jeux d'importation**.

Traduction automatique

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

3. Sélectionnez la table **Anciens employés importés [sn_asc_user-imp]** dans **Table des jeux d'importation**.
4. Cochez **Fichier** dans le champ **Source de l'importation**.
5. Cliquez sur **Choisir un fichier**.
6. Recherchez le fichier qui contient votre liste d'anciens employés et sélectionnez-le.
7. Cliquer sur **Ouvrir**.
8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Cliquez sur **Exécuter la transformation**.
10. Cliquez sur **Transformer**.
11. Pour afficher le jeu d'importation, cliquez sur le lien du numéro du jeu d'importation (ISET).
    Pour afficher une liste des anciens employés intermédiaires, consultez Modifier les utilisateurs intermédiaires pour Centre de services pour Alumni

Modifier les utilisateurs intermédiaires pour Centre de services pour Alumni

Utilisez **Ancien employé intermédiaire** pour vous assurer que le processus de chargement et de transformation du jeu d'importation s'est correctement exécuté. Cela garantit également que vos anciens employés chargés sont configurés avec l'ID d'utilisateur correct.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_asc.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de services pour Alumni** > **Administration** > **Ancien employé intermédiaire**.
2. Passez en revue la liste des anciens employés intermédiaires.
3. Recherchez et corrigez les noms et les ID d'utilisateurs en double.
4. Cliquez sur le numéro associé à un utilisateur pour le modifier.
5. Saisissez ou modifiez les champs du formulaire pour l'utilisateur.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez **Générer l'ID utilisateur proposé**.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.
9. Après avoir effectué les modifications, vérifiez que l'état des utilisateurs valides est défini sur **Approuvé**.
10. Revenez à la vue de liste **Anciens employés intermédiaires**.
11. Sélectionnez **Importer** ou à partir de la liste **Ancien employé intermédiaire**, sélectionnez **Importer tous les utilisateurs approuvés** en bas.
12. Sélectionnez **Importer tout**.
    Pour plus d'informations sur l'état par défaut des anciens employés intermédiaires, consultez Configurer les propriétés de l'Centre de services pour Alumni.
    La tâche planifiée Importer les employés intermédiaires approuvés dans Anciens employés s'exécute.

Traduction automatique

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

Notifications système pour Centre de services pour Alumni

L'Centre de services pour Alumni (ASC) utilise des notifications système pour alerter par e-mail les anciens employés. Ces derniers reçoivent un premier e-mail contenant leur ID d'utilisateur, puis un second comprenant leur mot de passe.

Lorsqu'un ancien employé se connecte pour la première fois, il est invité à changer le mot de passe fourni.

Le système de base fournit les notifications par e-mail suivantes :

- E-mail d'invitation de l'ancien employé - Nom d'utilisateur
- E-mail d'invitation de l'ancien employé - Mot de passe temporaire

Vous pouvez personnaliser le message pour répondre aux besoins de votre entreprise.

Pour plus d’informations, consultez Notifications par SMS et par e-mail .

Configurer les e-mails et les réinitialisations de mot de passe pour l'Centre de services pour Alumni

Utilisez **Notifications** afin de configurer les e-mails envoyés à vos anciens employés pour leur fournir leur ID d'utilisateur et leur mot de passe à réinitialiser.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Cliquez sur **E-mail d'invitation de l'ancien employé - Nom d'utilisateur** et modifiez le champ **Message HTML** afin de refléter le message de votre entreprise pour la fourniture d'un ID d'utilisateur à un ancien employé.
3. Cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification** pour afficher un aperçu de votre message.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Cliquez sur **E-mail d'invitation de l'ancien employé - Mot de passe temporaire** et modifiez le champ **Message HTML** afin de refléter le message de votre entreprise pour la fourniture d'un mot de passe temporaire à un ancien employé.
6. Cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification** pour afficher un aperçu de votre message.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Utilisation de votre Centre de services pour Alumni

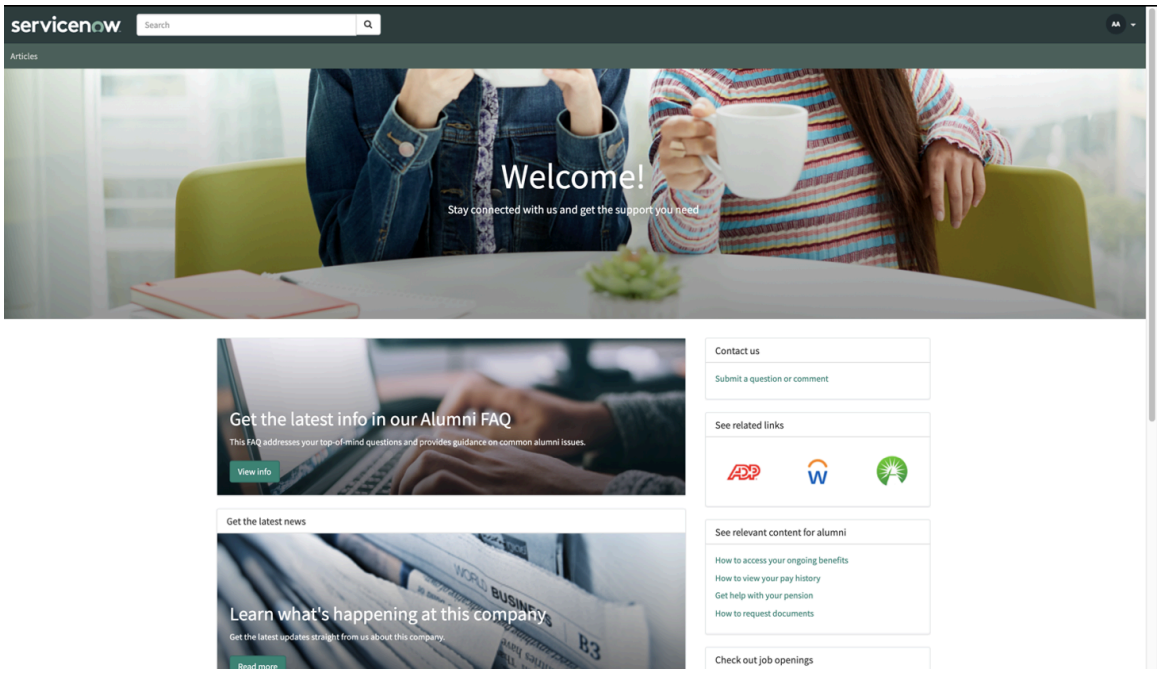
Les anciens employés de la société utilisent l'Centre de services pour Alumni (ASC) pour obtenir des informations sur leur ancienne entreprise ou maintenir la communication avec elle.

Accès à l'ASC

Les utilisateurs doivent avoir le rôle suivant : alumni (sn_asc.alumni).

Traduction automatique

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



Articles

L'onglet **Articles** sur la barre de menu en haut à gauche fournit des articles de la FAQ et de la base de connaissances. Pour en savoir plus, consultez Gestion des connaissances RH.

Services

Lorsque l'onglet **Services** apparaît sur la barre de menu en haut à gauche, les employés anciens peuvent faire des demandes de service. Pour plus d'informations, consultez Services RH la page Demandes des employés.

Tâches

Utilisez l'onglet **Actions à faire** pour répondre aux demandes. Pour plus d'informations, consultez la page Actions à faire par l'employé.

Demandes

Utilisez l'onglet **Demandes** pour afficher toutes les demandes que vous avez faites dans le passé. Pour plus d'informations, consultez la page Demandes des employés.

Profil

Sélectionnez un profil dans la liste et modifiez vos coordonnées. Pour en savoir plus, consultez Profil RH.

Anonymous Report Center (ARC)

Les employés peuvent soumettre des réclamations sensibles ou des tickets de mauvaise conduite de manière anonyme à l'aide du portail Anonymous Report Center (ARC).

Vos employés peuvent utiliser l'ARC pour effectuer les opérations suivantes :

Traduction automatique

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

- Soumettre une réclamation sans communiquer leur identité
- Recevoir des mises à jour sur leur réclamation
- Communiquer de façon confidentielle avec les responsables d'examen

À partir de Centre des employés, les employés sont redirigés vers l'ARC pour créer une réclamation anonyme.

Remarque :
L'ARC peut être activé en tant que fonctionnalité autonome ou combiné à HR Service Delivery Employee Relations.

Vous pouvez utiliser le CAPTCHA (Completely Automated Public Turing) ou Google reCAPTCHA v2 pour vérifier que la réclamation est soumise par une personne.

À partir de Centre des employés, les employés peuvent choisir de soumettre une réclamation via Centre des employés ou d'utiliser Anonymous Report Center (ARC). Lors de l'utilisation de l'ARC, l'utilisateur est déconnecté de Centre des employés et redirigé vers ce portail.

Remarque :

- Une clé de rapport (facultative) peut être générée pour permettre à la personne qui dépose la réclamation de suivre et d'afficher les détails de l'évolution du ticket anonyme, ainsi que de répondre aux questions de suivi. Sans la clé de rapport, la personne qui a rendu le rapport anonyme ne pourra pas y accéder. Les agents RH ayant accès à l'Anonymous Report Center (ARC) et l'administrateur y ont accès. Pour plus d'informations, consultez Configurer Anonymous Report Center.
- Anonymous Report Center (ARC) n'affiche pas tous les widgets si l'utilisateur invité est supprimé de l'instance.

Configurer Anonymous Report Center

Installez et configurez l'Anonymous Report Center (ARC) pour fournir à vos employés un moyen de soumettre des réclamations anonymes.

Installez et activez le module d'extension Anonymous Report Center (com.sn_anonymous_report_center) pour utiliser l'Anonymous Report Center (ARC) si vous disposez du rôle d'administrateur. Pour en savoir plus, consultez Activer l'Anonymous Report Center.

Rôles installés

Rôle	Description	Contient les rôles
sn_anon_rc.admin	Accorde des droits d'administrateur à l'application Anonymous Report Center.	

Propriétés système

Les propriétés système suivantes sont disponibles :

- Longueur de la clé secrète générée automatiquement, utilisée pour récupérer les rapports créés anonymement. La longueur minimale de la clé est de 14. (sn_anon_rc.secret_key_length) : détermine la longueur (en caractères) de la clé secrète générée automatiquement, utilisée pour récupérer les rapports créés anonymement. La longueur minimale est de 14 (valeur par défaut).

Traduction automatique

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

- Activez Google reCaptcha v2 lors de la création d'un ticket anonyme. Si cette propriété est définie sur true, configurez Google et définissez les propriétés suivantes : google.captcha.secret, google.captcha.site_key (sn_anon_rc.arc.captcha.google.enabled). Vous pouvez activer Google reCAPTCHA v2 lors de la création d'un ticket anonyme. Google reCAPTCHA v2 vérifie si une interaction est légitime et si la réclamation a été créée par une personne. Pour en savoir plus, consultez Google reCAPTCHA .

  Remarque :
  Si vous décidez d'utiliser Google reCAPTCHA v2, définissez les propriétés Google reCAPTCHA v2 suivantes :

  - google.captcha.secret
  - google.captcha.site_key

  Vous devez également configurer un compte Google Captcha d'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Configurer Google reCAPTCHA pour le processus de réinitialisation du mot de passe .

- Autorisez l'accès anonyme des utilisateurs aux tickets créés anonymement à l'aide de la clé secrète. (sn_anon_rc.allow_anonymous_case_access) : détermine si les utilisateurs anonymes peuvent accéder aux tickets anonymes qu'ils ont soumis à l'aide d'une clé secrète.

  Remarque :
  Une clé de rapport (facultative) peut être générée pour permettre à la personne qui dépose la réclamation de suivre et d'afficher les détails de l'évolution du ticket anonyme, ainsi que de répondre aux questions de suivi. Sans la clé de rapport, la personne qui a rendu le rapport anonyme ne pourra pas y accéder. Les agents RH ayant accès à l'Anonymous Report Center (ARC) et l'administrateur y ont accès. Pour en savoir plus, consultez Configurer Anonymous Report Center.

Activer l'Anonymous Report Center

Vous pouvez activer le module d'extension Anonymous Report Center (com.sn_anonymous_report_center) pour Now Platform si vous disposez du rôle d'administrateur.

Avant de commencer
Si le module d'extension Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) est activé, l'Employee Center est également inclus. Les délégations sur demande peuvent être effectuées avec l'Centre des employés ou ServiceNow® Mobile.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Anonymous Report Center (com.sn_anonymous_report_center) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

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

Traduction automatique

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

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

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

Utiliser Anonymous Report Center

Vos employés peuvent utiliser Anonymous Report Center (ARC) pour soumettre des réclamations sensibles ou des tickets de mauvaise conduite de manière anonyme.

Créer un rapport anonyme à l'aide de l'Anonymous Report Center

Vous pouvez créer des réclamations sensibles ou des tickets de mauvaise conduite qui seront envoyés au service des Ressources humaines sans révéler votre identité.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans l'onglet RH, sélectionnez **Conduite de l'employé**.
3. Sélectionnez **Consultez Anonymous Report Center**.
   Vous êtes déconnecté de Centre des employés et connecté au **Anonymous Report Center** en tant qu'utilisateur invité.
4. Sélectionnez **Soumettre un rapport anonyme**.
   L'option **Suivi d'un rapport** vous permet de vérifier l'état d'un rapport précédemment soumis ou d'afficher de nouveaux commentaires le concernant.
5. Sélectionnez **Signaler une mauvaise conduite**.
6. Remplissez le formulaire.

Signaler une mauvaise conduite

Champ	Description
Faites de votre mieux pour décrire entièrement la situation	Fournissez des informations décrivant avec précision la mauvaise conduite dont vous avez été témoin avec autant de détails que possible. **Remarque :** Toutes les informations que vous fournissez sont confidentielles.
Répertorier les noms et les informations des personnes impliquées	Fournissez les noms des personnes impliquées dans la mauvaise conduite. Incluez les éventuels témoins de la mauvaise conduite. **Remarque :** Les noms complets, les fonctions, les équipes et les services sont utiles aux enquêteurs.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Indiquez-nous la date à laquelle l'incident s'est produit	Sélectionnez la date à laquelle la mauvaise conduite s'est produite. **Remarque :** Des estimations de date sont acceptables.
Indiquez-nous où l'incident a eu lieu	Entrez l'emplacement où la mauvaise conduite s'est produite. **Remarque :** Une salle, des espaces de bureau ou des zones dans le bâtiment où une mauvaise conduite a eu lieu sont des détails utiles pour les enquêteurs.
Je comprends que les informations que je fournis, y compris les détails sensibles ou personnels, seront examinées par les agents et les équipes de RH appropriés.	Une fois le formulaire rempli, cochez la case.

7. Entrez le code de vérification du texte ou cochez la case **Je ne suis pas un robot**.
8. Sélectionnez **Envoyer**.
9. Pour enregistrer une copie au format PDF de votre rapport, sélectionnez le lien **Enregistrer une copie PDF de votre rapport**.

Remarque :
La clé et le numéro de rapport sont requis pour accéder aux mises à jour ou aux commentaires liés à un rapport anonyme. La clé et le numéro de rapport permettent à la personne qui dépose la réclamation de suivre et d'afficher les détails de l'évolution du ticket anonyme, ainsi que de répondre aux questions de suivi. Sans la clé de rapport, la personne qui a rendu le rapport anonyme ne pourra pas y accéder. Les agents RH ayant accès à l'Anonymous Report Center (ARC) et l'administrateur y ont accès. Pour en savoir plus, consultez Accéder à un rapport anonyme.

Accéder à un rapport anonyme

Vous pouvez récupérer votre rapport anonyme pour envoyer des commentaires ou afficher des commentaires et des mises à jour provenant des agents qui travaillent dessus. Pour accéder à votre rapport anonyme, vous devez disposer de la clé et du numéro de rapport.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans l'onglet RH, sélectionnez **Conduite de l'employé**.
3. Sélectionnez **Consultez Anonymous Report Center**.
   Vous êtes déconnecté de Centre des employés et connecté au **Anonymous Report Center** en tant qu'utilisateur anonyme.
4. Sélectionnez **Suivi d'un rapport**.
5. Saisissez la clé et le numéro de rapport.

Traduction automatique

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

Remarque :
Ces informations ont été fournies lors de l'envoi de votre rapport anonyme. Sans ces informations, vous ne pouvez pas y accéder. Si vous ne disposez plus de ces informations, créez un autre rapport anonyme avec les détails sur la mauvaise conduite et indiquez que vous avez perdu la clé et le numéro de votre premier rapport anonyme.

6. Entrez le code de vérification du texte ou cochez la case **Je ne suis pas un robot**.
7. Sélectionnez **Suivant**.
8. Entrez les questions ou commentaires concernant le rapport anonyme.

Gestion des documents d'employé

Gérez un grand nombre de documents plus efficacement avec le produit ServiceNow ™ Gestion des documents d'employé. Employee Document Management offre un espace de stockage, un système de classement, la possibilité de récupérer facilement des documents, de définir qui peut consulter les documents sensibles et quand purger les documents.

Votre entreprise demande aux employés de remplir et de retourner des documents relatifs aux avantages, au salaire, aux relations avec les employés, à l'accès aux systèmes internes et à d'autres services. Employee Document Management est basé sur le cloud, efficace, sécurisé et il réduit les risques liés à la conformité.

Explorer En savoir plus sur le fonctionnement d'Employee Document Management	Configurer Planifier et configurer votre implémentation	Utiliser En savoir plus sur la gestion des documents d'employés
Tableau de bord Afficher les statistiques de vos documents d'employés	Référence Plus d'informations sur d'autres propriétés d'Employee Document Management	

Explorer Gestion des documents d'employé

Avec Gestion des documents d'employé, vous pouvez rationaliser la gestion des documents et gérer les documents avec intégrité, précision et avec des contrôles d'accès.

Simplifier la gestion des documents des employés

- centraliser les fichiers qui sont actuellement stockés dans plusieurs tickets,
- déplacer automatiquement ou manuellement les documents des employés d'un ticket vers le fichier de l'employé,

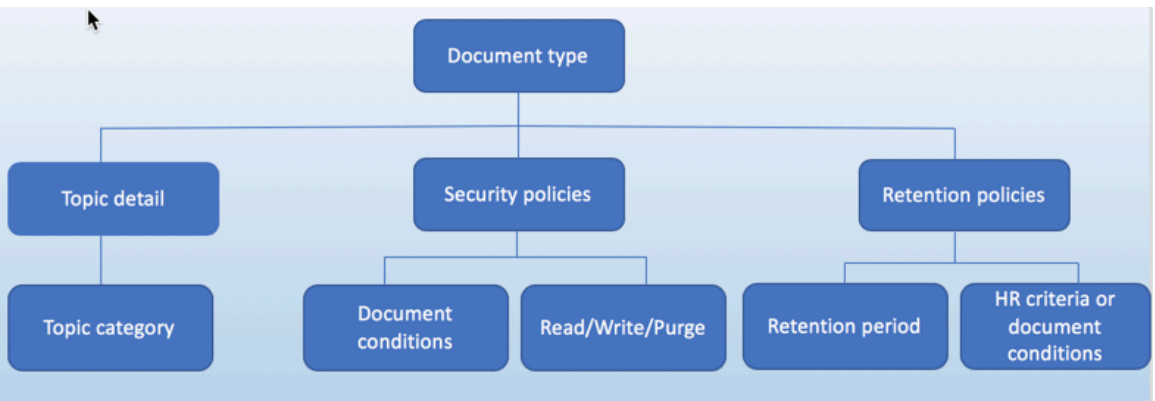
Traduction automatique

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

- trouver des documents à l'aide de balises de métadonnées,
- placer des conservations légales sur tous les documents pour un employé (profil RH), ou pour tous les documents par type de document,
- définir qui peut accéder à quels documents,
- définir des politiques de conservation qui déterminent combien de temps conserver les documents des employés et empêcher la purge des conservations légales,
- définir quand purger des documents.

Configurer Gestion des documents d'employé

Le système de base fournit des enregistrements pré-configurés pouvant être utilisés immédiatement pour accélérer la configuration d'Employee Document Management.



Définitions des documents des employés

Pour utiliser Employee Document Management, vous devez définir les éléments suivants :

- Type de document : Définit la façon dont les documents sont classés et associés au Centre d'excellence (COE), aux catégories de la rubrique et aux détails de la rubrique. Par exemple, vous pouvez créer un type de document pour tous les documents liés aux Rémunérations globales ou pour chaque avantage. Les types de documents déterminent également qui peut y accéder, combien de temps les conserver et si une conservation légale est en vigueur.
- Période de conservation : Définit combien de temps conserver un document d'employé en fonction de la réglementation ou de la politique de l'entreprise.
- Politique de conservation : Combinée à une période et des critères de conservation, elle détermine combien de temps conserver un document d'employé.
- Politique de sécurité : Détermine qui peut voir, créer, déplacer ou autoriser la purge des documents des employés.

Vous pouvez configurer les documents des employés pour passer automatiquement au référentiel de documents lorsqu'un ticket RH est complété et fermé.

Accès de l'administrateur, de l'agent et des employés à Gestion des documents d'employé

Il existe plusieurs niveaux d'accès pour Employee Document Management.

Traduction automatique

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

- Les administrateurs configurent l'application Employee Document Management.
- Les agents téléchargent des documents d'employés au nom des employés ou dans le cadre d'un ticket.
- Employés qui peuvent télécharger et consulter leurs documents.

Les administrateurs d'Employee Document Management affectent les rôles appropriés aux employés qui ont besoin d'avoir accès aux documents des employés. La politique de sécurité détermine l'autorisation d'accès et de purge.

Le type de document et la politique de conservation associée déterminent quand purger les documents des employés. La politique de sécurité peut nécessiter une approbation avant la purge. La politique de sécurité exige qu'un utilisateur appartienne au groupe qui a l'autorisation de purger.

Des conservations légales peuvent être placées sur des profils RH. Les conservations légales empêchent la purge des documents des employés. Vous pouvez également placer et gérer les conservations légales par type de document. La gestion par type de document permet le traitement en bloc pour augmenter l'efficacité.

Gestion des documents d'employé pour les agents

Les agents Employee Document Management peuvent :

- rechercher des documents d'employés existants à l'aide de différents filtres,
- placer ou télécharger des documents d'employés directement dans le référentiel.
- Lorsque votre entreprise utilise également HR Service Delivery, vous pouvez déplacer les documents du formulaire de ticket RH vers le référentiel. Les documents d'employés peuvent également être configurés pour se déplacer automatiquement lorsqu'un ticket RH est fermé.

Accès de l'employé

Les employés peuvent consulter leurs propres documents d'employé lorsque le type de document donne accès aux employés. Les documents d'employés sont également disponibles sur les tickets RH et sur la page de profil Employee Service Center ou du portail de services. Voir Définir les politiques pour un type de document.

Configurer Gestion des documents d'employé

Configurez Gestion des documents d'employé.

Activer Gestion des documents d'employé

Vous pouvez activer le module d'extension Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] avec le rôle d'administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

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

Traduction automatique

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

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

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

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

Demander des téléchargements en bloc d'Employee Document Management

Les téléchargements en bloc d'Employee Document Management nécessitent des abonnements distincts aux modules d'extension Orchestration [com.snc.runbook_automation] et ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations]. Ces modules d'extension doivent être activés par le personnel de ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe des données de démonstration qui fournissent des exemples de configuration d'un répertoire local et de référentiels de documents tiers basés sur le cloud. Ces exemples vous aident à configurer les téléchargements en bloc d'Employee Document Management avec votre propre référentiel de documents internes.

Pour afficher les données de démonstration, vous devez d'abord activer les modules d'extension Orchestration [com.snc.runbook_automation] et ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations].

Le module d'extension Employee Document Management [com.sn_hr_employee_document_management] doit être activé en dernier.

Modules d'extension pour les téléchargements en bloc d'Employee Document Management

Module d'extension	Description
Orchestration [com.snc.runbook_automation]	Obligatoire pour les importations en bloc en provenance de lecteurs locaux.
ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations]	Obligatoire pour les importations en bloc à partir de référentiels de documents tiers basés sur le cloud.

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Le chargé de clientèle peut faire en sorte que le module d'extension soit activé sur les instances de production et de sous-production de votre organisation, en général en quelques jours à peine.

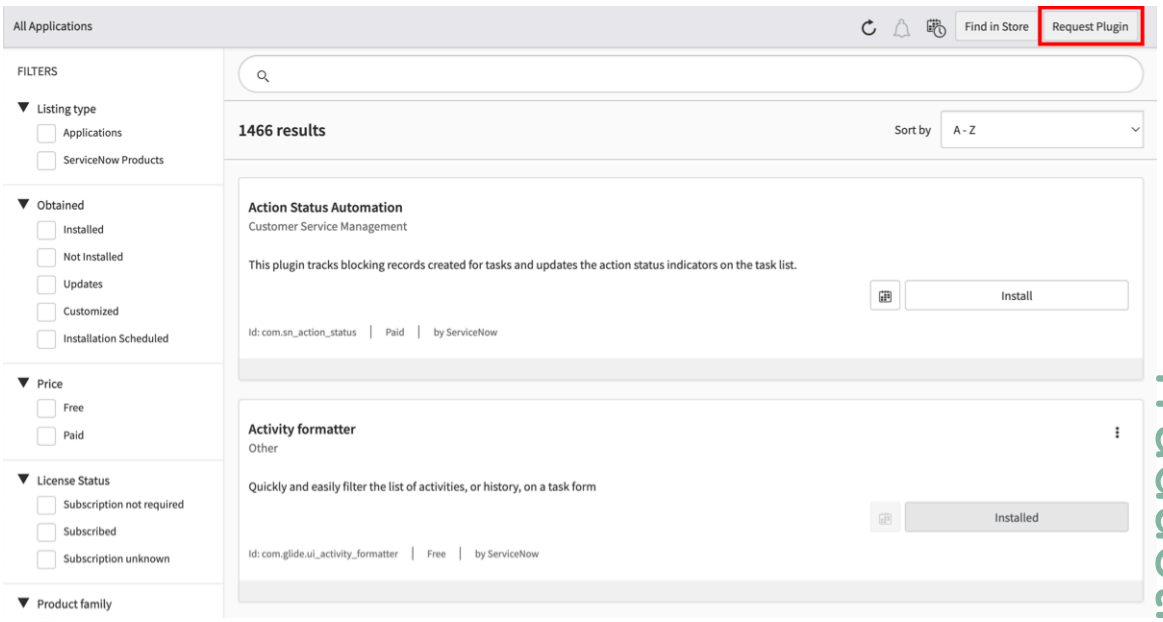
Si vous n'avez pas de chargé de clientèle, si vous décidez de retarder l'activation après l'achat ou si vous souhaitez évaluer le produit sur une instance de sous-production sans frais, suivez ces étapes.

Traduction automatique

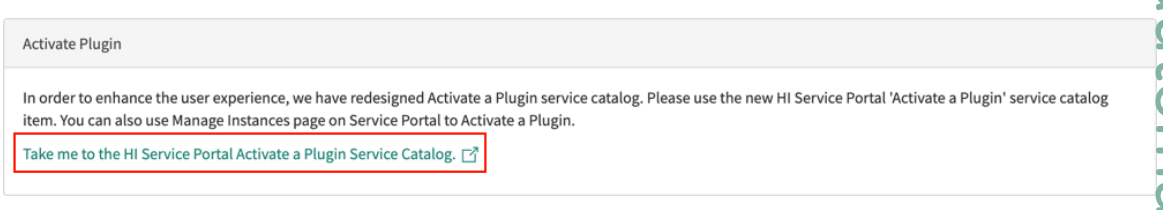
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

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



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



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

Formulaire Activer le module d'extension

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

Traduction automatique

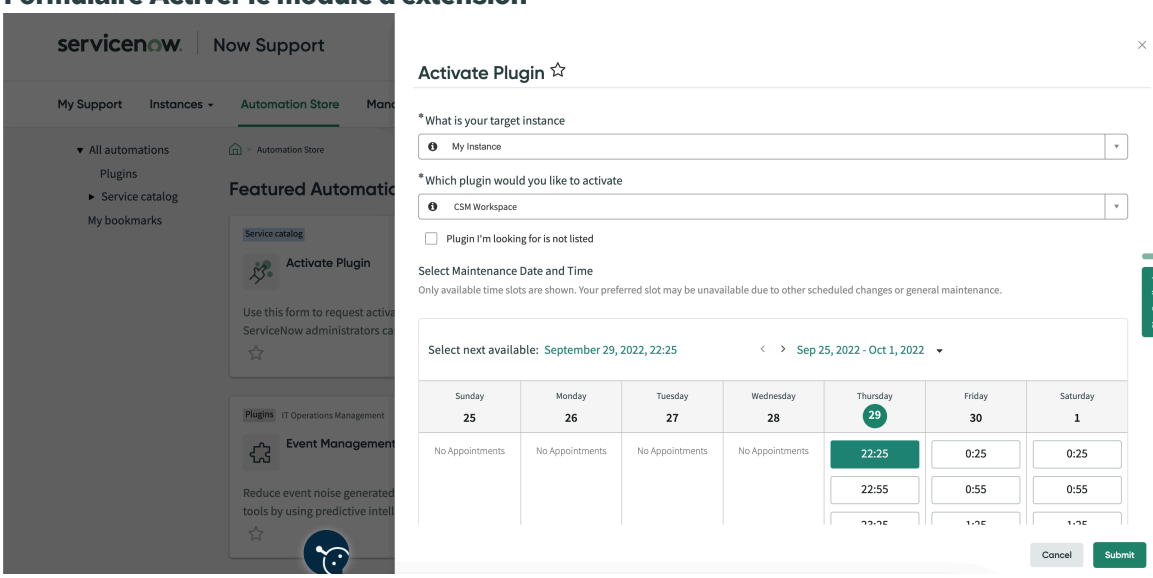
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

Example

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

Formulaire Activer le module d'extension



7. Sélectionnez **Soumettre**.
   Pour plus de détails sur la demande d'un module d'extension, consultez Demander un module d'extension à partir de l'article Service Catalog [KB0751715] de la Now Support Base de connaissances.

Information associée

Liste des modules d'extension (Madrid)

Traduction automatique

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

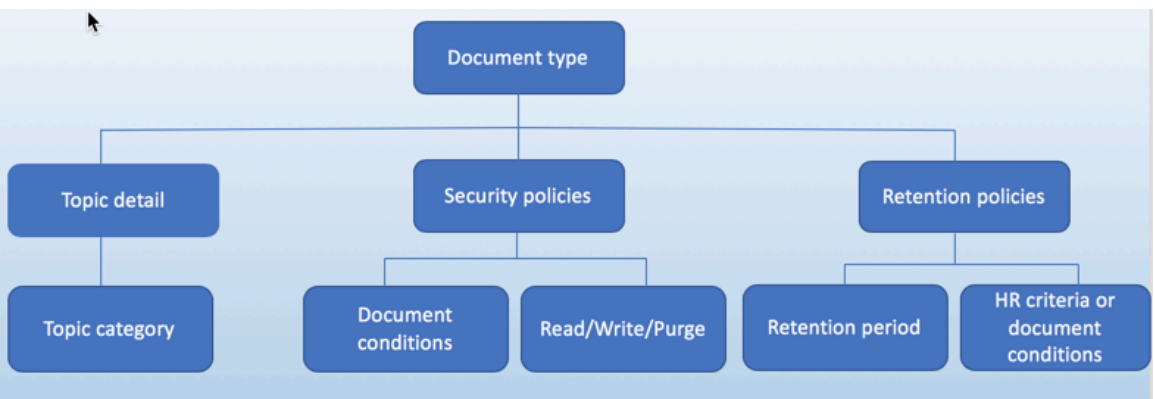
Définition et paramétrage des documents d'employés

Utilisez Employee Document Management pour configurer la façon dont les documents d'employés doivent être traités en fonction de la politique, des processus et de la conformité réglementaire de l'entreprise.

Types de documents

Les types de documents sont au centre de l'application Employee Document Management. Tous les documents d'employés sont tenus d'affecter un type de document. Catégorisez vos documents d'employés en affectant les types de documents. Utilisez les types de documents pour combiner les politiques qui déterminent le traitement d'un document d'employé. Utilisez les types de documents pour :

- associer une politique de sécurité. Les politiques de sécurité déterminent qui peut accéder aux documents d'employés et déterminer l'autorisation de purge.
- Associez une politique de conservation. Les politiques de conservation déterminent le délai de conservation d'un document et son destinataire.
- Placez une conservation légale. Les conservations légales empêchent temporairement la purge des documents ou les modifications apportées au document.
- permettre l'accès aux employés.
- configurer les documents d'employés à déplacer automatiquement lorsqu'un ticket RH est fermé. Consultez Configurer un service RH.



Définir les politiques pour un type de document

Pour chaque type de document, vous pouvez déterminer qui peut accéder à un document ainsi que définir les politiques de conservation qui lui sont associées, ou placer une conservation légale. Un type de document peut gérer plusieurs documents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les types de documents combinent les détails de la rubrique, les politiques de conservation et les conservations légales. La période de conservation par défaut pour un type de document est définie sur le Centre d'excellence (COE) correspondant. Pour plus de détails sur les CoE, voir Modèle de données des centres d'excellence RH.

Remarque :
Le système de base fournit divers types de documents à titre d'exemples.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Documents des employés** > **Types de documents**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur un type de document existant pour le modifier.
3. Renseignez les champs comme il convient.

Formulaire de type de document

Champ	Description
Nom	Nom qui décrit le type de document.
Détail de la rubrique	Détail de la rubrique associé à un service RH. Le détail de la rubrique catégorise le type de document. Le service RH peut être utilisé pour déplacer automatiquement les documents d'employés au référentiel de documents d'employés lorsqu'un ticket RH est fermé.
Actifs	Option pour activer ou désactiver un type de document. Lors de la désactivation d'un type de document, le type de document n'apparaît pas pour la sélection lors de la création d'un document ou du déplacement de pièces jointes.
Type d'application	Application associée au type de document.
Conservation légale	Indique si une conservation légale a été placée sur le type de document. Une fois vérifiés, tous les documents d'employés avec ce type de document sont placés en conservation légale.
Accès de l'employé	Permet aux employés d'accéder à leurs propres documents d'employés.
Date d'expiration	Option permettant de définir la date d’expiration sur un document. Des notifications par e-mail sont envoyées aux propriétaires, gestionnaires ou représentants RH du document (conformément aux politiques d’expiration) lorsque le document expire ou approche de son expiration.

4. À partir du menu contextuel, cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire de type de document. Les onglets suivants apparaissent.

Onglets de type de document

Onglet	Description
Politiques de sécurité	Politique de sécurité associée au type de document. Les politiques de sécurité accordent aux utilisateurs autorisés la possibilité de voir, de créer, de déplacer ou d'autoriser la purge des documents d'employés.

Traduction automatique

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

Onglet	Description
	Lorsque vous sélectionnez un détail de la rubrique, la politique de sécurité par défaut associée à ce détail de la rubrique (le cas échéant) est automatiquement affichée dans l'onglet **Politiques de sécurité**. Dans l'onglet **Politiques de sécurité**, vous pouvez : ○ ajouter et associer plusieurs stratégies de sécurité à un type de document, ○ définir un ordre dans lequel une politique de sécurité doit être évaluée. Des nombres plus faibles sont placés avant des nombres plus élevés. Par exemple, une politique de sécurité avec un ordre fixé à 100 est évaluée avant une politique de sécurité dont l'ordre est fixé à 200. ○ activer ou désactiver une politique de sécurité. Lorsque vous désactivez une politique de sécurité, cela implique qu'une politique de sécurité sera associée au type de document, mais ne sera pas prise en compte pour évaluation.
Politiques de conservation	Politique de conservation associée au type de document. La politique de conservation combine la période de conservation (détermine combien de temps un document doit être enregistré) et les critères RH (qui filtrent les personnes à qui la politique s'applique). Voir Ajouter ou modifier une politique de conservation.
Conservations légales	Affiche toute conservation légale placée sur le type de document avec la raison, la date et l'horodatage.
Politiques d’expiration	Les politiques d’expiration permettent à un administrateur de filtrer des documents d’un type de document en fonction de critères RH ou d’une combinaison des champs de la table de documents d’employés ou d’une combinaison des deux. Elle permet également à un administrateur de configurer des groupes ou des destinataires susceptibles de recevoir des notifications par e-mail lorsque le document expire ou approche de son expiration.

5. Après avoir ajouté ou modifié la politique de conservation, cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur le formulaire Type de document ou cliquez sur **Envoyer** pour revenir à la liste Type de document.

Traduction automatique

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

Définir combien de temps conserver les documents d'employés

Une période de conservation définit la durée de conservation d'un document d'employé avant d'être supprimé. Les périodes de conservation sont combinées à des conditions ou à des critères pour former une politique de conservation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.manager

Remarque :
Les périodes de conservation sont uniques et ne peuvent pas être dupliquées. Avant de pouvoir supprimer une période de conservation, vous devez être sûr qu'un type de document n'est pas associé à la politique de conservation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Documents des employés** > **Périodes de conservation**.
2. Renseignez les champs comme il convient.

Formulaire Période de conservation

Champ	Description
Titre	Nom qui décrit la période de conservation.
Champ de date	Point de départ de la période de conservation. Les champs disponibles dépendent de la table Document d'employé [sn_hr_ef_employee_document]. Champs de la table Document d'employé [sn_hr_ef_employee_document] utilisés pour définir le début de la période de conservation. Remontez pas à pas et sélectionnez un champ pour déterminer le point de départ de la période de conservation.
Type d'application	Application associée à la période de conservation.
Type de décalage de date	Décalage qui détermine si la période de conservation doit commencer avant ou après ce qui a été sélectionné dans le **champ Date**. Combiné au **champ Date**, aux **unités du décalage de date**et à la **quantité du décalage de date**, il détermine la durée de la période de conservation. Par exemple : ○ Champ de date - Créé ○ Type du décalage de date = Après ○ Unités du décalage de date = Années ○ Quantité du décalage de date = 1

Traduction automatique

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

Champ	Description
	En utilisant cette configuration, la période de conservation est d'un an après la date de création du document.
Unités du décalage de date	Unité de temps qui détermine si la période de conservation doit être mesurée en mois ou en années.
Quantité du décalage de date	Nombre de mois ou d'années avant ou après la sélection du **champ Date**.

3. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier des politiques de conservation par défaut

Les politiques de conservation par défaut garantissent que les documents d'employés ne sont pas purgés par erreur. Lorsqu'une politique de conservation n'a pas été affectée à un type de document, la politique de conservation par défaut est utilisée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez modifier les politiques de conservation par défaut.

Le système de base HR Service Delivery fournit des politiques de conservation par défaut pour chaque document d'employé associé à une table du Centre d'excellence (CoE).

Les politiques de conservation par défaut sont affectées à tous les documents qui relèvent d'un CoE. La période de conservation est indéfinie et les documents ne sont jamais purgés.

Remarque :
Si vous modifiez la période de conservation par défaut, tous les nouveaux documents sont affectés à la nouvelle période, mais les documents existants utilisent toujours la période de conservation d'origine.

Les politiques de conservation par défaut ne peuvent pas être supprimées lorsqu'elles sont utilisées par un type de document. Une seule politique par défaut pour un CoE est autorisée.

Une fois qu'une date de purge est calculée et qu'une conservation légale est placée, la date de purge ne change pas.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Documents des employés** > **Politiques de conservation par défaut**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une politique de conservation par défaut ou modifier une politique existante.
3. Renseignez les champs comme il convient.

Politique de conservation par défaut

Champ	Description
Table	Les documents d'employés de la table du CoE sont associés au moment où HR Service Delivery est autorisé et activé.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Période de conservation	Période de conservation indiquant la durée de conservation du document. Le seul champ que vous pouvez modifier.
Type d'application	Application associée à la politique de conservation par défaut.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier une politique de conservation

Établissez des politiques pour déterminer combien de temps les documents doivent être conservés et qui est couvert. Les politiques de conservation combinent la période de conservation aux conditions ou aux critères.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règlements, les lois et les politiques de votre entreprise déterminent combien de temps les documents doivent être conservés.

Une fois qu'une date de purge est calculée et qu'une conservation légale est placée, la date de purge ne change pas.

Pour s'assurer qu'une purge accidentelle n'a pas lieu, le système de base fournit des politiques de conservation par défaut. Lorsqu'une politique de conservation n'a pas été affectée à un type de document, la politique de conservation par défaut est utilisée.

Lorsqu'un type de document est couvert par plusieurs politiques de conservation :

- La politique avec la plus longue période de conservation s'applique.
- Lorsqu'il existe une politique de conservation par défaut non définie par défaut et une politique de conservation par défaut avec une période de conservation indéfinie, la politique de conservation non définie par défaut s'applique. En considérant que les critères RH correspondent et que la période de conservation soit applicable.

Les politiques de conservation ont une relation individuelle avec un type de document, vous ne pouvez donc pas appliquer la même politique de conservation pour plusieurs types de documents.

Remarque :
Vous pouvez utiliser la même période de conservation pour plusieurs politiques de conservation.

Lorsque vous disposez de plusieurs politiques de conservation, mais qu'il y a un chevauchement des critères, la politique de conservation avec la plus longue période de conservation est utilisée.

Par exemple : Type de document = Avis disciplinaire

Traduction automatique

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

- Politiques de conservation :
  - Employés américains (période de conservation = Date de fin + 7 ans)
  - Employés contractuels aux États-Unis (période de conservation = Date de fin + 5 ans)
- Si un utilisateur est à la fois un employé américain et un employé contractuel, la politique de conservation des employés américains est utilisée parce qu'elle dispose d'une période de conservation plus longue.

Remarque :
Vous pouvez utiliser la politique de conservation par défaut pour tous les types de documents. La politique de conservation par défaut définit que tous les documents d'employés sont conservés pendant qu'un employé est un employé actuel de votre entreprise. Une fois qu'un employé quitte l'entreprise, une deuxième politique de conservation est déclenchée en fonction des critères RH. Lorsqu'un employé ne satisfait pas aux critères RH et quitte l'entreprise, la politique initiale de conservation par défaut est toujours en vigueur. Les documents d'employé sont conservés indéfiniment.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Documents des employés** > **Politiques de conservation**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur une politique de conservation existante pour la modifier.
3. Renseignez les champs comme il convient.

Formulaire Politique de conservation

Champ	Description
S'applique à	Table Document d'employé [sn_hr_ef_employee_document] et type de document associé à la politique de conservation. Sélectionnez une table et un type de document sur lesquels la politique de conservation repose.
Critères RH	À qui s'applique la politique de conservation. Par exemple, vous pouvez sélectionner des critères RH en fonction d'un pays. Ce critère garantit que toutes les personnes basées dans le pays sélectionné disposent de la même politique de conservation. **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .
Période de conservation	Combien de temps un document d'employé doit être enregistré.
Actifs	Indique si la politique de conservation est active et utilisée.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Les politiques de conservation par défaut ne peuvent pas être désactivées.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier des politiques de sécurité par défaut

Les politiques de sécurité par défaut garantissent la sécurité des documents d'employés. Le système de base HR Service Delivery fournit des politiques de sécurité par défaut pour chaque type de document et détermine qui peut y accéder et qui dispose d'une autorisation de purge.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.manager

Les utilisateurs ont accès aux documents d'employés via les moyens suivants :

- Groupes
- Rôles
- Groupes et rôles

La politique de sécurité peut nécessiter une autorisation pour purger et exige qu'un utilisateur appartienne au groupe qui a l'autorisation de purge.

Consultez Gérer les groupes RH et Gérer les rôles RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Documents des employés** > **Politiques de sécurité par défaut**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur une politique de sécurité par défaut existante pour la modifier.
3. Renseignez les champs comme il convient.

Champs Politiques de sécurité

Table	Description
Description	Phrase qui décrit la politique de sécurité pour les documents d'employés RH.
Type d'application	Application associée à la politique de sécurité.
Actifs	Option pour activer ou désactiver la politique de sécurité. Lorsque vous désactivez une politique de sécurité, cela implique que la politique de sécurité sera associée au type de document, mais ne sera pas prise en compte pour évaluation.

Traduction automatique

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

Table	Description
S'applique quand	Filtres définissant des conditions supplémentaires dans une politique de sécurité.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier des politiques de sécurité pour les documents

De nombreux documents d'employés contiennent des renseignements confidentiels et personnels. Utilisez les politiques de sécurité pour les documents en vue de définir l'accès aux documents des employés, afin de vous assurer qu'ils sont en sécurité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_ef.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez déterminer qui peut lire, écrire ou autoriser la purge des documents en ajoutant ou en modifiant les politiques de sécurité pour les documents.

Remarque :
Vous pouvez donner aux employés une visibilité sur leurs propres documents d'employés grâce à leur profil RH. Cochez la case **Accès de l'employé** dans le formulaire **Type de document**. Voir Définir les politiques pour un type de document.

Les utilisateurs ont accès aux documents d'employés via les moyens suivants :

- Groupes
- Rôles
- Groupes et rôles

La politique de sécurité peut nécessiter une autorisation pour purger et exige qu'un utilisateur appartienne à un groupe qui a l'autorisation de purge.

Consultez Gérer les groupes RH et Gérer les rôles RH. Ou reportez-vous à la section Groupes et rôles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Documents des employés** > **Politiques de sécurité**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur une politique de sécurité existante pour la modifier.
3. Renseignez les champs comme il convient.

Champs Politiques de sécurité

Table	Description
Description	Phrase qui décrit la politique de sécurité pour les documents d'employés RH.
Type d'application	Application associée à la politique de sécurité.
Actifs	Option pour activer ou désactiver la politique de sécurité. Lorsque vous désactivez une politique de sécurité, cela implique que la politique

Traduction automatique

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

Table	Description
	de sécurité sera associée au type de document, mais ne sera pas prise en compte pour évaluation.
S'applique quand	Filtres définissant des conditions supplémentaires dans une politique de sécurité.

Utilisez les trois onglets pour déterminer quels groupes ou rôles sont nécessaires pour rechercher, consulter et modifier les métadonnées pour un document d'employé par type de document. Vous pouvez également définir quels groupes reçoivent des notifications de purge ou autoriser la purge des documents d'employés.

Onglets Politique de sécurité

Onglets	Description
Lecture	Groupes : Groupes auxquels un utilisateur doit appartenir pour rechercher et lire un document d'employé avec le type de document associé et la politique de sécurité. Rôles : Rôles dont un utilisateur doit disposer pour rechercher et lire un document d'employé avec le type de document associé et la politique de sécurité. **Remarque :** Les utilisateurs ayant le rôle de lecteur Employee Document Management [sn_hr_ef.document_reader] doivent également être ajoutés ici pour rechercher et lire les documents associés au type de document et à la politique de sécurité. Correspondre à tout : Détermine si les conditions pour les groupes et les rôles doivent être remplies pour l'accès. **Remarque :** Si cette case n'est pas cochée, l'utilisateur ne doit répondre qu'aux conditions des Groupes ou des Rôles, pas les deux.
Écriture	Groupes : Groupes auxquels un utilisateur doit appartenir pour avoir accès. Rôles : Rôles dont un utilisateur doit disposer pour rechercher, lire et créer un document d'employé avec le type de document associé et la politique de sécurité.

Traduction automatique

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

Onglets	Description
	Remarque : Les utilisateurs ayant le rôle d'Auteur Employee Document Management [sn_hr_ef.document_writer] doivent également être ajoutés ici pour rechercher, lire et créer les documents associés au type de document et à la politique de sécurité. Correspondre à tout : Détermine si les conditions pour les groupes et les rôles doivent être remplies pour l'accès en écriture. **Remarque :** Si cette case n'est pas cochée, l'utilisateur ne doit répondre qu'aux conditions des Groupes ou des Rôles, pas les deux.
Autoriser la purge	L'autorisation est nécessaire pour purger des documents, ou envoyez une notification avant que le processus de purge ne s'exécute. Groupes : Groupe auquel un utilisateur doit appartenir pour autoriser ou être informé d'une purge à venir. **Remarque :** Une seule personne du groupe est requise pour l'autorisation.

4. Cliquez sur **Enregistrer** et la liste connexe **Types de documents** apparaît.
5. Cliquez sur **Nouveau** et vous pouvez créer un type de document à associer à la politique de sécurité.
6. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier des politiques d'expiration sur un type de document

Ajoutez ou modifiez des politiques de notification d'expiration sur un type de document. Autorisez la définition d'une date d'expiration sur un document et l'envoi de notifications par e-mail aux propriétaires, gestionnaires ou représentants RH des documents lorsque le document expire ou approche de sa date d'expiration.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Certains documents, comme les passeports ou les certificats de formation, ont des dates d'expiration. Pour que les organisations adhèrent aux politiques de conformité, les dernières versions des documents d'employés doivent être conservées. Grâce à cette fonctionnalité, un administrateur peut configurer des politiques de notification d'expiration sur un type de document et un utilisateur peut définir une date d'expiration pour un document lors du chargement dans Employee Document Management ou lors du déplacement d'un ticket vers Employee Document Management.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Documents des employés** > **Politiques de notification d'expiration**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Politique de notification d'expiration

Champ	Description
Type de document	Type de document sur lequel la politique d'expiration est définie. Par exemple, Accords sur l'éducation.
Nom	Nom que vous spécifiez pour la politique de notification d'expiration.
Commande	Ordre que vous spécifiez pour une politique d'expiration. Supposons qu'un document qualifie deux politiques de notification d'expiration, alors la politique avec le moins d'ordre se voit accorder la priorité la plus élevée.
Actif	Option permettant d'activer la politique d'expiration à utiliser.
Ajouter des critères de filtre	
Critères RH	Les critères RH définissent l'audience à laquelle vous souhaitez appliquer des conditions de filtre. Par exemple, employés américains : collecte des formulaires fiscaux.
S'applique quand	Conditions de filtre que vous souhaitez appliquer aux champs du document d'employé.
Faire correspondre les deux	Lorsqu'il existe plusieurs conditions de filtre, activez cette option. Les documents sont filtrés en fonction de toutes les conditions spécifiées.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Documents des employés** > **Politiques de notification d'expiration**.
2. Ouvrez la politique de notification d'expiration requise.
3. Dans la liste connexe **Destinataires des notifications d'expiration** , ajoutez des destinataires :

Formulaire Destinataire des notifications d'expiration

Champ	Description
Nom	Nom du destinataire de la notification d'expiration.
Type de décalage de données	Type de décalage de date par rapport à la date d'expiration du document. Par exemple, voulez-vous envoyer une notification avant ou après la date d'expiration.
Unités de décalage de données	Nombre de jours, de semaines ou de mois définissant vos unités de décalage.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Quantité du décalage de données	Valeur spécifiée pour le décalage de données. Par exemple, supposons que vous avez sélectionné le type de décalage de données **Avant**, les unités du décalage de **date Jours et** la quantité du décalage de **date 3,** puis des notifications par e-mail seront envoyées trois jours avant la date d'expiration du document.
Politique de notification d'expiration	Politique de notification d'expiration pour laquelle les destinataires sont créés.
Destinataires	Les destinataires des notifications peuvent être sélectionnés à partir des champs pris en charge sur un document d'employé. **Remarque :** Si vous souhaitez notifier différents destinataires à des jours différents, vous pouvez configurer plusieurs destinataires des notifications d'expiration pour une politique de notification d'expiration unique.
Actif	Option permettant d'activer le destinataire des notifications d'expiration.

4. Dans la section Groupes, ajoutez des groupes auxquels vous souhaitez envoyer des notifications. Les groupes reçoivent des notifications en même temps que les destinataires.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Utiliser Employee Document Management

Gérez les documents des employés et apprenez-en davantage sur les importations en bloc.

Gestion des documents d'employés

Utilisez Employee Document Management pour rechercher, créer, déplacer ou gérer les conservations légales sur les documents d'employés.

Employee Document Management est votre dossier virtuel contenant tout ou l'ensemble des documents d'employés de votre organisation. Avec Employee Document Management, vous pouvez :

- Rechercher des documents d'employés : vous pouvez l'utiliser de diverses façons pour affiner vos recherches de documents d'employés.
- Créer un document d'employé :
  - Les documents d'employés peuvent être ajoutés directement au référentiel de documents.
  - Lorsque ces documents sont combinés à HR Service Delivery, les agents RH peuvent les déplacer à partir d'un ticket RH ou les ajouter directement au référentiel de documents.
- Placer une conservation légale sur un profil RH ou un type de document : placer un profil RH ou un type de document en conservation légale permet d'empêcher la purge des documents associés après la période de conservation.
- Déplacer des documents d'employés : si des documents d'employés sont joints à un ticket RH, vous pouvez les déplacer manuellement vers le référentiel de documents. Vous pouvez aussi configurer les services RH pour déplacer automatiquement les documents d'employés lorsque le ticket est fermé/terminé.

Traduction automatique

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

- Afficher les documents d'employés : les employés peuvent consulter leurs propres documents d'employés sur le portail de services ou Centre des employés. Définir les politiques pour un type de document vous explique comment leur donner accès par type de document. Le système de base fournit des exemples de types de documents.

Rechercher des documents d'employés

Recherchez et consultez des documents d'employés à l'aide de différents filtres du référentiel de documents d'employés. Vous pouvez également télécharger des documents à des fins de vérification.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_ef.document_reader

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Employee Documents est le référentiel pour les documents d'employés. Quelle que soit l'importance de votre référentiel de documents d'employés, vous pouvez effectuer des recherches instantanément ou paramétrer des filtres de recherche prédéfinis pour trouver rapidement les documents dont vous avez besoin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Documents des employés** > **Rechercher dans les documents**.
2. Utilisez les filtres de colonne pour identifier les documents que vous recherchez.
   Par exemple, trier la colonne Employé permet d'afficher tous les documents par employé.
3. Pour télécharger des documents, cochez la case située à côté des documents, puis sélectionnez **Télécharger** dans la liste de choix Actions.
   Le téléchargement de plusieurs documents portant le même nom ajoute à chaque document le nom de l'employé. Un numéro est ajouté si les documents sont encore dupliqués.
4. Pour plus d'informations sur un document, cliquez sur le nom du document.
   Si **Oui** est coché dans la propriété Document d'employé**sn_hr_ef.enable_document_viewer** , le document d'employé apparaît.

Créer ou modifier un document d'employé

Avec le rôle d'auteur de documents d'employés [sn_hr_ef.document_writer], vous pouvez créer ou télécharger un document d'employé directement dans le référentiel Employee Document Management.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_ef.document_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les documents peuvent également être téléchargés à partir du formulaire de ticket RH, puis transférés au référentiel de documents.

Remarque :
Les documents d'employés peuvent également être déplacés automatiquement depuis le formulaire de ticket RH lorsque le ticket est fermé en configurant le service RH. Pour plus d'informations sur la configuration de cette fonctionnalité, voir Configurer un service RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Documents des employés** > **Créer un document**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire Document d'employé

Champ	Description
Document	Document d'employé à télécharger. Cliquez sur **Choisir le fichier** pour télécharger un document d'employé. **Remarque :** Par défaut, la taille maximale autorisée d'un document est de 30 Mo. La valeur par défaut peut être modifiée via le champ **Taille maximale de chargement de fichier en mégaoctets** dans les propriétés des documents d'employés. Pour en savoir plus, voir Propriétés pour l'application Employee Document Management. Après avoir sélectionné un document, les champs de lecture seule affichent la taille du fichier, le format de fichier, la date de création et le nom du créateur. Le lecteur dans l'interface utilisateur ne prend en charge que l'affichage des documents PDF. D'autres types de documents peuvent être téléchargés puis consultés. Pour obtenir des résultats de recherche optimaux, n'utilisez pas de tirets (-) dans le nom du document. L'utilisation de mots complets séparés par des espaces ou des barres de soulignement fournit de meilleurs résultats de recherche. L'option **Activer « Visionneuse de documents » pour avoir un aperçu des documents PDF** dans la propriété des documents d'employés doit être définie sur **Oui** pour afficher les documents PDF. **Remarque :** L'affichage des documents n'est pas pris en charge pour FedRAMP, les clients sur site, les équipements mobiles, les clients utilisant Edge Encryption ou le support de chiffrement.
Description	Description du document de l'employé.
Employé	Nom de l'employé auquel le document est associé.
Pays de gestion du salaire	Pays de gestion du salaire de l'employé au moment de la création des documents.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Lorsque vous téléchargez le document ou déplacez les pièces jointes de ticket dans le fichier d'employé, la valeur dans le champ **Pays de gestion du salaire** devient la valeur par défaut du profil utilisateur de l'employé.
Type de document	Type de document associé au document d'employé. Les types de documents fournissent la catégorisation et la politique de conservation. **Remarque :** ○ Vous ne pouvez lire et écrire un document que si vous remplissez l'exigence de configuration de lecture ou d'écriture d'au moins une politique de sécurité associée au type de document. ○ Vous ne pouvez purger un document que si vous remplissez l'exigence de configuration d'autorisation de purge d'au moins une politique de sécurité associée au type de document. ○ Vous ne pouvez recevoir une notification de purge que si vous remplissez l'exigence de configuration d'autorisation ou de notification de purge d'au moins une politique de sécurité associée au type de document.
Date d'effet	Date et heure à partir desquelles le document d'employé est valide. En général, la date d'entrée en vigueur prend la date de création des documents, sauf en cas d'accords contractuels. Par exemple, une augmentation de salaire ou une promotion peut entrer en vigueur à une date différente de la date de l'évaluation des performances.
Ticket RH	Numéro de ticket RH auquel le document d'employé est associé lorsqu'il est déplacé depuis un ticket RH.
Conservation de la purge	État de conservation de purge d'un document. ○ Autorisation de purge en attente : La notification de purge a été envoyée, mais l'autorisation n'a pas été reçue. ○ Purge approuvée : L'autorisation de purge a été reçue, le document va être purgé.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Purge rejetée : L'autorisation de purge a été rejetée, le document ne sera pas purgé. La politique de sécurité associée à un type de document définit l'autorisation de purge. Les rôles suivants ont la faculté de modifier l'autorisation de purge : ▪ Administrateur EF [sn_hr_ef.admin] ▪ Gestionnaire Employee File Management [sn_hr_ef.manager]
Date d'expiration	Option permettant de définir une date d’expiration pour un document. Des notifications par e-mail sont envoyées aux propriétaires, gestionnaires ou représentants RH des documents (conformément aux politiques d’expiration) lorsque le document expire ou est sur le point d’expirer. **Remarque :** Cette option n’est activée que lorsqu’un administrateur coche la case **Date d’expiration** .

3. Cliquez sur **Envoyer** pour créer l'enregistrement du document d'employé.
L'onglet de la liste connexe de la piste d'audit des documents d'employés apparaît.

Fournit une vue de toutes les actions pour un document d'employé, de la création ou du téléchargement au moment de la purge.

Les actions suivantes sont capturées :

- Enregistrement créé
- Champs mis à jour
- Pièce jointe supprimée
- Pièce jointe mise à jour
- Pièce jointe renommée
- Balise de plateforme ajoutée
- Balise de plateforme supprimée
- Document consulté
- Document téléchargé
- Document téléchargé par l'employé sur Centre des employés

Déplacer les documents d'employés dans le référentiel de documents

Vous pouvez déplacer les documents d'employés d'un ticket RH vers le référentiel des documents d'employés. Vous pouvez aussi déplacer les documents d'employés automatiquement par service RH lorsqu'un ticket RH est fermé/terminé.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_ef.document_writer ou sn_hr_core.case_reader

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les documents d'employés peuvent également être ajoutés directement au référentiel des documents d'employés. Le référentiel des documents d'employés fournit un référentiel central pour une identification rapide et facile à l'aide de différentes fonctionnalités de tri. Consultez Créer ou modifier un document d'employé.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Tous les tickets RH**.
2. Sélectionnez un ticket joint avec des documents d'employés.
   Depuis la vue de liste, il n'y a aucun moyen d'identifier les tickets RH joints avec des documents d'employés. Le numéro de ticket RH ou la personne au nom de laquelle le ticket est ouvert est nécessaire pour localiser un ticket RH.
3. Depuis l'en-tête de formulaire, cliquez sur **Déplacer les pièces jointes**.
   Le menu **Déplacer les pièces jointes vers le fichier d'employé** apparaît.
4. Cochez la case située à côté des documents que vous souhaitez déplacer.
   Les champs **Sélectionner le COE pour les pièces jointes à déplacer** et **Détail de la rubrique** peuvent être modifiés, mais seulement si le document a été ajouté dans le mauvais type de ticket RH.
5. Sélectionnez le **type de document** pour chaque document.
   Le type de document détermine la catégorisation, qui peut y accéder, et la politique de conservation. Si aucun type de document n'apparaît pour le détail de la rubrique associé, il faut en créer un pour assurer une catégorisation correcte. Voir Définir les politiques pour un type de document.
6. Cliquez sur **Déplacer l'élément sélectionné**.

Résultats
Les documents d'employés passent du ticket RH au référentiel des documents d'employés. Une fois qu'un document d'employé a été déplacé, le nom, le format et la taille du fichier sont copiés depuis la pièce jointe vers le document.

Remarque :
Vous pouvez également automatiser ce processus en cochant la case **Déplacer automatiquement les pièces jointes** depuis les services RH. Voir Configurer un service RH.

Que faire ensuite
Une fois que vous avez déplacé les pièces jointes, elles sont affichées dans la section Documents d'employés du ticket.

Ajouter ou supprimer une conservation légale pour les documents d'employés

Les conservations légales empêchent la suppression de documents liés à un type de document ou à tous les documents d'employés pour un profil RH.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.manager, sn_hr_core.profile_writer, sn_hr_ef.legal_hold_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une conservation légale suspend toutes les politiques de conservation pour la documentation d'employés associée.

Remarque :
Si vous êtes connecté en tant qu'administrateur système [admin], assurez-vous que vous accédez au champ d'application d'Employee Document Management. Si vous modifiez votre champ d'application, vous devez également rafraîchir la page.

Traduction automatique

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

Une conservation légale empêche la purge des documents uniquement par le biais d'un mécanisme de nettoyage des documents prêt à l'emploi. Elle ne s'applique pas aux mécanismes de nettoyage personnalisés, tels que les nettoyeurs de tables personnalisés ou les règles d'archivage des tables.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Profils RH**.
2. Sélectionnez un profil RH que vous souhaitez placer en conservation légale.
3. Cliquez sur **Ajouter une conservation légale** dans l'en-tête du formulaire.
4. Depuis **Ajouter une conservation légale sur ce profil**, sélectionnez une raison et ajoutez des commentaires.
5. Cliquez sur **OK**.
6. Ajoutez des commentaires.
7. Cliquez sur **OK**.
8. Pour placer une conservation légale sur un type de document, accédez à **Administration RH** > **Documents des employés** > **Types de documents**.
9. Sélectionnez un type de document.
10. Cliquez sur **Ajouter une conservation légale**.
    Le bouton **Ajouter une conservation légale** se situe dans l'en-tête du formulaire.
11. Ajoutez des commentaires.
12. Cliquez sur **OK**.
13. Cliquez sur **Mettre à jour**.
    Tous les documents associés au type de document sont placés en conservation légale et ne sont pas purgés en fonction de la politique de conservation.

Ajouter une conservation légale à plusieurs profils RH

Ajoutez une conservation légale à plusieurs profils RH simultanément. Les conservations légales empêchent la suppression de documents d'employés pour un profil RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.manager, sn_hr_core.profile_writer, sn_hr_ef.legal_hold_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Profils RH**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez tous les profils RH sur lesquels vous avez l'intention d'appliquer une conservation légale.
3. Dans **Actions sur les lignes sélectionnées**, sélectionnez **Ajouter une conservation légale**.
4. Dans la boîte de dialogue Ajouter une conservation légale :
   a. Dans le champ **Motif**, sélectionnez une valeur.
   b. Dans le champ **Commentaires**, ajoutez plus de détails.
   c. Cliquez sur **OK**.
   Les documents d'employés des profils RH sélectionnés sont placés en conservation légale et ne sont pas purgés en fonction de la politique de conservation.

Traduction automatique

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

Ajouter une conservation légale à plusieurs types de documents

Ajoutez une conservation légale à plusieurs types de documents simultanément. Les conservations légales empêchent la suppression de documents liés à un type de document.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.manager, sn_hr_core.profile_writer, sn_hr_ef.legal_hold_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Types de documents**.
2. Dans la vue de liste, sélectionnez tous les documents sur lesquels vous avez l'intention d'appliquer une conservation légale.
3. Dans **Actions sur les lignes sélectionnées**, sélectionnez **Ajouter une conservation légale**.
4. Dans la boîte de dialogue Ajouter une conservation légale :
   a. Dans le champ **Motif**, sélectionnez une valeur.
   b. Dans le champ **Commentaires**, ajoutez plus de détails.
   c. Cliquez sur **OK**.
   Les documents associés aux types de documents sélectionnés sont placés en conservation légale et ne sont pas purgés en fonction de la politique de conservation.

Gérer les documents en conservation légale

Vous pouvez consulter une liste de tous les types de documents ou profils RH actuellement soumis à une conservation légale. Vous pouvez étudier les raisons pour lesquelles un type de document ou un profil RH a été placé en conservation légale et supprimer la conservation légale.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.legal_hold_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les conservations légales sont placées sur des documents d'employés par profil RH ou par type de document. Consultez Ajouter ou supprimer une conservation légale pour les documents d'employés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Documents des employés** > **Conservations légales**.
2. Sélectionnez un type de document ou un profil RH.
3. Modifiez le **Motif de la conservation légale**, le cas échéant.
4. Saisissez des **Commentaires**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Afficher les journaux de purge des documents d'employés

Pour une performance optimale du système et selon vos processus internes, les documents d'employés sont purgés en fonction de la politique de sécurité établie par votre entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.manager

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La purge supprime définitivement les documents d'employés de l'instance. La purge libère le stockage global.

- Le journal de purge indique quels documents ont été supprimés.
- Les attributs des documents supprimés sont stockés.
- Les attributs par défaut qui identifient les documents supprimés sont l'employé et le numéro de ticket RH. Vous pouvez modifier la valeur par défaut dans les propriétés pour Employee Document Management.

Consultez Propriétés pour l'application Employee Document Management.

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Documents des employés** > **Journaux de purge**.
Une liste des documents purgés avec les champs spécifiés dans la section **Si cette option est activée, ces champs seront inclus dans les journaux de purge** des propriétés d'Employee Document Management apparaît.

Importations en bloc d'Employee Document Management

Utilisez la fonction Importations en bloc d'Employee Document Management pour copier les documents d'employés à partir d'un stockage externe tiers basé sur le cloud ou d'un répertoire de réseau local vers Employee Document Management. La présence des documents d'employés dans HR Service Delivery rend l'administration efficace et pratique.

Si vous stockez actuellement vos documents d'employés à l'extérieur de HR Service Delivery, vous pouvez consolider et maintenir ces documents pendant toute la durée de stabilité de vos employés.

Votre référentiel de documents actuel

L'endroit où vous stockez actuellement vos documents d'employés détermine la configuration des importations en bloc. La fonction d'importation en bloc d'Employee Document Management assure l'intégration avec :

- la solution locale de stockage de documents,
- les solutions de stockage de documents tierces basées sur le cloud.

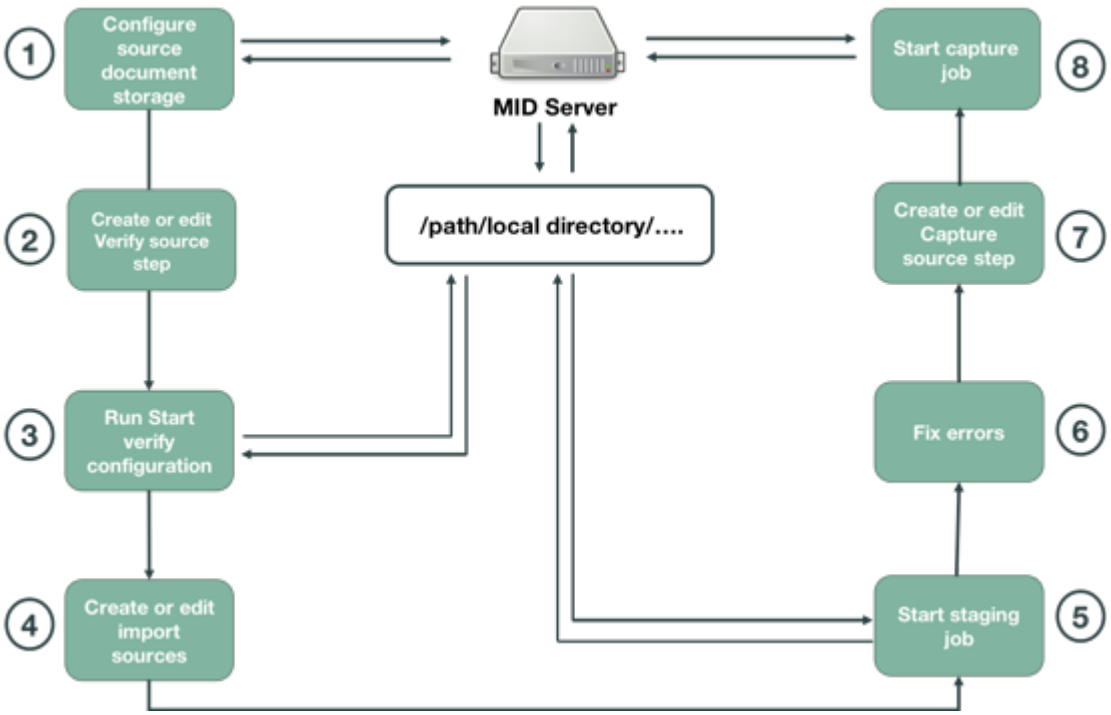
Configurer le stockage local des documents

L'activation du module d'extension Orchestration [com.snc.runbook_automation] est nécessaire pour importer des documents d'employés à partir d'un référentiel de documents local.

Remarque :
Java JRE 6 ou version ultérieure est également nécessaire.

Traduction automatique

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



Le processus de configuration de HR Service Delivery avec un référentiel de documents local est le suivant :

1. Configurez HR Service Delivery pour communiquer avec l'emplacement source de la configuration d'importation de documents d'employés.

   Avant de pouvoir configurer un stockage de documents local, assurez-vous qu'un MID Server est configuré et disponible. Un MID Server est nécessaire pour faciliter la communication et le mouvement des données entre une instance ServiceNow et des applications, des sources de données et des services.

   Important :
   Par défaut, cette fonctionnalité attend que le serveur de fichiers soit UNIX. Si le serveur de fichiers est un système d'exploitation autre qu'UNIX, vous devez personnaliser la solution.

   - Seules les informations d'identification du protocole SSH sont prises en charge.
   - Le MID Server peut être sur un serveur Windows ou Linux. Le serveur qui héberge les fichiers à importer ne doit pas être un serveur Windows.

     Remarque :
     D'autres méthodes permettant de configurer votre stockage de documents local nécessitent un développement personnalisé.

   Créez des informations d'identification à utiliser pour l'authentification avec le stockage de documents local. Reportez-vous à la section Configurer les informations d'identification SSH sur le MID Server .

   Remarque :
   Lorsque vous vous connectez à un référentiel de documents local, vous devrez peut-être accorder des droits d'administration.

Traduction automatique

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

2. Créez ou modifiez l'étape source Vérification. Cette étape crée une étape source nécessaire pour valider le lien entre votre répertoire local et Employee Document Management.

   Remarque :
   Il est fortement recommandé de placer tous vos documents d'employés sources dans un référentiel central, d'avoir une structure d'annuaire simple et d'utiliser une convention de dénomination cohérente pour réduire les erreurs.

3. Exécutez la tâche source Démarrer la vérification pour vérifier la connexion et vous assurer que les documents d'employés sources sont identifiés et localisés.
4. Créez ou modifiez les sources d'importation des documents d'employés Cette étape identifie les documents sources que vous souhaitez importer de votre stockage de documents local à Employee Document Management.
5. Exécutez la tâche de préparation. Cette étape enregistre les informations relatives à vos documents d'employés sources dans la table Employee Document Staging [sn_hr_ef_import_staging]. Toutes les informations nécessaires à l'importation du document d'employé sont contenues dans cet enregistrement.
6. Vérifiez que les étapes 3 et 4 sont correctes en visualisant vos enregistrements de préparation. Vous pouvez corriger les erreurs dans la table de préparation.
7. Créez ou modifiez l'étape source Capturer. Cette étape source importe les enregistrements de préparation et les documents d'employés sources dans Employee Document Management.
8. Démarrez la tâche Capturer qui permet de traiter les enregistrements de préparation comportant l'état **Prêt** et transmet ou interroge les documents d'employés sources. Vos documents d'employés sources sont copiés dans Employee Document Management.

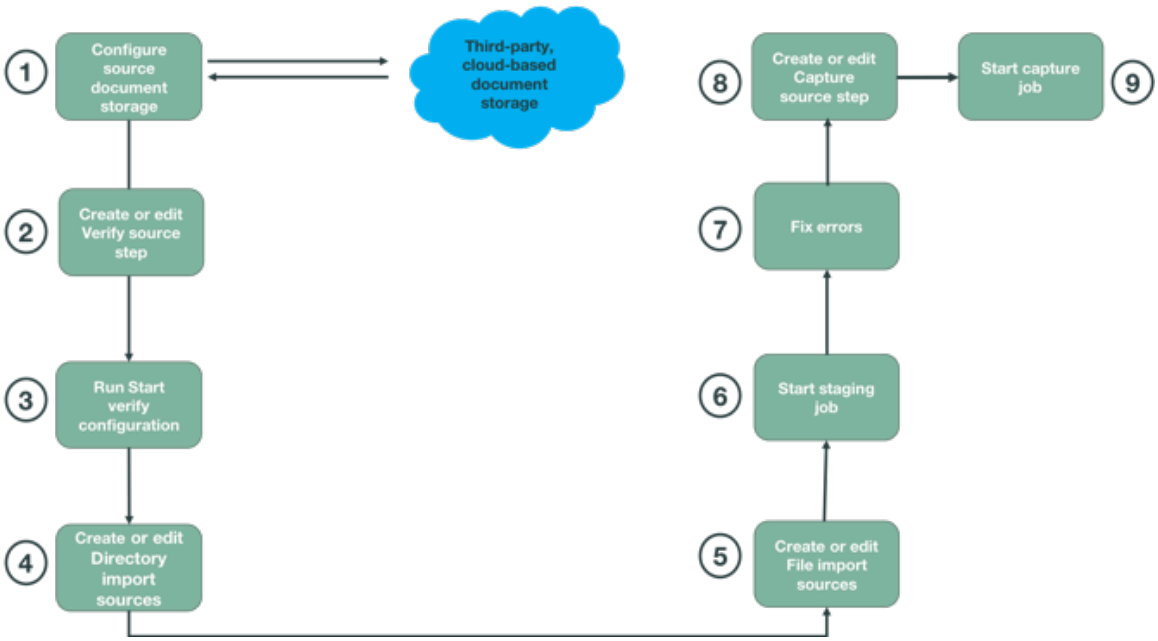
Configurer le stockage de documents tiers basé sur le cloud

L'activation du module d'extension ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations] est nécessaire pour importer des documents d'employés à partir d'un référentiel de documents tiers basé sur le cloud.

Remarque :
l'intégration à un stockage de documents tiers basé sur le cloud est considérée comme une implémentation personnalisée. Les importations en bloc d'Employee Document Management fournissent un cadre de travail de base permettant l'intégration à un stockage de documents tiers basé sur le cloud. Vous devrez peut-être contacter votre consultant en solutions ServiceNow.

Traduction automatique

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



Les éléments suivants seront nécessaires pour effectuer la configuration avec votre référentiel de documents (sources) tiers basé sur le cloud :

- L'URL de votre référentiel de documents sources.
- Alias d'identification.

Pour configurer HR Service Delivery avec un stockage de documents tiers basé sur le cloud, procédez comme suit :

1. Configurez HR Service Delivery pour communiquer avec le référentiel de documents sources tiers basé sur le cloud.
2. Créez ou modifiez l'étape source Vérification. Cette étape crée une étape source nécessaire pour valider le lien entre votre référentiel de documents tiers basé sur le cloud et Employee Document Management.

   Remarque :
   Il est fortement recommandé d'avoir une structure d'annuaire simple et d'utiliser une convention de dénomination cohérente pour réduire les erreurs.

3. Exécutez la tâche source Démarrer la vérification pour vérifier que la connexion de votre référentiel de documents tiers basé sur le cloud communique avec Employee Document Management.
4. Créez ou modifiez l'étape des sources d'importation d'annuaire. Cette étape identifie l'annuaire dans lequel vos documents sources sont situés, dans votre stockage de documents tiers basé sur le cloud.
5. Créez ou modifiez l'étape des sources d'importation de fichier. Cette étape identifie les documents sources que vous souhaitez importer de votre stockage de documents tiers basé sur le cloud à Employee Document Management.
6. Exécutez la tâche de préparation. Cette étape enregistre les informations relatives à vos documents d'employés sources dans la table Employee Document Staging [sn_hr_ef_import_staging]. Toutes les informations nécessaires à l'importation du document d'employé sont contenues dans cet enregistrement.
7. Vérifiez que les étapes 3 et 4 sont correctes en visualisant vos enregistrements de préparation. Vous pouvez corriger les erreurs dans la table de préparation.

Traduction automatique

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

8. Créez ou modifiez l'étape source Capturer. Cette étape source importe les enregistrements de préparation et les documents d'employés sources dans Employee Document Management.
9. Démarrez la tâche Capturer qui permet de traiter les enregistrements de préparation comportant l'état **Prêt** et transmet ou interroge les documents d'employés sources. Vos documents d'employés sources sont copiés dans Employee Document Management.

Limites de taille des fichiers

Le système de base vous permet d'importer des documents d'employés de 30 mégaoctets ou plus petits.

Utilisez le champ **sn_hr_ef.max_file_size** situé dans les Propriétés de l'application Employee Document Management pour définir la taille maximale autorisée pour le fichier.

Remarque :
Augmenter la taille maximale risquerait d'affecter les performances du système.

Pour en savoir plus, consultez Propriétés pour l'application Employee Document Management.

Utilisez le mappage d'importation pour localiser et transformer les documents d'employés sources

Le mappage d'importation localise vos documents d'employé sources à partir de votre référentiel de documents sources et les transforme pour les importer dans Employee Document Management.

Les mappages d'importation définissent les variables de mappage utilisées pour acquérir des métadonnées à partir du référentiel de documents sources. Cela vous permet également d'identifier correctement les documents d'employés que vous souhaitez importer et de les mapper aux éléments requis dans Employee Document Management.

Un répertoire de réseau local nécessite les éléments suivants :

- Nom de l'employé
- Type de document
- Nom de fichier

Un répertoire tiers basé sur le cloud nécessite les éléments suivants :

- items
- item
- Nom de l'employé
- Type de document
- Nom de fichier
- URL

Analyse des champs et des valeurs à partir d'un fichier de sortie

Si votre référentiel de documents sources fournit un fichier de sortie, vous pouvez transformer les emplacements de mappage, analyser et mapper le fichier de sortie en valeurs dont Employee Document Management a besoin. Pour transformer un fichier de sortie, procédez comme suit :

Traduction automatique

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

- Créez un type de mappage de champ qui trouve un tableau d'éléments dans le fichier de sortie (JSON est un exemple d'un fichier de sortie).
- Créez un type de mappage de champ qui, pour chaque élément du tableau, localise l'ID de fichier.
- Créez un type de mappage de champ qui localise l'élément mappé par l'employé.
- Créez un type de mappage de champ qui localise l'élément mappé docType.
- Créez un type de mappage de champ qui localise l'élément mappé FileName.
- Créez un type de mappage de champ qui localise l'élément mappé par l'URL.

Extraire à partir d'un nom de fichier

Si vos documents d'employés sources :

- utilisent une convention de dénomination cohérente,
- et si le nom du fichier d'employé comporte toutes les métadonnées requises.

Vous pouvez utiliser des mappages d'importation pour localiser et transformer le document d'employé source en valeurs dont Employee Document Management a besoin.

Par exemple, vos documents d'employés utilisent une convention de dénomination cohérente : Abel_Tuter_LOARequestLeave.pdf. Vous pouvez mapper des parties du nom de fichier vers les éléments requis pour Employee Document Management :

- Nom de l'employé : abel.tuter
- Type de document : LOARequestLeave
- Nom de fichier : Abel_Tuter_LOARequestLeave.pdf

Scripting

Vous pouvez également utiliser des scripts pour mapper les éléments sources des éléments de mappage pour Employee Document Management. Reportez-vous à la section Scripts .

Remarque :
Le système de base fournit des exemples de mappages d'importation que vous pouvez utiliser comme modèles.

Configurer l'importation en bloc d'Employee Document Management avec le référentiel de documents sources

Utilisez la configuration de l'importation des documents d'employés pour identifier et communiquer avec le référentiel de documents sources. Le référentiel de documents sources est l'endroit où vous stockez actuellement vos documents d'employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Avant de pouvoir déplacer vos documents d'employés depuis votre référentiel de documents sources, vous devez :

Traduction automatique

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

- Identifiez le type de référentiel d'où vous retirez des documents.
- Identifiez l'URL et les informations d'identification du référentiel d'où vous retirez des documents. Ou identifiez le répertoire d'où vous retirez des documents.
- Faites un test pour vous assurer qu'il y a une communication entre votre référentiel source et Employee Document Management.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Importation en bloc** > **Configuration de l'importation**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Configuration de l'importation des documents de l'employé

Champs	Description
Nom	Un nom descriptif qui identifie votre configuration de téléchargement en bloc des documents d'employés.
Type de source	Identifie la source d'où vous déplacez les documents des employés. ○ Local : Le référentiel de documents d'employés sources est local. ○ URL : Le référentiel de documents d'employés sources est basé sur le cloud.
Hôte	Apparaît lorsque **Local** est sélectionné à partir du **type Source**. L'adresse IP du référentiel de documents d'employé source local d'où vous extrayez les données. Lorsque vous extrayez des données d'un référentiel local, il s'agit de l'adresse IP de la source connectée via MID Server.
URL	Apparaît lorsque **URL** est sélectionné à partir du **Type de source**. L'URL du référentiel de documents basé sur le cloud et tiers source.
Répertoire	Le répertoire dans le référentiel de documents d'employé source local d'où vous extrayez les données. Pour le type de source Local, vous pouvez spécifier une structure de répertoire récursive. Pour le type de source (URL) basé sur le cloud et tiers, vous ne pouvez que spécifier le répertoire racine.

Traduction automatique

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

Champs	Description
	Remarque : Si vous disposez de plusieurs répertoires dans votre référentiel basé sur le cloud et tiers, une configuration d'importation de documents d'employé distincte est requise pour chacun d'eux. Utilisez le bouton **Configuration du clone** pour faciliter le clonage.
État de l'enregistrement intermédiaire	L'état affecté aux enregistrements des étapes intermédiaires des documents des employés importés avant d'être insérés dans les documents des employés. ○ Brouillon : vous permet de vérifier les enregistrements intermédiaires avant de les intégrer aux documents de l'employé. **Remarque :** Utilisez l'état **Brouillon** par défaut dans un environnement de tests lors de l'ajustement de vos configurations de mappage. Les documents des employés dont l'état est **Brouillon** doivent être changés sur **Prêt** avant que l'étape de capture puisse les traiter. ○ Prêt : lorsque les enregistrements intermédiaires des documents des employés sont précis et ne nécessitent pas de vérification, utilisez cet état. Vous pouvez à tout moment corriger toutes les erreurs qui se produisent. L'état devient Erreur lorsque la vérification ne peut être confirmée. **Remarque :** Utilisez l'état Prêt par défaut dans un environnement de production après le test pour vous assurer que vos configurations de mappage sont exemptes d'erreurs. Les documents des employés dont l'état est Prêt sont traités automatiquement à l'étape de capture.
Alias d'identification	L'ID de l'alias de connexion et d'informations d'identification qui définit un enregistrement d'informations d'identification ou de connexion. L'alias d'identification est requis pour se connecter au référentiel de documents source local. L'alias d'identification est configuré à partir du référentiel de documents source local.

Traduction automatique

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

Champs	Description
	Les informations d'identification pour accéder au référentiel de documents local sont stockées sur l'instance et marquées avec l'alias.
Domaine	Automatiquement rempli via Domain Separation, il identifie le domaine spécifique pour lequel vous configurez les téléchargements en bloc des documents d'employés.
Mappage des journaux	Indique que vous souhaitez écrire des déclarations de débogage dans le journal système pendant la phase intermédiaire. Le mappage des journaux permet un débogage plus facile du mappage. Recommandé lors de la première configuration des importations en bloc pendant la phase de test.

Remarque :
Pour plus d'informations sur les informations d'identification et les alias, consultez Introduction aux informations d'identification, aux connexions et aux alias .

Pour plus d'informations sur Domain Separation, voir Domain Separation et HR Service Delivery.

3. Sélectionner **Enregistrer**, **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   Les onglets Mappage d'importation des documents d'employés et Source d'importation des documents d'employés apparaissent.

Créer ou modifier la configuration d'importation

Pour importer des documents d'employés, mappez les documents d'employés sources de votre référentiel de documents local ou de votre référentiel tiers basé sur le cloud dans Employee Document Management.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_ef.document_import

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour un référentiel de documents local, le mappage des noms acquiert les métadonnées dans le nom du fichier.

Procédure

1. À partir du formulaire **Configuration de l'importation des documents d'employés**, cliquez sur l'onglet **Mappage d'importation des documents d'employés**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur une configuration d'importation existante.
3. Remplissez le formulaire.

Traduction automatique

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

Mappage d'importation des documents d'employés

Champ	Description
Configuration	Nom de la configuration de l'importation en bloc des documents d'employés Voir Configurer l'importation en bloc d'Employee Document Management avec le référentiel de documents sources.
Type de mappage	Définit comment vous localisez les documents d'employés sources dans votre référentiel de documents sources. ○ Champ : Indique que, dans un tableau d'informations relatif à vos documents sources, vous souhaitez identifier une partie spécifique du tableau à mapper. ○ Valeur : Indique que vous identifiez un terme spécifique, dans un tableau d'informations relatif à vos documents sources, que vous souhaitez mapper.
Regex	Chaîne de l'expression régulière qui identifie les fichiers que vous souhaitez inclure à partir du référentiel source. Par exemple, (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+) correspond aux noms de fichiers contenant des caractères alphanumériques, des traits de soulignement et un point. Une fois que vous avez identifié des parties spécifiques d'informations dans le tableau, vous pouvez les mapper. Plus votre convention de dénomination existante est cohérente, plus vous avez de facilité à localiser vos documents d'employés à partir de votre référentiel source.
Remplacer	Informations que vous souhaitez voir dans le document d'employé source lors de l'importation vers Employee Document Management. Par exemple, le tableau de votre document d'employé source contient school. Vous voulez que la nouvelle valeur soit égale aux transcriptions du type de document. Saisissez : ○ Remplacer : transcriptions ○ Élément mappé : docType ○ Élément source : school

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Vous pouvez également utiliser des expressions régulières (RegEx) pour définir la valeur de remplacement. Lorsque vous utilisez une expression régulière RegEx, utilisez un site de test de l'expression régulière pour assurer une analyse correcte.
Élément mappé	Détermine le champ de métadonnées acquis et la valeur incluse dans l'enregistrement de préparation final créé. Champs de la table Préparation des documents d'importation [sn_hr_ef_import_staging] dans laquelle vous souhaitez mapper vos documents d'employés sources. Le système de base fournit les champs suivants dans lesquels vous pouvez mapper les documents d'employés sources : ○ docType : Type de document ○ fileName : Nom du fichier ○ employee : Nom de l'employé
Élément source	Le champ ou la valeur d'un référentiel de documents d'employés local ou tiers basé sur le cloud que vous souhaitez mapper dans Employee Document Management. Par exemple, si le nom de votre fichier source contient le nom de l'employé, vous pouvez utiliser le nom de l'employé comme élément source et utiliser l'élément mappé de l'employé.
Regex de filtre	Séquence d'expressions régulières correspondant au texte trouvé dans le tableau à partir de votre référentiel de documents d'employés sources. Utilisez ce champ pour affiner votre identification des documents d'employés sources.
Champ de filtre	Localise le texte spécifique trouvé dans le tableau d'informations retournées à partir du référentiel source lorsque les fichiers correspondant au Regex sont importés. **Remarque :** Vous pouvez également utiliser des expressions régulières (RegEx) pour définir la valeur de remplacement. Lorsque vous utilisez une expression régulière RegEx, utilisez un site de test de l'expression régulière pour assurer une analyse correcte.

Traduction automatique

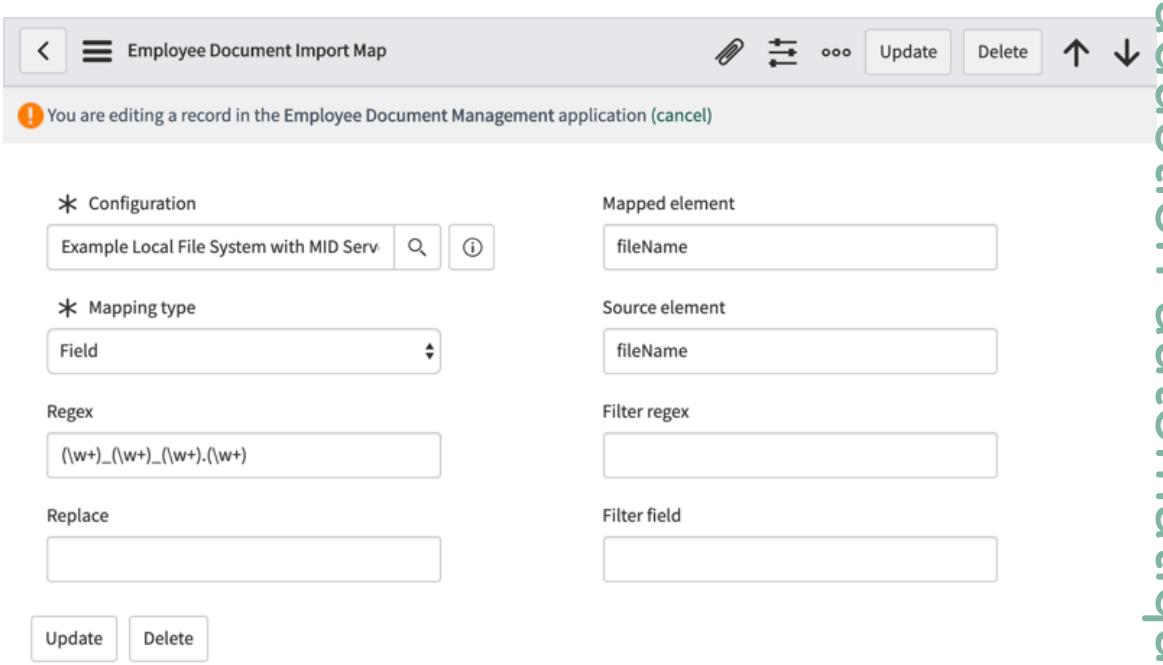
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
	Utilisez ce champ pour affiner les informations que vous voulez mapper. Par exemple, n'importez que des fichiers avec un nom de fichier au format first_last_xxx.pdf (abel_tuter_tuition.pdf) : ○ Regex : (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+) ○ Élément mappé : fileName ○ Élément source : fileName ○ Champ de filtre : .pdf

Exemple de nom de fichier

L'exemple de nom de fichier est abel_tuter_tuition.pdf.

Pour trouver et extraire le nom du fichier du référentiel source, voir l'exemple ci-dessous :



Le mappage d'importation recherche un élément source appelé fileName.

Le mappage d'importation va traduire cet élément source en un élément mappé appelé fileName.

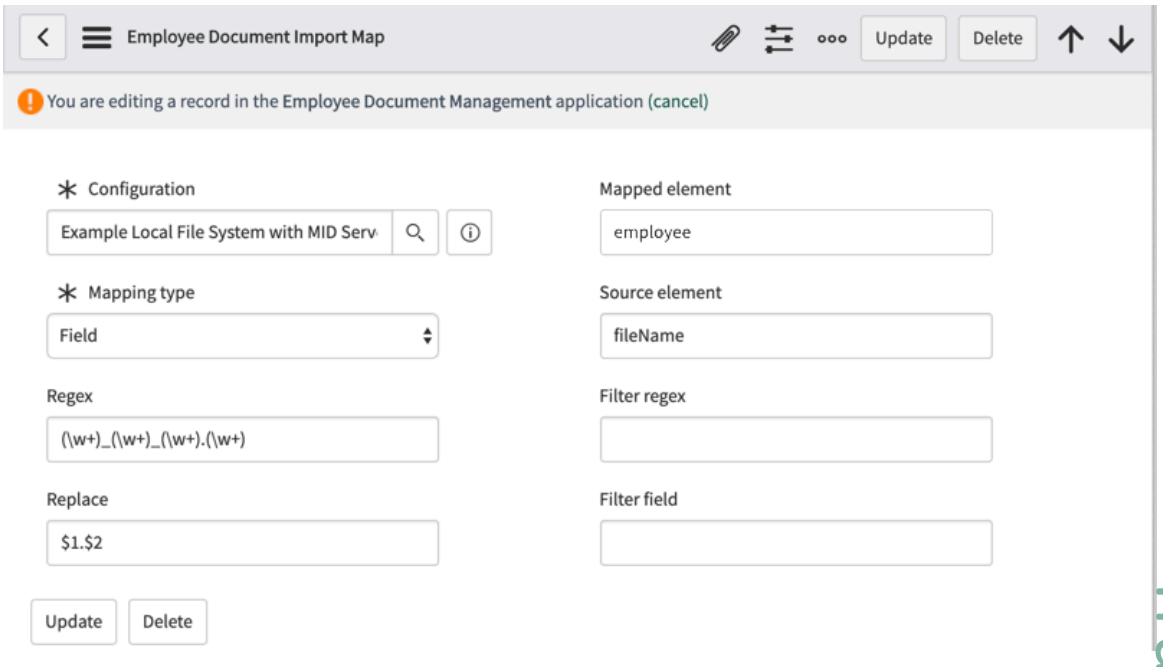
La Regex recherche le format du nom de fichier first_last_xxx.pdf.

Exemple de nom de fichier vers nom d'employé

Le nom d'employé est extrait à partir du nom du fichier. Le nom d'employé est obligatoire pour Employee Document Management.

Traduction automatique

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



Le mappage d'importation recherche un élément source appelé fileName.

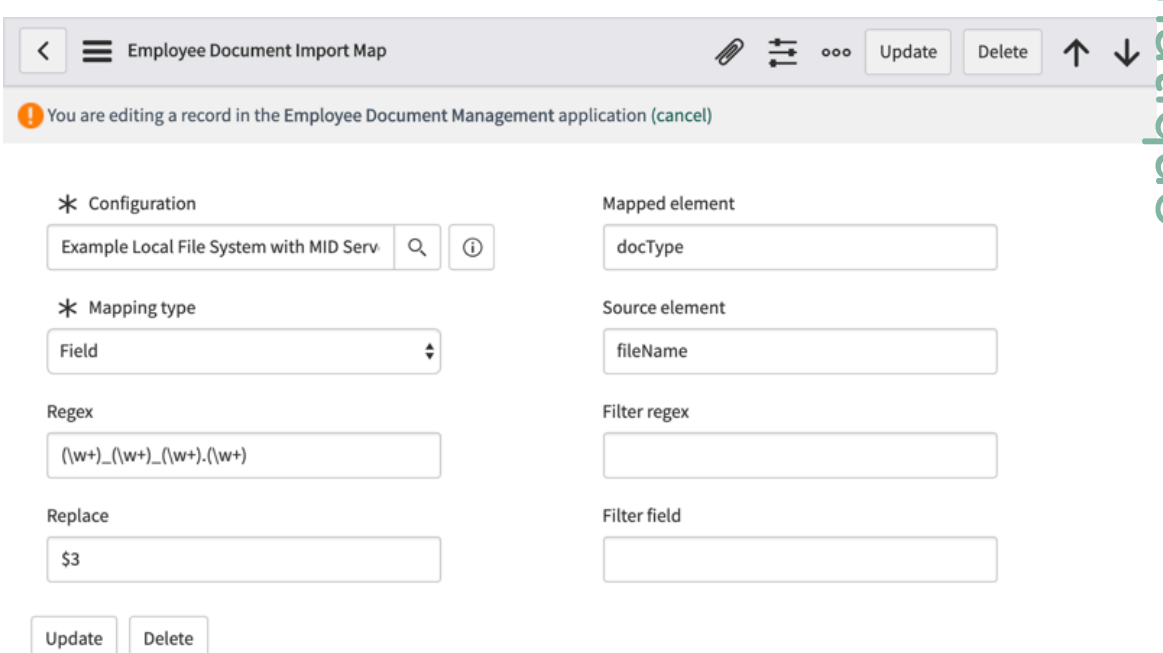
Le mappage d'importation va traduire cet élément source en un élément mappé appelé employee.

La Regex recherche le format du nom de fichier first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+).

Elle remplace le nom de fichier original par first.last ($1.$2)

Exemple de nom de fichier vers type de document

Le type de document est extrait à partir du nom du fichier. Le type de document est obligatoire pour Employee Document Management.



Le mappage d'importation recherche un élément source appelé fileName.

Traduction automatique

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

Le mappage d'importation va traduire cet élément source en un élément mappé appelé docType.

La Regex recherche le format du nom de fichier first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+).

Elle crée un docType d'enseignement ($3).

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Créez ou modifiez l'étape source de vérification.

Utilisez les travaux d'importation de documents des employés pour créer une étape source de vérification. La Vérification est nécessaire pour valider le lien entre votre répertoire local ou votre référentiel de documents tiers basé sur le cloud et Employee Document Management. L'étape source Vérification valide également le traitement des fichiers d'employés sources.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système de base fournit une étape source Vérification que vous pouvez utiliser comme modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Configuration de l'importation**.
2. Cliquez sur un enregistrement existant de configuration d'importation.
3. À partir de l'onglet Source d'importation des documents d'employés, cliquez sur une étape source Vérification existante ou sur **Nouveau**.
4. Remplissez ou modifiez le formulaire.

Source d'importation des documents de l'employé - Vérification

Champ	Description
Configuration	Un nom descriptif qui identifie votre configuration de téléchargement en bloc des documents d'employés.
Étape source	Étape d'importation qui constitue la tâche d'importation. Sélectionnez Vérification. Vérification : S'assure que la connexion entre l'instance du document d'employé et le référentiel source (basé sur le cloud ou local) est configurée correctement et fonctionne.
Type d'importation	Type d'importation qui dirige l'étape source. Vous pouvez sélectionner la méthode qui dirige l'étape source. ○ Flux secondaire : Workflow lancé par un autre workflow pour diriger l'étape d'importation. Consultez la section

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Workflows utilisés en tant que flux secondaires . ○ Action de flux : Action du Flow Designer qui dirige l'étape d'importation. Reportez-vous à la section Flow Designer . ○ Workflow : Méthode automatisée de fournir un processus en plusieurs étapes. Voir Workflow . ○ Script : Utiliser pour automatiser l'étape d'importation. Reportez-vous à la section Scripts .
Application	Application dans laquelle la source d'importation est utilisée.
Domaine	Automatiquement rempli via Domain Separation, il identifie le domaine spécifique pour lequel vous configurez les téléchargements en bloc des documents d'employés.
Flux secondaires Action Workflow Script	Flux secondaire, action de flux, workflow ou script qui lance l'étape source basée sur le type d'importation. Par exemple, si vous utilisez l'action de flux comme type d'importation, la liste déroulante Action apparaît pour sélectionner l'action que vous avez créée précédemment.

5. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
6. Cliquez sur le lien connexe **Démarrer la configuration de vérification** pour démarrer la tâche de vérification.
   L'onglet **Tâches d'importation de documents d'employés** apparaît avec la tâche Vérification dans l'état **Mis en file d'attente**.
7. Rechargez le formulaire pour voir si l'étape d'importation a été validée.
   Validé indique que les informations d'identification sont correctes, que le répertoire est valide et indique le nombre de fichiers d'employés sources trouvés dans le répertoire.

Créer ou modifier l'étape source de recherche du répertoire d'étape

Utilisez les tâches d'importation de documents d'employés pour créer ou modifier l'étape source du répertoire d'étape.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le répertoire d'étape doit localiser vos documents d'employés sources à partir de votre référentiel de documents tiers local ou basé sur le cloud. Cette étape utilise également le mappage pour analyser les noms de fichiers et créer un enregistrement dans la table de préparation pour chacun des fichiers avec les données analysées.

Le système de base fournit une étape source Étape - Répertoire que vous pouvez utiliser comme modèle.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Configuration de l'importation**.
2. Cliquez sur un enregistrement existant de configuration d'importation.
3. À partir de l'onglet Source d'importation des documents d'employés, cliquez sur une étape source Étape - Répertoire existante ou sur **Nouveau**.
4. Remplissez ou modifiez le formulaire.

Source d'importation des documents de l'employé - Étape - Répertoire

Champ	Description
Configuration	Un nom descriptif qui identifie votre configuration de téléchargement en bloc des documents d'employés. Le nom provient de la configuration de l'importation des documents d'employés. Voir Configurer l'importation en bloc d'Employee Document Management avec le référentiel de documents sources.
Étape source	Étape d'importation qui constitue la tâche d'importation. Sélectionnez Étape - Répertoire. Étape — Répertoire : Garantit que les documents d'employés du référentiel source sont localisés et mappés correctement.
Type d'importation	Type d'importation qui dirige l'étape source. Vous pouvez sélectionner la méthode qui dirige l'étape source. ○ Flux secondaire : Workflow lancé par un autre workflow pour diriger l'étape d'importation. Consultez la section Workflows utilisés en tant que flux secondaires . ○ Action de flux : Action du Flow Designer qui dirige l'étape d'importation. Reportez-vous à la section Flow Designer . ○ Workflow : Méthode automatisée de fournir un processus en plusieurs étapes. Voir Workflow . ○ Script : Utiliser pour automatiser l'étape d'importation. Reportez-vous à la section Scripts .
Application	Application dans laquelle la source d'importation est utilisée.
Domaine	Automatiquement rempli via Domain Separation, il identifie le domaine spécifique pour lequel

Traduction automatique

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

Champ	Description
	vous configurez les téléchargements en bloc des documents d'employés.
Flux secondaires Action Workflow Script	Flux secondaire, action de flux, workflow ou script qui lance l'étape source basée sur le type d'importation. Par exemple, si vous utilisez l'action de flux comme type d'importation, la liste déroulante Action apparaît pour sélectionner l'action que vous avez créée précédemment.

5. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Créer ou modifier l'étape source de fichier d'étape

Utilisez les tâches d'importation de documents d'employés pour créer ou modifier l'étape source de fichier d'étape. Le fichier d'étape doit créer des étapes avec vos documents d'employés sources à partir de votre référentiel de documents tiers basé sur le cloud.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système de base fournit une étape source Étape - Fichier que vous pouvez utiliser comme modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Configuration de l'importation**.
2. Cliquez sur un enregistrement existant de configuration d'importation.
3. À partir de l'onglet Source d'importation des documents d'employés, cliquez sur une étape source Étape - Fichier existante ou sur **Nouveau**.
4. Remplissez ou modifiez le formulaire.

Source d'importation des documents de l'employé - Étape - Fichier

Champ	Description
Configuration	Un nom descriptif qui identifie votre configuration de téléchargement en bloc des documents d'employés. Le nom provient de la configuration de l'importation des documents d'employés. Voir Configurer l'importation en bloc d'Employee Document Management avec le référentiel de documents sources.
Étape source	Étape d'importation qui constitue la tâche d'importation. Sélectionnez Étape - Fichier. Étape — Fichier : Garantit que les documents d'employés du référentiel

Traduction automatique

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

Champ	Description
	source sont localisés et mappés correctement.
Type d'importation	Type d'importation qui dirige l'étape source. Vous pouvez sélectionner la méthode qui dirige l'étape source. ○ Flux secondaire : Workflow lancé par un autre workflow pour diriger l'étape d'importation. Consultez la section Workflows utilisés en tant que flux secondaires . ○ Action de flux : Action du Flow Designer qui dirige l'étape d'importation. Reportez-vous à la section Flow Designer . ○ Workflow : Méthode automatisée de fournir un processus en plusieurs étapes. Voir Workflow . ○ Script : Utiliser pour automatiser l'étape d'importation. Reportez-vous à la section Scripts .
Application	Application dans laquelle la source d'importation est utilisée.
Domaine	Automatiquement rempli via Domain Separation, il identifie le domaine spécifique pour lequel vous configurez les téléchargements en bloc des documents d'employés.
Flux secondaires Action Workflow Script	Flux secondaire, action de flux, workflow ou script qui lance l'étape source basée sur le type d'importation. Par exemple, si vous utilisez l'action de flux comme type d'importation, la liste déroulante Action apparaît pour sélectionner l'action que vous avez créée précédemment.

5. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
6. Cliquez sur le lien **Démarrer la tâche de préparation**.
   La tâche de préparation vérifie que le répertoire de document sources et les fichiers sources peuvent être préparés. L'onglet **Tâches d'importation de documents d'employés** apparaît avec l'étape d'importation d'étape dans l'état **Mis en file d'attente**.
7. Rechargez le formulaire pour voir si l'étape d'importation d'étape est terminée.
   L'onglet **Préparation des documents d'employés** apparaît. Vous pouvez consulter tous les documents sources présents dans la table de préparation et apporter des corrections si nécessaire. Voir Corriger des documents d'employés dans la table de préparation.
8. Modifiez les documents préparés, de l'état **Brouillon** à **Prêt**.
   Les documents préparés doivent avoir l'état **Brouillon** pour pouvoir être transférés à l'étape **Capturer**. Vous pouvez modifier l'état en vérifiant tous les documents préparés ayant l'état **Brouillon** et en sélectionnant **Prêt pour l'importation** à partir d'**Action sur les lignes sélectionnées** ou en ouvrant un document spécifique préparé et en sélectionnant **Prêt pour l'importation**.

Traduction automatique

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

Créer ou modifier l'étape source de capture

Utilisez les travaux d'importation de documents des employés pour créer ou modifier l'étape de source de capture. La capture doit importer vos documents d'employés sources à partir de votre référentiel de documents tiers local ou basé sur le cloud.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système de base fournit une étape source Capturer que vous pouvez utiliser comme modèle. L'exemple du référentiel de documents local fournit un script d'exemple que vous pouvez utiliser.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Configuration de l'importation**.
2. Cliquez sur un enregistrement existant de configuration d'importation.
3. À partir de l'onglet Source d'importation des documents d'employés, cliquez sur une étape source Capturer existante ou sur **Nouveau**.
4. Remplissez ou modifiez le formulaire.

Source d'importation des documents de l'employé - Capturer

Champ	Description
Configuration	Un nom descriptif qui identifie votre configuration de téléchargement en bloc des documents d'employés. Le nom provient de la configuration de l'importation des documents d'employés. Voir Configurer l'importation en bloc d'Employee Document Management avec le référentiel de documents sources.
Étape source	Étape d'importation qui constitue la tâche d'importation. Sélectionnez Vérification. Capturer : Garantit que les documents d'employés du référentiel source sont importés dans Employee Document Management.
Type d'importation	Type d'importation qui dirige l'étape source. Vous pouvez sélectionner la méthode qui dirige l'étape source. ○ Flux secondaire : Workflow lancé par un autre workflow pour diriger l'étape d'importation. Consultez la section Workflows utilisés en tant que flux secondaires .

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Action de flux : Action du Flow Designer qui dirige l'étape d'importation. Reportez-vous à la section Flow Designer . ○ Workflow : Méthode automatisée de fournir un processus en plusieurs étapes. Voir Workflow . ○ Script : Utiliser pour automatiser l'étape d'importation. Reportez-vous à la section Scripts .
Application	Application dans laquelle la source d'importation est utilisée.
Domaine	Automatiquement rempli via Domain Separation, il identifie le domaine spécifique pour lequel vous configurez les téléchargements en bloc des documents d'employés.
Flux secondaires Action Workflow Script	Flux secondaire, action de flux, workflow ou script qui lance l'étape source basée sur le type d'importation. Par exemple, si vous utilisez l'action de flux comme type d'importation, la liste déroulante Action apparaît pour sélectionner l'action que vous avez créée précédemment.

5. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   Exécutez la tâche Capturer une fois que la Configuration de vérification et les tâches de préparation ont été exécutées avec succès.
6. Cliquez sur le lien connexe **Démarrer la tâche de capture**.
   La tâche de capture importe les documents sources dans Employee Document Management. L'onglet **Tâches d'importation de documents d'employés** apparaît avec l'étape d'importation d'étape dans l'état **Mis en file d'attente**.
7. Rechargez le formulaire pour voir si l'étape d'importation d'étape est terminée et comporte l'état **Terminé**.

Exemples de mappage d'importation en bloc

Il est essentiel de mapper vos documents d'employés sources aux éléments requis dans Employee Document Management pour réussir l'importation en bloc.

Cette rubrique fournit des exemples sur la façon de mapper vos documents d'employés sources aux éléments requis dans Employee Document Management. Les valeurs fournies sont des exemples conçus pour vous guider à travers la configuration du mappage d'importation.

Mapper des champs et des valeurs directement à partir de noms de fichiers existants

Utiliser vos noms de fichiers de documents d'employés existants est recommandé lorsque vos documents d'employés sources sont situés dans un référentiel local.

Par exemple, un document d'employé peut contenir toutes les métadonnées dans le nom de fichier Abel_Tuter_tuition.pdf à mapper dans Employee Document Management.

Traduction automatique

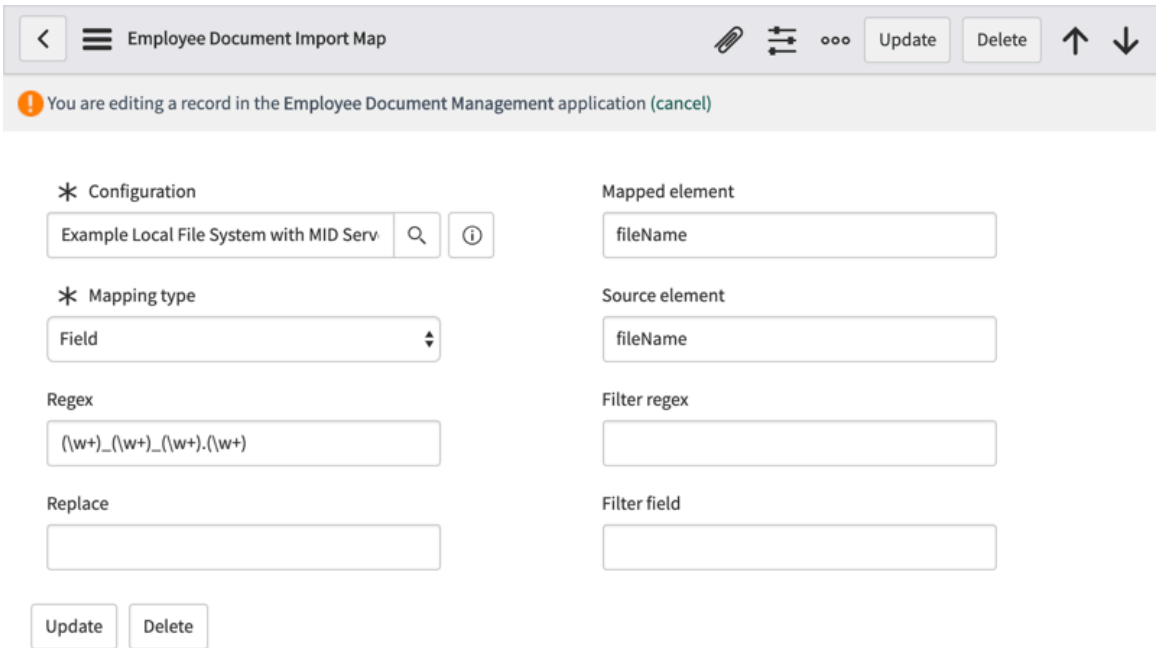
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Remarque :
Lorsque vous utilisez des expressions régulières (RegEx) pour définir une valeur de remplacement, utilisez un site de test de l'expression régulière pour assurer une analyse correcte.

Exemple de nom de fichier

L'exemple de nom de fichier est abel_tuter_tuition.pdf.

Pour trouver et extraire le nom du fichier du référentiel source, voir l'exemple ci-dessous :



Le mappage d'importation recherche un élément source appelé fileName.

Le mappage d'importation va traduire cet élément source en un élément mappé appelé fileName.

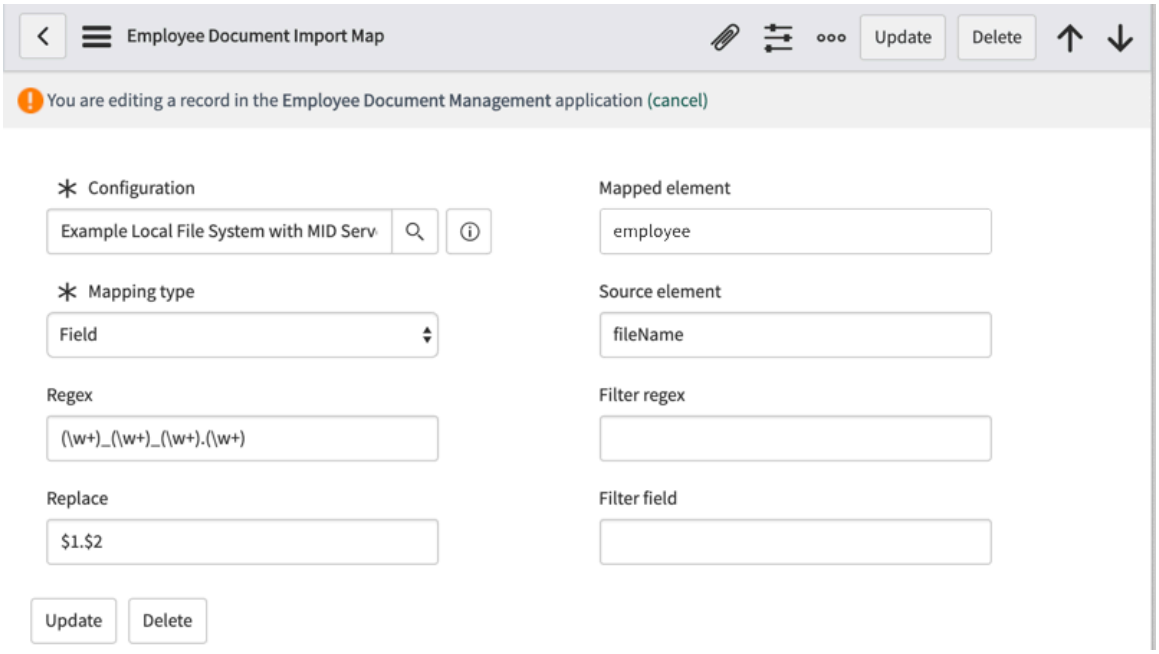
La Regex recherche le format du nom de fichier first_last_xxx.pdf.

Exemple de nom de fichier vers nom d'employé

Le nom d'employé est extrait à partir du nom du fichier. Le nom d'employé est obligatoire pour Employee Document Management.

Traduction automatique

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



Le mappage d'importation recherche un élément source appelé fileName.

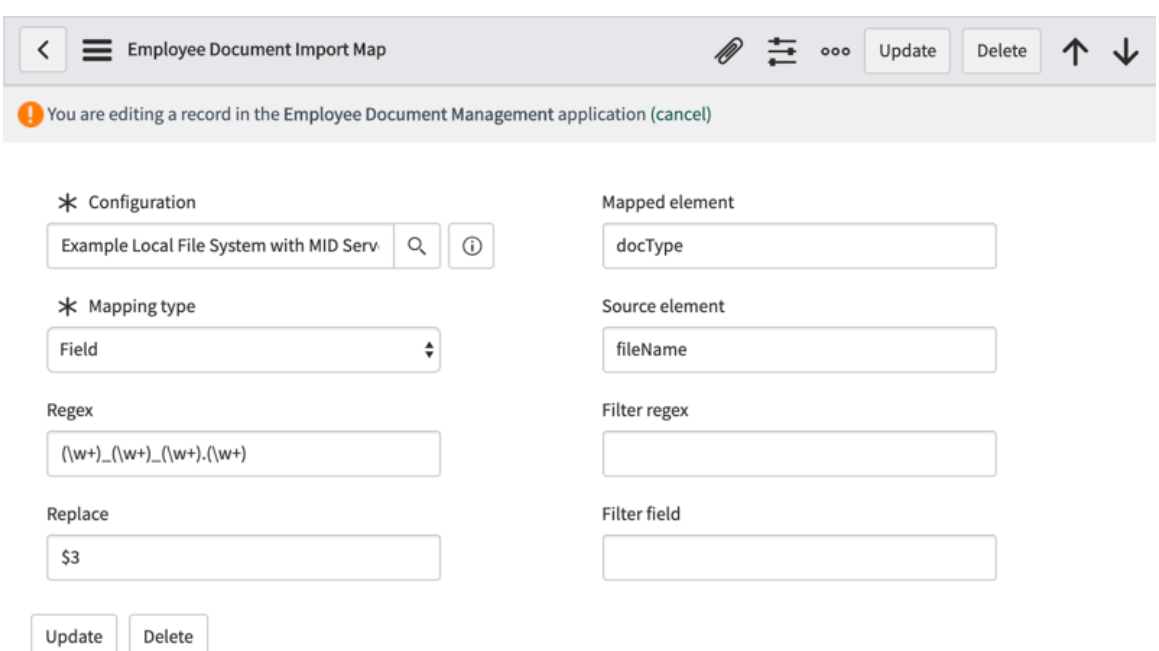
Le mappage d'importation va traduire cet élément source en un élément mappé appelé employee.

La Regex recherche le format du nom de fichier first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+).

Elle remplace le nom de fichier original par first.last ($1.$2)

Exemple de nom de fichier vers type de document

Le type de document est extrait à partir du nom du fichier. Le type de document est obligatoire pour Employee Document Management.



Le mappage d'importation recherche un élément source appelé fileName.

Le mappage d'importation va traduire cet élément source en un élément mappé appelé docType.

Traduction automatique

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

La Regex recherche le format du nom de fichier first_last_tuition.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+).

Elle crée un docType d'enseignement ($3).

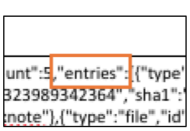
Remarque :
Il est fortement recommandé de placer tous les documents d'employés sources dans un référentiel central, d'avoir une structure d'annuaire simple et d'utiliser une convention de dénomination cohérente pour réduire les erreurs.

Analyser et mapper les champs et valeurs à partir d'un fichier de sortie JSON

Utiliser un fichier de sortie JSON est recommandé lorsque les documents d'employés sources sont situés dans un référentiel tiers basé sur le cloud.

Enregistrement de mappage pour l'élément item

Champ	Description
Type de mappage	Champ
Élément mappé	items Recherche l'élément items de mappage dans un tableau d'éléments du dossier. Ce mappage est utilisé après la source d'importation Étape — Répertoire.
Élément source	entries Élément source dans le fichier de sortie JSON qui représente les éléments d'un dossier. Par exemple, Box utilise entries comme élément source.



{"total_count":5,"entries":[{"type":"folder","id":"51854612204","sequence_id":"0","etag":"0","name":"Meeting Notes"},{"type":"file","id":"307557775676","file_version":{"type":"file_version","id":"323989342364","sha1":"c31e242051ab80c4c71cc6c1443788323c477fdf"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"c31e242051ab80c4c71cc6c1443788323c477fdf","name":"Admin Guide.boxnote"},{"type":"file","id":"308330516313","file_version":{"type":"file_version","id":"324842139513","sha1":"70fa4681b9e09f2ffeb35901f14bd4990f8e307e"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"70fa4681b9e09f2ffeb35901f14bd4990f8e307e","name":"Screen Shot 2018-04-30 at 12.14.20 PM.png"},{"type":"file","id":"308332929283","file_version{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx"},{"type":"file","id":"307557774812","file_version":{"type":"file_version","id":"323989341500","sha1":"92c9614354519c993b8b52a2a1da4e2d078dca89"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"92c9614354519c993b8b52a2a1da4e2d078dca89","name":"Welcome to Box.pdf"}],"offset":0,"limit":100,"order":[{"by":"type","direction":"ASC"},{"by":"name","direction":"ASC"}]}

Enregistrement de mappage pour l'élément employee

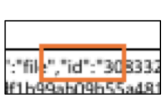
Champ	Description
Type de mappage	Champ
Élément mappé	Élément Recherche l'article, une entrée dans un tableau d'éléments dans le dossier. Ce mappage est utilisé après la source d'importation Étape — Répertoire pour

Traduction automatique

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

Enregistrement de mappage pour l'élément employee (suite)

Champ	Description
	exécuter des opérations contre un seul élément.
Élément source	id Pour chaque élément du tableau, trouvez l'ID du fichier dans le fichier de sortie JSON.
Regex de filtre	fichier Combiné au champ de filtre pour exclure les sous-dossiers.
Champ de filtre	type Filtrer le fichier de sortie à l'endroit où le champ de type est égal au fichier dans lequel exclure des sous-dossiers.



{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx"}

Ajouter des enregistrements de mappage pour l'élément employee (suite)

Champ	Description
Type de mappage	Champ
Regex	(\w+)\s(\w+) Traduction de chaînes pour convertir fname lname en fname.lname.
Remplacer	$1.$2 Convertit les fichiers trouvés dans le champ Regex fname lname en fname.lname.
Élément mappé	employee Recherche l'élément de mappage employee. Employee est un champ dans l'élément de fichier. Ce mappage est utilisé après la source d'importation Étape — Fichier.
Élément source	owned_by.name Recherche le nom dans l'objet owned_by. Il permet de contourner les objets imbriqués avec une notation de point.

Traduction automatique

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

Ajouter des enregistrements de mappage pour l'élément employee (suite) (suite)

Champ	Description
Regex de filtre	

{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":
"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx","description":"","size":9827,"path_collection":{"total_count":1,"entries":[{"type":"folder","id":"0",
"sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"}]},"created_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","modified_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","trashed_at":null,"purged_at":null,
"content_created_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","content_modified_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","created_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan",
"login":" developer@example.com"},"modified_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":"developer@example.com"},"owned_by":{"type":"user","id":"385823706 2","name":" "Ugur
Sencan","login":" developer@example.com"},"shared_link":{"url":"https:\/\/app.box.com\/s\/bqya2sjq6hsw7wjq30s0qp3ltrfzq216","download_url":"https:\/\/app.box.com\/shared\/static\/Bqya2sjq6hsw7wjq30s
0qp3ltrfzq216.xlsx","vanity_url":null,"effective_access":"open","effective_permission":"can_download","is_password_enabled":false,"unshared_at":null,"download_count":0,"preview_count":0,"access":"open",
"permissions":{"can_preview":true,"can_download":true}},"parent":{"type":"folder","id":"0","sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"},"item_status":"active"}

Ajouter un enregistrement de mappage pour l'élément employee (alternatif)

Champ	Description
Type de mappage	Valeur Sélectionner **Valeur** permet de mapper l'élément employee dans un tableau d'informations de votre document source en une valeur spécifique dans Employee Document Management.
Remplacer	david.loo La valeur par laquelle vous souhaitez remplacer l'élément source dans Employee Document Management. Employee Document Management exige que les noms d'employés soient au format fname.lname.
Élément mappé	employee Recherche l'élément de mappage **employee** qui est un champ dans l'élément de fichier. Ce mappage est utilisé après la source d'importation Étape — Fichier.
Élément source	davidl Recherche la valeur source de davidl.

Cet exemple décrit comment utiliser le mappage de la valeur pour extraire un nom d'employé de votre document source et le mapper au format exigé par Employee Document Management.

Ajouter des enregistrements de mappage pour l'élément docType

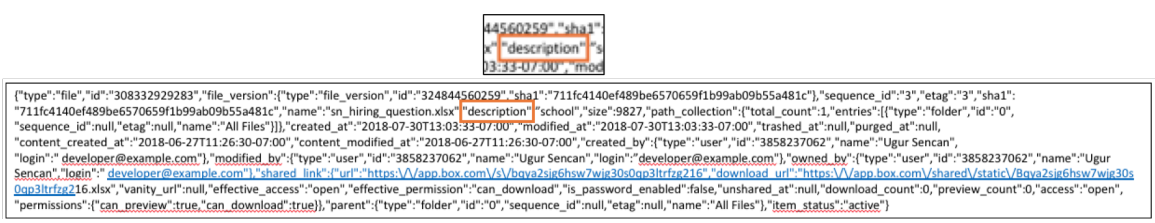
Champ	Description
Type de mappage	Champ
Élément mappé	docType

Traduction automatique

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

Ajouter des enregistrements de mappage pour l'élément docType (suite)

Champ	Description
	Recherche l'élément de mappage docType intégré dans le champ de description de l'élément de fichier. Ce mappage est utilisé après la source d'importation Étape — Fichier.
Élément source	description Recherche le nom dans la description.
Regex de filtre	



Ajouter des enregistrements de mappage pour l'élément docType (suite)

Champ	Description
Type de mappage	Valeur Utilisez Valeur pour mapper une valeur spécifique dans votre référentiel tiers basé sur le cloud en une valeur dans Employee Document Management.
Remplacer	employee verifications Remplacer verification (source) par employee verifications (Employee Document Management).
Élément mappé	docType Recherche l'élément de mappage docType intégré dans le champ de description de l'élément de fichier. Ce mappage est utilisé après la source d'importation Étape — Fichier.
Élément source	verification Recherchez la valeur de nom de verification dans le fichier JSON.

Traduction automatique

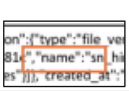
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Ajouter des enregistrements de mappage pour l'élément docType (suite)

Champ	Description
Type de mappage	Valeur Utilisez Valeur pour mapper une valeur spécifique dans votre référentiel tiers basé sur le cloud en une valeur dans Employee Document Management.
Remplacer	transcripts Remplacez school (source) par transcripts (Employee Document Management).
Élément mappé	docType Recherche l'élément de mappage docType intégré dans le champ de description de l'élément de fichier. Ce mappage est utilisé après la source d'importation Étape — Fichier.
Élément source	school Recherchez la valeur de nom school.

Ajouter un enregistrement de mappage pour l'élément fileName

Champ	Description
Type de mappage	champ
Élément mappé	fileName Recherche l'élément de mappage fileName intégré dans le champ de nom de l'élément de fichier. Ce mappage est utilisé après la source d'importation Étape — Fichier.
Élément source	nom Recherche le nom du fichier dans la description du fichier de sortie JSON.
Regex de filtre	

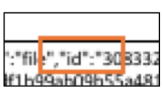


Traduction automatique

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

Ajouter un enregistrement de mappage pour l'élément URL

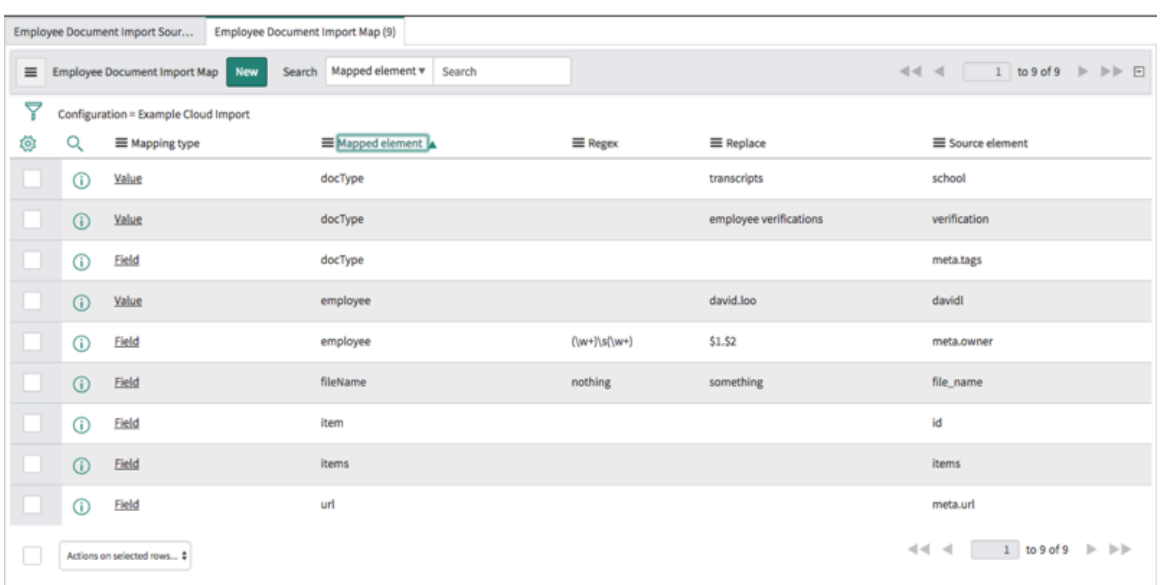
Champ	Description
Type de mappage	champ
Élément mappé	URL Recherche l'élément de mappage url intégré dans le champ id dans l'élément de fichier. Ce mappage est utilisé après la source d'importation Étape — Fichier.
Élément source	Recherche id dans le fichier de sortie JSON. **Remarque :** certains référentiels tiers basés sur le cloud utilisent l'ID de fichier. La source d'importation de capture construit une URL à partir de cette valeur.



{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx"}

Enregistrements de mappage d'importations en bloc

Exemple de mappage d'importation des documents d'employés



Lorsqu'une connexion à votre référentiel source est confirmée et que les mappages d'importation sont configurés correctement, vous pouvez cliquer sur **Démarrer la tâche de préparation** à partir de Liens connexes.

Corriger des documents d'employés dans la table de préparation

Utilisez le formulaire Préparation des documents d'employés pour corriger les enregistrements de préparation avant l'importation dans HR Service Delivery. Les

Traduction automatique

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

enregistrements de préparation sont créés après avoir mappé vos documents d'employés sources et après avoir exécuté Démarrer la tâche de préparation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Importation en bloc** > **Étape intermédiaire du document**.
   Ou, à partir du formulaire Configuration de l'importation des documents d'employés, cliquez sur l'icône **Démarrer la tâche de préparation** Lien connexe.
   Une fois que la tâche de préparation des documents d'employés a été exécutée avec succès, vous pouvez analyser et corriger toutes les erreurs.
2. Cliquez sur un nom d'employé.
3. Cliquez sur le bouton **Valider**.
   La fenêtre Vérifier les champs apparaît.
4. Modifiez les informations incorrectes.
5. Cliquez sur **Terminer**.
6. Cliquez sur **Prêt pour l'importation**.
   Vous pouvez également corriger des champs à partir du formulaire **Préparation des documents d'employés**.

Préparation des documents d'employés

Champs	Description
Employé	Employé associé au document d'employé préparé.
Type de document	Le type de document que vous souhaitez associer au document de l'employé. Les types de documents catégorisent vos documents d'employés et déterminent l'accès et la conservation. Voir Définir les politiques pour un type de document.
Nom de fichier	Nom de fichier du document d'employé.
État	État du document d'employé. ○ Prêt : Le document est prêt à être capturé et transféré à Employee Document Management. ○ Brouillon : Document ignoré lorsque la tâche de capture est exécutée et non transféré dans Employee Document Management.

7. Cliquez sur l'onglet **Contenu de la pièce jointe**.

Traduction automatique

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

Contenu de la pièce jointe

Champ	Description
Source du contenu	Type du référentiel de documents sources duquel vos documents d'employés sont extraits. ○ URL : Le référentiel de documents d'employés sources est basé sur le cloud. ○ Local : Le référentiel de documents d'employés sources est local.
Contenu	Le chemin dans le référentiel source dans lequel réside le document préparé.

8. Cliquez sur l'onglet Informations supplémentaires.

Informations supplémentaires

Champs	Description
Tâche	Nom de la tâche de préparation des documents d'employés. La tâche prend le nom de la configuration de l'importation en bloc des documents.
Configuration	Nom qui identifie votre configuration de l'importation en bloc des documents d'employés. Voir Configurer l'importation en bloc d'Employee Document Management avec le référentiel de documents sources.
Description	Actuellement non utilisé.
Domaine	Automatiquement rempli via Domain Separation, il identifie le domaine spécifique pour lequel vous configurez les téléchargements en bloc des documents d'employés. Pour plus d'informations sur Domain Separation, voir Domain Separation et HR Service Delivery.

9. Cliquez sur **Valider** pour vous assurer que l'employé et le type de document sont corrects.
Vous pouvez modifier ces informations à partir de la nouvelle fenêtre.
10. Après avoir effectué des modifications, cliquez sur **Mettre à jour**.
Le formulaire Configuration de l'importation des documents d'employés réapparaît. Vous pouvez continuer à vérifier et à corriger les enregistrements de préparation des documents d'employés.
11. Après avoir vérifié et déterminé que les enregistrements de préparation semblent corrects, cliquez sur le lien connexe **Démarrer la tâche de capture** pour démarrer le processus d'importation.

Traduction automatique

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

Tableau de bord d'Employee Document Management

Obtenez un aperçu plus efficace des tendances macro sur une seule page de type tableau de bord vous montrant des mesures importantes sur les documents d'employés, l'état des paramètres de purge et les conservations légales.

Activer le module d'extension Performance Analytics - Pack de contenu - Application incluse dans le champ d'application Human Resources Employee Document Management [com.sn_hr_employee_files_pa] permet d'activer les rapports Performance Analytics et le tableau de bord pour Employee Document Management.

Pour plus d'informations sur la configuration de votre tableau de bord, consultez Vue d'ensemble des tableaux de bord .

Le tableau de bord des documents d'employés comporte deux onglets :

- Documents et purge
- Conservations légales

Documents

Fournit des totaux pour :

- Tous les documents
- Documents ajoutés au cours des 30 derniers jours
- Employés sans documents
- Types de documents inutilisés

Fournit également des totaux pour :

Purge

Fournit des totaux pour :

- Autorisation de purge en attente
- Purge rejetée
- Date de purge non calculée
- Groupe d'approbateurs d'autorisation de purge
- Date de purge passée
- Calendrier de purge pour les 6 prochains mois

Conservations légales

Affiche le nombre de conservations légales pour :

- Employés
- Types de documents
- Documents
- Documents en conservation légale

Remarque :
Vous pouvez également regrouper et empiler vos données selon différentes catégories.

Traduction automatique

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

Afficher le tableau de bord d'Employee Document Management

Le tableau de bord d'Employee Document Management offre un moyen rapide et facile de consulter les statistiques concernant l'état de la purge et de la conservation légale de vos documents d'employés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Documents des employés** > **Tableau de bord**. L'onglet **Documents et purge** s'affiche par défaut.
2. Cliquez sur l'onglet **Conservations légales** pour afficher le nombre d'employés, les types de documents et les documents en conservation légale.

Référence - Employee Document Management

Découvrez d'autres propriétés d'Employee Document Management.

Propriétés pour l'application Employee Document Management

Activer le module d'extension Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] permet d'ajouter les propriétés suivantes.

Les propriétés contrôlent le comportement de l'application Employee Document Management.

Pour une performance optimale du système et selon vos processus internes, les documents d'employés sont purgés en fonction de la politique de sécurité établie par votre entreprise.

Champ	Description
sn_hr_ef.enable_document_viewer (Activer « Visionneuse de documents » pour afficher un aperçu des documents)	Permet à la visionneuse de documents de visualiser des documents de type (.docx, .txt, .png, .xls, etc.) directement à partir d'Employee Document Management. La valeur par défaut est **Oui**. **Remarque :** Si **Non** est coché, vous pouvez toujours télécharger le document et le consulter localement.
sn_hr_ef.enable_download_multiple (Activer l'action d'interface utilisateur « Télécharger » pour télécharger plusieurs documents de l'employé dans un fichier zip.)	Permet de télécharger plusieurs documents d'employés, de la liste des documents d'employés vers un fichier .zip. La valeur par défaut est **Oui**.
sn_hr_ef.max_file_size (Taille maximale de chargement de fichier en mégaoctets :)	Taille maximale du fichier d'un document que vous pouvez télécharger. Le nombre par défaut est 30 mégaoctets. Vous pouvez modifier cette valeur, au risque d'affecter les performances du système.

Traduction automatique

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

Champ	Description
sn_hr_ef.purge_stride_length (La fréquence en jours à laquelle les dates de purge seront recalculées pour les documents d'employés.)	Détermine la valeur de cadence pour recalculer les dates de purge des documents d'employés. La valeur de cadence détermine la gamme de valeurs pouvant être affectées à chaque enregistrement d'utilisateur [sys_user] qui a associé les documents d'employés. Par exemple, si 30 est saisi, la gamme de valeurs pouvant être affectées au hasard est de 1 à 30. Lorsque le rafraîchissement des dates de purge pour les tâches planifiées de documents d'employés est exécuté, en fonction de la date actuelle, il détermine la valeur de cadence. La date de purge des documents d'employés est recalculée pour tout enregistrement d'utilisateur auquel on a affecté une valeur de cadence. Par ailleurs, les dates de purge sont recalculées pour les documents d'employés qui correspondent aux exigences suivantes : • Le document d'employé est actif. • Le document d'employé ne fait pas l'objet de conservation légale ou de conservation de purge. • La valeur de cadence pour l'enregistrement de l'utilisateur correspond à la valeur de cadence pour la date actuelle. Le numéro que vous avez saisi détermine la plage de valeurs de cadence. Par exemple, saisir 1 indique qu'il n'y a pas de plage de cadence et que le recalcul de purge est effectué pour tous les documents d'employés tous les jours. Saisir un plus grand nombre garantit que les performances du système sont optimales puisque les grandes entreprises peuvent avoir de grandes quantités de documents. La valeur par défaut est **30** et peut être modifiée.
sn_hr_ef.purge_authorization_interval (Nombre de jours avant le mois suivant en fonction duquel une notification de purge est envoyée (valeur comprise entre 1 et 30) :)	Nombre de jours avant le début du mois pour l'envoi de la notification de purge. La tâche planifiée de notification de tâche quotidienne de purge utilise cette valeur pour déterminer quand envoyer une notification ou une autorisation de purge.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	La valeur par défaut est **7** et peut être modifiée.
sn_hr_ef.enable_purge_logs (Permettre aux journaux de purge de journaliser les fichiers supprimés lors de la purge des documents.)	Indique si vous souhaitez créer un journal de purge pour les documents supprimés. Un journal de purge répertorie tous les documents supprimés avec les champs que vous spécifiez dans le champ **Si cette option est activée, ces champs seront inclus dans les journaux de purge**. La valeur par défaut est **Oui**. **Remarque :** Le journal de purge est créé après l'exécution de la tâche planifiée Purger les documents d'employés. Cette tâche s'exécute quotidiennement par défaut.
sn_hr_ef.purge_log_fields_to_include (Si cette option est activée, ces champs seront inclus dans les journaux de purge.)	Si vous avez coché **Oui** pour le champ **Permettre aux journaux de purge de journaliser les fichiers supprimés lors de la purge des documents**, complétez les champs que vous souhaitez faire apparaître dans les journaux de purge. Séparez les champs avec une virgule. Les journaux de purge peuvent être téléchargés dans un fichier .csv. Les valeurs par défaut sont : **employee, hr_case**. **Remarque :** Le journal de purge est créé après l'exécution de la tâche planifiée Purger les documents d'employés. Cette tâche s'exécute quotidiennement par défaut.

Composants installés avec Employee Document Management

Plusieurs types de composants sont installés à l'activation du module d'extension Employee Document Management [com.sn_employee_document_management], notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Des données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Remarque :
Le module d'extension Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] active la propriété système sn_hr_ef.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur Employee Document Management en exigeant un nombre minimal (deux par défaut) d'utilisateurs actifs avec ce rôle.

Traduction automatique

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

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles

Administrateur EF
 	
[sn_hr_ef.admin]
	Détient le contrôle total de l'application Employee Document Management. Il peut :
	• accéder à Employee Document Management,
	• affecter des rôles Employee Document Management,
	• rechercher et lire des documents d'employés,
	• créer et mettre à jour des documents d'employés,
	• gérer l'administration des documents d'employés. Il peut créer, lire et écrire dans les tables suivantes :
	  ○ Période de conservation [sn_hr_ef_retention_period]
	  ○ Politique de conservation [sn_hr_ef_retention_policy]
	  ○ Politique de sécurité [sn_hr_ef_security_policy]
	  ○ Type de document [sn_hr_ef_document_type]
	• gérer les conservations légales sur les profils et les types de documents,
	Remarque : ll contient le rôle RH de base [sn_hr_core.basic] qui contient le rôle d'auteur de profil RH [sn_hr_core.profile_writer].
	• administrer les propriétés des documents d'employés,
	• configurer et administrer les importations en bloc d'Employee Document Management.
		• Lecteur Employee Document Management [sn_hr_ef.document_reader]
		• Auteur Employee Document Management [sn_hr_ef.document_writer]
		• Auteur de conservations légales Employee Document Management [sn_hr_ef.legal_hold_writer]
		• Gestionnaire Employee Document Management [sn_hr_ef.manager]
		• RH de base [sn_hr_core.basic]
		• sn_hr_ef.document_import

Lecteur Employee Document Management	Il peut :	Aucun

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_hr_ef.document_reader]	• accéder à Employee Document Management, • rechercher et lire des documents d'employés. **Remarque :** ajoutez ce rôle à l'onglet Accès en lecture de la politique de sécurité du document d'employé. Voir Ajouter ou modifier des politiques de sécurité pour les documents.	
Auteur Employee Document Management [sn_hr_ef.document_writer]	Il peut : • accéder à Employee Document Management, • rechercher et lire des documents d'employés, • créer et mettre à jour des documents d'employés. **Remarque :** ajoutez ce rôle à l'onglet Accès en écriture de la politique de sécurité du document d'employé. Voir Ajouter ou modifier des politiques de sécurité pour les documents.	Lecteur Employee Document Management [sn_hr_ef.document_reader]
Auteur de conservations légales Employee Document Management [sn_hr_ef.legal_hold_writer]	Il peut : • accéder aux conservations légales pour afficher les documents d'employés en conservation légale, • gérer les conservations légales sur les profils RH. **Remarque :** Il nécessite le rôle d'auteur de profil RH [sn_hr_core.profile_writer]. L'auteur de profil RH peut également créer et rechercher des documents d'employés. • Il ne peut pas gérer les conservations légales sur des types de documents à moins qu'elles ne soient	Aucun

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	combinées au rôle de gestionnaire Employee Document Management [sn_hr_ef.manager].	

Gestionnaire Employee Document Management
 	
[sn_hr_ef.manager]
	Il peut :
	• accéder à Employee Document Management,
	• rechercher et lire des documents d'employés,
	• créer et mettre à jour des documents d'employés,
	• gérer l'administration des documents d'employés. Il peut créer, lire et écrire dans les tables suivantes :
	  ○ Période de conservation [sn_hr_ef_retention_period]
	  ○ Politique de conservation [sn_hr_ef_retention_policy]
	  ○ Politique de sécurité [sn_hr_ef_security_policy]
	  ○ Type de document [sn_hr_ef_document_type]
	
	Remarque : Toutes les politiques de sécurité par défaut avec le système de base font partie du rôle sn_hr_ef.manager par défaut. Il fournit à la fois des options de lecture et d'écriture. Aucun rôle ne fait automatiquement partie des nouvelles politiques de sécurité.
	
	• ajouter ou supprimer les conservations légales sur
		• Lecteur Employee Document Management [sn_hr_ef.document_reader]
		• Auteur Employee Document Management [sn_hr_ef.document_writer]
		• Auteur de conservations légales Employee Document Management [sn_hr_ef.legal_hold_writer]

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	des profils et des types de documents. **Remarque :** il nécessite le rôle d'auteur de profil RH [sn_hr_core.profile_writer] avec le rôle d'auteur de conservations légales Employee Document Management [sn_hr_ef.legal_hold_writer] pour mettre des profils RH en conservation légale.	
Importation de documents [sn_hr_ef.document_import]	Accorde l'accès à la table Préparation des documents d'employés, importations en bloc Employee Document Management [sn_hr_ef_import_staging] et au flux de processus.	Aucun

Tâches planifiées installées

Tâche planifiée	Description
Nettoyer les documents d'employés inactifs	Supprime les documents d'employés téléchargés mais non envoyés.
Importation en bloc EF à partir de Préparation - Horaire	Traite l'importation de près de 100 enregistrements de préparation avec l'état Prêt. Elle exécute l'étape de capture pour télécharger les pièces jointes et créer un document d'employé. Cette tâche sélectionne 100 enregistrements par configuration. Cette tâche sélectionne d'abord les configurations les plus anciennes, quel que soit le nombre d'enregistrements de préparation associés. Par exemple : • La configuration A ne comporte qu'un seul enregistrement de préparation créé le 11/01/2018 à 8 h 00. • La configuration B comporte 99 enregistrements de préparation créés le 11/01/2018 à 8 h 05. • La configuration A s'exécute en premier et la configuration B s'exécute dans une heure.
Purger les documents d'employés	Cette tâche purge les documents d'employés signalés comme admissibles à la purge.
Notification de tâche quotidienne de purge	Détermine quels documents nécessitent une notification ou une autorisation de purge en fonction de la politique de sécurité. Cette tâche envoie un e-mail avec un lien vers la liste des documents à tous les membres du groupe affectés.

Traduction automatique

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

Tâche planifiée	Description
Rafraîchir les dates de purge pour les documents d'employés	Cette tâche garantit que tous les documents d'employés dont la période de conservation a été modifiée depuis la dernière exécution de la tâche ne purgent pas un document. Cette tâche planifiée fonctionne avec la propriété sn_hr_ef.purge_stride_length pour déterminer quels documents d'employés pour un enregistrement d'utilisateur [sys_user] comportent des dates de purge recalculées.

Remarque :
Les tâches planifiées d'Employee Document Management s'exécutent quotidiennement par défaut. Pour modifier le moment d'exécution d'une tâche planifiée, reportez-vous à la section Calendriers par défaut .

Tables installées

Table	Description
Suivi des pièces jointes [sn_hr_ef_attachment_tracking]	Permet le suivi des pièces jointes copiées pour la purge. Il est aussi utilisé pour les pièces jointes copiées dans un ticket RH à partir d'une tâche RH.
Type de document [sn_hr_ef_document_type]	Enregistrements sur la catégorisation, l'accès, la politique de conservation et les conservations légales des documents d'employés.
Document d'employés [sn_hr_ef_employee_document]	Enregistrements sur un document d'employé, un type de document, une conservation de la purge, une date de purge, un employé, des balises, une taille, un format, une date de création et un créateur.
Préparation des documents d'employés sn_hr_ef_import_staging	Contient des informations sur les documents d'employés provenant de votre référentiel source. Ces informations sont mappées à des éléments requis pour l'importation dans Employee Document Management.
Conservation légale [sn_hr_ef_legal_hold]	Enregistrements sur la conservation légale placée sur un type de document ou un profil RH.
Journal de purge [sn_hr_ef_purge_log]	Configurable par les propriétés des documents d'employés. Détermine les champs devant apparaître sur les journaux de purge.
Période de conservation [sn_hr_ef_retention_period]	Enregistrements sur les périodes de conservation, y compris le type de décalage de date, les unités et la quantité.
Politique de conservation [sn_hr_ef_retention_policy]	Enregistrements sur les politiques de conservation, y compris les conditions dans lesquelles la politique s'applique, la période de conservation et le créateur.
Politique de sécurité [sn_hr_ef_security_policy]	Enregistrements sur les politiques de sécurité, y compris le CoE, l'autorisation de purge, les groupes, les rôles et le créateur.
Politique de sécurité de type de document	Associe les politiques de sécurité à un type de document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[sn_hr_ef_m2m_doc_type_sec_policy]	

Vue d'ensemble de Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Optimisation de la main d'œuvre pour RH simplifie le quotidien des gestionnaires d'agents RH pour développer des équipes performantes en optimisant les horaires et les affectations de travail, en répondant aux changements ad hoc en temps réel, en gérant les demandes de congés et en fournissant les compétences dont ils ont besoin pour réussir, le tout dans un seul espace de travail.

Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Gérez et maintenez la productivité de vos effectifs à partir d'une seule application à l'aide de Optimisation de la main d'œuvre pour RH. À l'aide de cette application, transmettez efficacement le travail à votre équipe, gérez les compétences et les calendriers de votre équipe et surveillez ses performances.

L'application est disponible dans les espaces de travail configurables. Les administrateurs peuvent configurer et personnaliser l'espace de travail à l'aide des options de l'application pour remplir efficacement les objectifs de service.

Optimisation de la main d'œuvre pour RH WFO vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Bénéficiez d'une visibilité en temps réel sur les éléments de travail, les escalades et les KPI par chaque canal afin de pouvoir optimiser la performance.
- Gérez les équipes de travail normales et les équipes d'astreinte à partir d'une expérience centralisée. Suivez la couverture des équipes, les échanges et les demandes de congés.
- Prévoyez la demande d'agent avec des scénarios de demande de modélisation précise afin d'analyser l'impact sur les calendriers des agents, et mettez à jour les prévisions pour doter le personnel adéquat en cas d'augmentation de la demande.
- Apportez aux agents les compétences dont ils ont besoin pour réussir en utilisant des plateformes de gestion de l'apprentissage internes et externes.

Optimisation de la main d'œuvre pour RH Fonctionnalités principales

Automatisation du coaching et de la formation des employés

Évaluez les performances de votre équipe et définissez des plans de coaching pour améliorer ses compétences.

Données d'application intégrées

Optimisez efficacement les effectifs en gérant les calendriers, les heures de travail et les files d'attente pour vos équipes. Vous pouvez évaluer les compétences, automatiser les recommandations d'agents en fonction de ces compétences et fournir des opportunités de mentorat pour les employés.

Ordonnancement

Gérez la planification de votre organisation à partir d'un emplacement central. Vous pouvez créer des plans d'équipe, des plans de calendrier, affecter des agents à des équipes et publier les calendriers. Gérez les approbations des équipes, échangez les équipes des agents et prévoyez les scénarios de dotation en personnel des agents.

Performance de l'équipe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez organiser chacune de vos équipes en groupes d’affectation. Vous pouvez définir un ensemble d'indicateurs clés de performance (KPI) pour analyser les performances de tous les groupes au sein d'une équipe donnée. À partir d’un emplacement central, vous pouvez explorer les mesures d’un groupe, d’un agent ou d’un incident au sein de cette équipe.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
En savoir plus sur la façon dont les gestionnaires utilisent Optimisation de la main d'œuvre pour RH.	Planifiez et configurez votre implémentation.	Planifiez, coachez et formez vos agents.

Référence
Découvrez les composants et rôles installés avec Optimisation de la main d'œuvre pour RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Utilisez Optimisation de la main d'œuvre pour RH pour optimiser vos effectifs et gérer efficacement vos équipes.

Gérez et surveillez le travail en temps réel effectué par vos agents sur différents canaux et dans différentes files d'attente. Coachez vos équipes afin qu'elles acquièrent les compétences nécessaires pour répondre aux demandes de vos clients. Planifiez efficacement vos équipes pour fournir une meilleure couverture avec la gestion des canaux intégrée.

En tant que gestionnaire, vous pouvez surveiller la demande d'agents et de compétences dans votre organisation pour résoudre les problèmes. Évaluez les compétences de l'agent, identifiez points à améliorer et offrez-lui une formation pour améliorer l'ensemble de ses compétences. Suivez les performances de vos équipes et gérez le calendrier de tous les agents de votre groupe d'affectation, le tout à partir d'un emplacement unifié.

En tant qu'agent, vous pouvez gérer votre propre calendrier, accéder au calendrier de vos pairs et demander des congés ou des changements d'équipe.

Page de destination de Manager Workspace

La page de destination fournit une vue d'ensemble en temps réel de la charge de travail actuelle et des performances de l'équipe. Affichez les mesures suivantes à l'aide de cartes de score avancées, de cartes combo et de graphiques linéaires ayant plusieurs ensembles de données tels que :

- KPI : tickets du jour, volume de tickets de cette semaine par état, tickets ouverts par service, derniers tickets ouverts mis à jour par âge (nombre de jours)
- Tickets clôturés : SLA respecté / SLA violé : ticket ouvert par backlog (graphique en courbes des tickets fermés), ticket ouvert par âge (graphique de 10 à 15 jours, 15 à 30 jours, plus de 30 jours)
- Approbations : vous pouvez afficher la liste des approbations de congés.

Ordonnancement

Accédez au calendrier de vos équipes pour savoir quels agents sont planifiés pour la couverture et quels agents ont pris un congé.

Dans Planification, vous pouvez également :

- affecter des agents à des équipes ;
- définir le temps de pause ;
- prévisualiser et publier le calendrier de l'équipe ;
- approuver les demandes de congés et de changement d'équipe des agents.
- Créez des équipes d'astreinte et affectez des groupes de rotation primaires et secondaires pour gérer les scénarios d'escalade.

Pour plus d'informations, consultez Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH.

Respect du calendrier

Accédez au calendrier de vos équipes pour savoir quels agents ont respecté leurs calendriers et prenez des décisions en temps opportun afin d'augmenter la performance de votre équipe en fixant les objectifs prévus en matière de respect.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avec le respect du calendrier, vous pouvez également :

- configurer et modifier le respect du calendrier, ainsi que les formules et propriétés de conformité afin de pouvoir les personnaliser pour votre organisation,
- accéder au calendrier de toutes vos équipes à partir d'un seul emplacement et obtenir des informations sur le respect par votre équipe des calendriers publiés,
- analyser l'historique de présence des membres de votre équipe,
- afficher les données historiques planifiées par rapport aux valeurs historiques réelles de votre équipe et de vos agents individuels,

Équipes

Surveillez les tendances de performances de vos équipes à l'aide des groupes KPI. Créez un ensemble de KPI et appliquez-les à tous les groupes au sein d'une équipe et évaluez les performances de l'équipe à partir d'un emplacement.

En utilisant Teams, vous pouvez également :

- identifier toutes les équipes que vous gérez et celles sur lesquelles vous avez une visibilité ;
- analyser les KPI qui sont cruciaux pour votre équipe ;
- explorer les agents au sein de chaque équipe et surveiller leurs performances ;
- accéder au profil de chaque agent pour afficher les détails tels que le gestionnaire, les pairs et les groupes d'affectation ;
- explorer les compétences de chaque agent ou les recommander pour le coaching.

Pour plus d'informations, consultez Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH.

Coaching et évaluation des compétences

Améliorez la qualité du travail effectué par vos agents à l'aide de Coaching. Évaluez les compétences des agents et recommandez celles dont ils ont besoin pour résoudre les problèmes. Identifiez les opportunités de coaching basées sur la recommandation et formez les agents pour acquérir ces compétences.

En utilisant Coaching, vous pouvez également :

- automatiser la notation et l'évaluation des compétences des agents ;
- utiliser des opportunités de coaching pour créer des évaluations ;
- suivre la formation affectée aux agents en fonction de leurs évaluations ;
- analyser les lacunes de compétences et recommander une formation.
- Les gestionnaires peuvent affecter des cours à des agents issus de systèmes de gestion de l’apprentissage (LMS) tiers, tels que Udemy, Pluralsight et Cornerstone OnDemand.

Pour plus d'informations, voir Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Optimisation de la main d'œuvre pour RH Page de destination de Manager Workspace

La page de destination de Manager Workspace affiche les mesures du travail en cours et aide les responsables à prendre des décisions éclairées.

La Optimisation de la main d'œuvre pour RH page de destination offre une vue à un seul volet des mesures clés et des KPI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- KPI

  Tickets du jour

  Affiche le nombre de tickets qui ont été résolus par les agents lors du premier contact avec le client.

  Volume de tickets de cette semaine par état

  Affiche le nombre de tickets qui sont dans le même état depuis 30 jours.

  Tickets P1

  Affiche le nombre de tickets qui ont été rouverts par les clients après leur résolution.

  Tickets de violation de SLA

  Affiche le nombre de tickets ouverts qui sont remontés par le client ou en interne.

  Tickets non affectés

  Affiche le nombre de tickets non affectés.

  SLA pour les tickets à risque

  Affiche le nombre de tickets avec leurs SLA à risque.

Chaque carte de score affiche également un graphique sur lequel vous pouvez cliquer pour analyser plus en détail les cas.

- Éléments de travail

  Ouvrir les tickets par service

  Affiche le nombre total de tickets ouverts. La carte de liste déroulante affiche également la répartition des tickets ouverts en fonction de l'état actuel : **Nouveau**, **Ouvert** et **En attente d'infos**.

  Derniers tickets ouverts mis à jour par âge (nombre de jours)

  Affiche le graphique des tickets ouverts qui ont été créés au cours des 10 à 15 derniers jours, de 15 à 30 jours et de plus de 30 jours.

- Agents

  Tickets clôturés : SLA respecté / SLA rompu

  Affiche le nombre d'agents dans l'équipe et la répartition des agents en fonction de leur état actuel : **Disponible**, **Hors ligne**, **En pause** et **Absent**.

  Approbations

  Affiche le nombre de demandes de congés des agents en attente d'approbation du gestionnaire.

  Demandes d'échange d'équipe

  Affiche le nombre de demandes d'échange d'équipes par les agents en attente d'approbation du gestionnaire.

  Performance de l'équipe

  Affiche un graphique des tickets ouverts et des tickets non affectés au cours des 12 derniers mois.

  Tickets réaffectés

  Affiche le nombre de demandes qui ont été réaffectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez cliquer sur les graphiques linéaires pour afficher davantage la liste des tickets.

- Tickets critiques ouverts : affiche la liste des tickets critiques ouverts qui ont été mis à jour le moins récemment. Cliquez sur **Afficher tout** pour afficher tous les tickets critiques.

Obtenez une vue d'ensemble de la page de destination de Manager Workspace et découvrez comment la configurer en Générateur d'IU fonction de vos besoins professionnels.

Configurer Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Activez Optimisation de la main d'œuvre pour RH et configurez les paramètres pour utiliser les applications Scheduling, Teams et Coaching.

Activer Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Optimisation de la main d'œuvre pour RH est hautement modulaire et offre un large éventail d'options telles que les applications Scheduling, Coaching et Teams dans Manager Workspace. Le module d'extension Configurable Workspace (sn_hr_wfo_workspa) active tous les autres modules d'extension dépendants pour permettre aux utilisateurs d'accéder aux applications Scheduling, Coaching et Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.
   Vous pouvez rechercher le plugin par son nae ou son ID/ Si vous ne trouvez pas de plugin, vous devrez peut-être le demander au ServiceNow personnel.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche :L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <nom du module d'extension>

Approbations RCA dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Après l'installation ou la mise à niveau vers la dernière Optimisation de la main d'œuvre pour RH version à partir de , des messages d'approbation d'accès restreint pour ServiceNow Storel'appelant (RCA) peuvent s'afficher.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis sélectionnez **Importer XML**.
3. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier XML que vous avez téléchargé.
4. Recherchez l'enregistrement du script d'approbation des RCA en masse de HR Agent WS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Exécuter le script** pour approuver tous les RCA demandés.

> **Remarque :**
> Le script correctif RCA peut approuver les RCA qui existent au moment de l'exécution. Après avoir exécuté le script RCA (si vous installez Document Templates à partir du ServiceNow Store, les modules d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events et Human Resources Scoped App: Employee Relations), réexécutez le script RCA pour approuver les nouveaux RCA.

Optimisation de la main d'œuvre pour RH Séparation de domaine

Optimisation de la main d'œuvre pour RH prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

L'objectif est de Optimisation de la main d'œuvre pour le service clientèle simplifier le quotidien des gestionnaires d'agents RH afin de développer des équipes performantes en optimisant les horaires et les affectations de travail, en répondant aux changements ponctuels en temps réel, en gérant les demandes de congés et en fournissant les compétences dont ils ont besoin pour réussir, le tout dans un seul espace de travail.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH

L'application Domain Separation est prise en charge.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configurer la planification pour Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Gérez les événements dans le calendrier de l'équipe. Créez des plans de calendrier, des plans d'équipe, des catégories d'événements et des types d'événements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les catégories d'événement

Ajoutez des catégories d'événements et créez ou mettez à jour des configurations de champ pour les événements dans Manager Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Les configurations de catégorie d'événement suivantes sont disponibles par défaut :

- Travail réel
- Pause
- Réunion
- D'astreinte
- Congé de l'équipe d'astreinte
- Temps de repos
- Formation
- Travail

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour les RH** > **Ordonnancement** > **Catégories d'événement**.
2. Dans la liste **Catégories d'événement**, cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour la catégorie d'événement.
4. Si vous souhaitez exclure cette catégorie d'événement pour le calcul de la couverture de l'agent, cochez la case **Exclure de la couverture**.
5. Dans la boîte de dialogue **Configuration du champ d'événement**, modifiez la configuration suivante si nécessaire :

Remarque :
vous pouvez supprimer toutes les propriétés qui ne s'appliquent pas à un type d'événement.

```
{
        "create": {             //Creates an event type form
           "attendees": {       //Adds the Attendees field
           "mandatory": true,     //Sets this field as mandatory
           "readOnly": false,     //Sets this field as read-only
           "allowAllUsers": false //Allows you to only add users managed by the logged-in
 user; to add any user, set this value to true
           },
           "startDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "endDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the form
           {
              "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field that displays on the form
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
                "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of the table referenced by the
field
                "field": "name", //Any field from the selected table whose display values must be
shown in the custom field
                "value": "",
                "mandatory": true,
                "additionalQueryString": ""
            }
            ]
        },
        "edit": {                   //Edit an event type form
            "attendees": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false,
            "allowAllUsers": false
            },
            "startDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "additionalSelectors": [
            {
                "fieldLabel": "Select Shift",
                "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
                "field": "name",
                "value": "",
                "mandatory": true,
                "additionalQueryString": ""
            }
            ]
        }
    }
```

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des types d'événement

Créez plusieurs événements et ajoutez-les au calendrier de l'équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour les RH** > **Ordonnancement** > **Configuration d'événement**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration d'événement

Champ	Description
Nom	Nom du type d'événement.
Catégorie	Type d'événement, par exemple, Réunion, Pause ou Congé.
Ordre de priorité	Priorité du type d'événement que vous souhaitez exclure de la couverture. Plus le nombre est élevé, plus la priorité est élevée.
Couleur	Couleur qui identifie ce type d'événement dans le calendrier de l'équipe.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les propriétés du respect du calendrier

Configurez les propriétés de respect du calendrier pour calculer le respect afin d'améliorer l'efficacité opérationnelle de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les paramètres de seuil pour le respect et la conformité indiquent avec combien de minutes d'avance ou de retard un agent peut pointer à l'entrée ou à la sortie par rapport à l'heure prévue sans que cela soit considéré comme une preuve de non-respect.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour les RH** > **Respect du calendrier** > **Paramètres**
2. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de propriétés du respect du calendrier

Champ	Description
Activer le respect du calendrier	Calcul et informations sur le respect du calendrier par les agents.
Seuil d'enregistrement anticipé de l'équipe planifiée (en minutes)	Heure réglée Arrivée anticipée. Ce temps est la durée acceptable pour qu'un agent intègre son équipe de travail avant l'heure réelle de l'équipe de travail. La valeur par défaut est de 60 minutes. Par exemple, si l'équipe de travail d'un agent est planifiée de 8h à 17h et que l'agent pointe à 7h, le seuil offre une flexibilité et l'agent n'est pas considéré comme un agent qui ne respecte pas le calendrier.
Pourcentage pour le seuil de respect du récapitulatif du temps de travail	Pourcentage fixé pour un seuil de respect. Les agents n'étant pas qualifiés pour être au-dessus de la valeur seuil définie (70 %) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas le calendrier.
Seuil inférieur du pourcentage de conformité du récapitulatif du temps de travail	Pourcentage de seuil inférieur défini pour la flexibilité en matière de conformité. Les agents qui ne satisfont pas aux valeurs de seuil de conformité inférieure et supérieure définies (80-120) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas la conformité. La valeur par défaut est de 80 %.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Seuil supérieur du pourcentage de conformité du récapitulatif du temps de travail	Pourcentage de seuil supérieur défini pour la flexibilité en matière de conformité. Les agents qui ne satisfont pas aux valeurs de seuil de conformité inférieure et supérieure définies (80-120) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas la conformité. La valeur par défaut est de 120 %.
Seuil par défaut pour la génération d'événements de pointage au départ (en minutes)	Seuil par défaut pour générer un événement automatique de pointage à la sortie si un agent oublie de pointer en sortie. La valeur par défaut est de 60 minutes. Par exemple, si l'équipe de travail d'un agent est planifiée de 8h à 17h et que l'agent ne pointe pas à sa sortie à 17h, le système attend 60 minutes, c'est la durée seuil, et génère un événement de pointage automatique à la sortie.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier les formules de respect au calendrier et de conformité en utilisant des points d'extension

Configurez et modifiez le respect du calendrier, ainsi que les formules et propriétés de conformité à l'aide de points d'extension scriptés pour les personnaliser par rapport à votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le sn_shift_planning. Point d'extension ScheduleAdherenceExtPt et créez une implémentation pour configurer les formules. Vous pouvez créer plusieurs implémentations. Cependant, l'implémentation avec le numéro d'ordre le plus bas est exécutée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Recherchez sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt.
3. Sur la bannière du formulaire, cliquez sur le lien **ici** pour modifier l'enregistrement.
4. Pour créer votre script de points d'extension, cliquez sur **Créer une implémentation** dans les liens connexes.
5. Modifiez les formules pour calculer le respect du calendrier et la conformité dans les méthodes getAdherencePercentage et getConformancePercentage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
var ScheduleAdherenceExtPt = Class.create();
ScheduleAdherenceExtPt.prototype = {
    initialize: function() {
    },

    getAdherencePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var adherencePercentage;
        return adherencePercentage;
    },

    getConformancePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var conformancePercentage;
        return conformancePercentage;
    },

    type: 'ScheduleAdherenceExtPt'
};
```

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Les calculs du respect du calendrier et de la conformité sont basés sur les formules dans l'implémentation.

Points d'extension du type d'événement dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Utilisez des points d'extension pour appeler des scripts pour les catégories d'événement telles que Réunion, Congé ou Temps de travail.

Pour afficher la liste des points d'extension que vous pouvez utiliser pour Optimisation de la main d'œuvre pour RH, accédez à **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**. Dans la liste Points d'extension, ouvrez le point d'extension `sn_shift_planning.EventManager`.

Utilisez les points d'extension scriptés pour intégrer des personnalisations sans modifier les composants de base du code d'application. Lors de la personnalisation d'une application de base, vous implémentez les points d'extension scriptés en créant le script personnalisé inclus et en les inscrivant par rapport aux points d'extension scriptés.

Points d'extension pour les types d'événement

`sn_shift_planning.EventManager`	Implémentez ce point d'extension pour personnaliser la logique pour les catégories d'événement que vous créez.

Vous pouvez utiliser des points d'extension pour créer des événements tels que les demandes de réunion, de formation et de congés. Pour des exemples d'implémentation de point d'extension, consultez les instances d'extension suivantes dans la liste connexe des Implémentations :

Catégorie	Script d'extension
Réunion	`AgentScheduleMeetingEventManager`
Pause	`AgentScheduleBreakEventManager`
Formation	`AgentScheduleTrainingEventManager`
Congé	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
Travail	`AgentScheduleWorkEventManager`
Astreint	`AgentScheduleOnCallEventManager`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégorie	Script d'extension
Congé d’astreinte	`AgentScheduleOnCallTimeOffEventManager`
Travail réel	`AgentScheduleActualWorkEventManager`

Configurer des Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Organisez vos équipes en groupes d’affectation et créez des rapports pour que ces groupes aient une visibilité sur les performances de l’équipe.

En tant qu’administrateur, vous pouvez configurer des KPI ainsi que des KPI enfants. Les KPI enfants s'affichent lorsque vous analysez les KPI de niveau supérieur. Par exemple, les KPI de tickets fermés ont des tickets P1, des tickets P2 en tant que KPI enfants.

Créer des groupes de KPI pour surveiller les performances

Créez des groupes d'indicateurs clés de performance (KPI) avec les KPI qui comptent le plus pour vos équipes. Lorsque vous associez vos groupes de KPI à des groupes d'affectation, vous pouvez surveiller la performance de votre équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure

1. Créez un groupe de KPI.
   a. Accédez à la **Optimisation des effectifs pour les RH** > **Performances de l'équipe** > **Groupes de KPI**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le groupe de KPI.
   d. Dans le menu **Type**, sélectionnez **Équipes**.
   e. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   Vous pouvez ajouter jusqu'à cinq KPI à un groupe de KPI.
2. Ajoutez des KPI à un groupe de KPI.
   a. Dans la liste connexe **KPI**, cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **KPI** , sélectionnez l'indicateur clé de performance à appliquer pour ce groupe.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
3. Ajoutez des groupes d'affectation de KPI au groupe de KPI.

Remarque :

- Vous pouvez associer un groupe d'affectation de KPI à un seul type de KPI.
- Vous pouvez ajouter des gestionnaires supplémentaires à chaque groupe d'affectation.
- Vous pouvez associer un utilisateur à un groupe de KPI en tant que groupe d'affectation principal pour cet utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans l'onglet **Groupes d'affectation**, cliquez sur **Modifier**.

b. Déplacez les groupes d'affectation souhaités de la collection vers la liste Groupes d'affectation.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter des gestionnaires à un groupe d'affectation de KPI

Ajoutez des gestionnaires à un groupe d’affectation de KPI.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez associer un utilisateur à un groupe d’affectation primaire en sélectionnant le groupe dans l’utilisateur

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour les RH** > **Performances de l'équipe** > **Gestionnaires supplémentaires**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Groupe d'affectation**, sélectionnez un groupe d'affectation.
4. Dans le champ **Gestionnaire**, sélectionnez un gestionnaire que vous souhaitez ajouter à ce groupe d'affectation.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Gérez les compétences des agents et évaluez la qualité des tâches effectuées. Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences pour les agents. Formez vos agents avec du contenu d'apprentissage interne et externe.

Configurer un indicateur à afficher dans l’onglet Vue d’ensemble de Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Ajoutez une propriété système pour afficher l'indicateur souhaité dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching dans l'application Coaching.

Avant de commencer

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le Optimisation de la main d'œuvre pour RHServiceNow Storefichier . Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer Optimisation de la main d'œuvre pour RH.

Définissez le périmètre de l'application Carte sur **Coaching**. Pour en savoir plus sur la définition du périmètre de l'application, consultez Définir le périmètre de l'application Carte .

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remplacez l'indicateur existant par n'importe quel indicateur Analyse des performances ayant les répartitions Affecté à et Groupe d'affectation à afficher dans l'onglet Vue d'ensemble de Coaching dans l'application Coaching.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez sys_properties.list.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
Nom	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
Application	Coaching
Type	chaîne
Valeur	{"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"} où <name> est le nom de l'indicateur que vous souhaitez afficher dans l'onglet Vue d'ensemble Coaching et <ID système> est l'identificateur d'enregistrement unique Exemple : ○ Nom : % d'incidents P1 résolus lors du premier appel ○ ID système : 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "% of P1 incidents resolved on first call", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
Rôles de lecture	sn_coaching.coach

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'indicateur configuré remplace l'indicateur existant dans l'onglet Vue d'ensemble de l'application Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH.

Configurer la prédiction de compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Collectez des données de compétences basées sur les compétences que des agents ont utilisées pour la résolution de tickets. Utilisez l'apprentissage supervisé pour recommander ces compétences de sorte que les agents résolvent des tickets ouverts similaires. Vous pouvez également trouver des modèles dans les différentes utilisations des compétences pour la résolution des tickets et utiliser l'apprentissage non supervisé pour recommander des compétences pour les agents.

Avant de commencer

Configurez les compétences. Pour plus d'informations, consultez Gestion des compétences .

Intelligence prédictive doit être installé et configuré sur votre instance pour former les modèles. Pour en savoir plus, consultez Intelligence prédictive .

Activez le module d'extension de l'application Recommandation de compétences (com.snc.sre) pour utiliser l'intelligence prédictive pour recommander des compétences.

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure

1. Configurez la propriété de prédiction de compétences.
2. Exécutez les modèles de définition de solution tels que *`Recommend similar skills for cases`* ou *`Recommend skills from similar cases`* pour former les solutions supervisées et non supervisées. Pour en savoir plus sur la formation d'une solution, consultez Créer et former une solution de similarité .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Exécutez la tâche planifiée `Start skill prediction` tous les jours pour commencer à prédire des compétences pour les tickets ou les agents.
   Cette tâche planifiée est désactivée par défaut. Lorsque vous l'activez, la tâche s'exécute quotidiennement à 1h00 du matin sur tous les tickets résolus le jour précédent. La tâche ajoute ensuite les compétences à la table Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_user_predicted_skill] et à la table Compétence prévue pour la tâche [sn_sre_task_predicted_skill].

   Remarque :
   Les compétences recommandées apparaissent une fois que le nombre d'enregistrements dans la table [sn_sre_task_predicted_skill] dépasse la valeur définie dans la [sn_sre. user_predicted_skill_threshold].

Utiliser des points d'extension pour la prédiction de compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Utilisez des points d'extension scriptés pour personnaliser la prédiction de compétences pour les tâches.

Avant de commencer

Le point d'extension Recommandation de compétences est inclus dans le module d'extension Recommandation de compétences (com.snc.sre).
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer plusieurs implémentations pour chaque point d'extension et fournir un numéro de commande pour chaque implémentation. L'implémentation avec le numéro de commande le plus bas est exécutée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension client**.
2. Dans la liste des points d'extension, sélectionnez **Recommandation de compétences** (sn_sre.SkillPredictionAPI).
3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour créer une nouvelle implémentation de recommandation de compétences, cliquez sur **Créer une implémentation**.
   - Pour modifier une implémentation existante, à partir de la liste connexe **Implémentations**, sélectionnez une classe.
4. Modifiez le script selon les besoins.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer un menu Liste à afficher dans l'onglet Apprentissage dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Ajoutez une liste ou des catégories de liste pour modifier le menu Liste pour Coaching with Learning dans l'application Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH.

Avant de commencer

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec l'espace Optimisation de la main d'œuvre de travail configurable pour RH à partir de .ServiceNow Store Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer Optimisation de la main d'œuvre pour RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définissez le périmètre de l'application Carte sur **Coaching avec Learning**. Pour en savoir plus sur la définition du périmètre de l'application, consultez Définir le périmètre de l'application Carte .

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_ux_list_menu_config.list`.
2. Cliquez sur **l'enregistrement de la liste d'apprentissage** .
3. Sous Catégorie de liste UX, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Catégorie de liste

Champ	Valeur
Titre	Entrez le nom de la catégorie de liste.
Description	Entrez une brève description de la catégorie de liste.
Commande	Entrez une valeur pour définir la position de la catégorie de liste dans la liste actuelle.
Actif	Cochez la case pour rendre la catégorie de liste visible.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Sous Listes UX, cliquez sur **Nouveau** pour créer des listes dans cette catégorie de liste.
7. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Formulaire de catégorie de liste UX

Champ	Valeur
Titre	Entrez le nom de la liste.
Table	Sélectionnez la table pour les données que vous souhaitez afficher dans la liste.
Configuration	Sélectionnez **Liste d'apprentissage**.
Colonnes	Sélectionnez les colonnes que vous souhaitez afficher pour la table.

8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer la prévision de la demande dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Configurez les données à collecter, modifiez les paramètres de prévision et étalonnez les ajustements manuels à l'aide de la prévision de la demande.

Configurer la collecte de données pour Demand Forecast

Définissez les données que vous souhaitez collecter pour les tickets, les interactions ou toute table pour prévoir le nombre d'agents nécessaires pour vos besoins en personnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vous devez avoir activé le module d'extension MetricBase [com.snc.clotho] pour utiliser Demand Forecast dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH. Pour en savoir plus, consultez Demander le produit MetricBase .

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour les RH** > **Prévision de la demande**.
2. Définissez les données que vous souhaitez collecter pour les agents prévisionnels afin de résoudre les tickets.
   a. Cliquez sur **Définitions des collectes de données**.

      Consultez la Composants installés avec Optimisation de la main d'œuvre pour RH section pour connaître la liste des configurations disponibles par défaut.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de configuration des prévisions

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de prévision de collecte.
Table	Table utilisée pour la collecte des données.
Type	Le type de définition de la collecte de données est défini sur **Collecte** par défaut et collecte les données à l'aide d'une tâche planifiée.
Champ de date	Données que vous pouvez ajouter à la prévision pour le futur.
Conditions	Conditions que vous pouvez définir afin de capturer les données dont vous avez besoin.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.
   e. Créez un index pour la table que vous avez créée à l'aide du champ de date et des conditions que vous avez ajoutées à la table. Pour en savoir plus sur la création d'un index de table, consultez Créer un index de table .

Ajouter des paramètres à définir dans la formule

Ajoutez des paramètres à définir dans la formule pour calculer le nombre d'agents par heure dans une journée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour les RH** > **Prévision de la demande** > **Paramètres de formule**.
2. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le paramètre.
3. Effectuez l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous devez ajouter une valeur à calculer pour la formule, saisissez une valeur dans le champ **Valeur** .
- Si vous souhaitez utiliser l'API de la carte de score Performance Analytics ou une API personnalisée, sélectionnez **Avancé**, puis ajoutez un script.

Les paramètres de prévision Temps de travail moyen sur des tickets et Temps de travail moyen sur des conversations instantanées fournis par défaut sont des exemples de la façon dont vous pouvez utiliser des scripts pour ajouter les paramètres. Pour obtenir la liste des paramètres fournis par défaut, reportez-vous à la section Composants installés avec Optimisation de la main d'œuvre pour RH.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer la formule de conversion de ressource

Configurez la formule de conversion de ressource.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour les RH** > **Prévision de la demande** > **Formule de conversion de ressource**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des prévisions

Champ	Instructions
Nom	Nom de la configuration de prévision des ressources.
Type	Le type est défini sur **Formule de conversion de ressource**.
Formule	Formule pour calculer le nombre prévu d'agents dont vous avez besoin. Dans la section Liens connexes, procédez comme suit : ○ Cliquez sur **Parcourir la configuration des prévisions**, sélectionnez la configuration de prévision à ajouter à la formule et cliquez sur **Ajouter**. ○ Cliquez sur Parcourir la configuration des prévisions, sélectionnez le paramètre de prévision à ajouter à la formule et cliquez sur **Ajouter**. **Remarque :** **FC** fait référence à la configuration de la prévision et **FP** fait référence au paramètre de prévision.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configuration des prévisions de groupe

Associez un groupe d'affectation à la formule de conversion de ressource. Vous pouvez affecter une configuration de prévision à plusieurs groupes d'affectation, mais un groupe d'affectation ne peut avoir qu'une seule configuration de prévision.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour les RH** > **Prévision de la demande** > **Configuration des prévisions de groupe**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les champs du formulaire de configuration des prévisions de groupe.
   - Dans le champ **Groupe d'affectation** , parcourez et sélectionnez le groupe auquel vous souhaitez associer une configuration de prévision.
   - Dans le champ **Configuration des prévisions** , parcourez et sélectionnez une **formule de conversion de ressource**.

Modifier les paramètres de prévision pour visualiser les données de prévision

Configurez et modifiez les paramètres de prévision pour observer le comportement de la prévision lorsque vous variez la durée de la période, les périodes de prévision ou l'algorithme. Vous pouvez afficher la prévision modifiée sur la visualisation des séries chronologiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin, sn_hr_wfo.manager

L'utilisateur ayant ces rôles doit également être un gestionnaire du groupe d'affectation associé à la formule de conversion de ressource.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir les dates de début et de fin pour lesquelles vous souhaitez visualiser les données de prévision. La date de début d'une configuration de prévision est basée sur le nombre de jours historiques que vous souhaitez prendre en compte pour la visualisation des données. Celui-ci est réglé à l'aide de la `sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart`commande .

La prévision publiée n'est prise en compte dans le calendrier de l'équipe que lorsque la tâche **Prévoir des ressources pour l'avenir** est exécutée.

La date de début par défaut est fixée à 3 jours plus tôt à compter de la veille du jour actuel. La date de fin est calculée en fonction de la durée de la période et des périodes de prévision représentées en jours. Par exemple, si la période est de 1 jour et que les périodes de prévision sont de 30 jours, alors la date de fin est de 30 jours, jour actuel compris. La prévision peut être générée pour une période maximale de 90 jours.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Cliquez sur **Prévisions**.
4. Sélectionnez le modèle de prévision pour lequel vous souhaitez afficher les données des séries chronologiques.
   Vous pouvez visualiser chacun des paramètres de prévision créés pour le modèle de prévision.
5. Cliquez sur l'icône d'engrenage ( ).
6. Cliquez sur le signe plus (+).
7. Configurez le paramètre de prévision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste **Unité de durée des périodes**, sélectionnez l'unité pour la durée de la période de prévision.

b. Dans le champ Durée de la **période** , entrez la durée de la période de prévision.

c. Dans le champ **Périodes de prévision**, saisissez le nombre de saisons, qui correspond à la longueur de la période, pour laquelle vous souhaitez faire une prévision.

d. Dans le champ **Algorithme**, sélectionnez un algorithme que vous souhaitez utiliser pour calculer la prévision.

e. Cliquez sur **Mettre à jour**.
La prévision est créée à l'état **Brouillon**. La prévision est calculée et affichée dans le modèle de prévision. Vous pouvez analyser la prévision avec les nouveaux paramètres de prévision avant de la publier.

8. Pour prévisualiser une prévision avant de la publier, cliquez sur **Aperçu**.
La prévision est calculée à l'aide de l'algorithme et des paramètres configurés dans le paramètre de prévision. Lorsque vous créez un ajustement manuel pour prédire les ressources futures, Demand Forecast superpose l'ajustement dans le graphique des séries chronologiques.

9. Publier les paramètres de prévision.

- Pour publier un nouveau paramètre de prévision, cliquez sur **Enregistrer**, puis cliquez sur **Publier**.
- Pour publier un paramètre de prévision actif, cliquez sur **Publier**.

Remarque :
Vous ne pouvez avoir qu'une seule prévision à l'état **Publié**, qui est utilisée pour calculer les ressources.

Lorsque le paramètre de prévision est publié :

- L'état de l'enregistrement est défini sur **Publié**.
- La tâche **Prévoir des ressources pour l'avenir** s'exécute quotidiennement et utilise les paramètres de prévision publiés pour calculer la prévision de l'agent. Le calcul utilise la formule de conversion de ressource pour calculer les données de prévision à partir du point en cours. Vous pouvez afficher les ressources mises à jour dans le calendrier de l'équipe.
- Tous les autres paramètres de prévision qui ont été créés seront non publiés et inactifs.

Créer un ajustement manuel pour une prévision

Ajustez manuellement les prévisions pour les affiner et obtenir plus de précision. Créez l'ajustement pour une période spécifiée et analysez l'impact sur votre prévision.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

L'utilisateur ayant ces rôles doit également être un gestionnaire du groupe d'affectation associé à la formule de conversion de ressource.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Cliquez sur **Prévisions**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez le modèle de prévision pour lequel vous souhaitez effectuer un ajustement manuel.
5. Cliquez sur l'icône Ajustements manuels ().
6. Effectuez un ajustement manuel.
   a. Cliquez sur le signe plus (+).
   b. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Nom de champ	Description
Nom	Nom de l'ajustement manuel.
Date/heure de début	Date et heure auxquelles l'ajustement manuel de la prévision doit commencer.
Date/heure de fin	Date et heure auxquelles l'ajustement manuel de la prévision doit s'arrêter.
Unité d'ajustement	Unité de l'ajustement manuel. Unités disponibles : ▪ Pourcentage : pourcentage de la valeur d'ajustement. Par exemple, si les données de prévision indiquent le nombre de tickets et si la valeur d'ajustement est 15, l'ajustement manuel indique une augmentation de 15 % du nombre de tickets par rapport aux données de prévision. ▪ Nombre : nombre de valeurs d'ajustement. Par exemple, si les données de prévision indiquent le nombre de tickets et si la valeur d'ajustement est 15, l'ajustement manuel indique une augmentation de 15 tickets par rapport aux données de prévision.
Valeur d'ajustement	Valeur numérique pour laquelle vous souhaitez ajuster la prévision. La valeur est appliquée à chaque groupe de la table Groupes [sys_user_groups]. La visualisation de l'ajustement manuel sur le graphique des séries chronologiques affiche les données de vos groupes. Supposons par exemple que la valeur est 15 et que l'unité est numéro. Si vous avez deux groupes pour un modèle de prévision et que les deux groupes ont 2 agents chacun avant de faire la superposition manuelle, lorsque vous entrez la valeur 15, elle est appliquée à chacun des deux groupes et la valeur totale affichée est 34. Le calcul est effectué comme suit : ▪ Deux agents pour le groupe A + la valeur d'ajustement 15 = 17 ▪ Deux agents pour le groupe B + la valeur d'ajustement 15 = 17 Le total est de 34. Si vous avez deux groupes pour un modèle de prévision et que les deux ont un volume (par exemple : Tickets/Messageries instantanées) de 2 avant de faire la superposition manuelle, lorsque vous saisissez la valeur 15, elle est appliquée à chacun des deux groupes et la valeur totale affichée est 34. Le calcul est effectué comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de champ	Description
	▪ Deux tickets/chats pour le groupe A + la valeur d'ajustement 15 = 17 ▪ Deux tickets/chats pour le groupe B + la valeur d'ajustement 15 = 17 Le total est de 34.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.
L'ajustement manuel est créé à l'état **Brouillon**. L'ajustement manuel est calculé et s'affiche sous forme de ligne verte dans le modèle de prévision. Vous pouvez analyser ou mettre à jour la prévision avec cet ajustement manuel avant de la publier.

7. Publiez l'ajustement manuel.

a. Cliquez sur l'ajustement manuel enregistré que vous souhaitez utiliser pour la prévision des ressources.

b. Cliquez sur **Publier**. L'état passe à **Prêt pour publication**.
Lorsque la tâche **Prévoir des ressources pour l'avenir** est exécutée, elle calcule la prévision, vérifie les ajustements manuels, applique ces valeurs le cas échéant, et passe la prévision à l'état **Publié**.

Remarque :

- Lorsque vous annulez la publication d'une prévision, elle passe à l'état **Brouillon**. Vous pouvez supprimer une prévision qui est à l'état **Brouillon**.
- Si vous souhaitez mettre fin à un ajustement manuel une fois qu'il a commencé et avant sa date de fin, vous pouvez cliquer sur **Terminer maintenant**.

La prévision ne sera plus utilisée dans la formule de conversion de ressource.

Lorsque l'ajustement manuel est publié :

- L'état de l'enregistrement est défini sur **Publié**.
- Les valeurs ajustées sont utilisées dans la formule de conversion de ressource et dans la prévision de demande affichée sur le calendrier.
- Toutes les autres configurations d'ajustement manuel qui ont été créées ne sont pas publiées et passent à l'état **Brouillon**.

Utiliser Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Améliorez la qualité et l'efficacité de vos équipes en utilisant la planification intelligente, la structure de l'équipe et les scores uniques actualisés en temps réel. Surveillez les conversations instantanées et aidez les agents à traiter les tickets. Évaluez la qualité des tâches effectuées, recommandez des compétences pour les agents et formez-les pour remédier aux lacunes en matière de compétences.

Optimisation de la main d'œuvre pour RH Manager Workspace

Surveillez les performances de travail et d'organisation de vos équipes à l'aide de Optimisation de la main d'œuvre pour RH. Suivez l'état des tickets sur lesquels vos équipes travaillent à un moment donné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
En tant que responsable de l'espace de travail, vous pouvez : • analyser les tickets sur lesquels votre équipe travaille actuellement ou les tickets qui n'ont pas encore été affectés ; • surveiller les tickets avec des SLA rompus, escaladés ou ceux qui n'ont pas été ouverts depuis 30 jours ; • suivre les tâches, les conversations instantanées et les affectations de travail de l'équipe pour analyser la performance de l'ensemble de votre organisation.	sn_hr_wfo.gestionnaire

Surveillez le travail de votre agent lorsque vous démarrez votre journée, affichez les rapports à surveiller et accédez aux tickets à traiter. Analysez la performance d'une équipe spécifique pour une période de temps souhaitée en sélectionnant l'équipe dans la liste Équipes ainsi que la plage de dates souhaitée.

Tickets du jour

Nombre total de tickets ouverts en attente de traitement par des agents. L'ensemble des tickets est réparti en **Nouveau**, **Ouvert** et **En attente d'infos**.

Volume de tickets de cette semaine par état

Nombre total de tickets et d’interactions en file d’attente pour la semaine.

Ouvrir les tickets par service

Graphique des tickets ouverts et non affectés et graphique des tickets ouverts depuis 10 à 15 jours, 15 à 30 jours, plus de 30 jours

Titre	Type	Description
Tickets du jour	Score unique	Nombre total de tickets ouverts en attente de traitement par des agents. L'ensemble des tickets est réparti en **Nouveau**, **Ouvert** et **En attente d'infos**.
Volume de tickets de cette semaine par état	Score unique	Nombre total de tickets et d'interactions en file d'attente pour être affectés à des agents.
Tickets P1	Score unique	Nombre de tickets P1.
Tickets de violation de SLA	Score unique	Ensemble des agents que vous gérez. Le nombre d'agents est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
		réparti en **Disponible**, **Pause**, **Absence** et **Hors ligne**.
Demandes de congé	Score unique	Demandes de congé effectuées par des agents.
Tickets non affectés	Score unique	
SLA pour les tickets à risque		
Ouvrir les tickets par service	Score unique	Demandes effectuées par des agents pour échanger des équipes avec d'autres agents.
Tickets fermés	Graphique linéaire et à barres empilées	Graphique des tickets ouverts et non affectés et graphique des tickets ouverts depuis 10 à 15 jours, 15 à 30 jours, plus de 30 jours
Performance de l'équipe	Liste	Liste de tous les tickets critiques ouverts qui ont été mis à jour le moins récemment.

Teams dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Utilisez Teams pour suivre et analyser les tendances de performance de vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez surveiller les tendances de chaque agent au sein de votre équipe et comparer vos agents ou les membres de votre équipe les uns avec les autres.

Avec Teams, vous pouvez :

- identifier les lacunes de compétences afin que vous puissiez recommander quelles compétences sont nécessaires pour coacher vos agents ;
- organiser vos équipes en groupes d'affectation. Vous pouvez ajouter un ensemble d'indicateurs clés de performance (KPI) pour vous aider à mesurer la performance de l'équipe de façon cohérente entre les groupes.
- comparer les KPI entre plusieurs équipes appartenant au même groupe de KPI ;
- afficher les KPI dans une plage de dates sélectionnée ;
- explorer un KPI au niveau de l'équipe pour afficher la répartition des KPI entre tous les membres de l'équipe individuels ;
- afficher la tendance des KPI pour analyser les prévisions futures pour chacun des KPI, si la plage de dates affiche les dernières valeurs ;
- Des cibles peuvent être définies sur les KPI via la page de performance de l'équipe au niveau global ou individuel. Lorsque des cibles sont définies, la courbe de tendance les reflète.
- explorer le niveau de l'agent individuel pour obtenir une vue à 360 degrés du travail en cours, des KPI historiques, de l'historique de présence, de l'utilisation de la capacité des canaux, des compétences et des congés à venir.

Analyser les tendances de performances

Analyser les tendances pour suivre le respect et la performance de vos équipes au sein d'un groupe de KPI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin, sn_hr_wfo.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Analysez les données en explorant les données d'une équipe, d'un membre de l'équipe spécifique, d'un indicateur ou d'un ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Teams .
3. Sélectionnez une plage de dates pour afficher la performance de vos équipes pour cette période.
   Vous pouvez définir la plage de dates par défaut à l'aide de *.sn_team_perf.default_date_range*
4. Analysez la performance de l'équipe.
   a. Sélectionnez une équipe.
   b. Dans l'onglet **Performance**, suivez et analysez la performance de l'indicateur global pour tous les membres de l'équipe.
   c. Explorez les données de cette équipe :

À	Effectuez cette action
Analyser la performance de l'indicateur	▪ Pour analyser la performance de l'indicateur pour l'équipe, cliquez sur une valeur d'indicateur pour l'équipe dans la ligne d'en-tête. ▪ Pour analyser la performance de l'indicateur pour un membre de l'équipe, cliquez sur une valeur d'indicateur pour le membre de l'équipe.
Suivre les tickets	Cliquez sur l'onglet **Tâches** et analysez tous les tickets associés à l'équipe. ▪ Pour afficher les détails relatifs à un ticket, sélectionnez un ticket. ▪ Pour afficher les détails relatifs à un membre de l'équipe, sélectionnez un membre de l'équipe.

Vous pouvez également consulter les tickets, les détails des groupes d'affectation, les gestionnaires supplémentaires et les informations pertinentes pour l'équipe.

Planification dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Utilisez la planification pour gérer efficacement vos ressources en planifiant et en gérant les calendriers, les effectifs et les équipes de travail parmi vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez également effectuer une intégration à On-Call Scheduling, créer des équipes et planifier des rotations d'astreinte.

Grâce à la planification, vous pouvez :

- ajouter des réunions, une formation, des demandes de congés ou un changement d'équipe ad hoc à l'aide du calendrier d'équipe ;
- filtrer les agents dans le calendrier de l'équipe en fonction de leur emplacement, de leur région, de leurs groupes d'affectation ou de tout champ de l'enregistrement de l'agent ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- créer des équipes et des plans de calendrier pour les agents ;
- approuver ou rejeter les demandes de congés et d'échange d'équipes des agents ;
- suivre et gérer le calendrier de l'équipe en visualisant les équipes planifiées par rapport aux heures réelles de pointage à l'entrée et à la sortie pour le jour ou la semaine sélectionnés ;
- analyser si les membres de votre équipe respectent les calendriers. Si vous remarquez un problème potentiel, vous pouvez alerter facilement votre équipe afin qu'elle prenne des mesures immédiates.
- utiliser les rapports de respect historiques pour analyser et recommander des opportunités de coaching pour vos agents.

Pour en savoir plus sur les indicateurs clés de performance, les filtres et les barres latérales, reportez-vous à la section Explorer les indicateurs avec les détails des KPI

Créer un plan d'équipe

Planifiez des roulements pour votre équipe afin de vous assurer de couvrir toutes les affectations de travail et les pauses. Vous pouvez également spécifier les jours de la semaine pour lesquels vous souhaitez remplacer les équipes planifiées.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans l'onglet **Équipes**, les équipes sont regroupées par équipes actives et inactives. Le panneau latéral contextuel affiche les équipes actives et inactives dans l'ordre dans lequel elles apparaissent dans l'onglet **Équipes** .

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Équipe**.
4. Cliquez sur l'icône (+).
   - Pour créer une équipe de travail, reportez-vous à Créer une équipe de travail.
   - Pour créer une équipe d'astreinte, reportez-vous à Créer une équipe d'astreinte.

Créer une équipe de travail

Créez une équipe de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Créez un plan d'équipe. Créer un plan d'équipe

Procédure

1. Cliquez sur **Équipe de travail**.
2. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour l'équipe.
3. Sélectionnez la fenêtre de temps pour l'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **Fuseau horaire**, sélectionnez le fuseau horaire des utilisateurs que vous souhaitez allouer à l'équipe.

> **Remarque :**
> Pour ajouter une équipe pour les agents qui travaillent dans leurs fuseaux horaires locaux, sélectionnez l'option **Utiliser le fuseau horaire de l'agent**. Le système utilise le fuseau horaire spécifié dans l'enregistrement utilisateur de l'agent.

b. Dans le champ **Heure de début**, saisissez l'heure du jour où vous souhaitez démarrer le changement.

c. Dans le champ **Heure de fin**, saisissez l'heure du jour où vous souhaitez terminer le changement.

4. Définissez les jours de la semaine que vous souhaitez ajouter à cette équipe.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter des pauses dans le calendrier d'une équipe

Après avoir créé une équipe de travail, vous pouvez ajouter des pauses dans le calendrier de l'équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Avant d'ajouter des pauses de calendrier à une équipe, assurez-vous de créer un plan d'équipe et une équipe de travail. Voir Créer un plan d'équipe. Créer une équipe de travail, Créer une équipe de travail.

Procédure

1. Sélectionnez l'équipe que vous avez créée.
2. Cliquez sur **Ajouter une pause**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour la pause.
4. Définissez une durée pour la pause.
   - Dans le champ **Durée**, entrez la durée de la pause.
   - Dans le champ **Première heure de début** , entrez la première heure de début de la pause.
   - Dans le champ **Dernière heure de fin** , entrez la dernière heure de fin de la pause.

     Par exemple, vous pouvez définir la première heure de début sur 11h00, la dernière heure de fin sur 15h00, et la durée de la pause sur une heure. Si vous ajoutez quatre agents à l'équipe de travail, l'application de planification échelonne automatiquement la durée de la pause pour chaque agent. Échelonnez les pauses pour vous assurer que quatre de vos agents peuvent couvrir l'intégralité de la durée de l'équipe.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une équipe d'astreinte

Créez une équipe d'astreinte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créez un plan d’équipe. Créer un plan d'équipe

Procédure

1. Cliquez sur **Équipe d'astreinte**.
2. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour l'équipe.
3. Dans le champ **Groupe**, sélectionnez un groupe que vous souhaitez affecter pour l'équipe.
4. Sélectionnez la fenêtre de temps pour l'équipe.
   a. Dans le champ **Heure de début**, saisissez l'heure du jour où vous souhaitez démarrer le changement.
   b. Dans le champ **Heure de fin**, saisissez l'heure du jour où vous souhaitez terminer le changement.
   c. Dans le menu **Fuseau horaire**, sélectionnez le fuseau horaire des utilisateurs que vous souhaitez allouer à l'équipe.
5. Définissez les jours de la semaine que vous souhaitez ajouter à cette équipe.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une rotation d’astreinte

Après avoir créé une équipe d’astreinte, créez une rotation d’astreinte pour pouvoir alterner l’équipe entre les employés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Avant de créer la rotation d’astreinte, créez une équipe d’astreinte. Voir Créer une équipe d'astreinte.

Procédure

1. Sélectionnez l'équipe que vous avez créée.
2. Cliquez sur **Créer une rotation**.
3. Dans le champ **Agents**, sélectionnez les noms des agents que vous souhaitez intégrer à l'équipe.
   Lorsque vous cliquez sur le champ, le nom de tous les agents qui appartiennent au groupe pour lequel l'équipe d'astreinte est créée s'affiche.
4. Dans le champ **Intervalle de rotation**, choisissez si vous souhaitez que la rotation soit quotidienne ou hebdomadaire.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

> **Remarque :**
> Le champ **Type d'escalade** est automatiquement renseigné avec la valeur du champ **Alterner les listes** si plusieurs listes ont été créées pour la rotation. Si ce n'est pas le cas, il est renseigné avec la valeur du champ **Alterner les membres**.

6. Cliquez sur **Publier** pour rendre l'équipe active et la publier dans le calendrier.

Créer un plan de calendrier

Gérez le calendrier de votre équipe en créant un plan de calendrier couvrant une période de temps et incluant les roulements de travail de votre équipe. Vous pouvez également affecter des agents à des équipes en fonction de leurs compétences et de leur disponibilité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

De cette façon, vous pouvez vous assurer que vous utilisez vos ressources de la meilleure façon possible pour votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez définir le nombre de jours de mise en cache des calendriers des agents à l'aide de *.sn_shift_planning.number_of_days_to_cache* La ligne **Couverture/demande totale** affiche le nombre d'agents couvrant chaque poste d'une journée. La vue Jour affiche la demande pour le nombre d'agents prévus pour toutes les heures d'une journée. Par exemple, 4/5 montre que vous avez quatre agents planifiés pour un créneau horaire (par exemple, de 11h00 à 12h00) et la prévision de la demande d'agent pour ce créneau est 5.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Créez un plan de calendrier.
   a. Cliquez sur l'onglet **Calendrier de l'équipe**.

      Remarque :
      vous pouvez analyser l'alignement du personnel pour une journée ou pour la semaine.

   b. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône Afficher les calendriers pour afficher les calendriers.
   c. Dans le panneau Calendriers, cliquez sur l'icône .
   d. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le plan de calendrier.
   e. Dans le champ **Date de début**, sélectionnez une date pour démarrer le plan de calendrier et cliquez sur **OK**.
   f. Dans le champ **Date de fin**, sélectionnez une date pour terminer le plan de calendrier et cliquez sur **OK**.
   g. Sélectionnez le groupe d'affectation requis. Si vous souhaitez affecter le calendrier aux groupes que vous gérez, sélectionnez **Groupes que je gère**. Si vous souhaitez spécifier des groupes, sélectionnez **Spécifier les groupes** et recherchez les groupes.
   h. Cliquez sur **Save schedule** (Enregistrer le calendrier).
   Vous pouvez consulter le calendrier de tous les agents du groupe d'affectation dont vous avez la gestion.
4. Ajoutez une équipe de travail au plan de calendrier.

   Remarque :
   Pour ajouter d'autres équipes à un plan de calendrier existant, sélectionnez le plan de calendrier, puis ajoutez l'équipe de travail.

   a. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur **Ajouter une équipe**.
   b. Dans le champ **Équipe**, sélectionnez l'équipe de travail que vous souhaitez ajouter au plan de calendrier.
5. Ajoutez des agents à l'équipe de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **Agents**, recherchez et ajoutez un ou plusieurs agents à l'équipe.

b. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
L'actualisation de l'écran peut prendre quelques minutes.

Publier un plan de calendrier pour qu'il soit visible dans la couverture de l'équipe

Générez un aperçu de votre plan de calendrier et publiez-le afin que vos agents puissent connaître leurs équipes et calendriers à l'avance. Vous pouvez annuler la publication d'un calendrier pour effectuer des changements, puis le publier à nouveau.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez effectuer une copie d'un calendrier et la mettre à jour pour créer un autre calendrier. Les mises à jour peuvent inclure la modification des dates de début et de fin du calendrier, ainsi que l'ajout ou la suppression d'équipes ou d'agents.
Lorsque vous copiez le calendrier, les mises à jour suivantes sont automatiquement apportées à la copie du calendrier :

- La date de début est définie sur la date actuelle et la date de fin à 30 jours à compter de la date actuelle.
- Le calendrier passe à l'état **Brouillon**. Vous pouvez apporter les modifications nécessaires à l'équipe, puis cliquer sur **Enregistrer**.
- Le calendrier affiche uniquement les agents dans le groupe d'affectation de l'utilisateur actuellement connecté.

Vous pouvez également annuler la publication d'un calendrier, effectuer des mises à jour, puis le publier à nouveau.

- Si la date de début est la date actuelle ou une date antérieure, le calendrier reste à l'état **Publié** et la date de fin est remplacée par la date du lendemain.
- Si la date de début est située dans le futur, le planificateur définit l'état du calendrier et les calendriers de l'agent sur**Brouillon**.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.

2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).

3. Générez un aperçu d'un calendrier.

a. Cliquez sur l'onglet **Calendrier d'équipe**.

b. Cliquez sur l'icône Afficher les calendriers ( ) pour afficher les calendriers dans le panneau latéral contextuel.

Le calendrier d'équipe s'actualise et génère l'aperçu lorsque vous enregistrez une équipe de travail.

4. Publiez un calendrier.

a. Sélectionnez un calendrier et modifiez-le si nécessaire.

b. Modifiez le calendrier si nécessaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Cliquez sur **Publier**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez cliquer sur **Supprimer** à l'état **Brouillon** et supprimer le calendrier si vous n'en avez plus besoin.

Résultats

Tous les calendriers à l'état **Brouillon** passent à l'état **Publié**. Vous pouvez afficher le calendrier publié dans le calendrier de l'équipe.

Suivre et gérer le calendrier de l'équipe

Créez, mettez à jour ou surveillez le calendrier de vos équipes à partir d'un seul emplacement. Vous pouvez approuver ou rejeter les demandes d'échange d'équipes ou de congés pour les agents au sein de votre groupe d'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À l'aide du calendrier, vous pouvez :

- afficher tous vos agents par groupe d'affectation ;
- obtenir un aperçu de la conformité de l'équipe avec les calendriers publiés ;
- afficher le calendrier de travail de l'agent qui indique les horaires réels de l'équipe par rapport aux heures de pointage à l'entrée et à la sortie ;
- filtrer le calendrier de l'équipe par **groupe d'affectation**, **emplacement**, **compétences**, **plan d'équipe** et **événements** pour obtenir une vue personnalisée ;
- modifier l'équipe d'un agent, l'heure de pointage à l'entrée et à la sortie si nécessaire.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Modifiez les horaires de l'équipe d'un agent.
   Le calendrier qui inclut cette équipe doit être dans l'état **Aperçu** ou **Publié**.
   a. Dans l'onglet **Calendrier de l'équipe**, naviguez vers l'équipe de l'agent dont vous souhaitez modifier le calendrier.
   b. Dans la fenêtre contextuelle de l'équipe, cliquez sur l'icône Modifier ( ).
   c. Modifiez les horaires de l'équipe de l'agent comme vous le souhaitez.

   > **Remarque :**
   > Si l'équipe existante a une pause, vous pouvez ajouter d'autres pauses à l'équipe.

   d. Cliquez sur **Enregistrer**.

   L'instantané suivant vous aide à afficher le récapitulatif du temps de travail de l'agent sélectionné.
4. Approuvez ou rejetez le congé d'un agent ou l'échange d'équipe avec un autre agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
vous devez approuver une demande deux jours avant la date de début du congé ou de l'échange d'équipe. Si ce n'est pas le cas, l'approbation est rejetée automatiquement. Un administrateur peut modifier ce paramètre par défaut. Pour plus d'informations, consultez **Définition de la date d'échéance pour les approbations de demandes de congé et d'échange d'équipe** dans Les demandes de congés d'un agent qui se chevauchent sont rejetées.

a. Cliquez sur **Approbations**. Vous pouvez afficher toutes les demandes d'agent dans votre file d'attente et les détails de chaque demande.

b. Sélectionnez une demande que vous souhaitez approuver ou rejeter, puis effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour approuver une demande, cliquez sur **Approuver**.
- Pour rejeter une demande, cliquez sur **Rejeter**.

Si vous approuvez la demande, le calendrier est mis à jour dans le calendrier d'équipe en fonction des approbations.

Surveiller le respect du calendrier

Utilisez le respect du calendrier pour évaluer si vos agents respectent ou non les calendriers qui leur sont affectés. Vous pouvez rechercher les zones où l'activité de faible valeur peut être supprimée ou réduite, et analyser plus en détail les niveaux de personnel tout au long de la journée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Le respect du calendrier est une mesure permettant d'analyser la façon dont les agents respectent leur calendrier dans l'exécution des affectations de tâches. La conformité mesure la quantité de travail effectuée, peu importe quand il a été effectué.
- Un taux de respect élevé indique que les agents respectent leurs calendriers et participent au service client lorsque cela est attendu. Un niveau faible de respect suggère de modifier les processus ou les décisions pour gérer plus efficacement l'équipe. Les nombres sont mis en évidence en rouge pour les agents qui ne respectent pas les calendriers.
- Les calculs en matière de respect du calendrier et de conformité sont basés sur les formules, les heures de travail réelles et planifiées des agents. Voici les formules utilisées par défaut pour calculer le respect et la conformité des agents. Toutefois, votre administrateur peut modifier les formules selon les besoins. Voici les composants et formules utilisés pour calculer le respect et la conformité :
  - Les scripts *`shift_planning_clock-in`* et *`shift_planning_clock-out`* génèrent les événements de pointage à l'entrée et à la sortie des agents à partir de leurs connexions et déconnexions. La règle métier *`Agent Time Work Event Trigger`* génère des événements de pointage à l'entrée et à la sortie chaque fois qu'il y a un changement au niveau de l'état de présence de l'agent.
  - **Respect du calendrier**= (Minutes de travail dans l'équipe/Temps d'équipe prévu en minutes + Heures supplémentaires)
  - **Conformité**= (Minutes de travail dans l'équipe + Heures supplémentaires)/Temps d'équipe prévu en minutes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le pourcentage de respect idéal par défaut est supérieur à 70, et la conformité se situe entre 80 et 120. Toutefois, votre administrateur peut modifier les valeurs de seuil. Les agents n'entrant pas dans les valeurs seuil définies sont considérés comme des agents qui ne respectent pas le calendrier et sont mis en évidence en rouge.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Suivez le respect du calendrier par vos agents.

Pour	Effectuez cette action
Afficher le respect du calendrier au niveau de l'organisation ou de l'équipe	**a.** Cliquez sur l'onglet **Respect du calendrier**. L'histogramme apparaît avec le pourcentage de respect du calendrier et le pourcentage de conformité de vos équipes. **b.** Cliquez sur la barre pour afficher le graphique et analysez plus en détail pour afficher l'analyse des membres de votre équipe.
Analyser le calendrier planifié par rapport au calendrier réel pour les membres de votre équipe	**a.** Cliquez sur l'onglet **Calendrier d'équipe**. **b.** Sélectionnez la date. **c.** Cliquez sur la barre représentant le temps de travail réel d'un agent pour afficher le récapitulatif du **temps de travail** . **Remarque :** Les heures de pointage à l'entrée et à la sortie sont les heures de travail réelles de vos agents. Les événements sont générés en fonction des connexions et déconnexions de l'agent, et son état de présence. Si un agent oublie de pointer à la sortie, le système génère automatiquement l'événement de pointage à la sortie après 60 minutes, par défaut. Toutefois, votre administrateur peut modifier ce réglage à l'aide de *`Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)`*. Exemple : un événement de pointage à l'entrée est généré lorsqu'un agent se connecte ou modifie son état de présence sur **Disponible**. De même, un événement de pointage à la sortie est généré lorsqu'un agent se déconnecte du système ou fait passer son état de présence à **Hors ligne** ou **Pause**. Si un agent oublie de pointer à la sortie jusqu'à 60 minutes après l'heure de fin de son équipe, le système génère automatiquement l'événement de pointage à la sortie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyser le respect et la conformité

Consultez le récapitulatif du temps de travail des membres de votre équipe pour déterminer si vos équipes respectent les calendriers planifiés. Vous pouvez également utiliser l'historique du respect, qui est une vue du respect en temps réel, pour voir quel a été le niveau de respect du calendrier de vos agents dans le passé.

Avant de commencer

s

Rôle requis : sn_shift_planning.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les calculs en matière de respect et de conformité sont basés sur la configuration définieet sur les heures de travail réelles et planifiées de vos agents.

Remarque :
Votre administrateur peut désactiver le respect du calendrier ou modifier la configuration pour le respect et la conformité. Pour plus d'informations, consultez Configurer les propriétés du respect du calendrier.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Explorez pour afficher le récapitulatif du temps de présence et du temps de travail de vos agents.

Pour	Effectuez cette action
Analyser le résumé du temps de travail de votre équipe	**a.** Cliquez sur l'icône Listes (☰). **b.** Sous Respect du calendrier, cliquez sur **Récapitulatif du temps de travail**. **Remarque :** le champ de durée **Non planifiée disponible** spécifie l'heure à laquelle l'agent était disponible et à laquelle il a pointé à l'entrée en dehors des événements de travail planifiés de l'agent. Par exemple, si un agent doit suivre une formation de 13 h 00 à 14 h 00, mais oublie de pointer à la sortie, cette heure est considérée comme l'heure de pointage à l'entrée. Par conséquent, la durée de formation de 13 h 00 à 14 h 00 est spécifiée comme durée non planifiée disponible.
Afficher le temps de présence de vos agents	**a.** Cliquez sur l'icône Listes (☰). **b.** Sous Respect du calendrier, cliquez sur **Temps de présence**.

Example:

Pour comprendre les calculs des champs dans un récapitulatif du temps de travail, prenons l'exemple d'un jour de travail de Fatima Alonzo :

- L'équipe commence à 8h et se termine à 17h = 8 heures
- Temps planifié = 8 heures = 480 minutes☒
- Pointage à l'entrée à 8h et pointage à la sortie à 12h pour une pause. Retour de la pause, pointage à l'entrée à 12h30 et pointage à la sortie à 17h05.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Minutes de travail dans l'équipe = 480 à 30 = 450 minutes
- Respect du calendrier= (minutes de travail dans l'équipe/temps d'équipe prévu en minutes + heures supplémentaires) = 450/(480+65) = 82,57 %
- Conformité= (minutes de travail dans l'équipe + heures supplémentaires)/temps d'équipe prévu en minutes = (450 + 65) / 480 = 107,29 %.

Remarque :
Fatima Alonzo respecte le calendrier car les données de respect du calendrier et de conformité se trouvent au niveau du seuil. Pour savoir quels agents ne respectent pas le calendrier, analysez les nombres mis en évidence en rouge.

Analyser l'alignement du personnel à l'aide de la prévision de la demande dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Utilisez Demand Forecast pour planifier le nombre de membres du personnel dont vous avez besoin afin d'avoir suffisamment d'agents pour effectuer la tâche.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_agent_forecast.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Grâce à Demand Forecast, vous pouvez :

- surveiller la couverture d'agent ou des équipes pour tous les jours ou toutes les semaines ;
- analyser si vous êtes en sureffectif, en sous-effectif, si vos besoins en personnel sont parfaitement satisfaits ou non alignés ;
- ajuster l'alignement du personnel en fonction de la couverture dont vous avez besoin et du calendrier de vos équipes ;
- analyser l'alignement du personnel pendant la création d'un calendrier.
- analyser la couverture d'agent dont vous disposez et la demande réelle pour le nombre d'agents en fonction des groupes d'affectation et des équipes de travail sur une journée.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Calendrier d'équipe**.
4. Analysez l'alignement du personnel pour chaque équipe.
5. Vous pouvez cliquer sur l'icône Filtre et sélectionner les groupes d'affectation et les plans d'équipe pour lesquels vous souhaitez afficher l'alignement du personnel.

Ajouter des événements à un calendrier d'équipe

Créez une réunion, une formation, une demande de congé ou un événement de travail ad hoc à l'aide du calendrier de l'équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Cliquez sur l'onglet **Calendrier d'équipe**.
4. Cliquez sur **+Nouveau**.
5. Créez un événement.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Échanger les équipes de vos agents dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Échangez l'équipe d'un agent de votre groupe d'affectation avec un autre agent qui peut travailler dans cette équipe, et ignorez le processus d'approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Calendrier ( ).
3. Dans l'onglet **Calendrier de l'équipe**, naviguez vers l'équipe de l'agent que vous souhaitez échanger avec un autre agent.
4. Dans la fenêtre contextuelle de l'équipe, cliquez sur l'icône Échange d'équipe ( ).
5. Dans la section **Équipe demandée**, cliquez sur le champ **Agent** et sélectionnez l'agent qui peut travailler dans cette équipe.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le calendrier de l'équipe affiche le calendrier mis à jour.

Coaching dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Utilisez Coaching pour Optimisation de la main d'œuvre pour RH évaluer les capacités de votre équipe à résoudre efficacement les tickets en examinant leur travail à des moments critiques.

Avec le coaching, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Recommandez à vos agents de réaliser une formation pour remédier aux lacunes de compétences.
- Utilisez les opportunités de coaching disponibles pour coacher vos agents. Vous pouvez également créer une opportunité de coaching à l'aide de l'application Coaching propre aux besoins de votre agent.
- Utilisez les évaluations et les enquêtes pour appliquer des scores cohérents et mesurables à toutes les équipes.
- Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences à vos agents et fournir une formation pour remédier aux lacunes de compétences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble des compétences dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Utilisez la vue d'ensemble des compétences pour analyser les données de compétences telles que le nombre de compétences affectées aux utilisateurs et aux tâches. Vous pouvez également afficher le nombre d'experts que vous avez pour une compétence particulière et la couverture globale des compétences par vos équipes.

Accédez à la vue d'ensemble des compétences à partir de l'application Teams :

1. Accéder à **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Équipes.
3. Sélectionnez une équipe.
4. Cliquez sur l'onglet **Compétences**.
5. Sélectionnez une compétence.

Vous pouvez accéder à la page Vue d'ensemble des compétences lorsque vous cliquez sur une compétence dans une page de profil d'utilisateur dans n'importe quelle application Optimisation de la main d'œuvre pour RH.

Cas d'utilisation

Utilisateur	Utilisation de la page de destination
Administrateur de compétences [skill_admin]	• Analysez tous les experts disponibles pour chaque compétence. • Explorez les compétences. • Nombre de compétences affectées aux utilisateurs et aux tâches. • Durée moyenne de résolution des incidents pour cette compétence. • Visualisez le nombre d'utilisateurs que vous avez à différents niveaux de compétence.

Indicateurs

MTTR d'incidents par compétence : durée moyenne de résolution des incidents pour cette compétence.

Répartitions

L'indicateur est décomposé en compétence.

Composants

Nom du composant	Type	Description
Conteneur de vue d'ensemble des compétences [sn-manager-skill-overview-container]	Composants de visualisation	Contient les composants suivants : • Rapports • Indicateur de délai moyen de résolution (MTTR)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du composant	Type	Description
		• Graphique à secteurs de la couverture des compétences • Arborescence de contenu • Composants d'experts de compétences
Arborescence des compétences connectée [sn-manager-skill-tree-connected]	Arborescence	Affiche la hiérarchie des compétences. Si la compétence sélectionnée n'a pas de hiérarchie des compétences, le composant ne s'affiche pas sur la page Vue d'ensemble des compétences.
Experts de compétences [sn-manager-skill-experts-connected]	Liste	Affiche tous les utilisateurs qui se placent au niveau d'expert pour la compétence.
Couverture des compétences [now-uxf-visualization-connected]	Graphique à secteurs	Affiche le pourcentage ainsi que le nombre d'utilisateurs ayant différents niveaux d'expertise pour la compétence.

Rapports

Important :
Les rapports Utilisateurs en attente et Tâches affectées s'affichent lorsque vous activez l'application Coaching with Learning à partir de ServiceNow® Store. Pour activer cette application, consultez Activer Optimisation de la main d'œuvre pour RH.

Titre	Type	Table source	Description
Utilisateurs affectés	Score unique	Compétence de l'utilisateur [sys_user_has_skill]	Nombre d'utilisateurs à qui la compétence sélectionnée est affectée.
Tâches affectées	Score unique	Compétence de la tâche [task_m2m_skill]	Nombre de tâches pour lesquelles cette compétence a été affectée.
Utilisateurs en attente	Score unique	Utilisateurs en attente [sn_lc_learning_task]	Nombre d'utilisateurs à qui la compétence sélectionnée doit être affectée à partir de la tâche d'apprentissage.
Éléments de cours	Score unique	Élément de cours d'apprentissage [sn_lc_course_item]	Nombre de cours internes et externes ayant la compétence associée à l'élément de cours.

Apprentissage dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Utilisez Coaching with Learning pour former vos agents avec du contenu d'apprentissage interne et externe. Organisez du contenu similaire en bibliothèques d'apprentissage. Affectez des tâches d'apprentissage à vos agents et effectuez-en le suivi. Créez des parcours d'apprentissage qui incluent une collecte de cours sur une rubrique spécifique associée à un ensemble de compétences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un catalogue de cours dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Créez des catalogues de cours et spécifiez des critères d'utilisateur pour définir l'accès des utilisateurs aux éléments de cours et aux parcours d'apprentissage qui lui sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching.
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Accéder à **Catalogues de cours d'apprentissage** > **Tous les catalogues de cours**.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Créez un catalogue de cours.
   Pour en savoir plus, consultez Créer un catalogue de cours.

Créer une bibliothèque d'apprentissage dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Créez une bibliothèque d'apprentissage pour organiser le contenu connexe en catégories.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour les RH** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de Coaching.
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Sélectionnez **Bibliothèques d'apprentissage**, puis **Mes bibliothèques d'apprentissage**.
5. Créez une bibliothèque d'apprentissage.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Titre**, saisissez un nom unique pour la bibliothèque d'apprentissage.
   c. Dans le champ **Description**, saisissez la description de la bibliothèque d'apprentissage.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Remarque :
   la bibliothèque d'apprentissage est visible pour tous les groupes dont vous avez la gestion.

6. Ajoutez des cours d'apprentissage aux bibliothèques d'apprentissage.
   a. Sélectionnez l'onglet **Contenu**.
   b. Sélectionnez **Ajouter**.
   c. Dans la fenêtre contextuelle **Ajouter des cours d'apprentissage**, sélectionnez tous les éléments de cours à ajouter à la bibliothèque d'apprentissage.
   d. Sélectionnez **Ajouter**. Les éléments de cours sont ajoutés à la bibliothèque d'apprentissage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
pour supprimer un élément de cours que vous avez ajouté, sélectionnez l'élément de cours, puis sélectionnez **Supprimer**.

7. Ajoutez un groupe à une bibliothèque d'apprentissage.
   a. Cliquez sur l'onglet **Groupes applicables**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Groupe**, sélectionnez un groupe à associer à la bibliothèque d'apprentissage.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer un apprentissage interne dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Ajoutez des cours internes afin que les agents apprennent du nouveau contenu et améliorent leurs compétences.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour les RH** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de Coaching.
3. Sélectionnez **Cours de formation**, puis **Cours internes**.
   Vous pouvez rechercher des cours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher des cours** ou affiner l'affichage des cours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer les cours par compétence**.
4. Créez un cours d'apprentissage interne.
   a. Sélectionnez **Nouveau**. L'écran **Contenu d'apprentissage interne** s'affiche.
   b. Renseignez les champs suivants.

Nom	Description
Titre	Nom du cours.
Source interne	Sélectionnez le type de contenu du cours. Voici les types de cours disponibles : ▪ URL : Youtube, Vimeo ou tout lien vers une vidéo ▪ Article de la base de connaissances ▪ Formulaire libre
Délai en jours pour terminer	Nombre de jours requis pour terminer le cours. La valeur par défaut est définie sur 5.
Catalogue de cours	Catalogue associé au cours.
Article de la base de connaissances	Si la source interne est un article de la base de connaissances, sélectionnez l'article.
Domaine URL	Si la source interne est URL, sélectionnez le domaine de l'URL.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	Les types de domaines URL suivants sont disponibles : ▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ Autre
URL	Si la source interne est URL, entrez l'URL du domaine sélectionné.
Durée estimée	Durée du cours à terminer. Par exemple, pour une vidéo, il s'agit de la durée de la vidéo. Pour un article de la base de connaissances, la durée est estimée en fonction de la longueur de l'article.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Ajoutez une compétence au contenu interne.
   a. Sélectionnez l'onglet **Compétences associées**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Compétence**, sélectionnez une compétence à associer au contenu interne.
   d. Dans le champ **Niveau de compétence**, sélectionnez un niveau pour la compétence sélectionnée.
   e. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Ajoutez une tâche d'apprentissage au contenu interne.
   a. Sélectionnez l'onglet **Tâches d'apprentissage**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Affecté à** , choisissez un stagiaire à qui vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage.
   d. Dans le champ **Élément de cours**, sélectionnez l'élément de cours à associer à la tâche d'apprentissage.
   e. Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez l'icône Calendrier, puis sélectionnez la date et l'heure auxquelles le stagiaire doit terminer la tâche d'apprentissage.
   f. Cliquez sur **Enregistrer**.

Accéder à des cours externes sur Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Ajoutez des cours à partir de sources externes comme Udemy, Pluralsight ou Cornerstone pour permettre à vos utilisateurs d'acquérir des compétences à partir de contenu externe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour les RH** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône de coaching.
3. Cliquez sur l'onglet **Apprentissage**.
4. Accéder à **Cours de formation** > **Cours externes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher des cours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher des cours** ou affiner l'affichage des cours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer les cours par compétence**.

5. Sélectionnez un cours.
6. Cliquez sur **Go to course** (Accéder au cours).
   Vous pouvez consulter et apprendre le cours externe.

Affecter un élément de cours aux agents

Affectez un élément de cours à un ou plusieurs agents et ajoutez une date d'échéance pour qu'ils terminent le cours.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez analyser les éléments de cours les plus suivis par les membres de votre équipe. Vous pouvez également savoir quels cours ont été créés au cours des cinq derniers jours.

Remarque :
Vous pouvez fermer l'état d'un élément de cours pour tous les membres de votre équipe que vous gérez directement ou indirectement en sélectionnant **Marquer comme terminé** pour cet élément de cours.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour les RH** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône de coaching ().
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Sélectionner **Cours de formation** > **Tous les cours**.
   - Vous pouvez rechercher des cours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher des cours** ou affiner l'affichage des cours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer les cours par compétence**.
   - Dans les cartes d'éléments de cours, vous pouvez afficher les détails de chaque cours, y compris les compétences associées au cours. Si un cours compte plusieurs compétences, vous pouvez sélectionner le nombre en regard d'une compétence et afficher toutes les compétences. Pour supprimer une compétence, sélectionnez-la, puis sélectionnez **Supprimer**.
   - Vous pouvez fermer l'état d'un élément de cours pour tous les membres de votre équipe que vous gérez directement ou indirectement et en sélectionnant **Marquer comme terminé** pour cet élément de cours.
5. Sélectionnez l'icône d'affectation pour l'élément de cours que vous souhaitez affecter aux agents.
6. Dans l'écran **Affecter un cours d'apprentissage**, affectez le cours d'apprentissage aux groupes ou membres d'équipe.
   a. Si les agents doivent achever l'élément de cours à une date donnée, cochez la case **Obligatoire**.
   b. Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez la date à laquelle ils doivent le terminer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **Affecter**.

> **Remarque :**
>
> - Le cours le plus suivi par vos agents est identifié avec le surlignage **Le plus suivi**.
> - Le cours qui a été créé moins de cinq jours avant la date actuelle est identifié avec le surlignage **Nouveau**.

Créer un parcours d'apprentissage dans Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Créez un parcours d'apprentissage, ajoutez-y des compétences et des éléments de cours pertinents, puis publiez-le. Lorsque vos agents terminent le parcours, toutes les compétences associées sont automatiquement ajoutées à leur profil.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching.
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Accédez à la **Parcours d'apprentissage** > **Tous les parcours d'apprentissage**.
   - Vous pouvez rechercher un parcours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher** ou affiner l'affichage des parcours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer par compétence**.
   - Vous pouvez sélectionner un parcours d'apprentissage pour en afficher les détails. Vous pouvez analyser l'objectif du parcours, les compétences associées aux éléments de cours, le nombre total de cours contenus dans le parcours et le temps nécessaire pour les suivre.
   - Vous pouvez sélectionner le lien qui affiche les compétences et visualiser toutes les compétences associées au parcours d'apprentissage. La liste des compétences s'affiche si plus de 5 compétences sont associées au parcours d'apprentissage.
5. Sélectionnez **Créer un nouveau parcours**.
   L'écran **Nouveau parcours d'apprentissage** s'affiche.
6. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Champ	Description
Chemin d'accès	Nom unique du parcours d'apprentissage.
Catalogue de cours	Catalogue auquel vous souhaitez associer le parcours d'apprentissage
Objectif	Objectif du parcours d'apprentissage.
Description courte	Brève description du parcours d'apprentissage.
Description	Description détaillée du parcours d'apprentissage.

7. Cliquez sur **Suivant**
   Le parcours d'apprentissage créé est à l'état **Brouillon**. Vous pouvez choisir de le suivre ultérieurement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Ajoutez ou supprimez des éléments de cours.
   - Vous pouvez rechercher des cours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher** ou affiner l'affichage des cours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer par compétence**.
   - Vous pouvez sélectionner un cours et afficher un aperçu de ses détails.

   a. Activez ou désactivez la case à cocher en regard des éléments de cours que vous souhaitez ajouter ou supprimer du parcours d'apprentissage.

   b. Sélectionnez **Ajouter des éléments**.
   L'écran **Examiner** s'affiche.

9. Passez en revue le parcours d'apprentissage.
   Les compétences associées aux cours sélectionnés sont automatiquement renseignées dans le champ **Compétences du cours**.

   a. Examinez et modifiez les détails requis.
   Vous pouvez également ajouter des compétences supplémentaires au parcours d'apprentissage.

   b. **Facultatif :** Pour supprimer les éléments que vous ne souhaitez plus associer au parcours d'apprentissage, sélectionnez-les, puis choisissez **Supprimer les éléments sélectionnés**.

   c. Cliquez sur **Suivant**.
      - La vue de l'agent du parcours d'apprentissage s'affiche.
      - La section **Programmes** affiche les éléments de cours dans l'ordre que vous avez sélectionné sur l'écran **Examiner**.
      - Si vous ne souhaitez pas publier le parcours d'apprentissage, vous pouvez sélectionner **Enregistrer** pour y revenir ultérieurement.

10. Cliquez sur **Envoyer** pour publier le parcours d'apprentissage.
    Le parcours d'apprentissage est publié en fonction du flux de publication.

Affecter un parcours d'apprentissage aux agents

Affectez un parcours d'apprentissage à un ou plusieurs agents et ajoutez une date d'échéance pour qu'ils terminent le parcours.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour les RH** > **Manager Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Coaching ( ).
3. Sélectionnez l'onglet **Apprentissage**.
4. Sélectionner **Parcours d'apprentissage** > **Tous les parcours d'apprentissage**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous pouvez rechercher des parcours en fonction de mots-clés à l'aide du champ **Rechercher** ou affiner l'affichage des parcours en fonction des compétences à l'aide du champ **Filtrer par compétence**.
- Chaque parcours comporte un surlignage qui indique s'il est à l'état Brouillon ou Publié. Vous pouvez sélectionner un parcours à l'état **Brouillon** et le terminer. Vous pouvez sélectionner un parcours à l'état **Publié** et en afficher les détails.

5. Sélectionnez l'icône Affecter pour le chemin que vous souhaitez affecter aux agents.
   L'icône Affecter n'est disponible que lorsque le parcours est à l'état **Publié**.
6. Dans la fenêtre **Affecter le parcours d'apprentissage** , affectez-le à des groupes ou à des membres d'équipe.
   a. Si les agents doivent terminer le parcours à une date donnée, cochez la case **Obligatoire**.
   b. Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez la date à laquelle ils doivent terminer le parcours.
   c. Cliquez sur **Affecter**.
   Vous pouvez afficher les progrès réalisés par vos agents à mesure qu'ils travaillent sur un parcours.

Créer une tâche d'apprentissage

Créez des tâches d'apprentissage pour que les agents effectuent le suivi de leurs activités d'apprentissage.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_wfo.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Définissez les dates d'échéance d'achèvement des tâches d'apprentissage afin d'inclure ou d'exclure les week-ends à l'aide de la propriété système *exclude_weekends_on_learning_task_due_date*.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Optimisation des effectifs pour les RH** > **Manager Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône de coaching.
3. Cliquez sur l'onglet **Apprentissage**.
4. Cliquez sur **Tâches de formation** et sélectionnez **Toutes les tâches**.
5. Créez une tâche d'apprentissage.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Nom	Description
Affecté à	Nom de l'agent auquel vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage.
Bibliothèque d'apprentissage	Bibliothèque d'apprentissage qui contient l'élément de cours pour la tâche d'apprentissage.
Élément de cours	Cours que l'agent doit terminer.
Date d'échéance	Date à laquelle l'agent doit terminer le cours. La valeur par défaut est de 5 jours à compter de la création de la tâche d'apprentissage. Cette valeur est calculée à partir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
	du champ **Délai en jours pour terminer** pour l'élément de cours. Pour les tâches d'apprentissage affectées ou en cours, le champ Date d'échéance est mis en évidence comme suit : ▪ Vert : si la tâche arrive à échéance après le jour actuel. ▪ Jaune : si la tâche arrive à échéance le jour actuel. ▪ Rouge : si la tâche devait être effectuée avant le jour actuel.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Référence Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Optimisation de la main d'œuvre pour RH La référence inclut des informations sur les rôles, les propriétés système et les tables installées.

Composants installés avec Optimisation de la main d'œuvre pour RH

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application, notamment les Optimisation de la main d'œuvre pour RH rôles d'utilisateur, les indicateurs clés de performance (KPI), les tâches planifiées, les propriétés et les tables.

Optimisation des effectifs pour les RH

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de Workforce Optimization [sn_hr-wfo.user]	Utilise généralement Workforce Optmization for HR.	sn_hr-wfo.user
Administrateur Optimisation des effectifs [sn_hr_wfo.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer des gestionnaires supplémentaires (CRUD).	sn_hr_wfo.admin
Gestionnaire RH Optimisation des effectifs [sn_hr_wfo.manager]	Accorde des droits de création, de lecture ou de mise à jour dans les applications de coaching, planification, d'équipes ou de gestion des canaux.	sn_hr_wfo.gestionnaire

Propriétés

Propriétés	Description
sn_hr_wfo.hr_group_types (en anglais seulement)	Propriété système qui garantit que les listes connexes RH correctes sont affichées sur les enregistrements dans le module des performances de l'équipe. L'utilisateur connecté doit appartenir à un groupe des types de groupe (sysId) spécifiés dans cette propriété.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtrer la configuration

Nom du module	Tables du module/Vue de la base de données
Manager Workspace	Stocke les configurations de filtre pour toutes les applications telles que Calendrier et Coaching. [sn_mgr_workspace_filter_configuration]
Programmation	• Utilisateur [sys_user] • Compétence de l'utilisateur [sys_user_has_skill] • Programme de l'agent [sys_shift_planning_agent_schedule] • Événement de calendrier [sn_shift_planning_event] • Vue de base de données Groupes du gestionnaire [sn_wfo_manager_group]
Coaching	• Compétence [cmn_skill] • Catégorie de compétences M2M [cmn_skill_m2m_category] • Membre du groupe [sys_user_grmember]

Manager Workspace

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de Manager Workspace [sn_mgr_workspace.user]	Accorde un accès en lecture aux modules d'accueil et de liste.	workspace_user
Gestionnaire de Manager Workspace [sn_mgr.workspace.manager]	Accorde un accès en lecture au groupe principal, aux gestionnaires supplémentaires et au bouton d'approbation.	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.user
Administrateur de Manager Workspace [sn_mgr_workspace.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) dans toutes les applications et les paramètres de Manager Workspace.	• sn_mgr_workspace.manager • workspace_admin • ui_builder_admin

Propriétés

Propriétés	Description
cnm_skills.ws_max_users_swap_skill_matrix	Limite maximale du nombre d'utilisateurs qui vous permet d'échanger des axes dans la matrice de compétences. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 50

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Indicateurs Performance Analytics

Nom de l'indicateur	Description
Non. des tickets résolus	Nombre de tickets résolus lors de leur premier traitement.
Nbre de tickets non mis à jour au cours des 30 derniers jours	Nombre de tickets non mis à jour depuis 30 jours.
Nbre de tickets résolus rouverts	Nombre de tickets rouverts, car les problèmes n'ont pas été correctement traités.
Nbre de tickets ouverts escaladés	Nombre de tickets non traités et escaladés.

Tâches planifiées

Tâche planifiée	Description
Collecte de données quotidienne	Exécute la tâche quotidiennement et collecte les données pour tous les indicateurs de l'équipe.
Collecte de données historiques	Exécute la tâche et collecte les données d'historique pour tous les indicateurs de l'équipe.
Collecte de données hebdomadaire	Exécute la tâche hebdomadairement et collecte les données pour tous les indicateurs dans Manager Workspace.

Ordonnancement

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de planification d'équipe [sn_shift_planning.user]	Accorde un accès en lecture pour la planification, y compris la possibilité d'afficher les calendriers et les équipes.	
Agent de planification d'équipe [sn_shift_planning.agent]	Accorde aux agents l'accès à leur calendrier et leur permet de demander un échange d'équipe ou un congé.	sn_shift_planning.user
Administrateur de planification d'équipe [sn_shift_planning.admin]	Accorde un accès administratif pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des calendriers et des équipes de travail.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

Tables

Table	Description
sn_shift_planning_time_worked_summary	Conserve le récapitulatif du temps de travail d'un agent.
sn_shift_planning_agent_time_work	Conserve le temps de travail de l'agent, comme les heures de pointage à l'entrée et à la sortie. Si un agent se déconnecte tôt

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables (suite)

Table	Description
	ou se déconnecte tard, les heures de début et de fin de l'équipe de travail sont conservées à la place des heures de pointage à l'entrée et à la sortie.
sn_shift_planning_agent_time_attendance	Conserve les heures de pointage à l'entrée et à la sortie des agents. Les données sont récupérées lorsqu'un agent se connecte, se déconnecte ou modifie l'état de présence.

Propriétés

Propriété	Description
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	Nombre de jours pour la mise en cache du calendrier des agents. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 5
sn_shift_planning.enable_schedule_adherence	Calcule et affiche les informations concernant le respect du calendrier pour vos agents. • **Type :** booléen • **Valeur par défaut :**vrai
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	Les paramètres de seuil indiquent avec combien de minutes d'avance ou de retard un agent peut pointer à l'entrée ou à la sortie par rapport à l'heure prévue sans que cela soit considéré comme une preuve de non-respect. Il s'agit de la durée acceptable pour un agent qui commence à travailler avant l'heure de début prévue. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**60 min
sn_shift_planning.adherence_threshold	Définissez le pourcentage d'un seuil pour le respect. Les agents n'étant pas qualifiés pour être au-dessus de la valeur seuil définie (70 %) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas le calendrier. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**70 %
sn_shift_planning.conformance_lower_threshold	Définissez le pourcentage de seuil inférieur pour la flexibilité en matière de conformité. Les agents qui ne satisfont pas aux valeurs de seuil de conformité inférieure et supérieure définies (80-120) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas la conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
	• **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**80 %
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	Définissez le pourcentage de seuil supérieur pour la flexibilité en matière de conformité. Les agents qui ne satisfont pas aux valeurs de seuil de conformité inférieure et supérieure définies (80-120) sont considérés comme des agents qui ne respectent pas la conformité. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**120 %
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	Délai de seuil pour que le système attende et génère automatiquement des événements de pointage à la sortie lorsque les agents oublient de pointer. Par exemple, si l'équipe de travail d'un agent est planifiée de 8h à 17h et qu'il ne pointe pas à sa sortie à 17h, le système attend 60 minutes, c'est la durée seuil, et génère un événement de pointage automatique à la sortie. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**60 min

Travaux planifiés

Nom	Description
Shift Planning - Delete All Agent Schedules Cache (Planification des équipes - Supprimer le cache de tous les calendriers des agents)	Supprime le cache de la table sn_shift_planning_agent_availability. • S'exécute automatiquement tous les jours à 2h30 du matin. • Exécutez cette tâche sur demande lorsque vous importez des données.
Génération d'événements de pointage à la sortie (pour les scénarios où l'événement de pointage à la sortie n'est pas déclenché)	Génère des événements de pointage à la sortie toutes les 4 heures si les agents n'ont pas pointé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travaux planifiés (suite)

Nom	Description
	Remarque : Imaginez que les horaires de l'équipe de travail d'un agent vont de 8h à 17h et que la valeur de la propriété `sn_shift_planning.auto_clockout_threshold` est fixée à 60 minutes. L'agent pointe à l'entrée mais pas à la sortie, la tâche planifiée est en attente jusqu'à 18h (17h + 60 minutes) et, si aucun pointage n'est détecté avant 18h, le système génère un événement de pointage à la sortie avec l'heure de fin de l'équipe de travail de l'agent.
Remplir le récapitulatif du temps de travail de l'agent	S'exécute quotidiennement pour calculer le temps de travail, le respect et la conformité en fonction des horaires de travail planifiés et réels de l'agent pour le jour précédent. Les valeurs sont stockées dans la table [sn_shift_planning_time_worked_summary].
Mettre à jour l'heure de fin pour les événements de travail réels	S'exécute quotidiennement pour s'assurer que l'heure de fin réelle de l'équipe de travail est identique à la dernière heure de pointage à la sortie.
[Respect du calendrier] Collecte de données quotidiennes	Exécute la tâche quotidiennement et collecte les données pour tous les indicateurs de l'équipe.
[Respect du calendrier] Collecte de données historiques	Exécute la tâche et collecte les données d'historique pour tous les indicateurs de l'équipe.
[Respect du calendrier] Collecte de données hebdomadaires	Exécute la tâche hebdomadairement et collecte les données pour tous les indicateurs dans Manager Workspace.

Définition de la date d'échéance pour les approbations de demandes de congé et d'échange d'équipe : les administrateurs peuvent configurer la logique de date d'échéance pour les flux d'approbation des demandes de congé et des demandes d'échange d'équipe. La date d'échéance de l'approbation est définie comme le nombre de jours avant la date de début de la demande. La valeur par défaut est définie sur deux jours, ce qui signifie que si l'approbation n'est pas approuvée deux jours avant la date de début de la demande, elle est rejetée automatiquement. Pour en savoir plus sur la configuration des flux, consultez Créer votre premier flux dans Flow Designer .

Prévision de la demande

Configurations des prévisions

Nom	Description
Tickets affectés	Collecte des données pour les tickets.
Interactions de messagerie instantanée créées	Collecte des données pour les interactions instantanées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La politique de rétention de séries chronologiques de mesures **Prévision WFO** est disponible par défaut pour toutes les configurations de prévision. Par défaut, cette politique de rétention stocke les données par intervalles de 15 minutes sur les trois dernières années pour tous les clients zboot.

Formule de conversion de ressource

Nom	Formule pour créer cette configuration de prévision des ressources
Ressources pour le support commercial	([FC:Chat Interactions Created] * [FP:Average Chat Work Time - Sales Support]
Ressources pour le support des services	([FC:Cases Assigned]*[FP:Average Case Work Time - Service Support]) + ([FC:Chat Interactions Created]*[FP:Average Chat Work Time -Service Support])
Ressources pour l'assistance technique	([FC:Cases Assigned]*[FP:Average Case Work Time - Tech support])+([FC:Chat Interactions Created]*[FP:Average Chat Work Time -Tech Support])

Paramètres de prévision

Nom	Description
Support des services : temps de travail moyen sur des tickets	Temps moyen pendant lequel un agent du support des services a travaillé sur un ticket. Le temps est mesuré en heures. La valeur par défaut est 0,5.
Support des services : temps de travail moyen sur des conversations instantanées	Durée moyenne de messagerie instantanée d'un agent du support des services pour chaque interaction. Le temps est mesuré en heures. La valeur par défaut est 0,25.
Assistance technique : temps de travail moyen sur des tickets	Temps moyen pendant lequel un agent de l'assistance technique a travaillé sur un ticket. Le temps est mesuré en heures. La valeur par défaut est 1.
Assistance technique : temps de travail moyen sur des conversations instantanées	Durée moyenne de messagerie instantanée d'un agent de l'assistance technique pour chaque interaction. Le temps est mesuré en heures. La valeur par défaut est 0,5.
Support commercial : temps de travail moyen sur des conversations instantanées	Durée moyenne de messagerie instantanée d'un agent du support commercial pour chaque interaction. Le temps est mesuré en heures. La valeur par défaut est 0,5.

Si vous créez des paramètres de prévision pour une configuration de prévision, les valeurs définies dans la configuration sont utilisées à la place des paramètres de prévision par défaut répertoriés dans la section des propriétés de prévision. Pour plus d'informations sur la configuration de paramètres de prévision, consultez Modifier les paramètres de prévision pour visualiser les données de prévision.

Propriétés de prévision

Nom	Description
sn_agent_forecast.intervalle_prévision	Intervalle le plus petit (en minutes) auquel les données historiques sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de prévision (suite)

Nom	Description
	collectées et les prévisions sont générées. Les valeurs valides sont 15 et 60.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart	Nombre de jours historiques qui seront tracés dans le graphique des séries chronologiques dans Manager Workspace.

Rôles pour la prévision de la demande

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de la prévision [sn_agent_forecast.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer des tables de configuration des prévisions (CRUD).	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
Utilisateur de prévision [sn_agent_forecast.user]	Accorde un accès en lecture aux tables de configuration de prévision.	

Tables pour Demand Forecast

Table	Description
Configuration de la prévision [sn_agent_forecast_configuration]	Définissez les configurations des définitions des collectes de données et des formules de conversion de ressource.
Paramètre de prévision [sn_agent_forecast_parameter]	Définissez les paramètres de prévision requis pour la formule.
Groupe de configuration des prévisions [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	Associez la formule de conversion de ressource aux groupes d'affectation.

Par défaut, les configurations de prévision sont disponibles pour les groupes suivants :

- Support commercial
- Support des services
- Assistance technique

Planifier des tâches pour la prévision de la demande

Nom	Description
Collecter les données quotidiennes pour les définitions de collecte de données de prévision de la demande	S'exécute quotidiennement à 2 heures du matin. Pour toutes les tables définies dans la configuration des définitions des collectes de données, la tâche compte le nombre d'enregistrements du jour précédent pour chaque heure et chaque groupe, et le stocke dans MetricBase.
Ressources de prévision pour le futur	S'exécute quotidiennement à 3 heures du matin. Calcule les ressources de prévision pour le futur en fonction des données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planifier des tâches pour la prévision de la demande (suite)

Nom	Description
	collectées, et enregistre les données dans la mesure Prévision de l'agent dans MetricBase.
Créer des tickets et des messageries instantanées pour le jour précédent	Tâche quotidienne qui crée des tickets de démonstration et des messageries instantanées pour le jour précédent.
Supprimer les données de démonstration du ticket	Supprime les tickets datant de plus de 90 jours. Cette option n'est pas activée par défaut.
Supprimer les données de démonstration d'interaction	Supprime les messageries instantanées datant de plus de 90 jours. Cette option n'est pas activée par défaut.

Tâches à la demande pour Demand Forecast

Collecter les données historiques pour les définitions de collecte de données de prévision de la demande	S'exécute sur demande. Collecte les données historiques quotidiennement pour toutes les heures des trois dernières années pour la configuration automatisée des prévisions.
Générer des données de démonstration de prévision	S'exécute sur demande. Collecte les données pour les définitions de collecte de données pour les 90 derniers jours. Exécute des ressources de prévision pour les tâches futures afin de générer des prévisions de volume et un plan de dotation en personnel pour les 30 prochains jours. Active la tâche Créer des tickets et des messageries instantanées pour le jour précédent afin de créer des tickets et des messageries instantanées.

Équipes

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de Teams [sn_team_perf.team_performance_user]	Accorde l'accès en lecture aux tables de KPI.	• sn_wfo.user • pa_analyst
Administrateurs de Teams [sn_team_perf.team_performance_admin]	Accorde l'accès pour créer et configurer des KPI, des groupes de KPI et des groupes d'affectation dans le module Teams.	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés

Propriété	Description
sn_team_perf. kpi_group. max_parent_kpis	Le nombre maximal d'indicateurs parents que vous pouvez ajouter à un groupe de KPI. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	Le nombre maximal de KPI de support que vous pouvez définir pour un KPI parent. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	Nombre maximal de groupes d'affectation classés par ordre de priorité et par numéro de commande à afficher sur l'application Teams dans Manager Workspace. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**15
sn_team_perf.default_date_range	La plage de dates par défaut est définie dans le sélecteur de plage de dates. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**30

Coaching

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de Coaching [sn_coaching.admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) des opportunités de coaching, des évaluations, des formations et des compétences.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin
Coach de Coaching [sn_coaching.coach]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour les opportunités de coaching, les évaluations, les formations et les compétences.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Stagiaire Coaching [sn_coaching.trainee]	Accorde l'accès pour ajouter des formations, des évaluations et des enregistrements de compétences.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le Optimisation de la main d'œuvre for HR à partir du ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer l'espace de travail configurable Workforce Optimization for CS.

Règle métier

Règle métier	Table	Description
Calculer le score de l'enquête de coaching	Instance d'évaluation [asmt_assessement_instance]	Définit l'évaluation des commentaires en fonction du score de l'enquête.

Opportunités de coaching

Nom de l'opportunité de coaching	Description	Table
Opportunité de coaching pour le non-respect du SLA	Opportunité de coaching pour les agents qui ont travaillé sur les tickets critiques et de priorité élevée n'ayant pas respecté le SLA.	SLA de tâche [task_sla]
Opportunité de coaching pour un CSAT faible	Opportunité de coaching pour les agents ayant travaillé sur des tickets dont le score de satisfaction client est inférieur à 4.	Rapport de tickets [sn_customerservice_case_report]
Opportunité de coaching pour la vérification de l'attribution des compétences	Opportunité de coaching pour la vérification des compétences attribuées aux agents.	Ticket [sn_customerservice_case]
Processus Knowledge Management : coaching sur la qualité des articles de la base de connaissances	Opportunité de coaching pour les agents qui doivent améliorer la qualité d'un article de la base de connaissances en examinant l'évaluation.	Ticket [sn_customerservice_case]
Opportunité de coaching pour un TTR élevé	Opportunité de coaching pour les agents ayant travaillé sur un ticket dont le délai de résolution était supérieur à 3 jours.	Rapport de tickets [sn_customerservice_case_report]
Interaction : opportunité de coaching pour la gestion du temps	Opportunité de coaching pour les agents dont la durée de gestion d'une interaction est supérieure à 10 min.	Interaction [interaction]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez personnaliser les opportunités de coaching pour les CSAT faibles, les TTR élevés, les violations du SLA et les durées de gestion en fonction des besoins de votre entreprise.

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le Optimisation de la main d'œuvre for HR à partir du ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer l'espace de travail configurable Workforce Optimization for CS.

Enquêtes de formation

Nom	Description
Chat Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions par messagerie instantanée. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction par messagerie instantanée.
Case Quality Survey	Enquête associée à l'opportunité de coaching relative aux interactions sur les tickets. Le coach utilise cette enquête pour évaluer l'agent après une interaction sur un ticket.

Propriétés

Propriété	Description
sn_coaching.learning_default_duration	Nombre de jours pour lire l'article de la base de connaissances ou terminer la formation. L'administrateur (sn_wfo.admin) définit le nombre de jours pendant lesquels le stagiaire doit terminer la lecture de l'article ou terminer la formation. Le nombre de jours est converti en date d'échéance pour que le stagiaire termine la formation. Elle est calculée à partir de la date actuelle, en tenant compte du fuseau horaire du stagiaire. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :**5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Exclut les week-ends quand la date d'échéance est définie pour que les stagiaires terminent leur formation. • **Type**: true | false • **Valeur par défaut :**vrai

Coaching with Learning

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le Optimisation de la main d'œuvre for HR à partir du ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer l'espace de travail configurable Workforce Optimization for CS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur d'apprentissage [sn_lc.learning_admin]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire, mettre à jour et supprimer (CRUD) un catalogue, du contenu d'apprentissage, des rôles, et configurer la source d'apprentissage.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Gestionnaire de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des catalogues d'apprentissage	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Gestionnaire de groupes de catalogues d'apprentissage [sn_lc.catalog_group_manager]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des catalogues d'apprentissage basés sur des groupes.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Créateur de contenu d'apprentissage [sn_lc.content_creator]	Octroie des droits administratifs pour créer, lire ou mettre à jour des cours internes.	sn_lc.content_reader
Rédacteur de contenu d'apprentissage [sn_lc.content_writer]	Accorde l'accès en lecture ou en écriture aux cours d'apprentissage.	sn_lc.content_creator
Lecteur de contenu d'apprentissage [sn_lc.content_reader]	Accorde l'accès en lecture aux cours d'apprentissage.	sn_lc.content_reader
Conseiller de contenu d'apprentissage [sn_lc.learning_advisor]	Peut affecter des tâches d'apprentissage.	sn_lc.conseiller_d’apprentissage
Créateur de tâche d'apprentissage [sn_lc.task_creator]	Accorde l'accès en lecture ou en écriture aux tâches d'apprentissage.	sn_lc.task_creator

Tables

Table	Description
Contenu externe d'apprentissage [sn_lc_external_content]	Stocke les détails des éléments de cours externes qui sont tirés à partir de systèmes tiers.
Learning User Course Activity (Activité de cours d'utilisateur d'apprentissage) [sn_lc_user_course_activity]	Stocke les détails des activités de cours d'apprentissage, tels que l'utilisateur auquel le cours est affecté, l'état, la date d'échéance et le nom du cours d'apprentissage.
Learning Content (Contenu d'apprentissage) [sn_lc_content]	Stocke les détails du contenu d'apprentissage interne, tels que les articles de la base de connaissances et les vidéos créées dans ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables (suite)

Table	Description
Élément de cours d'apprentissage [sn_lc_course_item]	Stocke les détails des éléments du cours d'apprentissage, tels que la source à laquelle le cours d'apprentissage appartient.
Learning Catalog (Catalogue d'apprentissage) [sn_lc_catalog]	Stocke les détails des éléments de catalogue d'apprentissage avec ses éléments de cours.
Tâche de formation [sn_lc_learning_task]	Stocke les détails des tâches d'apprentissage, telles que l'utilisateur à qui la tâche d'apprentissage a été affectée et la date d'échéance à laquelle la tâche d'apprentissage doit être terminée.
Learning System Configuration (Configuration du système d'apprentissage) [sn_lc_learning_system_configuration]	Stocke les paramètres de configuration des sources (systèmes de gestion de l'apprentissage tiers).

Propriétés

Propriété	Description
glide.ui.sn_coaching_assessment_activities	Modifie les activités d'évaluation de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments
sn_coaching.recommended_learning_tasks	Les formations recommandées de coaching sont déconseillées et remplacées par les tâches d'apprentissage et les éléments de cours de Coaching with Learning. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** true
sn_coach.lrn.exclude_weekends_in_learning_task_due_date	Active la propriété permettant d'exclure les week-ends lors de la définition de la date d'échéance des tâches d'apprentissage. • **Type :** true|false • **Valeur par défaut :** true
sn_coach_lrn.learning_list_menu_props	Propriétés du tableau de données pour le composant now-list-menu dans l'onglet Tâches d'apprentissage, module de coaching. • **Type :** chaîne • **Valeur par défaut :** script for data array
com.glide.transform.json.max-partial-length	Transforme les objets JSON en objets internes et définit la limite de mots pour les enregistrements récupérés via un appel d'API.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
	• **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 16384 **Remarque :** Vous devez Ajouter cette propriété système pour définir la valeur souhaitée.
com.snc.process_flow.reporting.variable_size_limit	Spécifie le nombre de caractères autorisés pour les valeurs d'exécution de chaque étape dans les détails d'exécution du flux. Pour éviter la troncation, définissez la valeur sur un nombre entier inférieur ou égal à zéro. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 16384

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le module d'extension Optimisation de la main d'œuvre for CSM Configurable Workspace (sn_csm_wfo_workspa) à partir de ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Activer l'espace de travail configurable Workforce Optimization for CS .

Recommandation de compétences

Rôles

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur de Recommandation de compétences [sn_sre.user]	Accorde des droits pour afficher les tables de recommandation de compétences.	wfo.user
Administrateur de Recommandation de compétences [sn_sre.admin]	Octroie des droits administratifs pour modifier les propriétés de la recommandation de compétences.	• wfo.admin • sn_sre.user

Accédez à la **Recommandation de compétences** > **Configuration** pour configurer ces propriétés.

Propriétés

Propriété	Description
Activez la recommandation de compétences. sn_sre.enable_skill_recommendation	Activez cette propriété pour commencer à recommander des compétences pour les agents. • **Type**: vrai | faux • **Valeur par défaut :**vrai

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
Nombre maximal de compétences à prédire en fonction de l'apprentissage supervisé. sn_sre.max_supervised_skills	En utilisant l'apprentissage supervisé, le nombre maximal de compétences à prédire pour chaque incident classé par confiance de prédiction. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 3
Nombre maximal de compétences à prédire en fonction de l'apprentissage supervisé. sn_sre.max_unsupervised_skills	En utilisant l'apprentissage non supervisé, le nombre maximal de compétences à prédire pour chaque incident classé par confiance de prédiction. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut :** 3
Nombre de fois que Predictive Intelligence doit prédire la même compétence pour un agent avant de la recommander à l'agent. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	Le nombre de fois que Intelligence prédictive doit prédire la même compétence pour un agent avant de la recommander à l'agent. • **Type :** nombre entier • **Valeur par défaut** : 20
Définition de la solution de similarité pour recommander des compétences de tickets similaires. sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_cases	Nom de la définition de solution Predictive Intelligence utilisée pour prédire les compétences pour résoudre les tickets à l'aide d'un apprentissage non supervisé. Si vous avez créé votre propre définition de solution, vous pouvez remplacer la définition par défaut par celle que vous avez créée. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut :**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_simila
Définition de la solution de similarité pour recommander des compétences de tickets. sn_customerservice.supervised_solution_definition_for_cases	Nom de la définition de solution Predictive Intelligence utilisée pour prédire les compétences pour résoudre les tickets à l'aide d'un apprentissage supervisé. Si vous avez créé votre propre définition de solution, vous pouvez remplacer la définition par défaut par celle que vous avez créée. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut :**ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée

Tâche planifiée	Description
Commencer la prédiction de compétences	Exécute la tâche tous les jours à 1 h sur tous les incidents qui ont été fermés le jour précédent. Recommande les compétences utilisées pour fermer les incidents afin de résoudre des incidents ouverts similaires.

Tables

Table	Description
Compétence prévue pour l'utilisateur [sn_sre_user_predicted_skill]	• Stocke le nombre de fois qu'une compétence a été prévue pour l'utilisateur. • Les compétences non recommandées au cours des 60 derniers jours sont automatiquement supprimées de cette table.
Compétence prévue pour la tâche [sn_sre_task_predicted_skill]	• Stocke les compétences prévues pour résoudre chaque type d'incident. • Les enregistrements créés il y a plus de 60 jours sont automatiquement supprimés de cette table.

Pack Expérience des employés

Le pack Expérience des employés est un ensemble de configurations, de contenus et de workflows pré-paramétrés que vous pouvez utiliser en l'état ou adapter à vos propres processus RH.

Les packs Expérience des employés réduisent le temps et les efforts nécessaires pour exécuter l'implémentation.

Applications

Les applications des packs Expérience des employés peuvent inclure les éléments suivants :

- HR Service Delivery
- Case and Knowledge Management
- Centre des employés
- Enterprise Onboarding and Transitions
- Livraison de contenu
- Automatisation du contenu

Remarque :
les licences et modules d'extension requis dont vous pouvez avoir besoin dépendent du type d'expérience que vous implémentez pour vos propres processus RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Package préconfiguré

Les packs Expérience des employés utilisent des données, des configurations et du contenu préconfigurés pour que vous n'ayez pas à effectuer de personnalisation ou de configuration intégrale. Toutefois, vous pouvez toujours modifier ou créer vos propres expériences. Les packs Expérience des employés fournissent :

- une implémentation complète pour un cas d'utilisation. Exemple : congé parental.

  Remarque :
  le congé parental nécessite une licence HR Professional. Vous pouvez soumettre une demande de module d'extension via HI Portal Service Catalog.

- des éléments d'assistance en libre-service pour vos employés, tels que des articles d'une base de connaissances, des conversations avec des agents virtuels et des éléments de catalogue ;
- des modèles de tâches et de ticket RH pour vous aider à gérer vos propres processus RH ;
- du contenu ciblé et généraliste qui vous aide à communiquer avec vos employés ;
- des enquêtes, rapports ou tableaux de bord pour mesurer l'efficacité de votre programme et de vos processus.

Packs d'expérience des employés

Pour obtenir des détails sur la configuration système requise et la compatibilité des familles pour les packs Expérience des employés, accédez à la page ServiceNow Store.

Ces packs d'expérience des employés peuvent vous servir de guide pour les processus RH nécessitant une configuration :

- Services prédéfinis
- Activités
- Communications

Congés parentaux

Utilisez une configuration pré-paramétrée ou personnalisez le parcours d'employés pour les congés parentaux dans votre organisation RH. Les congés parentaux comprennent les congés maternité, paternité et d'adoption.

Les congés parentaux nécessitent l'activation des modules d'extension suivants :

- Human Resources Scoped App: Parental Journey [com.sn_hr_parental_journey]

  Remarque :
  ce module d'extension active la propriété système sn_hr_pj.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur du parcours parental en exigeant un nombre minimal (deux par défaut) d'utilisateurs actifs avec ce rôle.

- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events]

  Le module d'extension Lifecycle Events nécessite :

- Le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]
- Centre des employés [sn_ex_sp]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
le congé parental nécessite une licence HR Professional. Pour obtenir cette licence, soumettez une demande de module d'extension via HI Portal Service Catalog.

Gestion des tickets RH

Vous pouvez standardiser la documentation, l'interaction et l'exécution des questions et demandes des employés avec l'application RH Case and Knowledge Management.

Pour en savoir plus, voir Case and Knowledge Management et Administration RH.

Avec l'application RH Case and Knowledge Management, vous pouvez gérer et modifier les fonctionnalités des congés parentaux.

Ces fonctionnalités sont les suivantes :

Catalogue RH

Proposez un catalogue de services RH pour que les employés puissent demander des services directement auprès des RH.

Voir Gestion du catalogue de services RH.

Les éléments du catalogue pour le congé parental sont les suivants :

- Demande de congé parental
- Confirmer la date de naissance ou d'adoption de votre enfant
- Mode de paiement des cotisations des prestations pendant le congé

Modèles de tâches et de ticket RH

Utilisez des modèles RH pour remplir automatiquement certains champs d'un formulaire de tâche ou de ticket RH basé sur un service RH pour automatiser le travail de l'agent. Les modèles RH personnalisent et automatisent également le formulaire de demande d'élément de catalogue pour vos employés.

Voir Modèles RH.

Les modèles de tâches et de ticket RH associés aux congés parentaux sont les suivants :

Modèles RH	Modèles RH
Choisir le mode de paiement des cotisations des prestations pendant le congé [sn_hr_core_task]	Confirmer la date de naissance, d'adoption ou de placement de l'enfant [sn_hr_core_task]
Confirmer le retour d'un employé après un congé [sn_hr_core_task]	Confirmer la date de retour au travail d'un employé [sn_hr_core_task]
Confirmer le début du congé d'un employé [sn_hr_core_task]	Confirmer le retour au travail d'un employé après un congé [sn_hr_core_case_total_rewards]
Créer un plan de transition pour un congé [sn_hr_core_task]	Enquête auprès des employés pour l'approbation des congés [sn_hr_core_task]
Ajouter un enfant aux prestations [sn_hr_core_task]	Prévenir un responsable d'une demande de congé d'un employé [sn_hr_core_case_total_rewards]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles RH	Modèles RH
Prévenir le service de traitement des salaires du statut de congé d'un employé [sn_hr_core_case_payroll]	Commander une carte-cadeau d'entreprise pour un nouvel enfant [sn_hr_core_task]
Enquête auprès des employés sur le congé parental [sn_hr_core_task]	Demande de congé parental [sn_hr_core_case_total_rewards]
Enquête rapide avant le congé [sn_hr_core_task]	Préparer un plan de retour au travail pour un employé [sn_hr_core_task]
Préparer la configuration de travail d'un employé de retour d'un congé [sn_hr_core_task]	Traiter les retenues sur les prestations d'un employé en congé [sn_hr_core_case_payroll]
Examiner une demande et contacter un employé [sn_hr_core_task]	Planifier un entretien individuel avec un employé de retour d'un congé [sn_hr_core_task]
Télécharger un certificat de retour au travail [sn_hr_core_task]	Télécharger vos documents pour confirmer votre congé parental [sn_hr_core_task]

Services RH

Fournissez à vos employés des services RH en lien avec les congés parentaux.

Voir Services RH.

Les services RH concernant les congés parentaux sont les suivants :

- Confirmer ou mettre à jour les informations du nouvel enfant
  - Commander un cadeau d'entreprise pour le nouvel enfant
  - Mettre à jour la date de naissance ou d'adoption d'un enfant dans le système RH
  - Mettre à jour les prestations suite à l'arrivée d'un nouvel enfant
- Confirmez le retour au travail depuis le départ
  - Confirmer le retour d'un employé après un congé
  - Configurer le statut de congé sur Terminé
- Notifier le responsable de la demande de congé
  - Parler avec votre responsable
  - Consulter le Guide du responsable sur les congés
- Notifier le salaire à l'employé en congé
- Demande de congé parental
- Traiter les retenues sur les prestations d'un employé en congé

Articles de la base de connaissances

Fournissez à vos employés une base de connaissances avec fonction de recherche contenant des politiques et procédures RH et d'autres articles.

Voir Gestion des connaissances RH.

Les articles de la base de connaissances concernant les congés parentaux sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- KB0010006 — Guide de planification de transition pour les congés pour les responsables
- KB0010004 — Guide du responsable sur les congés parentaux
- KB0010003 — Conseils pour discuter de votre congé avec votre responsable
- KB0010002 — Exemple de FAQ sur la politique de congé parental
- KB0010001 — Préparation à votre congé parental
- KB0000102 — Congés des employés

Instructions d'exécution pour les RH

Fournissez des informations ciblées afin que vos employés du service RH puissent traiter un ticket RH plus rapidement et efficacement.

Voir Instructions d'exécution pour les RH.

Les instructions d'exécution pour les RH concernant les congés parentaux sont les suivantes :

Instructions de demande de congé parental.

Administration RH

Fournissez des services administratifs pour l'application Case and Knowledge Management.

Voir Administration RH.

Les éléments suivants se trouvent sous Administration RH et Congé parental dans le cadre des parcours des employés :

- Les congés présentent tous les employés qui ont demandé un congé parental et fournissent les éléments suivants :
  - Type de congé
  - Statut de congé
  - Premier jour de congé
  - Estimation du dernier jour de congé
- Les critères RH filtrent les employés en fonction des campagnes, de la communication, des événements du cycle de vie, des articles de la base de connaissances, des services RH et du contenu sur les demandes des employés et les congés parentaux.

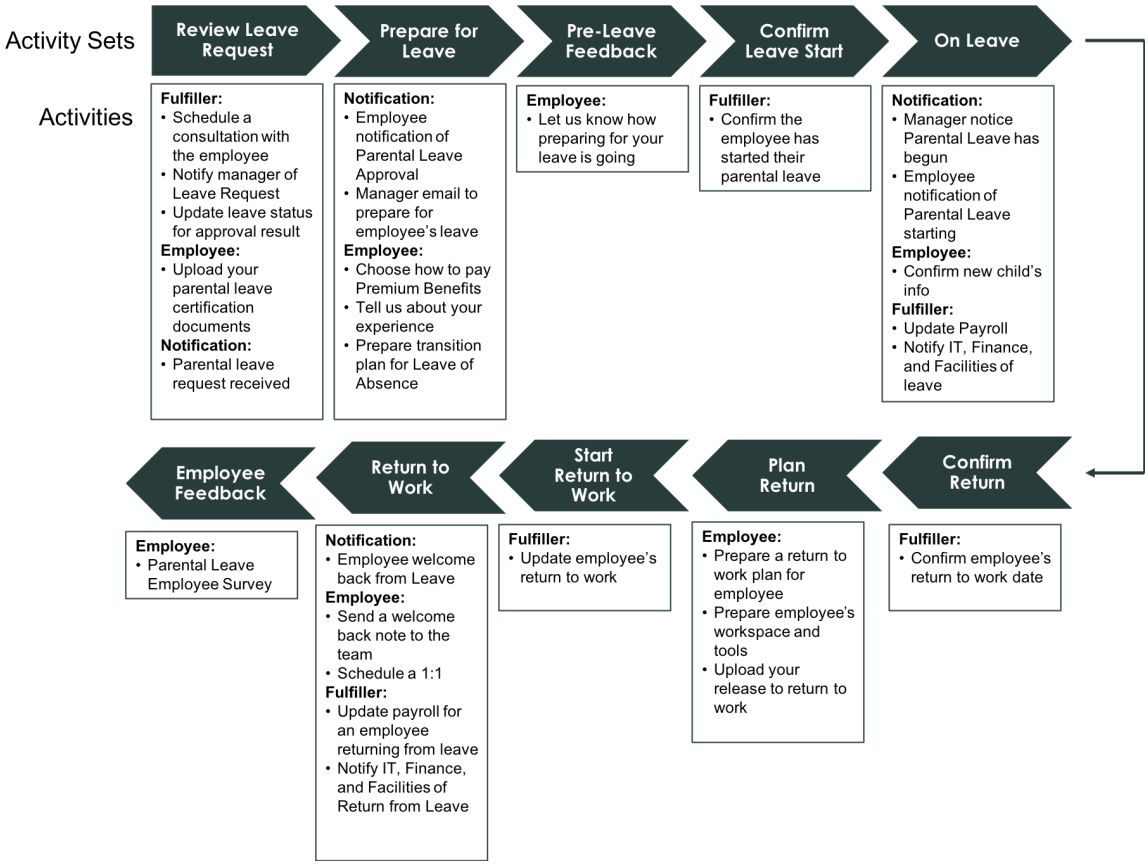
Enterprise Onboarding and Transitions

Vous pouvez utiliser les données préconfigurées sur les congés parentaux pour vous assurer que vos employés bénéficient d'une transition en douceur. Les données proposent :

- 1 événement de cycle de vie
- 10 ensembles d'activités
- 28 activités

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Voir Enterprise Onboarding and Transitions.

Centre des employés

Les employés peuvent utiliser Centre des employés préconfiguré pour afficher des informations, créer des questions ou des demandes et se faire guider à chaque étape du processus.

Pour plus d'informations, consultez Centre des employés avec HR Service DeliveryCentre des employés.

Publication de contenu

Publication de contenu vous permet de créer du contenu pour vos employés que vous pouvez proposer via Centre des employés. Vous pouvez créer différents types d'informations et cibler des employés spécifiques.

Voir Centre des employés avec HR Service Deliveryet Centre des employés.

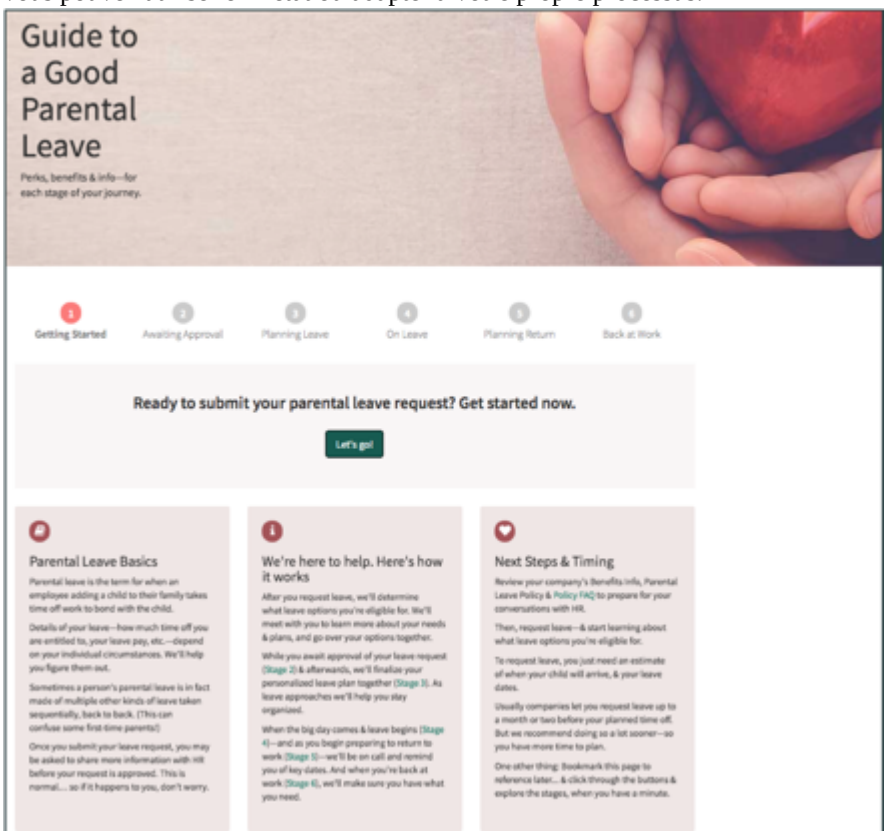
Pages du guide de congé parental

Les employés peuvent accéder à Centre des employés à tout moment pour en savoir plus sur le processus. Après que l'employé a envoyé une demande de congé parental, il reçoit des annonces relatives aux événements de cycle de vie et aux campagnes sur Centre des employés qui le redirigent vers des pages associées à l'étape du processus qui le concerne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les widgets Livraison de contenu fournissent des exemples que vous pouvez utiliser en l'état ou adapter à votre propre processus.



Sous Livraison de contenu, le portail propose du contenu que votre entreprise peut fournir sur son portail ou sur son Centre des employés.

Le public cible de ce contenu est formé par les employés.

Le portail pour les congés parentaux comprend les éléments suivants :

Mise en route

Les données suivantes, des liens vers du contenu ou du texte enrichi que vous pouvez personnaliser pour mieux refléter vos processus.

- Mise en route : URL du lien
- Guide de congé parental : URL du lien
- Informations préalables au congé : texte enrichi

En attente d'approbation

En attente d'approbation : URL du lien

Planification du congé

Planification du congé : URL du lien

En congé

En congé : URL du lien

Planification du retour

Planification du retour : URL du lien

Retour au travail

Retour au travail : URL du lien

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expériences de contenu

Fonctionne avec Publication de contenu et Centre des employés pour constituer des campagnes qui ciblent des employés spécifiques à des dates et heures définies.

Pour plus d'informations sur les campagnes, consultez Travailler sur les campagnes.

La campagne Parcours parental contient deux campagnes groupées et deux contenus de campagne. Ces éléments de contenu ajoutent des annonces sur Centre des employés après une demande de congé parental et lorsque l'employé revient au travail.

- Le congé est demandé

  Informations préalables au congé.

- Le congé est terminé

  Informations à la suite du congé.

Étant donné que les dates de congé et de retour au travail ne sont pas connues lors de la demande d'un congé parental, le type de déclencheur de condition est proposé pour les campagnes groupées. Pour plus d'informations sur les campagnes et Expériences de contenu, consultez Créer des campagnes groupées.

Les règles métier suivantes sont disponibles et sont créées sur la table Congés [sn_hr_core_leave_of_absence] :

- Début de la condition de campagne : se déclenche à l'insertion d'un nouvel enregistrement et ajoute un employé à la campagne. L'événement de condition de début est déclenché.
- Fin de la condition de campagne : se déclenche à la fin du congé. La condition de fin est déclenchée et retire l'employé de la campagne.

Autres facteurs connexes

Le congé parental Parcours des employés comporte d'autres domaines qui concernent le système de base et tout changement de configuration susceptible de vous intéresser :

- Table Congé [sn_hr_core_leave_of_absence]
  - Table sous Administration RH
  - Contient le nom de l'employé, le type de congé, le statut de congé, le premier jour de congé et une estimation du dernier jour de congé.
  - Disponible dans HR Core sans activer les parcours des employés.
- Ticket des rémunérations globales RH [sn_hr_core_case_total_rewards]

  Table de ticket RH qui initie le service RH de congé.

- Campagne [sn_ca_campaign]

  Table qui contient les conditions de la campagne groupée.

- Campagne groupée [sn_ca_campaign_bundle]

  Table qui contient la campagne groupée avec des déclencheurs de condition qui s'appliquent à un utilisateur de la campagne.

- Statut de congé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouveau champ d'un profil RH qui fournit le statut d'un employé ayant demandé un congé parental.

- Critères RH
  - Critères RH qui personnalisent le destinataire des activités, du contenu ou des tâches cibles
  - Parent biologique : l'activité Télécharger un certificat de retour au travail dans l'ensemble d'activités Planifier le retour utilise ce critère RH. Il invite le parent biologique à télécharger un certificat médical de retour au travail.
  - Employés inscrits aux prestations : l'activité Choisir le mode de paiement des cotisations des prestations dans l'ensemble d'activités Préparation du congé utilise ce critère RH. Il cible les employés inscrits aux prestations de l'entreprise et crée un ticket pour le service Salaire pour traiter les déductions, le cas échéant.
  - Employés en parcours parental : la campagne Parcours parental utilise ce critère RH pour déterminer les employés à cibler pour obtenir des informations préalables aux congés et après le congé.
- Les types de congés parentaux sont les suivants :
  - Demandé
  - Approuvé
  - En congé
  - Rejeté
  - Terminé
  - Annulé

Créer un ticket RH pour les congés parentaux

Créez un ticket RH afin d'aider les employés à démarrer leur processus de congé parental, via messagerie instantanée, e-mail ou téléphone. Les employés peuvent également créer des tickets RH en soumettant une demande.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus de détails sur la création d'un ticket RH, voir Créer un ticket RH et Travailler sur un ticket RH. Suivez les instructions pour créer un ticket RH à l'aide du formulaire de création de tickets RH pour les congés parentaux.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Créer un nouveau ticket**.
   L'option **Rechercher un employé** s'affiche.
2. Saisissez le nom de l'employé ayant fait la demande de congé parental.
3. À partir de **Service RH**, sélectionnez **Demande de congé parental**.
4. Sélectionnez **Créer un ticket**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le système affecte le ticket aux agents ayant la compétence Congé. Voir Règles d'affectation et de correspondance pour les RH.
- Deux tickets enfants sont créés et affectés à des agents ayant la compétence Salaire.
- Des instructions d'exécution du ticket s'affichent.

5. Sélectionnez l'onglet **Détails du congé parental**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Détails du congé parental

Champ	Description
Sous-type de congé	Identifie le rôle de l'employé qui demande un congé parental ou le type de congé parental : ○ Parent biologique ○ Partenaire du parent biologique ○ Adoption ○ Mère porteuse ○ Placement en foyer
Statut de congé	Indique le statut du congé parental : ○ Demandé ○ Approuvé ○ En congé ○ Rejeté ○ Terminé ○ Annulé
Date d'arrivée de l'enfant	Date à laquelle l'enfant arrive. **Remarque :** utilisez ce champ si l'option Adoption ou Placement en foyer est sélectionnée dans **Sous-type de congé**.
Premier jour de congé	Date à laquelle l'employé souhaite commencer son congé.
Estimation du dernier jour de congé	Estimation de la date à laquelle le congé parental prend fin.
Date d'échéance	Date de naissance de l'enfant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : utilisez ce champ lorsque vous sélectionnez l'un des éléments suivants dans le champ **Sous-type de congé** : ○ **Partenaire du parent biologique** ○ **Mère porteuse** ○ **Parent biologique**

7. Sélectionnez **Enregistrer** pour rester sur le ticket RH ou **Mettre à jour** pour l'enregistrer et revenir à la liste des tickets RH.
8. Sélectionnez **Prêt pour le travail**.
   - Les 10 ensembles d'activités s'affichent en haut du formulaire avec le statut de chaque activité.
   - Le système crée et affecte un ticket enfant avec des tâches enfants.
   - Le ticket progresse en fonction de l'accomplissement de chaque ticket et tâche enfant.
   - L'employé apparaît sous **Administration RH** > **Congés**.

HR Service Delivery Espace de travail d'agent (classique)

En tant qu'agent RH, vous utilisez HR Service Delivery Espace de travail d'agent pour interagir avec les employés, répondre aux demandes et résoudre rapidement les problèmes.

Agent Workspace pour RH

Important :
HR Service Delivery Espace de travail d'agent (Classique) est en cours de préparation pour désapprobation. Il sera masqué et ne pourra plus être activé, mais continuera d'être pris en charge jusqu'à Xanadu. Pour une expérience d'Agent Workspace améliorée, utilisez le Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable). Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Les agents RH peuvent effectuer les actions suivantes :

- Discuter par messagerie instantanée avec des employés et créer leurs demandes ou travailler sur celles-ci.
- Prendre les appels des employés et créer leurs demandes ou travailler sur celles-ci.
- Créer des tickets RH ou travailler dessus jusqu'à ce qu'ils soient terminés.
- Afficher les informations associées à l'employé ou au ticket.
- Rechercher un employé et vérifier qu'il s'agit de l'employé approprié en fonction de l'adresse, de l'emplacement ou d'autres informations du profil RH.
- Gérer et afficher la liste de tickets.

HR Agent Workspace présente les principaux avantages suivants.

Vue d'ensemble

Affichez toutes les informations relatives à un problème dans un seul endroit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Canaux de communication intégrés

Communiquez en temps réel avec les employés par messagerie instantanée ou par téléphone dans une même interface.

Colonne Assistant d'agent

Fermez les tickets et incidents plus rapidement avec les recommandations d'Assistant d'agent.

Remarque :
l'assistant d'agent est disponible pour les tickets et les interactions RH.

HR Service Delivery Classique HR Service Delivery Espace de travail d'agent

HR Service Delivery Espace de travail d'agent est une application de Service Desk configurable basée sur Explorer l'espace de travail . Cette application regroupe tous les outils dont vous avez besoin dans un seul endroit, afin que vous puissiez répondre aux besoins des employés.

Premiers pas

Explorer En savoir plus sur HR Espace de travail d'agent.	Configurer Planifiez et configurez votre implémentation.
Utiliser Découvrez comment utiliser HR Espace de travail d'agent.	

HR Service Delivery Espace de travail d'agent Configuration guidée

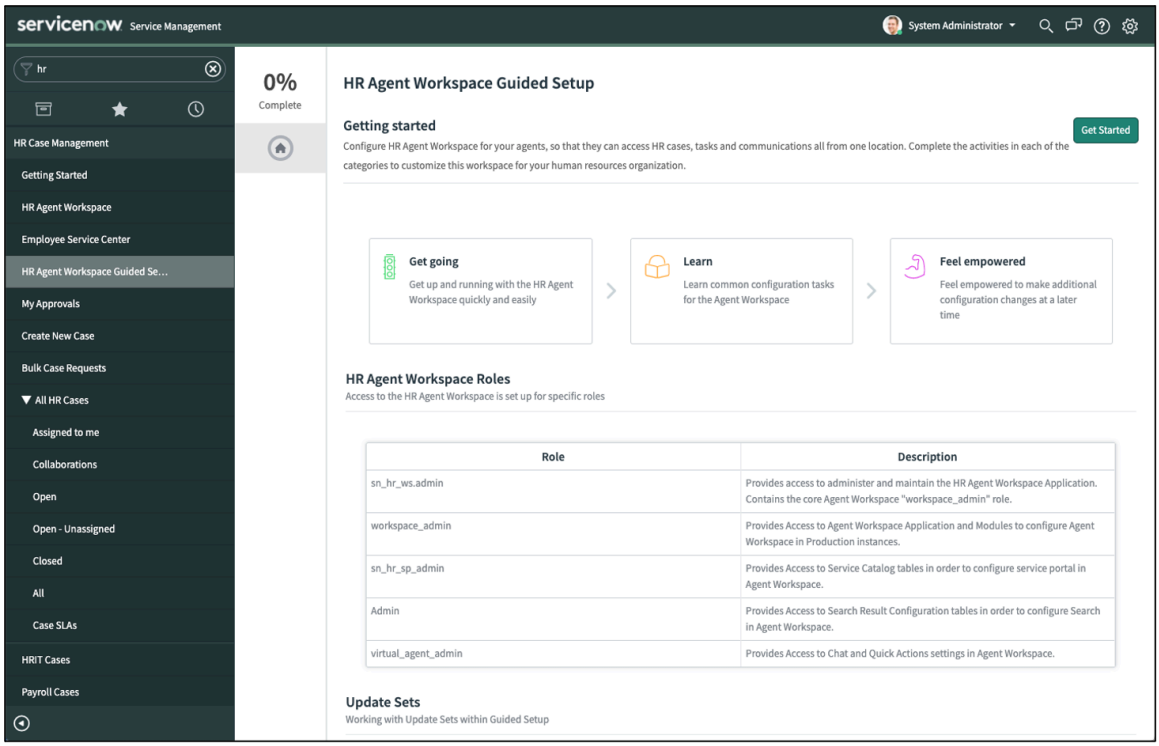
Utilisez **Guided Setup pour HR Agent Workspace** afin d'effectuer la configuration initiale de HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Guided Setup pour HR Agent Workspace explique comment démarrer la configuration. La rubrique organise également les activités de configuration en catégories. Chaque catégorie fournit des informations comme des conseils de planification, des étapes de pré-configuration et des liens vers des informations utiles. Chaque catégorie fournit également des liens vers les pages de votre instance où vous effectuez la configuration.

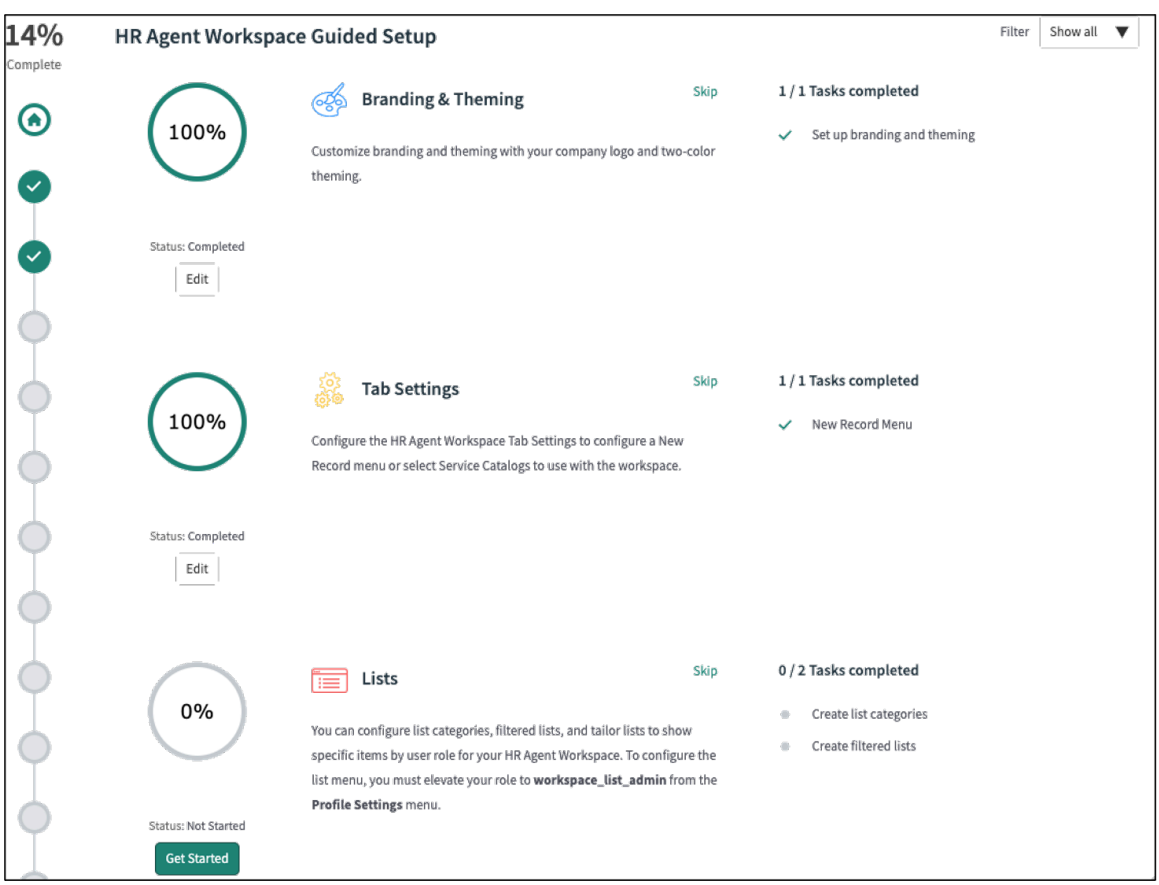
Pour accéder à **Guided Setup pour HR Agent Workspace**, accédez à **Gestion des tickets RH** > **Configuration guidée d'Espace de travail d'agent**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La page de destination fournit des informations sur les différentes catégories, ainsi que les différents rôles et ensembles de mises à jour. Sélectionnez le bouton **Commencer** situé dans le coin supérieur droit pour démarrer votre configuration.



La page Guided Setup pour HR Agent Workspace fournit une liste de différentes catégories. Sélectionnez le bouton **Commencer** situé sous chaque catégorie pour commencer la configuration de HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur **la configuration guidée**, consultez Utilisation de la configuration guidée .

Explorer HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Utilisez HR Service Delivery Espace de travail d'agent pour gérer les demandes RH de vos employés à partir d'un seul endroit.

Page d'accueil

La page d'accueil vous donne une vue d'ensemble de votre travail en un coup d'œil. Elle vous fournit des informations qui peuvent vous aider à décider des mesures à prendre en premier, comme traiter des tickets RH en fonction de l'état de leur accord sur les niveaux de service (SLA), des éléments qui affectent votre équipe, ainsi que des informations générales et des annonces.

Liste des tickets

Depuis la page d'accueil, vous pouvez accéder à la liste des tickets. La liste des tickets vous permet de voir tous les tickets RH ou de les filtrer et de les trier en fonction de ce qui est pertinent pour vous.

Formulaire de ticket RH

Gérez plusieurs tickets, affichez les informations associées au ticket et utilisez des articles de la base de connaissances ou des tickets similaires pour la gestion du ticket.

Fonctionnalité d'Agent Workspace	Description
Onglets	Les onglets affichent des listes, des numéros de ticket RH et l'icône Ajouter . L'icône Ajouter vous permet de **créer un ticket RH** ou de **créer une interaction** instantanément. Lorsque plusieurs onglets sont ouverts, le numéro de ticket ne s'affiche que sur l'onglet par défaut. Toutefois, vous pouvez également configurer les informations que vous souhaitez afficher dans l'onglet. Pour en savoir plus, consultez Personnaliser l'étiquette de l'onglet dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH. Si vous placez le curseur sur le numéro, d'autres informations relatives à un ticket s'affichent, par exemple, la description du ticket, du service RH et de la personne concernée.
En-tête de formulaire	Affiche des informations brèves sur un ticket RH, notamment le service RH, la priorité, l'état et l'agent affecté.
Actions d'interface utilisateur	Bouton d'action vous permettant d'enregistrer les changements que vous avez effectués, de changer le statut, d'annuler ou d'entreprendre d'autres actions pertinentes pour un ticket. **Remarque :** Les boutons qui s'affichent sont similaires à l'interface utilisateur de la plateforme native.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité d'Agent Workspace	Description
	Les types de boutons qui s'affichent dépendent du type et du statut du ticket RH.
Éléments connexes	Affiche des détails sur le ticket RH et les enregistrements d'autres tables ayant une relation avec le ticket RH. **Remarque :** Lorsqu'un ticket est affiché sous Playbook, ces onglets changent. Pour en savoir plus, consultez Exploration de Playbook HR Service Delivery.
Détails du ticket	Informations sur le ticket : • Personne • Service RH demandé • Priorité affectée • Groupe d'affectation • Agent affecté • Description • Commentaires et notes de travail
Flux d'activité	Commentaires, notes de travail et états actuels et passés du ticket.
Panneau latéral contextuel	Gérez et traitez le ticket à l'aide de diverses icônes axées sur les tâches. Les icônes apparaissant dans le panneau latéral contextuel dépendent du type de ticket sur lequel vous travaillez. Pour en savoir plus, consultez HR Service Delivery Espace de travail d'agent Panneau latéral contextuel.

Onglets

Utilisez des onglets pour afficher les enregistrements associés à un ticket RH, comme les détails du ticket et les tâches. Vous pouvez sélectionner un onglet et accéder aux informations. Les onglets enfants se trouvent en dessous des onglets supérieurs. Ils contiennent les détails du ticket, les informations de profil RH et les tâches.

Remarque :
Toute référence que vous sélectionnez sous un onglet parent s'ouvre sous la forme d'un onglet enfant.

Menu Éléments connexes

Utilisez le menu Éléments connexes pour afficher des informations sur les détails, les tâches et d'autres éléments relatifs à un ticket. Ce menu permet de rechercher rapidement et facilement des informations sur un ticket et la personne concernée.

Remarque :
Le type de ticket RH détermine quels onglets apparaissent.

Icônes de profil RH

Icônes qui vous permettent d'accéder rapidement aux informations sur la personne pour laquelle le ticket a été ouvert et sur la personne concernée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

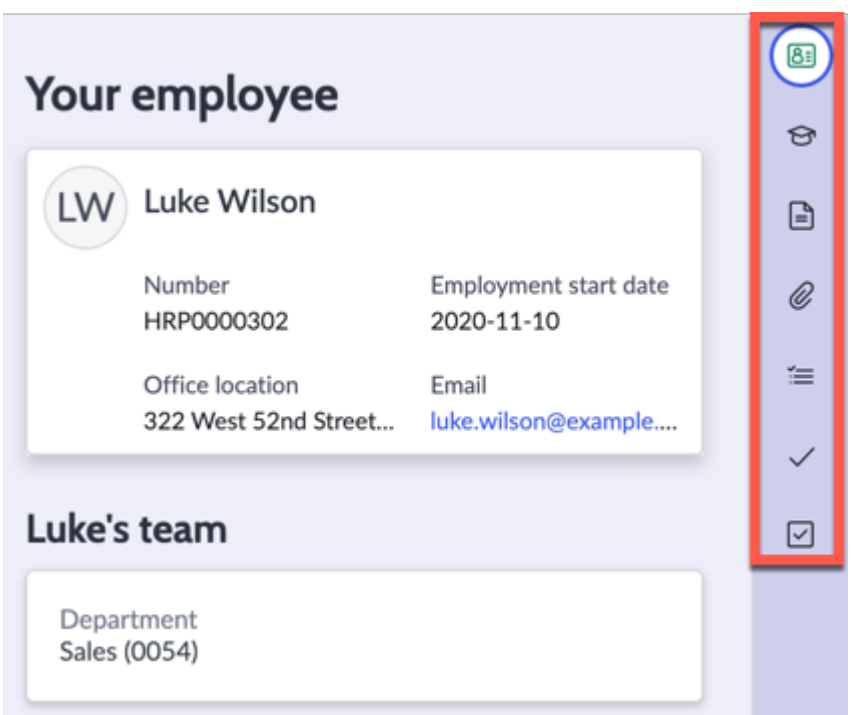
- : sélectionnez l'icône du profil RH pour accéder au profil RH des personnes qui sont associées au ticket. Par ailleurs, la sélection d'un profil RH affiche le panneau latéral d'aperçu immédiat. Celui-ci répertorie toutes les informations que votre administrateur RH configure, ainsi que d'autres éléments comme l'adresse e-mail, l'emplacement du bureau et des informations sur l'organisation de l'employé. Pour en savoir plus, voir Panneau d'aperçu immédiat.
- : sélectionnez l'icône de recherche d'enregistrement pour accéder à une liste de tous les profils RH au sein de votre société.
- : sélectionnez l'icône d'ouverture de lien profond pour accéder aux informations en dehors de l'application pouvant faciliter l'exécution du ticket. Pour obtenir des informations sur la configuration des liens profonds, consultez Générateur de liens pour HR Service Delivery.

Remarque :
Pour obtenir des informations sur la configuration d'actions personnalisées sur des champs d'enregistrement, consultez Configurer des actions personnalisées sur des champs d'enregistrement dans Workspace.

HR Service Delivery Espace de travail d'agent Panneau latéral contextuel

Le panneau latéral contextuel dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent fournit des informations conçues pour vous aider à travailler sur un ticket RH et à interagir avec vos employés.

Le panneau latéral contextuel présente une colonne d'icônes qui vous donne des informations. Utilisez ces informations lorsque vous interagissez avec vos employés ou pour traiter le ticket.



Les icônes qui s'affichent dépendent du type de ticket RH que vous consultez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Icône	Description
	En un coup d'œil : fournit les informations clés du profil RH pour un rappel rapide. Le fait de pouvoir disposer de ces informations facilement aide les agents à comprendre qui ils essaient d'aider lorsqu'ils communiquent avec un employé.
	Assistant d'agent : propose des articles de la base de connaissances pertinents relatifs au ticket. Vous pouvez également ajouter des commentaires (visibles par l'employé) ou des notes de travail (non visibles par l'employé) ou encore afficher toutes les activités associées au ticket. **Remarque :** l'assistant d'agent est également disponible pour les interactions RH.
	Documents des employés : les documents associés au ticket sur lequel vous êtes sont répertoriés. Sélectionnez le document pour pouvoir le télécharger ou le renommer. **Remarque :** le panneau latéral contextuel nécessite le module d'extension Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] pour afficher les documents des employés. Pour en savoir plus, consultez Gestion des documents d'employé.
	Pièces jointes : les documents pertinents ou associés au ticket RH sont affichés en tant que pièces jointes. Ces pièces jointes peuvent être déplacées vers Employee Document Management (EDM) à des fins d'archivage et de conservation d'un historique. Par exemple, les reçus pour le remboursement des frais de scolarité sont des pièces jointes d'un ticket RH. Une fois que vous avez déplacé les pièces jointes dans Employee Document Management, elles deviennent des documents d'employés. Voir Déplacer des documents d'employés avec HR Service Delivery Espace de travail d'agent. Sélectionnez une pièce jointe pour la télécharger ou la supprimer. **Remarque :** Un petit point vert indique qu'il existe des pièces jointes .
	Modèles de réponses : les messages réutilisables dont vous pouvez vous servir lorsque vous répondez à un employé qui a une question sur son ticket sont affichés. Copiez le texte du modèle de réponse que vous souhaitez utiliser et collez-le dans la section Commentaires ou Notes de travail du ticket RH. Un service RH configure les modèles de réponses, qui constituent un moyen rapide, cohérent et efficace de répondre aux questions courantes liées aux tickets RH. Pour en savoir plus, voir Modèles de réponses pour HR Service Delivery.
	Instructions d'exécution : des informations ciblées sur la procédure à suivre pour traiter un ticket RH plus rapidement et plus efficacement sont proposées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Icône	Description
	Elles peuvent inclure des instructions spécifiques, des articles de la base de connaissances ou une liste de vérification des actions à effectuer sur le ticket. Pour en savoir plus, consultez Instructions d'exécution pour les RH.
	Liste de vérification : vous fournit une liste des éléments qui doivent être vérifiés ou traités. La liste de vérification vous aide à résoudre un problème efficacement et plus rapidement. Pour en savoir plus, consultez Utilisation des listes de vérification dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Configurer HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Configurez HR Service Delivery Espace de travail d'agent pour que vos agents puissent communiquer avec vos employés, répondre aux questions, créer des tickets et résoudre des problèmes.

ServiceNow® HR Service Delivery Espace de travail d'agent utilise l'application Espace de travail d'agent en tant que plateforme.

Pour configurer HR Service Delivery Espace de travail d'agent, vous pouvez :

- Activer le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core].
- Activer le module d'extension Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace].
- Configurer ces composants de HR Service Delivery Espace de travail d'agent :
  - L'acheminement et les canaux de communication.
  - Les composants et paramètres supplémentaires spécifiques à HR Service Delivery.
  - Les formulaires dans l'espace de travail. Reportez-vous à la section Configurer des formulaires dans Workspace.
  - La configuration de l'espace de travail. Reportez-vous à la section Configurer l’espace de travail.

Rôles installés

En activant les modules d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] et Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace], vous installez les rôles suivants :

Titre du rôle RH [name]	Description	Contient des rôles d'espace de travail
Responsable des RH [sn_hr_core.manager]	Accorde l'accès à l'ensemble des tickets, profils et informations sécurisées des RH. Avec ce rôle, vous pouvez gérer les catégories et les listes HR Service Delivery Espace de travail d'agent.	Administrateur de liste d'espaces de travail [workspace_list_admin] Utilisateur d'espaces de travail [workspace_user]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle RH [name]	Description	Contient des rôles d'espace de travail
	Ce rôle contient un rôle élevé : administrateur de liste d'espaces de travail. Pour plus d'informations sur les rôles élevés, consultez Rôles avec privilèges élevés . Le rôle d'utilisateur d'espaces de travail [workspace_user] vous permet d'accéder à HR Service Delivery Espace de travail d'agent et de créer et d'accéder aux interactions.	
Rédacteur de tickets RH [sn_hr_core.case_writer]	Accorde l'accès en écriture à tous les tickets RH. Avec ce rôle, vous pouvez accéder à HR Service Delivery Espace de travail d'agent, mais aussi afficher et travailler sur des tickets existants en plus d'en créer. Vous pouvez également accéder à toutes les zones de Case and Knowledge Management. Ce rôle contient le rôle d'utilisateur d'espaces de travail, qui vous permet d'effectuer des transferts de file d'attente d'interaction et d'agent d'interaction.	Utilisateur d'espaces de travail [workspace_user] Agent d'interaction [interaction_agent]
Agent RH [sn_hr_core.basic]	Accorde aux agents RH de base l'accès aux modules HR Service Delivery Espace de travail d'agent. Ce rôle contient le rôle d'agent Advanced Work Assignment [awa_agent], qui permet à un agent RH de travailler sur les interactions avec les clients et de gérer la charge de travail sur plusieurs canaux de service.	• Agent Advanced Work Assignment [awa_agent] • Pour afficher tous les rôles contenus dans le rôle d'agent RH [sn_hr_core.basic], consultez Composants installés avec Case and Knowledge Management.
Gestionnaire de contenu d'espace de travail [sn_cd.workspace_content_manager]	Vous permet de planifier le contenu dans l'espace de travail. • Le rôle uxframework_user vous permet de parcourir la bibliothèque d'enregistrements de composants UX et d'y	• Utilisateur UX Framework [uxframework_user] • Responsable de contenu Livraison de contenu [sn_cd.content_manager]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle RH [name]	Description	Contient des rôles d'espace de travail

	effectuer des sélections, afin de définir un champ de référence de composant sur n'importe quelle table accessible.
	• Le rôle sn_cd.content_manager accorde l'accès à Publication de contenu.
	  ○ Le rôle sn_esign.config_manager peut gérer les configurations de signatures électroniques.
	  ○ Le rôle sn_cd.content_approver peut approuver le contenu qui doit s'afficher sur Centre des employés.
		○ Responsable de configuration des signatures électroniques [sn_esign.config_manager]
		○ Approbateur Livraison de contenu [sn_cd.content_approver]

Administrateur HR Workspace [sn_hr_ws.admin]	Vous permet de configurer tous les aspects de HR Service Delivery Espace de travail d'agent. Le rôle workspace_admin vous permet de configurer Espace de travail d'agent • Le rôle chat_admin administre les tables de messagerie instantanée. • Le rôle uxframework_designer a un accès en écriture aux enregistrements d'éléments de page UX pour la conception d'interfaces utilisateur. • Le rôle agent_workspace_user vous permet d'effectuer des transferts de file d'attente d'interaction et d'agent d'interaction. • Le rôle sn_agent_recommend.recommendation_admin gère les configurations de recommandations d'Assistant d'agent.	Administrateur d'espace de travail [workspace_admin] • Administrateur de messagerie instantanée [chat_admin] • Concepteur UX Framework [uxframework_designer] • Utilisateur Agent Workspace [agent_workspace_user] • Administrateur de recommandation d'agent [sn_agent_recommend.recommendation_admin] • Administrateur d'interaction [interaction_admin] • Administrateur de liste d'espaces de travail [workspace_list_admin] • Administrateur d'action d'interface utilisateur [ui_action_admin] • Administrateur de générateur d'interface utilisateur [ui_builder_admin] • Utilisateur UX Framework [uxframework_user]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle RH [name]	Description	Contient des rôles d'espace de travail
	• Le rôle interaction_admin vous permet d'administrer Interaction Management System. • Le rôle workspace_list_admin vous permet de gérer les listes et les catégories d'espaces de travail. • Le rôle ui_action_admin vous permet de gérer les actions d'interface utilisateur. • Le rôle ui_builder_admin fournit l'autorisation permettant d'utiliser les API du générateur d'interface utilisateur, afin que vous puissiez créer, mettre à jour, lire et supprimer des pages UX. • Le rôle uxframework_user vous permet de parcourir la bibliothèque d'enregistrements de composants UX et d'y effectuer des sélections, afin de définir un champ de référence de composant sur n'importe quelle table accessible. • Le rôle sn_intel_analyzer.similarity _analyzer_admin vous permet d'administrer l'analyseur de similarité. L'analyseur de similarité définit les modèles et les tendances qui peuvent vous aider à résoudre un enregistrement. • Le rôle form_admin gère les formulaires, les sections de formulaires et les éléments de sections. • Le rôle personalize_form vous permet de personnaliser des formulaires. • Le rôle ui_notification_admin vous permet de configurer des déclencheurs de notification.	• Analyseur de similarité [sn_intel_analyzer.similarity _analyzer_admin] • Administrateur de formulaire [form_admin] • Personnaliser un formulaire [personalize_form] • Administrateur de notification d'interface utilisateur [ui_notification_admin]

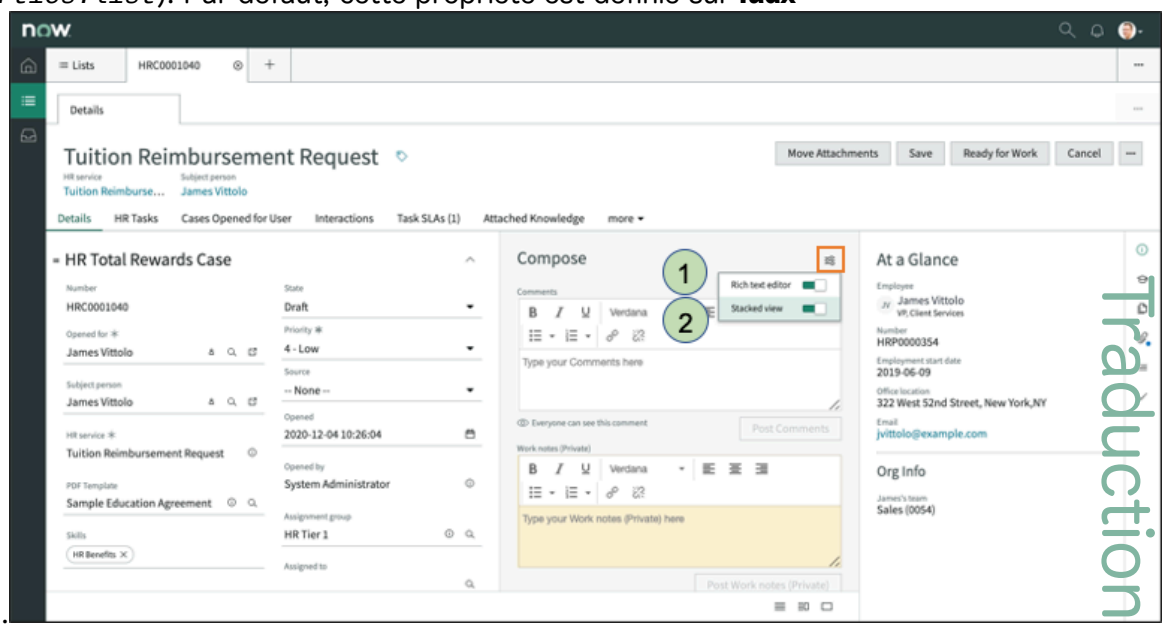
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Texte enrichi

Le texte enrichi vous permet de formater vos commentaires ou notes de travail pour mettre en évidence votre message et le rendre lisible sur de nombreux programmes et plateformes.

Vous pouvez activer le texte enrichi pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent à l'aide de la propriété système *glide.ui.journal.use_html* (*sys_properties.list*). Par défaut, cette propriété est définie sur **faux** (désactivée).



Numéro	Description
	Icône pour activer/désactiver les paramètres de composition que vous sélectionnez pour afficher l'éditeur de texte enrichi et les icônes de vue empilée.
	Curseur de l'éditeur de texte enrichi que vous pouvez basculer pour activer le texte enrichi.
	Curseur de la vue empilée qui place les commentaires et les notes de travail côte à côte ou les empile.

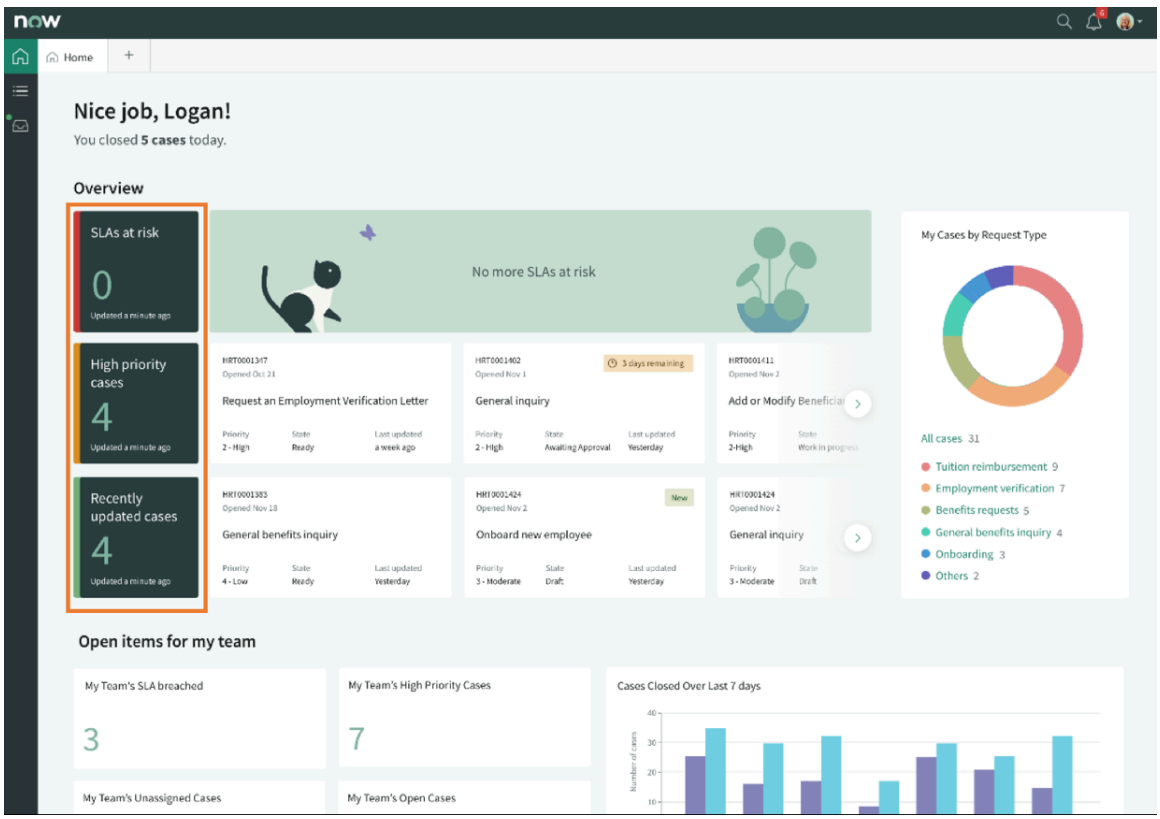
Avertissement :
Si votre société utilise d'autres applications Espace de travail d'agent, la définition de cette propriété sur **vrai** (activée) peut avoir un impact sur les performances de votre système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination de l'HR Service Delivery Espace de travail d'agent classique

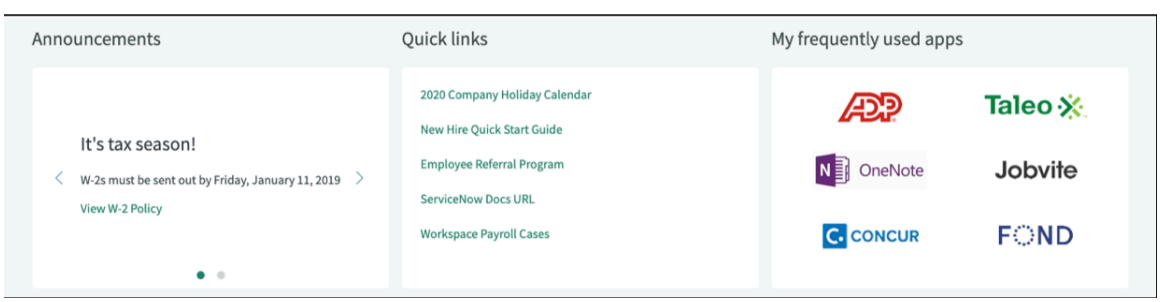
La page de destination est la première chose que les agents RH voient lorsqu'ils accèdent à Espace de travail d'agent. Celle-ci offre une expérience personnalisée et engageante à l'agent RH.



La page de destination affiche les tickets de priorité élevée, ceux avec un risque de violation des accords sur les niveaux de service (SLA) et ceux avec des changements récents.

Les informations relatives aux équipes auxquelles vos agents RH appartiennent se trouvent sous la section Vue d'ensemble.

Le bas de la page de destination fournit des informations sur la société, des liens et les outils disponibles. Cette section fait partie de Livraison de contenu. Pour en savoir plus, voir Bibliothèque de contenu.



Configuration

Le système de base inclut deux (2) pages de destination :

- Page de destination RH
- Page de destination RH (CD)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page de destination (CD) est disponible lorsque le module d'extension Livraison de contenu (com.sn_content_delivery) est activé. Le système de base permet de configurer vos pages de destination de façon limitée.

- Configuration de la liste des cartes : détermine les cartes qui s'affichent dans la section centrale de la page de destination.
- Configuration de la balise de la carte : détermine les balises qui apparaissent sur les cartes.

Pour en savoir plus, consultez :

- Définir la configuration de la liste des cartes de la page de destination Classic HR Espace de travail d'agent
- Définir la configuration de la balise de la page de destination Classic HR Espace de travail d'agent

Modification de votre page de destination

Les pages de destination du système de base peuvent uniquement être modifiées si vous en faites une copie au préalable.

Remarque :
Pour plus d'informations sur la configuration d'une nouvelle page de destination, consultez Configurer des pages de destination dans un espace de travail.

Page de destination de l'HR Service Delivery Espace de travail d'agent classique

Pour modifier une page de destination fournie par le système de base, vous devez d'abord en faire une copie.

Pour faire une copie de votre page de destination, utilisez le Générateur d'IU. Pour en savoir plus, consultez UI Builder .

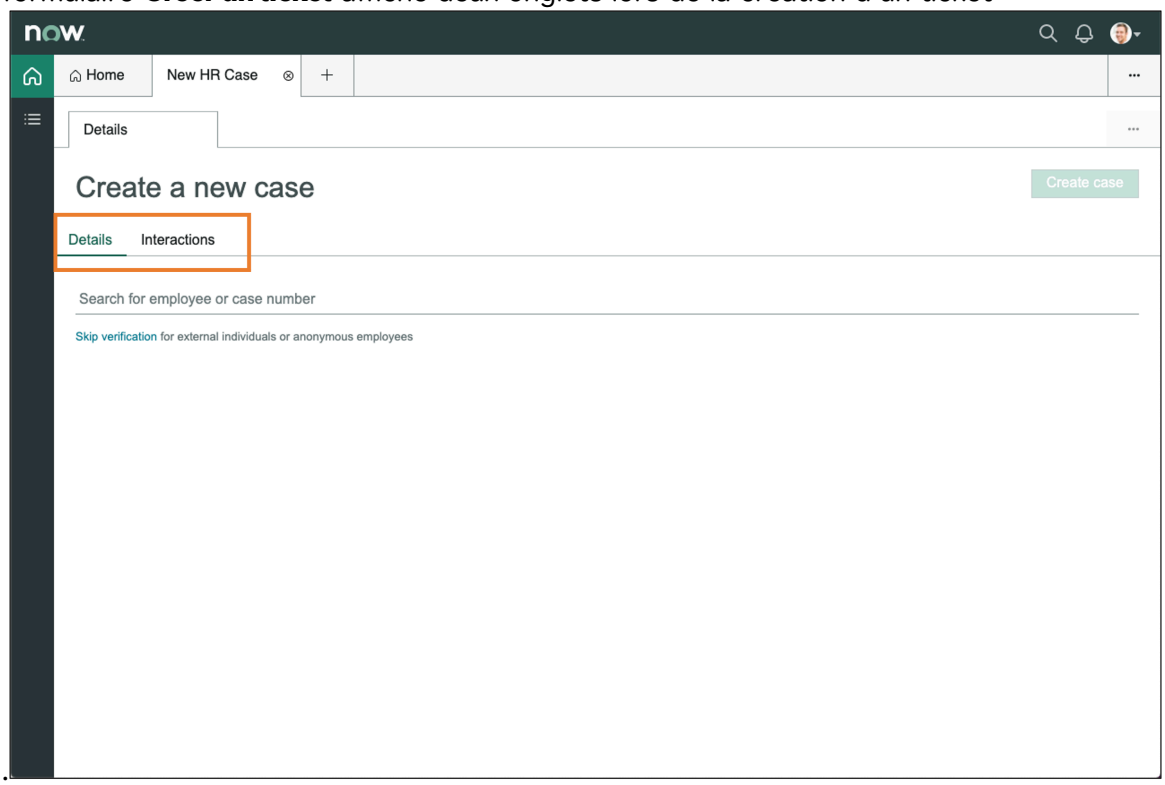
HR Service Delivery Espace de travail d'agent classique - Formulaire Créer un ticket

Vous pouvez configurer l'apparence de votre formulaire **Créer un ticket** dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le formulaire **Créer un ticket** affiche deux onglets lors de la création d'un ticket RH.



Utilisez la propriété système sn_hr_ws.case_creation_tabs pour ajouter ou supprimer les onglets qui apparaissent lors de la création initiale du ticket.

Remarque :
Le champ **Description** de la propriété système sn_hr_ws.case_creation_tabs fournit des informations sur la procédure d'ajout d'un nouvel objet de tableau pour les nouvelles entrées d'onglet. Pour supprimer un onglet, supprimez l'objet de tableau d'onglets. Pour en savoir plus, consultez Ajouter ou supprimer des onglets du formulaire Créer un ticket.

Après avoir saisi un numéro de ticket ou un nom d'employé, l'onglet **Tickets ouverts pour** s'affiche si l'employé possède des tickets supplémentaires associés.

Ajouter ou supprimer des onglets du formulaire Créer un ticket

Utilisez la propriété système sn_hr_ws.case_creation_tabs pour ajouter ou supprimer les onglets qui apparaissent lors de la création initiale du ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Le champ **Description** de la propriété système sn_hr_ws.case_creation_tabs fournit des informations sur la procédure d'ajout d'un nouvel objet de tableau pour les nouvelles entrées d'onglet. Pour supprimer un onglet, supprimez l'objet de tableau d'onglets.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **sys_properties.liste**.
2. Recherchez la propriété système **sn_hr_ws.case_creation_tabs** et affichez-la.
3. Dans le champ **Valeur**, faites défiler vers le bas jusqu'à afficher l'objet **« title »:« interactions »** dans le tableau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Supprimez le texte mis en évidence ci-dessus.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Définir la configuration de la liste des cartes de la page de destination Classic HR Espace de travail d'agent

Utilisez la configuration de la liste des cartes pour définir les cartes qui s'affichent sur la page de destination HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

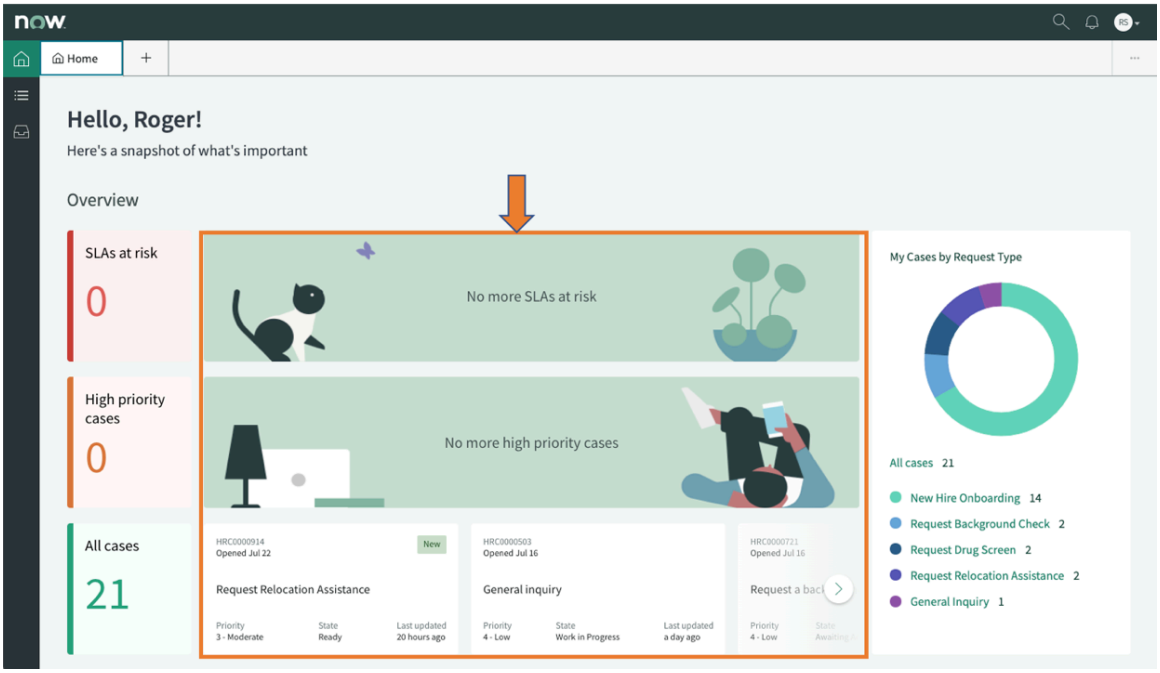
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Page de destination** > **Configurations de la liste de cartes**.
   Le système de base inclut trois (3) enregistrements préconfigurés :
   - **SLA à risque**
   - **Tickets de priorité élevée**
   - **Tous les tickets**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Sélectionnez l'un des enregistrements préconfigurés ou **Nouveau**.

3. Remplissez ou modifiez les champs du formulaire.

Configuration de la liste des cartes de la page de destination

Champ	Description
Description	Une description de l'enregistrement.
Requête	Un ensemble de conditions qui, lorsqu'elles sont valides, déterminent ce qui s'affiche sur la page de destination. Par exemple, pour afficher tous les tickets RH de priorité élevée pour l'agent connecté : ○ Actif est défini sur Vrai ○ Sélectionner ET OU ○ Assigned to is (dynamic) Me ○ Sélectionner ET OU ○ Priority is one of 1 - Critical 2 - High ○ Sélectionner ET OU
Application	L'application qui contient l'enregistrement.
Texte pour afficher tous les enregistrements	Texte qui s'affiche lorsque l'enregistrement contient des données.
Texte à afficher si la liste est vide	Texte qui s'affiche lorsque la liste ne contient pas de données.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir la configuration de la balise de la page de destination Classic HR Espace de travail d'agent

Utilisez la configuration de la balise de la page de destination pour définir les balises qui s'affichent sur la configuration de la liste de cartes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Page de destination** > **Configurations de la balise de la carte**.
   Le système de base inclut trois (3) enregistrements préconfigurés :
   - SLA
   - « VIP » apparaît en bleu si ouvert ou la personne concernée est VIP
   - « Nouveau » apparaît en vert si créé au cours des dernières 24 heures

2. Sélectionnez l'un des enregistrements préconfigurés ou **Nouveau**.
3. Remplissez ou modifiez les champs du formulaire.

Configuration de la balise de la page de destination

Champ	Description
Description	Une description de l'enregistrement de configuration de la balise.
Type	Le type d'enregistrement de configuration de balise : ○ Valeur en surbrillance ○ Minuteur SLA
Configuration du minuteur SLA	Configuration du minuteur SLA qui détermine quel SLA de tâche s'affiche dans le cadre du composant de minuteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Pour plus d'informations, consultez Configurations du minuteur SLA. Ce champ apparaît lorsque vous sélectionnez **Minuteur SLA** dans le champ **Type**.
Texte de balise	Texte qui s'affiche pour la balise sur la carte. Ce champ apparaît lorsque vous sélectionnez **Valeur en surbrillance** dans le champ **Type**.
Couleur	La couleur que vous souhaitez utiliser pour la balise. Chaque couleur a une signification : ○ critique = rouge ○ élevé = orange ○ avertissement = jaune ○ modéré = violet ○ positif = vert ○ info (VIP) = bleu ○ faible = gris
Condition	Applique cette configuration lorsque des conditions spécifiques sont remplies. Par exemple, les conditions à marquer pour un VIP sont les suivantes : ○ Opened for.VIP is true ○ Ou ○ Subject person.VIP is true Les champs disponibles pour créer une condition proviennent de la table de tickets RH [sn_hr_case]. **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global.
Application	L'application qui contient l'enregistrement.
Ordre	Ordre selon lequel la configuration est traitée en premier. Les configurations avec les numéros les plus bas sont traitées en premier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Icône	Utilisé pour afficher une icône pour les balises qui ne sont pas de type SLA. **Remarque :** Pour en savoir plus, voir Icône .

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Panneau d'aperçu immédiat

Permettez aux agents RH de mieux assister et résoudre les demandes des employés avec le panneau d'aperçu immédiat dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Vue d'ensemble

Le panneau d'aperçu immédiat affiche les détails clés du profil RH concernant l'employé, tels que la fonction de l'employé, la date de début d'emploi, l'emplacement du bureau, les informations de contact et les détails de l'organisation. Les agents peuvent accéder rapidement à ces informations et ainsi mieux comprendre les employés qu'ils essaient d'aider.

Configurer le panneau d’aperçu immédiat

Vous pouvez configurer le panneau En un coup d’œil en ajoutant ou en supprimant des champs de profil RH pour les sections Détails de l’employé et Contacts.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

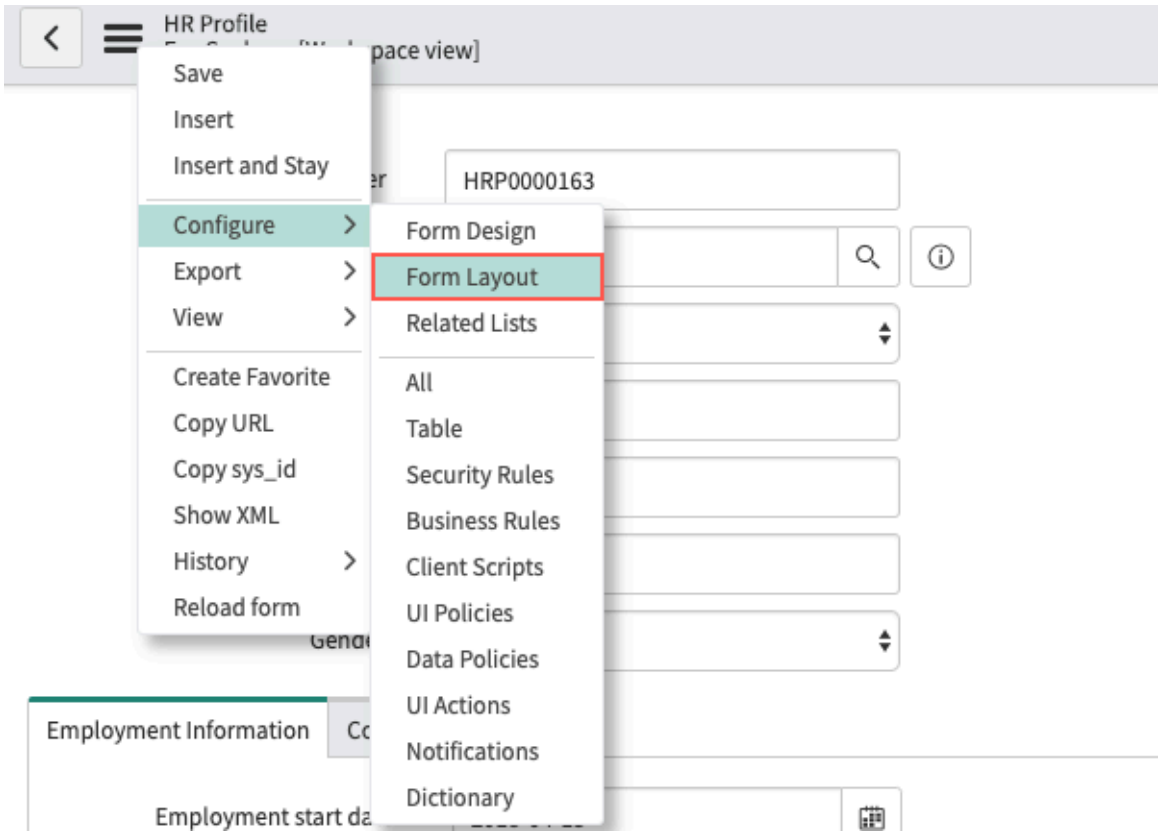
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

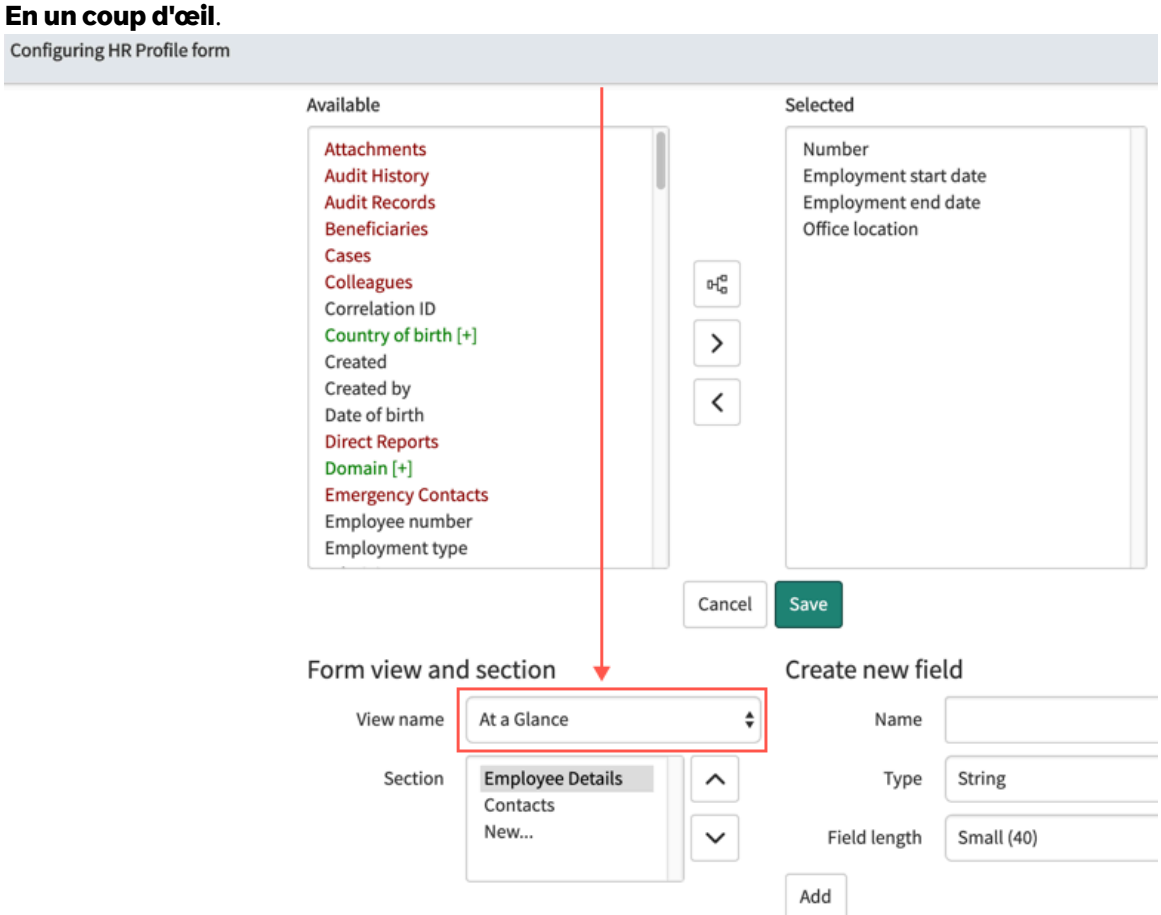
1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Profils RH**.
2. Ouvrez n'importe quel enregistrement de profil RH.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l’en-tête du formulaire, puis accédez à **Configurer** > **Mise en page**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sous **Vue et section de formulaire**, cliquez sur la liste déroulante **Nom de vue** et sélectionnez le champ **En un coup d'œil**.



5. Sélectionnez la section que vous souhaitez configurer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Détails de l'employé
- Contacts

Par défaut, le panneau d’aperçu immédiat est configuré pour afficher les informations de base sur l’employé. Vous pouvez sélectionner des champs dans les sections Détails de l’employé et Contacts pour ajouter ou supprimer des champs du panneau En un coup d’œil.

Remarque :
Le panneau d'aperçu immédiat remplace le composant du ruban de Client 360.

6. Ajoutez ou supprimez des champs pour cette section.

   Si un champ n'a pas de valeur correspondante, il n'apparaît pas dans le panneau.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

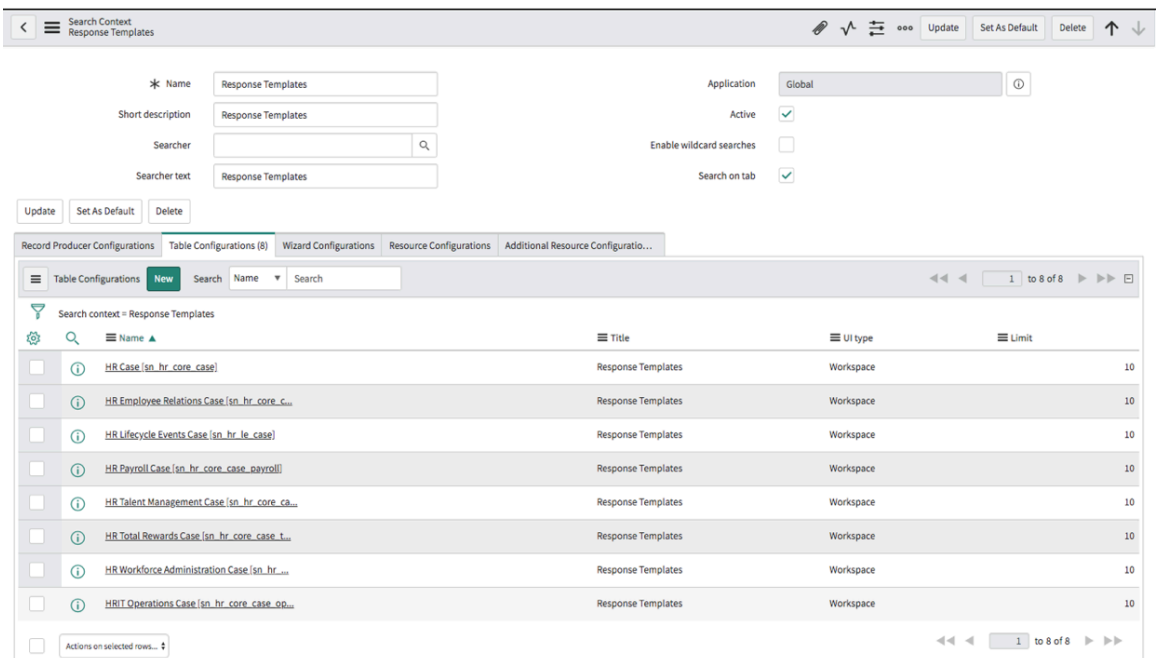
Panneau latéral contextuel HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Le panneau latéral contextuel fournit à vos agents des outils pour la recherche et la résolution de tickets RH.

Pour en savoir plus sur la configuration de la barre latérale contextuelle, reportez-vous à la rubrique Configurer l’assistant d’agent.

Modèles de réponses

Définis dans **Contextes de recherche**.



Pour plus d’informations, voir Configurer les sources d’informations de l’Assistant d’agent.

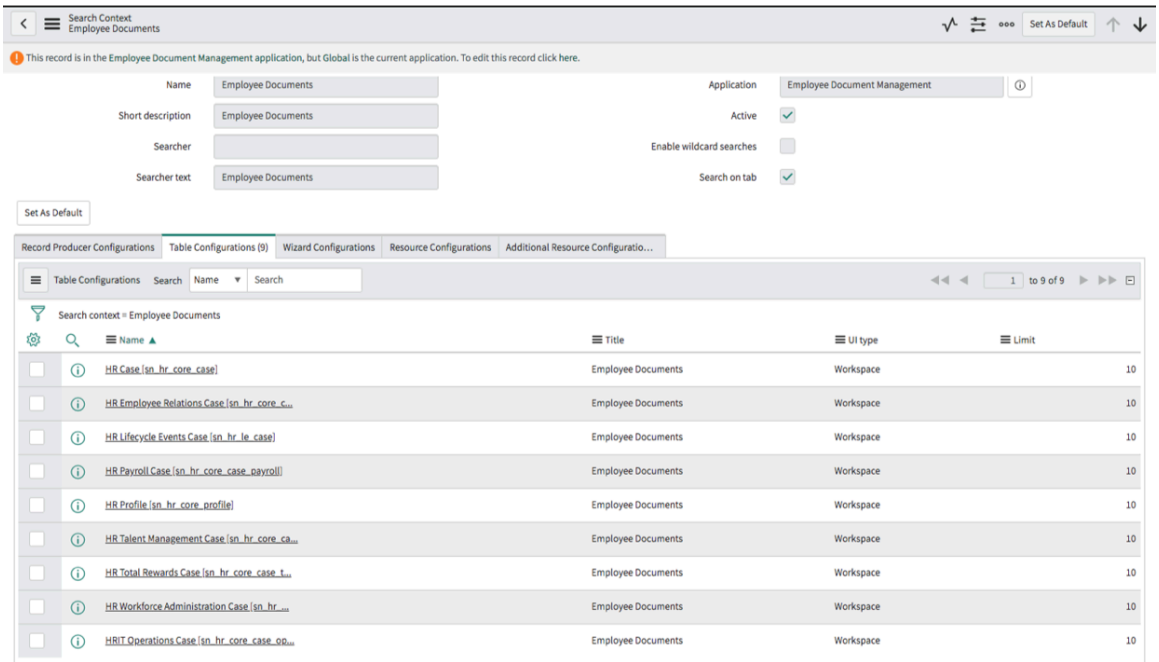
Remarque :
Le système de base fournit des configurations de tables pour chaque table de tickets RH. Si vous utilisez un centre d'excellence (CoE) différent, vous devez créer un enregistrement de configuration de table.

Documents des employés

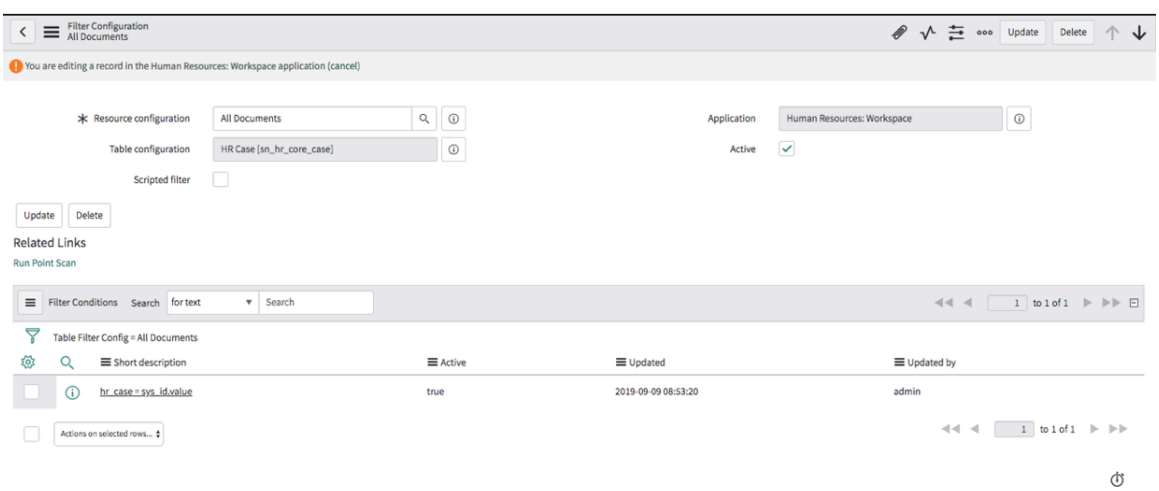
Définis dans **Contextes de recherche**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le contexte de recherche pour les documents des employés a des configurations de filtre pour chaque table, qui correspondent aux options de filtre sur HR Service Delivery Espace de travail d'agent.



Traduction automatique

- Vous pouvez avoir une condition de filtre par table de tickets RH.
- Vous pouvez personnaliser les conditions avec des éléments conditionnels de base.
- Vous pouvez désactiver les configurations de filtre pour empêcher l'affichage de documents dans la table.

Pour plus d’informations, consultez Configuration du filtre pour la recherche contextuelle .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble d'Advanced Work Assignment (AWA) pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Utilisez ServiceNow Advanced Work Assignment (AWA) pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent afin d'affecter automatiquement un élément de travail aux agents en fonction de leur disponibilité, de leur capacité et de leurs compétences.

Modules d'extension

Activez le module d'extension Advanced Work Assignment for HRSD [com.sn_hr_awa] si vous êtes doté du rôle administrateur RH. L'activation de ce module d'extension active également :

- Advanced Work Assignment [com.glide.awa]

  Lorsqu'il est activé, le module d'extension Advanced Work Assignment for HRSD [com.sn_hr_awa] prend en charge l'acheminement AWA avec une relation historique pour la messagerie instantanée et les tickets lorsque le module d'extension Advanced Work Assignment - Agent Affinity [com.glide.awa.agent_affinity] est activé.

- Chat d'agent [com.glide.interaction.awa]
- Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]

Vous pouvez également activer :

- Skills Management [com.snc.skills_management]
  - Activé par défaut lorsque le module d'extension Human Resources Core [com.sn_hr_core] est activé.
  - Activez-le uniquement lorsque vous utilisez des règles de détermination des compétences pour mapper une compétence à un ticket RH.
- Skill Determination [com.snc.skill_determination]

  Activez-le lors de l'utilisation des règles de détermination des compétences. .

- Interactions Management [com.glide.interaction]
- Human Resources Scoped App: Virtual Agent Conversations [com.sn_hr_virtual_agent]

  Activez-le uniquement lorsque vous utilisez Agent virtuel. Pour en savoir plus, consultez Agent virtuel pour HR Service Delivery.

Configuration de la messagerie instantanée

Vérifiez que le champ **Interface utilisateur de prestataire RH** est défini sur **Agent Workspace**. Pour en savoir plus, voir Configurer Messagerie instantanée d'agent pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Ticket RH

AWA est une alternative à l'utilisation des éléments suivants :

- Modèles RH (basés sur le service RH)
- Règles d'affectation RH
- Règles de correspondance RH

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

AWA achemine automatiquement les tickets RH, les conversations de messagerie instantanée ou les interactions en fonction des éléments suivants :

- Graphique des disponibilités
- Capacité
- Capacité et compétences.

AWA envoie les tickets à des agents RH qualifiés en utilisant des files d'attente d'éléments de travail, des conditions d'acheminement et des critères d'affectation que vous définissez. Les agents RH voient leurs affectations dans leur boîte de réception. Vous pouvez définir la capacité d'un agent, qui correspond au nombre d'éléments de travail sur un canal de service particulier qu'un agent peut traiter activement. Vous pouvez définir des règles d'affectation pour déterminer comment AWA achemine les éléments de travail vers un groupe d'agents. Si un agent rejette un élément de travail, l'élément est réacheminé vers un autre agent.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Advanced Work Assignment .

Remarque :
Pour utiliser AWA, vous devez vous assurer que :

- les modèles RH n'identifient pas de compétences ni de groupes d'affectation,
- vos règles de correspondance RH et règles d'affectation RH existantes sont désactivées.

Boîte de réception de l'agent :

AWA vous permet d'affecter automatiquement un ticket RH et de l'afficher dans la boîte de réception d'un agent.

Pour plus d'informations, consultez Contrôles de la boîte de réception de l'agent . Les mises en page de la boîte de réception déterminent ce qui apparaît sur les cartes d'éléments de travail dans la boîte de réception d'un agent. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Mise en page de la boîte de réception .

Règles de détermination de compétences

Utilisez des règles de détermination des compétences comme alternatives pour mapper des compétences à un ticket RH.

Le système de base fournit une règle de détermination des compétences pour chaque COE, et est inactif par défaut.

Il existe également une règle de détermination des compétences pour les interactions :

Règles de détermination des compétences pour les interactions [Human Resources]. Ce type de règle définit les compétences requises dans la messagerie instantanée et lors de la création d'une interaction. Le script définit les mappages. Par défaut, cette règle de détermination des compétences est inactive.

Canaux des services

Les canaux de service permettent d'affecter des types spécifiques de conversations de messagerie instantanée ou de tickets RH aux agents appropriés. Pour plus d'informations, consultez Canaux de service .

Le système de base inclut deux canaux de service :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Messagerie instantanée
- Ticket RH

Chaque canal de service comporte huit (8) files d'attente.

- Chaque file d'attente correspond à un COE et à une table RH.
- Les tickets RH sont acheminés vers une file d'attente correspondante.
- Chaque file d'attente définit un groupe d'affectation.
- La logique AWA passe en revue le groupe d'affectation et procède à l'acheminement vers l'agent approprié.

AWA utilise des canaux de service pour organiser les demandes entrantes à partir des conversations de messagerie instantanée, des tickets et des incidents. AWA achemine ces éléments de travail vers des files d'attente spécifiques. Pour plus d'informations sur AWA, consultez Agent Workspace Advanced Work Assignment (AWA).

Règles métier

Il existe trois (3) règles métier. Activez-en une seule :

- Détermination des compétences pour les tickets RH

  Servez-vous de cette règle métier lorsque vous utilisez des règles de détermination des compétences pour mapper une compétence à un ticket RH.

- Copier les compétences dans la table task_m2m_skill

  Servez-vous de cette règle métier lorsque vous utilisez des modèles RH pour mapper une compétence à un ticket RH.

  Remarque :
  Ces règles métier créent des entrées dans la table de compétence de la tâche [task_m2m_skill]. AWA utilise cette table pour déterminer le mappage final entre une tâche et une compétence.

- Détermination des compétences pour les interactions [HR]
  - Activez uniquement cette règle métier lorsque vous affectez des conversations de messagerie instantanée par compétence.
  - Fonctionne avec les règles de détermination des compétences pour les interactions [Human Resources], afin de remplir la table de compétences d'interaction [interaction_m2m_skill].
  - AWA utilise cette table pour vérifier le mappage entre l'interaction et la compétence.
  - Les enregistrements d'interactions sont créés automatiquement lorsqu'un employé lance une conversation de messagerie instantanée.

Règles d'affectation AWA

Le système de base inclut deux (2) règles d'affectation AWA. Pour plus d'informations, consultez Configurer les règles d'affectation de l'agent .

- Règle d'affectation où l'affectation repose sur la capacité à prendre en charge les éléments de travail RH

  Tient compte des agents ayant le plus de disponibilités pour traiter le travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Règle d'affectation où l'affectation repose sur la capacité et les compétences pour prendre en charge les éléments de travail RH
  - Tient compte des agents ayant le plus de disponibilités et des compétences qui leur sont affectées pour traiter le travail. Les compétences affectées peuvent être rendues obligatoires en option.
  - Lorsque les compétences sont considérées comme obligatoires, la règle tient uniquement compte de l'acheminement des éléments de travail vers les agents qui ont ce type de compétences.

    Remarque :
    Lorsque les agents avec les compétences appropriées ne sont pas disponibles ou qu'ils n'ont plus la capacité de prendre en charge des éléments de travail, ces derniers ne sont pas acheminés vers d'autres agents, mais attendent qu'un des agents appropriés soit disponible.

Chat d'agent d'espace de travail

Chat d'agent d'espace de travail est le système de messagerie en temps réel que vous utilisez dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Semblable au ticket RH, il existe un canal de service pour la messagerie instantanée avec huit (8) files d'attente.

Agent virtuel

Quand Agent virtuel est actif, la fenêtre de messagerie instantanée affiche des rubriques Agent virtuel. Dans le canal de service de messagerie instantanée sous AWA, il existe un script qui mappe les rubriques Agent virtuel supplémentaires à la file d'attente.

Quand Agent virtuel n'est pas actif, la fenêtre de messagerie instantanée affiche les catégories pré-messagerie instantanée Employee Service Center (ESC). Dans le canal de service de messagerie instantanée sous AWA, il existe un script qui mappe les rubriques Agent virtuel supplémentaires à la file d'attente.

Remarque :
Vous pouvez distinguer les files d'attente en fonction des catégories de pré-messagerie instantanée ESC et des rubriques Agent virtuel.

Pour plus d'informations, consultez Agent virtuel.

Si vous effectuez une migration depuis Support de Connexion, utilisez AWA pour créer les files d'attente de messagerie instantanée pour acheminer les éléments de travail de messagerie instantanée vers les agents, ainsi que le formulaire de configuration de messagerie instantanée pour configurer Messagerie instantanée d'agent. Pour plus d'informations, consultez Migrer du support de Connect vers Advanced Work Assignment et Chat d'agent.

Pour plus d'informations sur la Messagerie instantanée d'agent Workspace, consultez Messagerie instantanée d'agent Workspace.

Configurer Messagerie instantanée d'agent pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Utilisez les paramètres Messagerie instantanée d'agent pour configurer Messagerie instantanée d'agent pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Assurez-vous d'avoir activé le module d'extension Messagerie instantanée d'agent [com.glide.interaction.awa] avant d'utiliser cette fonctionnalité. Pour plus d'informations sur la configuration du chat, consultez Configurer le chat d'agent .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Paramètres** > **Messagerie instantanée d'agent**.
2. Dans la section Expérience de l'agent, sélectionnez **Paramètres du support de Connect**.
3. Remplacez la valeur du champ **Interface utilisateur de prestataire RH** par **Agent Workspace**.
4. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Mettre à jour**.

Configurer des files d'attente AWA pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Utilisez des files d'attente Advanced Work Assignment pour définir quels éléments de travail sont acheminés automatiquement vers les agents via un canal de service.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Files d'attente**.
2. Dans la liste **Files d'attente**, remplacez la valeur du champ **Actif** par **faux** pour **File d'attente de Chat d'agent**.
3. Ou sélectionnez une file d'attente à modifier.
   Pour plus d'informations, voir Files d'attente d'éléments de travail .
4. Sélectionnez l'icône **Enregistrer**.

Configurer les groupes de messagerie instantanée AWA pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Ajout de vos agents RH à des groupes de messagerie instantanée pour acheminer les requêtes de messagerie instantanée vers l'agent approprié.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez un groupe.
   Le système de base propose :

Groupes	Groupes
RH	Systèmes RH
Rédacteurs d'activités RH	HR Talent Management
Administrateur RH	Niveau 1 RH
Avantages sociaux des RH	Niveau 2 RH

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes	Groupes
Relations avec les employés RH	Niveau 3 RH
Enquêtes RH	Niveau 4 RH
Leadership RH	HR Total Rewards
Embauche RH	Liste de surveillance VIP RH
Salaire RH	Administration des effectifs RH
Recrutement RH	HRIT Operations

3. Sélectionnez l'onglet **Membres de groupe**.
4. Sélectionnez **Modifier**.
5. Ajoutez des utilisateurs de la colonne **Collection** à la **liste des membres du groupe**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Canaux de service pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Les canaux de service vous permettent d'acheminer automatiquement les tickets RH.

Les canaux de service attribuent un type et un champ d'application de travail spécifiques aux agents. Le système de base inclut des canaux préconfigurés.

Pour plus d'informations, consultez Canaux de service .

Capacité et dimensionnement des éléments de travail

Les canaux de service utilisent également la capacité et le dimensionnement des éléments de travail pour déterminer le nombre de tickets qu'un agent prenant en charge le canal peut gérer.

Le système de base fournit une capacité par défaut, qui peut être remplacée.

Pour plus d'informations, consultez Capacité et utilisation du canal de service .

Relation avec l'agent pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Relation avec l'agent est une amélioration d'Advanced Work Assignment qui vous permet de rationaliser l'acheminement des éléments de travail en fonction de relations historiques, de relations basées sur des tâches et de relations d'équipe de compte.

Relation avec l'agent fonctionne avec HR Service Delivery Espace de travail d'agent pour affecter des agents RH en fonction des types de relations suivants :

- Relation historique : affectez des agents en fonction des demandes passées traitées par un agent pour des tickets ou des tâches similaires.
- Relation basée sur des tâches : affectez des agents en fonction d'affectations passées sur des tickets ou des tâches similaires.
- Relation d'équipe de compte : affectez des agents en fonction de l'équipe dans laquelle ils se trouvent.

Trois règles de relation préconfigurées sont disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Relation de contexte de messagerie instantanée
- Relation historique de messagerie instantanée
- Relation historique de ticket RH

Activez le Module d'extension AWA Agent Affinity (com.glide.awa.agent_affinity) pour utiliser cette fonctionnalité.

La structure du rôle pour administrer et configurer AWA :

Administrateur RH [sn_hr_core.admin]

- Contient le rôle administrateur AWA RH [sn_hr_awa.admin].
- Contient le rôle administrateur Advanced Work Assignment [awa_admin].

Pour plus d'informations, consultez Relation avec l'agent .

Couplage téléphonie-informatique (CTI) pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Le couplage téléphonie-informatique (CTI) permet à HR Service Delivery Espace de travail d'agent de prendre en charge les appels téléphoniques entrants et sortants.

Pour plus d'informations, consultez Configuration des téléphones dans l'espace de travail.

Installation et configuration de démonstration du couplage téléphonie-informatique (CTI) pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Le couplage téléphonie-informatique (CTI) permet à HR Service Delivery Espace de travail d'agent de tester le canal de communication téléphonique pour les appels téléphoniques entrants dans une instance de non-production.

Pour utiliser cette fonctionnalité, activez le module d'extension CTI Demo Data for HRSD [com.sn_hr_cti_demo].

Remarque :
Seuls les appels entrants sont pris en charge.

Notes de gestion spéciale avec HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Retenez l'attention d'un agent en ajoutant des notes de gestion spéciale à un ticket.

Vous pouvez configurer des notes de gestion spéciale pour qu'elles s'affichent sous forme de modal contextuel ou de liste connexe sur le formulaire.

Les notes de gestion spéciale possèdent un état, une priorité affectée et une date d'expiration.

Pour configurer des notes de gestion spéciale pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent, procédez comme suit :

1. Modifiez les propriétés des notes de gestion spéciale.

   Pour plus d'informations, consultez Configurer les propriétés des notes de gestion spéciale .

2. Créez des notes de gestion spéciale pour une table RH.

   Pour plus d'informations, consultez Configurer les notes de gestion spéciale .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Créez une note de gestion spéciale.

   Pour plus d'informations, consultez Configurer les notes de gestion spéciale .

Pour plus d'informations, consultez Valeurs en surbrillance dans l'en-tête du formulaire et Notes de gestion spéciale .

Configurer des notes de gestion spéciale dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Configurez une table RH de manière à utiliser les notes de gestion spéciale. Vous devez effectuer cette action avant de pouvoir créer des notes de gestion spéciale.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notes de gestion spéciale** > **Configuration**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sélectionnez un enregistrement existant.
3. Dans la liste **Nom de la table**, sélectionnez une table RH.
   La sélection du ticket RH [sn_hr_core_case] n'inclut pas automatiquement les tables enfants.
4. Déplacez un champ connexe vers la liste sélectionnée.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   La liste Configuration des notes de gestion spéciale s'affiche.

Ajouter une note de gestion spéciale dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Créez des notes de gestion spéciale qu'un agent peut voir pour un ticket RH spécifique ou un ticket RH avec un ensemble de conditions.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

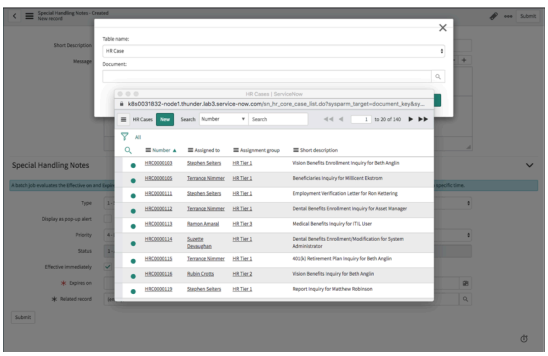
1. Accédez à la **Tous** > **Notes de gestion spéciale** > **Notes de gestion spéciale**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sélectionnez un enregistrement existant.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Notes de gestion spéciale

Champ	Description
Brève description	Brève description qui détaille la note de gestion spéciale.
Message	Message qui apparaît dans les notes de gestion spéciale. Une mise en forme RFT est disponible.
Type	Types de note de gestion spéciale que vous pouvez sélectionner : ○ Standard : sélectionnez cette option pour afficher une note de gestion spéciale pour un enregistrement spécifique. Lorsque vous sélectionnez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	l'icône de recherche des documents à l'aide de la liste, vous pouvez sélectionner une table et un enregistrement associé.  ○ Conditionnel : sélectionnez cette option pour utiliser des conditions de filtre, afin d'indiquer à quel moment une note de gestion spéciale apparaît.
Afficher en tant qu'alerte contextuelle	Note de gestion spéciale qui s'affiche sous forme d'alerte contextuelle. **Remarque :** Actuellement, une alerte contextuelle est la seule façon d'afficher des notes de gestion spéciale. Sélectionnez cette option pour afficher des notes de gestion spéciale. Si vous laissez cette option décochée, des notes de gestion spéciale apparaissent sur le formulaire de ticket RH sous la forme d'une liste incorporée sur la version de la plateforme HR. Pour en savoir plus, voir Travailler sur un ticket RH.
Priorité	Priorité que vous attribuez à la note de gestion spéciale. Les choix possibles sont les suivants : ○ 1 - Critique (rouge) ○ 2 - Élevée (orange) ○ 3 - Modérée (vert clair) ○ 4 - Faible (bleu clair) La priorité et la couleur apparaissent dans la note de gestion spéciale.
États	État de la note de gestion spéciale : l'état basé sur la **date d'expiration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Actif : la note de gestion spéciale est active. ▪ Des notes actives apparaissent dans la fenêtre contextuelle. ▪ Les notes actives restent jusqu'à ce qu'elles soient ignorées ou définies sur Inactif ou Expiré. ○ Inactif : la note de gestion spéciale n'est plus active et n'apparaît pas dans une fenêtre contextuelle. Les notes de gestion spéciale inactives s'affichent toujours lorsque vous accédez à **Notes de gestion spéciale** > **Notes de gestion spéciale**. ○ Expiré : la note de gestion spéciale n'est plus active. La date d'expiration est dépassée ou la note a expiré manuellement.
Effectif immédiatement	Option pour activer immédiatement la note de gestion spéciale. Si vous laissez cette option décochée, vous pouvez spécifier une date et une heure pour l'affichage de la note de gestion spéciale.
Date d'effet	Champ qui est disponible lorsque vous laissez l'option **Effectif immédiatement** décochée. Sélectionnez l'icône de sélection de la date et de l'heure pour choisir la date et l'heure d'affichage de la note de gestion spéciale.
Expire le	Champ dans lequel vous pouvez définir une date et une heure pour désactiver automatiquement une note de gestion spéciale. Cliquez sur l'icône de sélection de la date et de l'heure pour accéder au calendrier dans lequel vous pouvez choisir la date et l'heure d'activation de la note de gestion spéciale.
Nom de table	Liste disponible lorsque vous sélectionnez **Conditionnel** dans le champ **Type**. Sélectionnez la table RH dans laquelle vous souhaitez que la note de gestion spéciale s'affiche pour un ticket RH spécifique ou lorsque vous remplissez les conditions de filtre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Les notes de gestion spéciale ne prennent pas en charge les tables enfants. Par exemple, si vous sélectionnez le ticket RH [sn_hr_core_case], la note de gestion spéciale n'apparaît que pour les tickets spécifiques à la table. Pour créer une note de gestion spéciale pour des tables enfants, vous devez créer une note de gestion spéciale pour chaque table.
ID	Champ disponible lorsque vous sélectionnez **Standard** dans le champ **Type**. Lorsque vous sélectionnez cette option, une fenêtre contextuelle apparaît ; vous pouvez y sélectionner le nom de table et un ticket à partir du champ **Document**. Par exemple, vous pouvez sélectionner le ticket RH dans le champ **Nom de la table**, ainsi que le ticket RH dans lequel vous souhaitez faire apparaître la note de gestion spéciale.
Conditions	Champ disponible lorsque vous sélectionnez **Conditionnel** dans le champ **Type**. Sélectionnez les conditions qui, lorsqu'elles sont remplies, affichent la note de gestion spéciale. Par exemple, imaginons que vous souhaitez ajouter une note de gestion spéciale pour un ticket de question générale d'une employée nommée Aileen Mottern, vous pourriez sélectionner : **[HR profile] [is] [Aileen Mottern]**. **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Utilisation du HR Service Delivery Espace de travail d'agent

En tant qu'agent RH, utilisez HR Service Delivery Espace de travail d'agent ou Espace de travail d'agent for HR Case Management afin d'interagir avec les employés, de répondre aux demandes et de résoudre des problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les CoE à votre disposition peuvent différer selon le package RH que vous possédez.

- La catégorisation des éléments de catalogue RH est uniquement orientée vers les employés et n'a aucun rapport avec la catégorisation des services RH dans le cadre du modèle de données des Centres d'excellence (CoE) RH.
- Si vous créez un nouveau service RH et prévoyez de le rendre disponible pour le libre-service employé, consultez plutôt Configuration d'un élément de catalogue RH. La création d'un nouvel élément de catalogue RH conduit à créer automatiquement un service RH correspondant, et il est préférable d'éviter de créer des doublons.
- Si vous disposez d'un service RH existant que vous souhaitez rendre disponible pour le libre-service employé, ne créez pas d'élément de catalogue RH. (La création d'un élément de catalogue RH crée automatiquement un service RH correspondant.) Consultez plutôt Configurer un créateur d'enregistrement pour un service RH pour ajouter le service existant comme un élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH.
- Espace de travail d'agent for HR Case Management est hautement configurable pour les agents RH. Il prend en charge les mêmes fonctionnalités dans la version classique de HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Vous pouvez commencer à travailler sur HR Service Delivery Espace de travail d'agent ou Espace de travail d'agent for HR Case Management depuis l'une des zones suivantes :

- Page de destination.
- File d'attente de liste.
- Boîte de réception de l'agent.
- Messagerie instantanée
- Téléphone
- Recherche globale

Pour plus d’informations sur le travail dans Espace de travail d'agent, reportez-vous à la section Utilisation de l’espace de travail .

Sur le côté gauche et en haut de la page d'accueil se forme une série d'icônes que vous pouvez sélectionner.

Fonctionnalité d'Agent Workspace	Description
	Cliquez ici pour revenir à la page d'accueil.
Liste des tickets RH	Sélectionnez ce bouton pour afficher une liste des tickets, des interactions, des tâches RH, etc. Vous pouvez accéder à l'icône de liste depuis n'importe quel écran.
	Affiche tous les éléments de travail qui vous sont affectés. Vous pouvez également indiquer si vous êtes : • Disponible • Hors ligne • Absent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalité d'Agent Workspace	Description
	vous êtes disponible **Remarque :** Nécessite l'activation des modules d'extension Advanced Work Assignment (com.glide.awa) et Chat d'agent (com.glide.interaction.awa).
+ Ajouter nouveau	Cliquez ici pour créer l'un des éléments suivants : • Interaction • Ticket RH **Remarque :** Se trouve en haut, à gauche de l'écran d'accueil.

Créer un nouveau ticket

Sur la page d'accueil HR Agent Workspace, sélectionnez l'icône Créer un ticket +.

Nouveau ticket ou nouvelle interaction

Vous pouvez créer un ticket RH ou une interaction. Une interaction se fait lorsqu'un employé contacte un agent RH et que vous souhaitez vous assurer que l'interaction est documentée et capturée.

Rechercher un ticket ou un employé existant ou ignorer

Vous pouvez rechercher un ticket existant ou créer un ticket à partir de n'importe quel écran. Sélectionnez l'icône + de création d'un ticket.

La recherche d'un employé permet également de vérifier que vous créez un ticket pour la personne appropriée.

Si votre entreprise utilise **Employee Relations**, vous pouvez sélectionner le lien **Ignorer la vérification** pour créer un ticket ER sans identifier de personne pour qui le ticket est ouvert. Pour en savoir plus sur Employee Relations, consultez la rubrique Créer un ticket HR Service Delivery Employee Relations à l'aide de l'interface utilisateur héritée.

Fonctionnalité d'Agent Workspace	Description
Champ de recherche	Champ où vous entrez un nom, un nom partiel ou un numéro de ticket. **Remarque :** Contrairement à l'interface utilisateur Web de la plateforme, vous ne pouvez pas rechercher ni créer de tickets pour les utilisateurs inactifs.

Commencer depuis la file d'attente de liste

Vous pouvez sélectionner un ticket ou une interaction depuis l'icône de liste .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d’informations, consultez Configuration d’une vue de liste dans un espace de travail.

Travail à partir de la boîte de réception de l'agent

Vous pouvez également commencer à travailler en accédant à la boîte de réception de l'agent, qui se trouve sur le côté gauche de la barre de navigation.

Responsabilités de l'agent	Description
Sélectionner un ticket RH dans la boîte de réception de l'agent.	Boîte de réception qui contient les tickets RH qui vous sont affectés. Les conversations de messagerie instantanée et les interactions apparaissent également dans la boîte de réception de l'agent. Pour en savoir plus sur l'utilisation de la messagerie instantanée, consultez la rubrique Utilisation de la messagerie instantanée dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Pour plus d’informations, consultez Travail à partir de la boîte de réception de l’agent .

Créer un ticket dans l'HR Service Delivery Espace de travail d'agent classique

La création d'un ticket RH dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent est facile, et toutes les informations dont vous avez besoin se trouvent sur une seule page.

Avant de commencer

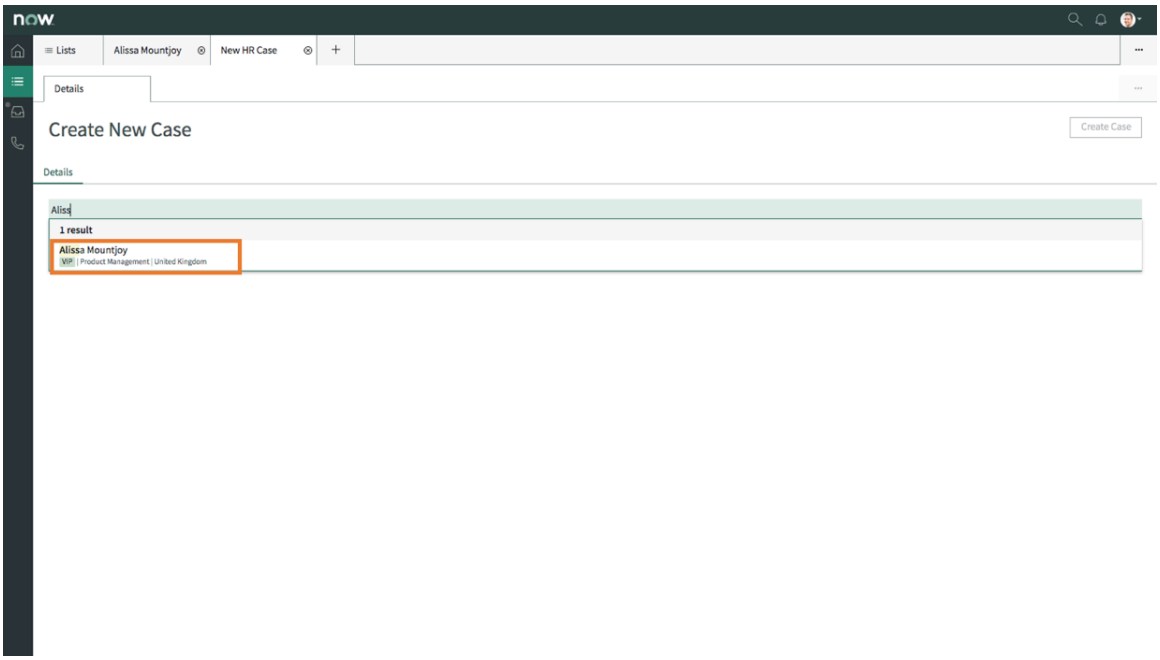
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

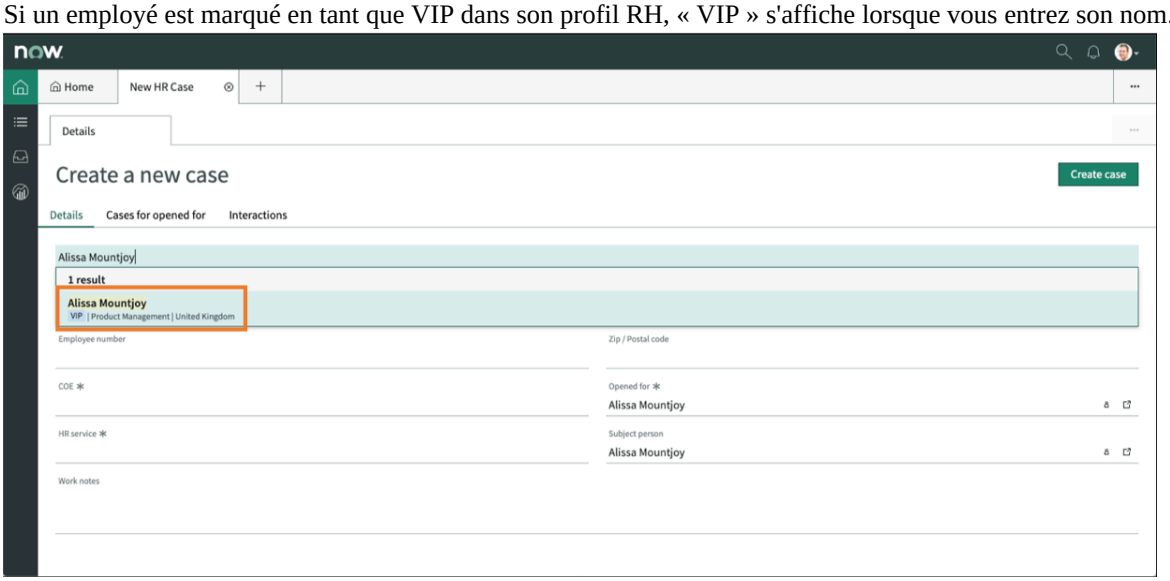
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
   La page de destination s'affiche.
2. Pour créer un ticket RH, sélectionnez l'icône **Ajouter**.
3. Sélectionnez **Ticket RH**.
   Pour obtenir des informations sur les **interactions**, consultez Utilisation des interactions dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent. Pour les tickets Employee Relations (ER), pour ignorer l'ajout de la personne pour qui le ticket a été ouvert, sélectionnez le lien **Ignorer la vérification**. Pour en savoir plus sur les tickets ER, consultez la rubrique Créer un ticket HR Service Delivery Employee Relations à l'aide de l'interface utilisateur héritée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Entrez un nom d'employé.
   Si un employé est marqué en tant que VIP dans son profil RH, « VIP » s'affiche lorsque vous entrez son nom.



5. Vérifiez que l'employé correspond bien à la personne à laquelle le ticket est destiné.

> **Remarque :**
> Les qualificatifs de référence avancés sur un champ de référence ne sont pas pris en charge dans la page de configuration de la création de tickets. Lorsque le filtre de recherche Limiter l'utilisateur est appliqué à la recherche d'employés, il ne s'applique pas aux **personnes pour lesquelles** le ticket a été ouvert ni à **la personne concernée**.

6. Sélectionnez le service RH correspondant au ticket RH.
7. Dans la section Détails du ticket, renseignez les champs.

Création d'un ticket

Champs	Description
CoE (centre d'excellence)	Sélectionnez le **Centre d'excellence** associé au ticket RH que vous créez. La sélection d'un CoE

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

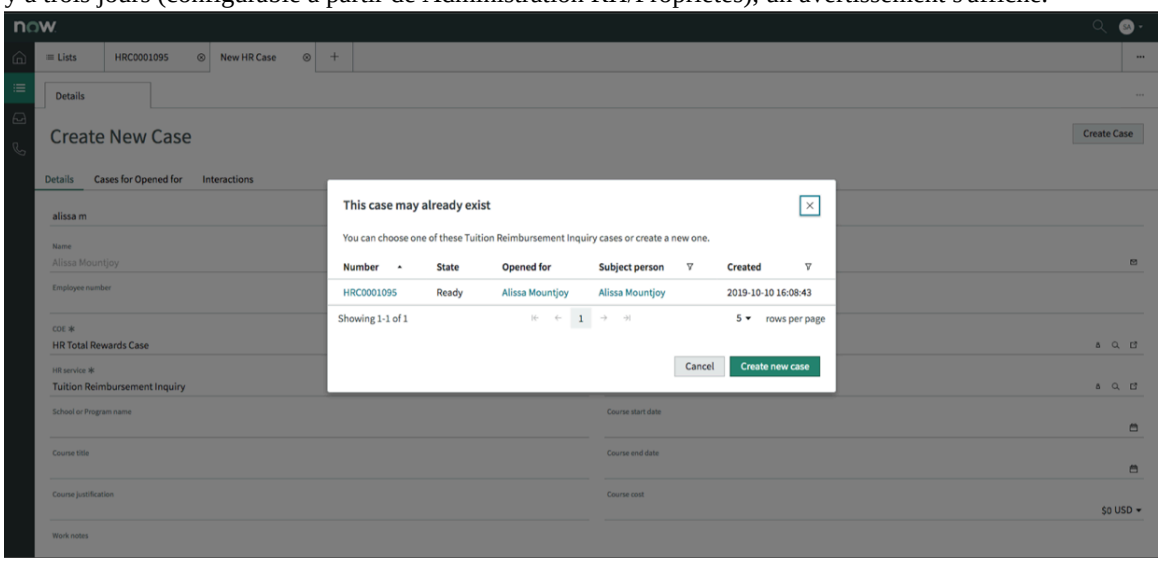
Champs	Description
	permet de filtrer les choix pour le service RH. Pour en savoir plus, voir Modèle de données des centres d'excellence RH. **Remarque :** Vous pouvez également sélectionner d'abord un service RH, après quoi le CoE associé se remplit automatiquement.
Service RH	Service RH basé sur le CoE sélectionné ou sur les éléments sélectionnés en fonction de la communication avec la demande de l'employé. Les services RH disponibles pour un employé sont filtrés par : ○ CoE sélectionné. ○ Critères RH pour la **Personne** en fonction de la configuration du service RH. Limitez le filtre des services sur le formulaire **Configuration de la création de tickets**. Si le champ Service RH est vide, vérifiez que vous n'avez pas supprimé le champ Ouvert pour. **Remarque :** Le champ **Ticket parent en bloc** n'apparaît pas parmi les sélections disponibles car il s'affiche uniquement lors de la création d'un ticket parent pour des tickets enfants en bloc. Pour plus d'informations, consultez Ajouter ou modifier des tickets RH en masse.
Notes de travail	Informations spécifiques au ticket qui peuvent aider d'autres agents RH. Les **Notes de travail** ne sont pas visibles pour la **Personne**. La propriété système sn_hr_core.restrict_guest_email permet à un utilisateur d'envoyer un e-mail à partir d'un compte de messagerie personnel en référence à un ticket RH. Lorsque la propriété a la valeur false (par défaut), le texte de l'e-mail apparaît dans le champ Notes de travail. Pour accéder aux propriétés système, entrez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	Remarque : Traduisez le texte dans votre langue à l'aide de l'option **Traduire**. Pour configurer le cadre de traduction dynamique, voir Traduction dynamique .

8. Sélectionnez **Créer un ticket**.
   Si l'avertissement de ticket en double s'affiche, vérifiez que vous créez un ticket unique. Lorsqu'il n'existe aucun ticket similaire, un numéro de ticket RH est affecté et l'état est défini sur **Brouillon**. Si un ticket similaire existe pour la personne concernée et le service RH et que le ticket a été créé il y a trois jours (configurable à partir de Administration RH/Propriétés), un avertissement s'affiche.



9. Sélectionnez **Créer un ticket**.
   Les champs suivants apparaissent :

Champ	Description
Numéro	Un numéro de ticket RH est affecté sous la forme d'un identifiant unique, qui ne peut pas être modifié et qui comporte un préfixe HRC.
Parent	Remplit le ticket parent lorsque le ticket affiché est un enfant. Par exemple, un ticket **Demande d'intégration** comporte plusieurs tickets enfants et plusieurs tâches.
Compétences	Les compétences requises de la personne affectée à cette catégorie de ticket RH. Les compétences peuvent se remplir automatiquement en fonction du modèle de ticket RH associé au service RH.
État	L'état du ticket. L'état peut se remplir automatiquement en fonction du modèle de ticket RH associé au service RH. ○ Brouillon : état par défaut lors de l'ouverture du ticket. **Remarque :** Ne peut être remplacé que par Prêt, Fermé complet, Fermé incomplet, Annulé ou Suspendu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Prêt : le ticket est prêt à être traité. ○ En attente d'approbation : doit être approuvé avant de passer à l'état suivant. **Remarque :** Ne peut être remplacé que par Prêt, Fermé complet, Fermé incomplet, Annulé ou Suspendu. ○ En cours de résolution : le ticket est affecté et est en cours de résolution. ○ Fermé terminé ○ Fermé incomplet ○ Annulé ○ En attente d'acceptation : la personne désignée dans le champ **Ouvert pour** doit accepter le ticket RH pour qu'il puisse être traité. Par exemple, un ticket **Demande d'embauche** a été ouvert pour un responsable de recrutement. Le responsable de recrutement doit accepter le ticket pour pouvoir passer à l'état suivant. ○ Suspendu : utilisé pour empêcher temporairement une violation d'un accord sur les niveaux de service (SLA). Consultez Suspendre et reprendre un ticket RH. **Remarque :** L'**État** ne peut pas être modifié dans la vue de listes.
Priorité	Priorité du ticket, en fonction du **Service RH**. La priorité remplace automatiquement le modèle et passe à **2 - Élevée** pour les utilisateurs marqués comme VIP. Configuré dans les Propriétés RH (sys_property).
Source	Origine du ticket. Les sources sont les suivantes : ○ Non sélectionné ○ Self-service ○ Téléphone ○ Messagerie instantanée/Connexion/Live Feed ○ En personne ○ E-mail ○ Autre ○ Virtual Agent **Remarque :** Les tickets créés par e-mail ou en libre-service sont automatiquement transférés à l'état **Prêt** et affectés à un groupe ou à un utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ouvert	La date et l'heure d'ouverture du ticket RH.
Ouverts par	Utilisateur qui a créé le ticket.
Groupe d'affectation	Le groupe à qui l'enregistrement est affecté. Si le groupe n'est pas défini automatiquement, affectez un groupe RH pour fournir une sélection d'utilisateurs RH dans le champ **Affecté à**. Les groupes d'affectation sont limités aux groupes ayant un type de human_resources. Pour changer le **Groupe d'affectation**, l'agent **Affecté à** doit être membre du nouveau groupe et l'**État** doit être défini sur **Prêt**. **Remarque :** Pour affecter automatiquement un groupe à un ticket RH, voir Règles d'affectation et de correspondance pour les RH et Configurer un modèle de ticket RH.
Affecté à	L'utilisateur affecté pour travailler sur ce ticket. Lorsqu'un groupe est automatiquement affecté, un utilisateur du groupe est automatiquement affecté lors de la création du ticket. Si l'utilisateur n'est pas affecté automatiquement, cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** pour sélectionner un utilisateur membre du groupe d'affectation sélectionné. Pour changer l'agent RH **Affecté à**, l'agent doit être membre du **Groupe d'affectation** et l'**État** doit être défini sur **Prêt**. Si le champ **Affecté à** est laissé vide, certaines fonctionnalités ne sont pas disponibles à partir de la page de ticket d'Centre des employés. Par exemple, le lien **Poser une question** qui permet de discuter d'un ticket RH ne peut pas affecter un agent. Les commentaires ou les notes de travail n'apparaissent pas sur un ticket tant qu'un agent n'a pas été affecté.
Collaborateurs	Ajoutez des collaborateurs ou d'autres agents RH au ticket. Seuls les agents RH peuvent être ajoutés en tant que collaborateurs. Par exemple, un agent RH peut s'ajouter en tant que collaborateur après avoir transféré un ticket à un autre agent ou groupe. Cette action permet à l'agent initial de continuer de suivre le ticket. Ou, un agent RH peut ajouter un autre agent RH en tant que collaborateur pour demander de l'aide. Lorsque vous ajoutez un collaborateur, la liste de collaboration se remplit automatiquement dans le ticket. Autres facteurs liés à l'ajout de collaborateurs : ○ Les collaborateurs peuvent se retirer du ticket. Pour vous retirer d'un ticket, mettez en surbrillance votre nom dans la liste **Collaborateurs** et cliquez sur le symbole **X**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

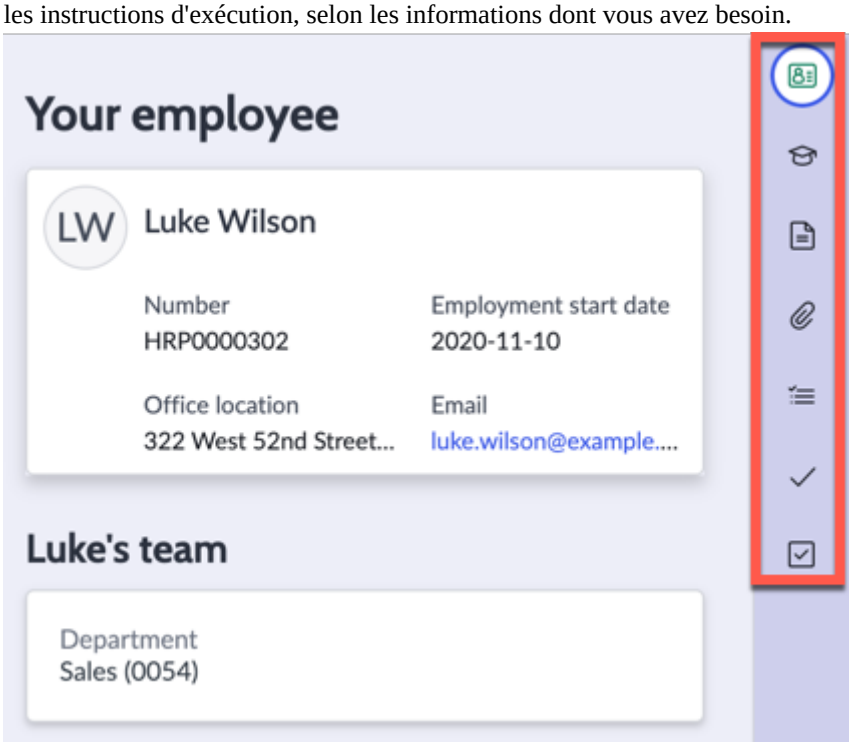
Champ	Description
	○ Les collaborateurs ne doivent pas nécessairement faire partie du groupe d'affectation. ○ La personne désignée dans le champ Affecté à peut ajouter ou supprimer des collaborateurs. ○ Les collaborateurs ne peuvent pas ajouter ou supprimer des collaborateurs. ○ Les notifications sont envoyées aux collaborateurs lorsqu'ils sont ajoutés au ticket RH. L'ajout de collaborateurs permet de consolider la communication et donc alléger la quantité d'e-mails de demande d'aide sur un ticket RH. Les collaborateurs et le CoE associés au ticket RH peuvent entrer en conflit. Voici les règles de base : ○ Pour tous les tickets RH, les collaborateurs remplacent toute sécurité sur un CoE. Pour en savoir plus, voir Créer une sécurité CoE. ○ Les tickets Employee Relations (ER) peuvent remplacer les collaborateurs lorsque des restrictions s'appliquent. Pour en savoir plus, voir Configurer une restriction de ticket Employee Relations. **Remarque :** Les agents doivent disposer du rôle de rédacteur de ticket ER [sn_hr_er.case_writer] afin d'être collaborateurs.
Équipe de support technique dédiée aux dossiers	Employés affectés pour répondre aux questions sur l'intégration d'un nouvel employé. Apparaît uniquement pour les tickets d'événements du cycle de vie. Vous pouvez ajouter des utilisateurs ou définir un groupe qui peut prendre en charge la **Personne** pour un ticket d'événement du cycle de vie. La **Personne** peut communiquer avec l'équipe de support technique dédiée aux tickets pendant la progression du ticket.
Liste de surveillance	La liste des utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket. N'importe qui dans l'entreprise peut être ajouté à la **Liste de surveillance**. Par exemple, un employé demande un visa de voyage. Ajoutez le responsable de l'employé pour vous assurer que les mises à jour sont bien communiquées. Cliquez sur l'icône de **modification de la liste de surveillance** pour ajouter des utilisateurs. Cliquez sur l'icône **Ajouter ma personne** pour vous inclure.
Brève description	Ce champ est rempli d'après le service RH. Une fois le ticket créé, vous pouvez en modifier la description.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Vous pouvez ajouter une description plus longue et détaillée une fois le ticket RH créé. Utilisez les outils RTF (Rich Text Format) pour mettre en forme votre texte. La mise en forme RTF apparaît également pour une description de ticket ou de tâche dans l'Centre des employés.

10. Consultez le panneau latéral contextuel pour obtenir des informations utiles pour travailler sur ce ticket. Vous avez le choix entre l'Assistant d'agent, les modèles de réponses ou les instructions d'exécution, selon les informations dont vous avez besoin.



11. Sélectionnez **Prêt pour le travail** pour définir l'**état** sur **Prêt** et affecter un agent RH et un groupe d'affectation.
Si votre société a besoin d'approbations ou d'accords signés, vous devez résoudre ces exigences avant de pouvoir fermer le ticket.

Créer une tâche pour un ticket avec HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Vous pouvez ajouter une liste de vérification pour une tâche RH. Utilisez la liste de vérification comme guide détaillé pour garantir la cohérence et l'efficacité d'un processus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

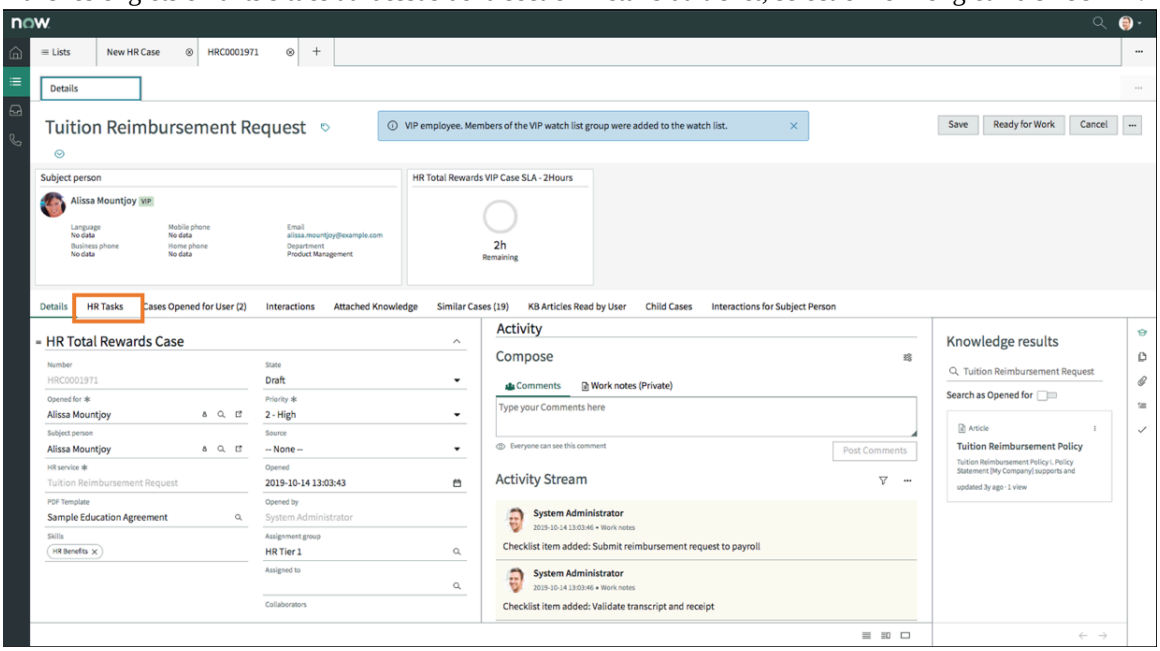
Lorsque vous affectez une tâche à un employé, vous pouvez demander de quelle manière l'employé valide l'exécution de la tâche. Les tâches apparaissent dans l'Centre des employés de l'employé.

Traduction automatique

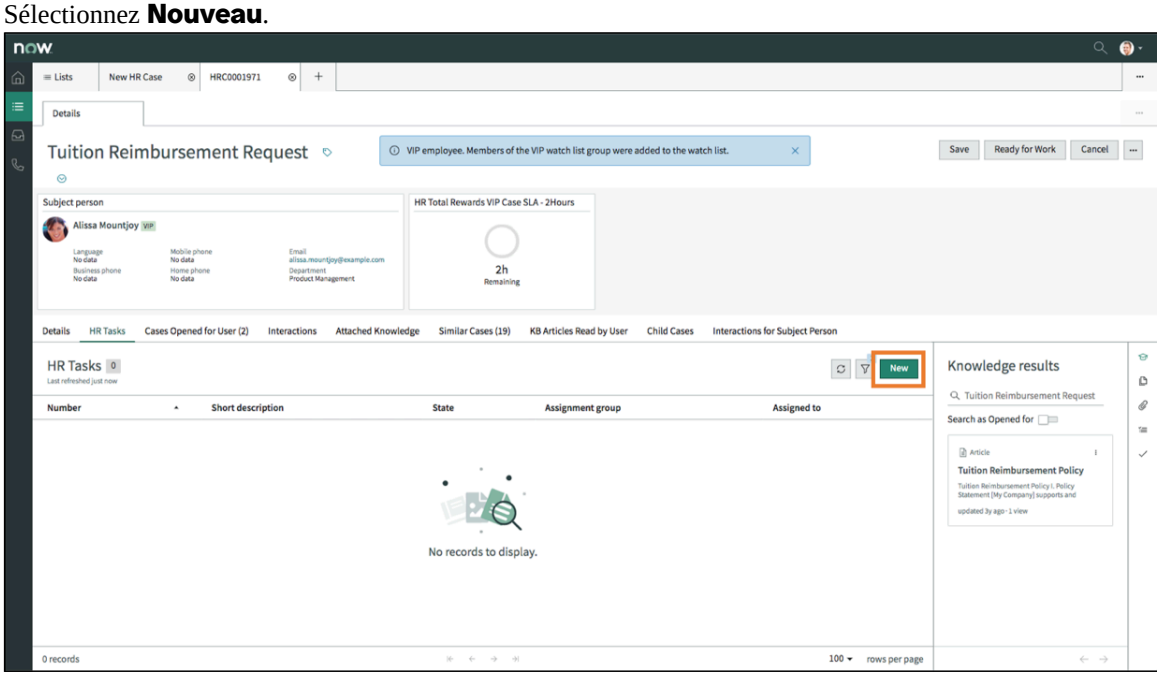
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH** et sélectionnez un ticket auquel vous souhaitez ajouter une tâche.
2. Dans les onglets enfants situés au-dessus de la section Détails du ticket, sélectionnez l'onglet **Tâches RH**.



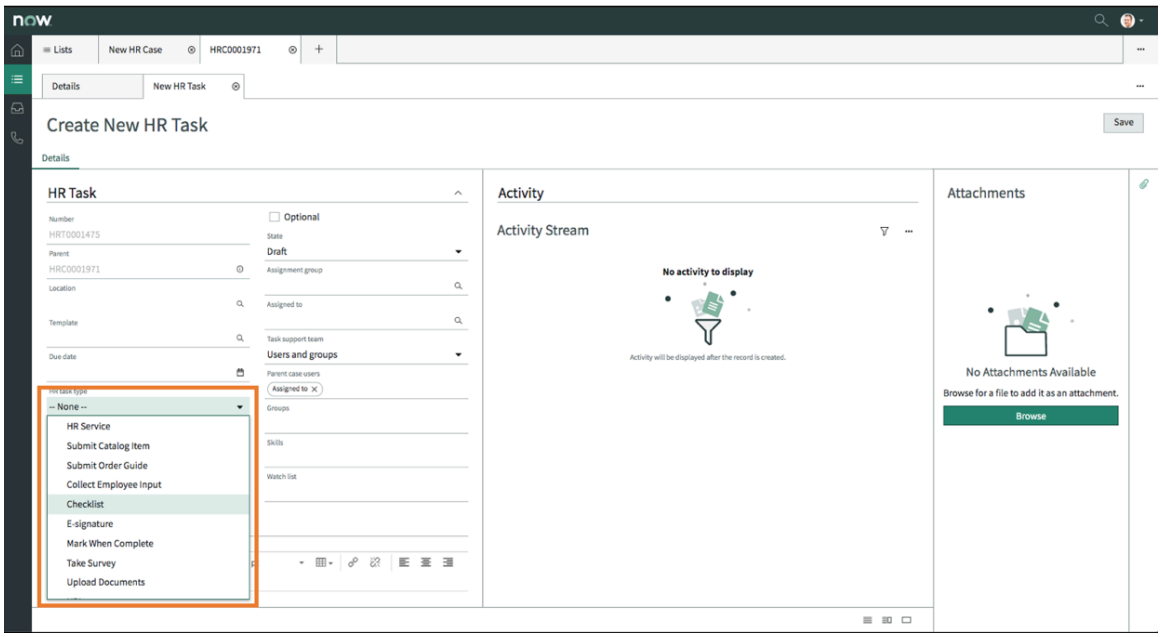
3. Sélectionnez **Nouveau**.



4. Sélectionnez un **type de tâche RH**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les différents types de tâches que vous pouvez sélectionner sont les suivants :

Types de tâches RH

Type de tâche	Description
Service RH :	Un service RH exécute la tâche RH. Dans le domaine du **service RH**, sélectionnez un service RH. **Remarque :** Le champ **Ticket parent en bloc** apparaît uniquement en tant que sélection lors de la création d'un ticket parent pour des tickets enfants en bloc. Consultez Créer une demande de tickets en bloc.
Soumettre l'élément de catalogue :	Un élément de catalogue exécute la tâche RH. Dans le champ **Élément de catalogue**, sélectionnez un élément de catalogue.
Soumettre un guide de commande :	Un guide de commande exécute la tâche RH. Dans le champ **Guide de commande**, sélectionnez un guide de commande.
Collecte des informations de l'employé :	Recueille des informations auprès des employés. Dans le champ **Formulaire employé**, sélectionnez le formulaire employé que l'utilisateur remplit ou vérifie. **Remarque :** Les formulaires des employés sont des questionnaires conçus à l'aide du concepteur d'enquête pour recueillir des informations fournies par les employés. Consultez Collecte des informations de l'employé pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de tâche	Description
Liste de vérification :	Dans le champ **Éléments de liste de vérification**, indiquez les éléments de la liste de vérification. Les listes de vérification sont des instructions ou des étapes d'exécution de la tâche. **Remarque :** Pour en savoir plus, voir Utilisation des listes de vérification dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent.
Informations d'identification :	Indique que vous souhaitez que l'utilisateur confirme la lecture d'un document en se connectant avec ses informations d'identification. Les champs **Texte de confirmation** et **Document d'authentification** apparaissent. L'utilisation de ces champs affiche une case à cocher et du texte au-dessus des informations d'identification. Dans le champ Document d'authentification, sélectionnez un document à lire par l'utilisateur. **Remarque :** Cette option n'est disponible que pour les clients existants qui n'ont pas encore migré vers la signature électronique. Pour en savoir plus, voir Migrer des modèles de tâches RH existants et ouvrir des tâches RH dans le module de signature électronique.
Signature électronique :	L'utilisateur signe électroniquement un document. Dans le champ **Modèle de signature électronique**, sélectionnez le modèle de signature électronique à utiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de tâche	Description
	Remarque : ○ La signature électronique est une application incluse dans le périmètre qui vous permet de signer des documents gérés, des articles de la base de connaissances ou des modèles de documents RH. Vous pouvez dactylographier ou dessiner votre signature, vos informations d'identification ou votre validation. Pour en savoir plus, voir Signature électronique RH. ○ Si le modèle de document RH contient un type de modèle de signature électronique, sélectionnez le modèle de document RH que le signataire signera sur le formulaire de ticket RH. Pour en savoir plus, voir Sélectionnez un modèle de document RH pour une tâche de signature électronique.
Marquer une fois terminé :	Informe l'utilisateur en affichant un bouton **Terminé** sur le portail de services RH. Utilisez la **Brève description** pour fournir des détails sur cette tâche. **Remarque :** L'option **Marquer une fois terminé** passe la tâche à l'état **Fermé complet**.
Signer le document :	Demande à l'utilisateur de signer un document. Cette option est utilisée, par exemple, lors de l'envoi d'un accord sur l'enseignement pour signature afin d'obtenir un remboursement des frais de scolarité. Le champ **Texte de confirmation** apparaît. L'utilisation de ce champ affiche une case à cocher et du texte au-dessus de la signature.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de tâche	Description
	Remarque : ○ Cette option n'est disponible que pour les clients existants qui n'ont pas encore migré vers la signature électronique. Pour en savoir plus, voir Migrer des modèles de tâches RH existants et ouvrir des tâches RH dans le module de signature électronique. ○ Après que l'utilisateur a signé le document, celui-ci est généré avec la signature et joint à la tâche. La tâche est fermée et le document est joint au ticket.
Participer à une enquête :	Dans le champ **Enquête**, sélectionnez une enquête à laquelle est affecté l'utilisateur.
Télécharger des documents :	Demande à la personne affectée à la tâche de télécharger des documents. Il peut s'agir, par exemple, de reçus, d'une inscription à des cours ou des transcriptions pour le remboursement des frais de scolarité. Utilisez le champ **Brève description** pour fournir des instructions. **Remarque :** La tâche doit être à l'état **Prêt** ou **Travail en cours**.
URL :	Le champ **URL** apparaît. Entrez un lien URL que l'utilisateur confirme lorsqu'il y accède.
Visionner la vidéo :	Le champ **URL** apparaît. Demande à la personne affectée à la tâche de visionner une vidéo.

Remarque :
Pour obtenir des informations sur tous les champs, consultez Ajout d'une tâche RH à un ticket RH.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Vous pouvez également ajouter une tâche en sélectionnant **Ajouter une tâche** via ··· dans **Détails**.

Utiliser En un coup d'œil pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Utilisez la fonctionnalité **En un coup d'œil** à partir de la barre latérale contextuelle pour afficher rapidement les informations de profil RH de la personne pour qui un ticket RH a été ouvert.

Vous pouvez configurer les informations que vous souhaitez voir apparaître dans En un coup d'œil à partir du formulaire de profil RH.

Profil RH

Ce qui s'affiche dans votre panneau **En un coup d'œil** dépend de ce que vous configurez sur un profil RH. Vous pouvez ouvrir n'importe quel profil RH et ajouter ou supprimer les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

champs que vous souhaitez voir apparaître. Ce que vous sélectionnez s'affiche pour tous les profils RH, mais seuls les champs contenant des données s'affichent dans le panneau **En un coup d'œil**.

Remarque :
Si la personne qui se présente dans un ticket RH ne dispose pas d'enregistrement de profil RH, l'icône En un coup d'œil du panneau latéral contextuel n'apparaît pas.

Si vous modifiez la personne concernée, les informations de profil de cette personne seront aussi immédiatement mises à jour dans le panneau **En un coup d'œil**, vous permettant de vérifier que la bonne personne est sélectionnée, avant même d'enregistrer le changement.

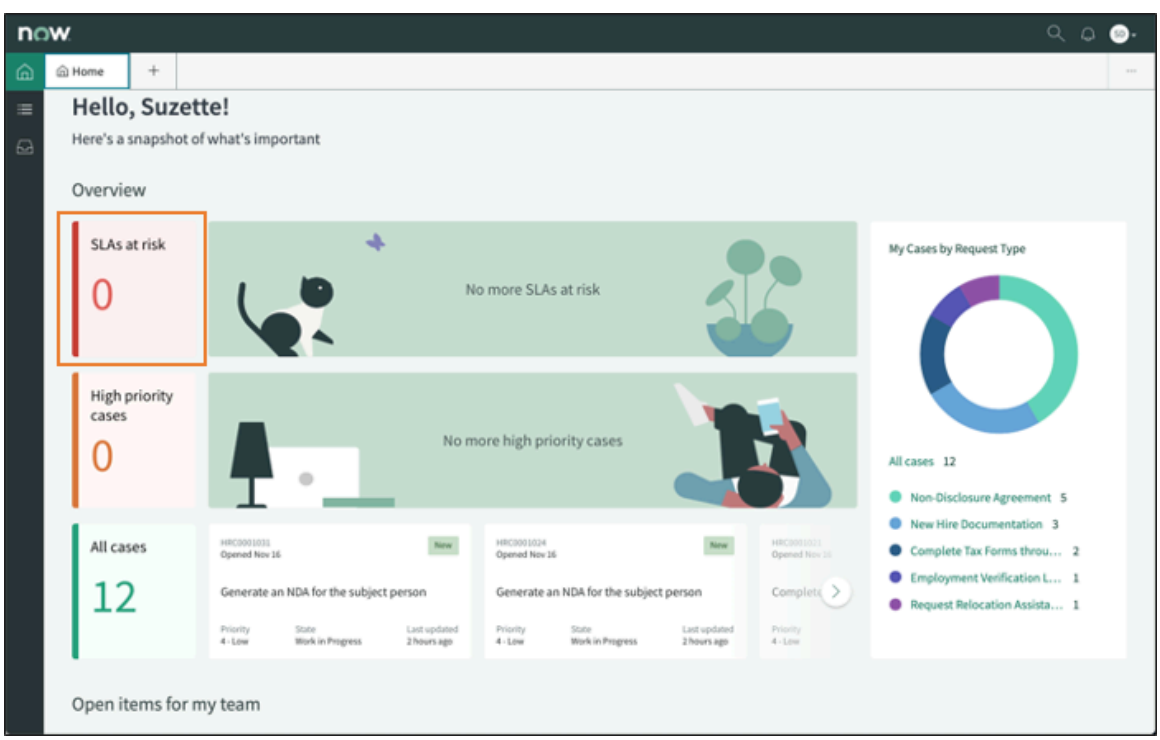
Pour plus d'informations, consultez Configuration de champ modifiable de profil RH. Pour plus d'informations sur l'ajout de champs à un profil RH, voir Configurer la mise en page du formulaire .

Afficher les SLA pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Les accords sur les niveaux de service (SLA) peuvent être vus pour les tickets ou les tâches et fournir des informations sur la progression.

SLA HR Agent Workspace

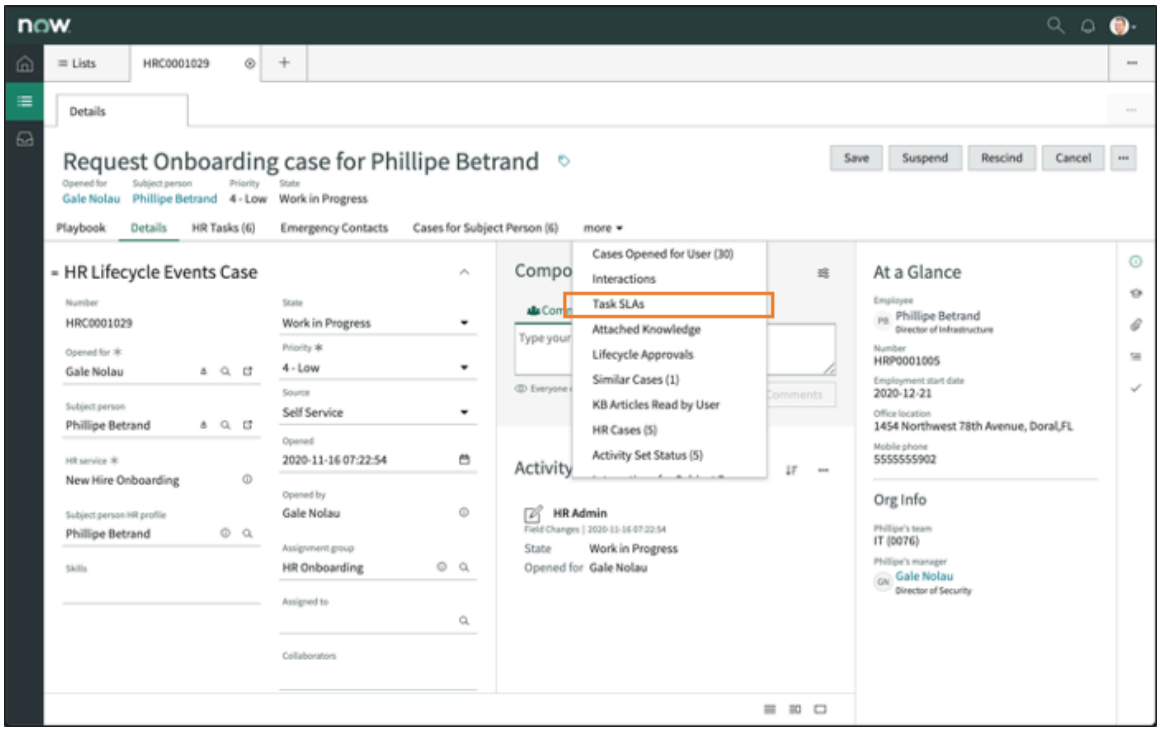
Affichez les SLA pour les tickets RH à partir de la page d'accueil d'Agent Workspace :



Affichez les SLA pour les tâches RH à partir du menu Éléments connexes.

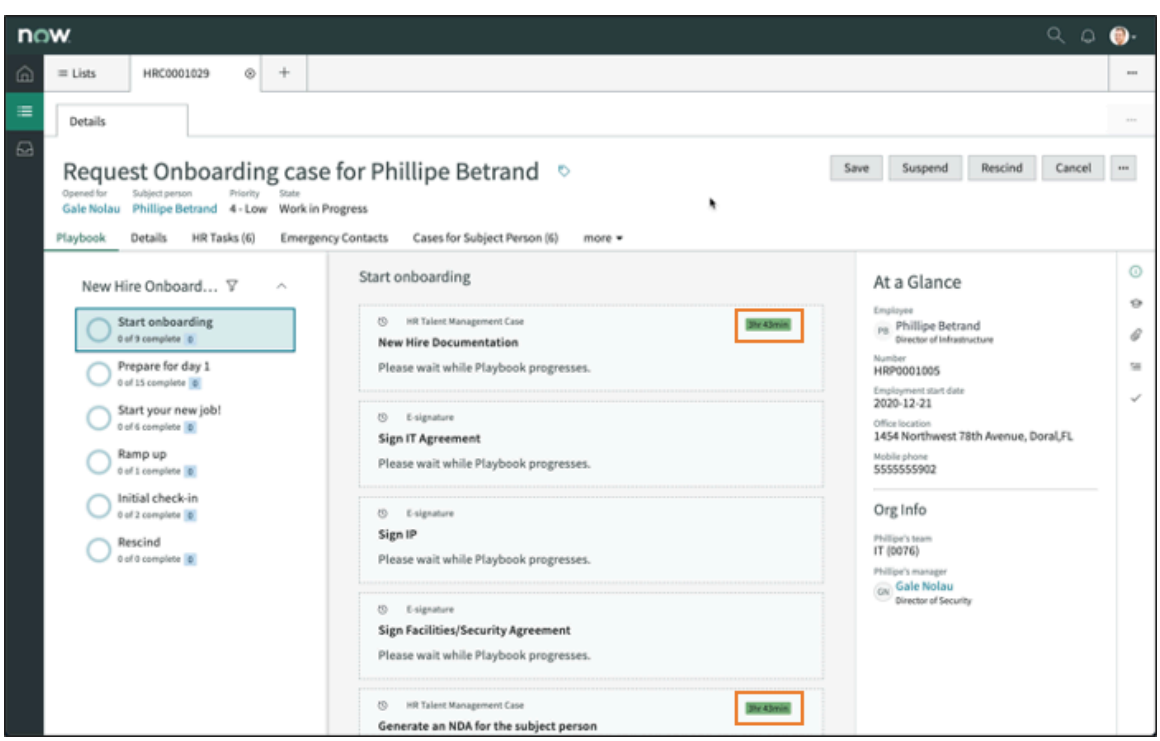
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



SLA Playbook RH

Affichez les SLA pour Playbook RH à partir de la carte de ticket.



Remarque :
Pour plus d'informations sur les SLA, consultez Service Level Management .

Personnaliser Mes listes pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Vous pouvez créer vos propres **Mes listes** pour afficher des tickets spécifiques qui sont pertinents pour vous. Personnaliser **Mes listes** vous aide à travailler plus rapidement et efficacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les **listes** par défaut montrent tous les tickets RH classés dans les catégories suivantes :

Listes de tickets RH

Tous les tickets RH	Profil RH
Événements de cycle de vie	Documents des employés
Autre	Connaissances
Interactions	Rappels
Tâches RH	

Créer Mes listes

Utilisez **Mes listes** pour créer une liste personnalisée de tickets RH auxquels vous pouvez facilement accéder pour y travailler.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Cliquez sur l'icône **Listes** ( ).
3. Cliquez sur **Mes Listes**.
4. Cliquez sur **+Nouvelle liste**.
5. Cliquez sur **Démarrer à partir d'une liste existante** ou **Créer la vôtre**.
   Cliquer sur **Démarrer à partir d'une liste existante** fournit des listes de tickets RH que vous pouvez sélectionner pour créer une liste **Mes listes** personnalisée. En cliquant sur **Créer la vôtre**, vous disposez d'une liste de toutes les tables à partir desquelles vous pouvez créer une liste.
6. Sélectionnez la façon dont vous souhaitez créer **Ma liste** et renseignez les champs.

Démarrer à partir d'une liste existante

Champ	Description
Liste	Sélectionnez les catégories de ticket RH sur lesquelles vous souhaitez baser **Mes listes**.
Nom de la liste	Rempli en fonction de ce que vous sélectionnez dans **Liste**. Vous pouvez modifier le nom en tapant par-dessus ce qui est affiché.
Sélectionner des colonnes	Les colonnes sont pré-affichées pour vous. Cliquez sur le **X** pour supprimer les colonnes que vous ne souhaitez pas voir apparaître.
Ajouter des filtres	Ajoutez des filtres pour affiner les tickets qui s'affichent dans **Mes listes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Les critères sont pré-remplis en fonction de ce que vous avez sélectionné dans **Liste**. Vous pouvez modifier, ajouter ou supprimer les valeurs par défaut.

Créer la vôtre

Champ	Description
Nom de la liste	Nom qui identifie **Mes listes**. Saisissez un nom pour votre liste.
Sélectionner la source	Table sur laquelle **Mes listes** sont basées. Saisissez des lettres ou le nom de la table pour démarrer une recherche, puis sélectionnez la table q.
Sélectionner des colonnes	Colonnes que vous souhaitez voir apparaître dans **Mes listes**. Une liste de colonnes s'affiche en fonction de la table que vous avez sélectionnée. Cliquez sur le **X** pour supprimer les colonnes que vous ne souhaitez pas voir apparaître.
Ajouter des filtres	Ajoutez des filtres pour affiner les tickets qui s'affichent dans **Mes listes**. **Remarque :** Les critères sont pré-remplis en fonction de ce que vous avez sélectionné dans **Liste**. Vous pouvez modifier, ajouter ou supprimer les valeurs par défaut.

7. Cliquez sur **Créer**.

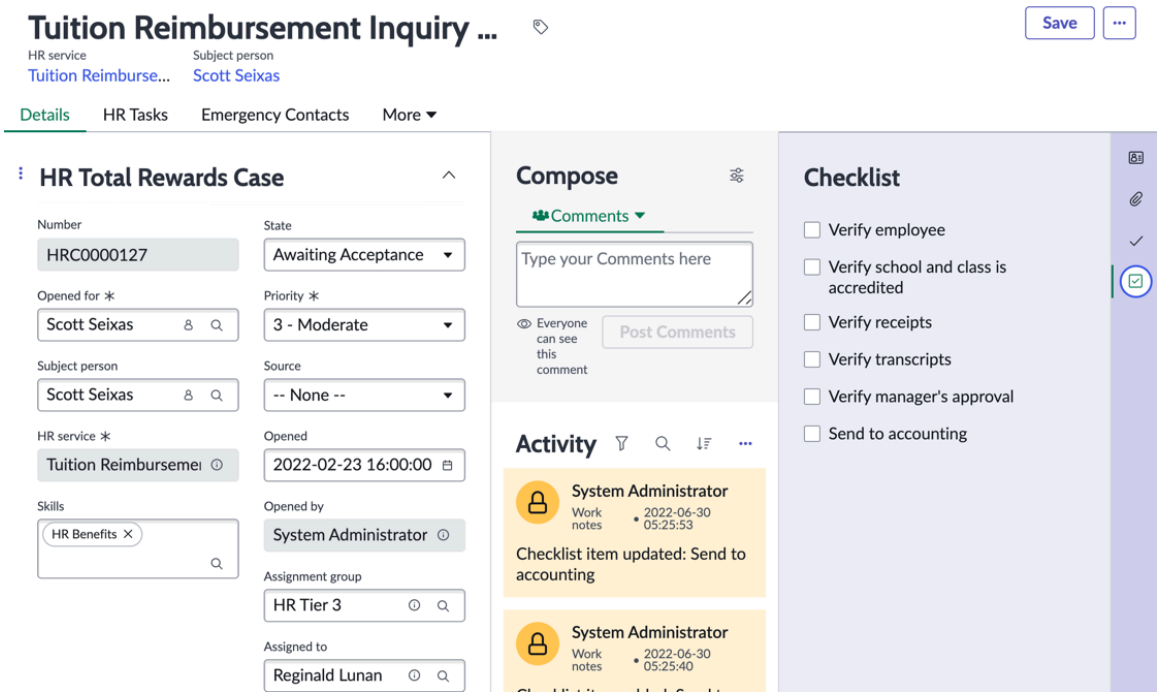
Utilisation des listes de vérification dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

La création et l'utilisation de listes de vérification sur une tâche ou un ticket RH vous permettent de résoudre les problèmes plus rapidement, plus efficacement et avec moins d'erreurs.

Les listes de vérification s'affichent sous forme d'onglet dans le panneau latéral contextuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

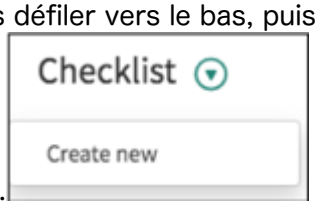


Lorsque la configuration d'un modèle de tâche RH ou de service RH comporte des listes de vérification, elles s'affichent automatiquement. Avoir une liste de vérification pour un modèle de tâche RH ou de service RH garantit la cohérence lors de la résolution des problèmes. Pour obtenir des informations sur la configuration des listes de vérification, consultez Configurer un service RH et Configurer un modèle de tâche RH.

Création d'une liste de vérification directement dans un ticket RH

Pour créer une liste de vérification ponctuelle directement dans un ticket RH, créez le ticket dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

- Accédez à la plateforme HR Case Management et ouvrez le ticket que vous avez créé.
- Faites défiler vers le bas, puis sélectionnez la flèche vers le bas et cliquez sur **Créer**.



- Saisissez les instructions.

Création d'une liste de vérification directement dans une tâche RH

Créez une tâche RH avec la valeur **Liste de vérification** dans le champ **Type de tâche RH**. Voir Créer une tâche pour un ticket avec HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Accédez à la gestion des tickets RH héritée et ouvrez la tâche que vous avez créée.

Dans l'onglet **Instructions d'exécution**, créez votre liste de vérification.

Remarque :
Ces types de listes de vérification sont destinés à une utilisation ponctuelle et s'affichent uniquement pour le ticket ou la tâche spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Envoyer un e-mail dans HR Espace de travail d'agent

Envoyez un e-mail contenant des documents joints ou communiquez au sujet du ticket RH à partir de HR Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez un ticket pour lequel vous souhaitez envoyer un e-mail.

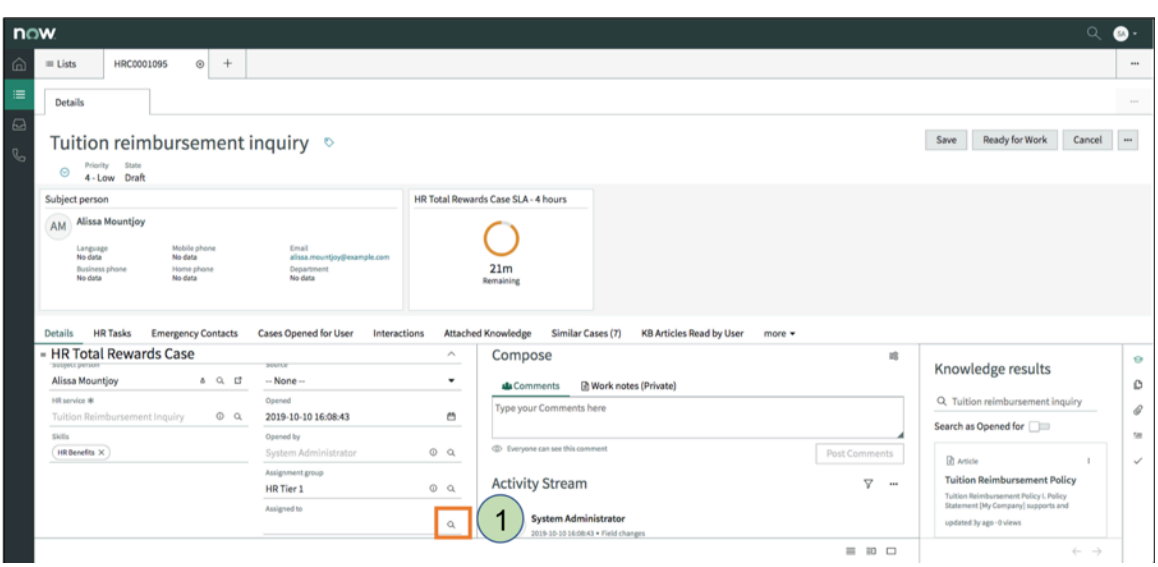
   Remarque :
   si vous souhaitez envoyer directement la pièce jointe dans un ticket sous forme d'e-mail, cliquez sur le bouton **Envoyer un e-mail** dans l'onglet Ticket.

3. Cliquez sur l'icône ••• située dans le coin supérieur droit de l'onglet.
4. Sélectionnez **Composer un e-mail**.
   Le nouveau brouillon d'e-mail s'ouvre dans un autre onglet.
   Le champ **À** est automatiquement renseigné avec l'ID d'e-mail de la personne concernée. Toutefois, vous pouvez modifier le destinataire de l'e-mail.
5. Le champ **Objet** de l'e-mail est mis à jour avec le titre du ticket.
6. Composez votre e-mail dans l'espace fourni.
7. Cliquez sur **Envoyer un e-mail**.
8. Cliquez sur **Enregistrer comme brouillon**, si vous n'êtes pas encore prêt à envoyer l'e-mail.
   Utilisez les options **Messages rapides** ou **Modèles de réponse** dans le panneau latéral contextuel pour vous aider à composer l'e-mail rapidement. Pour en savoir plus, consultez Utiliser les modèles de réponse dans un e-mail.

Envoi d'une notification par e-mail après une réaffectation

Une fois que vous avez réaffecté un agent à un ticket RH, vous pouvez envoyer un e-mail pour notifier l'agent.

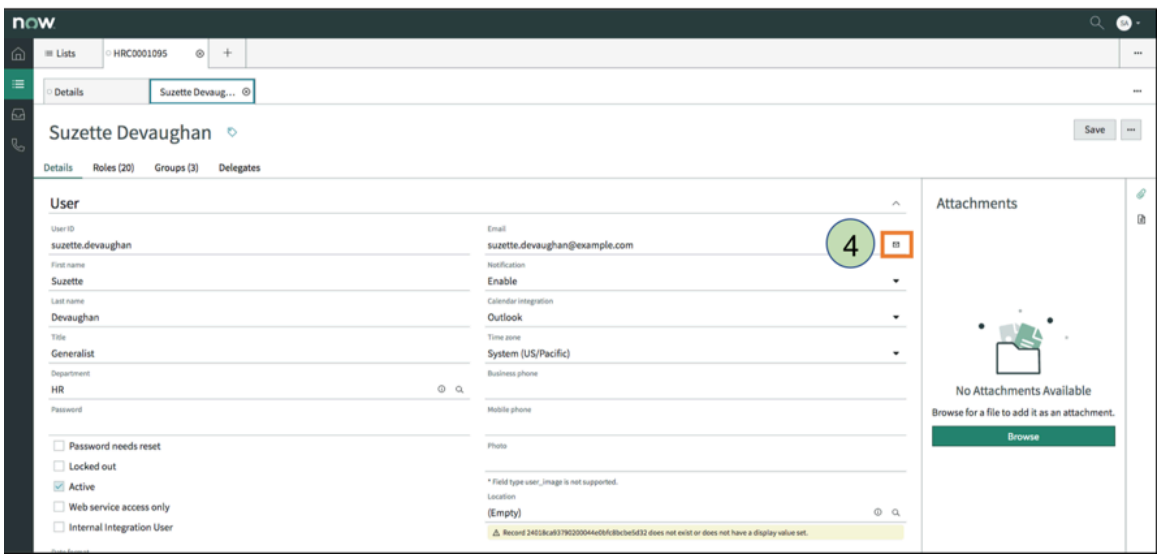
Il existe plusieurs façons de notifier aux autres agents que vous les avez affectés à un ticket RH.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Sélectionnez l'icône située en regard du champ **Affecté à**.
2. Sélectionnez un agent.
3. Cliquez sur l'icône Ouvrir l'enregistrement ( ) située en regard du nom de l'agent.
4. Les détails de l'agent sont ouverts dans un nouvel onglet.
5. Dans le champ E-mail, cliquez sur l'icône E-mail ( ).
6. Ajoutez une ligne **Objet** et composez l'e-mail dans l'espace fourni.
7. Cliquez sur **Envoyer**.



Vous pouvez également créer un e-mail depuis l'icône Plus. Pour en savoir plus, consultez Envoyer un e-mail dans HR Espace de travail d'agent.

Modèle de réponses pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Les modèles de réponses vous fournissent des informations sur la résolution d'un ticket RH ou sur l'aide à apporter à un employé pour formuler une demande.

Les modèles de réponses vous aident à être efficace et cohérent lorsque vous travaillez sur des tickets RH similaires.

Les modèles de réponses proposent des messages réutilisables. Copiez et collez ces messages dans un e-mail, une conversation de messagerie instantanée, des commentaires, des notes de travail ou utilisez-les en tant que points à aborder lorsque vous êtes au téléphone.

Canaux de modèle de réponse

Les canaux de modèle de réponse séparent vos modèles de réponses en catégories de médias. Vous voulez peut-être que le texte des réponses soit légèrement différent dans une réponse de messagerie instantanée par rapport à une réponse par e-mail. Ou alors, vous ne voulez pas qu'un modèle spécifique s'affiche pour la messagerie instantanée. Le système de base propose les canaux suivants :

- Messagerie instantanée
- E-mail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Formulaire

Remarque :
Le formulaire fournit le texte que vous pouvez utiliser dans les commentaires ou les notes de travail d'un ticket RH.

Pour plus d'informations sur la configuration d'un canal de modèle de réponse, consultez Créer un canal de modèle de réponse.

Pour en savoir plus sur la configuration d'un modèle de réponse, consultez Modèles de réponses pour HR Service Delivery.

Utiliser des modèles de réponses sur un ticket RH

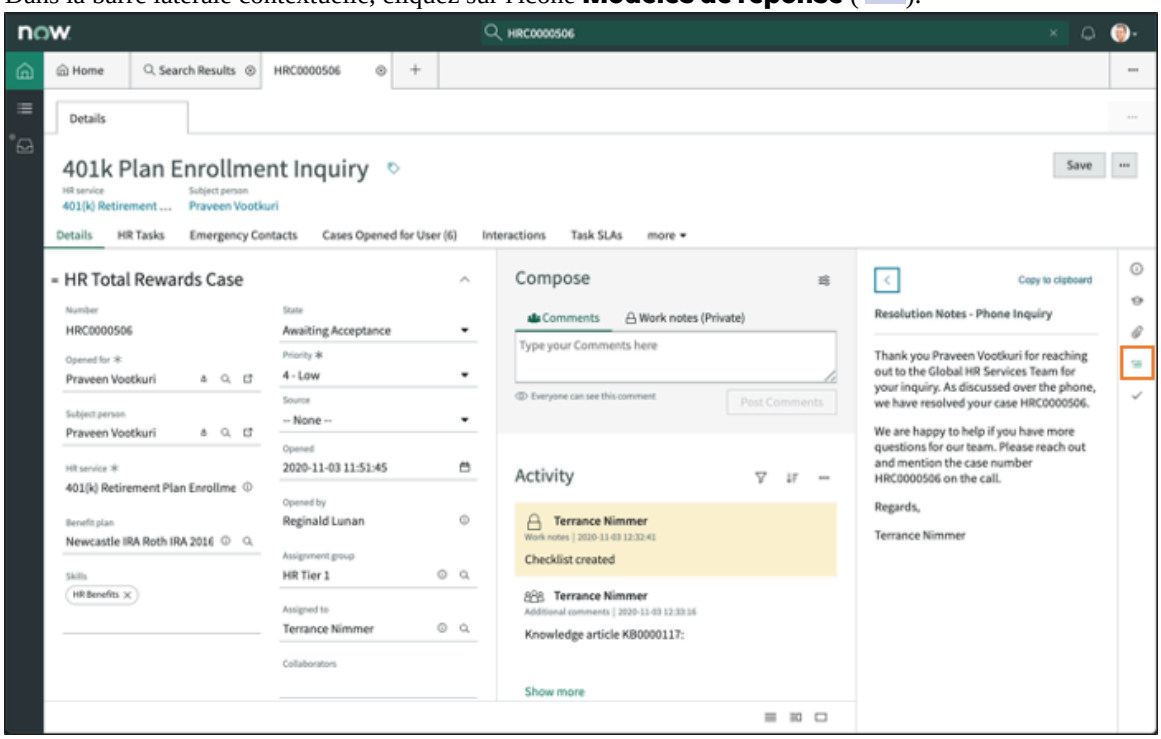
Utilisez les modèles de réponses comme messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans les commentaires ou les notes de travail d'un ticket RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ) et sélectionnez un ticket RH.
3. Dans la barre latérale contextuelle, cliquez sur l'icône **Modèles de réponse** ( ).



4. Sélectionnez le bouton Copier dans le presse-papiers pour copier tout le texte et collez-le dans la zone **Commentaires** ou **Notes de travail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Utilisez l'espace à côté de l'icône **Rechercher un enregistrement** ( ) pour rechercher un modèle de réponse spécifique.

5. Cliquez sur **Publier des commentaires**.

Utiliser les modèles de réponse dans un e-mail

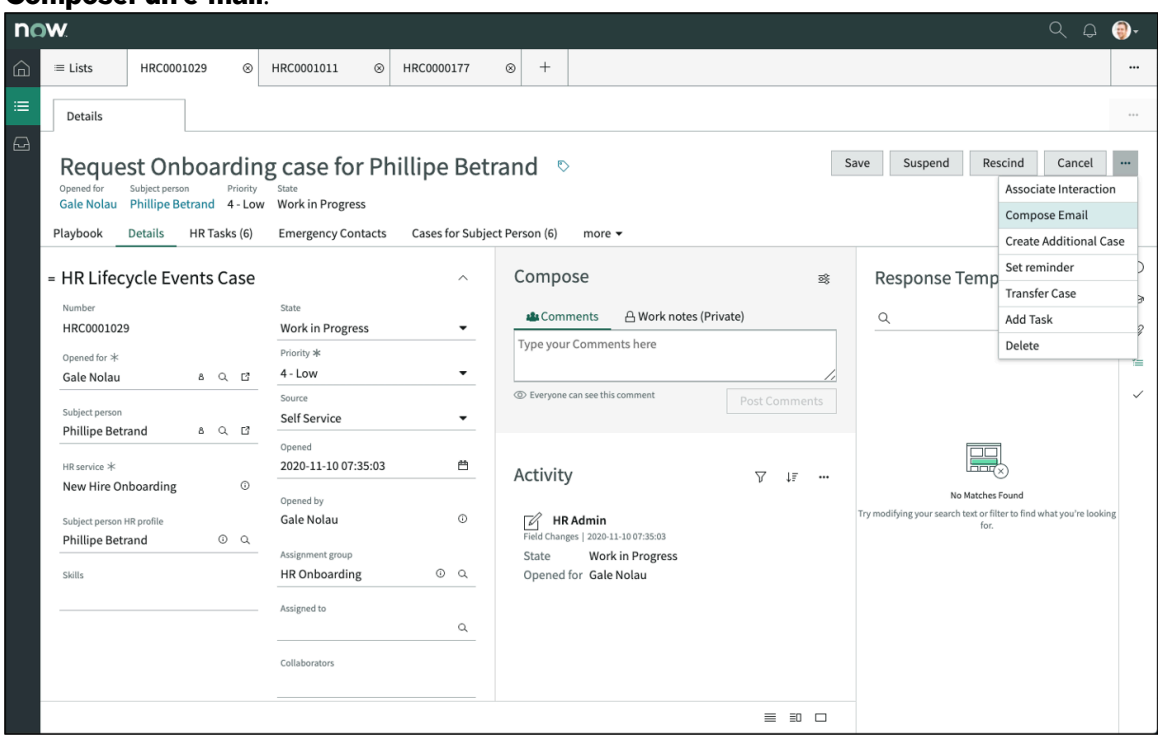
Utilisez les modèles de réponses comme messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans un e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

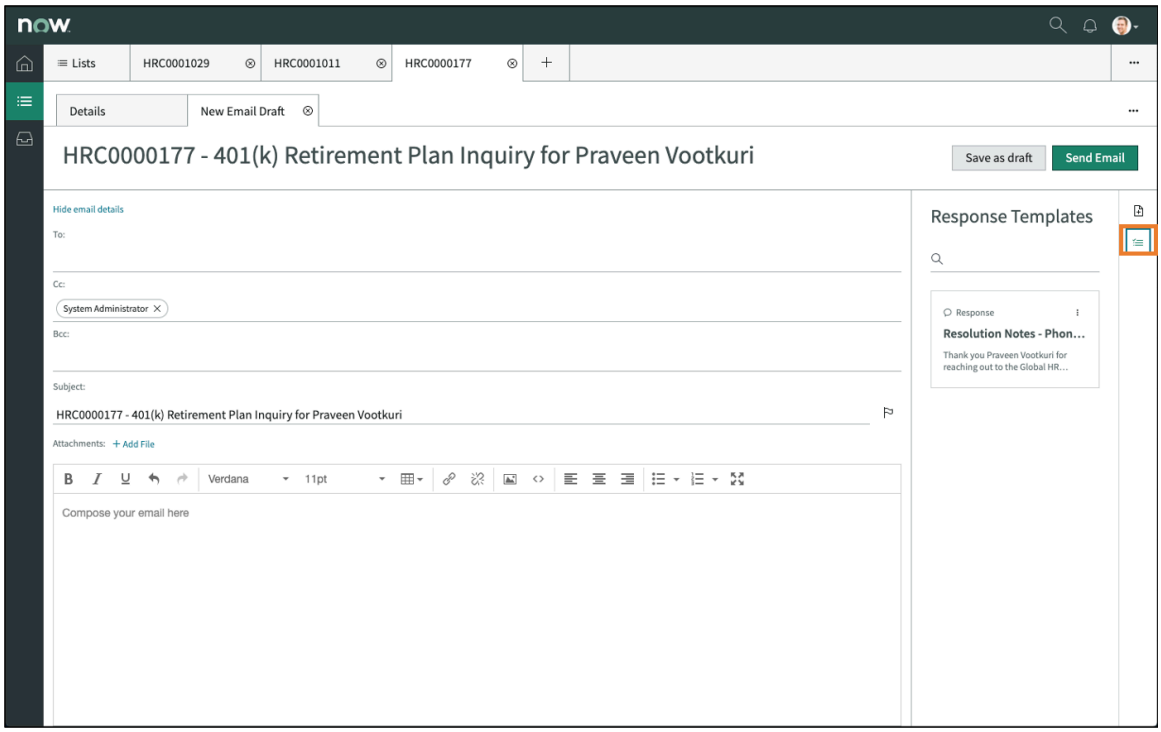
1. Dans l'onglet **Détails** d'un ticket RH, sélectionnez le bouton **Actions supplémentaires**, puis **Composer un e-mail**.



2. À partir de l'onglet Nouveau brouillon d'e-mail, cliquez sur l'icône Modèles de réponse ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Ouvrez le modèle de réponse, copiez et collez le texte dans le corps de l'e-mail.
4. Entrez le nom de la personne à qui vous envoyez l'e-mail dans le champ **À**.
5. Cliquez sur **Envoyer un e-mail**.

Utiliser les modèles de réponses dans la messagerie instantanée

Les agents RH peuvent utiliser les modèles de réponse comme messages réutilisables que vous pouvez utiliser en fonction d'une interaction.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Le module d'extension Advanced Work Assignment for HRSD (com.sn_hr_awa) doit être activé pour utiliser les modèles de réponses dans la messagerie instantanée. Pour en savoir plus, consultez Modèles de réponses pour HR Service Delivery.

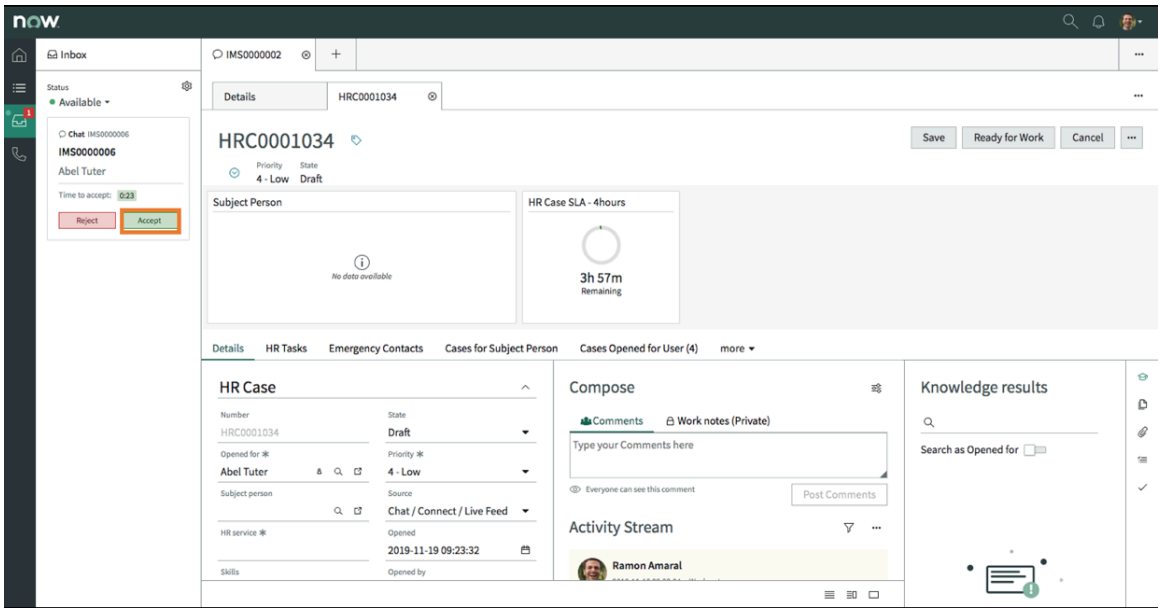
Remarque :
Actuellement, la messagerie instantanée est uniquement disponible pour les interactions dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Procédure

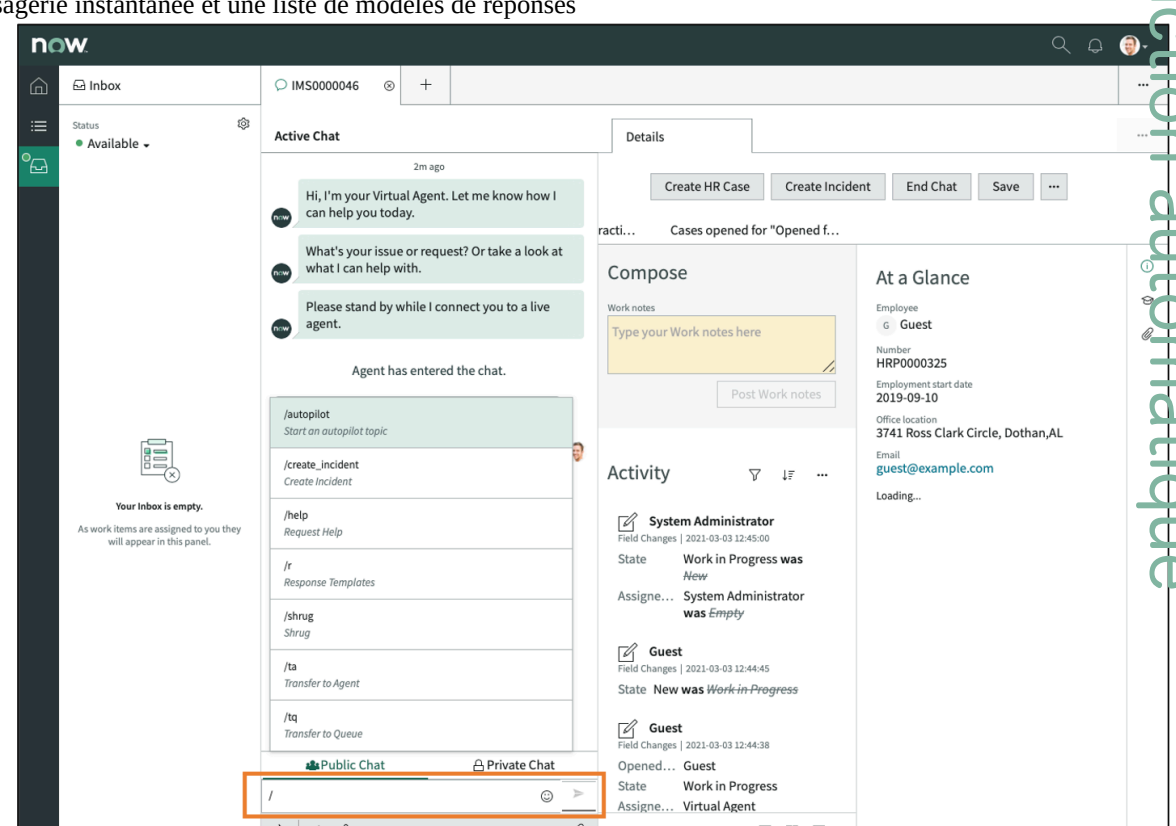
1. Accédez à **Gestion des tickets RH HR Agent Workspace**.
2. Assurez-vous que le statut de votre **boîte de réception** est défini sur **Disponible**.
3. Lorsqu'une conversation par messagerie instantanée arrive jusqu'à vous, sélectionnez Accepter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Un enregistrement d'interaction est automatiquement créé et vous pouvez commencer à discuter avec l'employé.
   Pour afficher les modèles de réponse, entrez `un /` dans la zone de messagerie instantanée et une liste de modèles de réponses s'affiche.



5. Sélectionnez le modèle de réponse et le texte apparaît dans la fenêtre de messagerie instantanée.
6. Sélectionnez le bouton Envoyer pour transmettre le message.

Réception d'un avertissement de ticket en double avec HR Service Delivery Espace de travail d'agent

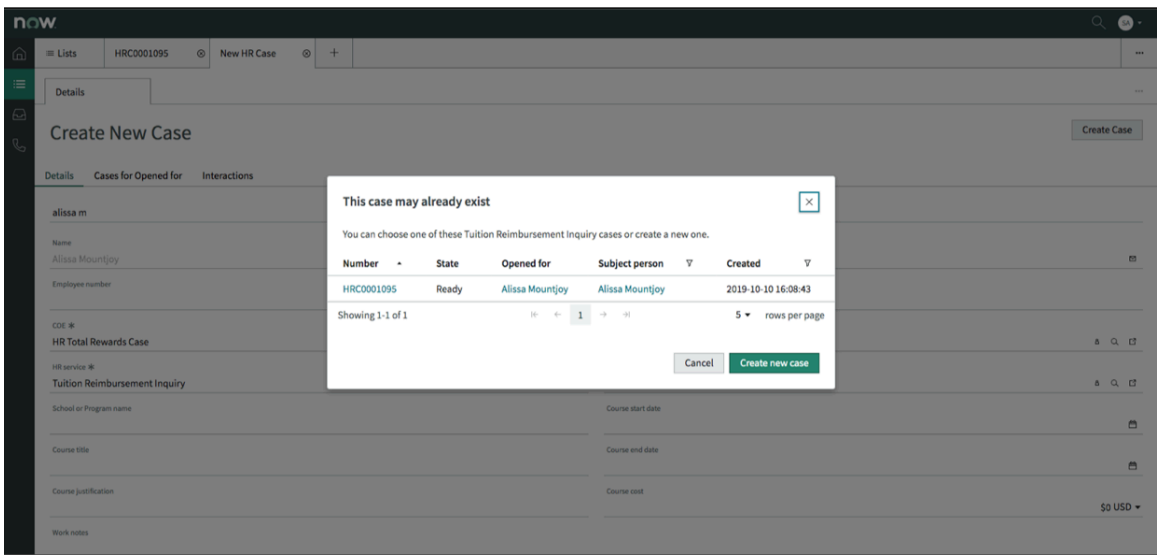
HR Service Delivery Espace de travail d'agent propose une fonctionnalité qui vous avertit lorsqu'un ticket similaire a potentiellement été créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si un ticket similaire existe pour la personne concernée et le service RH et que le ticket a été créé il y a trois jours (configurable à partir de Administration RH/Propriétés), un avertissement s'affiche.

Remarque :
Pour plus d'informations sur la propriété sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_out, consultez Propriétés RH.



Sélectionnez **Créer un ticket** ou **Annuler**.

Utilisation de l'icône Plus dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Vous pouvez utiliser l'icône ••• Plus dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent pour effectuer de nombreuses tâches liées au traitement d'un ticket RH.

Lorsque vous travaillez sur un ticket, sélectionnez l'icône ••• Plus tout en haut, à droite.

Dans cette section, vous pouvez :

- Associer l'interaction : associez le ticket affiché à une interaction. Pour en savoir plus, consultez Utilisation des interactions dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent.
- Composer un e-mail : envoyez un e-mail à partir d'un ticket RH. L'onglet **Nouveau brouillon d'e-mail** s'ouvre pour vous permettre de composer et d'envoyer l'e-mail. Le champ **À** est automatiquement mis à jour avec l'ID d'e-mail de la personne concernée. L'agent peut conserver l'e-mail ou ajouter un nouvel e-mail. Pour en savoir plus, consultez Envoyer un e-mail dans HR Espace de travail d'agent.
- Créer un ticket supplémentaire : créez un autre ticket RH sans quitter le ticket que vous consultez ou sur lequel vous travaillez. Pour en savoir plus, consultez Création d'un ticket à partir d'un ticket ou d'un profil RH.
- Définir un rappel : créez un rappel pour garantir le suivi d'une date spécifique. Pour en savoir plus, consultez Créer un rappel dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent.
- Transférer un ticket : reclassifiez un ticket pour un autre service RH. Pour en savoir plus, consultez Transférer un ticket à l'aide d'HR Service Delivery Espace de travail d'agent.
- Ajouter une tâche : ajoutez une tâche RH au ticket. Pour en savoir plus, consultez Créer une tâche pour un ticket avec HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Escalader un ticket : affectez des tickets chauds ou importants à un autre niveau ou à un agent doté d'une plus grande expertise. Pour en savoir plus, consultez Escalade d'un ticket dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent.
- Supprimer : supprimez le ticket sur lequel vous travaillez.

Création d'un ticket à partir d'un ticket ou d'un profil RH

Dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent, vous pouvez créer des tickets supplémentaires à partir d'un ticket existant ou du profil RH d'un utilisateur.

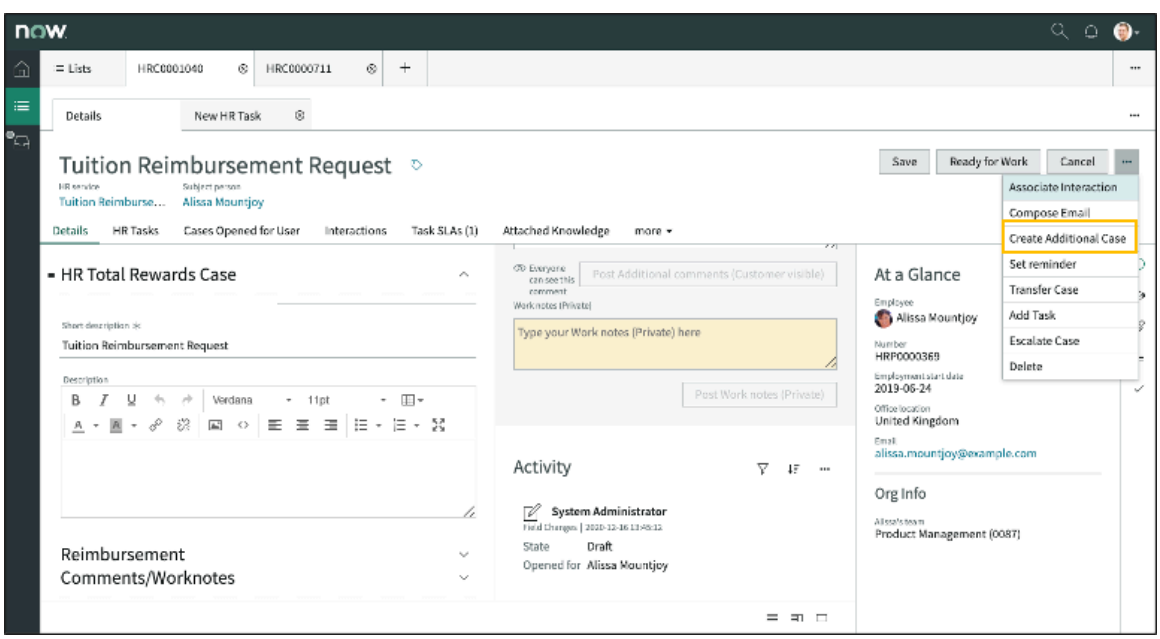
Une fonctionnalité pratique et conçue pour vous faire gagner du temps de HR Service Delivery Espace de travail d'agent est d'avoir tout ce qui vous est nécessaire en tant qu'agent RH au même endroit.

Vous n'avez pas besoin de quitter un ticket sur lequel vous travaillez et d'essayer de le retrouver après. Vous pouvez créer un ticket RH depuis :

- Un ticket RH que vous consultez.
- Un profil RH qui s'affiche sur un ticket que vous consultez.

Depuis un ticket ouvert

Utilisez cette fonctionnalité lorsque vous souhaitez créer un ticket RH différent pour l'employé qui apparaît déjà dans un ticket existant.



Sélectionnez l'icône Plus.

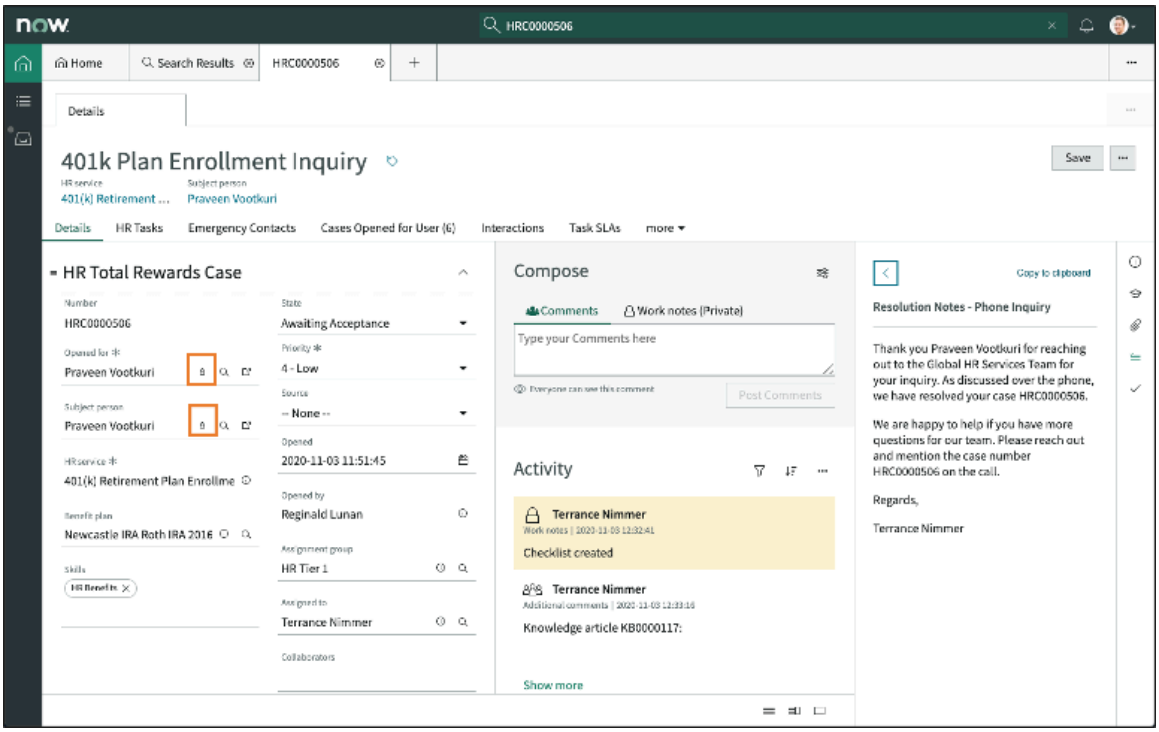
Sélectionnez **Créer un ticket supplémentaire**. Le nom de l'employé du premier ticket est prérempli dans le nouveau ticket.

Depuis un profil RH

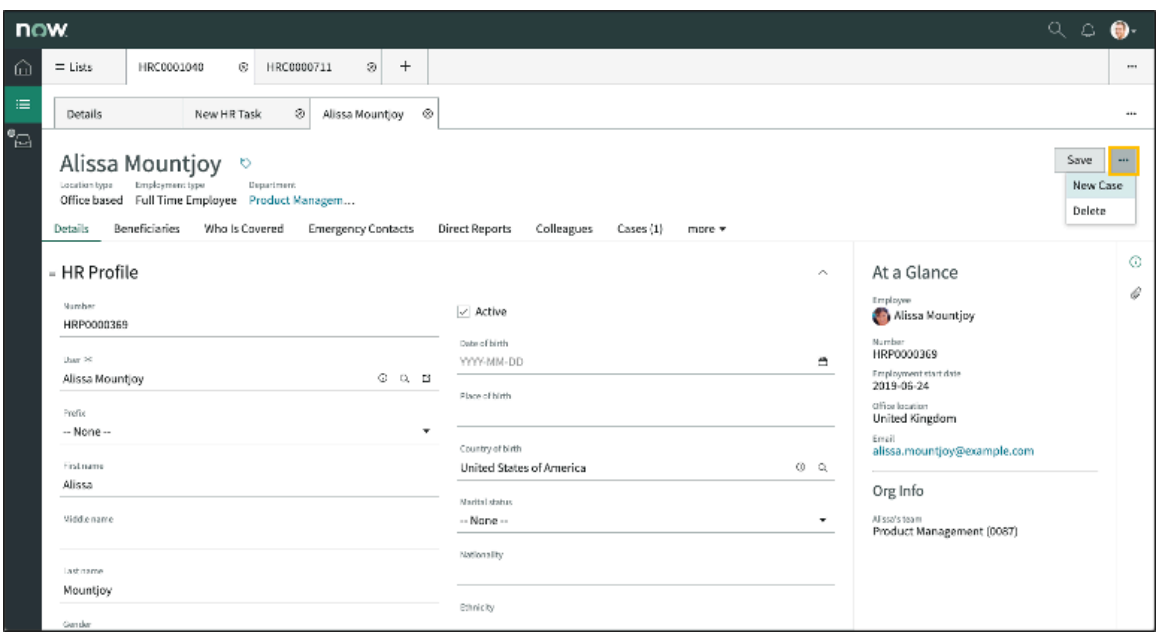
Lorsque vous consultez un ticket RH, vous pouvez en créer un autre à partir du profil RH de la personne pour laquelle le ticket a été ouvert ou pour la personne concernée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Sélectionnez en regard de la personne concernée.



Sélectionnez l'icône Plus.

Remarque :
Le panneau d'aperçu immédiat s'affiche. Voir Panneau d'aperçu immédiat.

Sélectionnez **Nouveau ticket**.

Transférer un ticket à l'aide d'HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Transférez un ticket RH d'un service RH à un autre.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

De nombreux tickets de type question générale sont créés. Après avoir recherché les besoins de l'employé, vous pouvez transférer un ticket existant vers un autre service RH.
Pour plus d'informations sur la configuration du transfert de tickets RH ou les propriétés de classification, consultez Transférer un ticket RH.

Vous pouvez effectuer cette tâche dans la version classique de l'HR Service Delivery Espace de travail d'agent ou dans l'Espace de travail d'agent for HR Case Management configurable.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Recherchez le ticket que vous souhaitez transférer.
   Pour plus d'informations sur la recherche d'un ticket RH, consultez Utilisation du HR Service Delivery Espace de travail d'agent.
3. Sélectionnez l'icône ••• Plus.
4. Sélectionnez **Transférer le ticket**.
5. Sous **Type de transfert** :
   - **Transfert avec numéro de ticket existant** : le numéro du ticket RH ne change pas, les liens redirigent vers le nouveau ticket et les notes de travail sont transférées vers un nouveau ticket.
   - **Transfert vers un nouveau numéro de ticket** : le numéro de ticket RH change, les liens ne permettent pas la redirection et les notes de travail ne sont pas transférées. Les deux numéros de ticket RH apparaissent sur le ticket RH pour référence. L'état du ticket d'origine est remplacé par **Fermé terminé** et annulé.
6. Sous **Nouveau service RH**, sélectionnez le service RH que vous souhaitez affecter à votre ticket d'origine.
7. Sélectionnez **OK**.

   Le ticket actuel et ses tâches enfants se ferment. Lorsque vous transférez un ticket RH d'un service RH à un autre, certaines valeurs de champ ne sont pas transférées vers le nouveau ticket.

   Remarque :
   La priorité est transférée à partir du ticket initial et ne remplace pas le modèle RH pour le nouveau ticket RH.

   La personne reçoit un e-mail de notification avec des informations concernant le ticket fermé et le ticket transféré. Les réponses à l'e-mail apparaissent dans la section Commentaires du ticket RH. Si la personne répond à l'e-mail associé au ticket fermé, la réponse apparaît dans les commentaires pour le ticket fermé et pour le ticket transféré.

   Remarque :
   Si la propriété système sn_hr_core.restrict_guest_email a la valeur false, le texte d'un e-mail apparaît dans le champ Notes de travail lorsque l'employé répond à partir d'un compte de messagerie personnel. Par défaut, la propriété est définie sur False.

   Reportez-vous à la section Configuration de l'e-mail .

Escalade d'un ticket dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

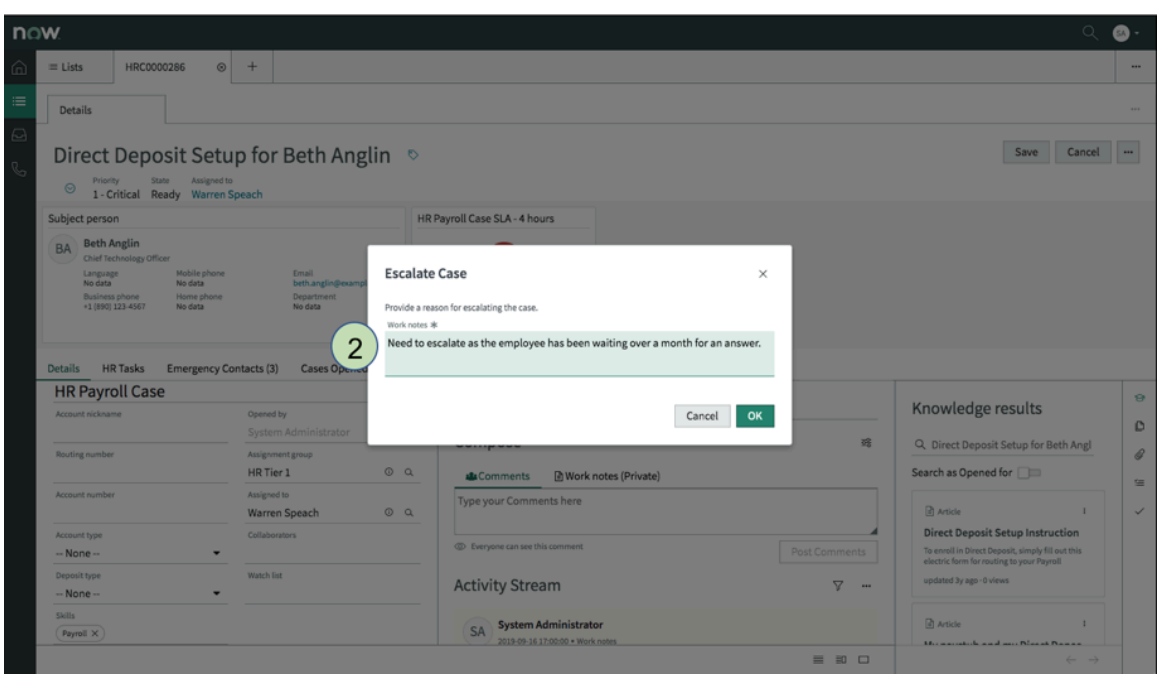
Escaladez un ticket RH lorsque vous ne parvenez pas à résoudre un problème et devez amplifier l'importance d'un ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La façon dont vous avez implémenté les règles de correspondance détermine le groupe et l'agent vers lesquels le ticket est escaladé. Pour en savoir plus, voir Règles d'affectation et de correspondance pour les RH et Ajouter ou modifier des règles d'escalade.

Numéro	Description
1	Sélectionnez l'icône Plus. D'ici, sélectionnez **Escalader le ticket**.



Numéro	Description
2	Entrez une explication sur la raison de l'escalade du ticket. Sélectionnez **OK**. Le formulaire s'actualise. Il est maintenant affecté au groupe d'affectation de niveau supérieur.

Ajout ou remplacement d'approbateurs pour un ticket dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

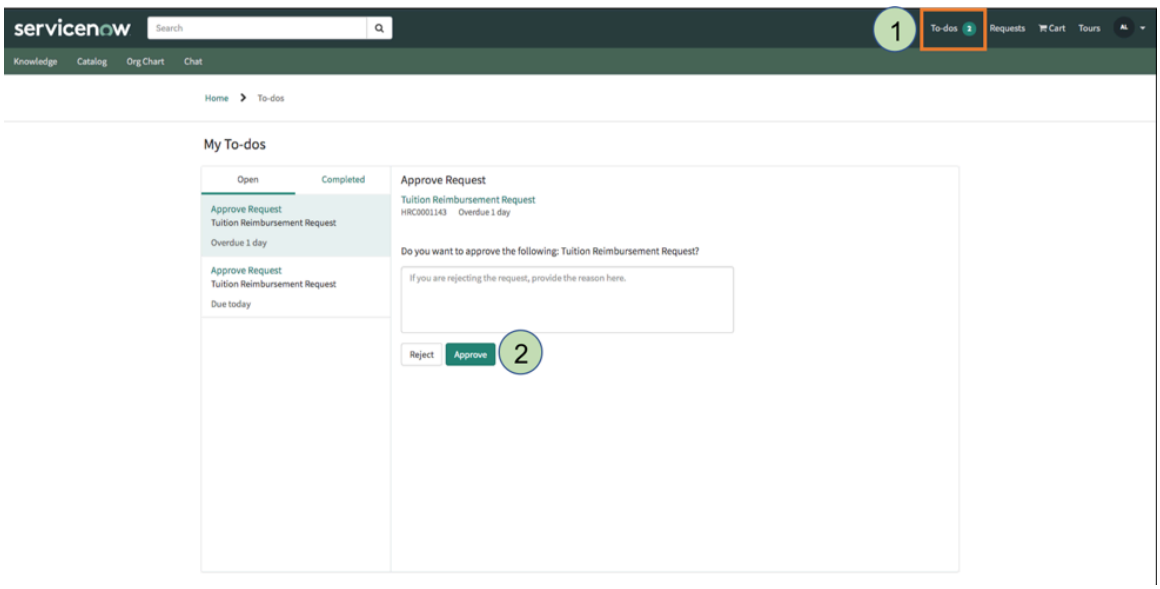
Les tickets RH peuvent être configurés pour exiger des approbations avant qu'ils ne puissent être traités complètement.

Le service RH configure des actions associées aux approbations. Pour plus d'informations sur la configuration de services RH, consultez Configurer un service RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'un ticket a besoin d'un approbateur, la demande d'approbation s'affiche dans Centre des employés ou le portail de l'approbateur sous Actions à faire.

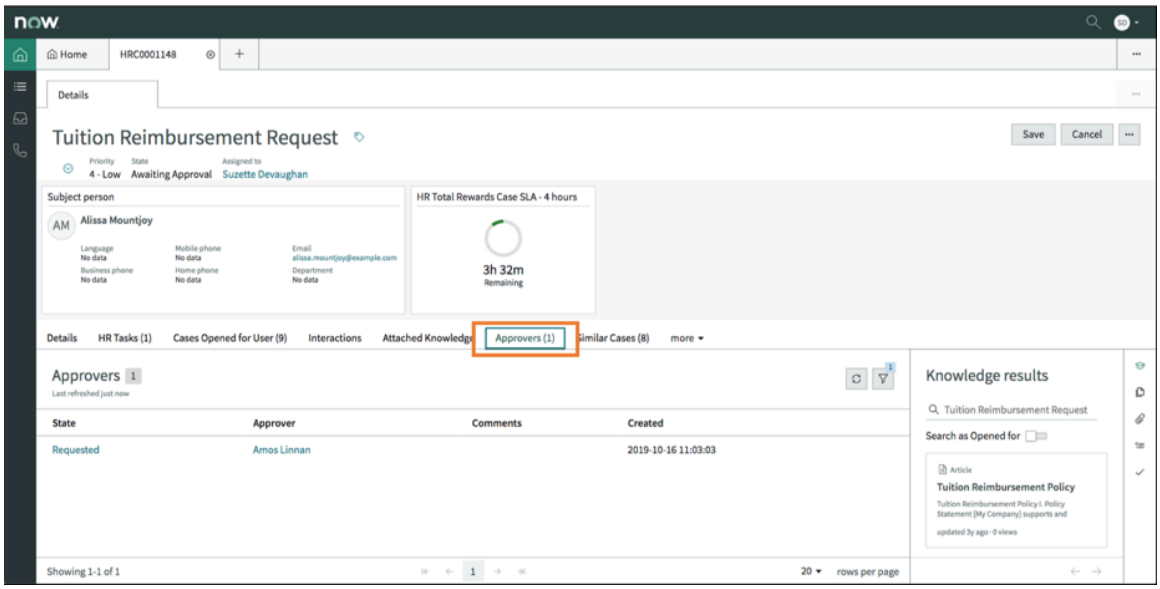


Numéro	Description
1	Sélectionnez Actions à faire.
2	Pour approuver, sélectionnez **Approuver**. Pour refuser, entrez un motif et sélectionnez **Refuser**.

Dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent, l'onglet enfant **Approbateurs** répertorie tous les approbateurs demandés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

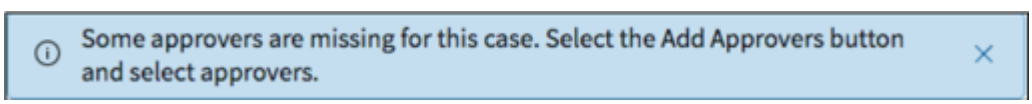


Plusieurs approbateurs requis

Les services RH ont une configuration facultative qui exige plusieurs approbateurs. Lors de la configuration d'un service RH, sélectionnez les approbateurs dans les champs du ticket RH. Par exemple, sélectionnez le responsable de la personne concernée en tant qu'approbateur. Utiliser les champs d'un ticket fournit une flexibilité maximale lors de l'affectation d'un approbateur. En affectant un approbateur à partir du ticket, il est possible qu'un approbateur soit introuvable. Par exemple :

- Le responsable de la personne concernée est l'approbateur.
- Le profil RH de la personne concernée ne contient pas de responsable.
- Ou le responsable de la personne concernée a récemment quitté la société.

Lorsqu'un approbateur est absent, le message suivant s'affiche :



Ajouter ou remplacer un approbateur pour un ticket dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Avec HR Service Delivery Espace de travail d'agent, vous pouvez ajouter un approbateur ou remplacer des approbateurs manquants pour les tickets exigeant une approbation.

Avant de commencer

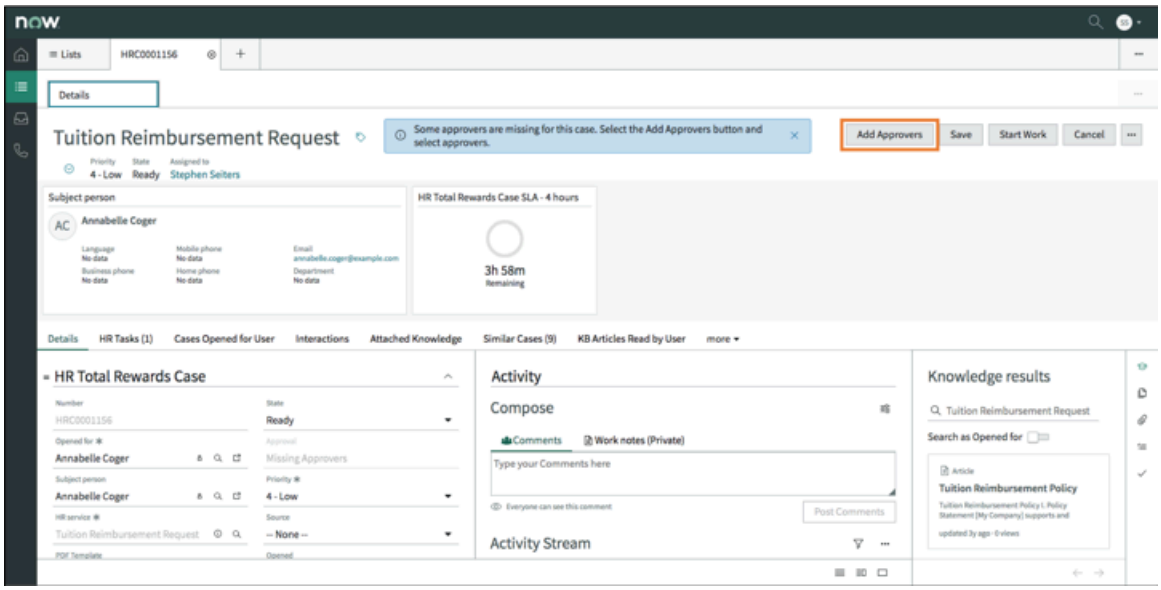
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

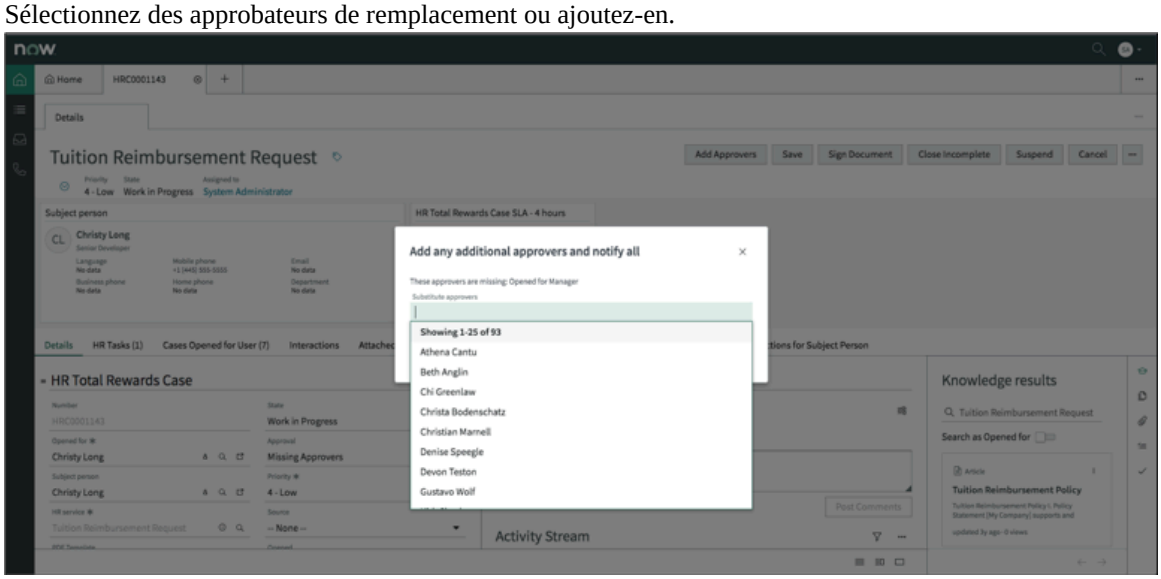
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Localisez et ouvrez un ticket RH qui exige des approbateurs.
3. Sélectionnez **Ajouter des approbateurs** dans la liste des actions d'interface utilisateur (onglets en haut du formulaire).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez des approbateurs de remplacement ou ajoutez-en.



5. Sélectionnez **OK**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer des modèles réutilisables dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Créez des documents récurrents cohérents en développant des modèles à l'aide de Modèles de documents, et utilisez-les dans un workflow générique dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Installez le module d'extension Modèles de documents pour utiliser cette fonctionnalité.

Utilisez des modèles pour les lettres de communication aux employés comme des lettres de vérification ou des lettres d'offre d'emploi. Lorsque vous associez des modèles à un ticket RH et que vous les définissez sur un état de travail approprié, comme Travail en cours, cela permet de récupérer les données du ticket et de les intégrer au modèle. Pour en savoir plus, consultez Configurer un modèle de document HTML.

Les agents peuvent utiliser des modèles pour générer des tâches de documents et obtenir des signatures de personnes concernées. Lorsque tous les participants ont signé le modèle,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

le document est créé. Pour en savoir plus, consultez Créer et signer des tâches de document à partir de tâches de documents dans Espace de travail d'agent.

Remarque :
les modèles de type HTML ne sont pris en charge que pour les modèles de documents.

Créer et signer des tâches de document à partir de tâches de documents dans Espace de travail d'agent

Créez des tâches de documents directement dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent à l'aide de modèles de documents et approuvez-les depuis Espace de travail d'agent.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez un ticket RH pour la tâche de document.
   Dans le champ **Service RH** , assurez-vous qu'un service RH qui a un modèle de document est sélectionné. Par exemple, demandez une lettre de vérification des emplois précédents ou générez une lettre d'offre d'emploi. Pour en savoir plus, consultez Créer un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
3. Cliquez sur le bouton **Démarrer le travail**.
4. Sélectionnez l'option **Afficher un aperçu du document**.
   Le document s'affiche avec des options permettant d'annuler, de modifier, de générer ou de lancer une tâche de document. Pour en savoir plus, consultez Générer des tâches de documents dans Document Templates.
5. Sélectionnez le bouton **Lancer la tâche de document**.
   Les tâches de documents qui font partie du ticket RH sélectionné sont générées et répertoriées dans l'onglet **Tâches de document**. Les participants recevront des tâches de documents telles que configurées dans le modèle
6. Sélectionnez la tâche de document.
7. Dans l'enregistrement de tâche de document, approuvez le document.

   a. Sélectionnez le bouton **Signer le document**.

   b. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, signez le document.

   Remarque :
   si le **type de signature** dans le modèle est Adobe Sign ou DocuSign, après avoir cliqué sur **Signer le document**, le document s'ouvre dans un nouvel onglet pour vous permettre d'utiliser le type de signature associé.

   c. Cliquez sur **Signer** pour terminer le processus de signature.
   Le statut de la tâche de document est automatiquement défini sur **Fermé**.

Résultats
Une fois que tous les documents associés au ticket sont fermés, le document est généré et répertorié sous **Pièces jointes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des documents d'employé pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Employee Document Management offre un espace de stockage, un système de classement, la possibilité de récupérer facilement des documents, de définir qui peut consulter les documents sensibles et quand purger les documents.

Pour plus d'informations sur Employee Document Management, voir Gestion des documents d'employé.

Créer ou télécharger des documents d'employés avec HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Créez ou téléchargez des documents d'employés dans un ticket RH avec HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.document_writer

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail d'agent RH** > **Listes** > **Documents des employés** > **Tous**. Vous pouvez également créer un document d'employé à partir de **Espace de travail d'agent RH** > **Listes** > **Profils RH**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Document d'employé

Champ	Description
Document d'employés	Document d'employé à télécharger. Cliquez sur **Parcourir** pour télécharger un document d'employé. Par défaut, la taille maximale autorisée d'un document est de 30 Mo. La valeur par défaut peut être modifiée via le champ **Taille maximale de chargement de fichier en mégaoctets** dans les propriétés des documents d'employés. Pour en savoir plus, consultez Propriétés pour l'application Employee Document Management. Après avoir sélectionné un document, les champs de lecture seule affichent la taille du fichier, le format de fichier, la date de création et le nom du créateur. Le lecteur dans l'interface utilisateur ne prend en charge que l'affichage des documents PDF. D'autres types de documents peuvent être téléchargés puis consultés. Pour obtenir des résultats de recherche optimaux, n'utilisez pas de tirets (-) dans le nom du document. L'utilisation de mots complets séparés par des espaces ou des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	barres de soulignement fournit de meilleurs résultats de recherche. Cochez **Oui** pour l'option **Activer Visionneuse de documents pour avoir un aperçu des documents PDF** dans la propriété des documents des employés pour afficher les documents PDF. **Remarque :** FedRAMP, les clients sur site, les équipements mobiles, les clients utilisant Edge Encryption ou le support de chiffrement ne prennent pas en charge l'affichage des documents.
Description	Description du document de l'employé.
Employé	Nom de l'employé auquel le document est associé.
Type de document	Type de document associé au document d'employé. Les types de documents fournissent la catégorisation et les politiques de sécurité et de conservation.
Ticket RH	Numéro de ticket RH auquel le document d'employé est associé lorsqu'il est déplacé depuis un ticket RH.
Conservation de la purge	État de conservation de purge d'un document. ○ Autorisation de purge en attente : en attente d'autorisation pour la purge de documents. ○ Purge approuvée : le document a l'autorisation de planifier la purge. ○ Purge rejetée : le document n'a pas reçu l'autorisation de purge. **Important :** La politique de sécurité du type de document détermine l'autorisation de purge. Les rôles suivants ont la faculté de modifier l'autorisation de purge : ▪ Administrateur EF [sn_hr_ef.admin] ▪ Gestionnaire Employee File Management [sn_hr_ef.manager]

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour créer l'enregistrement du document d'employé.
   L'onglet **Piste d'audit** s'affiche.

   Fournit une vue de toutes les actions pour un document d'employé, de la création ou du téléchargement au moment de la purge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déplacer des documents d'employés avec HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Déplacez des documents d'employés d'un ticket dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent vers le référentiel des documents d'employés. Le référentiel des documents d'employés fournit un référentiel central pour une identification rapide et facile des documents à l'aide de différentes fonctionnalités de tri.

Avant de commencer

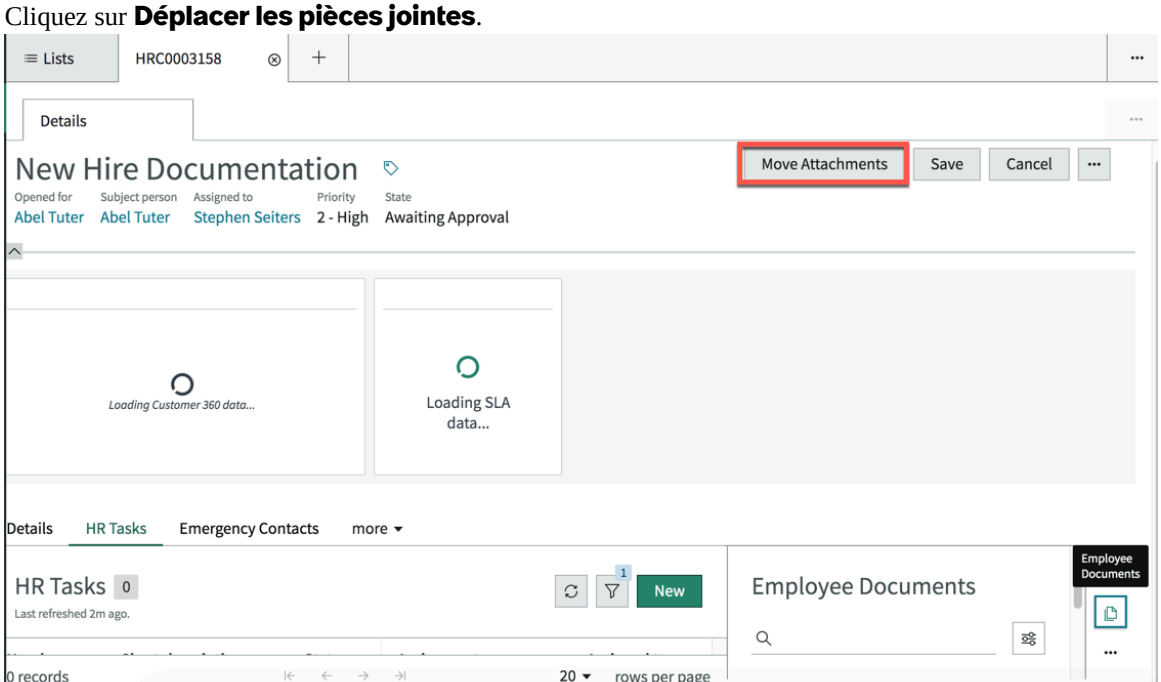
Rôle requis : sn_hr_ef.document_writer, sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Espace de travail d'agent RH** > **Listes** > **Tous les tickets RH** > **Tous**.
2. Sélectionnez un ticket joint avec des documents d'employés.

> **Remarque :**
> Depuis la vue de liste, il n'y a aucun moyen d'identifier les tickets RH joints avec des documents d'employés. Pour localiser un ticket RH, vous avez besoin du numéro de ticket RH ou du nom de la personne pour laquelle le ticket a été ouvert.

3. Cliquez sur **Déplacer les pièces jointes**.

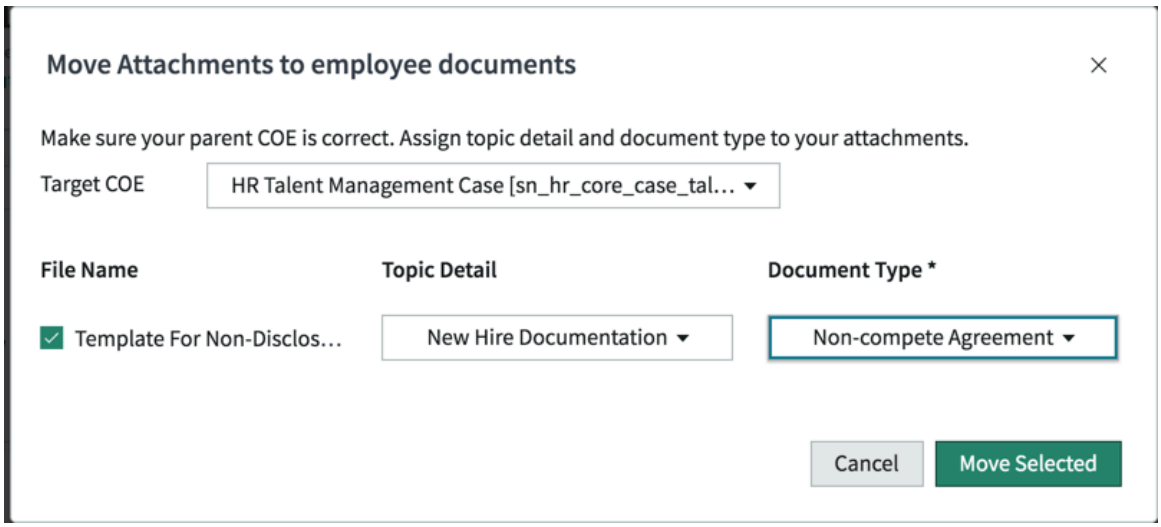


4. Dans la fenêtre Déplacer les pièces jointes vers les documents de l'employé :
   a. Cochez la case située à côté des documents que vous souhaitez déplacer.
   b. Sélectionnez le **type de document** pour chaque document. Le type de document détermine la catégorisation, qui peut y accéder, et la politique de conservation. Créez un type de document si le champ Détail de la rubrique associé est vide. La création d'un type de document garantit une catégorisation appropriée.
   c. Cliquez sur **Déplacer l'élément sélectionné**.

Traduction automatique

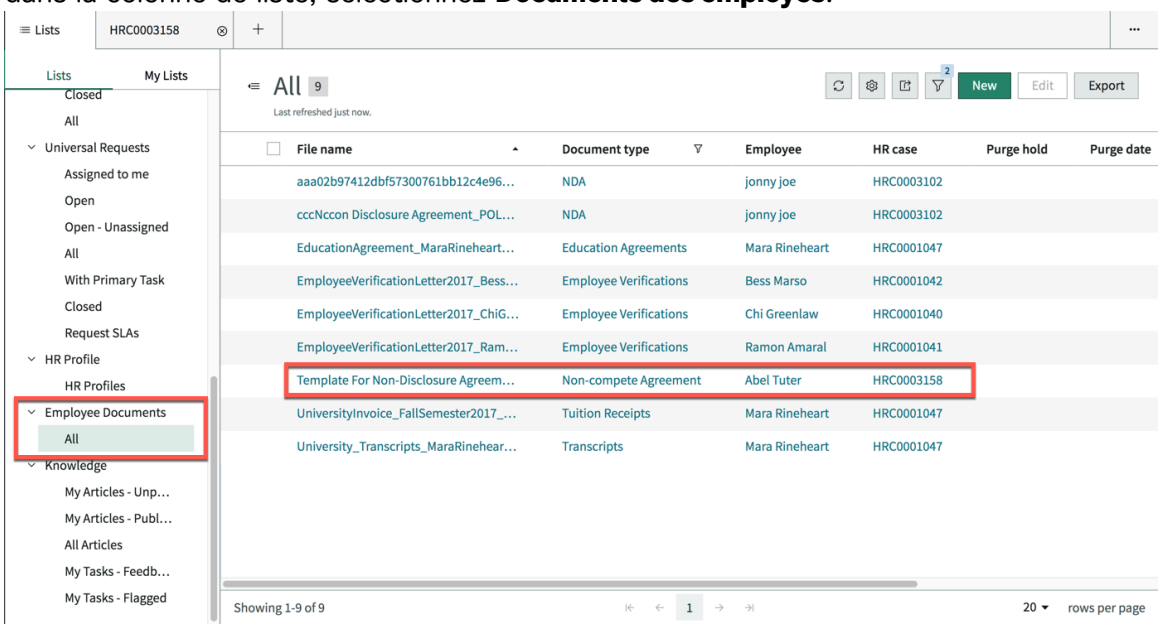
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les champs **CoE cible** et **Détail de la rubrique** peuvent être modifiés, mais seulement si le document a été ajouté dans le mauvais type de ticket RH.



Résultats

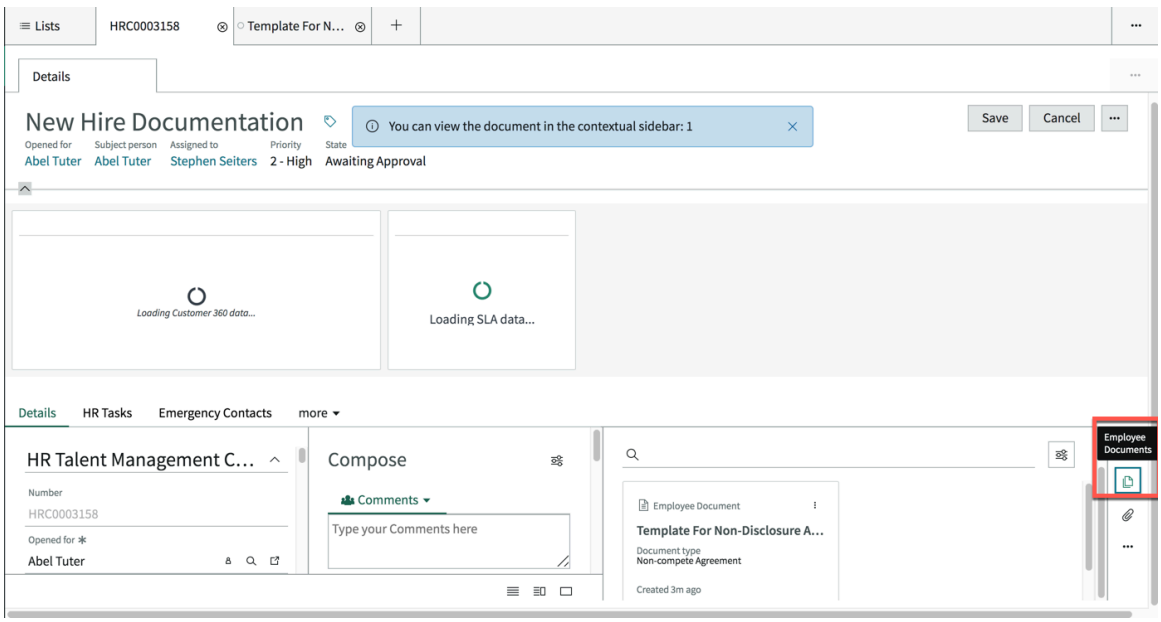
- Les documents d'employés passent du ticket RH au référentiel des documents d'employés.
- Pour afficher une liste de tous les documents des employés dans la colonne de liste, sélectionnez **Documents des employés**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les pièces jointes déplacées s'affichent dans le panneau latéral contextuel sous l'icône Documents des employés dans le ticket.



Solutions d'apprentissage machine pour HR Service Delivery Agent Workspace

Utilisez des solutions d'apprentissage machine pour déterminer automatiquement le service RH et le groupe d'affectation appropriés pour les tickets dans HR Service Delivery Agent Workspace.

Détermination automatique du service RH dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Déterminez automatiquement le service RH approprié pour un ticket dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent. Offrez la possibilité à un agent RH de transférer le ticket vers le service RH approprié plutôt que de passer énormément de temps à trier manuellement les tickets pour les envoyer aux services RH appropriés.

Important :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement avec les packages HR Professional et HR Enterprise lorsque vous activez les applications HR Service Delivery Espace de travail d'agent et Intelligence prédictive. Si vous ne voulez pas utiliser cette fonctionnalité, désactivez la propriété système `sn_hr_core.case_auto_categorization`.

Une fois que vous avez créé le ticket, la définition de la solution de classification des tickets RH détermine automatiquement le service RH approprié en fonction de la brève description du ticket. Le service RH approprié pour le ticket est affiché dans une bannière.

Important :
La bannière ne s'affiche pas si :

- vous avez enregistré le ticket sous le service RH approprié ;
- vous avez transféré manuellement ou automatiquement le ticket ;
- l'état du ticket n'est pas « prêt » ou « brouillon ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Apprentissage automatique du modèle prédictif

La définition de la solution de classification des tickets RH est configurée et l'apprentissage automatique du modèle prédictif est effectué uniquement lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies.

- Le module d'extension Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace] est installé.
- Le module d'extension Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) est installé.
- Il existe 10 000 enregistrements d'étude de cas RH correspondant aux filtres définis dans la définition de la solution.
- La propriété système *glide.platform_ml.auto_training.enabled* est définie sur vrai.

Remarque :
L'apprentissage automatique n'a pas lieu si l'une des conditions précédentes n'est pas remplie. Dans ce genre de situation, Entraîner manuellement le modèle prédictif RH. Accédez au module **Configuration AI RH**, ouvrez l'enregistrement de classification des tickets RH et mappez la définition de la solution configurée manuellement.

Détermination automatique du groupe d'affectation dans HR Service Delivery Agent Workspace

Déterminez automatiquement le groupe d'affectation d'un ticket dans HR Service Delivery Agent Workspace. Offrez la possibilité à un agent RH de transférer le ticket vers le groupe d'affectation approprié plutôt que de consacrer beaucoup de temps à l'identification manuelle des groupes pour les tickets RH.

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec les packages HR Professional et HR Enterprise lorsque vous activez les applications HR Service Delivery Espace de travail d'agent et Intelligence prédictive. Si vous ne voulez pas utiliser cette fonctionnalité, désactivez la propriété système *sn_hr_core.case_auto_assignment*.

Une fois qu'un ticket est créé, la définition de la solution d'affectation automatique de groupe pour les tickets RH détermine automatiquement le groupe d'affectation approprié à partir de la brève description, de la description, de la fonction de la personne pour laquelle le ticket a été ouvert, du nom de l'emplacement de la personne pour laquelle le ticket a été ouvert et du service RH du ticket. Le groupe d'affectation approprié pour le ticket est affiché dans une bannière.

Important :
La bannière ne s'affiche pas si :

- Vous avez affecté manuellement le ticket à un groupe d'affectation.
- Le groupe d'affectation n'est pas identifié pour le ticket.
- L'état du ticket n'est pas défini sur « Prêt » ou « Brouillon ».

Apprentissage automatique du modèle prédictif

Par défaut, la définition de la solution d'affectation automatique de groupe pour les tickets RH est configurée et l'apprentissage automatique du modèle prédictif est effectué lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le module d'extension Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace] est installé.
- Le module d'extension Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) est installé.
- Il existe 10 000 enregistrements d'étude de cas RH correspondant aux filtres définis dans la définition de la solution.
- La propriété système *glide.platform_ml.auto_training.enabled* est définie sur vrai.

Remarque :
L'apprentissage automatique n'a pas lieu si l'une des conditions précédentes n'est pas remplie. Dans ce genre de situation, vous devez effectuer manuellement l'apprentissage du modèle prédictif RH. Accédez au module **Configuration AI RH**, ouvrez l'enregistrement de groupe d'affectation de ticket et mappez la définition de la solution configurée manuellement.

Tickets similaires fermés dans HR Service Delivery Agent Workspace

Aidez un agent RH à résoudre le ticket actuel en affichant des tickets similaires fermés.

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec les packages HR Professional et HR Enterprise lorsque vous activez les applications HR Service Delivery Espace de travail d'agent et Intelligence prédictive.

Tickets RH similaires fermés

Lorsque les tickets RH similaires fermés (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) sont configurés et que le modèle prédictif est formé :

- des tickets similaires fermés s'affichent dans **Tickets RH similaires fermés**, dans la section Résultats de recherche connexes, s'il existe trois tickets RH ou plus similaires fermés dont le CoE correspond à celui du ticket actuel, le ticket avec la fiabilité la plus élevée s'affiche en tant que ticket RH recommandé.
- Si aucun ticket RH n'est recommandé, l'article de la base de connaissances joint à plus de trois tickets similaires fermés s'affiche en tant qu'article recommandé. L'article recommandé peut être joint au ticket RH actuel.

Apprentissage automatique du modèle prédictif

Les tickets RH similaires fermés (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) sont configurés et le modèle prédictif est entraîné lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- Le module d'extension Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace] est installé.
- Le module d'extension Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) est installé.
- La propriété système *glide.platform_ml.auto_training.enabled* est définie sur vrai.

Utilisation de la fonctionnalité de lien profond dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Les liens profonds permettent d'accéder à des informations provenant de l'extérieur de HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Utilisez des liens profonds pour accéder à des informations qui ne sont pas facilement disponibles dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent. Par exemple, utilisez des liens profonds pour accéder à une application tierce que vous utilisez fréquemment.

Pour plus d'informations sur la configuration des liens profonds, consultez Générateur de liens pour HR Service Delivery.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Signature électronique dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Lorsque vous travaillez sur un ticket RH ou une tâche RH, vous pouvez utiliser une signature électronique pour les documents devant être signés.

Lorsqu'un employé crée un ticket demandant une lettre de vérification des emplois précédents, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Afficher un aperçu du document.
- Utiliser une signature électronique pour le signer.
- Générer le document.

Afficher l'aperçu d'un document vous garantit de signer le document approprié. Cette étape est utile si vous avez plusieurs lettres de vérification des emplois précédents.

Avec la signature électronique, vous disposez de plusieurs méthodes pour signer. Vous pouvez choisir de taper votre nom ou d'utiliser votre souris pour dessiner votre signature. Pour en savoir plus, consultez Signer et générer un document dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Vous pouvez éventuellement demander à un utilisateur de cocher une case de confirmation avant que la signature ne soit acceptée.

La génération du document combine le modèle de document avec votre signature et crée une pièce jointe au ticket. Si vous utilisez Employee Document Management, vous pouvez déplacer la pièce jointe dans votre référentiel de documents à des fins de stockage.

Remarque :
Pour plus d'informations, consultez Configurer un modèle de signature électronique .

Signer et générer un document dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

En fonction du ticket ou de la situation, vous pouvez signer électroniquement un document.

Avant de commencer

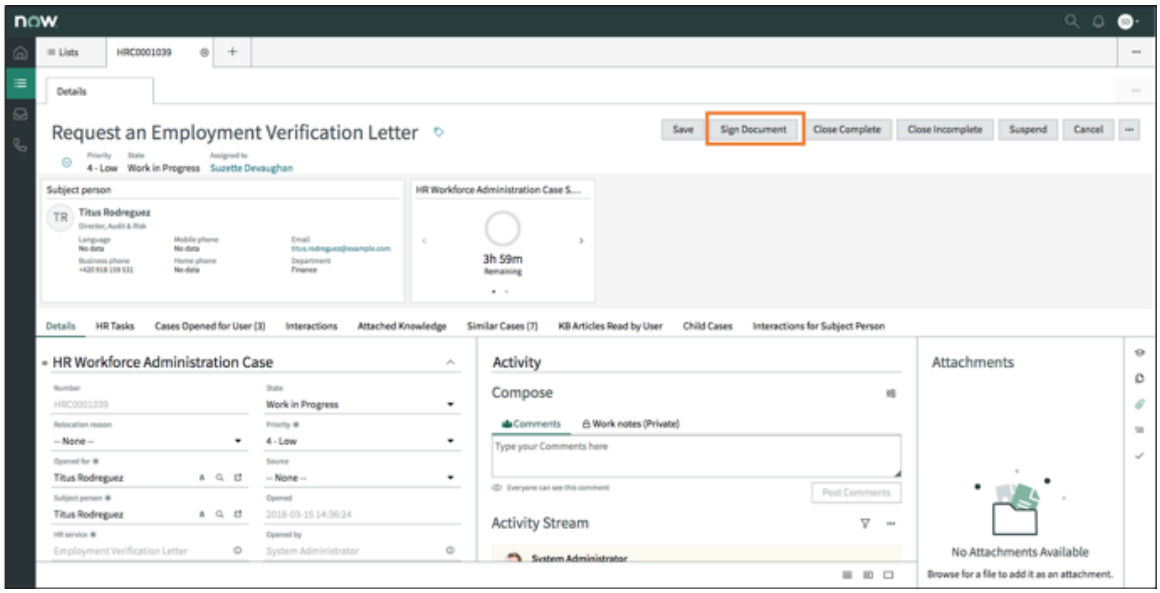
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

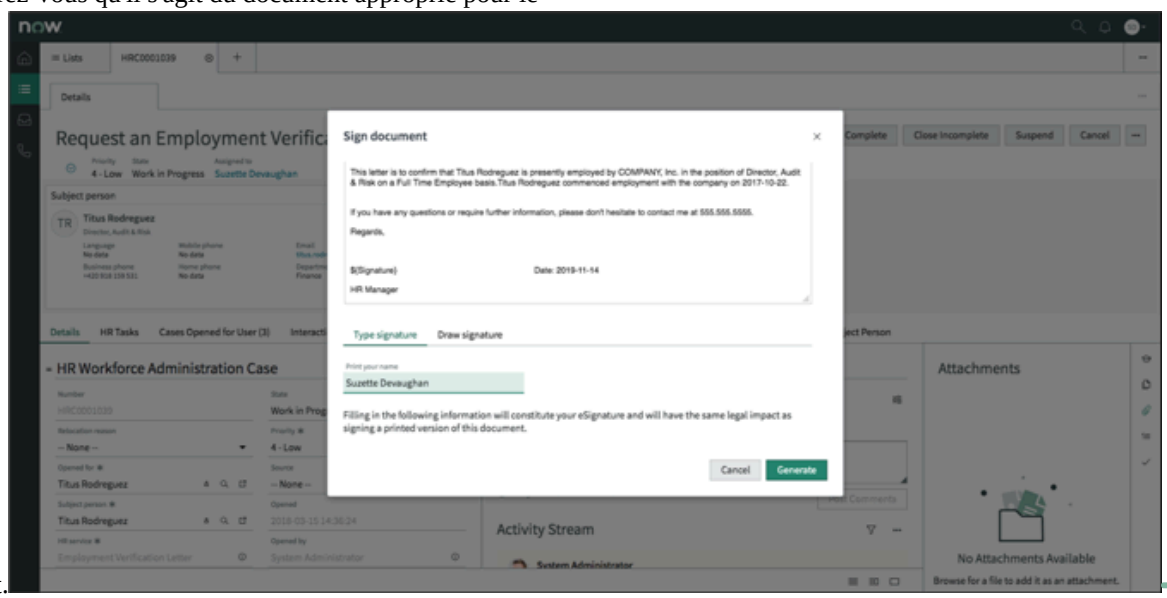
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Localisez et ouvrez un ticket RH.
   Assurez-vous que l'état du document est défini sur **Travail en cours**.
3. Sélectionnez le bouton **Signer le document**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



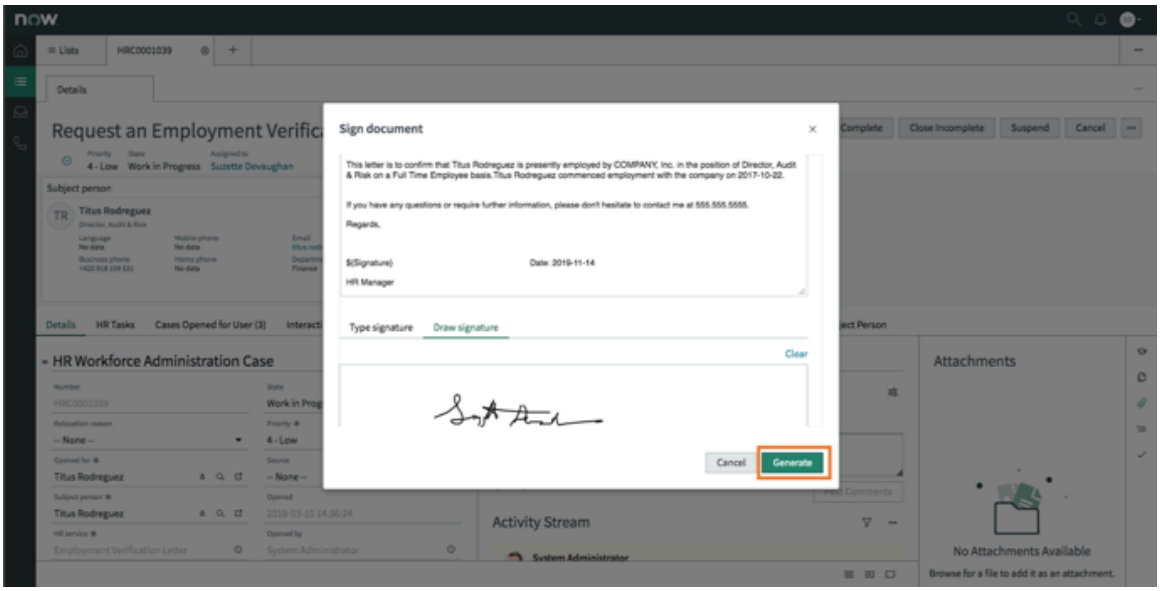
4. Affichez un aperçu du document.
   Assurez-vous qu'il s'agit du document approprié pour le ticket.



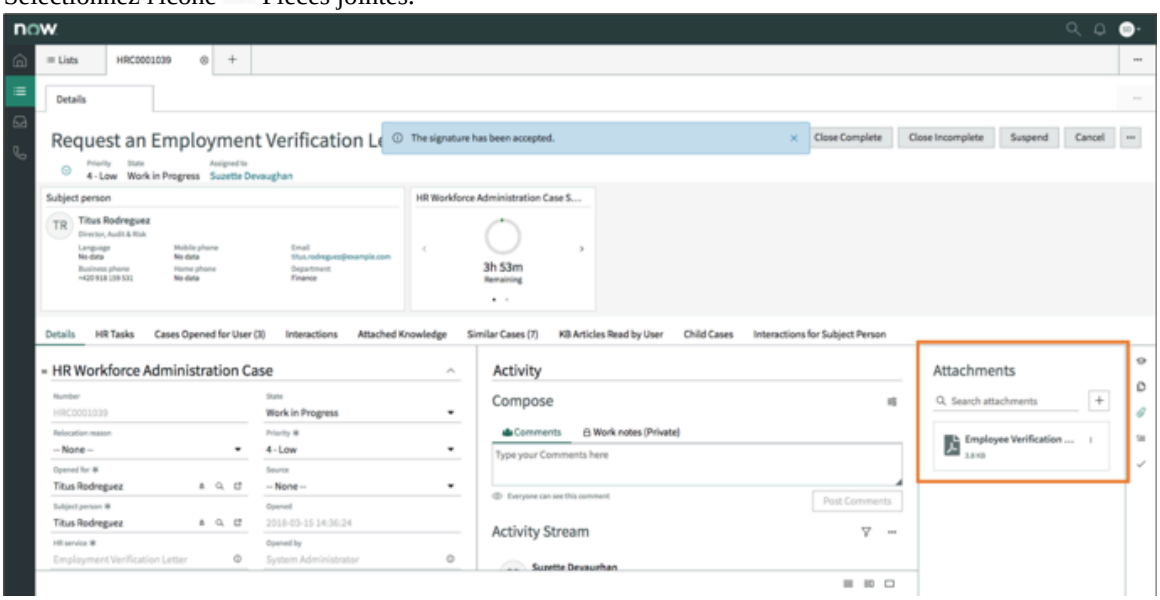
5. Deux choix s'offrent à vous pour signer le document.
   a. Sélectionnez **Saisir la signature** pour taper votre signature.
   b. Ou sélectionnez **Dessiner une signature** pour dessiner votre signature à l'aide de la souris.
6. Sélectionnez Générer pour joindre votre signature au document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Sélectionnez l'icône Pièces jointes.



Le document est déplacé vers Pièces jointes dans le panneau latéral contextuel. Si votre société utilise Employee Document Management (EDM), vous pouvez déplacer le document vers le référentiel EDM. Pour plus d'informations sur EDM, consultez Créer ou télécharger des documents d'employés avec HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Utilisation de la messagerie instantanée dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Le chat d'agent pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent vous permet de poser des questions et de recevoir des informations via la messagerie instantanée Virtual Agent ou la messagerie instantanée en direct.

Activation

Assurez-vous d'avoir activé le module d'extension Chat d'agent [com.glide.interaction.awa] avant d'utiliser cette fonctionnalité. Pour plus d'informations sur la configuration de la messagerie instantanée, consultez Messagerie instantanée Agent Workspace.

Groupes RH

Assurez-vous que vos agents RH font partie d'un groupe ou d'un sous-groupe RH. Le fait d'avoir des sous-groupes permet de s'assurer que les agents RH ayant les compétences et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les connaissances adéquates soient associés lorsqu'un employé initie une conversation par messagerie instantanée.

Par exemple, un employé initie une conversation par messagerie instantanée demandant des informations sur les avantages de votre société. Le fait d'avoir un sous-groupe Avantages avec des agents spécialisés dans les avantages de votre entreprise garantit que le message instantané de l'employé est dirigé vers les agents adéquats.

Pour plus d'informations sur les groupes RH, consultez Gérer les groupes RH.

Enregistrements des interactions

Le chat d'agent crée automatiquement des enregistrements d'interaction. Lorsqu'un employé initie une conversation par messagerie instantanée avec un agent RH, un ticket d'interaction est créé automatiquement.

Actions rapides

Les actions rapides vous permettent d'effectuer ce qui suit :

- Créer un ticket RH.
- Afficher les modèles de réponses applicables.
- Transférer la discussion de messagerie instantanée à un autre agent.
- Transférer la discussion de messagerie instantanée dans une autre file d'attente.

Virtual Agent

La messagerie instantanée automatique peut améliorer l'expérience des employés en répondant immédiatement à leurs requêtes. Lors d'une discussion instantanée virtuelle, l'employé peut à tout moment demander de parler à un agent RH physique.

Pour plus d'informations sur Virtual Agent, consultez Agent virtuel pour HR Service Delivery.

Travail à partir de la boîte de réception de l'agent dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Utilisez la boîte de réception de l'agent pour gérer votre travail entrant, tel que les conversations de messagerie instantanée, les tickets RH et les interactions.

Avant de commencer

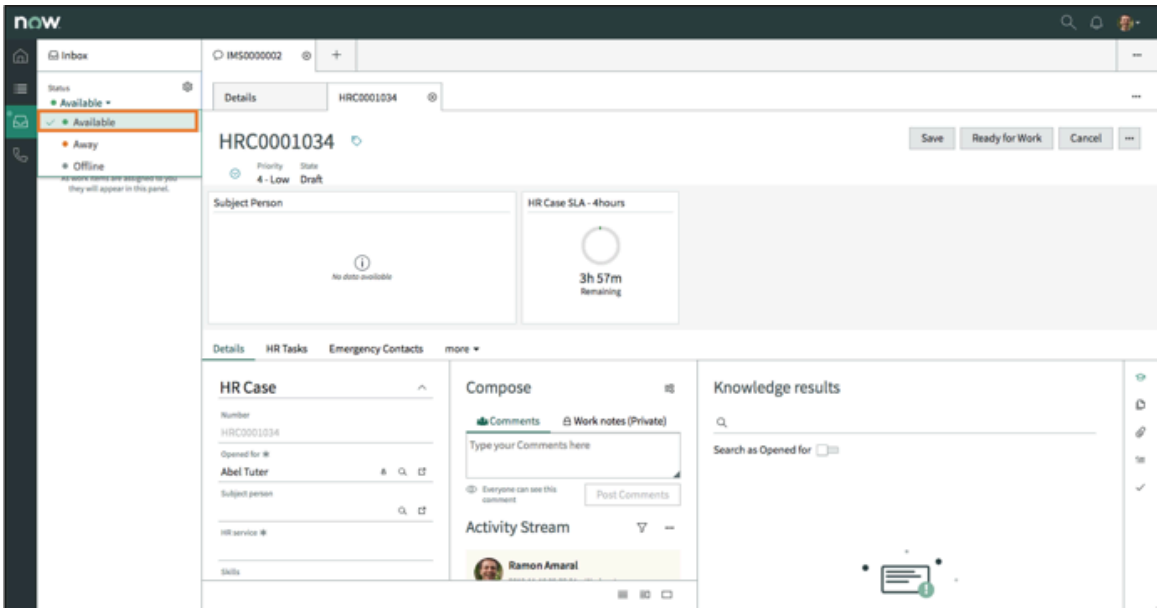
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

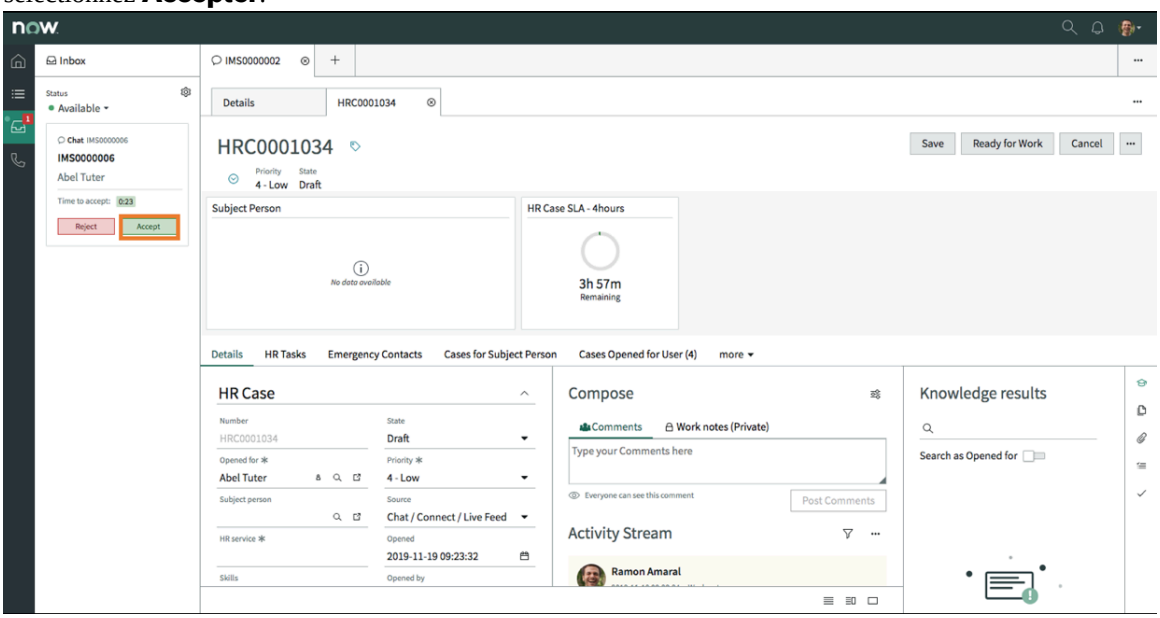
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez l'icône Boîte de réception.
3. Dans **État**, sélectionnez **Disponible**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Lorsqu'une conversation de messagerie instantanée arrive via la file d'attente de messagerie instantanée, sélectionnez **Accepter**.



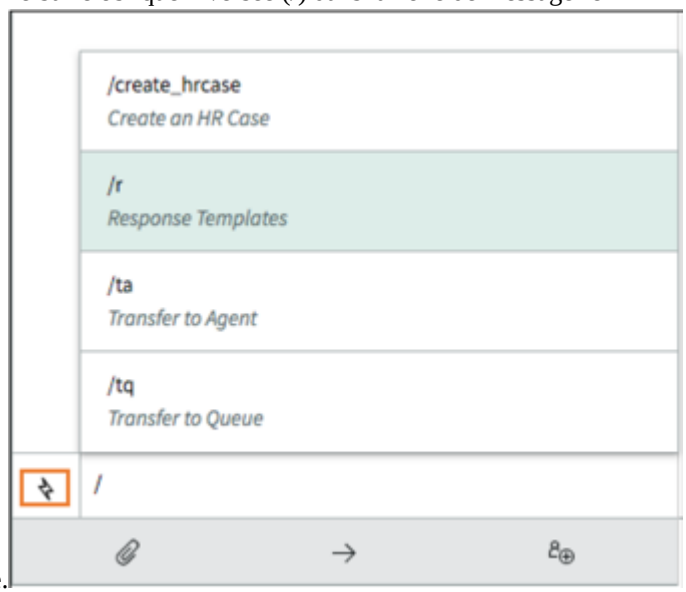
5. Dans le panneau de messagerie instantanée actif, vous pouvez commencer à discuter.

6. Sélectionnez l'icône [ ] Action rapide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ou entrez une barre oblique inversée (/) dans la zone de messagerie instantanée.



7. Sélectionnez une action rapide pour créer rapidement un ticket RH, afficher les modèles de réponses connexes et transférer la conversation de messagerie instantanée à un autre agent ou vers une autre file d'attente.

Conversations SMS dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

À l'aide de l'application Conversational SMS Service Channel, disponible sur le ServiceNow Store, les agents RH peuvent prendre en charge les conversations par SMS à exécution longue via HR Service Delivery Espace de travail d'agent. Les demandeurs peuvent initier des conversations de support RH par SMS.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Conversations de support par SMS

Les conversations de support par SMS peuvent être longues. Pour cette raison, les agents de l'espace de travail HR Service Delivery doivent pouvoir suivre les conversations en cours sur le canal de service SMS RH. Les agents de l'espace de travail HR Service Delivery peuvent initier ou poursuivre des conversations par SMS et accepter également des éléments de travail par SMS à partir de la boîte de réception HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Pour les conversations de support par SMS, dans le panneau de messagerie instantanée Espace de travail, lorsque le type d'interaction est **Messagerie**, un sous-type d'interaction de **SMS** est indiqué comme **SMS actif**.

Pour obtenir des détails complets sur les conversations de support par SMS, les canaux de service associés, le demandeur initié et les conversations par SMS initiées par l'agent, consultez Canal de service SMS conversationnel .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conversations de support par SMS pour les agents HR Service Delivery

Les agents RH peuvent accéder aux nouvelles interactions de messagerie SMS, et accéder aux conversations de messagerie SMS en cours. Les agents peuvent passer d'une interaction de messagerie en cours, comme une messagerie instantanée, à une nouvelle interaction de messagerie SMS.

Les agents RH Affectation de travail avancée et les gestionnaires RH peuvent mettre fin à une conversation de messagerie SMS. Les agents RH ayant le rôle awa_agent peuvent mettre fin à une conversation de messagerie SMS active qui leur est affectée à l'aide du bouton d'action **Terminer la conversation**. Les utilisateurs ayant le rôle awa_manager peuvent mettre fin à la conversation même lorsqu'elle ne leur est pas affectée sur l'interaction. Lorsqu'un agent met fin à la conversation, une confirmation de fermeture de l'interaction s'affiche.

Les agents AWA RH et les gestionnaires peuvent passer d'une interaction de messagerie en cours à une nouvelle conversation de messagerie. Le passage à une nouvelle interaction de messagerie ne ferme pas l'interaction de messagerie d'origine, mais permet aux agents de poursuivre plusieurs conversations de messagerie. Les agents AWA peuvent accéder aux conversations de messagerie en cours lorsque les agents AWA RH et les gestionnaires ont accès aux conversations de messagerie en cours et sont informés en cas de nouveau message ou d'interaction de longue durée affectée. Lorsqu'une conversation de messagerie en cours a un nouveau message qui nécessite une attention particulière, une icône s'affiche après l'icône Boîte de réception dans HR Service Delivery Espace de travail. Un nouvel onglet porte un badge de compteur qui indique le nombre de conversations de messagerie avec des messages non lus. Les agents AWA et les gestionnaires peuvent consulter les cartes pour les conversations de messagerie.

Les agents AWA RH et les gestionnaires peuvent consulter une liste de tous les **éléments de travail de messagerie en suspens** ou **en cours** affectés à d'autres agents. La liste indique le canal de service, le numéro d'interaction et la date de la dernière mise à jour. Les agents peuvent cliquer sur un élément de la liste pour l'ouvrir dans un onglet Espace de travail. Les agents peuvent ouvrir une interaction de messagerie dans un sous-onglet et, si l'interaction est active, afficher le panneau de messagerie instantanée sur l'enregistrement d'interaction. Les agents peuvent taper des messages dans le panneau de messagerie instantanée pour avoir une conversation par SMS avec un employé.

Actions rapides pour les agents

Accédez aux actions rapides basées sur la messagerie instantanée existantes pour la messagerie SMS. Pour plus de détails, référez-vous à la section Chat d'agent .

Notifications de bureau des conversations

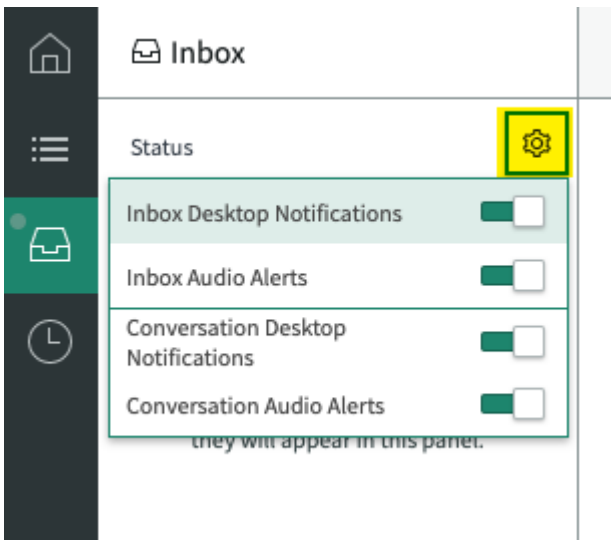
Les agents RH peuvent définir des préférences pour recevoir des notifications de bureau des conversations, des alertes sonores et des notifications toasts du navigateur Google Chrome. Des alertes audio et des notifications de bureau se produisent lorsque les agents optent pour la réception d'**alertes sonores de conversation** et de **notifications de bureau des conversations** via les paramètres de boîte de réception HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Une fois qu'ils ont sélectionné cette option, les agents reçoivent une alerte sonore lorsqu'un nouveau message arrive dans une conversation qui est actuellement ouverte dans un onglet de l'espace de travail, mais qui n'est pas affichée. Des alertes sonores sont reçues également lorsqu'une conversation longue est affectée à un agent, mais qu'elle n'est actuellement pas ouverte dans un onglet de l'espace de travail. Les agents décident s'ils souhaitent activer ces alertes et notifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez le menu d'édition icône de la boîte de réception HR Service Delivery Espace de travail d'agent pour activer les alertes et les notifications.



Les agents peuvent recevoir des notifications toasts du navigateur Google Chrome lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- L'agent a choisi de recevoir des **notifications de bureau des conversations**.
- L'agent utilise le navigateur Google Chrome.
- L'onglet du navigateur Espace de travail n'est pas affiché.
- Un nouveau message arrive sur une conversation existante, affectée à l'agent, à l'un des endroits suivants :
  - un onglet Espace de travail actuellement ouvert.
  - pas dans un onglet Espace de travail actuellement ouvert, mais dans une conversation de longue durée dans une section en cours de Espace de travail.

Conversations par SMS initiées par un employé

Les employés peuvent initier des conversations de support RH par SMS. Les agents peuvent s'attendre à ce que le système associe automatiquement le numéro de téléphone de l'expéditeur au profil d'utilisateur du canal. Si un SMS est reçu pour un profil d'utilisateur de canal non existant, un nouveau profil d'utilisateur de canal est automatiquement créé par le système. Le système interroge le champ **Téléphone mobile** du profil RH de l'employé pour obtenir une correspondance. Lorsqu'une correspondance est trouvée, le système associe l'employé au profil d'utilisateur du canal qui vient d'être créé. Si plus d'une correspondance est trouvée, aucune association n'est faite sur le profil d'utilisateur du canal. Si aucune correspondance n'est trouvée, aucune association n'est faite sur le profil d'utilisateur du canal.

Lorsqu'un employé ajoute un numéro de téléphone à une interaction de messagerie SMS ou met à jour un numéro de téléphone sur l'interaction, le champ Numéro de l'interaction passe de Null au nom de l'employé. Le profil RH de cet employé est associé au numéro de téléphone. Un seul profil d'utilisateur de canal actif peut exister pour un numéro de téléphone donné à tout moment.

Configurer HR Service Delivery Conversational SMS Service Channel

Configurez l'application Conversational SMS Service Channel pour HR Service Delivery depuis l'App Store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

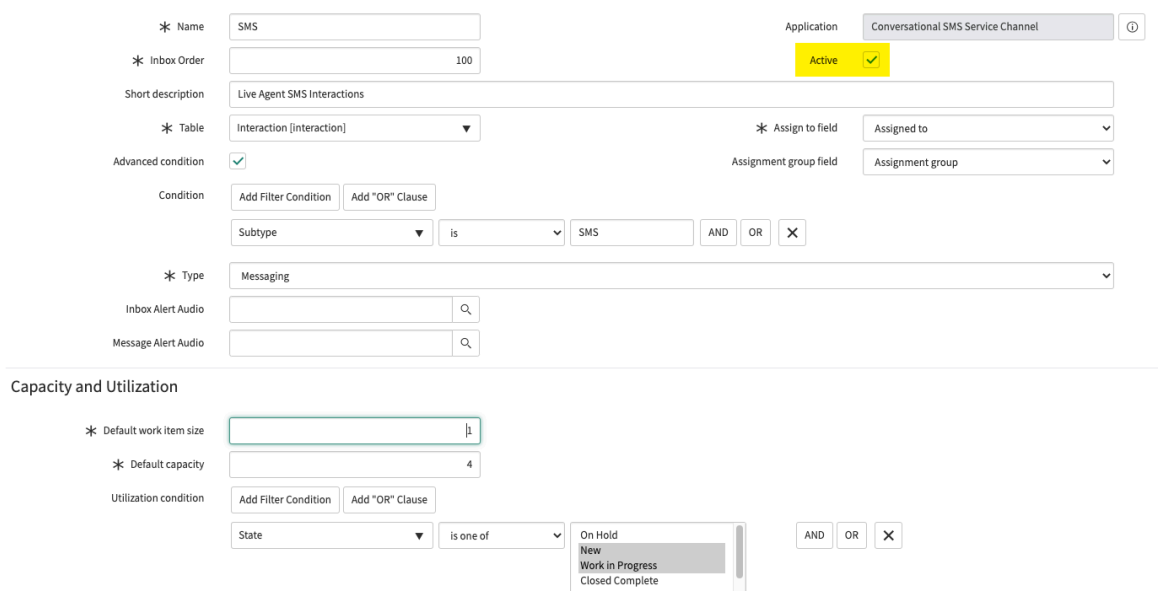
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système de base HR Service Delivery inclut la file d'attente du canal de service **SMS RH** avec le groupe d'affectation **Groupe de support SMS RH** par défaut. La **règle d'affectation d'agent** est basée sur la capacité par défaut. Pour HR Service Delivery, configurez le canal de service SMS pour la file d'attente SMS RH.

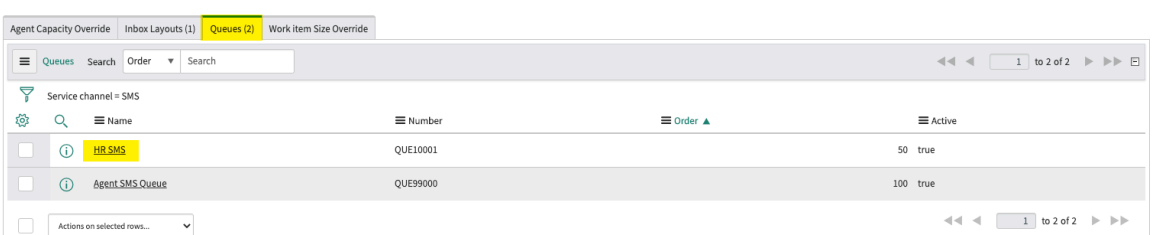
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Canaux des services**.
2. Cliquez sur le canal de service **SMS**.
3. Sur le formulaire du canal de service SMS, cochez la case **Actif** pour activer le canal de service.

> **Remarque :**
> Par défaut, le formulaire est presque déjà entièrement rempli pour vous. Les champs **Capacité et utilisation** sont réglés sur 1 pour la **taille de l'élément de travail par défaut** et 4 pour la **capacité par défaut**. Vous pouvez modifier ces valeurs, et toutes les valeurs du formulaire, si vous le souhaitez.



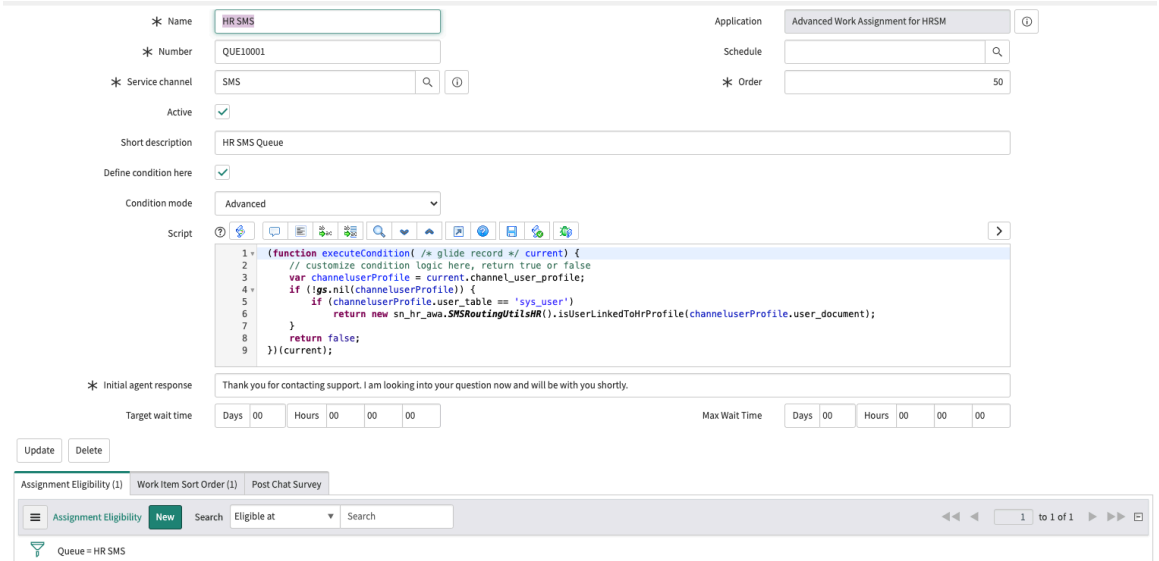
4. Cliquez sur la liste connexe Files d'attente pour afficher et configurer la file d'attente SMS RH.



5. Affichez les configurations par défaut du formulaire SMS RH de file d'attente, et assurez-vous que la case **Actif** est cochée.
6. Modifiez les valeurs comme vous le souhaitez.

Traduction automatique

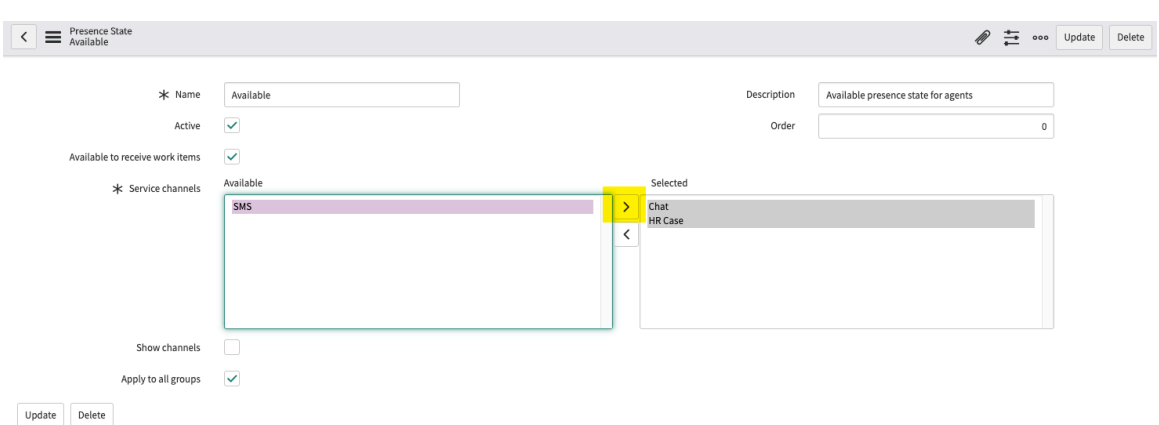
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Cliquez sur l'une des listes connexes pour afficher ou modifier les valeurs configurées par défaut.

> **Remarque :**
> Notez que la liste connexe Éligibilité d'affectation est par défaut le **groupe de support SMS RH**. Ajoutez manuellement des utilisateurs à ce groupe pour acheminer les affectations. Reportez-vous à Ajouter un utilisateur à un groupe pour savoir comment ajouter des utilisateurs à ce groupe.

8. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer les modifications faites.
9. Mettre à jour les états de Affectation de travail avancée présence en accédant à **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **États de présence**.
10. Cliquez sur **Disponible** dans la liste États de présence.
11. Dans le formulaire État de présence disponible, sélectionnez **SMS** dans la colonne **Canaux de service disponibles** et déplacez-le vers la colonne **Sélectionné** à l'aide de la flèche pointant vers la droite.



12. Cliquez sur **Mettre à jour**.

> **Remarque :**
> Pour obtenir des informations complètes sur les canaux du service SMS conversationnel et des conseils pour la configuration, consultez Canal du service SMS conversationnel .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composer un SMS à partir d'une messagerie instantanée dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Créez et envoyez un SMS sortant à un destinataire directement à partir d'une interaction de messagerie instantanée. Accédez aux interactions qui vous sont affectées pour suivre les SMS lorsque vous avez besoin de plus d'informations de la part de l'employé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une interaction est une demande d'assistance effectuée via la messagerie instantanée, le téléphone ou en personne. Les enregistrements d'interaction sont créés automatiquement lorsque vous utilisez le chat d'agent. L'option **Composer un SMS** est activée uniquement pour les interactions de messagerie instantanée actives. Pour plus d'informations sur les interactions dans HR Service Delivery, référez-vous à Utilisation des interactions dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez icône Liste des tickets RH et accédez à **Interactions** > **Mes affectations**.
3. Sélectionnez une interaction de messagerie instantanée active pour laquelle vous souhaitez répondre au destinataire via un SMS.
4. Dans le modal d'interaction de messagerie instantanée, cliquez sur l'icône Plus d'options et sélectionnez **Composer un SMS** pour initier une conversation par SMS avec le destinataire.
   Le modal **Envoyer par SMS** s'ouvre avec les champs **Envoyer à partir de** et **Envoyer à**.
5. Utilisez le champ **Envoyer à** pour sélectionner le destinataire du SMS.
   Vous pouvez choisir un numéro de téléphone renseigné automatiquement ou choisir **Autre** pour entrer manuellement le numéro de téléphone dans le champ **Autre numéro**. Les numéros de téléphone automatiquement renseignés s'affichent en fonction des critères suivants :

   Le champ **Ouvert pour** est renseigné sur l'interaction avec le numéro de téléphone.

   Numéros de téléphone spécifiés sur l'enregistrement du profil RH. L'étiquette de chaque numéro de téléphone sur le modal **Envoyer par SMS** correspondra à l'étiquette du champ **Numéro de téléphone** sur l'enregistrement du profil RH.

   Si un numéro de téléphone ajouté manuellement n'est pas associé à un enregistrement de profil d'utilisateur de canal actif existant, l'enregistrement est créé automatiquement lorsque vous envoyez le SMS.

   Remarque :
   Lorsqu'une interaction est créée avec le numéro de téléphone p1 et qu'elle n'est pas associée à un profil RH existant, un profil d'utilisateur de canal est créé en tant qu'invité. Lorsque l'utilisateur met à jour un profil RH, HRP1, avec un numéro de téléphone p1, l'utilisateur est traité comme HRP1.

6. Composez le SMS, ajoutez une pièce jointe si nécessaire et envoyez-la à l'employé.
   Vous pouvez également sélectionner l'icône d'action rapide , ou saisir une barre oblique (/) dans la zone de messagerie instantanée pour utiliser des actions rapides pour la messagerie SMS. Pour plus d'informations, consultez Messagerie instantanée d'agent .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous recevrez une confirmation lorsque le SMS aura été envoyé. Cliquez sur la confirmation pour afficher les détails de l'interaction, si vous le souhaitez.

Remarque :
Pour obtenir des informations complètes sur l'initiation de conversations par SMS dans Espace de travail d'agent, reportez-vous à Conversation par SMS initiée par un agent . Pour plus de détails sur l'utilisation de Espace de travail d'agent avec HR Service Delivery, consultez Utilisation du HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Utilisation des interactions dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Utilisez des enregistrements d'interaction pour créer un ticket RH ou référencer les informations des employés pour décider de créer un ticket ou une demande à partir de différents types de communications d'employé.

Une interaction est une demande d'assistance effectuée via la messagerie instantanée, le téléphone ou en personne. Vous pouvez acheminer les interactions par compétence, groupe ou directement vers un agent RH.

Par ailleurs, vous pouvez créer une interaction pour des demandes simples lorsque vous décidez que vous ne souhaitez pas créer de ticket RH ni de tâches associées.

Les enregistrements d'interaction sont créés automatiquement lorsque vous utilisez le chat d'agent.

Remarque :
l'assistant d'agent est disponible pour les interactions.

Pour plus d'informations sur les interactions, consultez Enregistrements d'interaction dans Agent Workspace .

Créer des interactions dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Vous pouvez créer des enregistrements d'interaction à partir du formulaire HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

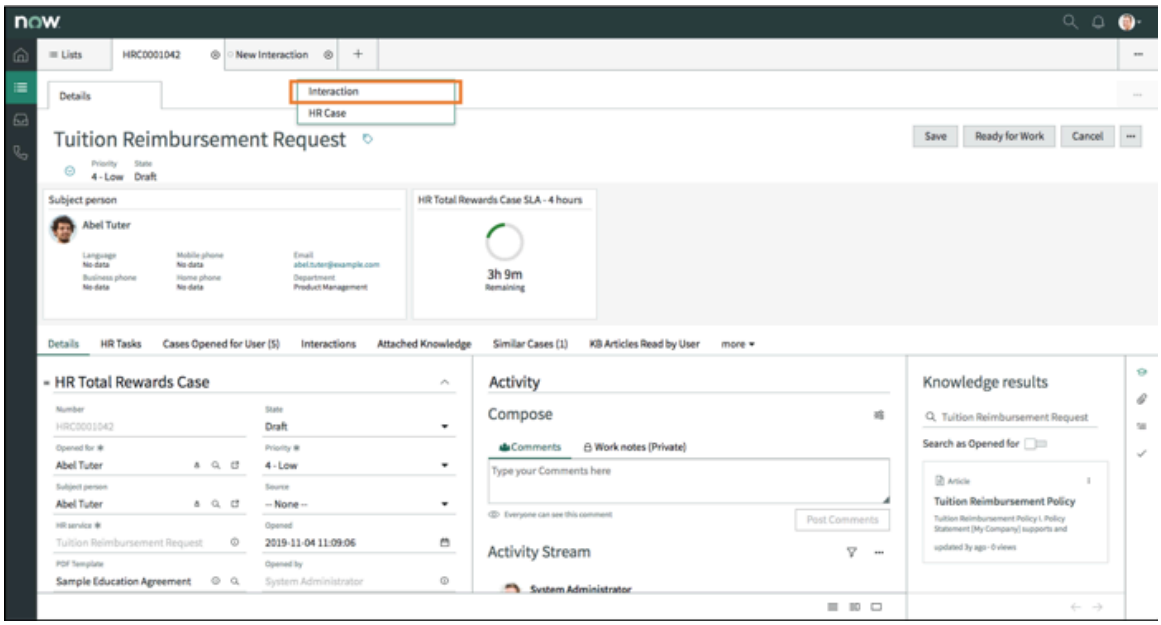
Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

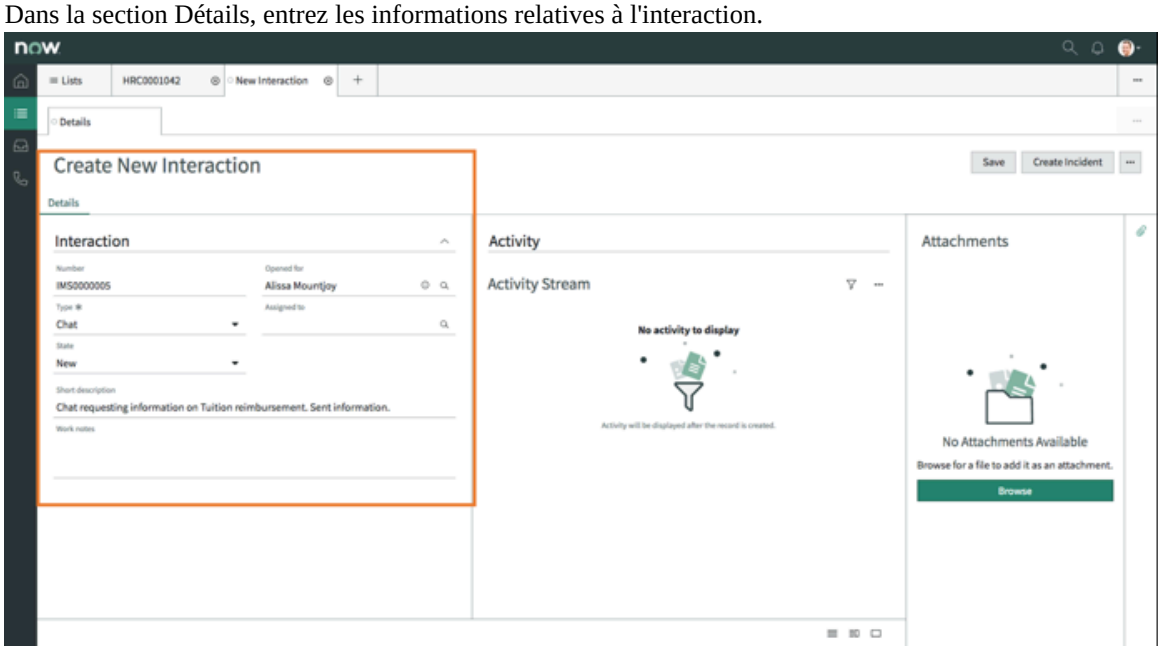
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Pour créer une interaction, sélectionnez l'icône Créer un ticket.
3. Sélectionnez **Interaction**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Dans la section Détails, entrez les informations relatives à l'interaction.



5. Renseignez les champs.

Champs d'interaction

Champ	Description
Détails	Par défaut, chaque enregistrement d'interaction s'ouvre sur le formulaire Détails, qui affiche les informations de l'enregistrement d'interaction initial.
Numéro	Le numéro affecté à l'enregistrement d'interaction.
Type	Le type de communication responsable de l'enregistrement d'interaction. Les valeurs possibles sont les suivantes : ○ Aucun ○ Messagerie instantanée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

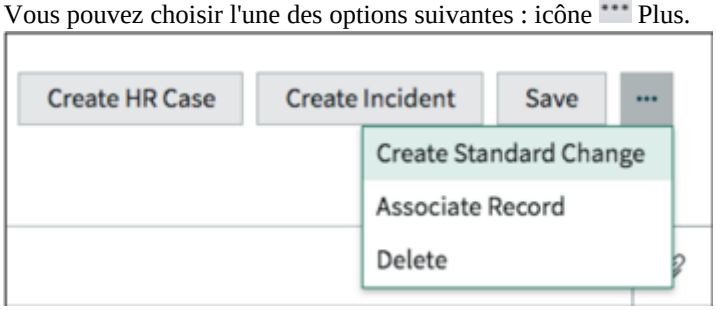
Champ	Description
État	L'état de l'enregistrement d'interaction. ○ Nouveau ○ Travail en cours ○ Fermé terminé ○ Fermé abandonné
Ouverts pour	L'employé concerné par l'interaction.
Affecté à	L'agent RH responsable de l'interaction.
Brève description	Une brève description de l'interaction.
Notes de travail	Informations spécifiques à l'interaction et qui peuvent aider d'autres agents RH. Les notes de travail ne sont pas visibles par la personne pour laquelle le ticket a été ouvert.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Onglets d'interaction

Onglet	Description
Tâches associées	Toutes les tâches ou tous les tickets ouverts à partir de l'interaction, par exemple, un nouvel incident ou un nouveau ticket.
Tâches de l'utilisateur	Incidents associés à l'interaction.
Interactions de l'utilisateur	Consigne toutes les interactions liées à chaque utilisateur spécifique.
Tickets ouverts pour « Ouvert pour »	Affiche tous les tickets RH associés à la personne pour laquelle le ticket a été ouvert.

7. Vous pouvez choisir l'une des options suivantes : icône ••• Plus.



8. Sélectionnez **Créer un ticket RH** pour créer un ticket en fonction de l'interaction.
Créer un incident fait partie des données de démonstration et n'est pas disponible pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

9. Sélectionnez l'icône ••• Plus pour afficher les actions supplémentaires que vous pouvez effectuer.

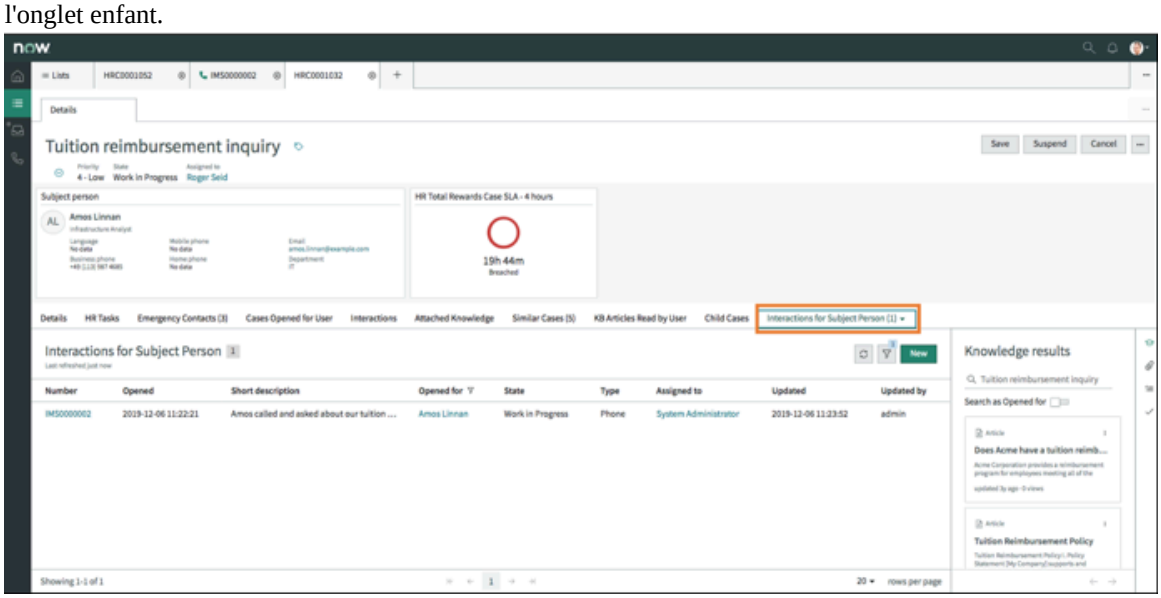
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Choix icône Plus

Choix	Description
Créer un changement standard	Fait partie des données de démonstration et n'est pas disponible pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent.
Associer l'enregistrement	Utilisez cette option pour associer une interaction à un ticket RH. Une fois associée, l'interaction s'affiche sous l'onglet **Interactions** d'un ticket RH. Sélectionnez **Tâche** sous **Type d'enregistrement**, puis sélectionnez éventuellement un enregistrement de tâche. Vous pouvez également associer un enregistrement d'interaction qui contient un article de la base de connaissances. Sous **Type d'enregistrement**, sélectionnez **Connaissances**, puis un article de la base de connaissances.
Supprimer	Sélectionnez cette option pour supprimer l'enregistrement d'interaction.

10. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer le travail effectué pour une interaction.
11. Pour afficher les interactions, sélectionnez l'onglet **Interactions pour la personne concernée** sur l'onglet enfant.



Travail sur des tickets d'événement de cycle de vie dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Gérez les tickets d'événement de cycle de vie avec HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Un ticket d'événement de cycle de vie est un ticket RH exécuté par un événement de cycle de vie. Par exemple, le service RH pour Embauche de nouveaux employés exécute l'événement de cycle de vie pour Embauche de nouveaux employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cette section suppose que vous avez activé Enterprise Onboarding and Transitions. Pour en savoir plus, consultez Présentation de Enterprise Onboarding and Transitions.

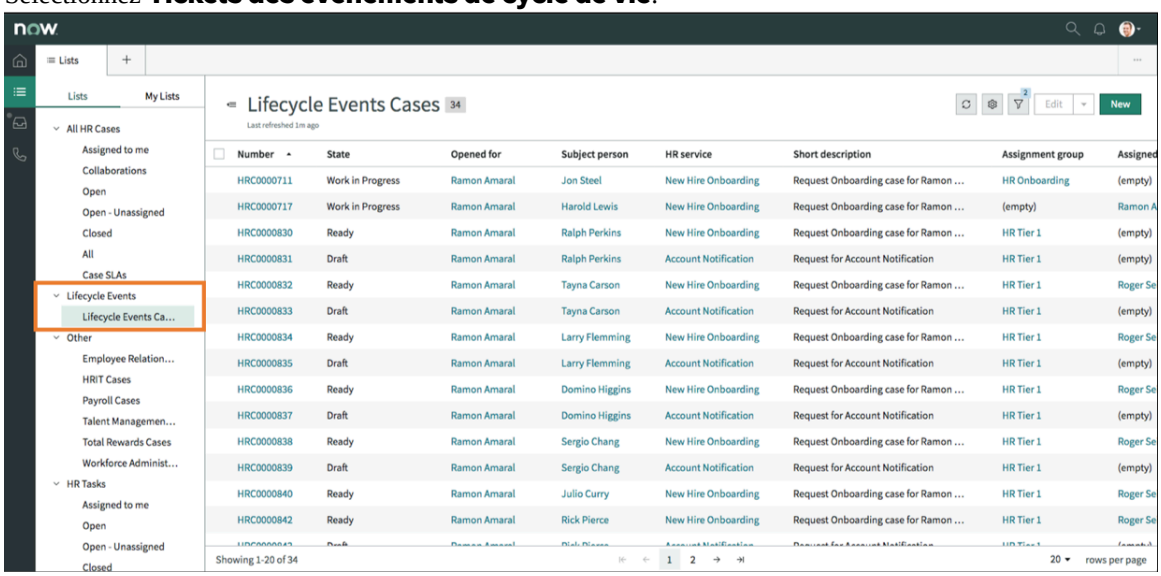
Répertorier les tickets d'événement de cycle de vie avec HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Vous pouvez afficher tous les tickets d'événement de cycle de vie à l'aide de listes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez l'icône List Listes.
3. Sélectionnez **Événements de cycle de vie**.
4. Sélectionnez **Tickets des événements de cycle de vie**.



Créer un ticket d'événement de cycle de vie avec HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Il existe plusieurs façons de créer un ticket d'événement de cycle de vie.

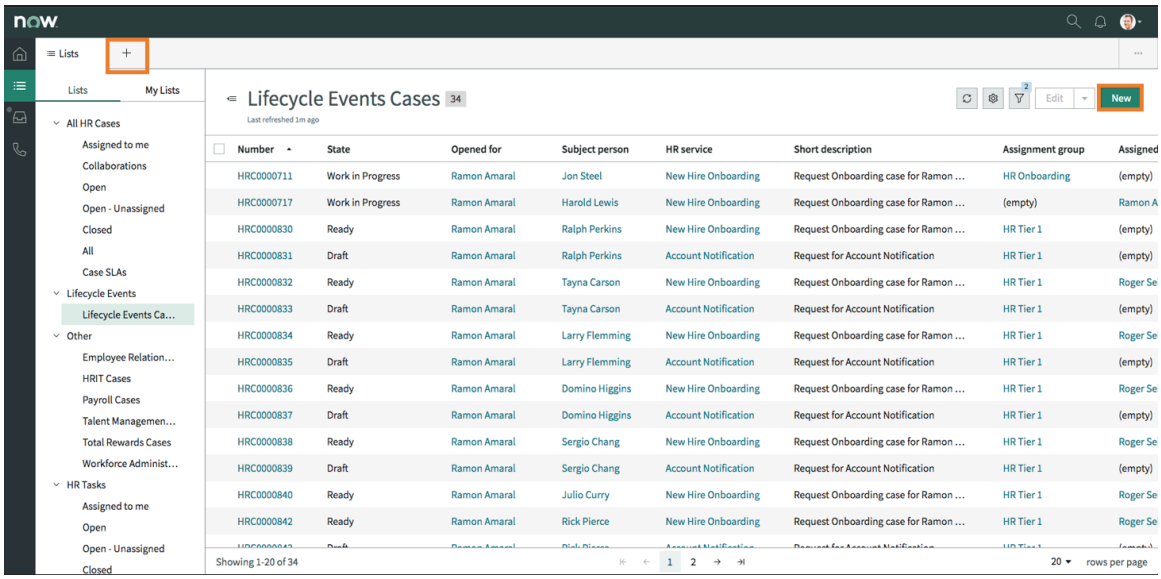
Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

Procédure

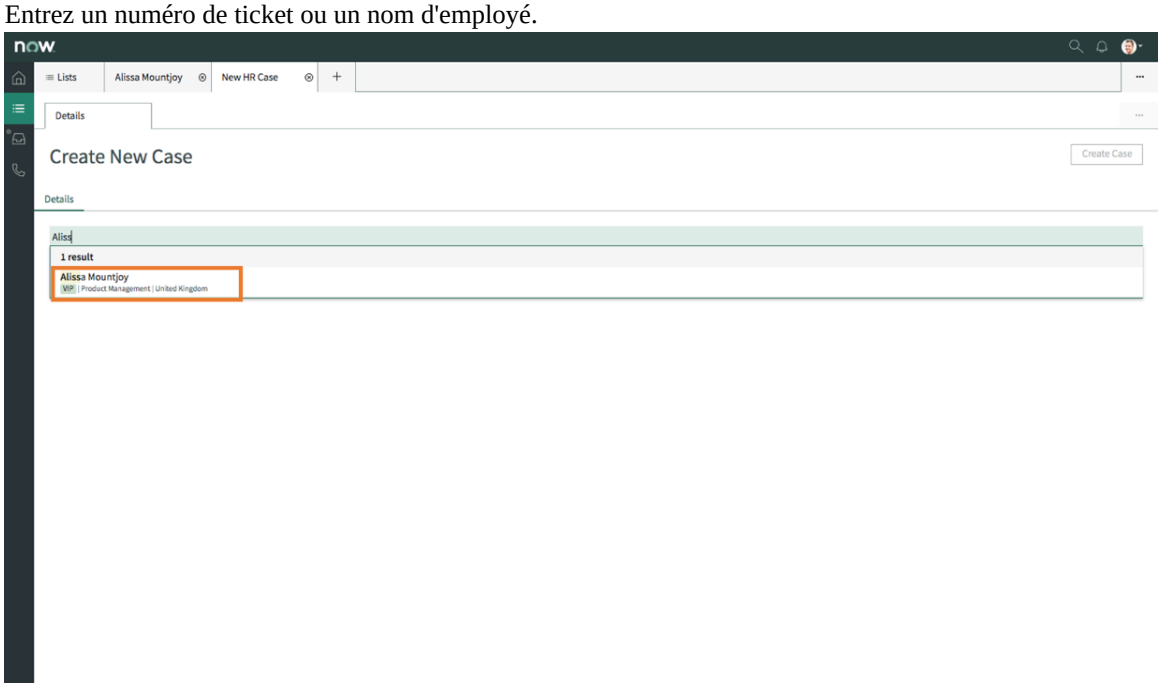
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. À partir de la page de destination HR Service Delivery Espace de travail d'agent, sélectionnez l'icône + Ajouter nouveau.
3. Sélectionnez **Ticket RH**.
4. Dans la liste des tickets d'événements de cycle de vie, sélectionnez l'icône + Ajouter nouveau ou le bouton **Nouveau**.

Traduction automatique

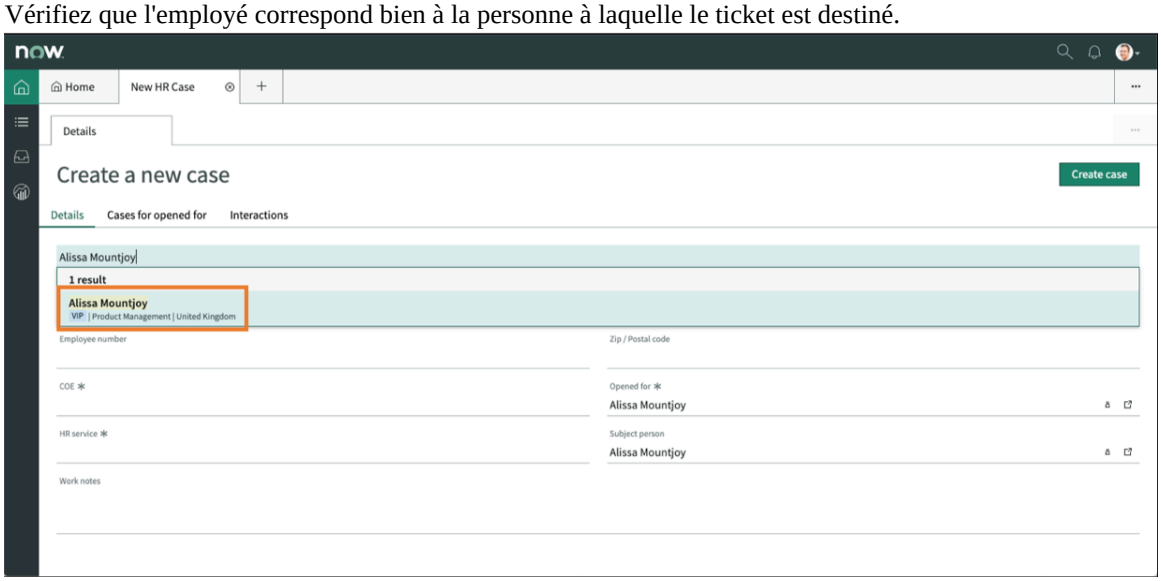
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Entrez un numéro de ticket ou un nom d'employé.



6. Vérifiez que l'employé correspond bien à la personne à laquelle le ticket est destiné.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Entrez **Embauche de nouveaux employés** dans le champ **Service RH**.
8. Sélectionnez **Créer un ticket**.
9. Sélectionnez **Prêt pour le travail**.
   L'**État** passe à **Prêt**. Dans la section Détails, les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont remplis en fonction du modèle de ticket RH ou des règles d'affectation de ticket. Pour en savoir plus, consultez Règles d'affectation et de correspondance pour les RH et Modèles RH.

Afficher l'état de l'ensemble d'activités dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

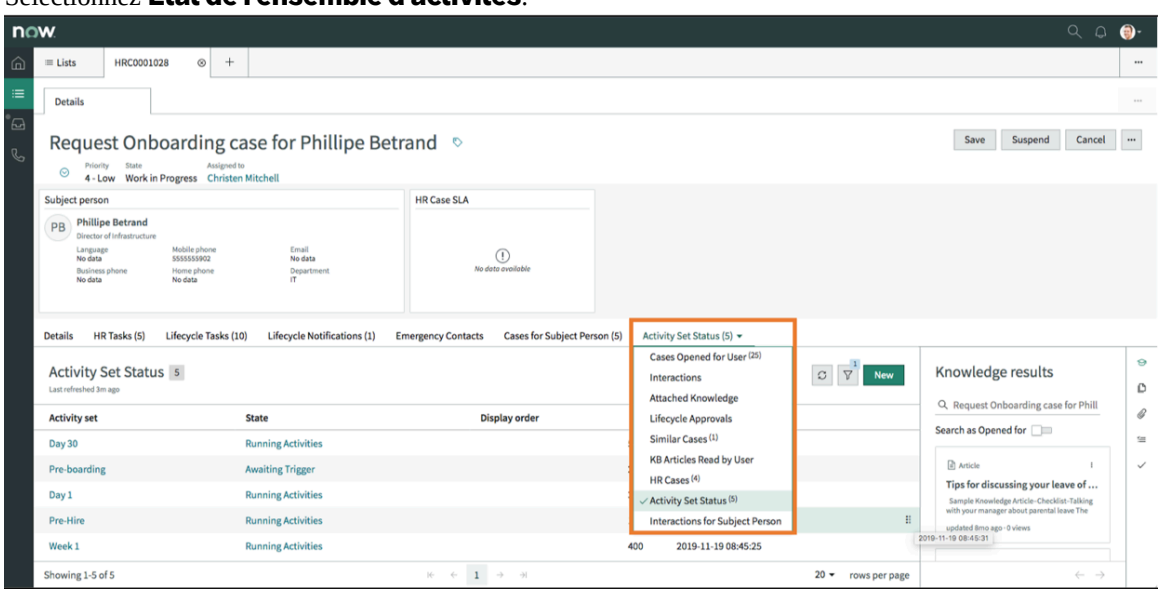
Surveillez l'état d'un ticket d'événement de cycle de vie avec l'onglet **État de l'ensemble d'activités**. Par ailleurs, vous pouvez surveiller l'état de chaque ensemble d'activités et des activités dans un ticket d'événement de cycle de vie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Localisez et affichez un ticket d'événement de cycle de vie en cours.
   Pour en savoir plus, voir Répertorier les tickets d'événement de cycle de vie avec HR Service Delivery Espace de travail d'agent.
3. Sélectionnez l'onglet **État de l'ensemble d'activités**.
4. Sélectionnez **État de l'ensemble d'activités**.



Afficher une note de gestion spéciale dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Lorsqu'elles sont configurées, les notes de gestion spéciale s'affichent pour les tickets RH nécessitant une attention particulière.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

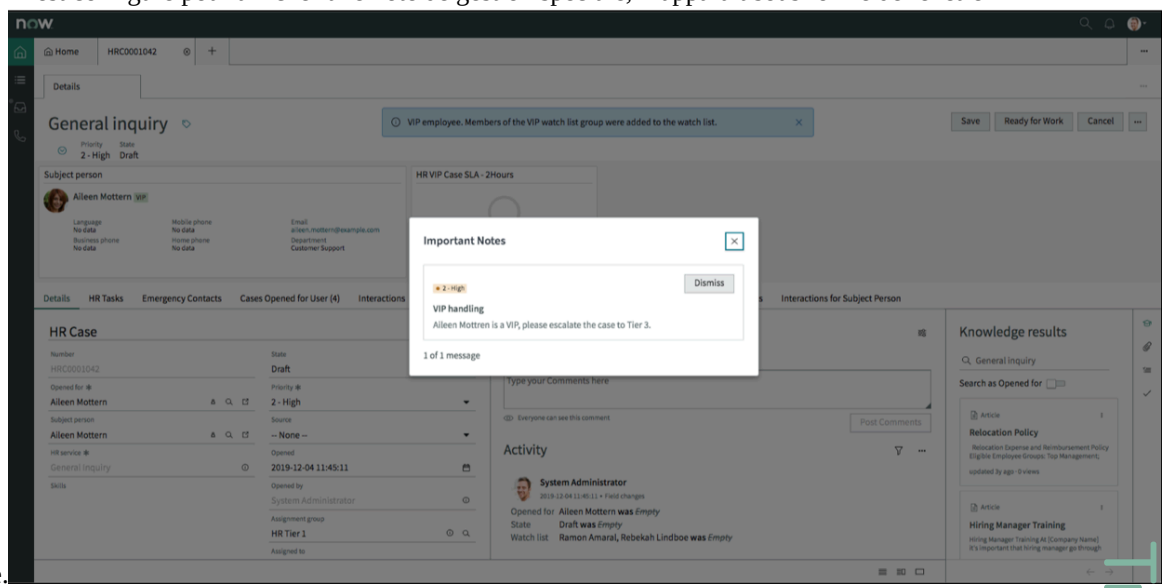
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Localisez et affichez un ticket RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le ticket RH est configuré pour afficher une note de gestion spéciale, il apparaît sous forme de fenêtre contextuelle.



3. Lisez la note et sélectionnez **Abandonner**.

Utilisation du flux d'activité dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Utilisez la section de flux d'activité de HR Service Delivery Espace de travail d'agent pour documenter les notes de travail (privées) ou les commentaires, répondre à un e-mail ou afficher l'état du ticket RH.

Créer une note de travail ou un commentaire dans HR Espace de travail d'agent

Vous pouvez ajouter une note de travail (privée) ou un commentaire à une activité.

Avant de commencer

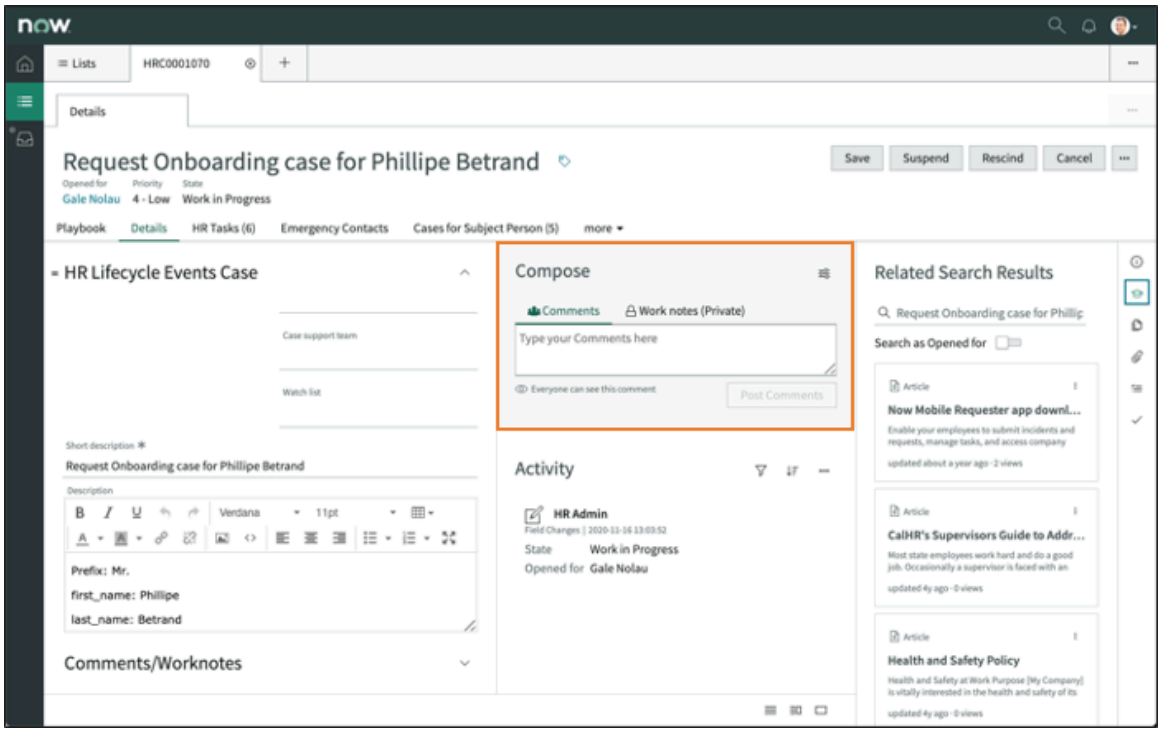
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Dans la section Composer, sélectionnez **Commentaires** (visibles par la personne concernée) ou Notes de travail (non visibles par la personne concernée).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Cliquez sur **Publier des commentaires**.

> **Remarque :**
> Il existe également une section **Commentaires/Notes de travail** en bas à gauche du formulaire. Cette section est désactivée par défaut, mais peut être utilisée pour entrer du texte en cliquant sur l'icône d'accordéon ( ). Après avoir entré le texte, cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un rappel dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Vous pouvez créer des rappels liés à des tickets ou des tâches RH pour fournir une communication en temps opportun et prendre des mesures. Utilisez des rappels pour vous assurer d'effectuer un suivi en fonction d'une date spécifique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ) à gauche.
3. Accédez à un ticket et ouvrez-le pour y ajouter un rappel.
4. Cliquez sur l'icône **Plus d'actions** ( ), faites défiler vers le bas et cliquez sur **Définir un rappel**.
5. Renseignez les champs.

Créer un rappel

Champ	Description
Description courte	Texte décrivant le rappel.
Date/heure	Date et heure auxquelles vous souhaitez recevoir le rappel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Tâche	Tâche ou ticket associé(e) au rappel. Apparaît automatiquement en fonction du ticket ou de la tâche que vous avez affiché(e) lors de la création du rappel.
Utilisateur	Le nom de l'utilisateur connecté qui a créé le rappel.
Rappel	État du rappel.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
Pour afficher les rappels, cliquez sur **Plus** à partir du menu Éléments connexes, faites défiler vers le bas et sélectionnez **Rappels**. Lorsqu'une alerte est activée, un chiffre apparaît sur l'icône Notifications ( ) et le message de notification défile sur l'écran.

HR Service Delivery Playbook

Actuellement, Playbook HR Service Delivery vous propose un panneau unique pour afficher toutes les tâches et les étapes requises pour résoudre un ticket d'événement de cycle de vie, ainsi que pour travailler dessus.

Remarque :
Seuls les tickets d'événement de cycle de vie sont pris en charge pour l'instant.

Avoir toutes les informations sur le ticket dans un seul panneau vous permet de déterminer rapidement et facilement vos priorités principales. Avoir des priorités principales vous permet :

- D'afficher toutes les étapes en cours dans différents départements, afin de ne pas perdre de temps à rechercher et à ouvrir divers formulaires.
- D'afficher toutes les actions terminées
- De voir facilement et rapidement ce que vous devez faire ensuite.

Tickets des événements de cycle de vie

Étant donné qu'il peut y avoir plusieurs ensembles d'activités dans un ticket d'événement de cycle de vie, lui-même constitué de multiples actions, il est primordial pour un agent RH d'avoir la possibilité de voir tous les aspects.

À l'aide d'un bouton d'accordéon, vous pouvez développer ou réduire les ensembles d'activités pour afficher les activités qu'ils contiennent.

Au sein d'un ensemble d'activités, vous pouvez afficher toutes les tâches, l'état et les propriétaires. Vous avez également la possibilité d'entreprendre une action.

Remarque :
Pour plus d'informations sur les événements de cycle de vie, consultez Enterprise Onboarding and Transitions.

Exploration de Playbook HR Service Delivery

Utilisez HR Service Delivery Espace de travail d'agent pour gérer des tickets d'événements de cycle de vie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

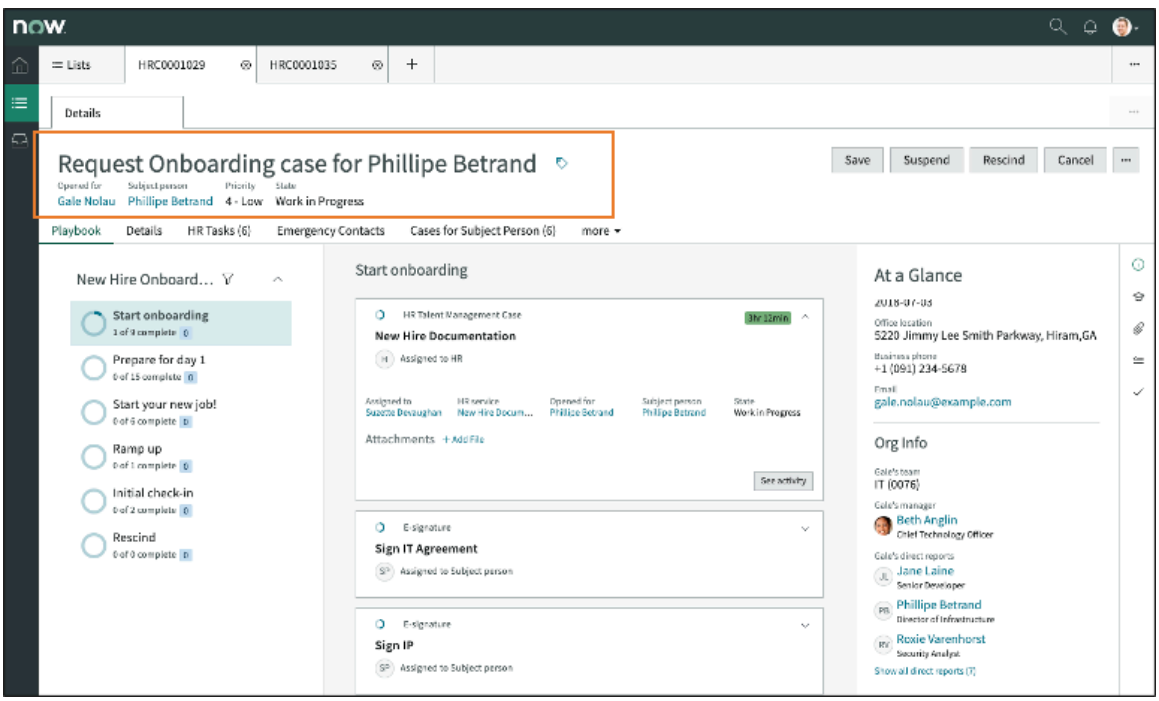
Formulaire de ticket HR Agent Workspace avec Playbook

Lorsque Playbook est activé avec HR Service Delivery Espace de travail d'agent, l'onglet **Playbook** s'affiche dans le menu Éléments connexes.

En-tête Playbook

L'en-tête Playbook affiche le titre d'un ensemble d'activités.

> **Remarque :**
> Pour plus d'informations sur la structure des événements de cycle de vie, consultez Configurer un événement de cycle de vie.



Panneau d'étape

Sur le côté gauche du formulaire Playbook, vous verrez le panneau d'étape qui affiche l'événement de cycle de vie et chaque ensemble d'activités. Sous chaque ensemble d'activités, un nombre d'activités terminées et un cercle d'état s'affichent. Une coche dans le cercle indique un ensemble d'activités terminées.

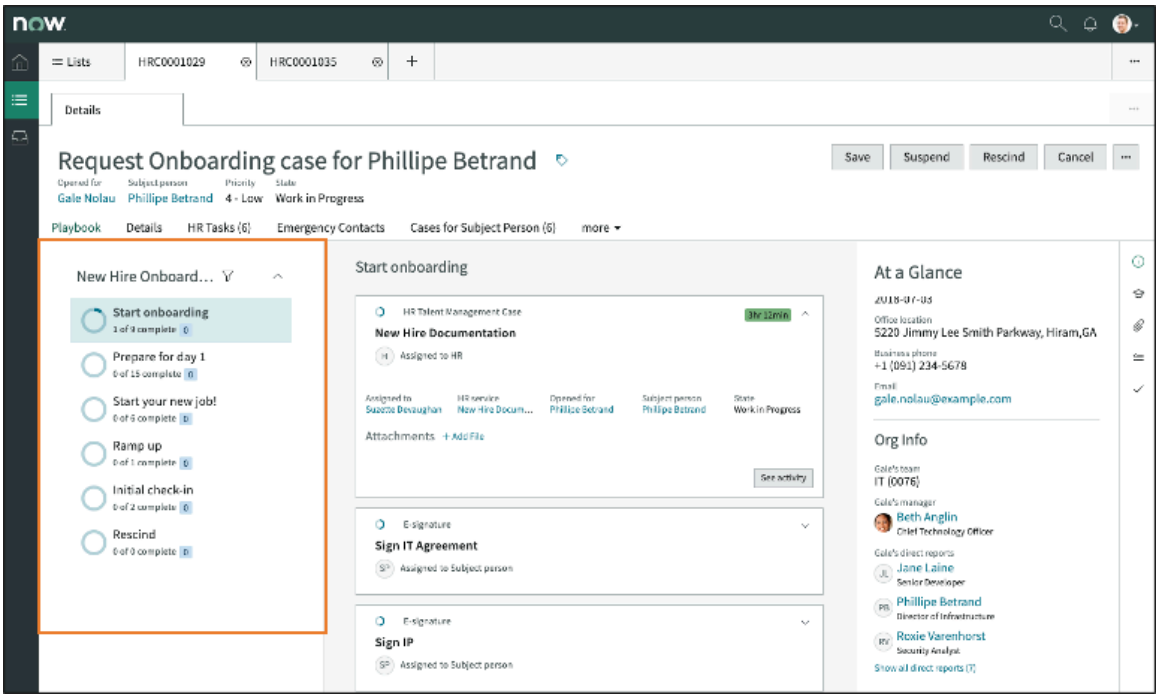
Une coche dans l'en-tête Playbook indique que l'ensemble d'activités est terminé.

Vous pouvez rapidement voir le nombre d'activités d'un ensemble d'activités et combien d'entre elles ont été effectuées.

Dans l'exemple, l'ensemble d'activités de début d'intégration compte neuf activités au total, dont une terminée (1 sur 9).

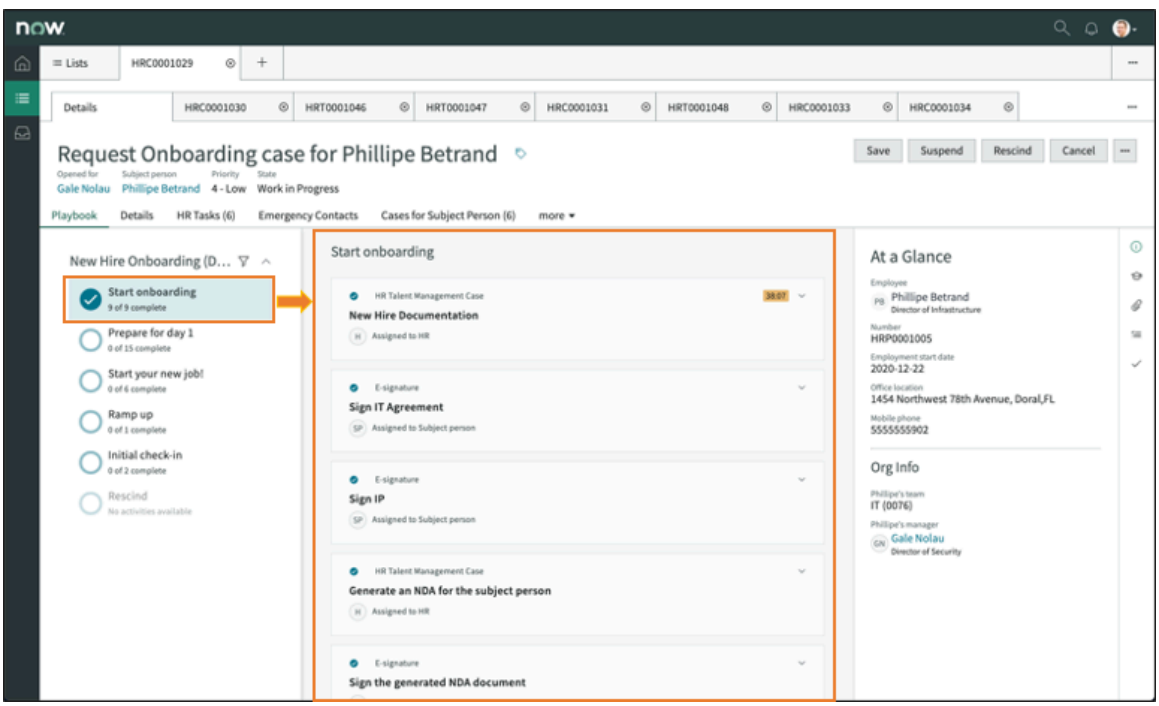
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Flux d'activité

Cliquez sur un ensemble d'activités dans le panneau d'étape pour afficher toutes les activités de l'ensemble d'activités.

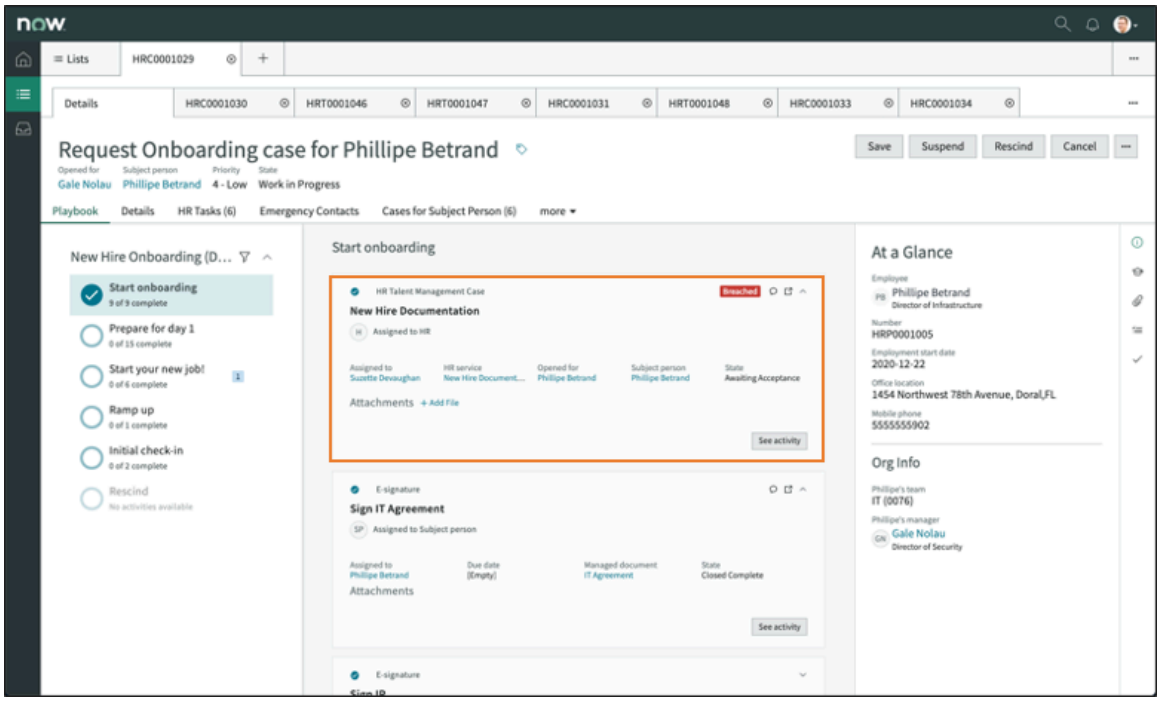


Carte RH

Vous pouvez faire une analyse d'une activité à partir du flux d'activité en cliquant sur une activité pour afficher les détails d'un ticket ou d'une tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

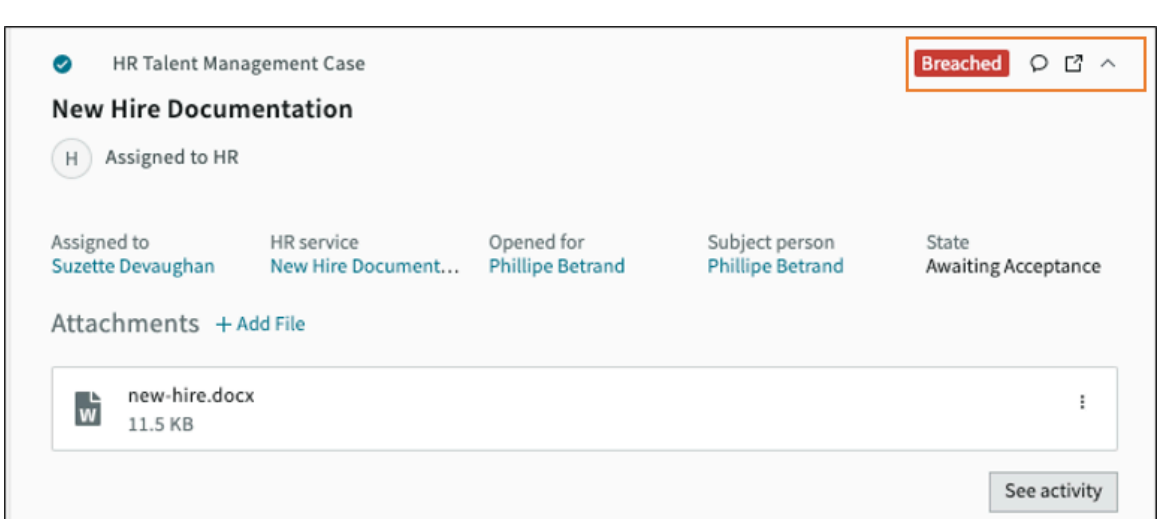


Le ticket RH s'ouvre dans un onglet et une fenêtre distincts.

Détails de la carte RH

Cliquez sur l'activité, puis **Affecté à**, **Service RH**, **Ouvert pour**, **Personne**, **État** et les pièces jointes apparaissent.

En haut, à droite d'une carte Playbook RH, une série d'icônes est affichée.



La première icône sur la gauche fournit l'état du ticket RH ou de la tâche. Le survol permet d'afficher les détails du SLA.

Cliquez sur l'icône **Ajouter une note ou un commentaire** ( ) pour ajouter des commentaires ou des notes liés à l'activité.

Pour afficher des commentaires ou des notes, cliquez sur le bouton **Afficher l'activité**.

Cliquez sur l'icône Tâche ouverte ( ) pour afficher des détails du ticket ou de la tâche RH. Un nouvel onglet avec le ticket RH ou l'onglet s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cliquez sur l'icône Réduire la tâche ( ) pour fermer des détails du ticket ou de la tâche RH.

Les autres zones de Playbook sont abordées dans Explorer HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Configuration de Playbook HR Service Delivery

Configurez Playbook HR Service Delivery afin que vos agents puissent gérer et suivre facilement les tickets d'événement de cycle de vie.

Activation

Pour activer Playbook pour RH, vous devez vous rendre sur ServiceNow Store pour le rendre disponible sur votre instance.

Activez les modules d'extension suivants :

Playbook Experience Core [com.glide.playbook_experience.config].

Les deux (2) applications suivantes sont obtenues à partir du magasin :

- Playbook Experience [sn_playbook_exp]
- Playbook Experience Components [now_playbook_exp]

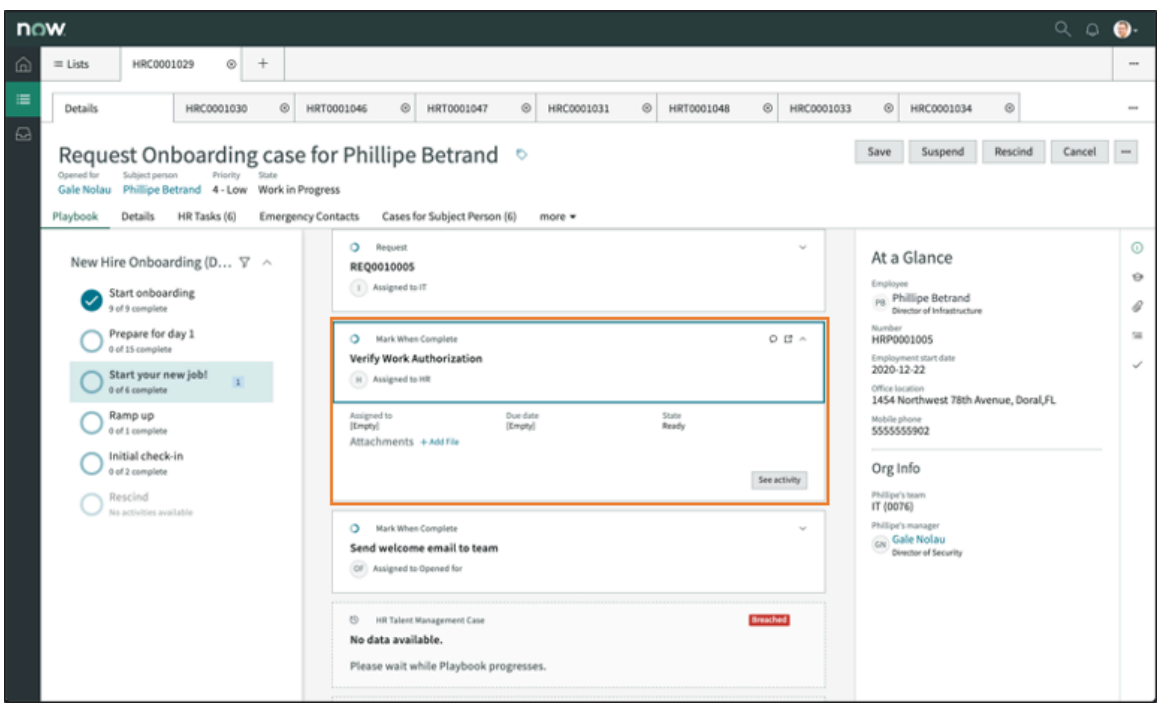
Pour plus d'informations, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Cartes RH

L'onglet Playbook situé sous HR Service Delivery Espace de travail d'agent contient des cartes RH.

Les cartes RH représentent chaque activité de l'ensemble d'activités qui pourrait représenter divers enregistrements tels que des tâches RH, des tickets RH, des demandes, des incidents, des approbations, etc.

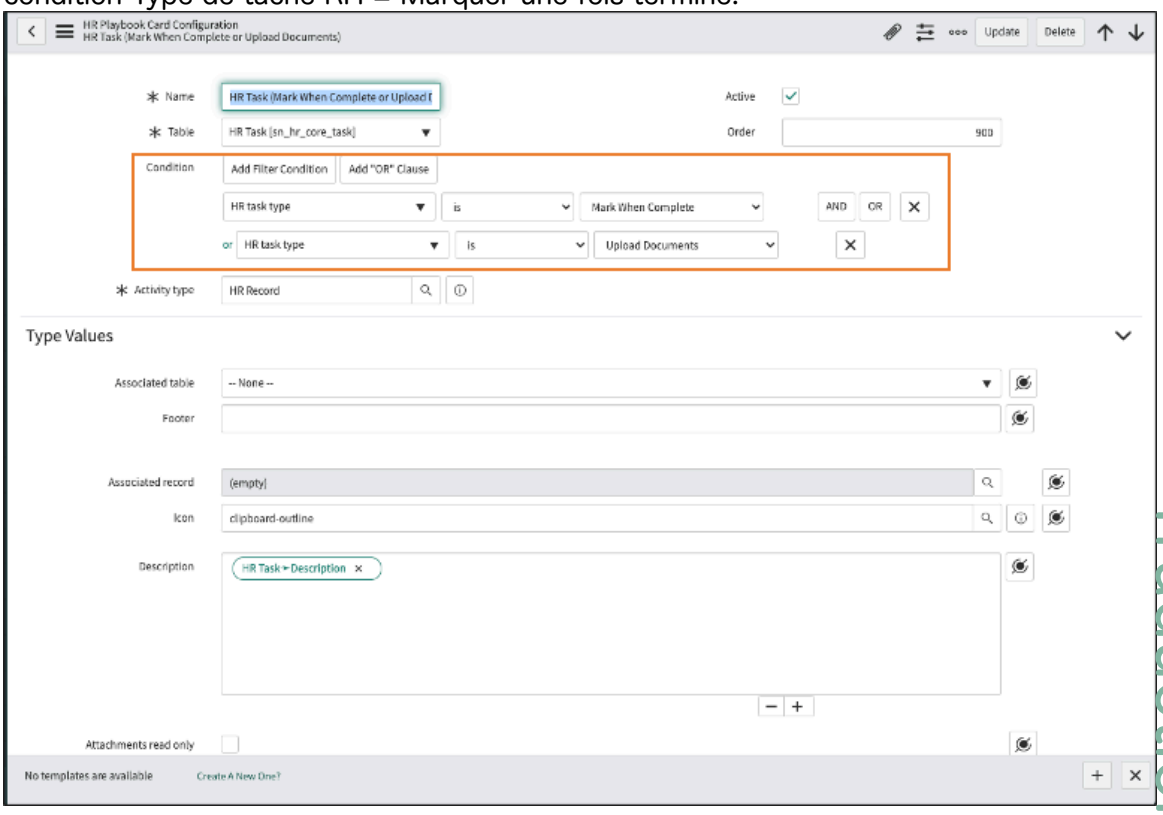
L'exemple de carte RH ci-après illustre un enregistrement de tâche RH.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La carte d'autorisation de vérification du travail a une condition Type de tâche RH = Marquer une fois terminé.



- Chaque activité affiche une tâche RH, un ticket, une demande et d'autres éléments. Les activités examinent la table de configuration de la carte Playbook RH pour mettre en correspondance l'enregistrement avec l'ordre le plus bas.
- La configuration de la carte Playbook RH peut avoir des filtres pour déterminer les valeurs à afficher.
- Utilisez Configuration de la carte Playbook RH pour configurer les cartes.
- Pour en savoir plus, voir Configurer une carte de playbook HR Service Delivery.

En tant qu'administrateur RH, utilisez ces informations pour configurer l'apparence de chaque playbook dans Playbook HR Service Delivery pour différents types d'enregistrements (ticket RH, tâche et autres). Différents types d'enregistrements présentent diverses informations pertinentes à afficher.

Le système de base fournit 19 enregistrements.

Remarque :
Pour plus d'informations sur la configuration d'un playbook, consultez Configurer un playbook.

Configurer une carte de playbook HR Service Delivery

Utilisez Configuration de la carte Playbook pour afficher et gérer ce qui apparaît pour chaque carte dans un ensemble d'activités.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ws.admin

Chaque activité tente d'afficher un enregistrement (tâche RH, ticket RH, demande, etc.) et passe par la configuration de la carte pour essayer de mettre en correspondance l'enregistrement avec l'ordre le plus bas dans la table. Par exemple, l'autorisation de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vérification du travail est une carte de type « Marquer une fois terminé » fournie par le système de base.

Les propriétés de l'enregistrement de configuration de la carte sont renseignées à partir de l'enregistrement (tâche RH, ticket RH, demande, etc.).

Remarque :
pour Classic HR Service Delivery Espace de travail d'agent et Espace de travail d'agent for HR Case Management, il existe deux configurations de carte par défaut distinctes et des remplacements d'activité. La propriété `sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config` (valeur par défaut = false) détermine la configuration de carte à utiliser pour HR Service Delivery Playbook lorsque vous avez installé chacune d'entre elles Espace de travail d'agent . Par défaut, la configuration de carte Classic est sélectionnée dans la configuration de la carte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Configuration de la carte Playbook**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de la carte Playbook RH

Champ	Description
Nom	Le nom qui identifie la configuration de la carte Playbook RH.
Table	Le type d'enregistrement de la configuration. Détermine la carte qui s'affiche pour chaque activité au sein d'un ensemble d'activités (voie). Détermine également les propriétés que la carte utilise.
Condition	Les conditions qui déterminent si les valeurs de type affichent une carte Playbook RH. **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .
Type d'activité	Le type d'activité d'une activité d'événement de cycle de vie. Les types d'activité peuvent être des approbations, des activités d'employés ou de prestataires, des notifications, etc. **Remarque :** Pour en savoir plus, voir Configurer les composants compatibles pour un événement de cycle de vie.
Actif	Indique si l'enregistrement est actif et disponible pour être utilisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ordre	Ordre dans lequel l'activité tente de mettre en correspondance cet enregistrement. Les valeurs les plus basses sont évaluées en premier.

La section Valeurs de type détermine ce qui apparaît sur chaque carte.

Valeurs de type

Champ	Description
Table associée	Non applicable actuellement.
Pied de page	Informations que vous souhaitez afficher dans le pied de page d'une carte Playbook RH. Entrez du texte ou cliquez sur l'icône Sélecteur de pastilles pour afficher les références que vous pouvez sélectionner pour automatiser le positionnement des informations.
Enregistrement associé	Non applicable actuellement.
Icône	Affiche une icône qui apparaît dans l'angle supérieur gauche de la carte. Cliquez sur l'icône Référencer à l'aide de la liste pour sélectionner l'icône que vous souhaitez afficher.
Description	Sélectionnez l'icône Sélecteur de pastilles pour afficher une description sur la carte. **Remarque :** Il ne s'agit pas d'un champ de forme libre, vous devez effectuer une sélection parmi les options disponibles.
Pièces jointes en lecture seule	Cochez cette option pour indiquer que les pièces jointes existantes peuvent uniquement être lues. **Remarque :** Il s'agit d'un champ en lecture seule et non pas d'un champ permettant d'ajouter des pièces jointes à l'activité. Consultez le champ **Source de la pièce jointe**.
Titre	Le titre de la carte. Vous pouvez entrer du texte de forme libre ou effectuer une sélection dans la liste après avoir cliqué sur l'icône Sélecteur de pastilles.
Champs de formulaire	Affiche une colonne verticale des champs qui apparaissent sous la ligne des champs d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Les champs sont modifiables lorsqu'au moins un bouton sur la carte indique **Champs de formulaire requis**. Vous pouvez entrer du texte séparé par des virgules ou sélectionner des champs en cliquant sur l'icône Sélecteur de pastilles. Les champs que vous sélectionnez s'affichent sous forme de colonne sur le côté gauche de la carte.
Afficher le SLA	Cochez cette case pour indiquer que vous souhaitez que l'icône SLA apparaisse en haut à droite de la carte. L'icône affiche l'état du SLA.
Ligne de base	Entrez ou sélectionnez les informations qui apparaissent en haut de la carte, au-dessus du titre.
Source de la pièce jointe	Utilisez ce champ pour autoriser le téléchargement des pièces jointes. Sélectionner associated_record permet à l'utilisateur de télécharger une pièce jointe à partir de la carte.
Champs d'enregistrement	Champs que vous souhaitez afficher dans la section supérieure de la carte. Entrez une liste de champs séparés par des virgules que vous souhaitez afficher sur la carte ou cliquez sur l'icône xx pour sélectionner des références.
Afficher la liste de vérification	Cochez cette option pour afficher la liste de vérification de l'activité. Les utilisateurs peuvent cocher les tâches de la même façon que dans le formulaire de ticket.
Affecté à	Identifie l'agent **Affecté à**. Vous pouvez entrer du texte de forme libre ou effectuer une sélection dans les références après avoir cliqué sur l'icône Sélecteur de pastilles. Le nom apparaît en regard du titre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Vue du formulaire	Fonctionne avec les **champs de formulaire** et vous permet de définir une section entière que vous souhaitez afficher sur la carte.

3. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Expérience Playbook RH

Utilisez Expériences Playbook pour sélectionner le playbook utilisé par votre société.

Le Playbook HR Service Delivery de base contient une expérience de playbook préconfigurée.

Une expérience Playbook est liée aux configurations Playbook et aux remplacements de l'activité Playbook.

Configuration Playbook

- Décidez si vous souhaitez afficher l'icône État de l'activité sur la carte.
- Déterminez les champs à utiliser dans le filtre Playbook.
- Déterminez le nombre maximal de champs de formulaire autorisés sur une carte avant l'utilisation d'un modèle.
- Définissez les conditions à afficher sur la carte pour l'icône Temps du SLA.

Expériences Playbook

Contrôlent l'expérience utilisateur du playbook.

- Configurent les filtres d'affichage et d'activité.
- Fournissent l'intégration de SLA.
- Fournissent un contrôle d'accès.

Remplacement des activités

Le système de base utilise des remplacements d'activités afin d'afficher la carte de liste pour les demandes et la carte d'enregistrement par défaut pour la réduction et le développement des tâches. Les remplacements d'activités sont également destinés au développement des cartes affectées à l'utilisateur, en retard, de SLA rompu, etc. que les agents voient par défaut.

Les remplacements d'activités contrôlent la logique et les conditions des cartes qui sont développées et des cartes qui sont réduites.

Ils vous permettent de remplacer trois (3) valeurs par défaut pour chaque carte (dans l'onglet **Ce qu'il faut remplacer**) :

- Le type de carte utilisé (carte par défaut, carte de liste, carte de création d'enregistrement, carte de connaissances, etc.).
- État de développement (si cette carte est ouverte par défaut lors du chargement du playbook).
- Rôles requis (si vous limitez cette carte à des rôles spécifiques).

Actions d'activité

Définissent les actions de playbook comme l'ajout à l'aide de formulaires, de conditions et de scripts, et quels boutons apparaissent sur une carte. Vous pouvez configurer ces boutons :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Emplacement où les boutons apparaissent.
- Type et couleur du bouton.
- Comment le bouton est implémenté (script serveur, action client ou modal de composant d'interface utilisateur).

Les actions d'activité fonctionnent également avec l'affichage des boutons et des icônes qui peuvent :

- Restituer un composant (Ajouter des approbateurs ou Fermer terminé).
- Mettre à jour l'enregistrement (changer son état).

Pour apporter des changements aux configurations par défaut, consultez Mettre à jour les configurations de l’expérience de playbook.

Configurer Expériences Playbook RH

Utilisez Expériences Playbook pour modifier les configurations d'expérience de playbook par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ws.admin

Remarque :
Pour effectuer des changements, commencez par cloner l'enregistrement d'expérience Playbook RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de playbook** > **Expériences Playbook**.
2. Sélectionnez **Playbook RH**.
3. Sélectionnez l'onglet **Configurations Playbook**, puis **vrai**.
   Pour obtenir des informations sur les champs de formulaire, consultez Mettre à jour les configurations de l’expérience de playbook.
4. Sélectionnez l'onglet **Remplacements de l'activité Playbook** et un remplacement d'activité.
   Pour obtenir des informations sur les champs de formulaire, consultez Configurer les remplacements d’activité du playbook.
5. Après la modification ou la création, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Soumettre**.

Configurer les remplacements de l'activité Playbook RH

Créez des remplacements d'activité facultatifs pour le comportement par défaut des activités dans votre playbook RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ws.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
les remplacements d'activité sont affectés par la propriété système *sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config*.

Si cette propriété système est définie sur True, les configurations de carte Espace de travail d'agent for HR Case Management Playbook sont utilisées et ses remplacements d'activité s'appliquent. Si cette propriété système est définie sur False (valeur par défaut), les configurations de carte Classic HR Service Delivery Espace de travail d'agent Playbook sont utilisées et ses remplacements d'activité s'appliquent.

Vous pouvez également accéder aux remplacements de l'activité Playbook depuis Expériences Playbook. Consultez Configurer Expériences Playbook RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de playbook** > **Remplacement des activités**.
2. Sélectionnez un remplacement d'activité ou **Nouveau**.
   Pour obtenir des informations sur les champs de formulaire, consultez Configurer les remplacements d'activité du playbook.
3. Après la modification ou la création, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Soumettre**.

Configurer les actions d'activité Playbook RH

Utilisez les actions de playbook pour permettre aux utilisateurs de terminer (ajouter des boutons et des listes) et d'ignorer des activités.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_ws.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de playbook** > **Actions d'activité**.
2. Entrez ou modifiez les champs de formulaire.
   Pour obtenir des informations sur les champs de formulaire, consultez Personnaliser les actions Playbook.
3. Après la modification ou la création, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Soumettre**.

Utilisation de Playbook HR Service Delivery

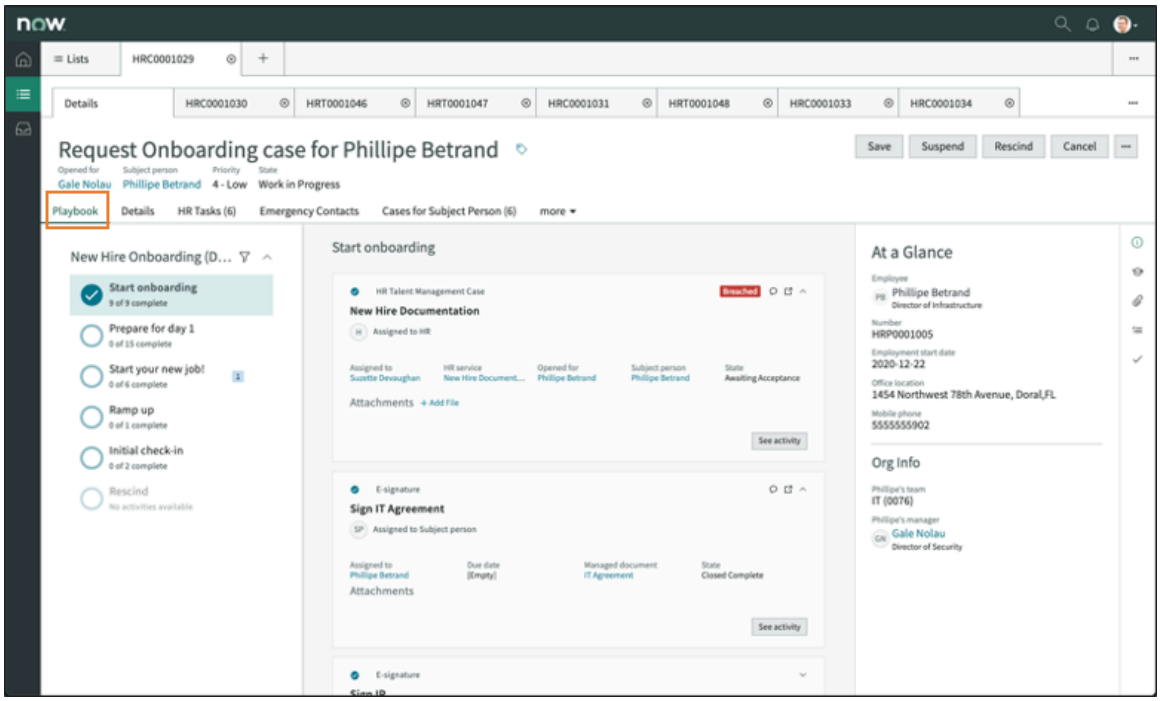
Actuellement, Playbook HR Service Delivery est uniquement disponible pour une utilisation avec des tickets RH d'événement de cycle de vie.

Playbook s'affiche sous la forme d'un onglet dans le formulaire HR Agent Workspace après l'affichage d'un ticket d'événement de cycle de vie.

Remarque :
L'onglet Playbook s'affiche uniquement lorsque le ticket RH a été déplacé vers **Prêt** ou **Travail en cours**. Cela déclenche l'événement de cycle de vie, et les données s'affichent pour toutes les activités lancées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La sélection de l'onglet Playbook vous permet d'afficher toutes les activités d'événement de cycle de vie et leurs tâches enfants dans un seul panneau, ainsi que de travailler dessus.

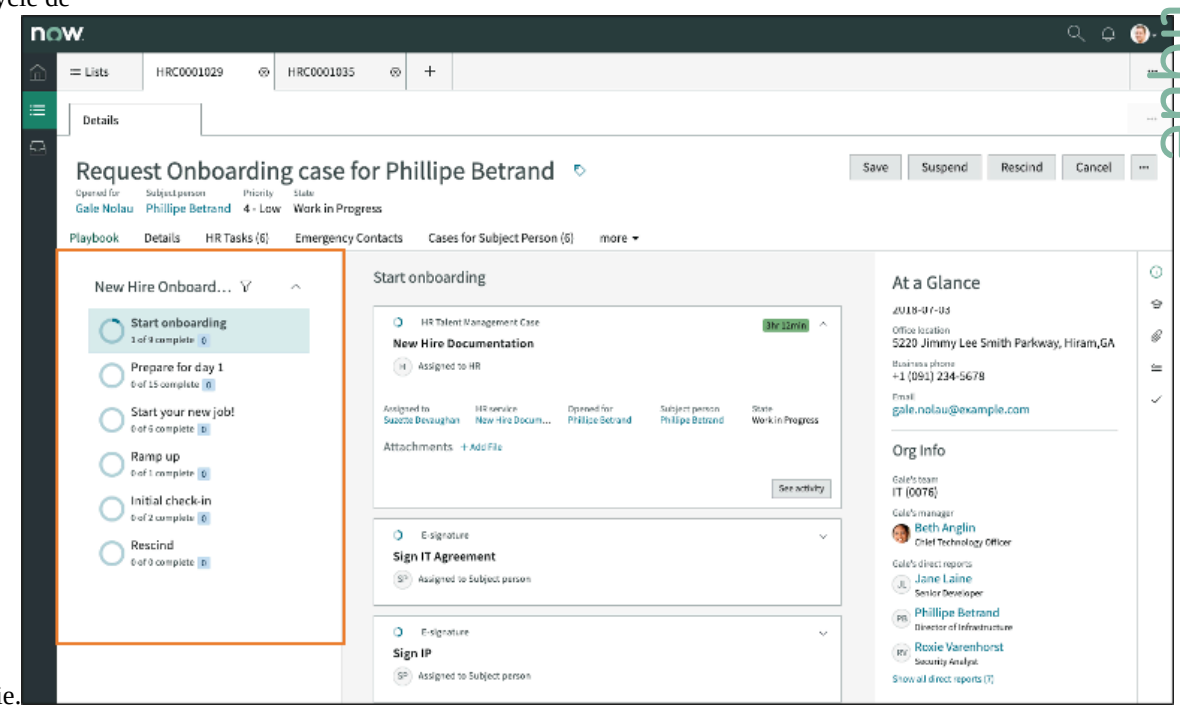
Remarque :
Les tâches créées de façon ponctuelle et ne faisant pas partie du workflow n'apparaissent pas dans l'onglet. Elles restent néanmoins accessibles dans des listes connexes normales.

Événement de cycle de vie

Le titre de l'événement de cycle de vie se trouve en haut, sous l'onglet **Playbook** du panneau d'étape.

Ensembles d'activités

La liste des voies, ainsi que leur icône d'état s'affichent sous la description de l'événement de cycle de



vie.

Traduction automatique

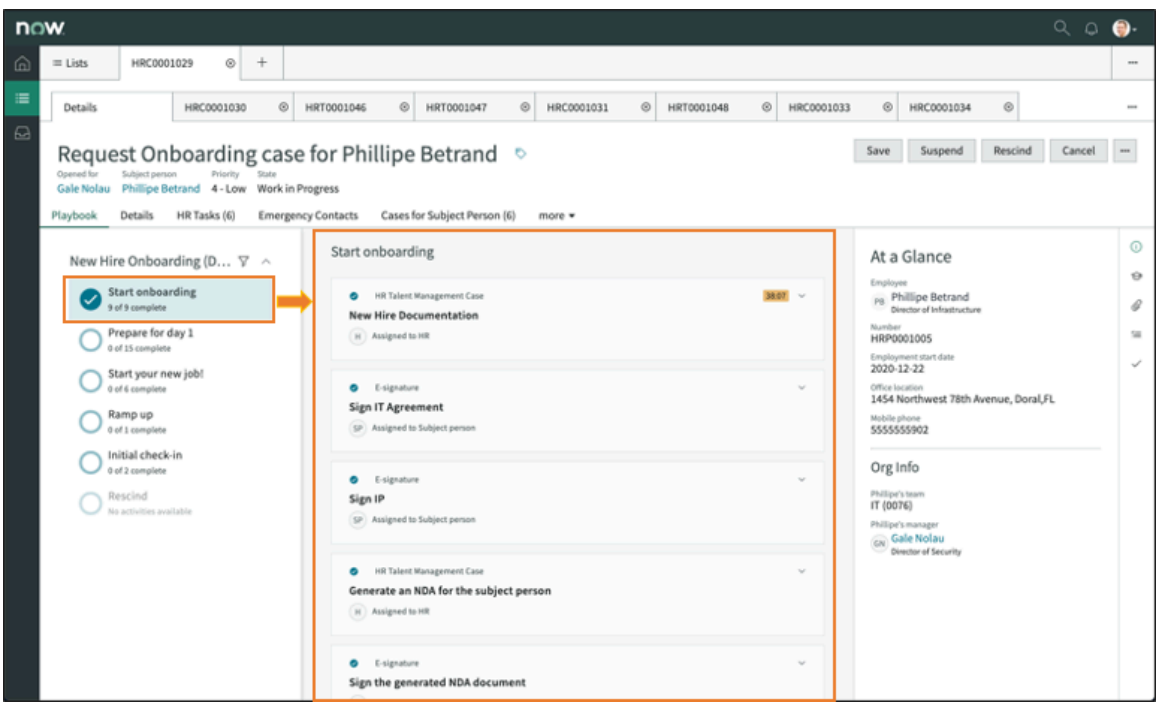
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cinq (5) ensembles d'activités se trouvent sous l'événement de cycle de vie Embauche de nouveaux employés (Démo) :

- Début de l'intégration
- Préparation du jour 1
- Début de votre nouveau travail !
- Montée en puissance
- Enregistrement initial

Activités

Cliquez sur un ensemble d'activités pour afficher les activités associées.



Playbook RH - Ajouter une note ou un commentaire

Vous pouvez ajouter une note de travail ou un commentaire à un ticket d'événement de cycle de vie RH à partir de Playbook.

Avant de commencer

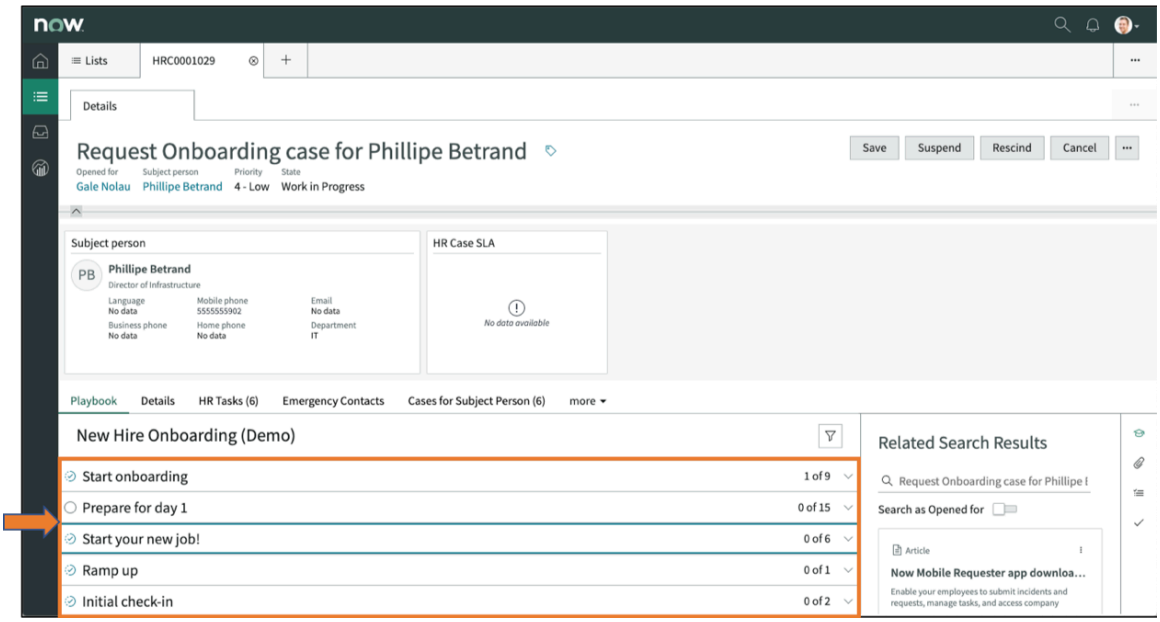
Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

Procédure

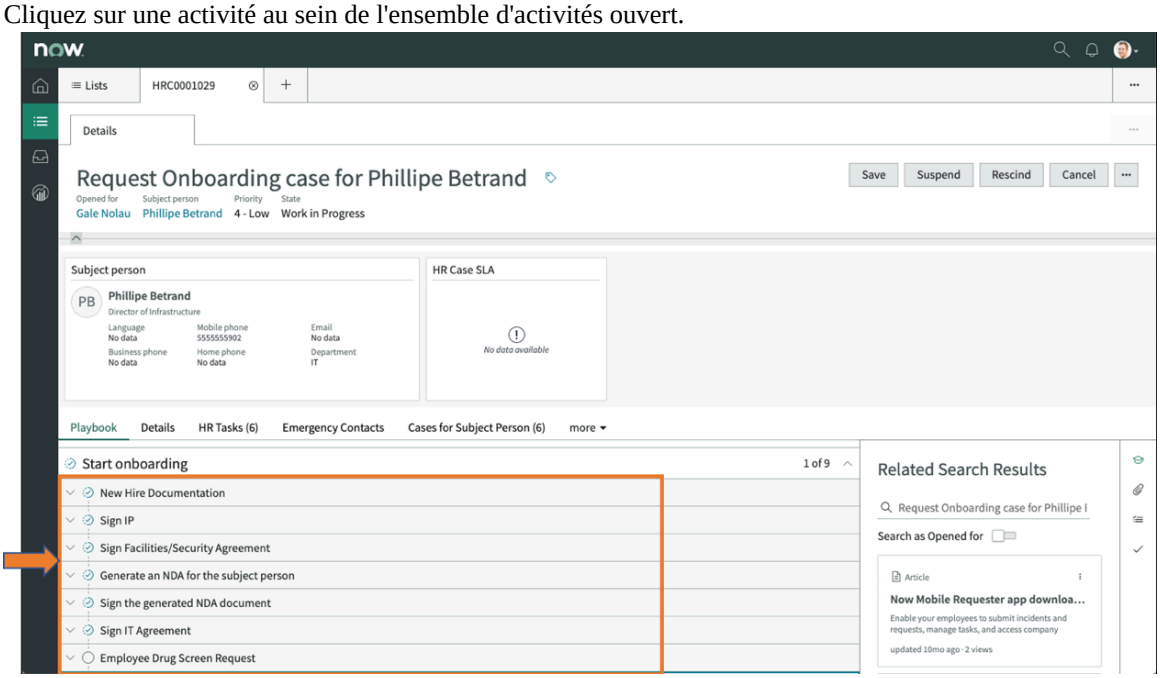
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez un ticket d'événement de cycle de vie.
3. Cliquez sur un ensemble d'activités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



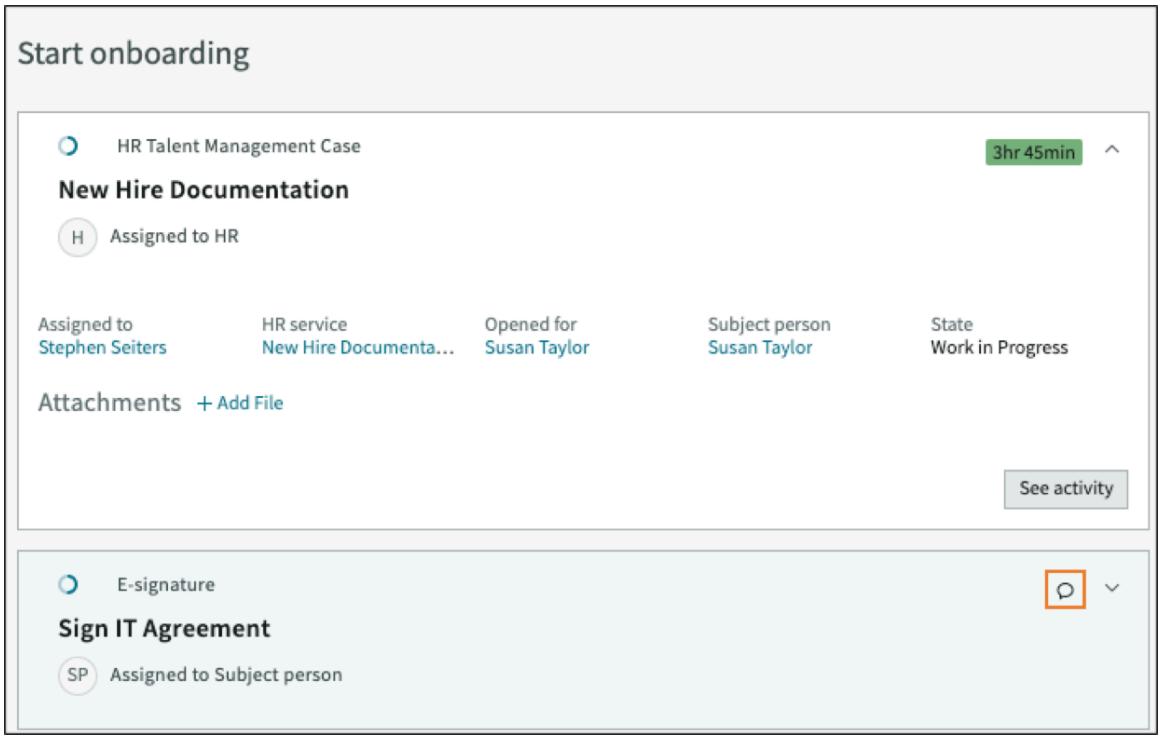
4. Cliquez sur une activité au sein de l'ensemble d'activités ouvert.



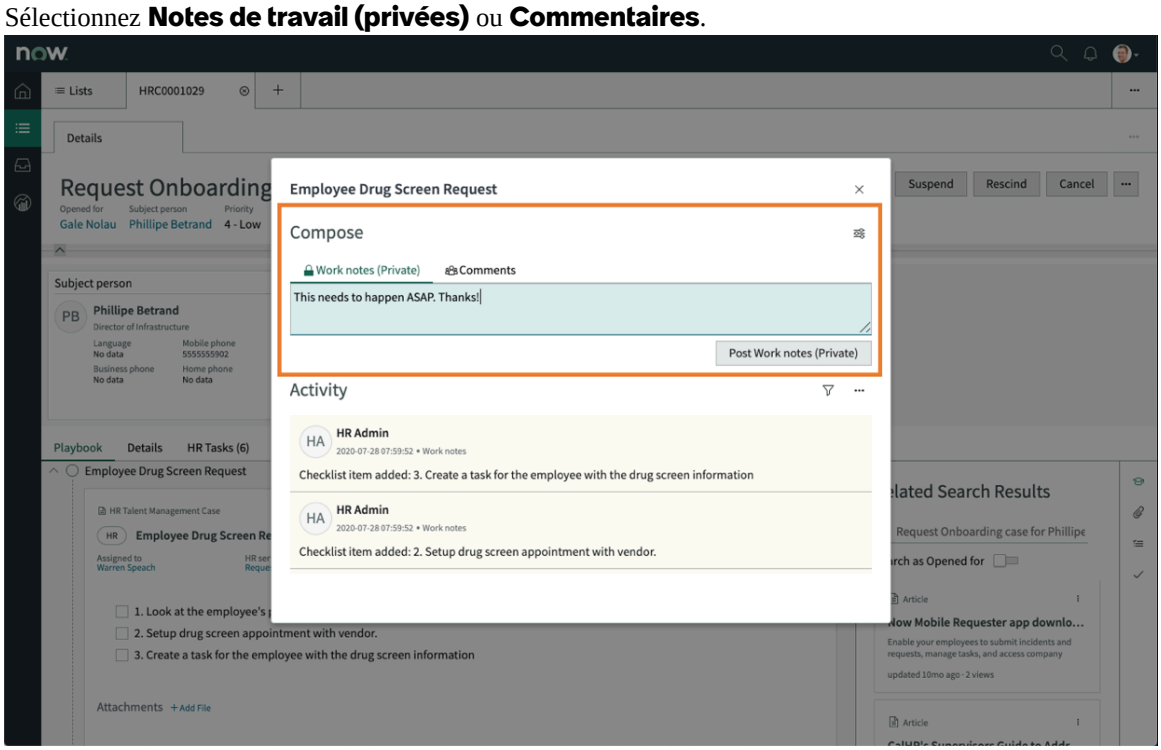
5. Cliquez sur l'icône **Ajouter une note ou un commentaire** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez **Notes de travail (privées)** ou **Commentaires**.

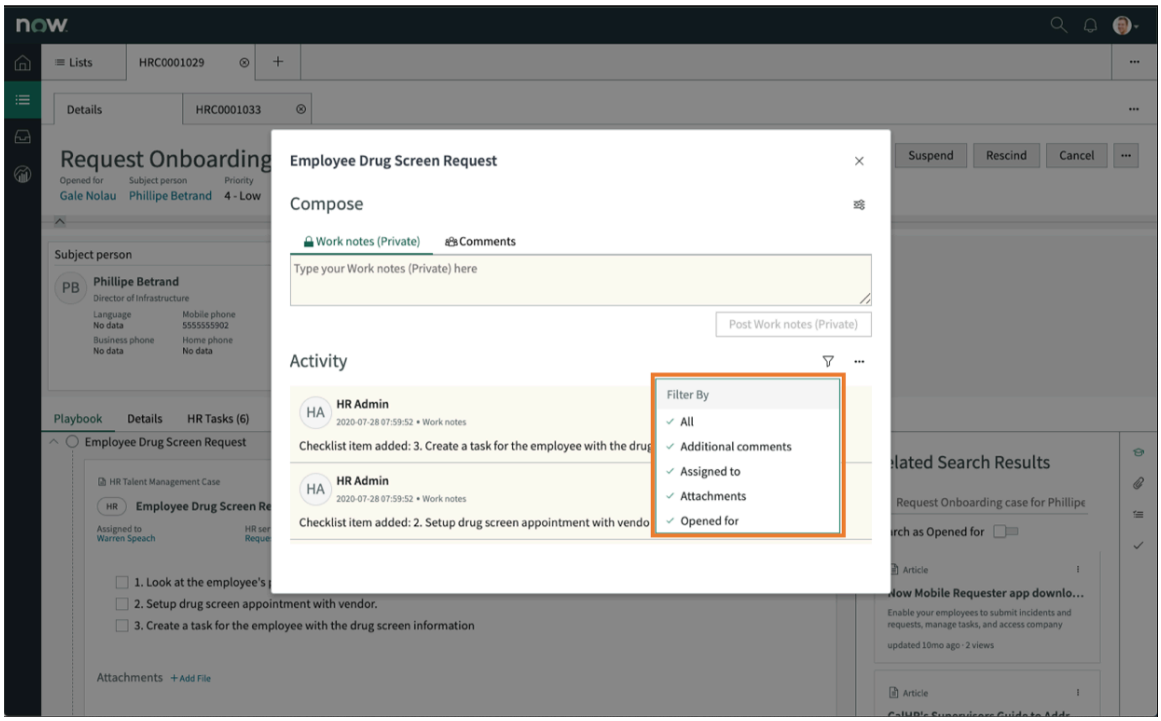


7. Entrez du texte et cliquez sur **Publier des notes de travail (privées)** ou **Publier des commentaires**.

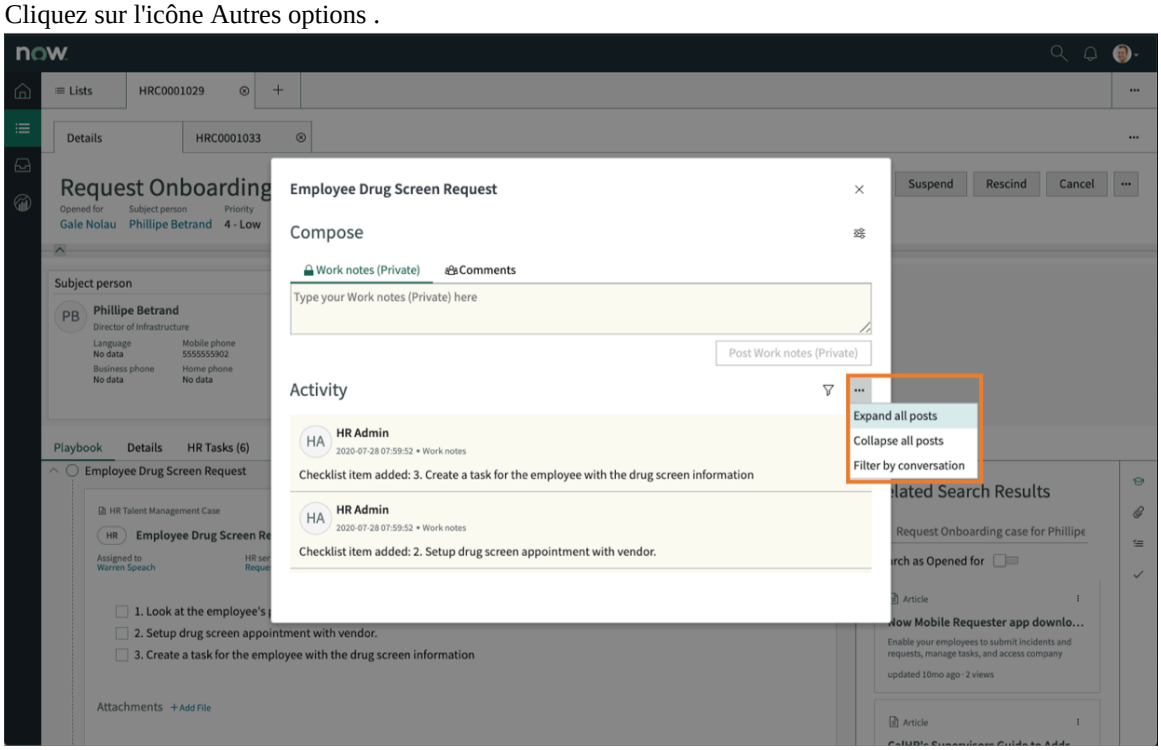
8. Cliquez sur l'icône **Filtrer par** pour filtrer par activités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Cochez les filtres correspondant aux activités que vous souhaitez afficher.
10. Cliquez sur l'icône Autres options .



11. Sélectionnez les filtres que vous souhaitez utiliser pour afficher les activités.

Playbook RH - Ouvrir un ticket ou une tâche

Vous pouvez ajouter un sous-ticket ou une tâche à un ticket d'événement de cycle de vie RH à partir de Playbook.

Avant de commencer

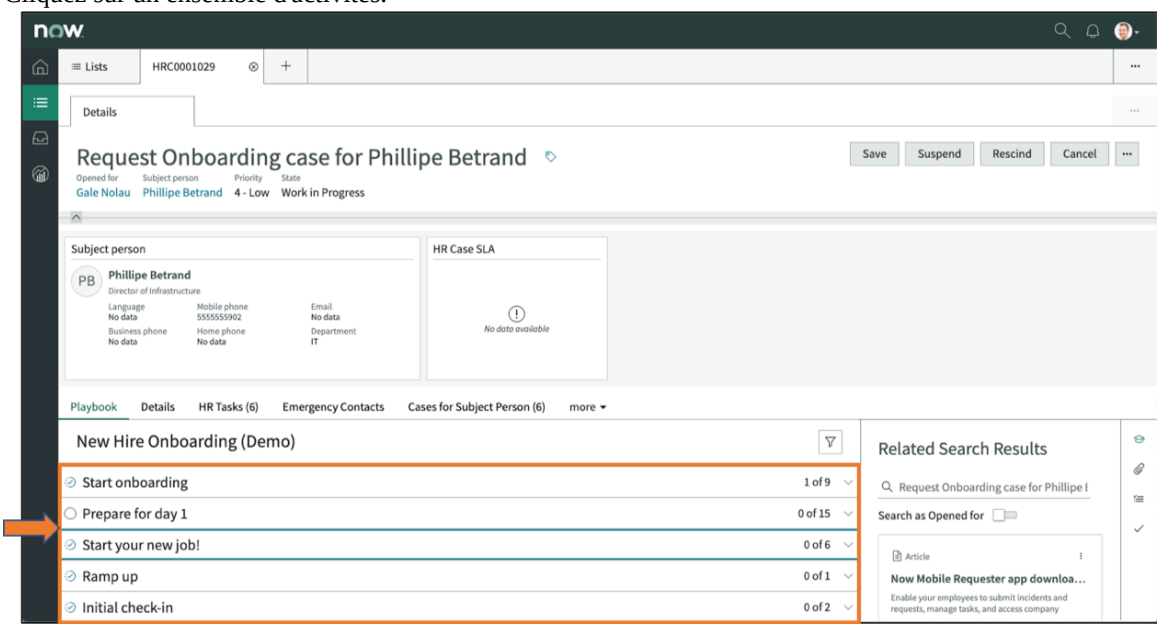
Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

Traduction automatique

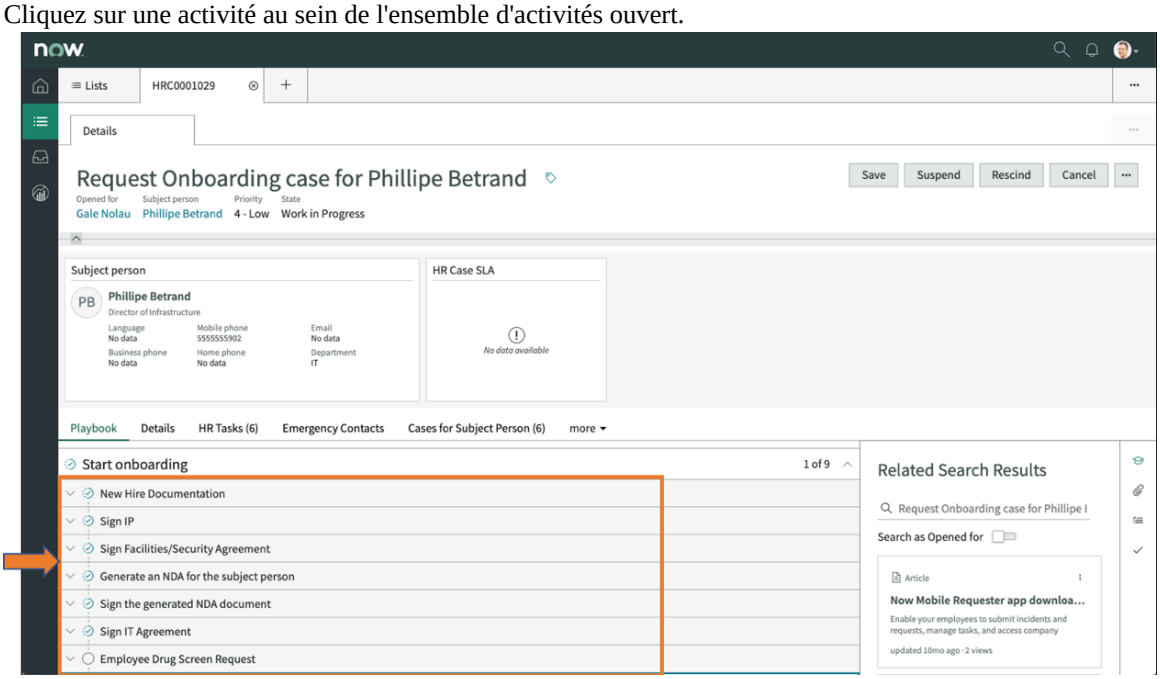
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez un ticket d'événement de cycle de vie.
3. Cliquez sur un ensemble d'activités.



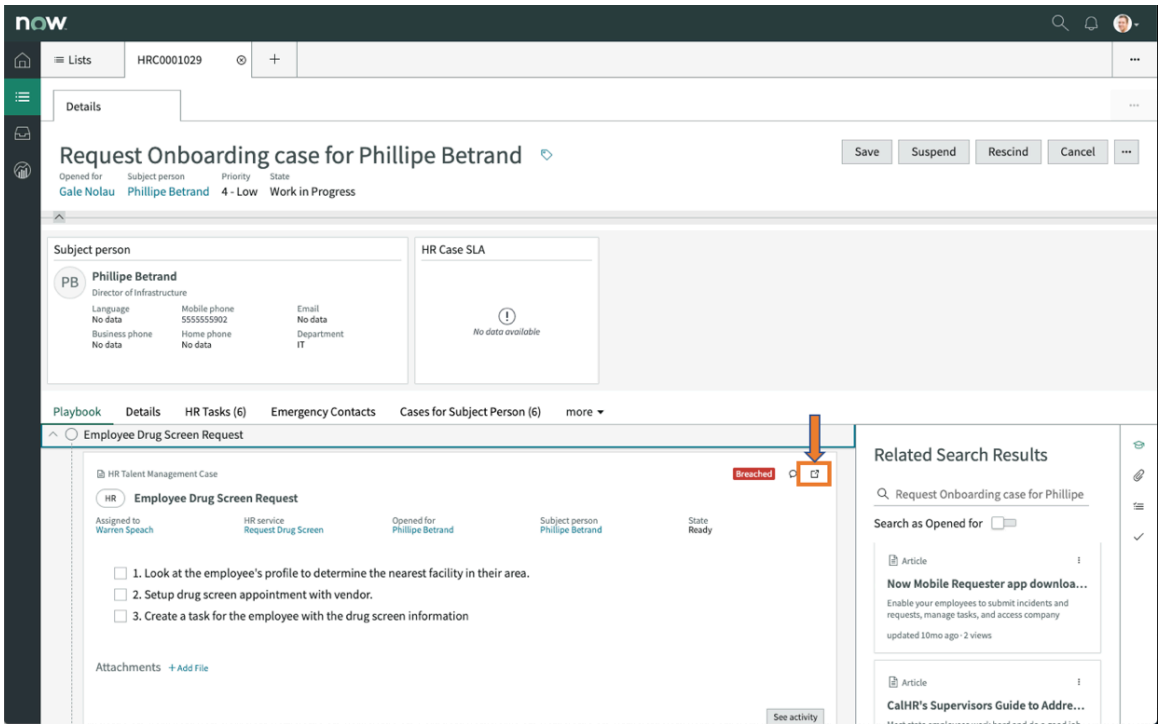
4. Cliquez sur une activité au sein de l'ensemble d'activités ouvert.



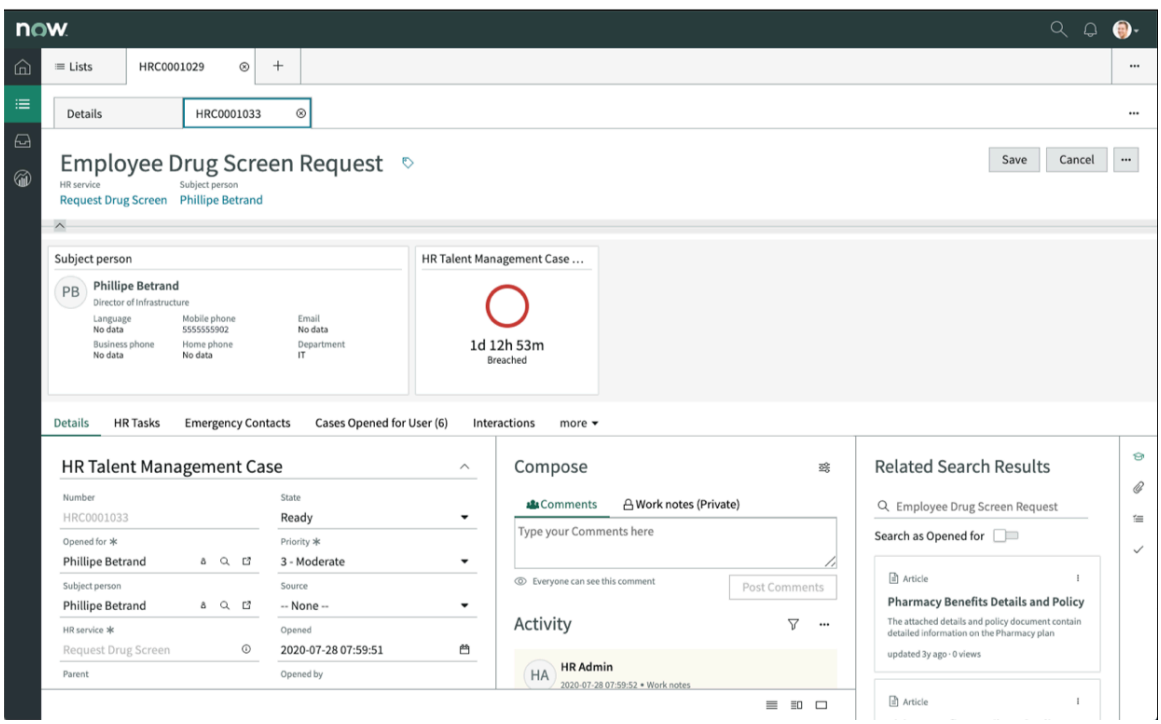
5. Cliquez sur l'icône **Tâche ouverte** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Les détails d'un sous-ticket ou d'une tâche s'ouvrent.



7. Vous pouvez effectuer des modifications et cliquer sur **Enregistrer**.

8. Pour revenir sur Playbook, cliquez sur l'onglet **Détails**.

Playbook RH - Afficher les activités

Vous pouvez afficher le flux d'activité dans un modal à partir de Playbook RH.

Avant de commencer

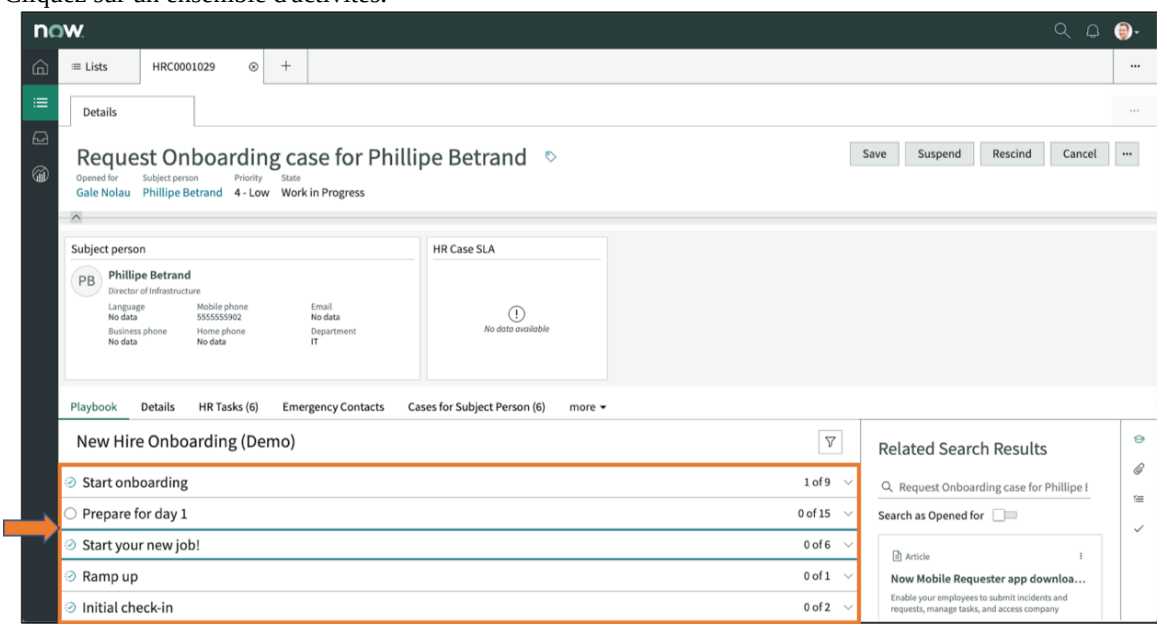
Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

Traduction automatique

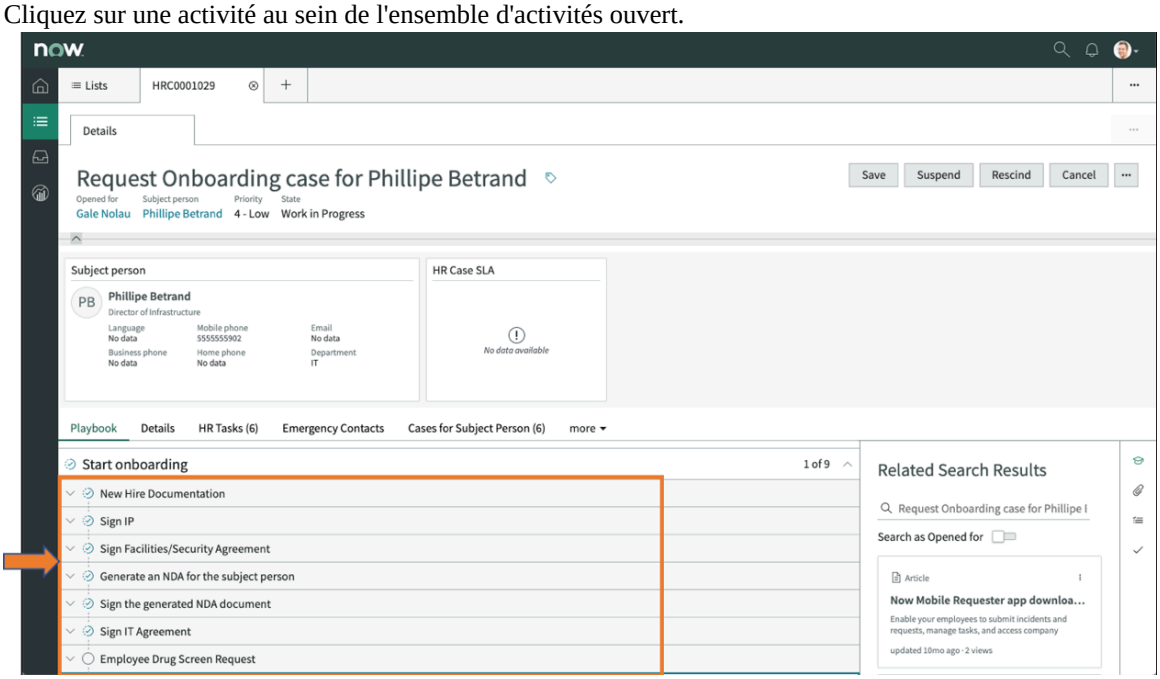
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez un ticket d'événement de cycle de vie.
3. Cliquez sur un ensemble d'activités.



4. Cliquez sur une activité au sein de l'ensemble d'activités ouvert.

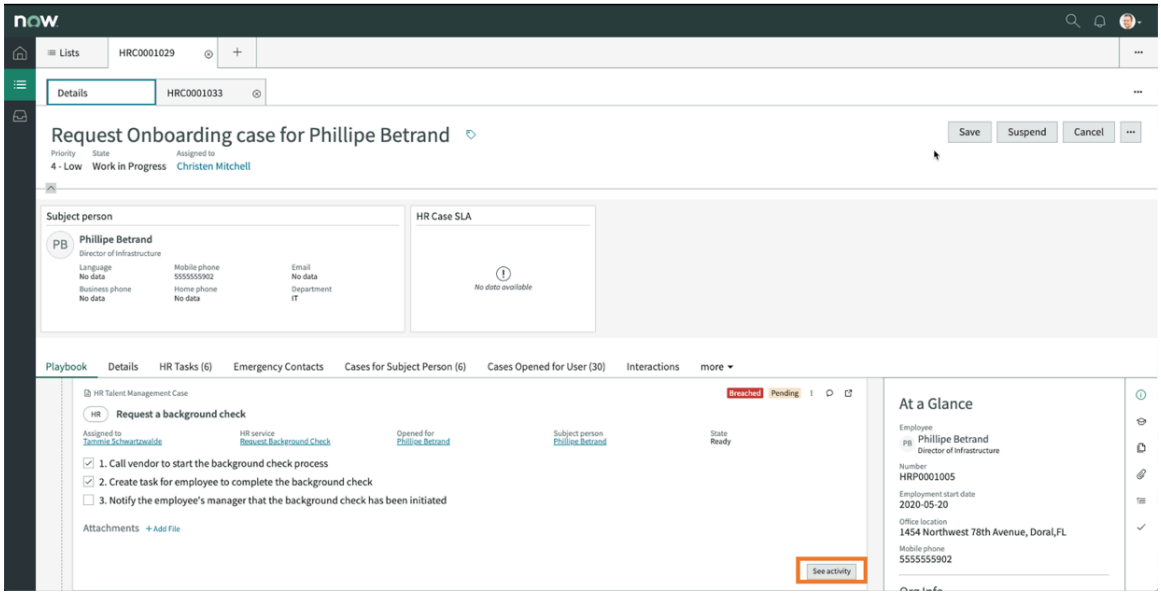


5. Cliquez sur le bouton **Afficher l'activité**.

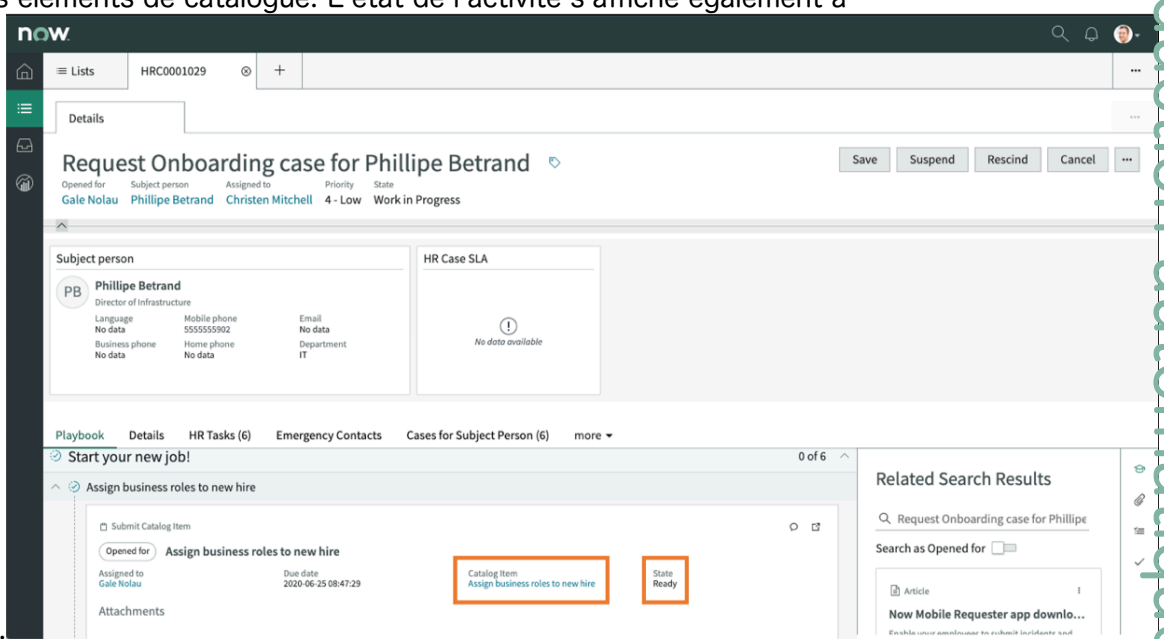
> **Remarque :**
> Seuls les agents ayant accès à la carte de tickets et non affectés au ticket peuvent voir ce bouton. L'agent Affecté à ne voit pas ce bouton.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les activités peuvent avoir des liens vers des formations, des vidéos ou des éléments de catalogue. L'état de l'activité s'affiche également à droite.



Remarque :
lorsque vous cliquez sur le lien Élément de catalogue, la page du catalogue général s'ouvre.

Playbook RH - Ajouter une pièce jointe

En fonction de l'activité, vous pouvez ajouter des pièces jointes à partir de Playbook.

Avant de commencer

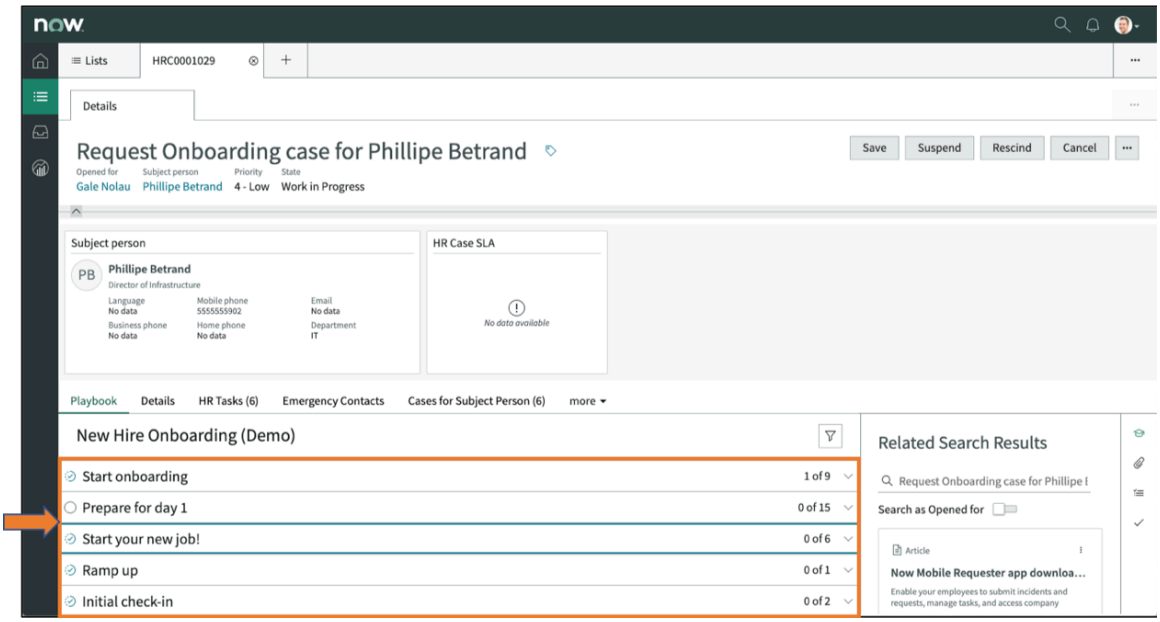
Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

Procédure

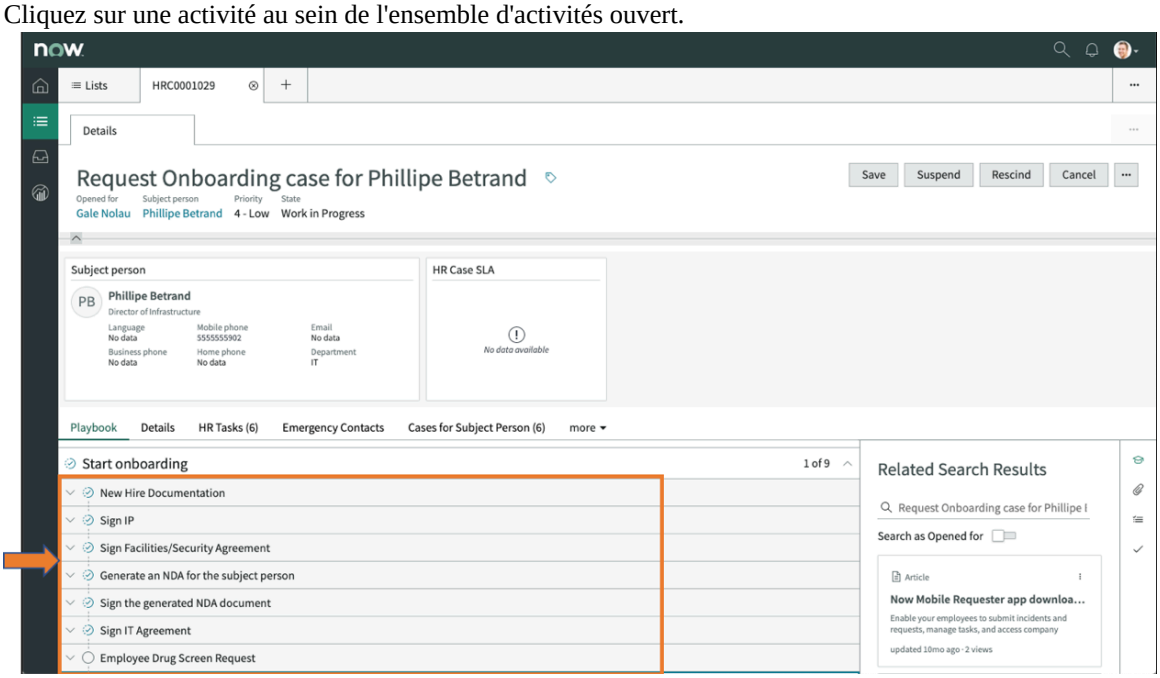
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez un ticket d'événement de cycle de vie.
3. Cliquez sur un ensemble d'activités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez sur une activité au sein de l'ensemble d'activités ouvert.



5. Cliquez sur **+ Ajouter un fichier**.
6. Sélectionnez le fichier que vous souhaitez télécharger, puis cliquez sur **Ouvrir**.

Playbook RH - Annuler une activité

Vous pouvez annuler et rétablir le travail effectué dans un ticket d'événement de cycle de vie à l'aide du processus d'annulation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

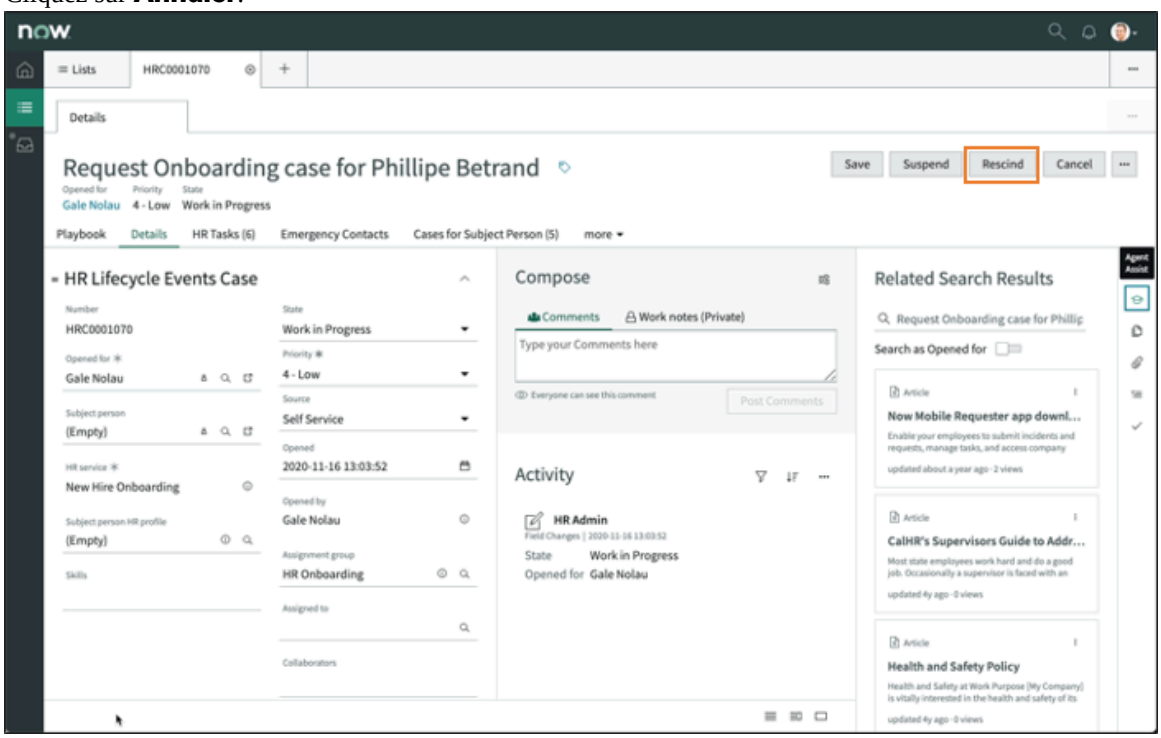
Pour plus d'informations, consultez Configurer le processus d'annulation d'un événement de cycle de vie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez un ticket d'événement de cycle de vie.
3. Cliquez sur **Annuler**.



4. Entrez un motif pour l'annulation du ticket.

> **Remarque :**
> Faites preuve de vigilance, car le processus d'annulation est irréversible.

5. Cliquez sur **OK**.
   Les activités d'annulation s'affichent et les ensembles d'activités futurs sont annulés.

Afficher l'e-mail envoyé au destinataire Ouvert pour ou à la personne

En tant qu'agent RH, vous pouvez consulter les e-mails envoyés au destinataire Ouvert pour ou à la personne sur un ticket d'événement de cycle de vie.

Avant de commencer

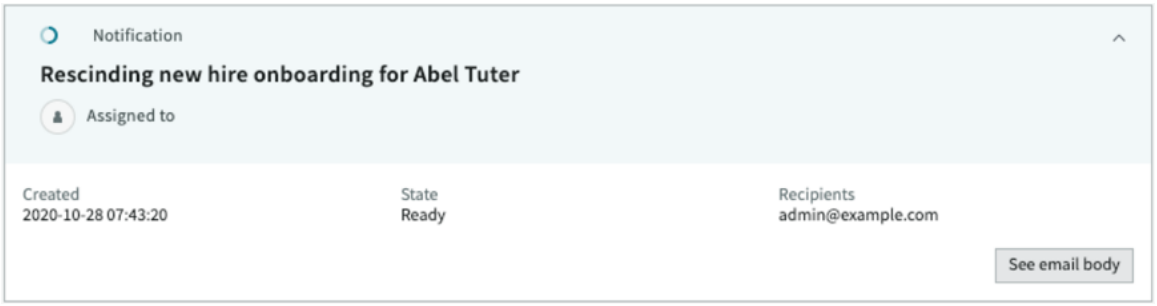
Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez un ticket d'événement de cycle de vie.
3. Sélectionnez un ensemble d'activités.
4. À partir de n'importe quelle activité, lorsqu'il y a un bouton **Voir le corps de l'e-mail**, cliquez dessus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Cliquez sur le **X** dans le coin supérieur droit de l'e-mail pour le fermer.

Intégrer HR Service Delivery Agent Workspace à Universal Request

Avec l'intégration des applications HR Service Delivery Agent Workspace et Universal Request, vous pouvez fournir une expérience utilisateur cohérente aux employés tout en créant des demandes de service.

Vue d'ensemble

Une demande universelle est créée lorsqu'un employé clique sur l'option **Demander de l'aide** dans Centre des employés. Un agent d'acheminement de la demande universelle analyse le problème (associé au département RH) et crée un ticket RH à partir de cette demande universelle. Une fois le ticket résolu par un agent RH, l'état du ticket RH passe à **En attente d'acceptation**. Automatiquement, l'état de la demande universelle passe à **En attente d'une réponse**. Enfin, une fois que l'employé a accepté la résolution, la demande universelle est fermée puis le ticket RH est fermé à son tour.

À tout moment, l'agent RH peut ré-acheminer le ticket RH vers la file d'attente de demande universelle avec ou sans résolution.

Tous les détails importants, tels que les utilisateurs qui travaillent sur le problème, les transferts entre départements et les notes de travail, sont enregistrés dans le ticket de la demande universelle, fournissant une visibilité complète à l'employé qui a émis la demande.

Activer les modules d'extension nécessaires

Une fois que vous avez activé les modules d'extension Human Resources Scoped App: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace) et Universal Request (com.snc.universal_request), vous remarquez que :

- le formulaire Demande universelle dispose de l'action d'interface utilisateur pour créer un ticket RH,
- le champ **Universal Request** s'affiche uniquement sur le formulaire de ticket RH lorsqu'un ticket RH est associé à un enregistrement de demande universelle,
- Le bouton **Transfert** apparaît sur le formulaire de ticket RH pour qu'un agent RH ré-achemine un ticket RH vers la demande universelle, un autre département ou un service.

Créer un ticket RH à partir d'Universal Request dans HR Service Delivery Agent Workspace

Créez un ticket RH à partir d'un enregistrement de demande universelle pour restaurer le service à un client dès que possible. Après avoir créé l'enregistrement de ticket RH, vous pouvez examiner les solutions potentielles.

Avant de commencer

Rôles requis : routing_agent et sn_hr_core.case_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Accédez à la **Demandes universelles** > **Tous**.
3. Ouvrez l'enregistrement de la demande universelle à partir de laquelle vous souhaitez créer un ticket RH.
4. Cliquez sur **Créer un ticket RH**.
5. Renseignez les champs obligatoires du formulaire de ticket RH.

   Remarque :
   Les valeurs du champ **Informations des employés** sont automatiquement copiées depuis la demande universelle vers le ticket RH.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le numéro de ticket RH apparaît dans le champ **Ticket principal** du formulaire de la demande universelle, et le ticket se trouve dans la liste connexe **Tickets associés**. De plus, le numéro de la demande universelle à partir de laquelle le ticket RH a été créé apparaît dans le champ **Universal Request** du formulaire de ticket RH.

Travailler sur un ticket RH d'Universal Request dans HR Service Delivery Agent Workspace

Proposez une résolution à un ticket RH créé à partir d'une demande universelle.

Avant de commencer

Rôles requis : routing_agent et sn_hr_core.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les changements d'états décrits dans la procédure peuvent être configurés pour répondre à vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Mappage de l'état Universal Request

Procédure

1. Ouvrez le ticket RH créé à partir d'une Universal Request.
2. Cliquez sur **Démarrer le travail**.
   L'état du ticket passe à **Travail en cours**.
3. Cliquez sur **Fermé terminé** lorsque la résolution est fournie.
   L'état du ticket RH passe à **En attente d'acceptation** et l'état de la demande universelle passe automatiquement à **En attente d'une réponse**. Sur l'Centre des employés :
   - Si l'utilisateur accepte la résolution, l'état de la demande universelle passe à **Fermé**. L'état du ticket RH passe automatiquement à **Fermé terminé**.
   - Si l'utilisateur rejette la résolution, l'état de la demande universelle passe à **En cours**. L'état du ticket RH passe automatiquement à **Travail en cours.**

Important :
Si, pour une raison quelconque, l'agent RH clique sur **Fermé incomplet** sans ré-acheminer le ticket RH vers la demande universelle, voici ce qu'il se passe :

- Si la case **Nécessite une revue supplémentaire** est cochée sur la demande universelle, l'état de la demande universelle passera à **En cours**, et l'état du ticket RH passera à **Fermé incomplet**.
- Si la case **Nécessite une revue supplémentaire** n'est pas cochée sur la demande universelle, la demande universelle sera fermée sur la base du mappage d'état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Transférer un ticket RH vers Universal Request dans HR Service Delivery Agent Workspace

Transférez un ticket RH vers la file d'attente Universal Request ou vers un autre département, avec ou sans résolution.

Avant de commencer

Rôles requis : routing_agent et sn_hr_core.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez la propriété *sn_uni_req.transfer_type* sur la page des propriétés de Universal Request afin de déterminer comment gérer les transferts du ticket principal. Pour en savoir plus, consultez Propriétés de l'application Demande universelle.

Procédure

1. Ouvrez le ticket RH que vous souhaitez transférer.
2. Cliquez sur **Transférer**.

   Remarque :
   L'option **Transférer** s'affiche uniquement si vous faites partie du groupe d'affectation ou si le ticket vous est affecté.

3. Dans la boîte de dialogue de transfert, indiquez les éléments suivants.

   Remarque :
   Selon la configuration de votre type de transfert, certains champs s'affichent. Pour plus d'informations, consultez Propriétés d'Universal Request.

   - **Action** : à sélectionner si le ticket doit être transféré à un autre département ou à Demande universelle
   - **Département** : sélectionnez le département dans la liste.
   - **Service** : sélectionnez le service spécifique au département choisi.
   - **Motif du transfert** : sélectionnez le motif dans la liste.
   - **Notes de transfert** : brève description de l'acheminement du ticket principal que vous souhaitez transmettre à l'agent d'acheminement UR.
   - **Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires** : à désélectionner si vous ne souhaitez pas transférer le ticket avec des commentaires et des pièces jointes supplémentaires. Par défaut, tous les commentaires et pièces jointes sont transférés.

     Remarque :
     Les notes de travail ne sont pas copiées lors du transfert.

4. Cliquez sur **Transférer**.

Résultats

- Vous pouvez voir le motif du transfert et les notes de transfert sur le formulaire de ticket RH.
- L'état du ticket RH passe à **Fermé incomplet** puis le motif du transfert et les notes de transfert sont copiés vers la demande universelle.
- L'état de la demande universelle reste sur **En cours**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les modifications d'état peuvent être configurées. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configuration du transfert .

Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable)

Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) est l'un des deux espaces de travail disponibles pour l'application HR Service Delivery et utilise l'interface utilisateur Next Experience. Il est construit sur une version configurable Générateur d'IU , ce qui le rend facile à configurer et à étendre en fonction des besoins de l'entreprise.

Comparaison entre HR Service Delivery l'interface utilisateur principale, HR Service Delivery Agent Workspace (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable)

Les agents RH peuvent travailler sur les tickets RH à l'aide de l'interface HR Service Delivery utilisateur principale, de HR Service Delivery Agent Workspace (classique) ou Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable). Passez en revue les détails suivants pour comprendre les offres clés et les différences entre ces applications :

- L'interface HR Service Delivery utilisateur principale vous permet de créer, d'afficher ou de travailler sur un ticket RH dans une vue de formulaire.
- Le HR Service Delivery Espace de travail d'agent (Classic) vous donne la possibilité de créer des espaces de travail personnalisés à partir du Espace de travail d'agent framework.

  Remarque :

  - HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) sera bientôt obsolète. Il sera masqué et ne sera plus disponible pour l'activation, mais continuera d'être pris en charge jusqu'à la sortie de Xanadu. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.
  - Si vous êtes un utilisateur existant de HR Service Delivery Agent Workspace (Classic), vous pouvez migrer vers Agent Workspace for HR Case Management (configurable) pour bénéficier de fonctionnalités et d'options améliorées. Reportez-vous à la section Directives relatives à la migration .

- L'espace de travail d'agent Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) est une version remaniée de l'expérience Agent Workspace classique construite sur une version configurable Générateur d'IU . Cette application regroupe tous les outils dont vous avez besoin dans un seul endroit, ce qui vous permet d'interagir avec les employés, de répondre aux demandes et de résoudre rapidement les problèmes.

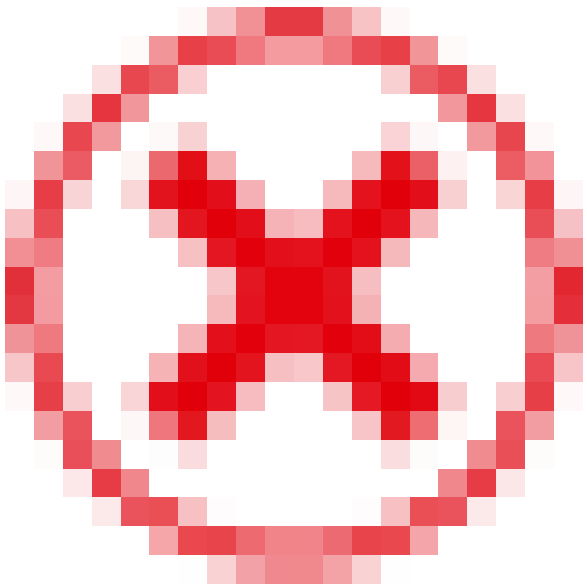
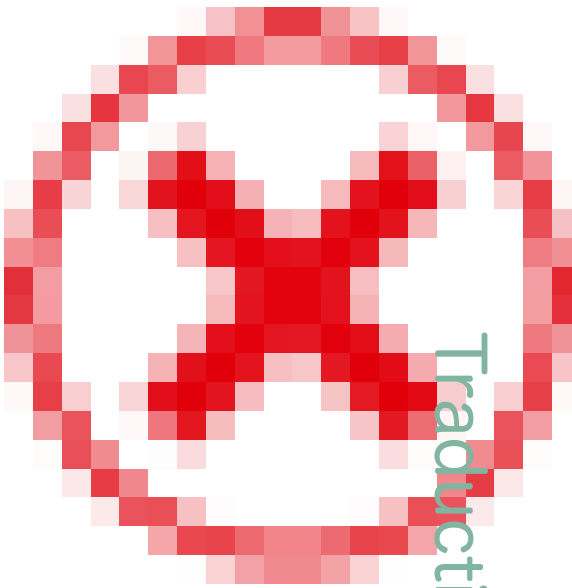
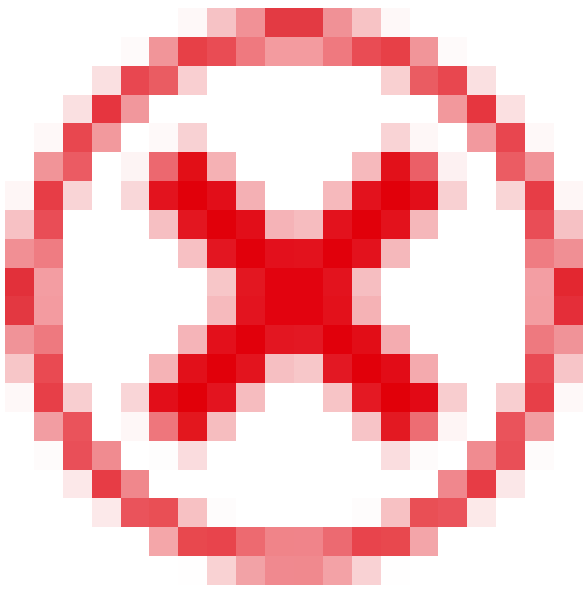
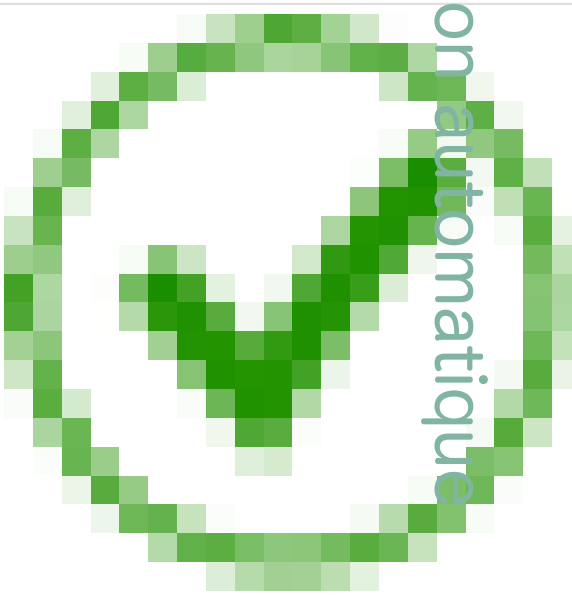
  Remarque :
  Si vous êtes un nouveau client HR Service Delivery, activez l'application Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) à partir du ServiceNow® Store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

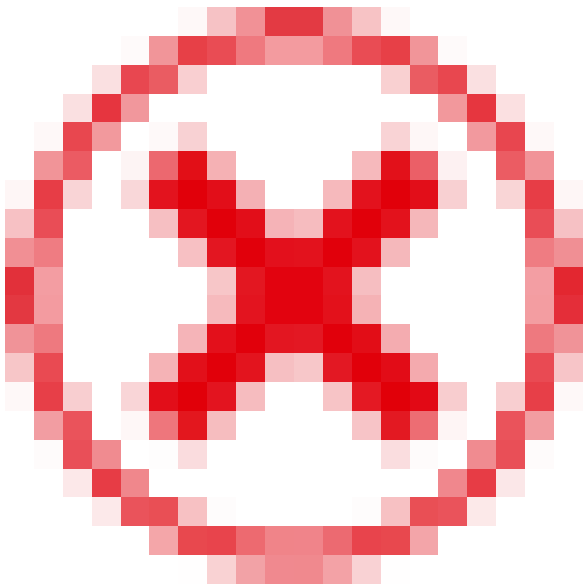
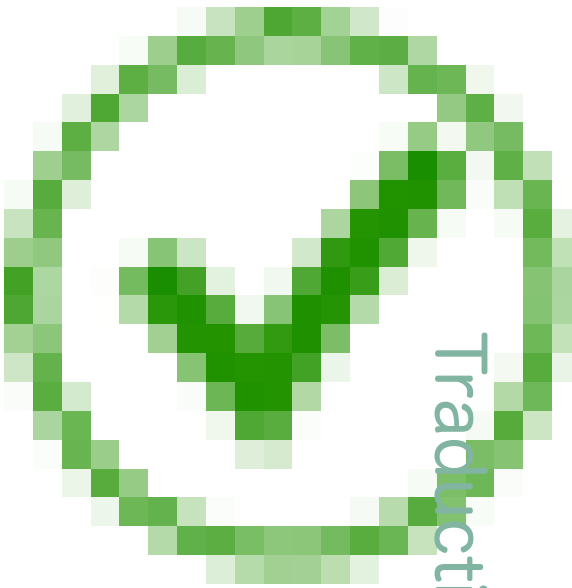
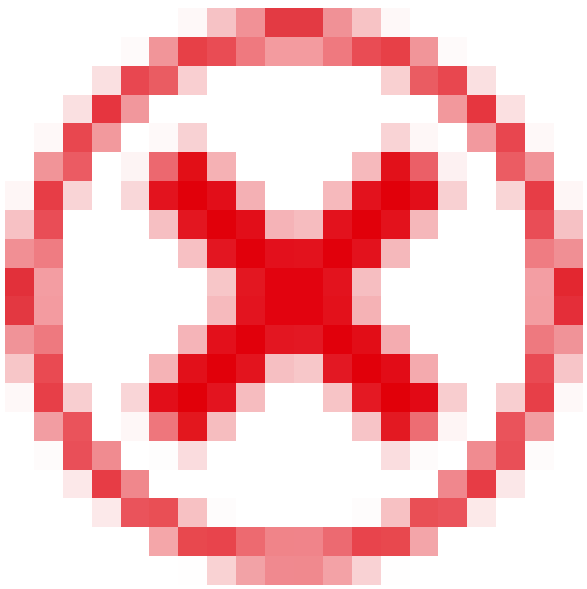
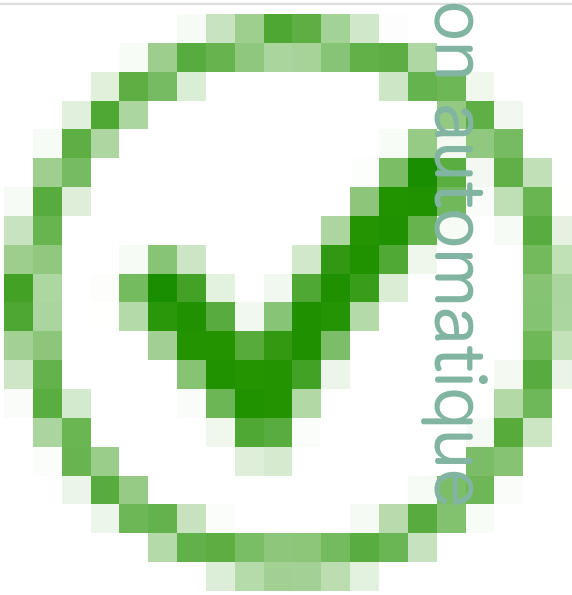
Comparaison des fonctionnalités : interface utilisateur principale HR Service Delivery, HR Service Delivery Agent Workspace (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable)

Disponibilité des fonctionnalités	Interface utilisateur principale HR Service Delivery	HR Service Delivery Agent Workspace (classique)
Personnaliser les pages de destination, d'enregistrement, de liste et de création de tickets		
Vue d'ensemble		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

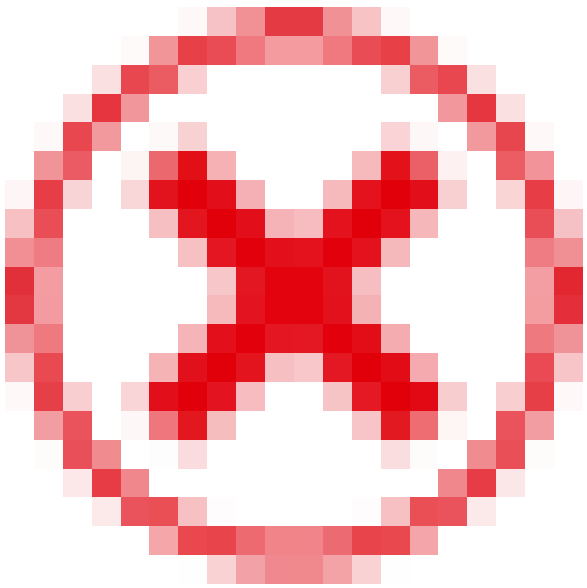
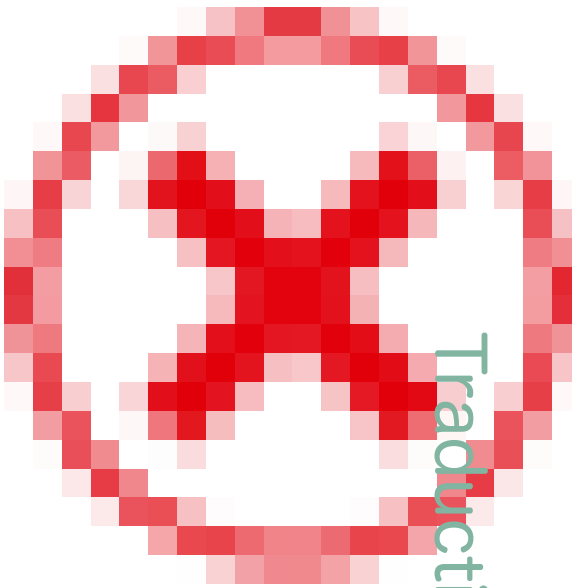
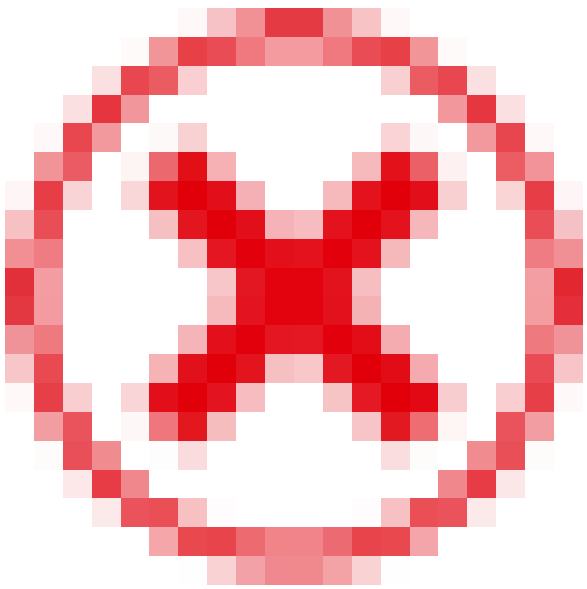
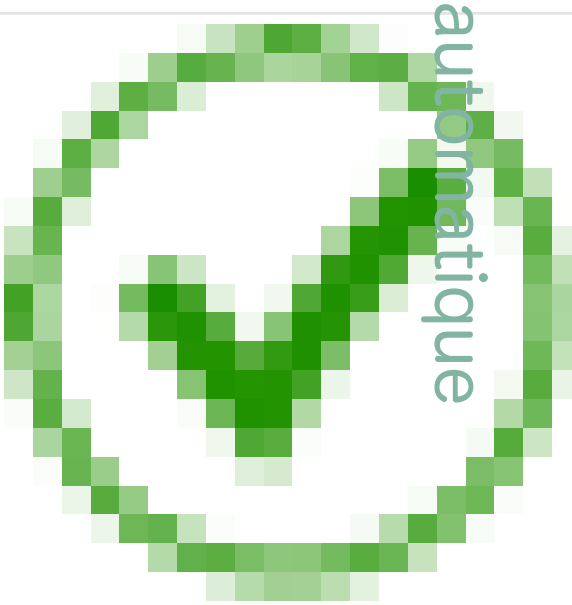
Comparaison des fonctionnalités : interface utilisateur principale HR Service Delivery, HR Service Delivery Agent Workspace (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) (suite)

Disponibilité des fonctionnalités	Interface utilisateur principale HR Service Delivery	HR Service Delivery Agent Workspace (classique)
Intégrer les canaux de communication		
Assistant d'agent		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

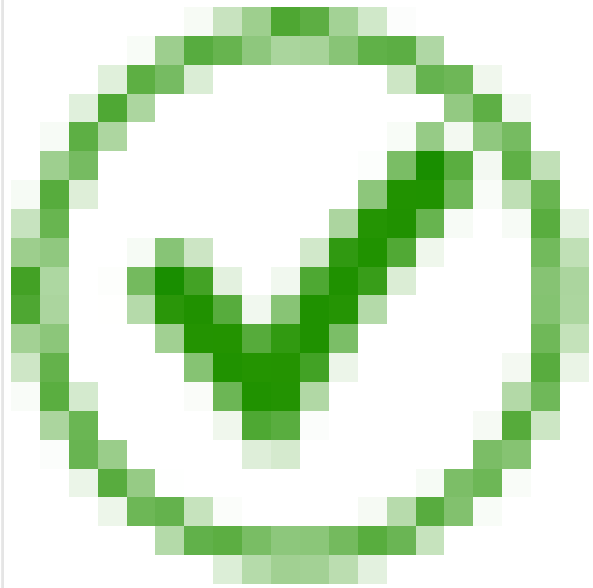
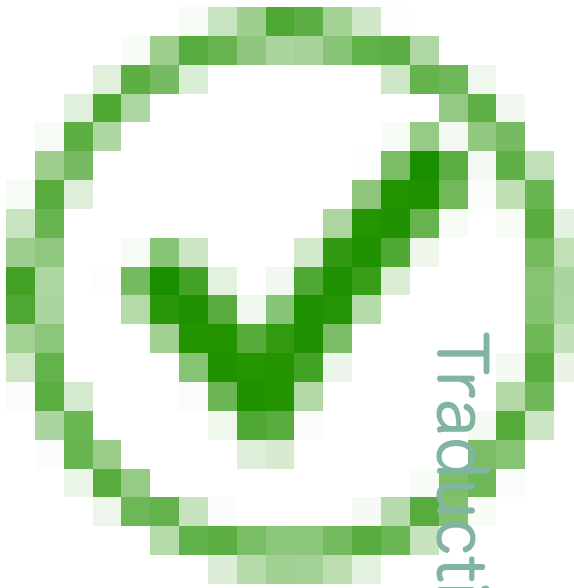
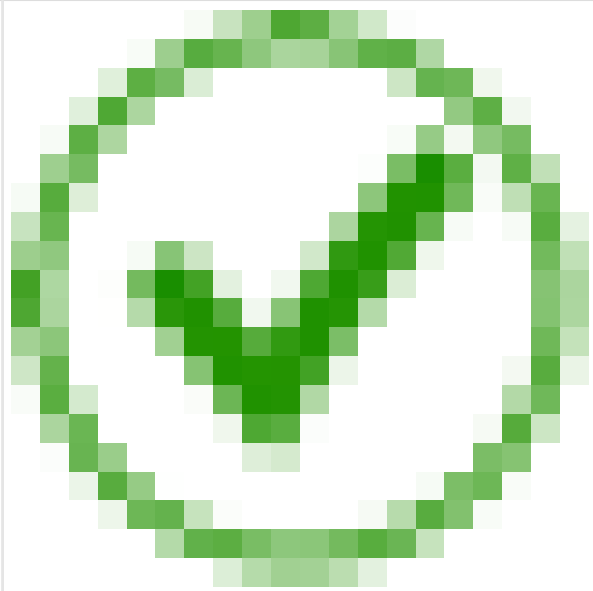
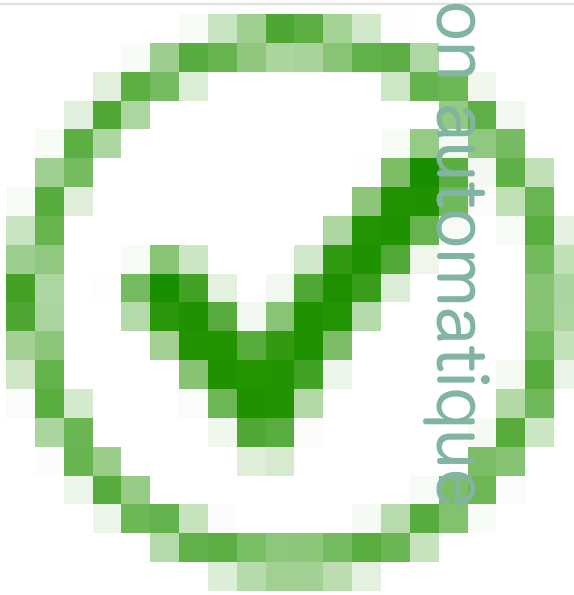
Comparaison des fonctionnalités : interface utilisateur principale HR Service Delivery, HR Service Delivery Agent Workspace (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) (suite)

Disponibilité des fonctionnalités	Interface utilisateur principale HR Service Delivery	HR Service Delivery Agent Workspace (classique)
Tirer parti de Générateur d'IU • Modifier les propriétés du composant • Utiliser des variantes et des audiences • Marques de l'interface utilisateur Next Experience • Configuration de l'application d'un style		
Vue multionglet		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

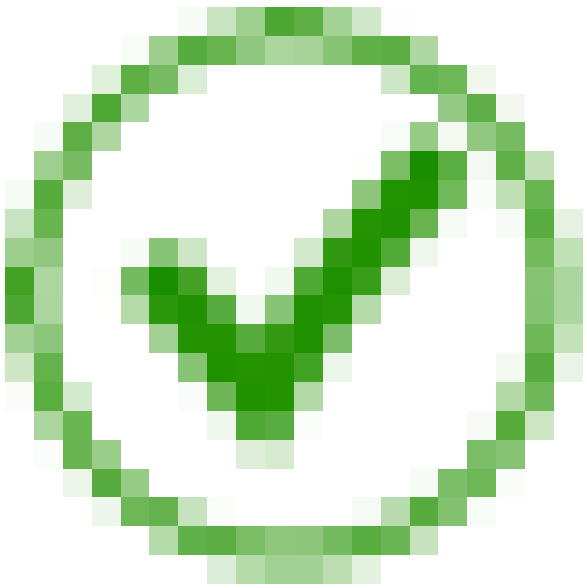
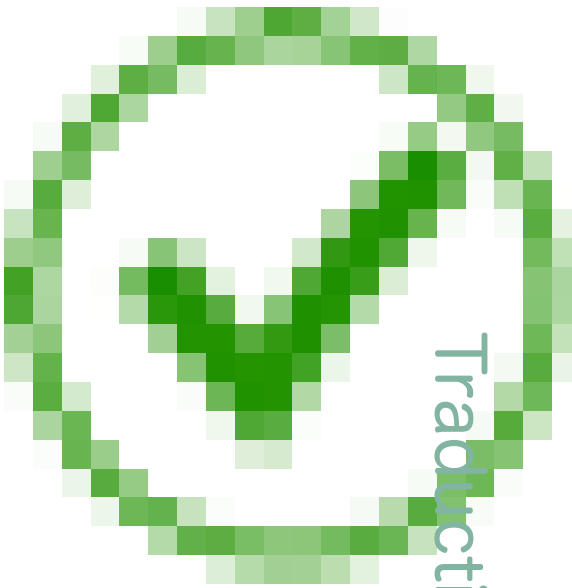
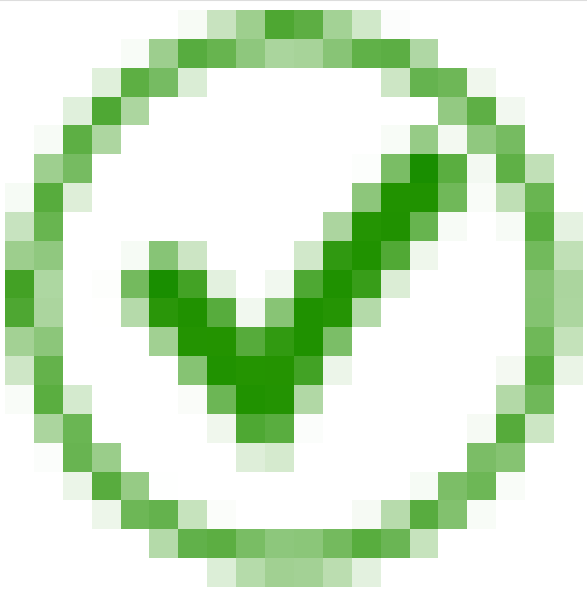
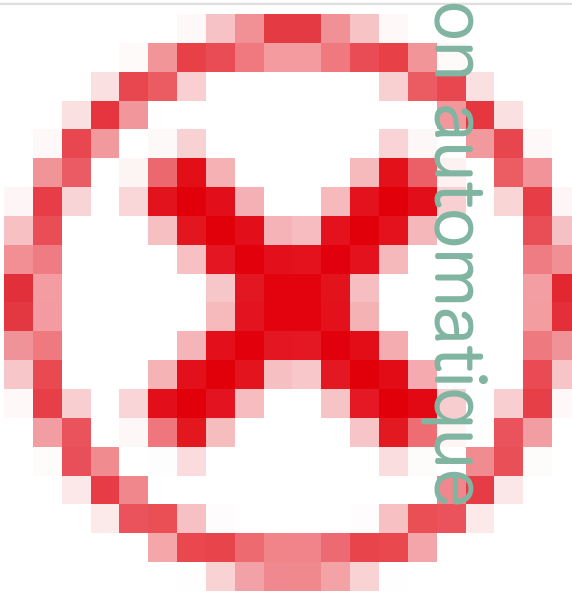
Comparaison des fonctionnalités : interface utilisateur principale HR Service Delivery, HR Service Delivery Agent Workspace (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) (suite)

Disponibilité des fonctionnalités	Interface utilisateur principale HR Service Delivery	HR Service Delivery Agent Workspace (classique)
Affichage par liste		
Vue d'enregistrement		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

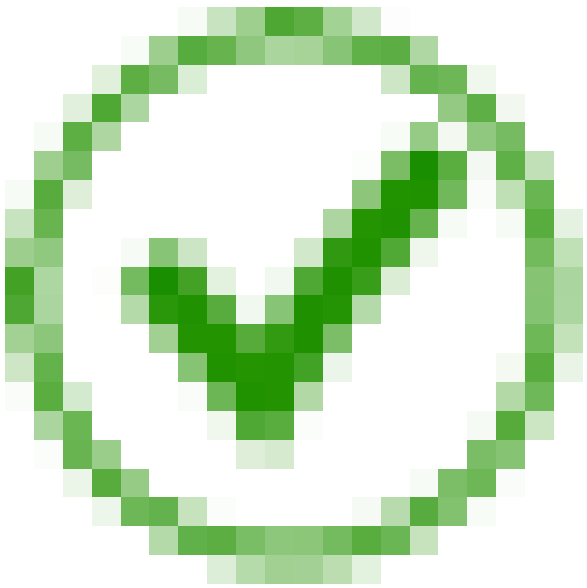
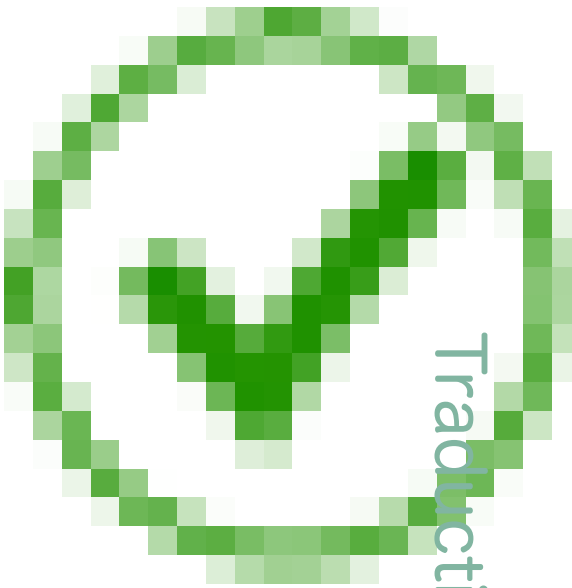
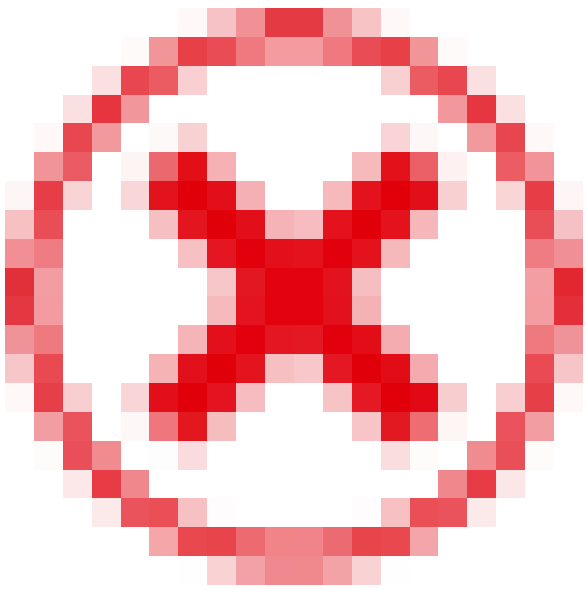
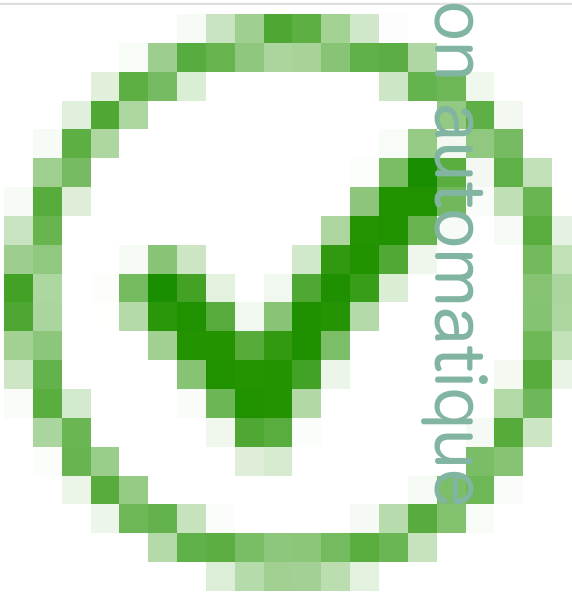
Comparaison des fonctionnalités : interface utilisateur principale HR Service Delivery, HR Service Delivery Agent Workspace (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) (suite)

Disponibilité des fonctionnalités	Interface utilisateur principale HR Service Delivery	HR Service Delivery Agent Workspace (classique)
Création de ticket		
Création de tickets en bloc		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

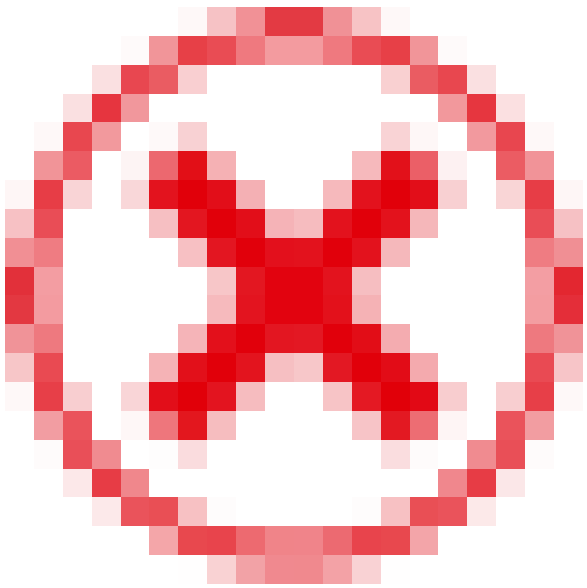
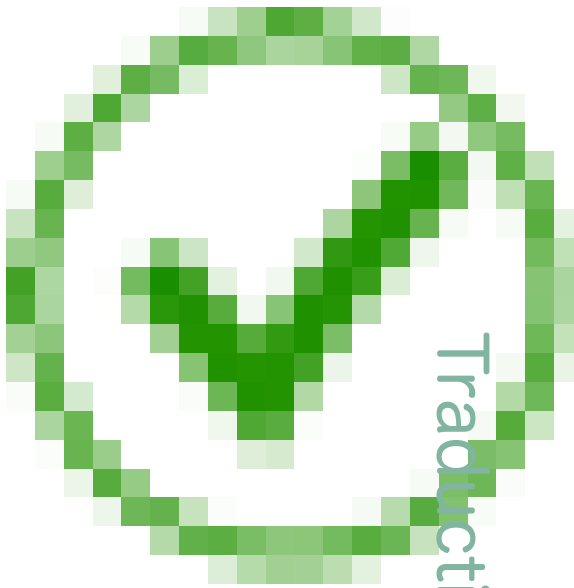
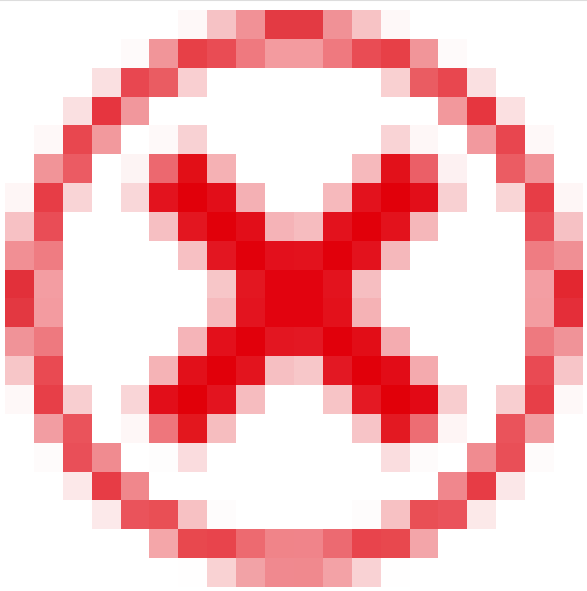
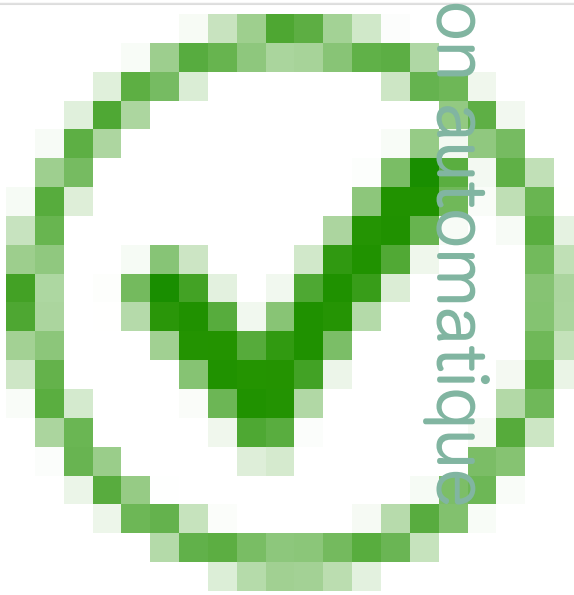
Comparaison des fonctionnalités : interface utilisateur principale HR Service Delivery, HR Service Delivery Agent Workspace (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) (suite)

Disponibilité des fonctionnalités	Interface utilisateur principale HR Service Delivery	HR Service Delivery Agent Workspace (classique)
Ajouter des listes de vérification pour les tickets RH		
Panneau latéral contextuel		 **Remarque :** Seules quelques fonctionnalités sont disponibles dans le panneau latéral contextuel. Pour un nouvel ensemble de fonctionnalités introduit dans le panneau, migrez vers Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

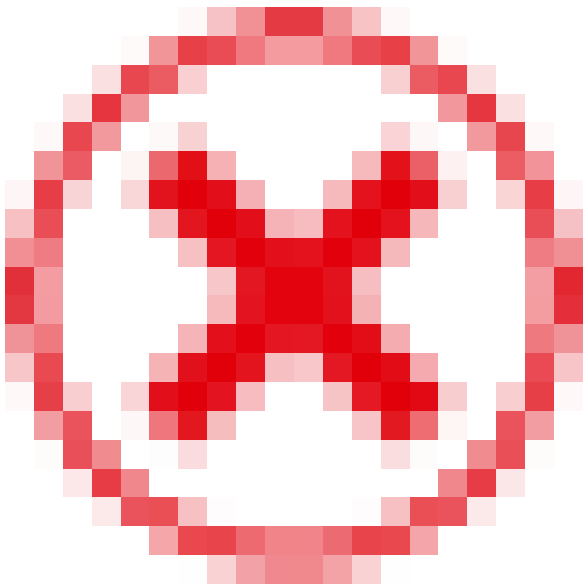
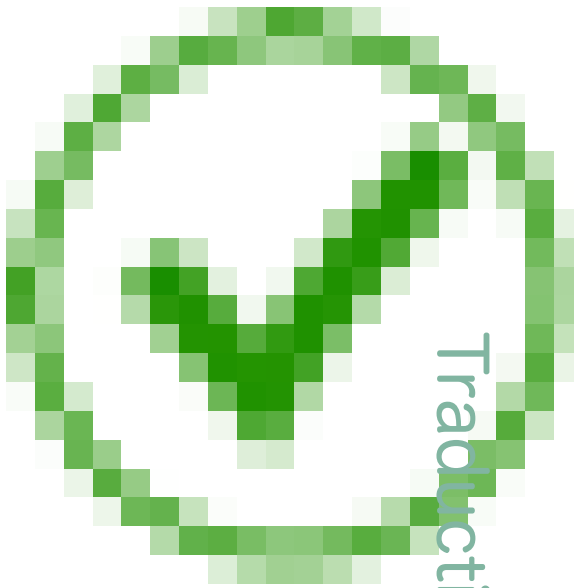
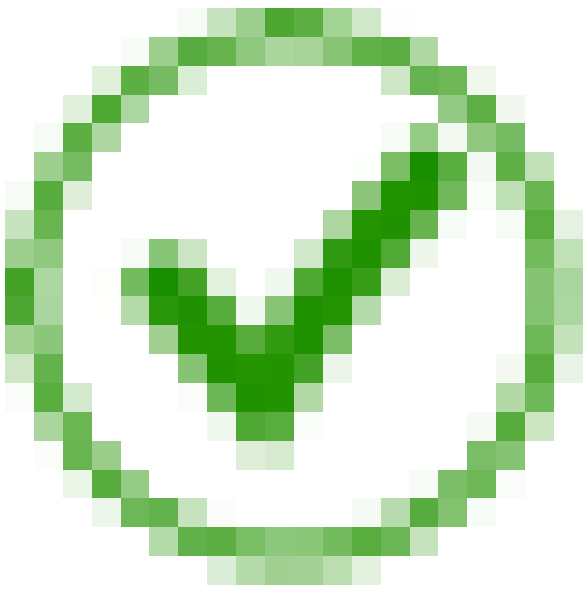
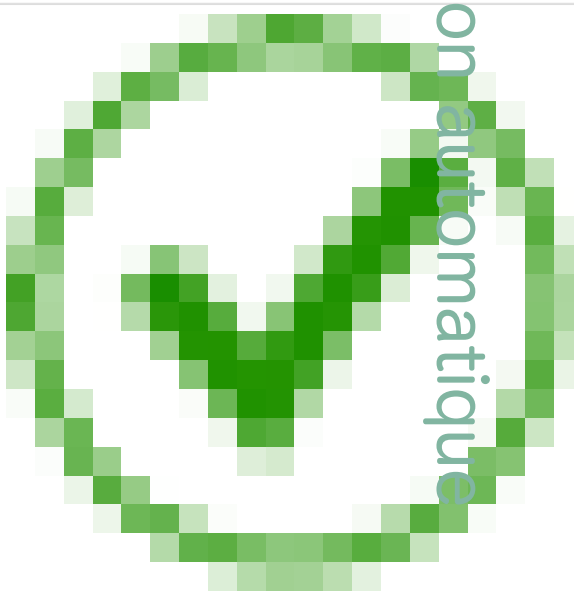
Comparaison des fonctionnalités : interface utilisateur principale HR Service Delivery, HR Service Delivery Agent Workspace (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) (suite)

Disponibilité des fonctionnalités	Interface utilisateur principale HR Service Delivery	HR Service Delivery Agent Workspace (classique)
Créer des rappels pour permettre une communication en temps opportun		
Créer des tickets supplémentaires tout en travaillant sur un ticket RH		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

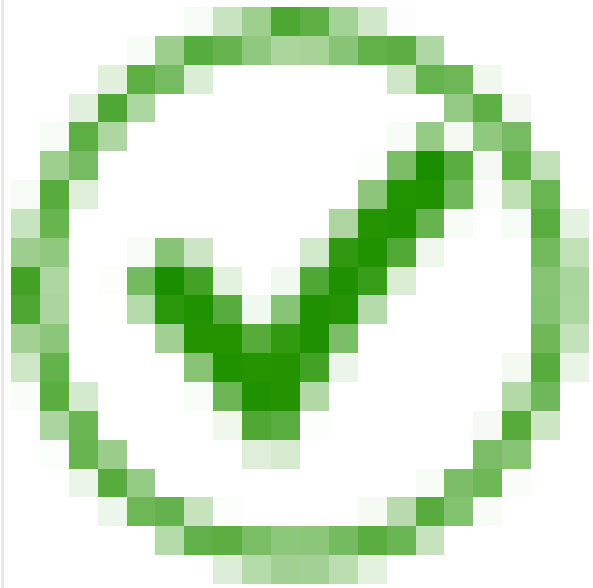
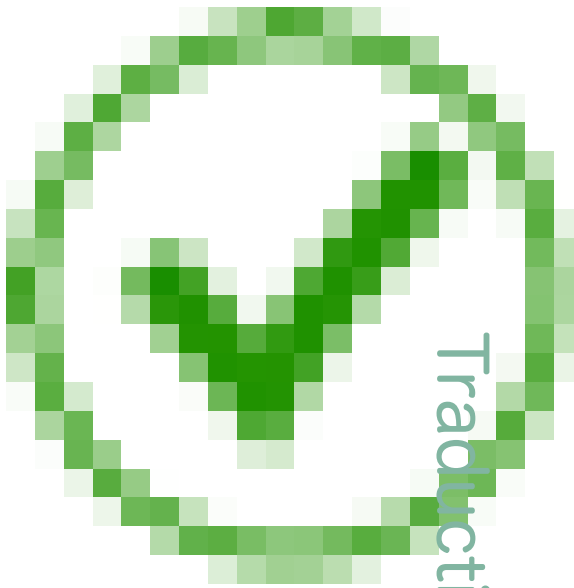
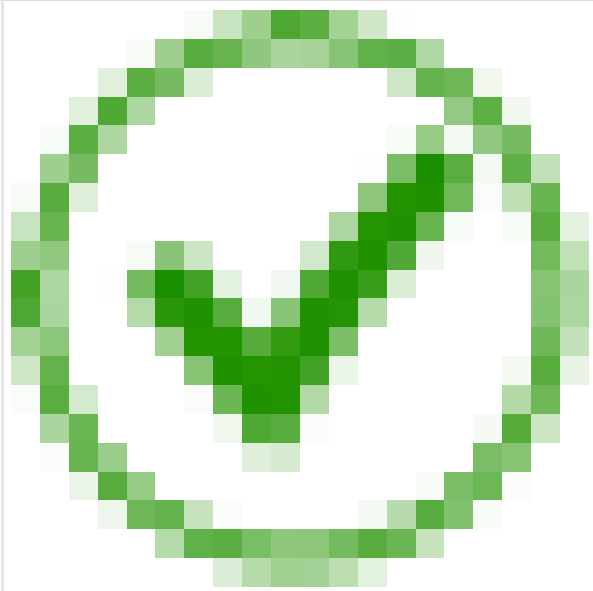
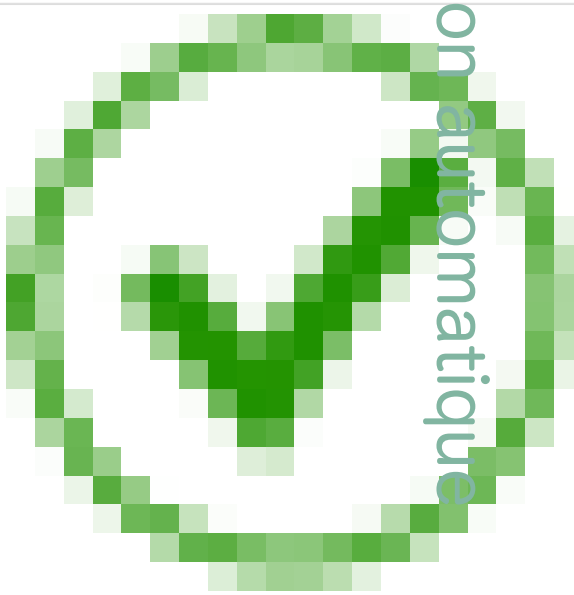
Comparaison des fonctionnalités : interface utilisateur principale HR Service Delivery, HR Service Delivery Agent Workspace (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) (suite)

Disponibilité des fonctionnalités	Interface utilisateur principale HR Service Delivery	HR Service Delivery Agent Workspace (classique)
Fonctionnalité Envoyer un e-mail		
Créer et utiliser des enregistrements d'interaction		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

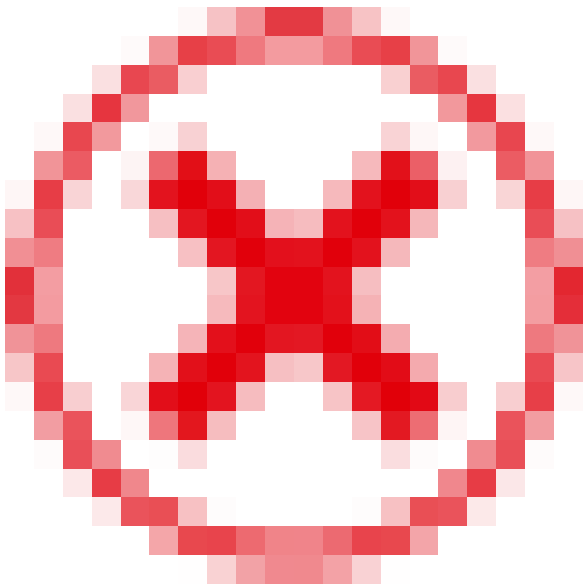
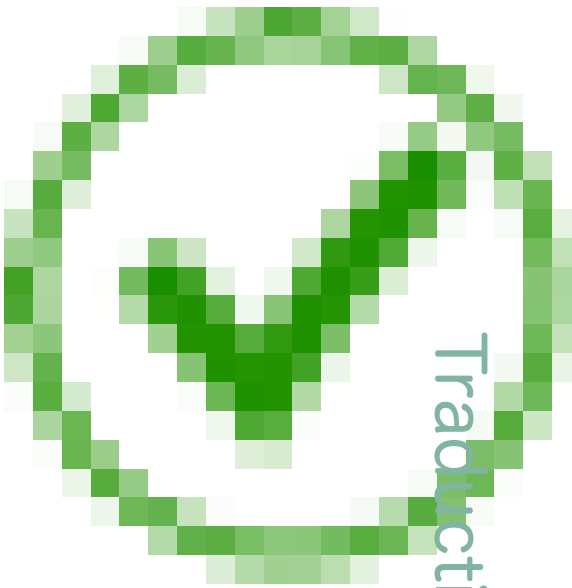
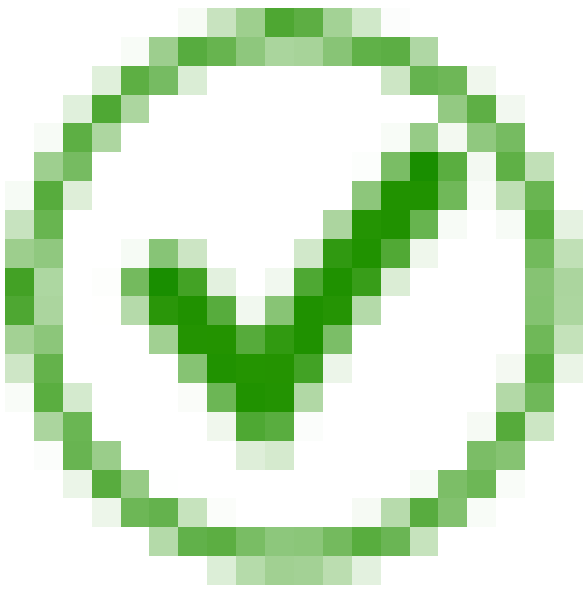
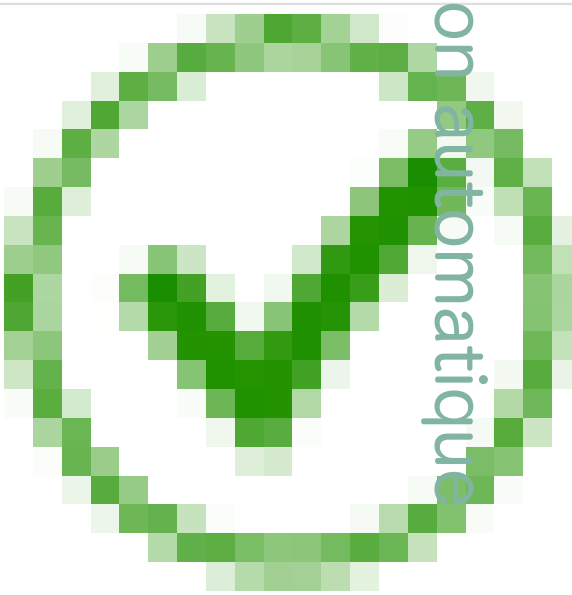
Comparaison des fonctionnalités : interface utilisateur principale HR Service Delivery, HR Service Delivery Agent Workspace (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) (suite)

Disponibilité des fonctionnalités	Interface utilisateur principale HR Service Delivery	HR Service Delivery Agent Workspace (classique)
Personnalisations pilotées par ML		
Prend en charge la gestion des documents d'employés		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

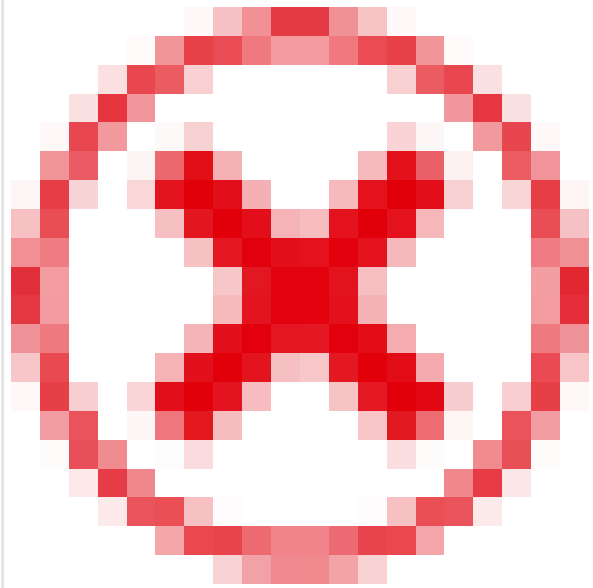
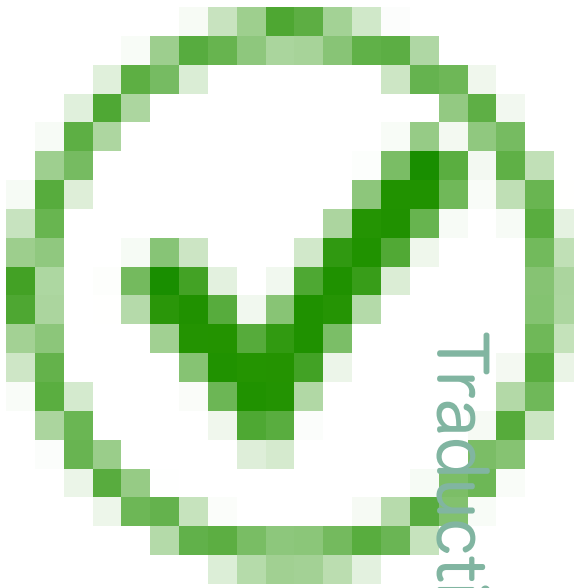
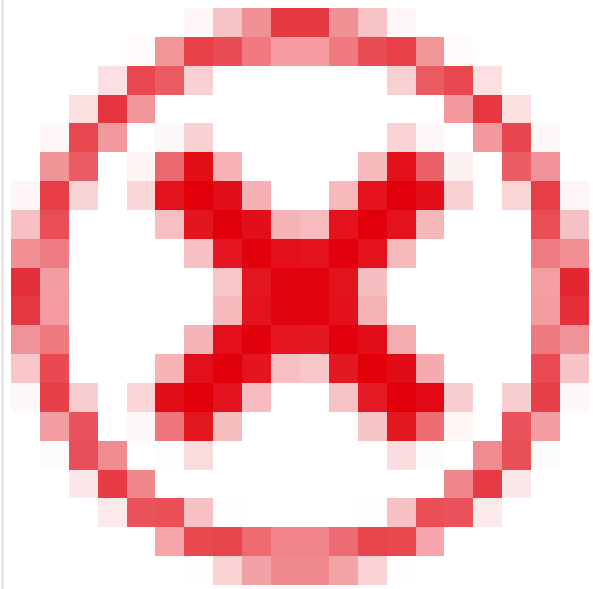
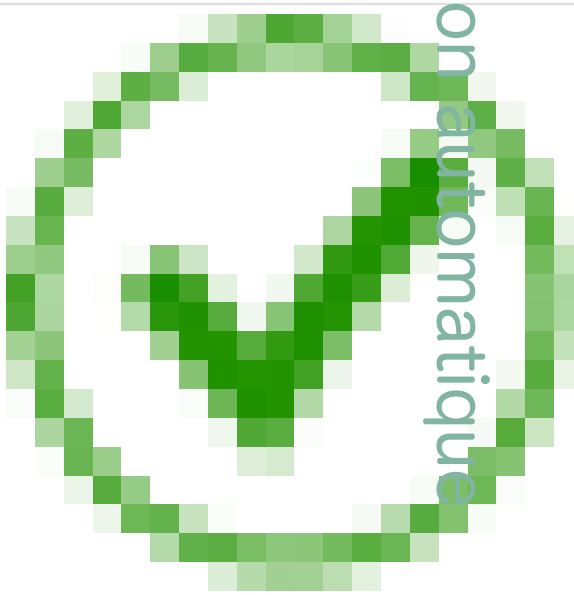
Comparaison des fonctionnalités : interface utilisateur principale HR Service Delivery, HR Service Delivery Agent Workspace (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) (suite)

Disponibilité des fonctionnalités	Interface utilisateur principale HR Service Delivery	HR Service Delivery Agent Workspace (classique)
Chat d'agent		
Afficher les accords sur les niveaux de service (SLA)		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

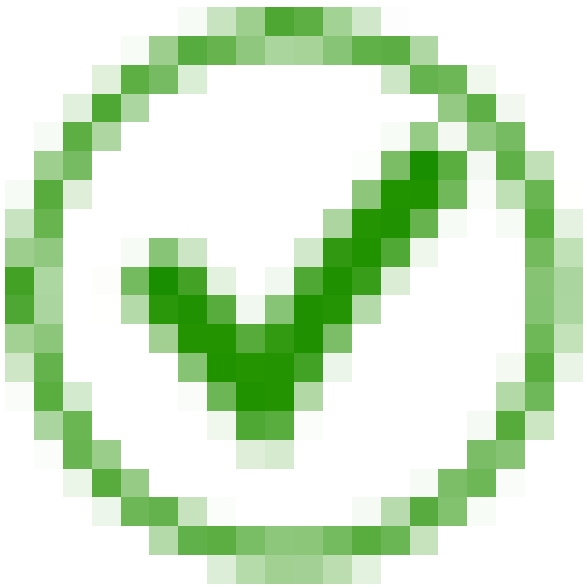
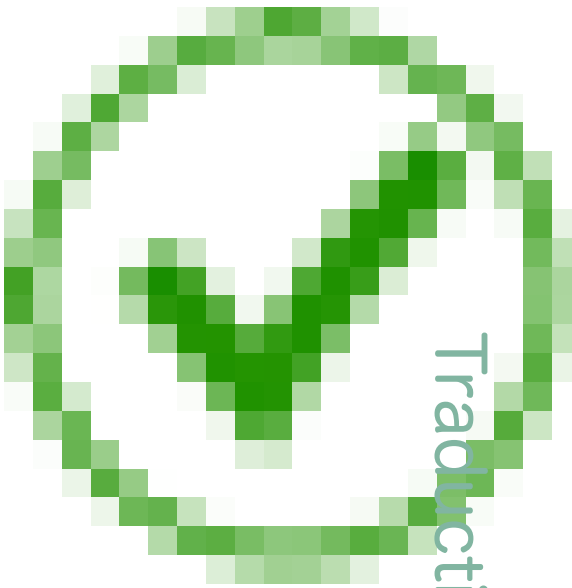
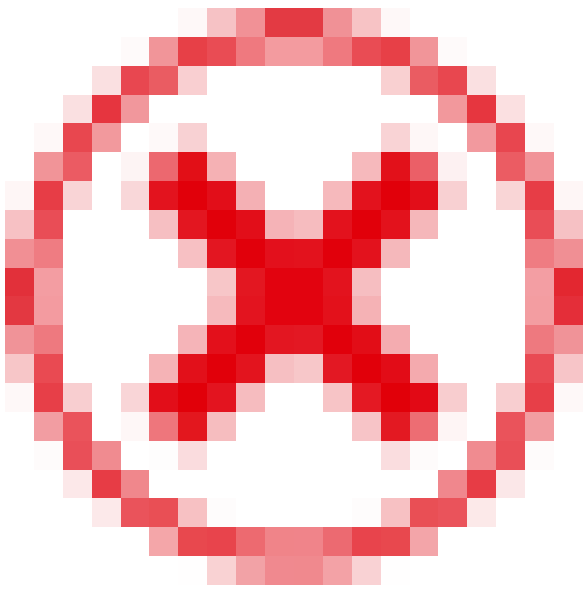
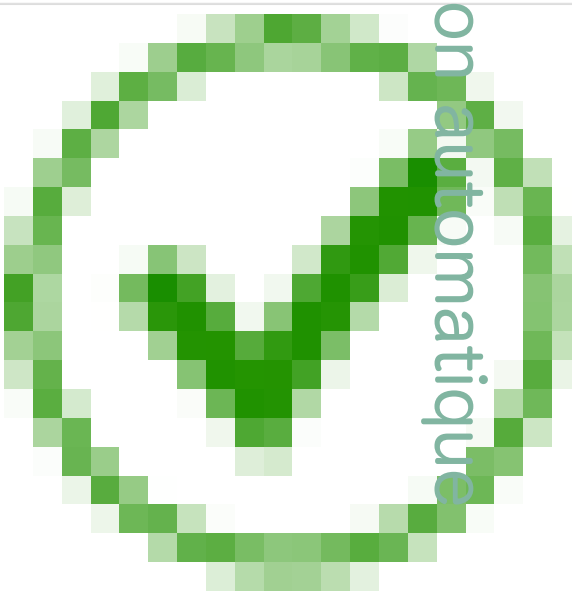
Comparaison des fonctionnalités : interface utilisateur principale HR Service Delivery, HR Service Delivery Agent Workspace (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) (suite)

Disponibilité des fonctionnalités	Interface utilisateur principale HR Service Delivery	HR Service Delivery Agent Workspace (classique)
Prend en charge l'application Conversational SMS Service Channel		
Mes listes personnalisées		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comparaison des fonctionnalités : interface utilisateur principale HR Service Delivery, HR Service Delivery Agent Workspace (classique) et Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH (configurable) (suite)

Disponibilité des fonctionnalités	Interface utilisateur principale HR Service Delivery	HR Service Delivery Agent Workspace (classique)
Modèles de documents		
Modèles de réponses		

Traduction automatique

Premiers pas

Explorer

En savoir plus sur Agent Workspace for HR Case Management.

Configurer

Planifiez et configurez votre implémentation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Référence
Découvrez comment utiliser HR Agent Workspace.	Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH Configuration guidée

La configuration guidée vous permet de configurer Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH vos agents afin qu'ils puissent accéder aux tickets, aux tâches et aux communications RH à partir d'un seul emplacement.

Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH Guided Setup explique comment démarrer la configuration. La rubrique organise également les activités de configuration en catégories. Réalisez les activités dans chacune des catégories pour personnaliser l'espace de travail de votre organisation de ressources humaines. Chaque catégorie fournit des informations comme des conseils de planification, des étapes de pré-configuration et des liens vers des informations utiles. Chaque catégorie fournit également des liens vers les pages de votre instance où vous effectuez la configuration.

Pour accéder à Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH la configuration guidée, accédez à **Gestion des tickets RH** et sélectionnez Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH Configuration guidée. Sélectionnez le bouton **Démarrer** sur la page de destination pour démarrer la configuration.

Sur la Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH page Configuration guidée, vous verrez une liste de différentes catégories. Sélectionnez le bouton **Mise en route** sous chaque catégorie pour démarrer la configuration.

Pour plus d'informations sur **la configuration guidée**, consultez Utilisation de la configuration guidée .

Explorer Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Utilisez cette option Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH pour gérer les demandes RH de vos employés à partir d'un seul endroit.

La page d'accueil est le point de départ de l'exploration Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH. Sur le côté gauche, vous verrez une liste d'icônes. Vous pouvez accéder à ces icônes depuis n'importe quel écran.

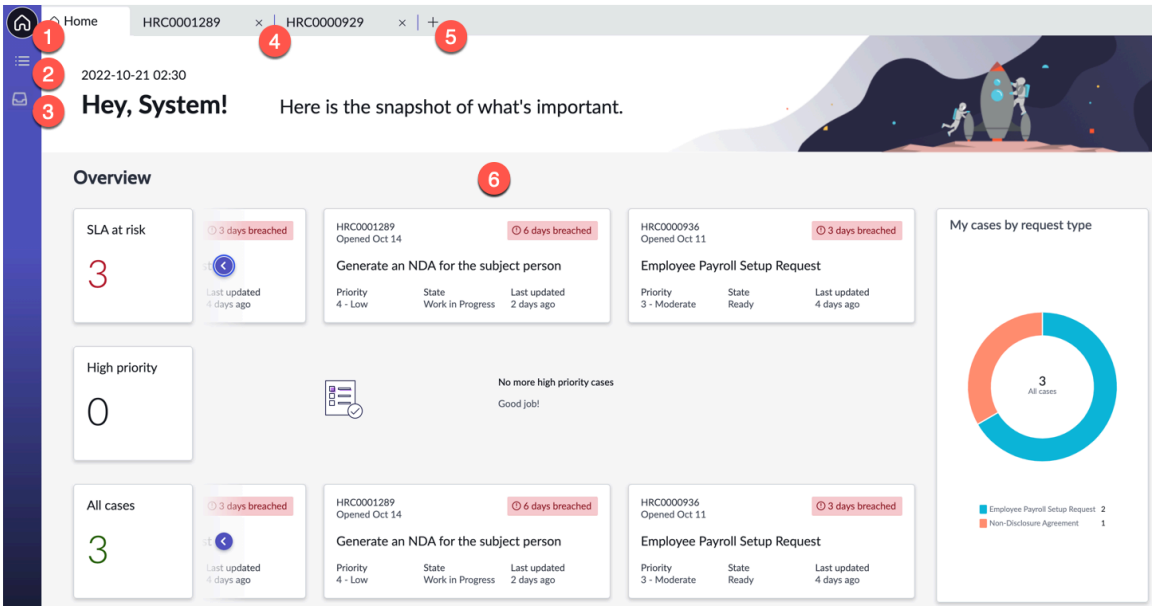
La page d'accueil affiche les tickets de priorité élevée, ceux avec un risque de violation des accords sur les niveaux de service (SLA) et ceux avec des changements récents.

Les informations relatives aux équipes auxquelles vos agents RH appartiennent se trouvent sous la section Vue d'ensemble.

Le bas de la page de destination fournit des informations sur la société, des liens et les outils disponibles. Cette section fait partie de Livraison de contenu. Pour plus d'informations, consultez Bibliothèque de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Numéro	Éléments d'Agent Workspace	Description
1	Icône Accueil	La page d'accueil vous donne une vue d'ensemble de votre travail en un coup d'œil. Elle vous fournit des informations qui peuvent vous aider à décider des mesures à prendre en premier, comme les tickets RH et les éléments qui affectent votre équipe.
2	Icône Listes	Les listes vous permettent de voir tous les tickets RH. Vous pouvez filtrer et trier en fonction de ce qui est pertinent pour vous. Sélectionnez ce bouton pour afficher une liste des tickets, des interactions, des tâches RH, etc. Pour plus d'informations, consultez Listes dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
3	Icône de boîte de réception	Boîte de réception qui contient les tickets RH qui vous sont affectés. Les conversations de messagerie instantanée et les interactions apparaissent également dans la boîte de réception de l'agent. Pour en savoir plus sur l'utilisation de la messagerie instantanée, consultez la rubrique Utilisation de la messagerie instantanée dans HR

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Numéro	Éléments d'Agent Workspace	Description
		Service Delivery Espace de travail d'agent. Vous pouvez également indiquer si vous êtes : • Disponible • Hors ligne • Absent Pour plus d'informations, consultez Travail à partir de la boîte de réception de l'agent . **Remarque :** Nécessite l'activation des modules d'extension Advanced Work Assignment (com.glide.awa) et Chat d'agent (com.glide.interaction.awa). Pour plus d'informations, voir Vue d'ensemble d'Advanced Work Assignment (AWA) pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent .
4	Onglets	Les onglets affichent des listes, des numéros de tickets RH et l'icône Ajouter. Si vous passez le curseur sur un numéro de ticket RH, d'autres informations relatives à un ticket s'affichent, par exemple, la description du ticket, du service RH et de la personne concernée. Lorsque plusieurs onglets sont ouverts, le numéro de ticket ne s'affiche que sur l'onglet par défaut. Toutefois, vous pouvez également configurer les informations que vous souhaitez afficher dans l'onglet. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'étiquette de l'onglet dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Numéro	Éléments d'Agent Workspace	Description
5	Ajouter une icône	Sélectionnez cette option pour créer instantanément l'un des éléments suivants : • **Créer un ticket RH**. Pour en savoir plus, consultez Créer un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH. • **Créez une interaction**. Une interaction se fait lorsqu'un employé contacte un agent RH et que vous souhaitez vous assurer que l'interaction est documentée et capturée. Pour plus d'informations, consultez Utilisation des interactions dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
6	Tableau de bord	Affiche une représentation graphique des données basées sur l'ensemble des tickets RH. Utilisez ce tableau de bord pour comprendre les tickets à traiter en priorité ou l'état du SLA (Service Level Agreement), les informations générales et les annonces, etc.

Configurer Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Configurez Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH cette configuration pour que vos agents puissent communiquer avec vos employés, répondre aux questions, créer des tickets et résoudre des problèmes.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

- Installez l'application Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH [com.sn_hr_agent_ws].
- Configurez les composants suivants :
  - L'acheminement et les canaux de communication.
  - Les composants et paramètres supplémentaires spécifiques à HR Service Delivery.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les formulaires dans l'espace de travail. Consultez Personnaliser les champs d’un formulaire dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
- La configuration de l'espace de travail. Consultez Configuring Configurable Workspace .

Rôles installés

En installant l'espace de travail configurable de HR Service Delivery [com.sn_hr_agent_ws], vous installez les rôles suivants :

Titre du rôle RH [name]	Description	Contient des rôles d'espace de travail
Responsable des RH [sn_hr_core.manager]	Accorde l'accès à l'ensemble des tickets, profils et informations sécurisées des RH. Avec ce rôle, vous pouvez gérer les listes et les Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH catégories. Ce rôle contient un rôle élevé : administrateur de liste d'espaces de travail. Pour plus d’informations sur les rôles élevés, consultez Rôles avec privilèges élevés . Le rôle d’utilisateur d’espace de travail [workspace_user] vous permet d’accéder aux interactions et d’en Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH créer et d’y accéder.	Administrateur de liste d'espaces de travail [workspace_list_admin] Utilisateur d'espaces de travail [workspace_user]
Rédacteur de tickets RH [sn_hr_core.case_writer]	Accorde l'accès en écriture à tous les tickets RH. Avec ce rôle, vous pouvez consulter Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH , consulter, créer et travailler sur des tickets existants. Vous pouvez également accéder à toutes les zones de Case and Knowledge Management. Ce rôle contient le rôle d'utilisateur d'espaces de travail, qui vous permet d'effectuer des transferts de file d'attente d'interaction et d'agent d'interaction.	Utilisateur d'espaces de travail [workspace_user] Agent d'interaction [interaction_agent]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle RH [name]	Description	Contient des rôles d'espace de travail
Agent RH [sn_hr_core.basic]	Accorde aux agents RH de base l'accès aux Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH modules. Ce rôle contient le rôle d'agent Advanced Work Assignment [awa_agent], qui permet à un agent RH de travailler sur les interactions avec les clients et de gérer la charge de travail sur plusieurs canaux de service.	• Agent Advanced Work Assignment [awa_agent] • Pour afficher tous les rôles contenus dans le rôle d'agent RH [sn_hr_core.basic], consultez Composants installés avec Case and Knowledge Management.
Gestionnaire de contenu d'espace de travail [sn_cd.workspace_content_manager]	Vous permet de planifier le contenu dans l'espace de travail. • Le rôle uxframework_user vous permet de parcourir la bibliothèque d'enregistrements de composants UX et d'y effectuer des sélections, afin de définir un champ de référence de composant sur n'importe quelle table accessible. • Le rôle sn_cd.content_manager accorde l'accès à Publication de contenu. ◦ Le rôle sn_esign.config_manager peut gérer les configurations de signatures électroniques. ◦ Le rôle sn_cd.content_approver peut approuver le contenu qui doit s'afficher sur Centre des employés.	• Utilisateur UX Framework [uxframework_user] • Responsable de contenu Livraison de contenu [sn_cd.content_manager] ◦ Responsable de configuration des signatures électroniques [sn_esign.config_manager] ◦ Approbateur Livraison de contenu [sn_cd.content_approver]
Administrateur HR Workspace [sn_hr_agent_ws.admin]	Vous permet de configurer tous les aspects de Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH. Le rôle workspace_admin vous permet de configurer Espace de travail d'agent	Administrateur d'espace de travail [workspace_admin] • Administrateur de messagerie instantanée [chat_admin] • Concepteur UX Framework [uxframework_designer] • Utilisateur Agent Workspace [agent_workspace_user]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle RH [name]	Description	Contient des rôles d'espace de travail
	• Le rôle chat_admin administre les tables de messagerie instantanée. • Le rôle uxframework_designer a un accès en écriture aux enregistrements d'éléments de page UX pour la conception d'interfaces utilisateur. • Le rôle agent_workspace_user vous permet d'effectuer des transferts de file d'attente d'interaction et d'agent d'interaction. • Le rôle sn_agent_recommend.recommendation_admin gère les configurations de recommandations d'Assistant d'agent. • Le rôle interaction_admin vous permet d'administrer Interaction Management System. • Le rôle workspace_list_admin vous permet de gérer les listes et les catégories d'espaces de travail. • Le rôle ui_action_admin vous permet de gérer les actions d'interface utilisateur. • Le rôle ui_builder_admin fournit l'autorisation permettant d'utiliser les API du générateur d'interface utilisateur, afin que vous puissiez créer, mettre à jour, lire et supprimer des pages UX. • Le rôle uxframework_user vous permet de parcourir la bibliothèque d'enregistrements de composants UX et d'y effectuer des sélections, afin de définir un champ de référence de composant	• Administrateur de recommandation d'agent [sn_agent_recommend.recommendation_admin] • Administrateur d'interaction [interaction_admin] • Administrateur de liste d'espaces de travail [workspace_list_admin] • Administrateur d'action d'interface utilisateur [ui_action_admin] • UI Builder admin [ui_builder_admin] • Utilisateur UX Framework [uxframework_user] • Analyseur de similarité [sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin] • Administrateur de formulaire [form_admin] • Personnaliser un formulaire [personalize_form] • Administrateur de notification d'interface utilisateur [ui_notification_admin]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle RH [name]	Description	Contient des rôles d'espace de travail
	sur n'importe quelle table accessible. • Le rôle sn_intel_analyzer.similarity _analyzer_admin vous permet d'administrer l'analyseur de similarité. L'analyseur de similarité définit les modèles et les tendances qui peuvent vous aider à résoudre un enregistrement. • Le rôle form_admin gère les formulaires, les sections de formulaires et les éléments de sections. • Le rôle personalize_form vous permet de personnaliser des formulaires. • Le rôle ui_notification_admin vous permet de configurer des déclencheurs de notification.	

Installer Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Installez Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH à partir de la ServiceNow boutique.

Avant de commencer

Accéder à la page ServiceNow Boutique et téléchargez l'application Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Accéder à **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Configuration guidée de l'espace de travail configurable RH**. Réalisez les activités dans chacune des catégories pour personnaliser l'espace de travail de votre organisation.

Approbations RCA dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Après l'installation ou la mise à niveau vers la dernière Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH version à partir de , des messages d'approbation d'accès restreint pour ServiceNow Storel'appelant (RCA) peuvent s'afficher dans HR Agent Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Installez l'application Agent Workspace for HR Case Management. Les RCA générés après l'installation présentent l'état Demandé et vous devez les marquer manuellement comme Autorisé, ce qui peut prendre un certain temps.

Pour automatiser les approbations RCA pour un enregistrement, vous pouvez exécuter le script d'approbation des RCA en masse de HR Agent WS lorsque le champ d'application source est l'application Agent Workspace for HR Case Management. Téléchargez le fichier d'approbation des RCA en masse de HR Agent WS à partir de ServiceNow Store.

Procédez comme suit :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis sélectionnez **Importer XML**.
3. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier XML que vous avez téléchargé.
4. Recherchez l'enregistrement du script d'approbation des RCA en masse de HR Agent WS.
5. Cliquez sur **Exécuter le script** pour approuver tous les RCA demandés.

   Remarque :
   Le script correctif RCA peut approuver les RCA qui existent au moment de l'exécution. Après avoir exécuté le script RCA (si vous installez Document Templates à partir du ServiceNow Store, les modules d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events et Human Resources Scoped App: Employee Relations), réexécutez le script RCA pour approuver les nouveaux RCA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générateur d'IU pour Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Permet Générateur d'IU de créer des pages à l'aide de Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH Next Experience et de composants Web personnalisés.

Pour plus d'informations sur Générateur d'IU, voir UI Builder .

Créer une variante de page de destination

Créez une variante de votre page de destination afin de créer une expérience de portail personnalisée pour vos utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_agent_ws.admin et sn_hr_core.basic

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Le générateur d'IU pour Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez **Page de destination par défaut**.
3. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.

4. Sélectionnez **Dupliquer**.

   Si l'action **Dupliquer** dans la colonne **Actions** n'est pas sélectionnable et qu'un message sur un périmètre de l'application différent s'affiche, sélectionnez le bouton **Modifier dans le périmètre d'origine** .

5. Saisissez le nom de votre variante.
6. **Facultatif :** Définissez qui peut consulter votre page en sélectionnant **Ajouter une audience** et en sélectionnant ou en définissant l'audience.
   Pour plus d'informations, consultez Learn about audiences .
7. Sélectionnez **Créer**.
8. Dans le champ **Ordre** , définissez l'ordre de la variante sur une valeur inférieure à celle de la page de destination par défaut.
   L'ordre de la variante définit la copie à utiliser.

Exemple de configuration de page de destination

Découvrez comment configurer une page de destination à l'aide d'un exemple de processus de configuration.

Avant de commencer

Créez une variante de votre page de destination. Pour plus d'informations, consultez Créer une variante de page de destination.

Rôle requis : sn_hr_agent_ws.admin et sn_hr_core.basic

Traduction automatique

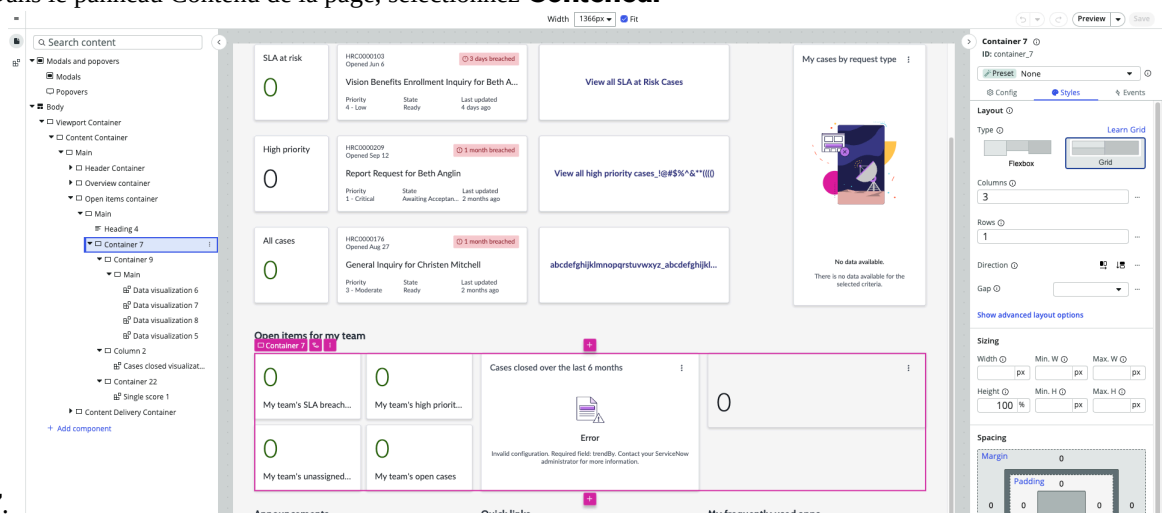
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'exemple de configuration montre comment configurer un rapport **Tickets RH fermés dans la dernière semaine** à côté du rapport **Tickets fermés au cours des 6 derniers mois sur une** page de destination.

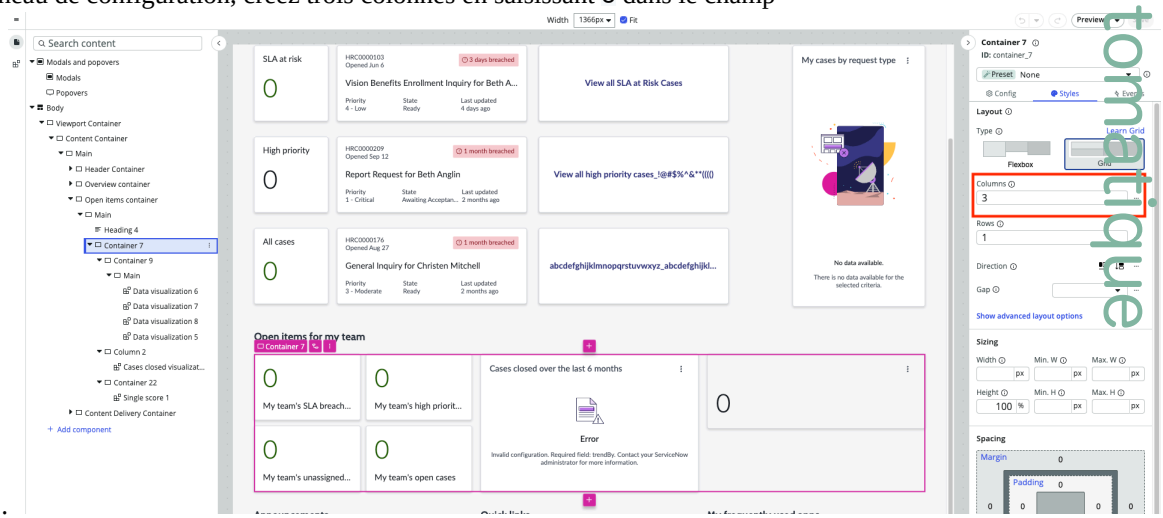
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Le générateur d'IU pour Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez votre variante.
3. Sélectionnez l'onglet **Éditeur** s'il n'est pas déjà sélectionné.
4. Dans le panneau Contenu de la page, sélectionnez **Conteneur**



7.

5. Dans le panneau de configuration, créez trois colonnes en saisissant 3 dans le champ



Colonnes .

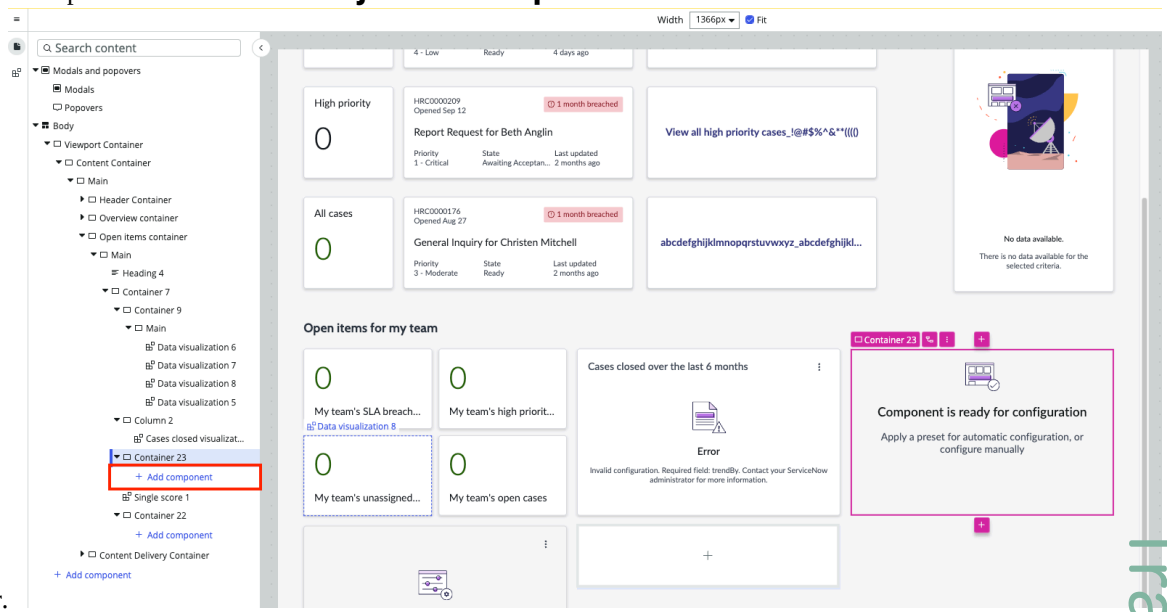
6. Sélectionnez l'icône Plus (⋮) en regard **de la colonne 2**.
7. Sélectionnez **Ajouter après**.
8. Sélectionnez l'onglet **Composants** , puis **Conteneur**.

   Un conteneur est une zone de la page dans laquelle vous ajoutez des informations, des images ou des fonctionnalités (vos composants). Vous pouvez avoir plusieurs conteneurs sur une page, imbriquer des conteneurs dans des conteneurs et inclure plusieurs composants dans les conteneurs.

Traduction automatique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Ajoutez un composant en sélectionnant **+Ajouter un composant** sous le conteneur.

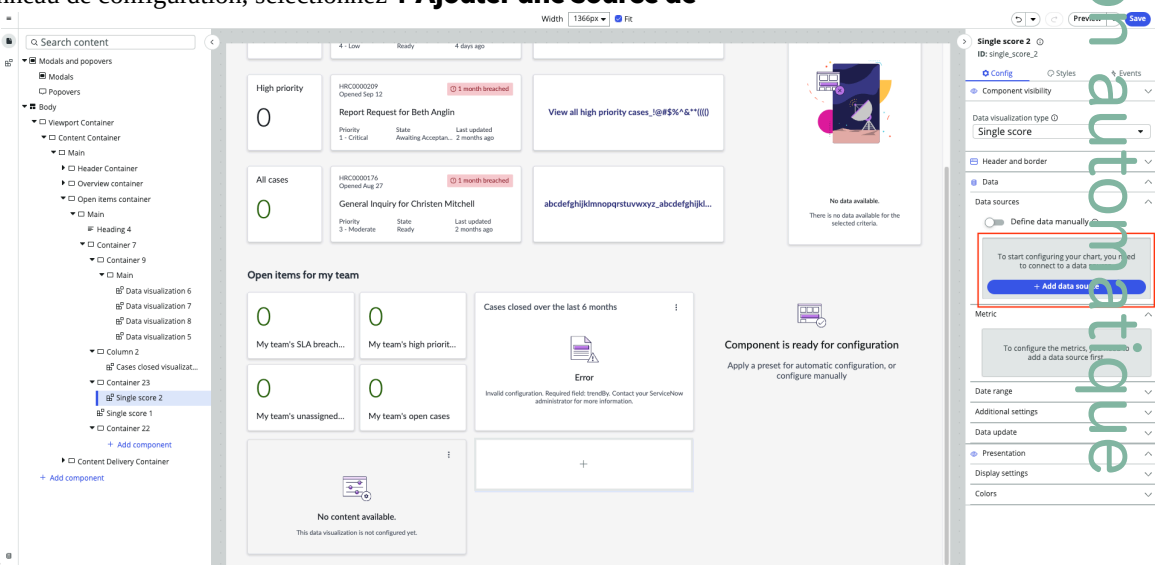


Cet exemple utilise **le conteneur 23**.

10. Sélectionnez le composant **Visualisation des données** .

11. Ajoutez une source de données.

    a. Dans le panneau de configuration, sélectionnez **+ Ajouter une source de données**.



    b. Dans le champ **Sélectionner une source** , entrez Ticket RH.

    c. Sélectionnez la table **sn_hr_core_case** .

    d. Sélectionnez **+Ajouter des conditions personnalisées**.

    e. Ajoutez une condition avec les valeurs suivantes :

    - Sélectionner le champ : Groupe d'affectation
    - Sélectionner un opérateur : is(dynamic)
    - Entrez la valeur : Un de mes groupes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

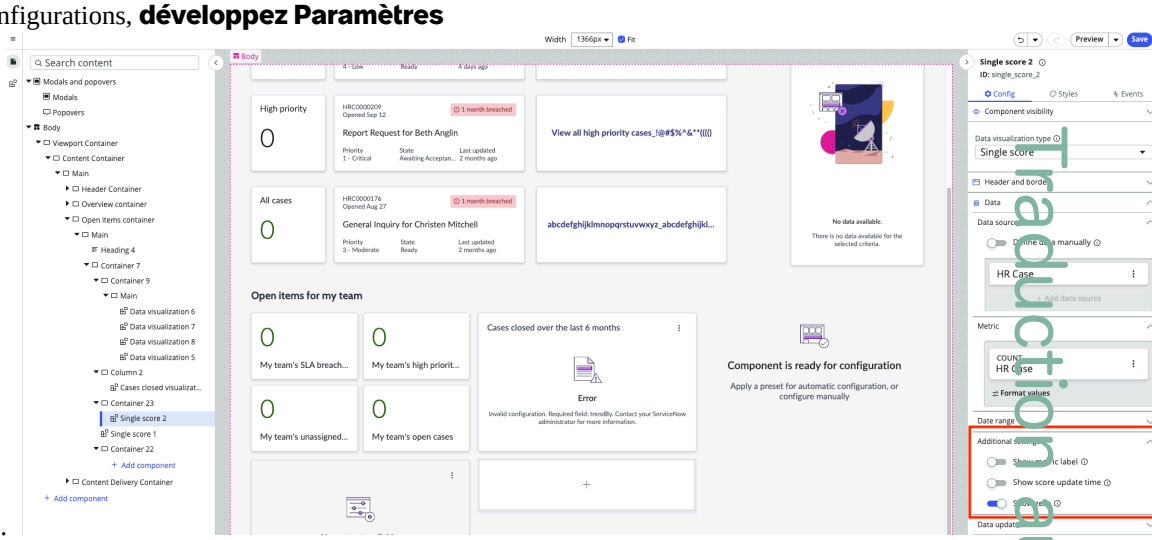
f. Affinez la condition en sélectionnant **ET.**
Vous pouvez créer des conditions dépendantes en sélectionnant **ET** ou **OU.**

g. Ajoutez une condition avec les valeurs suivantes :

- Sélectionner un champ : Fermé
- Sélectionner un opérateur : à ou après
- Entrez la valeur : Semaine dernière

h. Sélectionnez **Ajouter cette source**.

12. Dans le panneau Configurations, **développez Paramètres supplémentaires**.



13. Ajoutez des données supplémentaires à afficher en activant **Afficher l'étiquette de la mesure** et **Afficher l'heure de mise à jour du score**.
14. Sélectionnez **Enregistrer**.
15. Faire de la variante la page de destination par défaut en modifiant l'ordre de la page de destination d'origine.
    a. Sélectionnez **Page de destination par défaut** dans la liste déroulante.
    b. Sélectionnez l'onglet **Paramètres**.
    c. Entrez un nombre supérieur à 0 dans le champ **Ordre** .
    d. Sélectionnez **Enregistrer**.

Activer l'affichage de données détaillées dans un rapport

Permettez aux utilisateurs de visualiser un sous-ensemble de données de rapport.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_agent_ws.admin et sn_hr_core.basic

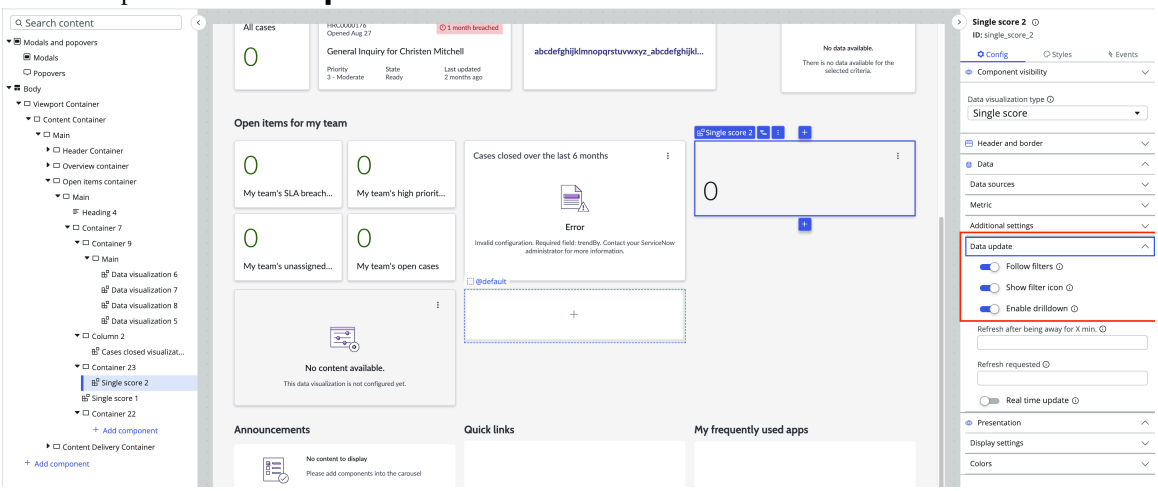
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Le générateur d'IU pour Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez votre variante.
3. Sélectionnez le conteneur contenant votre rapport.

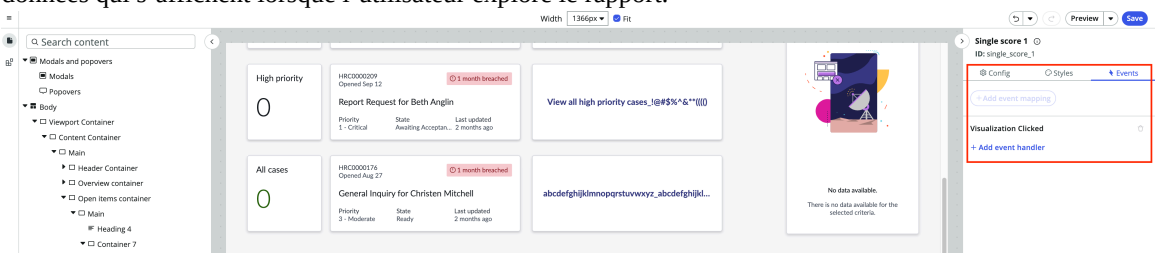
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le panneau de configuration, sélectionnez **Mise à jour des données**.
5. Activez l'option **Activer l'exploration vers le bas** .



6. Dans le panneau Événements, sélectionnez **+Ajouter un gestionnaire d'événements** pour mapper les données qui s'affichent lorsque l'utilisateur explore le rapport.



7. Dans le champ **Élément de recherche** , saisissez Tickets ouverts - page de liste simple.
8. Sélectionnez **Tickets ouverts - page de liste simple**.
9. Sélectionnez **Ajouter**.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer des liens rapides dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Configurez des liens rapides pour accéder rapidement aux ressources internes et externes liées à des services spécifiques de votre organisation.

Avant de commencer

Employee Center Pro doit être installé. Pour plus d'informations, consultez Installer Centre des employés Pro.

Rôle requis : sn_hr_agent_ws.admin et sn_hr_core.basic

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Composants réutilisables** > **Lier le contenu**.
2. Créez le lien.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Contenu de lien

Champ	Description
Nom	Nom du lien vers le contenu.
Type	Le type de contenu qui, pour un lien rapide, est **un lien**.
URL	Le lien de l'URL vers le contenu à afficher sur le portail de services.

c. Pour le champ **Charger le lien dans** , sélectionnez **Page actuelle** pour charger le lien dans la page du portail actuelle.

d. Sélectionnez **Envoyer**.

3. Définissez quand et où vous souhaitez que votre contenu soit disponible.

a. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Contenu du calendrier**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Contenu de calendrier

Champ	Description
Contenu	Le contenu ou les informations que vous souhaitez rendre disponible tel que défini dans la définition de lien.
Actif	Option permettant d'activer le formulaire.
Titre	Nom de l'enregistrement de contenu de calendrier.
Audience	Audience du contenu.
Emplacement du contenu	Emplacement où le contenu que vous planifiez s'affiche.
Approbateurs	Utilisateurs pouvant approuver le contenu avant qu'il ne soit disponible.
Type de composant	Doit être défini sur **Liens rapides**.
Date de début de disponibilité	Date à laquelle le contenu doit être accessible pour la première fois par l'audience.
Date de fin de disponibilité	Date de fin de validité du contenu.

d. Entrez ou vérifiez les valeurs de champ dans la table suivante.

Champ	Valeur
Contenu	L'enregistrement nouvellement créé
Emplacement du contenu	Espace de travail UIB

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Type de composant	Liens rapides

e. Sélectionnez **Envoyer**.

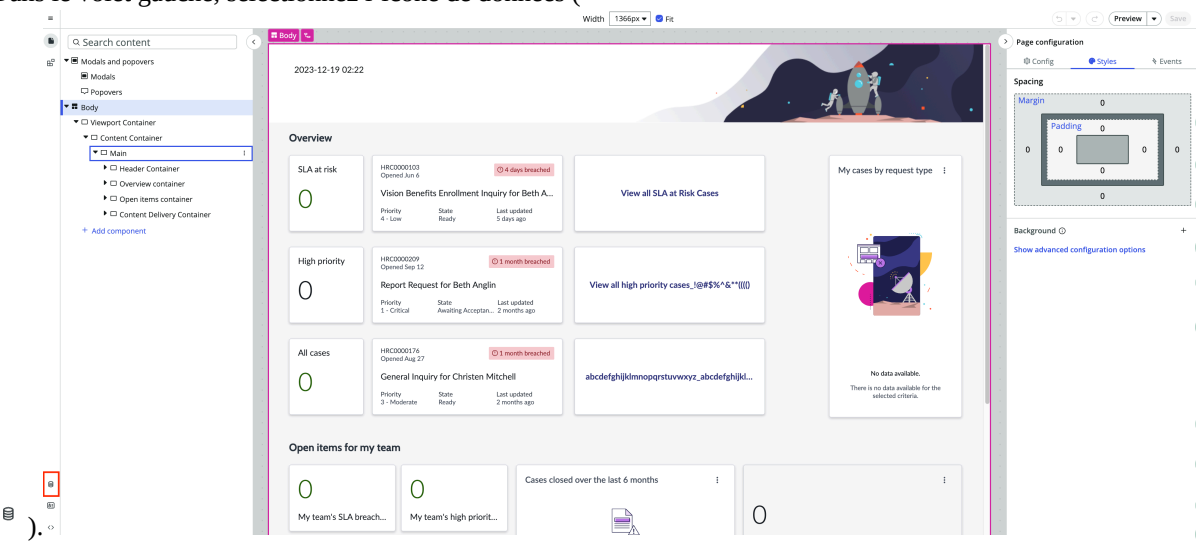
4. Mappez le lien créé ci-dessus au composant de lien rapide dans UI Builder.

a. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Le générateur d'IU pour Agent Workspace for HR Case Management**.

b. **Facultatif :** Sélectionnez **Page de destination par défaut** si vous n'avez pas configuré de variante de page de destination.

c. **Facultatif :** Sélectionnez votre variante de page de destination.

d. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône de données (

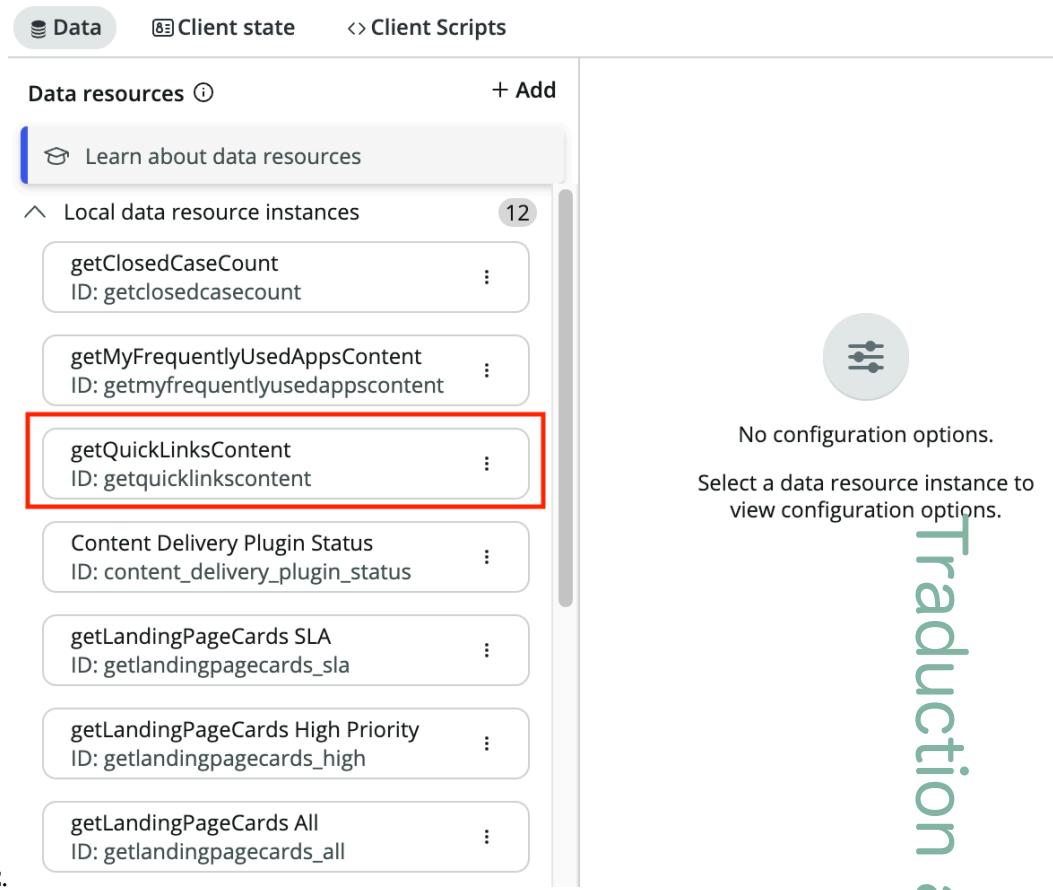


).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Sélectionnez



getQuickLinksContent.

f. Dans le champ **content_id** , saisissez le nom donné au groupe de contenu.

g. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer les onglets du panneau latéral contextuel dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Ajoutez ou supprimez des onglets du panneau latéral contextuel disponible dans toutes les pages d'enregistrement dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Avant de commencer

Vous devez avoir une variante d’enregistrement de ticket SRP. Pour plus d'informations, consultez Créer une variante de page de destination.

Rôle requis : sn_hr_agent_ws.admin et sn_hr_core.basic

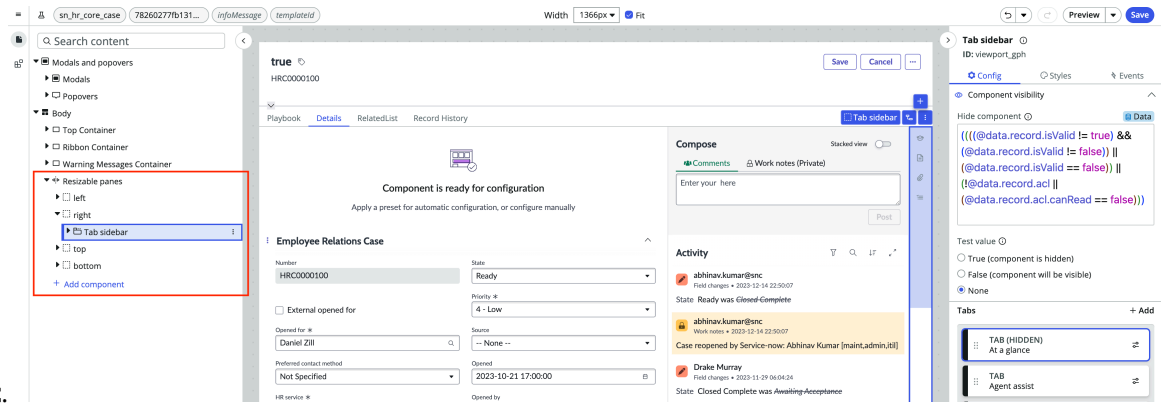
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Le générateur d'IU pour Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Dans la liste Pages et variantes, sélectionnez votre variante **d’enregistrement de ticket SRP** .
3. Dans le panneau Contenu de la page, accédez à **Corps** > **Volets redimensionnables** > **Droit**.

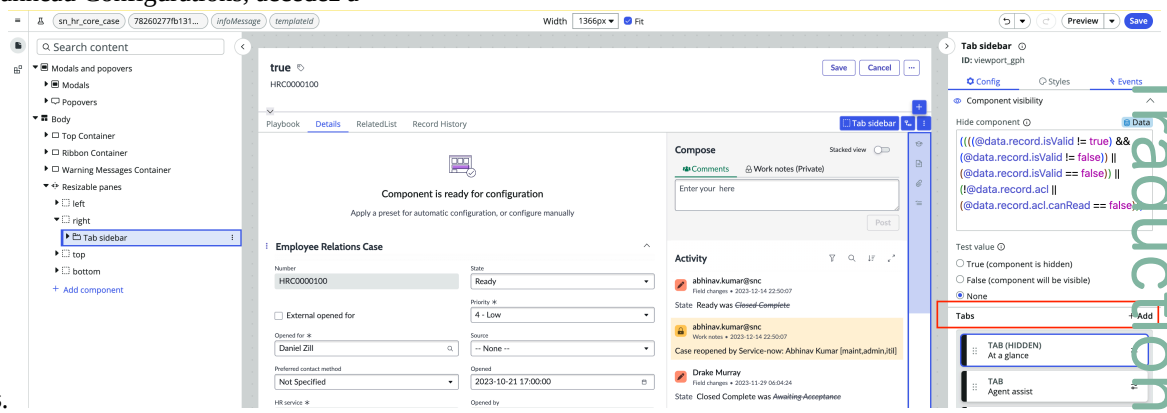
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Barre latérale de l'onglet**.



5. Dans le panneau Configurations, accédez à **Onglets**.



6. Ajoutez, masquez ou supprimez un onglet dans la barre latérale.

Configurations de pages

Utilisez Configurations de pages pour Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH offrir une expérience personnalisée à vos utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez l'icône des paramètres ( ).
3. Personnalisez vos configurations de page.
   Pour obtenir une description des champs, consultez la rubrique Référence des configurations de page.

Utiliser Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

En tant qu'agent RH, utilisez le pour interagir avec les Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH employés, répondre aux demandes et résoudre des problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les CoE à votre disposition peuvent différer selon le package RH que vous possédez.

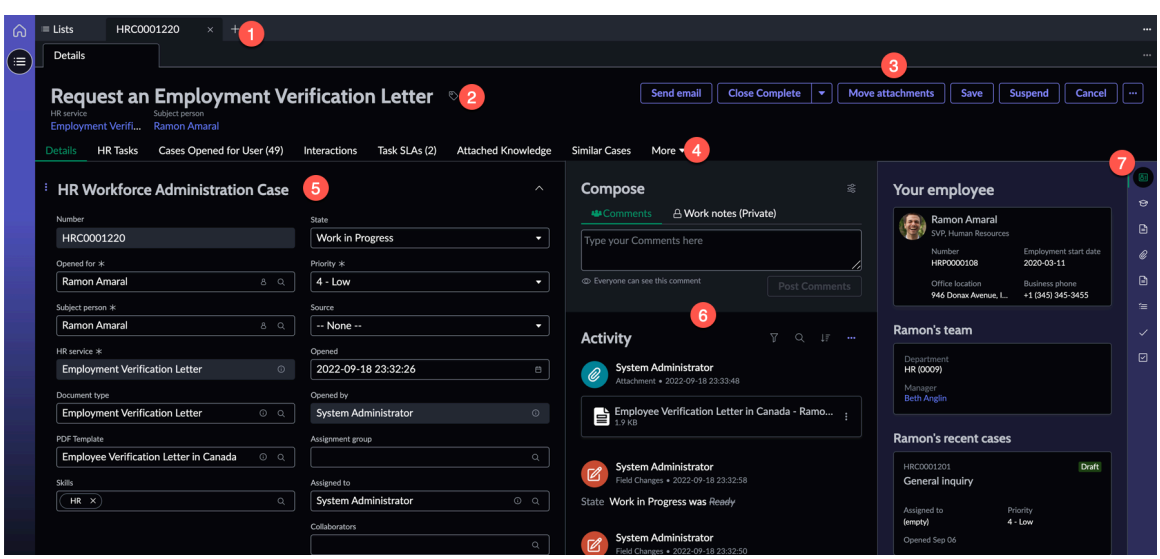
- La catégorisation des éléments de catalogue RH est uniquement orientée vers les employés et n'a aucun rapport avec la catégorisation des services RH dans le cadre du modèle de données des Centres d'excellence (CoE) RH.
- Si vous créez un nouveau service RH et prévoyez de le rendre disponible pour le libre-service employé, consultez plutôt Configuration d'un élément de catalogue RH. La création d'un nouvel élément de catalogue RH conduit à créer automatiquement un service RH correspondant, et il est préférable d'éviter de créer des doublons.
- Si vous disposez d'un service RH existant que vous souhaitez rendre disponible pour le libre-service employé, ne créez pas d'élément de catalogue RH. (La création d'un élément de catalogue RH crée automatiquement un service RH correspondant.) Consultez plutôt Configurer un créateur d'enregistrement pour un service RH pour ajouter le service existant comme un élément de catalogue RH dans le catalogue de services RH.
- Espace de travail d'agent for HR Case Management est hautement configurable pour les agents RH. Il prend en charge les mêmes fonctionnalités dans la version classique de HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Vous pouvez commencer à travailler dans l'une Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH des zones suivantes :

- Page de destination.
- File d'attente de liste.
- Boîte de réception de l'agent.
- Messagerie instantanée
- Téléphone
- Recherche globale

Pour plus d'informations sur le travail dans Espace de travail d'agent, reportez-vous à la section Utilisation de l'espace de travail .

Le formulaire de ticket RH vous permet de gérer plusieurs tickets, d'afficher les informations associées à un ticket et d'utiliser des articles de la base de connaissances ou des tickets similaires pour la gestion du ticket.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Numéro	Fonctionnalité d'Espace de travail d'agent	Description
1	Onglets	Utilisez des onglets pour afficher les enregistrements associés à un ticket RH, comme les détails du ticket et les tâches. Vous pouvez sélectionner un onglet et accéder aux informations. Les onglets enfants se trouvent en dessous des onglets supérieurs. Ils contiennent les détails du ticket, les informations de profil RH et les tâches. **Remarque :** Toute référence que vous sélectionnez sous un onglet parent s'ouvre sous la forme d'un onglet enfant.
2	En-tête de formulaire	Affiche des informations brèves sur un ticket RH, notamment le service RH, la priorité, l'état et l'agent affecté.
3	Actions d'interface utilisateur	Bouton d'action vous permettant d'enregistrer les changements que vous avez effectués, de changer le statut, d'annuler ou d'entreprendre d'autres actions pertinentes pour un ticket. **Remarque :** Les boutons qui s'affichent sont similaires à l'interface utilisateur de la plateforme native. Les types de boutons qui s'affichent dépendent du type et du statut du ticket RH.
4	Éléments connexes	Utilisez le menu Éléments connexes pour afficher des informations sur les détails, les tâches et d'autres éléments relatifs à un ticket. Affiche également les détails des enregistrements d'autres tables ayant une relation avec le ticket RH. Ce menu permet de rechercher rapidement et facilement des informations sur un ticket et la personne concernée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Numéro	Fonctionnalité d'Espace de travail d'agent	Description
		Remarque : Le type de ticket RH détermine les onglets qui apparaissent dans ce menu. Lorsqu'un ticket est affiché sous Playbook, ces onglets changent. Pour plus d'informations, consultez Exploration de Playbook HR Service Delivery.
5	Détails du ticket	Informations sur le ticket : • Personne • Service RH demandé • Priorité affectée • Groupe d'affectation • Agent affecté • Description • Commentaires et notes de travail
6	Flux d'activité	Commentaires, notes de travail et états actuels et passés du ticket.
7	Panneau latéral contextuel	Gérez et traitez le ticket à l'aide de diverses icônes axées sur les tâches. Les icônes apparaissant dans le panneau latéral contextuel dépendent du type de ticket sur lequel vous travaillez. Pour plus d'informations, consultez HR Service Delivery Espace de travail d'agent Panneau latéral contextuel.

Icônes de profil RH

Icônes qui vous permettent d'accéder rapidement aux informations sur la personne pour laquelle le ticket a été ouvert et sur la personne concernée.

- : sélectionnez l'icône **Ouvrir le profil RH** pour accéder à des informations détaillées relatives à la personne dans le ticket RH. Vous verrez des détails tels que le profil RH, les informations de l'employé, les coordonnées, les tickets ouverts pour la personne, etc. Les mêmes informations sont brièvement affichées dans le panneau latéral En un coup d'œil.
- : sélectionnez l'icône **de recherche d'enregistrement** pour accéder à une liste de tous les enregistrements connexes au sein de votre société. La liste s'affiche en fonction du champ sur lequel vous effectuez votre recherche. Vous pouvez filtrer ou trier la liste pour affiner vos résultats de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- : sélectionnez l'icône d'ouverture de lien profond pour accéder aux informations en dehors de l'application pouvant faciliter l'exécution du ticket. Pour obtenir des informations sur la configuration des liens profonds, consultez Générateur de liens pour HR Service Delivery.

Remarque :
Pour obtenir des informations sur la configuration d’actions personnalisées sur des champs d’enregistrement, consultez Configurer des actions personnalisées sur des champs d’enregistrement dans Workspace.

Listes dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Les listes permettent d’accéder facilement aux tickets de différentes catégories. Par exemple, vous pouvez obtenir rapidement une liste de tickets RH dans les événements de cycle de vie ou les tickets liés à la paie.

Les **listes** par défaut montrent les tickets RH classés dans les catégories suivantes :

Listes de tickets RH

Types de listes	Description
Tous les tickets RH	Tous les types de tickets RH sont affichés dans des catégories telles que Ouvert, Fermé, Affecté à moi, Ouvert - non affecté, SLA de ticket et Collaborations. Pour plus d'informations, consultez Créer un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
Événements de cycle de vie	Tickets RH exécutés par des événements de cycle de vie. Pour plus d'informations, consultez Tickets des événements de cycle de vie dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
Autre	Tickets RH dans les catégories suivantes : • Tickets RH-Informatique • Tickets de paie • Tickets de gestion des compétences • Tickets des rémunérations totales • Tickets de l'administration des effectifs • Tickets pour les relations employés
Interactions	
Tâches RH	Toutes les tâches RH dans les catégories Ouvertes, Fermées, Affectées à moi ou Ouvertes - non affectées. Pour plus d'informations, consultez Créer une tâche pour un ticket à l’aide de Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
Profil RH	Différents types de profils RH.
Documents des employés	Documents appartenant aux employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes de tickets RH (suite)

Types de listes	Description
Connaissances	Articles de la base de connaissances utilisés et publiés par l'équipe RH.
Rappels	Rappels créés par les agents RH. Pour plus d'informations, consultez Créer un rappel dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Vous pouvez créer vos propres listes pour afficher les tickets spécifiques qui sont pertinents pour vous dans l'onglet **Mes listes** . Personnaliser **Mes listes** vous aide à travailler plus rapidement et efficacement. Pour plus d'informations, consultez Créer Mes listes. Pour obtenir des informations générales sur l'utilisation des listes, reportez-vous à la section Using lists to find work to do .

Créer Mes listes

Utilisez **Mes listes** pour créer une liste personnalisée de tickets RH auxquels vous pouvez facilement accéder pour y travailler.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Cliquez sur l'icône **Listes** ( ).
3. Cliquez sur **Mes Listes**.
4. Cliquez sur **Ajouter une nouvelle liste**.
5. Cliquez sur **Démarrer à partir d'une liste existante** ou **Créer la vôtre**.
   Cliquer sur **Démarrer à partir d'une liste existante** fournit des listes de tickets RH que vous pouvez sélectionner pour créer une liste **Mes listes** personnalisée. En cliquant sur **Créer la vôtre**, vous disposez d'une liste de toutes les tables à partir desquelles vous pouvez créer une liste.
6. Sélectionnez la façon dont vous souhaitez créer **Ma liste** et renseignez les champs.

Démarrer à partir d'une liste existante

Champ	Description
Liste	Sélectionnez les catégories de ticket RH sur lesquelles vous souhaitez baser **Mes listes**.
Nom de la liste	Rempli en fonction de ce que vous sélectionnez dans **Liste**. Vous pouvez modifier le nom en tapant par-dessus ce qui est affiché.
Sélectionner des colonnes	Les colonnes sont pré-affichées pour vous. Cliquez sur le **X** pour supprimer les colonnes que vous ne souhaitez pas voir apparaître.
Ajouter des filtres	Ajoutez des filtres pour affiner les tickets qui s'affichent dans **Mes listes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Les critères sont pré-remplis en fonction de ce que vous avez sélectionné dans **Liste**. Vous pouvez modifier, ajouter ou supprimer les valeurs par défaut.

Créer la vôtre

Champ	Description
Nom de la liste	Nom qui identifie **Mes listes**. Saisissez un nom pour votre liste.
Sélectionner la source	Table sur laquelle **Mes listes** sont basées. Saisissez des lettres ou le nom de la table pour démarrer une recherche, puis sélectionnez la table q.
Sélectionner des colonnes	Colonnes que vous souhaitez voir apparaître dans **Mes listes**. Une liste de colonnes s'affiche en fonction de la table que vous avez sélectionnée. Cliquez sur le **X** pour supprimer les colonnes que vous ne souhaitez pas voir apparaître.
Ajouter des filtres	Ajoutez des filtres pour affiner les tickets qui s'affichent dans **Mes listes**. **Remarque :** Les critères sont pré-remplis en fonction de ce que vous avez sélectionné dans **Liste**. Vous pouvez modifier, ajouter ou supprimer les valeurs par défaut.

7. Cliquez sur **Créer**.

Résultats

Une nouvelle liste est créée pour vous. Modifiez l'ordre de vos listes à l'aide du bouton **Réorganiser** . Pour plus d'informations, consultez Create My Lists in workspace .

Remarque :
Certains utilisateurs (en particulier les non-administrateurs) peuvent ne pas avoir accès/visibilité aux listes dans les espaces de travail. Pour en savoir plus sur le dépannage, reportez-vous à https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1325208 .

Créer un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Créer un ticket RH dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Pour créer un ticket RH, sélectionnez l'icône **Ajouter** (signe Plus).
3. Dans le champ de recherche, entrez un nom, un nom partiel ou un numéro de ticket.

   La recherche d'un employé permet de vérifier que vous créez un ticket pour la personne appropriée.

   Remarque :

   - Contrairement à l'interface utilisateur Web de la plateforme, vous ne pouvez pas rechercher ni créer de tickets pour les utilisateurs inactifs.
   - **Remarque :**
     Si votre entreprise utilise **Employee Relations**, vous pouvez sélectionner le lien **Ignorer la vérification** pour créer un ticket ER sans identifier de personne pour qui le ticket est ouvert. Pour en savoir plus sur Employee Relations, consultez la rubrique Créer un ticket HR Service Delivery Employee Relations à l'aide de l'interface utilisateur héritée.

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans la section Détails, entrez les informations relatives au ticket.

Fournir les détails du ticket

Champ	Description
CoE (centre d'excellence)	Sélectionnez le **Centre d'excellence** associé au ticket RH que vous créez. La sélection d'un CoE permet de filtrer les choix pour le service RH. Pour en savoir plus, voir Modèle de données des centres d'excellence RH. **Remarque :** Vous pouvez également sélectionner d'abord un service RH, après quoi le CoE associé se remplit automatiquement.
Service RH	Service RH basé sur le CoE sélectionné ou sur les éléments sélectionnés en fonction de la communication avec la demande de l'employé. Les services RH disponibles pour un employé sont filtrés par : ○ CoE sélectionné. ○ Critères RH pour la **Personne** en fonction de la configuration du service RH. Limitez le filtre des services sur le formulaire **Configuration de la création de**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	tickets. Si le champ Service RH est vide, vérifiez que vous n'avez pas supprimé le champ Ouvert pour.
Ouverts pour	Employé pour lequel le ticket est créé. Il peut s'agir d'une personne différente de la personne concernée. Par exemple, il peut s'agir du gestionnaire de la personne concernée.
Personne	Employé pour lequel le ticket est créé. Personne qui a besoin d'un type de service RH. **Remarque :** Les qualificatifs de référence avancés sur un champ de référence ne sont pas pris en charge dans la page de configuration de la création de tickets. Lorsque le filtre de recherche Limiter l'utilisateur est appliqué à la recherche d'employés, il ne s'applique pas aux **personnes pour lesquelles** le ticket a été ouvert ni à **la personne concernée**.
Notes de travail	Informations liées à l'interaction pouvant aider d'autres agents RH. Les notes de travail ne sont pas visibles par la personne pour laquelle le ticket a été ouvert.

6. Sélectionnez **Créer un ticket**.
   Si le ticket en cours de création concerne la même personne concernée et le même service RH, et si le ticket est créé il y a trois jours (configurable à partir de Administration RH/Propriétés), un avertissement indique qu'un ticket similaire existe peut-être déjà. Vous pouvez choisir **Créer un nouveau ticket** ou **Annuler**.

Remarque :
Pour plus d'informations sur la propriété sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_out, consultez Propriétés RH.

Améliorer les critères de recherche

Réduisez les critères de recherche en spécifiant la colonne par rapport à laquelle vous souhaitez que les utilisateurs soient recherchés. Lorsqu'un agent RH recherche un utilisateur lors de la création d'un ticket, fournissez des résultats de recherche plus précis.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Administration RH** > **Configuration de la création de tickets**.
2. Activez l'option **Forcer la recherche partielle**.
3. Dans le nom de la table de priorité, sélectionnez une table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la colonne Priorité, sélectionnez une colonne à laquelle vous souhaitez appliquer la recherche en premier.
   Par exemple, supposons que vous avez sélectionné le nom de famille dans la colonne Priorité. Lorsqu'un agent RH recherche un employé, la recherche est effectuée d'abord sur le nom de famille, puis sur les autres colonnes.

Créer une tâche pour un ticket à l'aide de Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Choisissez un type de tâche lors de la création d'une tâche dans un ticket. Lorsque vous affectez la tâche à un employé le Centre des employés, vous pouvez également demander de quelle manière l'employé valide l'exécution de cette tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management** et sélectionnez un ticket auquel vous souhaitez ajouter une tâche.
2. Dans les onglets enfants situés au-dessus de la section Détails du ticket, sélectionnez l'onglet **Tâches RH**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Sélectionnez un **type de tâche RH**.

   Les différents types de tâches que vous pouvez sélectionner sont les suivants :

Types de tâches RH

Type de tâche	Description
Service RH :	Un service RH exécute la tâche RH. Dans le domaine du **service RH**, sélectionnez un service RH. **Remarque :** Le champ **Ticket parent en bloc** apparaît uniquement en tant que sélection lors de la création d'un ticket parent pour des tickets enfants en bloc. Consultez Créer une demande de tickets en bloc.
Soumettre l'élément de catalogue :	Un élément de catalogue exécute la tâche RH. Dans le champ **Élément de catalogue**, sélectionnez un élément de catalogue.
Soumettre un guide de commande :	Un guide de commande exécute la tâche RH. Dans le champ **Guide de commande**, sélectionnez un guide de commande.
Collecte des informations de l'employé :	Recueille des informations auprès des employés. Dans le champ **Formulaire employé**, sélectionnez le formulaire employé que l'utilisateur remplit ou vérifie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de tâche	Description
	Remarque : Les formulaires des employés sont des questionnaires conçus à l'aide du concepteur d'enquête pour recueillir des informations fournies par les employés. Consultez Collecte des informations de l'employé pour plus d'informations.
Liste de vérification :	Dans le champ **Éléments de liste de vérification**, indiquez les éléments de la liste de vérification. Les listes de vérification sont des instructions ou des étapes d'exécution de la tâche. **Remarque :** Pour en savoir plus, voir Utilisation des listes de vérification dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent.
Informations d'identification :	Indique que vous souhaitez que l'utilisateur confirme la lecture d'un document en se connectant avec ses informations d'identification. Les champs **Texte de confirmation** et **Document d'authentification** apparaissent. L'utilisation de ces champs affiche une case à cocher et du texte au-dessus des informations d'identification. Dans le champ Document d'authentification, sélectionnez un document à lire par l'utilisateur. **Remarque :** Cette option n'est disponible que pour les clients existants qui n'ont pas encore migré vers la signature électronique. Pour en savoir plus, voir Migrer des modèles de tâches RH existants et ouvrir des tâches RH dans le module de signature électronique.
Signature électronique :	L'utilisateur signe électroniquement un document. Dans le champ **Modèle de signature électronique**, sélectionnez le modèle de signature électronique à utiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de tâche	Description
	Remarque : ○ La signature électronique est une application incluse dans le périmètre qui vous permet de signer des documents gérés, des articles de la base de connaissances ou des modèles de documents RH. Vous pouvez dactylographier ou dessiner votre signature, vos informations d'identification ou votre validation. Pour en savoir plus, voir Signature électronique RH. ○ Si le modèle de document RH contient un type de modèle de signature électronique, sélectionnez le modèle de document RH que le signataire signera sur le formulaire de ticket RH. Pour en savoir plus, voir Sélectionnez un modèle de document RH pour une tâche de signature électronique.
Marquer une fois terminé :	Informe l'utilisateur en affichant un bouton **Terminé** sur le portail de services RH. Utilisez la **Brève description** pour fournir des détails sur cette tâche. **Remarque :** L'option **Marquer une fois terminé** passe la tâche à l'état **Fermé complet**.
Signer le document :	Demande à l'utilisateur de signer un document. Cette option est utilisée, par exemple, lors de l'envoi d'un accord sur l'enseignement pour signature afin d'obtenir un remboursement des frais de scolarité. Le champ **Texte de confirmation** apparaît. L'utilisation de ce champ affiche une case à cocher et du texte au-dessus de la signature.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de tâche	Description
	Remarque : ○ Cette option n'est disponible que pour les clients existants qui n'ont pas encore migré vers la signature électronique. Pour en savoir plus, voir Migrer des modèles de tâches RH existants et ouvrir des tâches RH dans le module de signature électronique. ○ Après que l'utilisateur a signé le document, celui-ci est généré avec la signature et joint à la tâche. La tâche est fermée et le document est joint au ticket.
Planifier une réunion	Vous permet de créer une invitation à une réunion pour un employé pendant que vous travaillez sur un ticket RH. Par exemple, vous pouvez planifier une réunion avec un nouvel employé dans le cadre du processus d'intégration. ○ Vous pouvez consulter les créneaux disponibles d'un employé et planifier une réunion. L'employé reçoit une invitation à une réunion sur Microsoft Outlook. ○ Vous pouvez également envoyer l'invitation à la réunion aux participants externes. **Remarque :** Pour l'option d'invitation et de planification de réunions, vous devez installer le ServiceNow spoke Microsoft Outlook.
Participer à une enquête :	Dans le champ **Enquête**, sélectionnez une enquête à laquelle est affecté l'utilisateur.
Télécharger des documents :	Demande à la personne affectée à la tâche de télécharger des documents. Il peut s'agir, par exemple, de reçus, d'une inscription à des cours ou des transcriptions pour le remboursement des frais de scolarité. Utilisez le champ **Brève description** pour fournir des instructions. **Remarque :** La tâche doit être à l'état **Prêt** ou **Travail en cours**.
URL :	Le champ **URL** apparaît. Entrez un lien URL que l'utilisateur confirme lorsqu'il y accède.
Visionner la vidéo :	Le champ **URL** apparaît. Demande à la personne affectée à la tâche de visionner une vidéo.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour obtenir des informations sur tous les champs, consultez Ajout d'une tâche RH à un ticket RH.

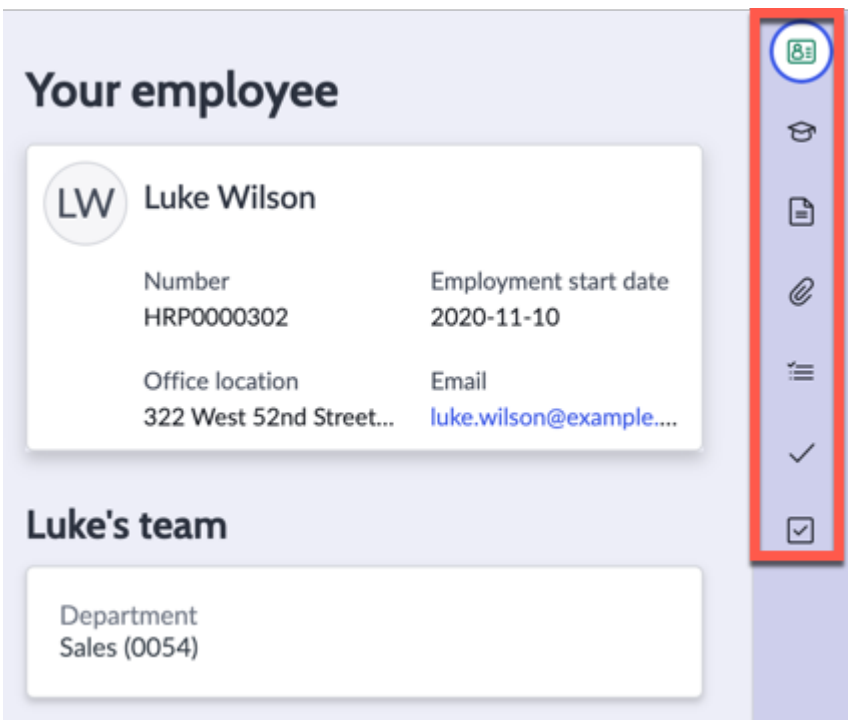
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Vous pouvez également ajouter une tâche en sélectionnant **Ajouter une tâche** via ... dans **Détails**.

Panneau latéral contextuel Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Le panneau latéral contextuel Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH fournit des informations conçues pour vous aider à travailler sur un ticket RH et à interagir avec vos employés.

Le panneau latéral contextuel présente une colonne d'icônes qui vous donne des informations. Utilisez ces informations lorsque vous interagissez avec vos employés ou pour traiter le ticket.



Les icônes qui s'affichent dépendent du type de ticket RH que vous consultez.

Icône	Description
	En un coup d'œil : fournit les informations clés du profil RH pour un rappel rapide. Le fait de pouvoir disposer de ces informations facilement aide les agents à comprendre qui ils essaient d'aider lorsqu'ils communiquent avec un employé.
	Assistant d'agent : propose des articles de la base de connaissances pertinents relatifs au ticket. Vous pouvez également ajouter des commentaires (visibles par l'employé) ou des notes de travail (non visibles par l'employé) ou encore afficher toutes les activités associées au ticket. **Remarque :** l'assistant d'agent est également disponible pour les interactions RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Icône	Description
	Documents des employés : les documents associés au ticket sur lequel vous êtes sont répertoriés. Sélectionnez le document pour pouvoir le télécharger ou le renommer. **Remarque :** le panneau latéral contextuel nécessite le module d'extension Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] pour afficher les documents des employés. Pour en savoir plus, consultez Gestion des documents d'employé.
	Pièces jointes : les documents pertinents ou associés au ticket RH sont affichés en tant que pièces jointes. Ces documents peuvent être transférés vers Employee Document Management (EDM) à des fins d'archivage et de conservation d'un historique. Par exemple, les reçus pour le remboursement des frais de scolarité sont des pièces jointes d'un ticket RH. Une fois que vous avez déplacé les pièces jointes dans Employee Document Management, elles deviennent des documents d'employés. Consultez Déplacer des documents d'employés avec HR Service Delivery Espace de travail d'agent. Sélectionnez un document pour le télécharger ou le supprimer. **Remarque :** Un petit point vert indique qu'il existe des pièces jointes.
	Modèles de réponses : les messages réutilisables dont vous pouvez vous servir lorsque vous répondez à un employé qui a une question sur son ticket sont affichés. Copiez le texte du modèle de réponse que vous souhaitez utiliser et collez-le dans la section Commentaires ou Notes de travail du ticket RH. Un service RH configure les modèles de réponses, qui constituent un moyen rapide, cohérent et efficace de répondre aux questions courantes liées aux tickets RH. Pour en savoir plus, voir Modèles de réponses pour HR Service Delivery.
	Instructions d'exécution : des informations ciblées sur la procédure à suivre pour traiter un ticket RH plus rapidement et plus efficacement sont proposées. Elles peuvent inclure des instructions spécifiques, des articles de la base de connaissances ou une liste de vérification des actions à effectuer sur le ticket. Pour en savoir plus, consultez Instructions d'exécution pour les RH.
	Liste de vérification : vous fournit une liste des éléments qui doivent être vérifiés ou traités. La liste de vérification vous aide à résoudre un problème efficacement et plus rapidement. Pour en savoir plus, consultez Utilisation des listes de vérification dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de En un coup d'œil dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Utilisez la fonctionnalité **En un coup d'œil** à partir du panneau latéral contextuel pour afficher rapidement les informations de profil RH de la **personne pour laquelle** le ticket RH a été ouvert et permettre aux agents RH de mieux assister et résoudre les demandes des employés.

Le panneau d'aperçu immédiat affiche les détails clés du profil RH concernant l'employé, tels que la fonction de l'employé, la date de début d'emploi, l'emplacement du bureau, les informations de contact et les détails de l'organisation. Les agents peuvent accéder rapidement à ces informations et ainsi mieux comprendre les employés qu'ils essaient d'aider.

Profil RH

Ce qui apparaît sous **la section Votre employé** dépend de ce que vous configurez sur le profil RH. Vous pouvez ouvrir n'importe quel profil RH et modifier les champs que vous souhaitez afficher en les ajoutant ou en les supprimant. Les champs que vous avez sélectionnés s'affichent pour tous les profils RH, mais les champs contenant des données ne sont affichés que dans la section **Votre employé** . Pour plus d'informations, consultez Configurer le panneau d'aperçu immédiat.

Remarque :
Si la personne qui se présente dans un ticket RH ne dispose pas d'enregistrement de profil RH, l'icône En un coup d'œil n'apparaît pas dans le panneau latéral contextuel.

Si vous modifiez la personne concernée, les informations de profil de cette personne seront également immédiatement mises à jour dans la section **Votre employé** , ce qui vous permettra de vérifier la bonne personne avant même d'enregistrer la modification.

Pour plus d'informations, consultez Configuration de champ modifiable de profil RH.

Configurer le panneau d'aperçu immédiat

Vous pouvez configurer le panneau En un coup d'œil en ajoutant ou en supprimant des champs de profil RH pour les sections Détails de l'employé et Contacts.

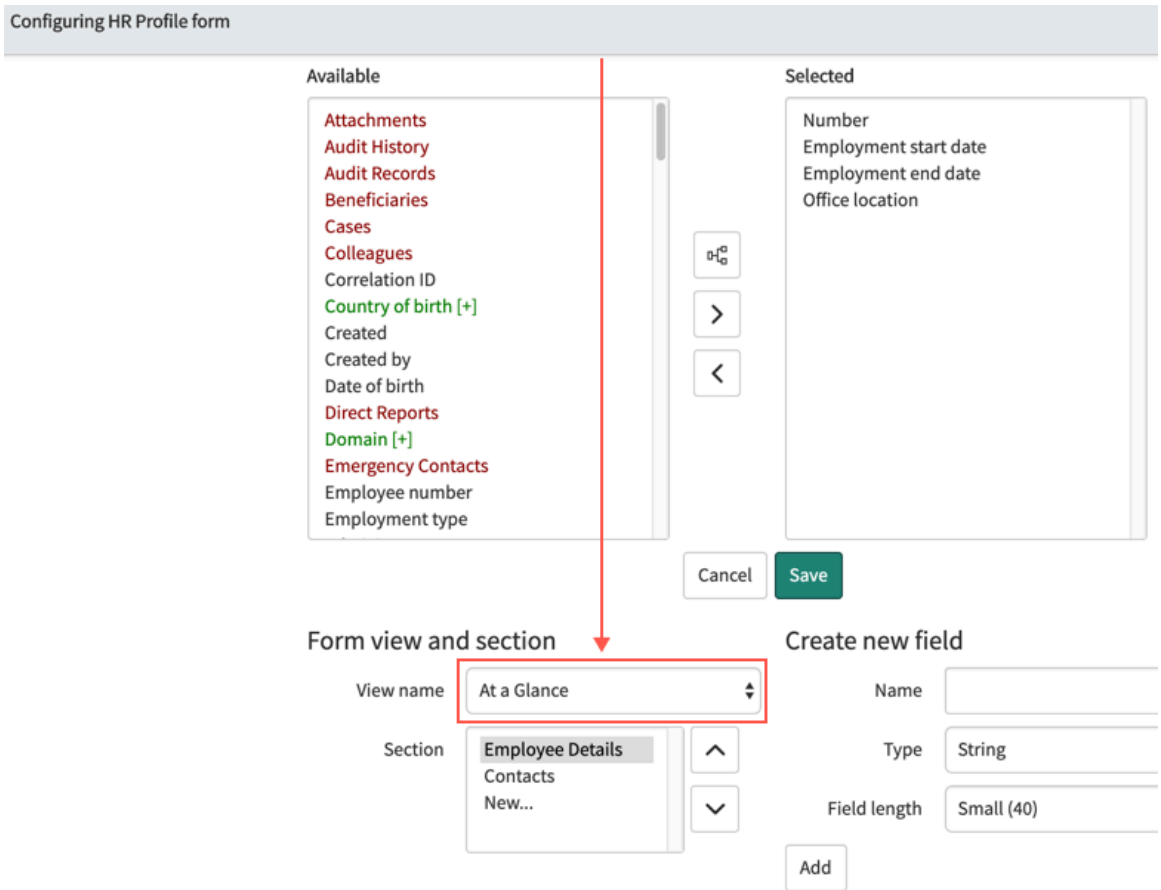
Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil RH** > **Profils RH**.
2. Ouvrez n'importe quel enregistrement de profil RH.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis accédez à **Configurer** > **Mise en page**.
4. Dans la **vue et la section Formulaire**, cliquez sur la liste déroulante Nom de **vue** et sélectionnez le champ **En un coup d'œil** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez les champs que vous souhaitez configurer à partir des sections Détails de l'employé et Contacts. Par défaut, le panneau d'aperçu immédiat est configuré pour afficher les informations de base sur l'employé. Vous pouvez sélectionner des champs dans les sections Détails de l'employé et Contacts pour ajouter ou supprimer des champs du panneau En un coup d'œil.

   Remarque :
   Le panneau d'aperçu immédiat remplace le composant du ruban de Client 360.

6. Ajoutez ou supprimez des champs pour cette section.

   Si un champ n'a pas de valeur correspondante, il n'apparaît pas dans le panneau.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

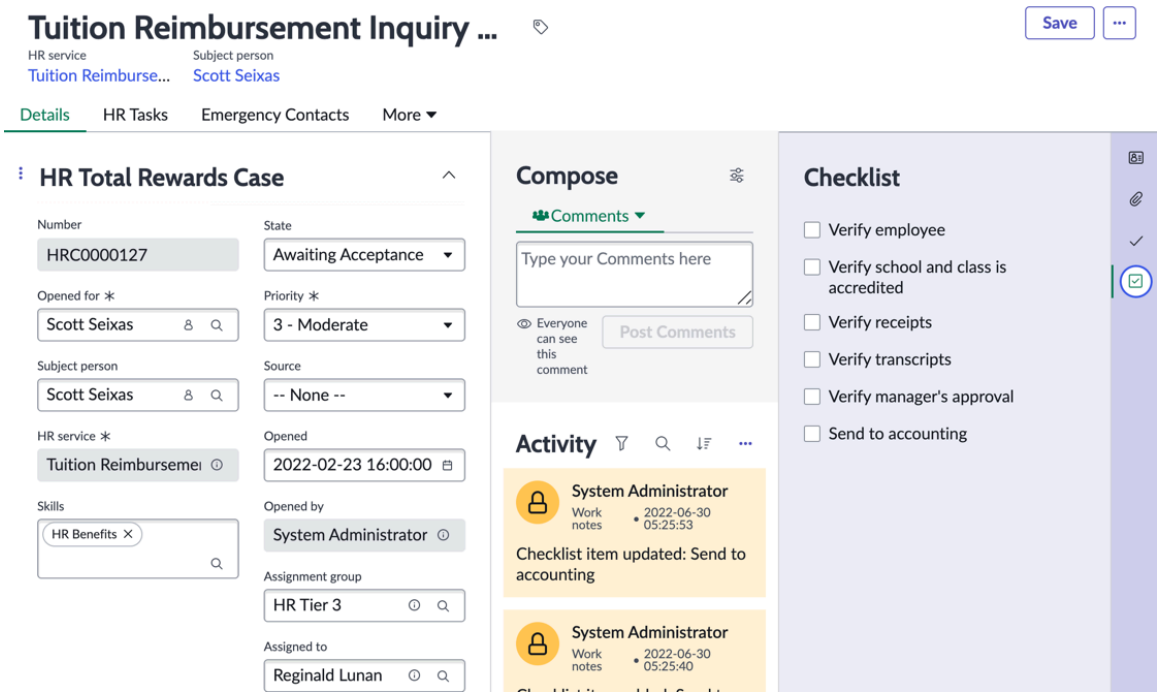
Utilisation des listes de vérification dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

La création et l'utilisation de listes de vérification sur une tâche ou un ticket RH vous permettent de résoudre les problèmes plus rapidement, plus efficacement et avec moins d'erreurs.

Les listes de vérification s'affichent sous forme d'onglet dans le panneau latéral contextuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque la configuration d'un modèle de tâche RH ou de service RH comporte des listes de vérification, elles s'affichent automatiquement. Avoir une liste de vérification pour un modèle de tâche RH ou de service RH garantit la cohérence lors de la résolution des problèmes. Pour obtenir des informations sur la configuration des listes de vérification, consultez Configurer un service RH et Configurer un modèle de tâche RH.

Création d'une liste de vérification directement dans un ticket RH

Pour créer une liste de vérification directement dans un ticket RH, sélectionnez **Listes de vérification.**

1. Cliquez sur **Ajouter un élément**.
   a. Dans **Texte de la case à cocher**, ajoutez des instructions.
   b. Sélectionnez **Ajouter un lien** pour ajouter le texte et le lien du lien.
   c. Sélectionnez **Appliquer** et **enregistrer**.
2. Pour renommer un élément de liste de vérification, sélectionnez **Modifier**. Apportez les modifications requises, puis sélectionnez **Enregistrer**.
3. Pour réorganiser un élément de la liste de vérification, sélectionnez **Modifier**.
   a. Sélectionnez **Réorganiser l'élément** .
   b. Faites glisser l'élément et placez-le à la position requise.
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. Pour supprimer un élément de la liste de vérification, sélectionnez **Supprimer l'élément** .

Création d'une liste de vérification directement dans une tâche RH

Créez une tâche RH avec la valeur **Liste de vérification** dans le champ **Type de tâche RH**. Voir Créer une tâche pour un ticket avec HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Accédez à la gestion des tickets RH héritée et ouvrez la tâche que vous avez créée.

Dans l'onglet **Instructions d'exécution**, créez votre liste de vérification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Ces types de listes de vérification sont destinés à une utilisation ponctuelle et s'affichent uniquement pour le ticket ou la tâche spécifique.

Modèles de réponses dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Les modèles de réponses vous fournissent des informations sur la résolution d'un ticket RH ou sur l'aide à apporter à un employé pour formuler une demande.

Les modèles de réponses vous aident à être efficace et cohérent lorsque vous travaillez sur des tickets RH similaires.

Les modèles de réponses proposent des messages réutilisables. Copiez et collez ces messages dans un e-mail, une conversation de messagerie instantanée, des commentaires, des notes de travail ou utilisez-les en tant que points à aborder lorsque vous êtes au téléphone.

Canaux de modèle de réponse

Les canaux de modèle de réponse séparent vos modèles de réponses en catégories de médias. Vous voulez peut-être que le texte des réponses soit légèrement différent dans une réponse de messagerie instantanée par rapport à une réponse par e-mail. Ou alors, vous ne voulez pas qu'un modèle spécifique s'affiche pour la messagerie instantanée. Le système de base propose les canaux suivants :

- Messagerie instantanée
- E-mail
- Formulaire

Remarque :
Le formulaire fournit le texte que vous pouvez utiliser dans les commentaires ou les notes de travail d'un ticket RH.

Pour plus d'informations sur la configuration d'un canal de modèle de réponse, consultez Créer un canal de modèle de réponse.

Pour en savoir plus sur la configuration d'un modèle de réponse, consultez Modèles de réponses pour HR Service Delivery.

Utilisation d’un modèle de réponse dans un ticket RH

Utilisez les modèles de réponses comme messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans les commentaires ou les notes de travail d'un ticket RH.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez un ticket RH.
3. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l’icône **Modèles de réponses** ( ).
4. Sélectionnez le bouton Copier dans le presse-papiers pour copier tout le texte et collez-le dans la zone **Commentaires** ou **Notes de travail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Utilisez l'espace à côté de l'icône **Rechercher un enregistrement** ( ) pour rechercher un modèle de réponse spécifique.

5. Cliquez sur **Publier des commentaires**.

Utilisation d'un modèle de réponse dans la messagerie instantanée

Utilisez les modèles de réponses comme messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans une conversation de messagerie instantanée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Le module d'extension Advanced Work Assignment for HRSD (com.sn_hr_awa) doit être activé pour utiliser les modèles de réponses dans la messagerie instantanée. Pour en savoir plus, consultez Modèles de réponses pour HR Service Delivery.

Remarque :

Actuellement, la messagerie instantanée n'est disponible que pour les interactions dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Assurez-vous que l'état de votre **boîte de réception** est défini sur **Disponible**.
3. Lorsqu'une conversation par messagerie instantanée arrive jusqu'à vous, sélectionnez Accepter.
4. Un enregistrement d'interaction se crée automatiquement et vous pouvez commencer à discuter avec l'employé.
   Pour afficher les modèles de réponse, entrez un / dans la zone de messagerie instantanée et une liste de modèles de réponses apparaît.
5. Sélectionnez le modèle de réponse et le texte apparaît dans la fenêtre de messagerie instantanée.
6. Sélectionnez le bouton Envoyer pour transmettre le message.

Utilisation d'un modèle de réponse dans un e-mail

Utilisez les modèles de réponses comme messages réutilisables que vous pouvez copier et coller dans un e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Dans l'onglet **Détails** d'un ticket RH, sélectionnez le bouton **Actions supplémentaires**, puis **Composer un e-mail**.
2. À partir de l'onglet Nouveau brouillon d'e-mail, cliquez sur l'icône Modèles de réponse ( ).
3. Ouvrez le modèle de réponse, copiez et collez le texte dans le corps de l'e-mail.
   Le champ **À** est automatiquement renseigné avec l'adresse e-mail de la personne concernée. Toutefois, vous pouvez modifier l'adresse e-mail pour envoyer l'e-mail à une autre personne.
4. Cliquez sur **Envoyer un e-mail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des notes personnelles

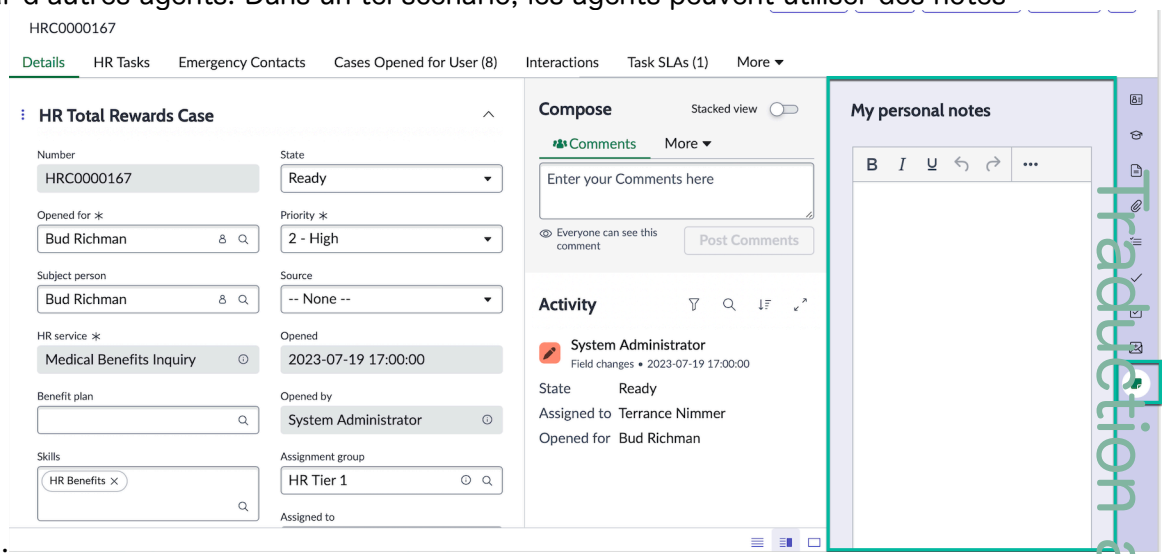
Utilisez des notes personnelles pour ajouter des informations qui ne sont pas finalisées et qui ne doivent pas être suivies dans l'historique du ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les notes de travail sont accessibles à tous les agents qui travaillent sur un ticket. Dans certains cas, les agents peuvent ne pas vouloir que les notes privées ou les éléments mobiles d'informations d'un ticket (par exemple, un ticket Employee Relations) soient consultés par d'autres agents. Dans un tel scénario, les agents peuvent utiliser des notes personnelles.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Dans Listes, sélectionnez un ticket RH.
3. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur **Notes personnelles** .

> **Remarque :**
> Seul l'agent auquel le ticket est affecté aura accès aux notes personnelles. Dans le cas d'un transfert de dossier, le dernier agent aura un accès en lecture seule aux notes personnelles.

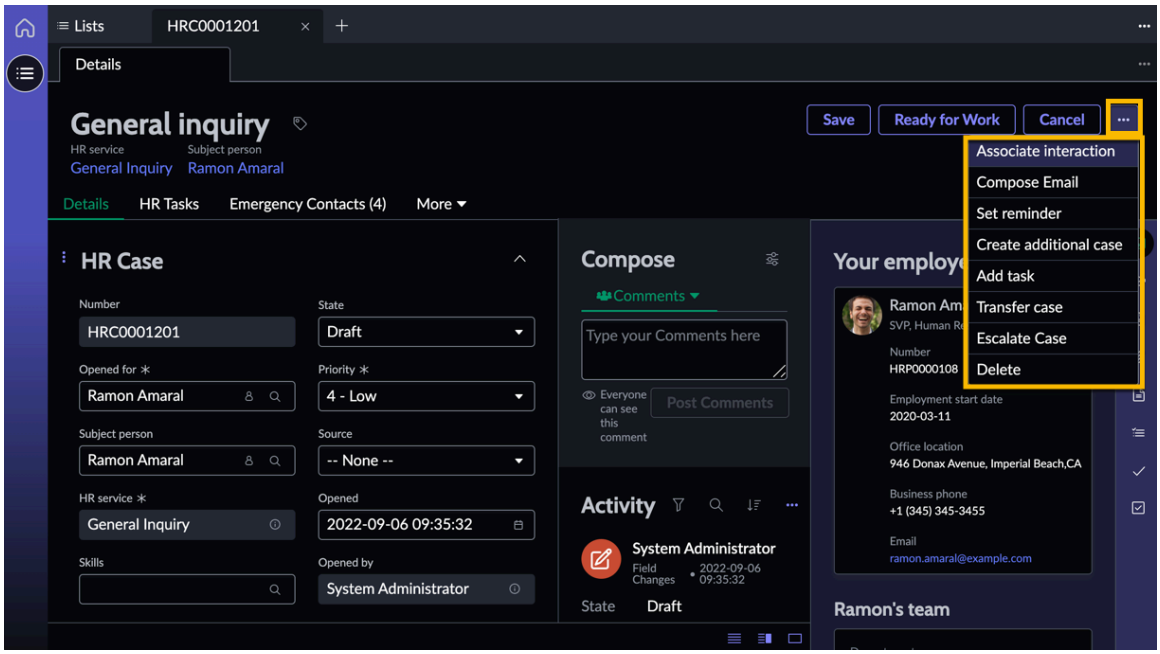
Utilisation de l'icône Plus dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Vous pouvez utiliser à partir de Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH laquelle vous pouvez effectuer de nombreuses tâches liées au travail sur un ticket RH.

L'icône Plus s'affiche dans le coin supérieur droit de l'onglet Détails lorsque vous travaillez sur un ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Dans cette section, vous pouvez :

- Associer l’interaction : associez le ticket affiché à une interaction. Pour plus d'informations, consultez Utilisation des interactions dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent.
- Composer un e-mail : envoyez un e-mail à partir d'un ticket RH. L'onglet **Nouveau brouillon d'e-mail** s'ouvre pour vous permettre de composer et d'envoyer l'e-mail. Le champ **À** est automatiquement mis à jour avec l'ID d'e-mail de la personne concernée. L'agent peut conserver l'e-mail ou ajouter un nouvel e-mail. Pour plus d'informations, consultez Envoyer un e-mail dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
- Définir un rappel : créez un rappel pour garantir le suivi d'une date spécifique. Pour plus d'informations, consultez Créer un rappel dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
- Créer un ticket supplémentaire : créez un autre ticket RH sans quitter le ticket que vous consultez ou sur lequel vous travaillez. Pour plus d'informations, consultez Créer un ticket à partir d’un ticket RH.
- Ajouter une tâche : ajoutez une tâche RH au ticket. Pour plus d'informations, consultez Créer une tâche pour un ticket à l’aide de Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
- Transférer un ticket : reclassifiez un ticket pour un autre service RH. Pour plus d'informations, consultez Transférer un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
- Escalader un ticket : affectez des tickets importants à un autre niveau ou à un agent doté d’une plus grande expertise. Pour plus d'informations, consultez Escalade d’un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
- Supprimer : supprimez le ticket sur lequel vous travaillez.

Créer un rappel dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Vous pouvez créer des rappels à partir d’un ticket ou d’une tâche RH pour recevoir une intimation qui vous permettra d’effectuer un suivi en fonction d’une date spécifique. Les rappels permettent une communication en temps opportun et permettent de s’assurer que les actions sont prises.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Recherchez le ticket pour lequel vous souhaitez ajouter un rappel.
   Pour plus d'informations sur la recherche d'un ticket RH, consultez Utiliser Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
3. Sélectionnez l'icône ••• Plus.
4. Sélectionnez **Définir un rappel**.
5. Renseignez les champs.

Créer un rappel

Champ	Description
Description courte	Texte décrivant le rappel.
Date/Heure	Date et heure auxquelles vous souhaitez recevoir le rappel.
Tâche	Tâche ou ticket associé(e) au rappel. Apparaît automatiquement en fonction du ticket ou de la tâche que vous avez affiché(e) lors de la création du rappel.
Utilisateur	Le nom de l'utilisateur connecté qui a créé le rappel.
Rappel	État du rappel.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous pouvez afficher vos rappels à partir de la liste des tickets RH, en faisant défiler vers le bas et en sélectionnant **Rappels**.

Remarque :

Lorsque l'alerte est activée, un chiffre apparaît à l'intérieur de l'icône Notifications ( ) et le message de notification défile sur l'écran pour vous le rappeler.

Créer un ticket à partir d'un ticket RH

Créez des tickets supplémentaires directement à partir du ticket RH sur lequel vous travaillez dans .Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Une fonctionnalité pratique et rapide est d'avoir Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH tout ce dont vous avez besoin en tant qu'agent RH en un seul endroit.

Pour créer un ticket, vous n'avez pas besoin de quitter un ticket sur lequel vous travaillez et d'essayer de le retrouver ultérieurement. Créer un ticket RH à partir de :

- un ticket RH que vous consultez.
- un profil RH qui s'affiche sur le ticket que vous consultez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez un ticket à partir duquel vous souhaitez créer un ticket supplémentaire.
3. Cliquez sur ··· dans le coin supérieur droit de l'onglet Détails.
4. Sélectionnez **Créer un ticket supplémentaire**.
5. Dans le nouvel onglet, effectuez une recherche par nom ou numéro de ticket pour vérifier l'identité de l'employé qui demande ce ticket.
6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Saisissez les détails tels que CoE, Service RH et Ouvert pour.
8. Cliquez sur **Créer un ticket**.

Transférer un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

De nombreux tickets de type question générale sont créés. Après avoir recherché les besoins de l'employé, vous pouvez transférer un ticket existant vers un autre service RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Pour plus d'informations sur la configuration du transfert de tickets RH ou les propriétés de classification, consultez Transférer un ticket RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Recherchez le ticket que vous souhaitez transférer.
   Pour plus d'informations sur la recherche d'un ticket RH, consultez Utiliser Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
3. Sélectionnez l'icône ··· Plus.
4. Sélectionnez **Transférer le ticket**.
5. Sélectionnez l'une des deux options dans **Type de transfert**.
   - **Transfert avec numéro de ticket existant** : le numéro de ticket RH ne change pas, les liens sont redirigés vers le nouveau ticket et les notes de travail sont transférées vers le nouveau ticket.
   - **Transfert vers un nouveau numéro de ticket** : le numéro de ticket RH change, les liens ne sont pas redirigés et les notes de travail ne sont pas transférées. Les deux numéros de ticket RH apparaissent sur le ticket RH pour référence. L'état du ticket d'origine est remplacé par **Fermé terminé** et annulé.
6. Sélectionnez un CoE approprié.
7. Dans **Nouveau service RH**, sélectionnez le service RH que vous souhaitez affecter à votre ticket.
8. Cliquez sur **OK**.

Lorsque vous transférez un ticket RH d'un service RH à un autre, certaines valeurs de champ ne sont pas transférées vers le nouveau ticket. Le ticket actuel et ses tâches enfants sont fermés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La priorité est transférée à partir du ticket initial et ne remplace pas le modèle RH pour le nouveau ticket RH.

La personne reçoit un e-mail de notification avec des informations concernant le ticket fermé et le ticket transféré. Les réponses à l'e-mail apparaissent dans la section Commentaires du ticket RH. Si la personne répond à l'e-mail associé au ticket fermé, la réponse apparaît dans les commentaires pour le ticket fermé et pour le ticket transféré.

Remarque :
Si la propriété système sn_hr_core.restrict_guest_email a la valeur false, le texte d'un e-mail apparaît dans le champ Notes de travail lorsque l'employé répond à partir d'un compte de messagerie personnel. Par défaut, la propriété est définie sur False.

Reportez-vous à la section Configuration de l’e-mail .

Escalade d’un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Escaladez un ticket RH lorsque vous ne parvenez pas à résoudre un problème et devez amplifier l'importance d'un ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Les règles de correspondance que vous avez implémentées détermineront le groupe et l’agent vers lesquels le ticket est escaladé. Pour plus d'informations, consultez Règles d'affectation et de correspondance pour les RH et Ajouter ou modifier des règles d'escalade.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Recherchez le ticket que vous souhaitez transférer.
   Pour plus d'informations sur la recherche d'un ticket RH, consultez Utiliser Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
3. Sélectionnez l'icône ••• Plus.
4. Sélectionnez **Escalader le ticket**.
5. Dans les notes de travail, saisissez un motif pour l’escalade du ticket.
6. Cliquez sur **OK**.
   Le formulaire s'actualise. Il est maintenant affecté au groupe d'affectation de niveau supérieur.

Documents sécurisés

Ajoutez une couche de sécurité supplémentaire aux documents qui sont liés à un ticket. Accordez l’accès à des documents contenant des données sensibles ou privées à des groupes, utilisateurs, critères d’utilisateur ou rôles.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Dans Listes, sélectionnez un ticket RH.
3. Accédez à la **Autres** > **Documents**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez le document requis.
5. Passez en revue les onglets suivants pour effectuer les actions nécessaires.

Onglet	Étapes
Détails	Modifiez les paramètres d'accès de **Par enregistrements référencés** par **Autorisations de partage**. **Remarque :** Il s'agit d'une étape obligatoire.
Autorisations des rôles	Pour accorder l'accès à un document en fonction d'un rôle : **a.** Cliquez sur **Nouveau**. La fenêtre modale Autorisations de rôle s'ouvre. **b.** Dans la liste **Autorisation** , sélectionnez **Lecteur** ou **Enregistreur**. **c.** Dans le champ **Rôle d'utilisateur** , sélectionnez une valeur. **d.** Cliquez sur **Enregistrer**.
Autorisations des critères d'utilisateur	Pour accorder l'accès à un document basé sur des critères d'utilisateur : **a.** Cliquez sur **Nouveau**. La fenêtre modale Autorisations des critères d'utilisateur s'ouvre. **b.** Dans la liste **Autorisation** , sélectionnez **Lecteur** ou **Enregistreur**. **c.** Dans le champ **Critères d'utilisateur** , sélectionnez une valeur. **d.** Cliquez sur **Enregistrer**.
Autorisations utilisateur	Pour accorder l'accès à un document en fonction des autorisations utilisateur : **a.** Cliquez sur **Plus**. **b.** Sélectionnez **Autorisations utilisateur**. **c.** Cliquez sur **Nouveau**. La fenêtre modale Autorisations utilisateur s'ouvre. **d.** Dans la liste **Autorisation** , sélectionnez **Lecteur** ou **Enregistreur**. **e.** Dans le champ **Utilisateur** , sélectionnez une valeur. **f.** Cliquez sur **Enregistrer**.
Autorisations de groupe	Pour accorder l'accès à un document basé sur des autorisations de groupe : **a.** Cliquez sur **Plus**. **b.** Sélectionnez **Autorisations de groupe**. **c.** Cliquez sur **Nouveau**. La fenêtre modale Autorisations de groupe s'ouvre. **d.** Dans la liste **Autorisation** , sélectionnez **Lecteur** ou **Enregistreur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet	Étapes
	e. Dans le champ **Groupe d'utilisateurs** , sélectionnez une valeur. **f.** Cliquez sur **Enregistrer**.

Modèles dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Créez des documents récurrents cohérents en développant des modèles et Modèles de documents utilisez-les dans un workflow générique dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Installez le module d'extension Modèles de documents pour utiliser cette fonctionnalité.

Utilisez des modèles pour les lettres de communication aux employés comme des lettres de vérification ou des lettres d'offre d'emploi. Lorsque vous associez des modèles à un ticket RH et que vous les définissez sur un état de travail approprié, comme Travail en cours, cela permet de récupérer les données du ticket et de les intégrer au modèle. Pour en savoir plus, consultez Configurer un modèle de document HTML.

Les agents peuvent utiliser des modèles pour générer des tâches de documents et obtenir des signatures de personnes concernées. Lorsque tous les participants ont signé le modèle, le document est créé. Pour en savoir plus, consultez Créer et signer des tâches de document à partir de tâches de documents dans Espace de travail d'agent.

Remarque :
les modèles de type HTML ne sont pris en charge que pour les modèles de documents.

Créer et signer des tâches de documents dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Créez des tâches de documents directement dans la Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH section Utiliser des modèles de documents et approuvez-les depuis Espace de travail d'agent.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez un ticket RH pour la tâche de document.
   Dans le champ **Service RH** , assurez-vous qu'un service RH qui a un modèle de document est sélectionné. Par exemple, demandez une lettre de vérification des emplois précédents ou générez une lettre d'offre d'emploi. Pour en savoir plus, consultez Créer un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
3. Cliquez sur le bouton **Démarrer le travail**.
4. Sélectionnez l'option **Afficher un aperçu du document**.
   Le document s'affiche avec des options permettant d'annuler, de modifier, de générer ou de lancer une tâche de document. Pour en savoir plus, consultez Générer des tâches de documents dans Document Templates.
5. Sélectionnez le bouton **Lancer la tâche de document**.
   Les tâches de documents qui font partie du ticket RH sélectionné sont générées et répertoriées dans l'onglet **Tâches de document**. Les participants recevront des tâches de documents telles que configurées dans le modèle
6. Sélectionnez la tâche de document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Dans l'enregistrement de tâche de document, approuvez le document.

   a. Sélectionnez le bouton **Signer le document**.

   b. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, signez le document.

      Remarque :
      si le **type de signature** dans le modèle est Adobe Sign ou DocuSign, après avoir cliqué sur **Signer le document**, le document s'ouvre dans un nouvel onglet pour vous permettre d'utiliser le type de signature associé.

   c. Cliquez sur **Signer** pour terminer le processus de signature.
   Le statut de la tâche de document est automatiquement défini sur **Fermé**.

Résultats
Une fois que tous les documents associés au ticket sont fermés, le document est généré et répertorié sous **Pièces jointes**.

Modifier un document généré dans Agent Workspace for HR Case Management

Prise en charge du rendu des valeurs de variables, de scripts et de blocs en mode d'édition dans l'aperçu du document. Affichez le contenu des variables, des scripts ou des blocs plutôt que de vous contenter d'afficher les noms de variables ou de blocs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Remarque :
Cette fonctionnalité n'est disponible que lorsque le document est généré à partir d'un modèle dans le module d'extension Document Template.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Cliquez sur **Listes**.
3. Ouvrez un ticket RH qui vous est affecté.
4. Cliquez sur **Afficher un aperçu du document**.
5. Dans la fenêtre Afficher un aperçu du document :

   a. Cliquez sur **Modifier**. À l'exception des jetons de signature, toutes les autres variables, scripts et blocs sont affichés avec leurs valeurs.

   b. Ajoutez du texte, des jetons valides ou des jetons de signature.

      Remarque :
      Les jetons non valides seront supprimés lors de l'enregistrement.

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le document est enregistré et envoyé en tant que pièce jointe dans les tâches de documents créées pour les participants.

Générer un rapport de synthèse

Créez et enregistrez autant de modèles que nécessaire à l'aide de l'application ServiceNow Modèles de documents . Créez un rapport récapitulatif en sélectionnant un modèle de document

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour le rapport. Exportez les détails du ticket au format PDF à des fins de documentation et de partage.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace pour Gestion des tickets**.
2. Créez un ticket RH dans le CoE Employee Relations en sélectionnant l'icône **Ajouter** (signe Plus).
   Pour obtenir des instructions, consultez Créer un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
   Un ticket Employee Relations est créé.
3. Sélectionnez **Rapport récapitulatif**.
4. Dans la fenêtre Rapport de résumé, sélectionnez un format de modèle de document prédéfini dans lequel les détails du ticket sont capturés.
   Pour en savoir plus sur la création et l'utilisation des modèles de documents, reportez-vous à la section Modèles de documents.
5. Sélectionnez **Générer**.
   Un rapport de résumé est généré avec les détails du ticket, y compris les notes de travail, et ajouté en tant que pièce jointe au ticket.

Envoyer un e-mail dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Envoyez toute communication liée aux tickets RH avec des documents joints à l'aide de la fonctionnalité Envoyer un e-mail. Limitez les erreurs de saisie en remplissant automatiquement l'adresse e-mail de la personne concernée (du ticket) dans l'e-mail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez un ticket pour lequel vous souhaitez envoyer un e-mail.

   Remarque :
   Si vous souhaitez envoyer directement le document dans un ticket sous forme d'e-mail, cliquez sur le bouton **Envoyer un e-mail** dans l'onglet Ticket.

3. Cliquez sur l'icône située dans le coin supérieur droit de l'onglet.
   - Pour le service RH **Vérification des emplois précédents**, renseignez les champs **Catégorie de modèle de document**, **Modèle de document** et **Personne**.
   - Pour le service RH **Lettre de vérification des employés**, renseignez les champs **Type de document**, **Modèle PDF** et **Personne**.

   Cliquez sur **Afficher un aperçu du document**. Dans la fenêtre, cliquez sur **Générer**. Un document est généré et ajouté en tant que pièce jointe au ticket.
4. Sélectionnez **Composer un e-mail**.
   Le nouveau brouillon d'e-mail s'ouvre dans un autre onglet.
   Le champ **À** est automatiquement renseigné avec l'ID d'e-mail de la personne concernée. Toutefois, vous pouvez modifier le destinataire de l'e-mail.
5. Le champ **Objet** de l'e-mail est mis à jour avec le titre du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Composez votre e-mail dans l'espace fourni.
   Vous pouvez utiliser le modèle de réponse pour le contenu de l'e-mail.
7. Cliquez sur **Envoyer un e-mail**.
   Un e-mail et le document généré sont envoyés au destinataire souhaité.

   Cliquez sur **Enregistrer comme brouillon**, si vous n'êtes pas encore prêt à envoyer l'e-mail.

Envoyer une notification par e-mail après une réaffectation

Une fois que vous avez réaffecté un agent à un ticket RH, vous pouvez envoyer un e-mail pour notifier l'agent.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez un ticket pour lequel vous souhaitez envoyer un e-mail.
3. Sélectionnez l'icône située en regard du champ **Affecté à**.
4. Sélectionnez un agent.
5. Cliquez sur l'icône Ouvrir l'enregistrement ( ) située en regard du nom de l'agent.
   Les détails de l'agent sont ouverts dans un nouvel onglet.
6. Dans le champ E-mail, cliquez sur l'icône E-mail ( ).
7. Ajoutez une ligne **Objet** et composez l'e-mail dans l'espace fourni.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Utilisation des interactions dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Utilisez des enregistrements d'interaction pour créer un ticket RH ou référencer les informations des employés pour décider de créer un ticket ou une demande à partir de différents types de communications d'employé.

Une interaction est une demande d'assistance effectuée via la messagerie instantanée, le téléphone ou en personne. Vous pouvez acheminer les interactions par compétence, groupe ou directement vers un agent RH.

Par ailleurs, vous pouvez créer une interaction pour des demandes simples lorsque vous décidez que vous ne souhaitez pas créer de ticket RH ni de tâches associées.

Les enregistrements d'interaction sont créés automatiquement lorsque vous utilisez le chat d'agent.

Remarque :
l'assistant d'agent est disponible pour les interactions.

Pour plus d'informations sur les interactions, consultez Enregistrements d'interaction dans Agent Workspace .

Créer des interactions dans Espace de travail d'agent for HR Case Management

Créez des enregistrements d'interaction à partir du formulaire configurable Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Pour créer une interaction, sélectionnez l'icône **Ajouter** (signe Plus), puis **Créer une interaction**.
3. Saisissez un nom ou un numéro de ticket pour vérifier l'employé dans cette interaction, puis sélectionnez **Suivant**.
4. Dans la section Détails, entrez les informations relatives à l'interaction.

Champs de détails d'interaction

Champ	Description
Type	Type de communication qui a initié la création de l'interaction : ○ Aucun ○ Messagerie instantanée ○ Messages ○ Téléphone
Ouverts pour	L'employé concerné par l'interaction.
Brève description	Une brève description de l'interaction.
Affecté à	L'agent RH responsable de l'interaction.
Notes de travail	Informations liées à l'interaction pouvant aider d'autres agents RH. Les notes de travail ne sont pas visibles par la personne pour laquelle le ticket a été ouvert.

5. Sélectionnez **Créer une interaction**.

Que faire ensuite

Les agents utilisent une interaction pour remplir et créer des tâches et des tickets.

Onglets d'enregistrement d'interaction

Onglet	Description
Tâches associées	Toutes les tâches ou tous les tickets ouverts à partir de l'interaction, par exemple, un nouvel incident ou un nouveau ticket.
Tâches de l'utilisateur	Incidents associés à l'interaction.
Interactions de l'utilisateur	Consigne toutes les interactions liées à l'employé pour lequel l'interaction est ouverte.
Tickets ouverts pour « Ouvert pour »	Affiche tous les tickets RH associés à la personne pour laquelle le ticket a été ouvert.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Bouton

Bouton	Description
Créer un ticket RH	Crée un ticket RH à partir de l'interaction et copie les discussions et les documents de l'interaction dans le ticket RH. Les documents de l'interaction sont affichés dans la section **Pièces jointes** de l'enregistrement de ticket.

Tickets des événements de cycle de vie dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Gérez les tickets d'événement de cycle de vie à l'aide de Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Un ticket d'événement de cycle de vie est un ticket RH exécuté par un événement de cycle de vie. Par exemple, le service RH pour Embauche de nouveaux employés exécute l'événement de cycle de vie pour Embauche de nouveaux employés.

Remarque :
Cette section suppose que vous avez activé Enterprise Onboarding and Transitions. Pour plus d'informations, consultez Présentation de Enterprise Onboarding and Transitions.

Vous pouvez voir tous les tickets d'événement de cycle de vie dans List sous la section **Événements du cycle de vie** .

Créer un ticket d'événement de cycle de vie à l'aide de Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Il existe plusieurs façons de créer un ticket d'événement de cycle de vie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Dans la liste Tickets des événements de cycle de vie, sélectionnez le bouton **Nouveau** .
   Vous pouvez également cliquer sur + nouveau et sélectionner **Ticket RH**.
3. Entrez un numéro de ticket ou un nom d'employé.
4. Vérifiez que l'employé correspond bien à la personne à laquelle le ticket est destiné.
5. Entrez **Embauche de nouveaux employés** dans le champ **Service RH**.
6. Sélectionnez **Créer un ticket**.
7. Sélectionnez **Prêt pour le travail**.
   L'**État** passe à **Prêt**. Dans la section Détails, les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont remplis en fonction du modèle de ticket RH ou des règles d'affectation de ticket. Pour en savoir plus, consultez Règles d'affectation et de correspondance pour les RH et Modèles RH.

Utilisation du flux d'activité dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Utilisez la section de flux d'activité pour documenter les notes de Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH travail (privées) ou les commentaires, répondre à un e-mail ou afficher l'état du ticket RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Dans la section Composer, sélectionnez **Commentaires** (visibles par la personne concernée) ou **Notes de travail** (non visibles par la personne concernée).
3. Saisissez vos entrées dans l'espace fourni.
4. Cliquez sur **Publier des commentaires**.

Remarque :
Il existe également une section **Commentaires/Notes de travail** en bas à gauche du formulaire. Cette section est désactivée par défaut, mais peut être utilisée pour entrer du texte en cliquant sur l'icône d'accordéon ( ). Après avoir entré le texte, cliquez sur **Enregistrer**.

Solutions d'apprentissage machine dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Utilisez des solutions d'apprentissage machine pour déterminer automatiquement le service RH et le groupe d'affectation appropriés pour les tickets de Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Détermination automatique du service RH dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Déterminez automatiquement le service RH approprié pour un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH. Offrez la possibilité à un agent RH de transférer le ticket vers le service RH approprié plutôt que de passer énormément de temps à trier manuellement les tickets pour les envoyer aux services RH appropriés.

Important :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement avec les packages HR Professional et HR Enterprise lorsque vous activez les applications Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH et Intelligence prédictive. Si vous ne voulez pas utiliser cette fonctionnalité, désactivez la propriété système `sn_hr_core.case_auto_categorization`.

Une fois que vous avez créé le ticket, la définition de la solution de classification des tickets RH détermine automatiquement le service RH approprié en fonction de la brève description du ticket. Le service RH approprié pour le ticket est affiché dans une bannière.

Important :
La bannière ne s'affiche pas si :

- vous avez enregistré le ticket sous le service RH approprié ;
- vous avez transféré manuellement ou automatiquement le ticket ;
- l'état du ticket n'est pas « prêt » ou « brouillon ».

Apprentissage automatique du modèle prédictif

La définition de la solution de classification des tickets RH est configurée et l'apprentissage automatique du modèle prédictif est effectué uniquement lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le module d'extension Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace] est installé.
- Le module d'extension Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) est installé.
- Il existe 10 000 enregistrements d'étude de cas RH correspondant aux filtres définis dans la définition de la solution.
- La propriété système `glide.platform_ml.auto_training.enabled` est définie sur vrai.

Remarque :
L'apprentissage automatique n'a pas lieu si l'une des conditions précédentes n'est pas remplie. Dans ce genre de situation, Entraîner manuellement le modèle prédictif RH. Accédez au module **Configuration AI RH**, ouvrez l'enregistrement de classification des tickets RH et mappez la définition de la solution configurée manuellement.

Détermination automatique du groupe d'affectation dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Déterminez automatiquement le groupe d'affectation d'un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH. Offrez la possibilité à un agent RH de transférer le ticket vers le groupe d'affectation approprié plutôt que de consacrer beaucoup de temps à l'identification manuelle des groupes pour les tickets RH.

Important :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement avec les packages HR Professional et HR Enterprise lorsque vous activez Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH les applications And Intelligence prédictive . Si vous ne voulez pas utiliser cette fonctionnalité, désactivez la propriété système `sn_hr_core.case_auto_assignment`.

Une fois qu'un ticket est créé, la définition de la solution d'affectation automatique de groupe pour les tickets RH détermine automatiquement le groupe d'affectation approprié à partir de la brève description, de la description, de la fonction de la personne pour laquelle le ticket a été ouvert, du nom de l'emplacement de la personne pour laquelle le ticket a été ouvert et du service RH du ticket. Le groupe d'affectation approprié pour le ticket est affiché dans une bannière.

Important :
La bannière ne s'affiche pas si :

- Vous avez affecté manuellement le ticket à un groupe d'affectation.
- Le groupe d'affectation n'est pas identifié pour le ticket.
- L'état du ticket n'est pas défini sur « Prêt » ou « Brouillon ».

Apprentissage automatique du modèle prédictif

Par défaut, la définition de la solution d'affectation automatique de groupe pour les tickets RH est configurée et l'apprentissage automatique du modèle prédictif est effectué lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies :

- Le module d'extension Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace] est installé.
- Le module d'extension Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) est installé.
- Il existe 10 000 enregistrements d'étude de cas RH correspondant aux filtres définis dans la définition de la solution.
- La propriété système `glide.platform_ml.auto_training.enabled` est définie sur vrai.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'apprentissage automatique n'a pas lieu si l'une des conditions précédentes n'est pas remplie. Dans ce genre de situation, vous devez effectuer manuellement l'apprentissage du modèle prédictif RH. Accédez au module **Configuration AI RH**, ouvrez l'enregistrement de groupe d'affectation de ticket et mappez la définition de la solution configurée manuellement.

Afficher des tickets similaires fermés dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Aidez un agent RH à résoudre le ticket actuel en affichant des tickets similaires fermés.

Important :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement avec les packages HR Professional et HR Enterprise lorsque vous activez Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH les applications And Intelligence prédictive .

Tickets RH similaires fermés

Lorsque les tickets RH similaires fermés (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) sont configurés et que le modèle prédictif est formé :

- des tickets similaires fermés s'affichent dans **Tickets RH similaires fermés**, dans la section Résultats de recherche connexes, s'il existe trois tickets RH ou plus similaires fermés dont le CoE correspond à celui du ticket actuel, le ticket avec la fiabilité la plus élevée s'affiche en tant que ticket RH recommandé.
- Si aucun ticket RH n'est recommandé, l'article de la base de connaissances joint à plus de trois tickets similaires fermés s'affiche en tant qu'article recommandé. L'article recommandé peut être joint au ticket RH actuel.

Apprentissage automatique du modèle prédictif

Les tickets RH similaires fermés (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) sont configurés et le modèle prédictif est entraîné lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- Le module d'extension Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace] est installé.
- Le module d'extension Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) est installé.
- La propriété système `glide.platform_ml.auto_training.enabled` est définie sur vrai.

Créer un rappel dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Vous pouvez créer des rappels à partir d'un ticket ou d'une tâche RH pour recevoir une intimation qui vous permettra d'effectuer un suivi en fonction d'une date spécifique. Les rappels permettent une communication en temps opportun et permettent de s'assurer que les actions sont prises.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Recherchez le ticket pour lequel vous souhaitez ajouter un rappel.
   Pour plus d'informations sur la recherche d'un ticket RH, consultez Utiliser Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.
3. Sélectionnez l'icône ••• Plus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Définir un rappel**.
5. Renseignez les champs.

Créer un rappel

Champ	Description
Description courte	Texte décrivant le rappel.
Date/Heure	Date et heure auxquelles vous souhaitez recevoir le rappel.
Tâche	Tâche ou ticket associé(e) au rappel. Apparaît automatiquement en fonction du ticket ou de la tâche que vous avez affiché(e) lors de la création du rappel.
Utilisateur	Le nom de l'utilisateur connecté qui a créé le rappel.
Rappel	État du rappel.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous pouvez afficher vos rappels à partir de la liste des tickets RH, en faisant défiler vers le bas et en sélectionnant **Rappels**.

Remarque :

Lorsque l'alerte est activée, un chiffre apparaît à l'intérieur de l'icône Notifications ( ) et le message de notification défile sur l'écran pour vous le rappeler.

Travailler avec des approbateurs pour un ticket dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Les tickets RH peuvent être configurés pour exiger des approbations avant qu'ils ne puissent être traités complètement.

Le service RH configure des actions associées aux approbations. Pour plus d'informations sur la configuration de services RH, consultez Configurer un service RH.

Lorsqu'un ticket a besoin d'un approbateur, la demande d'approbation s'affiche dans Centre des employés ou le portail de l'approbateur sous Actions à faire.

Dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH, l'onglet enfant **Approbateurs** répertorie tous les approbateurs demandés.

Approbateurs multiples

Les services RH peuvent également compter plusieurs approbateurs. Lors de la configuration d'un service RH, une configuration facultative vous permet de sélectionner des approbateurs dans les champs du ticket RH. Par exemple, le responsable de la personne concernée peut être sélectionné en tant qu'approbateur. L'utilisation des champs d'un ticket offre une flexibilité maximale lors de l'affectation d'un approbateur. . Par exemple :

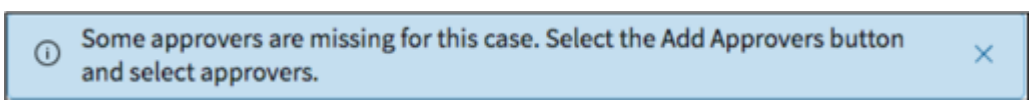
Lorsqu'un approbateur est affecté à partir du ticket, il est possible que l'approbateur soit introuvable. Voici quelques circonstances dans lesquelles l'approbateur peut être absent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le responsable de la personne concernée est l'approbateur.
- le profil RH de la personne concernée ne contient pas de responsable.
- le responsable de la personne concernée a récemment quitté la société.

Lorsqu'un approbateur est absent, le message suivant s'affiche :



Ajouter ou remplacer un approbateur dans un ticket

À l'aide Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH de vous pouvez ajouter un approbateur ou remplacer des approbateurs manquants pour les tickets exigeant une approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Localisez et ouvrez un ticket RH qui exige des approbateurs.
3. Sélectionnez **Ajouter des approbateurs** dans la liste des actions d'interface utilisateur (onglets en haut du formulaire).
4. Sélectionnez des approbateurs de remplacement ou ajoutez-en.
5. Sélectionnez **OK**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter des approbateurs ad hoc à un ticket RH

Donnez à vos agents la possibilité d'ajouter des approbateurs ad hoc à un ticket qui fait partie d'un service RH.

Avant de commencer

Par exemple, dans certains cas où les demandes d'un employé sortent du cadre du processus standard, ou si l'agent doit effectuer une approbation supplémentaire, un agent RH peut avoir besoin de demander une approbation ad hoc avant de procéder à son exécution.

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Ouvrez le ticket qui vous est affecté.
3. Cliquez sur **Plus d'actions** et sélectionnez **Ajouter une approbation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- L'administrateur doit avoir configuré l'option **L'agent peut ajouter une approbation** sur le service RH auquel le ticket RH est associé.
- Cette option s'affiche uniquement à l'utilisateur **Affecté à**, lorsque le ticket est à l'état **Prêt** ou **Travail en cours**.

4. Renseignez les champs obligatoires du formulaire **Ajouter une approbation** .

Champ	Description
Utilisateurs approbateurs	Les utilisateurs devant approuver la demande.
Attendre	Conditions que vous souhaitez définir pour le flux d'approbation. ○ **Approbation par n'importe qui** : si l'un des approbateurs approuve la demande, le flux d'approbation est terminé. ○ **Approbation par tout le monde** : si tous les approbateurs approuvent la demande, le flux d'approbation est terminé. ○ **Première réponse de n'importe qui** : la première réponse de n'importe quel approbateur est prise en considération. Par exemple, si l'un des approbateurs rejette d'abord la demande, le flux est rejeté ; si l'un des approbateurs approuve d'abord la demande, le flux est approuvé.
Sur rejet	Conditions que vous souhaitez définir lorsqu'un approbateur rejette une demande. Par exemple, autorisez la nouvelle soumission des approbations, ou marquez-la comme Fermer incomplet.
Motif	Motif du lancement du flux d'approbation.
Commentaires supplémentaires	Toutes les autres informations que vous souhaitez partager avec les approbateurs.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Afficher l'historique d'approbation dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Examinez l'historique d'approbation dans le flux d'activité. Identifiez la date de création de la demande d'approbation, les approbateurs et la date de rejet ou d'approbation de la demande.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_hr_core.case_writer
- Assurez-vous que les modules d'extension suivants sont installés : Human Resources Scoped App:Core, Human Resources Scoped App:Lifecycle Events, Human Resources Scoped App:Lifecycle Events for Enterprise, HRSD Configurable Workspace et Human Resources Scoped app Workspace.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Ouvrez un ticket à l'état Prêt.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Le flux d'activité contient l'historique d'approbation, notamment la date de création de la demande d'approbation, les approbateurs et la date de rejet ou d'approbation de la demande.

Remarque :

- L'historique d'approbation s'affiche dans le flux d'activité uniquement lorsque la propriété **glide.workflow.user_approval_history** dans **sys_properties.list** est définie sur True.
- Si cette propriété est définie sur True dans l'espace de travail de HR Service Delivery, elle est également définie sur True pour toutes les autres installations dans la Now Platform.

Personnaliser l'étiquette de l'onglet dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Modifiez le titre de l'onglet pour les tickets RH, dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH, en fonction de l'une des valeurs de champ de ticket vous permettant d'afficher plus de détails sur l'onglet lorsque plusieurs onglets sont ouverts.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences**.
2. Sélectionnez HR Agent Workspace.
3. Sous l'onglet Propriétés de pages UX, sélectionnez la propriété **caseTabTitleField**.

   La valeur de champ à afficher sur le titre de l'onglet peut être configurée ici.
4. Dans le champ **Valeur**, fournissez la paire de valeurs clés.

   La clé est le nom de la table et la valeur est la valeur du champ. Par exemple, "sn_hr_core_case": "opened_for". Le champ de valeur doit être un JSON valide.

   Les titres d'onglets peuvent également contenir plusieurs champs. La valeur de clé reste le nom de table, mais la valeur peut être une liste de chaînes. Par exemple : "sn_hr_core_case": ["opened_for", "number"].
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Personnaliser les listes connexes dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Personnalisez les listes connexes visibles par les utilisateurs dans Agent Workspace for HR Case Management.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Tous les tickets RH** > **Tous**.
2. Sélectionnez le ticket pour lequel vous souhaitez personnaliser les listes connexes.
3. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Accédez à la **Configurer** > **Listes connexes**.
5. Sélectionnez les listes connexes et l'ordre souhaité.
6. Dans **Nom de la vue**, sélectionnez **UIB de l'espace de travail**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Personnaliser le flux d'activité dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Personnalisez le flux d'activité pour réduire l'effort de l'agent dans la compréhension du contexte du ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Tous les tickets RH** > **Tous**.
2. Sélectionnez un ticket pour personnaliser le flux d'activité.
3. Sélectionnez l'icône du flux d'activité .
4. Sélectionnez l'icône Filtrer l'activité .
5. Sélectionnez les activités requises et l'ordre souhaité.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Personnaliser les champs d'un formulaire dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Ajoutez et organisez des champs dans une mise en page de formulaire pour répondre aux exigences du formulaire à l'aide de Form Builder dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Tous les tickets RH** > **Tous**.
2. Sélectionnez le ticket pour lequel vous souhaitez personnaliser les champs de formulaire.
3. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires .
4. Accédez à la **Configurer** > **Générateur de formulaire**.
5. Dans la vue de formulaire, sélectionnez **UIB de l'espace de travail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Personnalisez les champs en effectuant l'une des actions suivantes.

Sélectionner des champs dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Mettez en surbrillance des champs de l'espace de travail pour attirer l'attention d'un agent sur ces champs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Valeurs en surbrillance**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Valeur en surbrillance

Champ	Description
Table	Nom de la table qui contient les champs que vous souhaitez mettre en évidence.
Champ	Nom du champ que vous souhaitez mettre en surbrillance si les conditions de déclenchement sont remplies.
Application	Champ d'application auquel ce surlignage se rapporte.
Espace de travail	Espace de travail auquel ce surlignage s'applique. **Sélectionner Agent Workspace**

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans **Conditions de valeurs en surbrillance**, sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la section Formulaire Condition de valeur en surbrillance.
7. Sélectionnez **Envoyer**.

Gestion des documents d'employé pour Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Gestion des documents d'employé offre un espace de stockage, un système de classement, la possibilité de récupérer facilement des documents, de définir qui peut consulter les documents sensibles et quand purger les documents.

Pour plus d'informations sur Gestion des documents d'employé, voir Gestion des documents d'employé.

Créer ou télécharger des documents d'employés à l'aide de Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Créez ou chargez des documents d'employés dans un ticket RH à l'aide de .Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.document_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Cliquez sur l'icône **Listes** ( ).
3. Cliquez sur **Documents des employés**.
4. Cliquez sur **Tout**.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
   Vous pouvez également créer un document d'employé à partir de **Profils RH**. Sélectionnez un profil RH et, dans le menu Actions supplémentaires, cliquez sur **Nouveau document**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Document d'employé

Champ	Description
Document d'employés	Document d'employé à télécharger. Cliquez sur **Parcourir** pour télécharger un document d'employé. Par défaut, la taille maximale autorisée d'un document est de 30 Mo. La valeur par défaut peut être modifiée via le champ **Taille maximale de chargement de fichier en mégaoctets** dans les propriétés des documents d'employés. Pour en savoir plus, consultez Propriétés pour l'application Employee Document Management. Après avoir sélectionné un document, les champs de lecture seule affichent la taille du fichier, le format de fichier, la date de création et le nom du créateur. Le lecteur dans l'interface utilisateur ne prend en charge que l'affichage des documents PDF. D'autres types de documents peuvent être téléchargés puis consultés. Pour obtenir des résultats de recherche optimaux, n'utilisez pas de tirets (-) dans le nom du document. L'utilisation de mots complets séparés par des espaces ou des barres de soulignement fournit de meilleurs résultats de recherche. Cochez **Oui** pour l'option **Activer Visionneuse de documents pour avoir un aperçu des documents PDF** dans la propriété des documents des employés pour afficher les documents PDF.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : FedRAMP, les clients sur site, les équipements mobiles, les clients utilisant Edge Encryption ou le support de chiffrement ne prennent pas en charge l'affichage des documents.
Description	Description du document de l'employé.
Employé	Nom de l'employé auquel le document est associé.
Type de document	Type de document associé au document d'employé. Les types de documents fournissent la catégorisation et les politiques de sécurité et de conservation.
Ticket RH	Numéro de ticket RH auquel le document d'employé est associé lorsqu'il est déplacé depuis un ticket RH.
Conservation de la purge	État de conservation de purge d'un document. ○ Autorisation de purge en attente : en attente d'autorisation pour la purge de documents. ○ Purge approuvée : le document a l'autorisation de planifier la purge. ○ Purge rejetée : le document n'a pas reçu l'autorisation de purge. **Important :** La politique de sécurité du type de document détermine l'autorisation de purge. Les rôles suivants ont la faculté de modifier l'autorisation de purge : ▪ Administrateur EF [sn_hr_ef.admin] ▪ Gestionnaire Employee File Management [sn_hr_ef.manager]

Traduction automatique

7. Cliquez sur **Enregistrer** pour créer l'enregistrement du document d'employé.
   L'onglet **Piste d'audit** s'affiche.

   Fournit une vue de toutes les actions pour un document d'employé, de la création ou du téléchargement au moment de la purge.

Déplacer les documents d’employés dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Déplacez les documents d’employés d’un ticket vers Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH le référentiel des documents d’employés. Le référentiel des documents d'employés fournit un référentiel central pour une identification rapide et facile des documents à l'aide de différentes fonctionnalités de tri.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ef.document_writer, sn_hr_core.case_writer

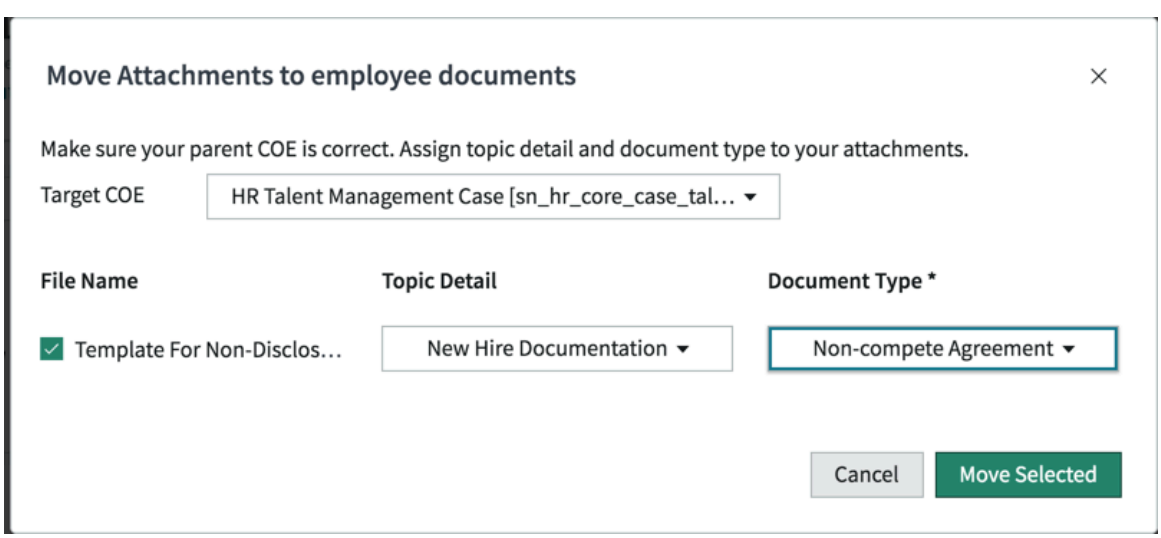
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez un ticket joint avec des documents d'employés.

   Remarque :
   Depuis la vue de liste, il n'y a aucun moyen d'identifier les tickets RH joints avec des documents d'employés. Pour localiser un ticket RH, vous avez besoin du numéro de ticket RH ou du nom de la personne pour laquelle le ticket a été ouvert.

3. Cliquez sur **Déplacer les pièces jointes**.
4. Dans la fenêtre Déplacer les pièces jointes vers les documents de l'employé :
   a. Cochez la case située à côté des documents que vous souhaitez déplacer.
   b. Sélectionnez le **type de document** pour chaque document. Le type de document détermine la catégorisation, qui peut y accéder, et la politique de conservation. Créez un type de document si le champ Détail de la rubrique associé est vide. La création d'un type de document garantit une catégorisation appropriée.
   c. Cliquez sur **Déplacer l'élément sélectionné**.

   Remarque :
   Les champs **CoE cible** et **Détail de la rubrique** peuvent être modifiés, mais seulement si le document a été ajouté dans le mauvais type de ticket RH.



Résultats

- Les documents d'employés passent du ticket RH au référentiel des documents d'employés.
- Pour afficher une liste de tous les documents des employés dans la colonne de liste, sélectionnez **Documents des employés**.
- Les pièces jointes déplacées s’affichent dans le panneau latéral contextuel sous l’icône Documents d’employés dans le ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Signature électronique dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Lorsque vous travaillez sur un ticket RH ou une tâche RH, vous pouvez utiliser une signature électronique pour les documents devant être signés.

Lorsqu'un employé crée un ticket demandant une lettre de vérification des emplois précédents, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Afficher un aperçu du document : garantit que vous signez le document approprié. Cette étape est utile si vous avez plusieurs lettres de vérification des emplois précédents.
- Utilisez une signature électronique pour le signer : vous disposez de plusieurs méthodes pour signer. Choisissez de taper votre nom ou d'utiliser votre souris pour dessiner votre signature. Pour plus d'informations, consultez Signer et générer un document dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

  Vous pouvez éventuellement demander à un utilisateur de cocher une case de confirmation avant que la signature ne soit acceptée.

- Générer le document : combinez le modèle de document avec votre signature et créez une pièce jointe au ticket. Si vous utilisez Employee Document Management, vous pouvez déplacer la pièce jointe dans votre référentiel de documents à des fins de stockage.

Remarque :
Pour plus d'informations, consultez Configurer un modèle de signature électronique .

Signer et générer un document dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

En fonction du ticket ou de la situation, vous pouvez signer électroniquement un document.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Localisez et ouvrez un ticket RH.
   Assurez-vous que l'état du document est défini sur **Travail en cours**.
3. Sélectionnez le bouton **Signer le document**.
4. Affichez un aperçu du document.
   Assurez-vous qu'il s'agit du document approprié pour le ticket.
5. Sélectionnez **Saisir la signature** pour taper votre signature, ou sélectionnez **Dessiner la signature** pour dessiner votre signature à l'aide de votre souris.
6. Sélectionnez Générer pour joindre votre signature au document.
   Le document généré s'affiche sous Pièces jointes dans le panneau latéral contextuel. Si votre société utilise Employee Document Management (EDM), vous pouvez déplacer le document vers le référentiel EDM. Pour plus d'informations sur EDM, consultez Créer ou télécharger des documents d'employés avec HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Utilisation de la fonctionnalité de lien profond dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Les liens profonds permettent d'accéder à des informations provenant de l'extérieur de Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Utilisez des liens profonds pour accéder à des informations ou à des applications qui ne sont pas facilement accessibles dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH. Par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

exemple, utilisez des liens profonds pour accéder à une application tierce que vous utilisez fréquemment.

Pour plus d'informations sur la configuration des liens profonds, consultez Générateur de liens pour HR Service Delivery.

Utilisation de la messagerie instantanée dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Le chat d'agent vous Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH permet de poser des questions et de recevoir des informations via le chat d'agent virtuel ou en direct.

Activation

Assurez-vous d'avoir activé le module d'extension Chat d'agent [com.glide.interaction.awa] avant d'utiliser cette fonctionnalité. Pour plus d'informations sur la configuration de la messagerie instantanée, consultez Messagerie instantanée Agent Workspace.

Groupes RH

Assurez-vous que vos agents RH font partie d'un groupe ou d'un sous-groupe RH. Le fait d'avoir des sous-groupes permet de s'assurer que les agents RH ayant les compétences et les connaissances adéquates soient associés lorsqu'un employé initie une conversation par messagerie instantanée.

Par exemple, un employé initie une conversation par messagerie instantanée demandant des informations sur les avantages de votre société. Le fait d'avoir un sous-groupe Avantages avec des agents spécialisés dans les avantages de votre entreprise garantit que le message instantané de l'employé est dirigé vers les agents adéquats.

Pour plus d'informations sur les groupes RH, consultez Gérer les groupes RH.

Enregistrements des interactions

Le chat d'agent crée automatiquement des enregistrements d'interaction. Lorsqu'un employé initie une conversation par messagerie instantanée avec un agent RH, un ticket d'interaction est créé automatiquement.

Actions rapides

Les actions rapides vous permettent d'effectuer ce qui suit :

- Créer un ticket RH.
- Afficher les modèles de réponses applicables.
- Transférer la discussion de messagerie instantanée à un autre agent.
- Transférer la discussion de messagerie instantanée dans une autre file d'attente.

Virtual Agent

La messagerie instantanée automatique peut améliorer l'expérience des employés en répondant immédiatement à leurs requêtes. Lors d'une discussion instantanée virtuelle, l'employé peut à tout moment demander de parler à un agent RH physique.

Pour plus d'informations sur Virtual Agent, consultez Agent virtuel pour HR Service Delivery.

Travail à partir de la boîte de réception de l'agent dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Utilisez la boîte de réception de l'agent pour gérer votre travail entrant, tel que les conversations de messagerie instantanée, les tickets RH et les interactions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

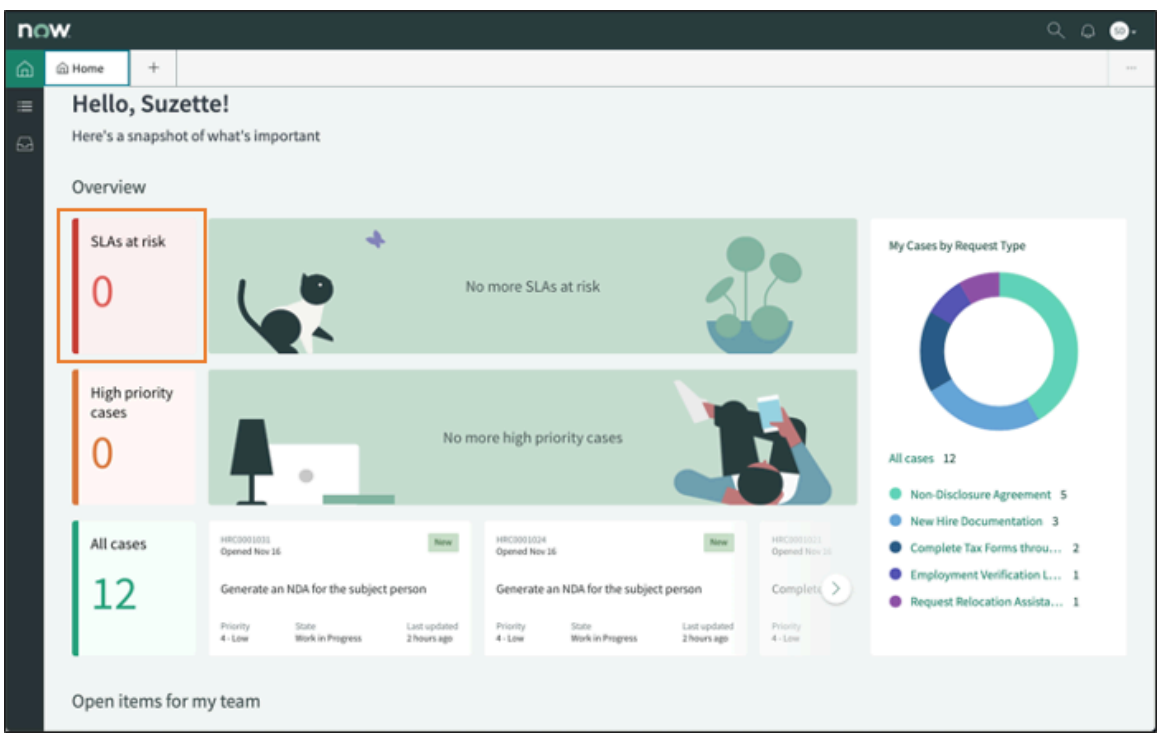
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Agent Workspace for HR Case Management**.
2. Sélectionnez l'icône Boîte de réception.
3. Dans **État**, sélectionnez **Disponible**.
4. Lorsqu'une conversation de messagerie instantanée arrive via la file d'attente de messagerie instantanée, sélectionnez **Accepter**.
5. Dans le panneau de messagerie instantanée actif, vous pouvez commencer à discuter.
6. Sélectionnez l'icône ou saisissez une barre oblique inversée (/) dans la zone de messagerie instantanée.
7. Sélectionnez une action rapide pour créer rapidement un ticket RH, afficher les modèles de réponses connexes et transférer la conversation de messagerie instantanée à un autre agent ou vers une autre file d'attente.

Afficher les SLA pour HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Les accords sur les niveaux de service (SLA) peuvent être vus pour les tickets ou les tâches et fournir des informations sur la progression.

SLA HR Agent Workspace

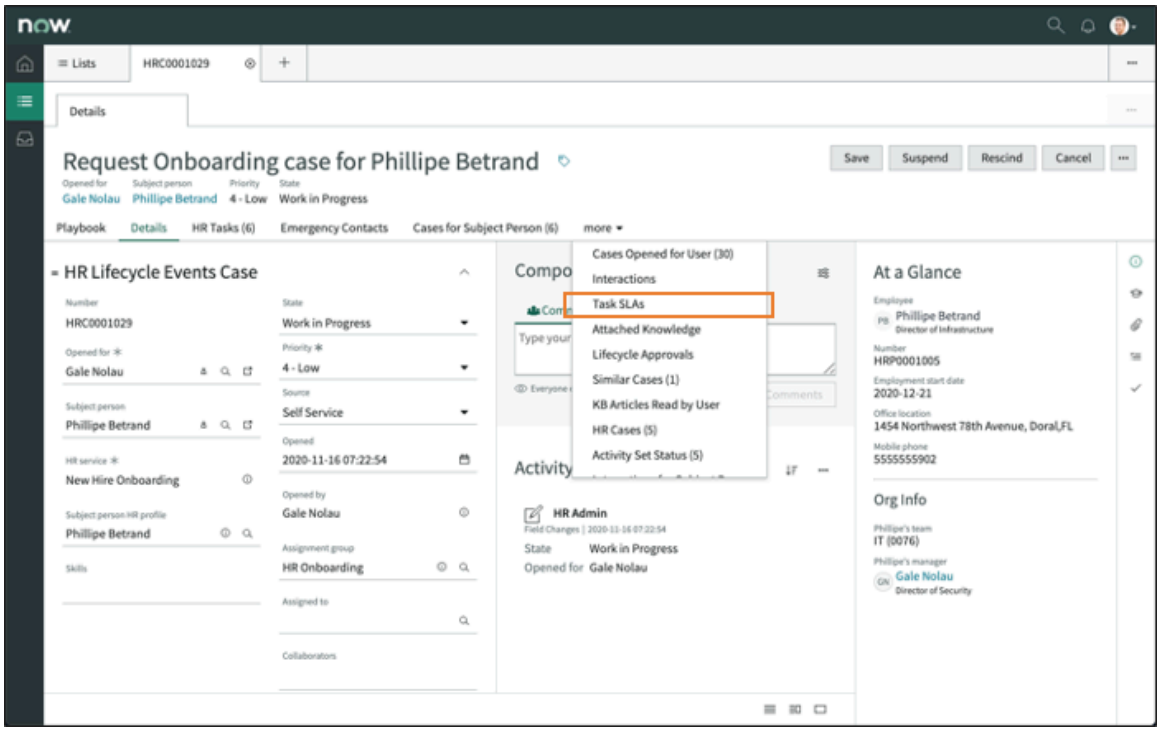
Affichez les SLA pour les tickets RH à partir de la page d'accueil d'Agent Workspace :



Affichez les SLA pour les tâches RH à partir du menu Éléments connexes.

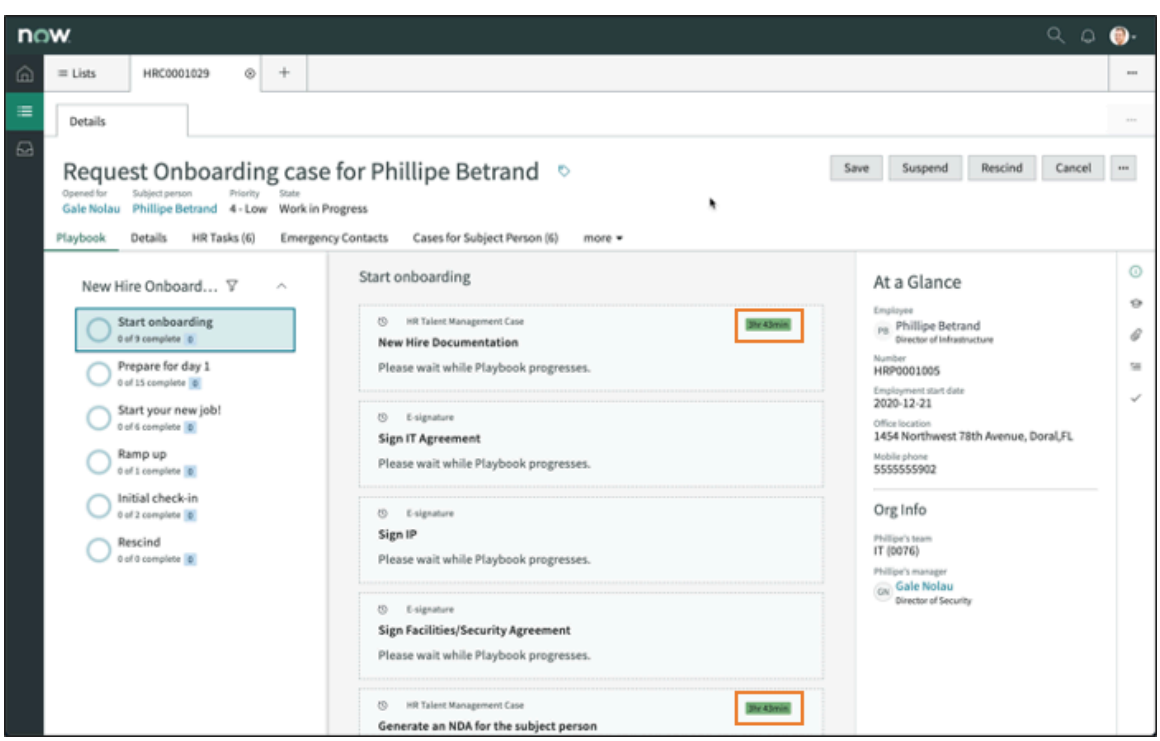
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



SLA Playbook RH

Affichez les SLA pour Playbook RH à partir de la carte de ticket.



Remarque :
Pour plus d'informations sur les SLA, consultez Service Level Management .

Conversations SMS dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

À l'aide de l'application Conversational SMS Service Channel, disponible sur le ServiceNow Store, les agents RH peuvent prendre en charge les conversations par SMS à exécution

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

longue via HR Service Delivery Espace de travail d'agent. Les demandeurs peuvent initier des conversations de support RH par SMS.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Conversations de support par SMS

Les conversations de support par SMS peuvent être longues. Pour cette raison, les agents de l'espace de travail HR Service Delivery doivent pouvoir suivre les conversations en cours sur le canal de service SMS RH. Les agents de l'espace de travail HR Service Delivery peuvent initier ou poursuivre des conversations par SMS et accepter également des éléments de travail par SMS à partir de la boîte de réception HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Pour les conversations de support par SMS, dans le panneau de messagerie instantanée Espace de travail, lorsque le type d'interaction est **Messagerie**, un sous-type d'interaction de **SMS** est indiqué comme **SMS actif**.

Pour obtenir des détails complets sur les conversations de support par SMS, les canaux de service associés, le demandeur initié et les conversations par SMS initiées par l'agent, consultez Canal de service SMS conversationnel .

Conversations de support par SMS pour les agents HR Service Delivery

Les agents RH peuvent accéder aux nouvelles interactions de messagerie SMS, et accéder aux conversations de messagerie SMS en cours. Les agents peuvent passer d'une interaction de messagerie en cours, comme une messagerie instantanée, à une nouvelle interaction de messagerie SMS.

Les agents RH Affectation de travail avancée et les gestionnaires RH peuvent mettre fin à une conversation de messagerie SMS. Les agents RH ayant le rôle awa_agent peuvent mettre fin à une conversation de messagerie SMS active qui leur est affectée à l'aide du bouton d'action **Terminer la conversation**. Les utilisateurs ayant le rôle awa_manager peuvent mettre fin à la conversation même lorsqu'elle ne leur est pas affectée sur l'interaction. Lorsqu'un agent met fin à la conversation, une confirmation de fermeture de l'interaction s'affiche.

Les agents AWA RH et les gestionnaires peuvent passer d'une interaction de messagerie en cours à une nouvelle conversation de messagerie. Le passage à une nouvelle interaction de messagerie ne ferme pas l'interaction de messagerie d'origine, mais permet aux agents de poursuivre plusieurs conversations de messagerie. Les agents AWA peuvent accéder aux conversations de messagerie en cours lorsque les agents AWA RH et les gestionnaires ont accès aux conversations de messagerie en cours et sont informés en cas de nouveau message ou d'interaction de longue durée affectée. Lorsqu'une conversation de messagerie en cours a un nouveau message qui nécessite une attention particulière, une icône s'affiche après l'icône Boîte de réception dans HR Service Delivery Espace de travail. Un nouvel onglet porte un badge de compteur qui indique le nombre de conversations de messagerie avec des messages non lus. Les agents AWA et les gestionnaires peuvent consulter les cartes pour les conversations de messagerie.

Les agents AWA RH et les gestionnaires peuvent consulter une liste de tous les **éléments de travail de messagerie en suspens** ou **en cours** affectés à d'autres agents. La liste indique le canal de service, le numéro d'interaction et la date de la dernière mise à jour. Les agents

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

peuvent cliquer sur un élément de la liste pour l'ouvrir dans un onglet Espace de travail. Les agents peuvent ouvrir une interaction de messagerie dans un sous-onglet et, si l'interaction est active, afficher le panneau de messagerie instantanée sur l'enregistrement d'interaction. Les agents peuvent taper des messages dans le panneau de messagerie instantanée pour avoir une conversation par SMS avec un employé.

Actions rapides pour les agents

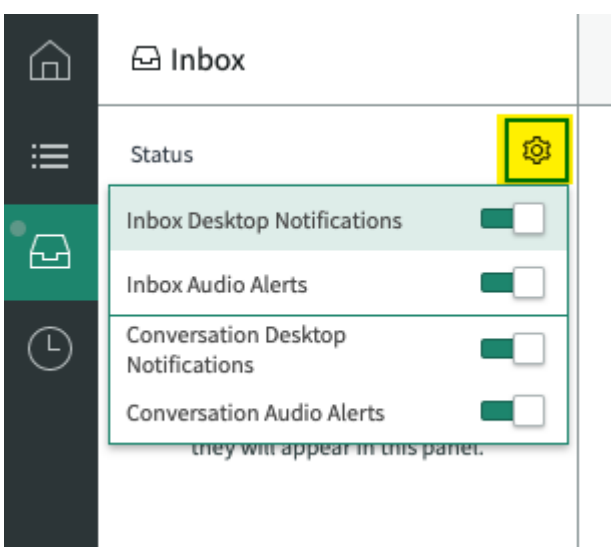
Accédez aux actions rapides basées sur la messagerie instantanée existantes pour la messagerie SMS. Pour plus de détails, référez-vous à la section Chat d'agent .

Notifications de bureau des conversations

Les agents RH peuvent définir des préférences pour recevoir des notifications de bureau des conversations, des alertes sonores et des notifications toasts du navigateur Google Chrome. Des alertes audio et des notifications de bureau se produisent lorsque les agents optent pour la réception d'**alertes sonores de conversation** et de **notifications de bureau des conversations** via les paramètres de boîte de réception HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Une fois qu'ils ont sélectionné cette option, les agents reçoivent une alerte sonore lorsqu'un nouveau message arrive dans une conversation qui est actuellement ouverte dans un onglet de l'espace de travail, mais qui n'est pas affichée. Des alertes sonores sont reçues également lorsqu'une conversation longue est affectée à un agent, mais qu'elle n'est actuellement pas ouverte dans un onglet de l'espace de travail. Les agents décident's'ils souhaitent activer ces alertes et notifications.

Utilisez le menu d'édition icône de la boîte de réception HR Service Delivery Espace de travail d'agent pour activer les alertes et les notifications.



Les agents peuvent recevoir des notifications toasts du navigateur Google Chrome lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- L'agent a choisi de recevoir des **notifications de bureau des conversations**.
- L'agent utilise le navigateur Google Chrome.
- L'onglet du navigateur Espace de travail n'est pas affiché.
- Un nouveau message arrive sur une conversation existante, affectée à l'agent, à l'un des endroits suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- un onglet Espace de travail actuellement ouvert.
- pas dans un onglet Espace de travail actuellement ouvert, mais dans une conversation de longue durée dans une section en cours de Espace de travail.

Conversations par SMS initiées par un employé

Les employés peuvent initier des conversations de support RH par SMS. Les agents peuvent s'attendre à ce que le système associe automatiquement le numéro de téléphone de l'expéditeur au profil d'utilisateur du canal. Si un SMS est reçu pour un profil d'utilisateur de canal non existant, un nouveau profil d'utilisateur de canal est automatiquement créé par le système. Le système interroge le champ **Téléphone mobile** du profil RH de l'employé pour obtenir une correspondance. Lorsqu'une correspondance est trouvée, le système associe l'employé au profil d'utilisateur du canal qui vient d'être créé. Si plus d'une correspondance est trouvée, aucune association n'est faite sur le profil d'utilisateur du canal. Si aucune correspondance n'est trouvée, aucune association n'est faite sur le profil d'utilisateur du canal.

Lorsqu'un employé ajoute un numéro de téléphone à une interaction de messagerie SMS ou met à jour un numéro de téléphone sur l'interaction, le champ Numéro de l'interaction passe de Null au nom de l'employé. Le profil RH de cet employé est associé au numéro de téléphone. Un seul profil d'utilisateur de canal actif peut exister pour un numéro de téléphone donné à tout moment.

Configurer HR Service Delivery Conversational SMS Service Channel

Configurez l'application Conversational SMS Service Channel pour HR Service Delivery depuis l'App Store.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le système de base HR Service Delivery inclut la file d'attente du canal de service **SMS RH** avec le groupe d'affectation **Groupe de support SMS RH** par défaut. La **règle d'affectation d'agent** est basée sur la capacité par défaut. Pour HR Service Delivery, configurez le canal de service SMS pour la file d'attente SMS RH.

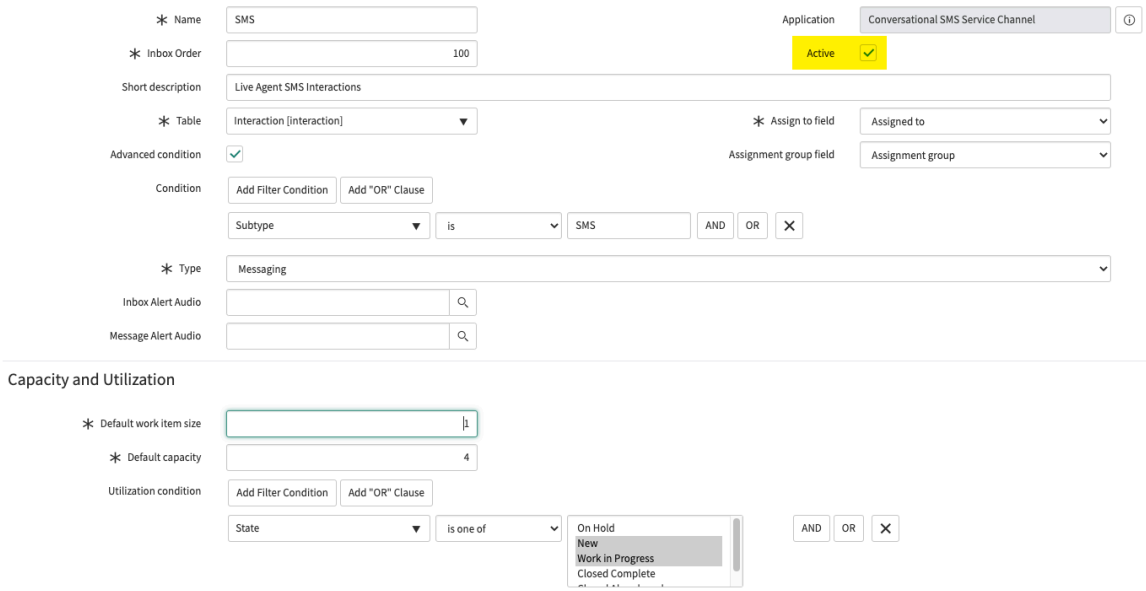
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Canaux des services**.
2. Cliquez sur le canal de service **SMS**.
3. Sur le formulaire du canal de service SMS, cochez la case **Actif** pour activer le canal de service.

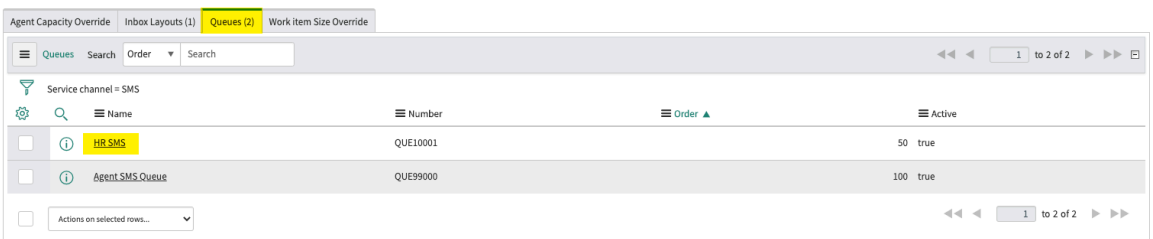
> **Remarque :**
> Par défaut, le formulaire est presque déjà entièrement rempli pour vous. Les champs **Capacité et utilisation** sont réglés sur 1 pour la **taille de l'élément de travail par défaut** et 4 pour la **capacité par défaut**. Vous pouvez modifier ces valeurs, et toutes les valeurs du formulaire, si vous le souhaitez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

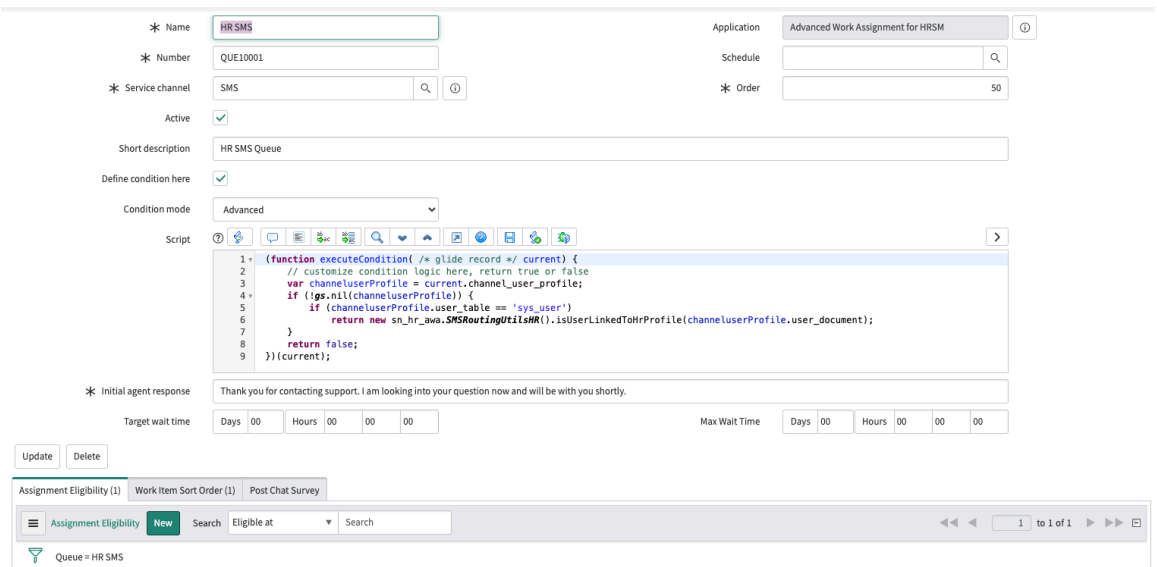


4. Cliquez sur la liste connexe Files d'attente pour afficher et configurer la file d'attente SMS RH.



5. Affichez les configurations par défaut du formulaire SMS RH de file d'attente, et assurez-vous que la case **Actif** est cochée.

6. Modifiez les valeurs comme vous le souhaitez.



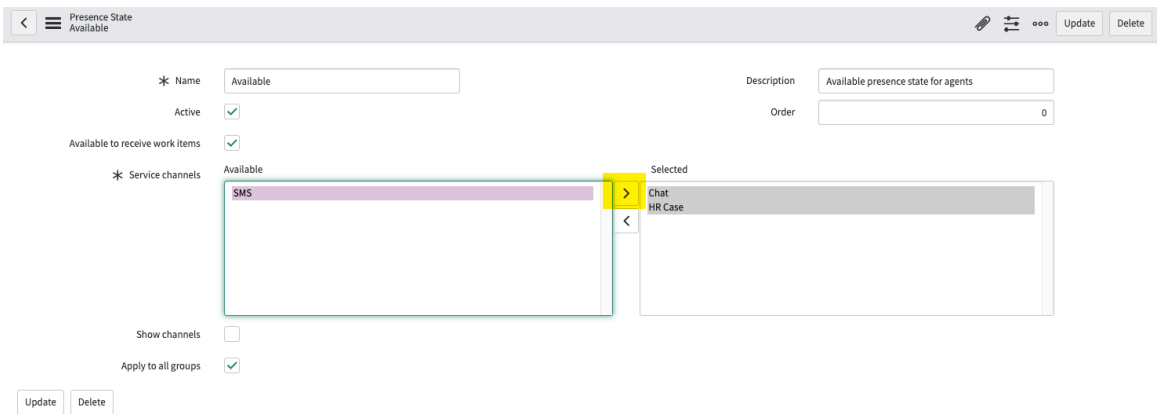
7. Cliquez sur l'une des listes connexes pour afficher ou modifier les valeurs configurées par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Notez que la liste connexe Éligibilité d'affectation est par défaut le **groupe de support SMS RH**. Ajoutez manuellement des utilisateurs à ce groupe pour acheminer les affectations. Reportez-vous à Ajouter un utilisateur à un groupe pour savoir comment ajouter des utilisateurs à ce groupe.

8. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer les modifications faites.
9. Mettre à jour les états de Affectation de travail avancée présence en accédant à **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **États de présence**.
10. Cliquez sur **Disponible** dans la liste États de présence.
11. Dans le formulaire État de présence disponible, sélectionnez **SMS** dans la colonne **Canaux de service disponibles** et déplacez-le vers la colonne **Sélectionné** à l'aide de la flèche pointant vers la droite.



12. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Remarque :
Pour obtenir des informations complètes sur les canaux du service SMS conversationnel et des conseils pour la configuration, consultez Canal du service SMS conversationnel .

Composer un SMS à partir d'une messagerie instantanée dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Créez et envoyez un SMS sortant à un destinataire directement à partir d'une interaction de messagerie instantanée. Accédez aux interactions qui vous sont affectées pour suivre les SMS lorsque vous avez besoin de plus d'informations de la part de l'employé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une interaction est une demande d'assistance effectuée via la messagerie instantanée, le téléphone ou en personne. Les enregistrements d'interaction sont créés automatiquement lorsque vous utilisez le chat d'agent. L'option **Composer un SMS** est activée uniquement pour les interactions de messagerie instantanée actives. Pour plus d'informations sur les interactions dans HR Service Delivery, référez-vous à Utilisation des interactions dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez List icône Liste des tickets RH et accédez à **Interactions** > **Mes affectations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez une interaction de messagerie instantanée active pour laquelle vous souhaitez répondre au destinataire via un SMS.

4. Dans le modal d'interaction de messagerie instantanée, cliquez sur l'icône Plus d'options ... et sélectionnez **Composer un SMS** pour initier une conversation par SMS avec le destinataire.
   Le modal **Envoyer par SMS** s'ouvre avec les champs **Envoyer à partir de** et **Envoyer à**.

5. Utilisez le champ **Envoyer à** pour sélectionner le destinataire du SMS.
   Vous pouvez choisir un numéro de téléphone renseigné automatiquement ou choisir **Autre** pour entrer manuellement le numéro de téléphone dans le champ **Autre numéro**. Les numéros de téléphone automatiquement renseignés s'affichent en fonction des critères suivants :

   Le champ **Ouvert pour** est renseigné sur l'interaction avec le numéro de téléphone.

   Numéros de téléphone spécifiés sur l'enregistrement du profil RH. L'étiquette de chaque numéro de téléphone sur le modal **Envoyer par SMS** correspondra à l'étiquette du champ **Numéro de téléphone** sur l'enregistrement du profil RH.

   Si un numéro de téléphone ajouté manuellement n'est pas associé à un enregistrement de profil d'utilisateur de canal actif existant, l'enregistrement est créé automatiquement lorsque vous envoyez le SMS.

   Remarque :
   Lorsqu'une interaction est créée avec le numéro de téléphone p1 et qu'elle n'est pas associée à un profil RH existant, un profil d'utilisateur de canal est créé en tant qu'invité. Lorsque l'utilisateur met à jour un profil RH, HRP1, avec un numéro de téléphone p1, l'utilisateur est traité comme HRP1.

6. Composez le SMS, ajoutez une pièce jointe si nécessaire et envoyez-la à l'employé.
   Vous pouvez également sélectionner l'icône d'action rapide , ou saisir une barre oblique (/) dans la zone de messagerie instantanée pour utiliser des actions rapides pour la messagerie SMS. Pour plus d'informations, consultez Messagerie instantanée d'agent .
   Vous recevrez une confirmation lorsque le SMS aura été envoyé. Cliquez sur la confirmation pour afficher les détails de l'interaction, si vous le souhaitez.

   Remarque :
   Pour obtenir des informations complètes sur l'initiation de conversations par SMS dans Espace de travail d'agent, reportez-vous à Conversation par SMS initiée par un agent . Pour plus de détails sur l'utilisation de Espace de travail d'agent avec HR Service Delivery, consultez Utilisation du HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Afficher une note de gestion spéciale dans HR Service Delivery Espace de travail d'agent

Lorsqu'elles sont configurées, les notes de gestion spéciale s'affichent pour les tickets RH nécessitant une attention particulière.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

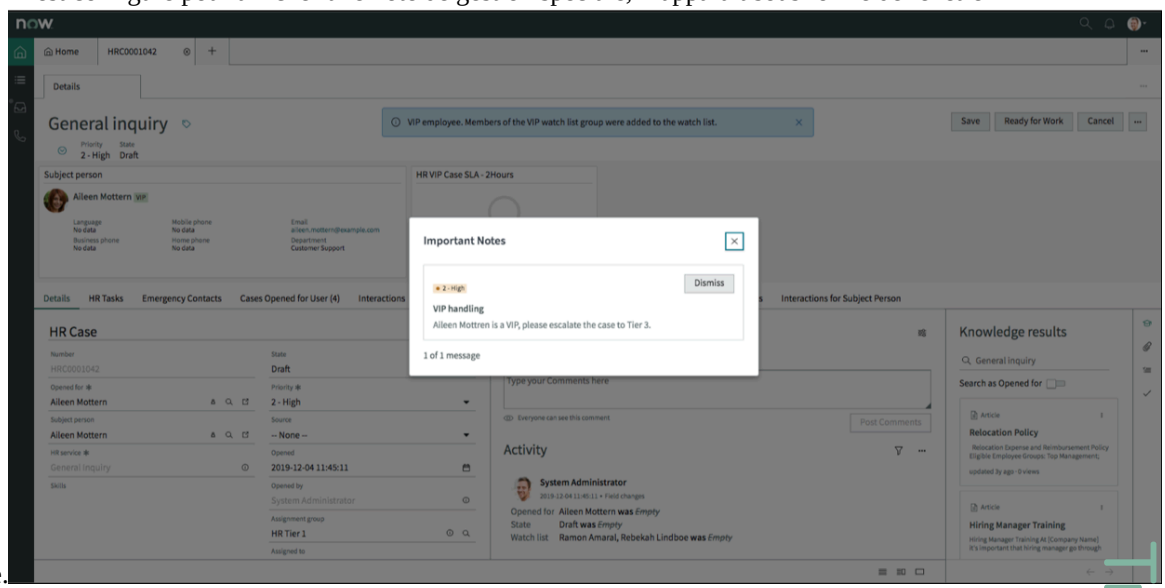
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.

2. Localisez et affichez un ticket RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le ticket RH est configuré pour afficher une note de gestion spéciale, il apparaît sous forme de fenêtre contextuelle.



3. Lisez la note et sélectionnez **Abandonner**.

Référence Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH et les formulaires.

Référence des configurations de page

Description des paramètres de configuration de page dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Paramètres de configuration

Propriété	Description
Enregistrement	
Entrée minimale pour la recherche d'utilisateur d'approbation ad hoc	Nombre minimum de valeurs alphanumériques requises pour lancer une recherche dans la fenêtre contextuelle **Ajouter une approbation** .
Champ de titre de l'onglet Ticket	Titre de l’onglet affiché pour chaque ticket RH. **Remarque :** Si le **champ Titre de l’onglet Ticket** n’est pas spécifié, la propriété sn_hr_core_case est appliquée pour toutes les extensions associées.
Configuration de carte de playbook	Activez/désactivez cette option pour déterminer la table de configuration de carte de playbook en fonction des versions installées.
ID du modèle d'e-mail de responsable	Sys_id du modèle d’e-mail affiché, lorsque l’ID d’e-mail du gestionnaire est sélectionné dans la fenêtre contextuelle du nom du gestionnaire dans la barre latérale **En un coup d’œil** .
Panneau latéral contextuel	
En un coup d’œil	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètres de configuration (suite)

Propriété	Description
Limite de tickets	Nombre maximal de tickets récents affichés dans le panneau **d'aperçu immédiat** .
Champs de gestionnaire pour le popover	Champs affichés dans la fenêtre contextuelle lorsque le nom du responsable est sélectionné dans la barre latérale **En un coup d'œil** .
Champ d'utilisateur	Paires champ-valeur qui déterminent quel utilisateur est affiché dans le panneau **En un coup d'œil** .
Assistant d'agent	
Configuration d'Assistant d'agent	Liste des noms de table et sys_id de l'enregistrement de configuration de l'assistant d'agent associé. **Remarque :** Un sys_id est un GUID (Globally Unique ID) unique de 32 caractères qui identifie chaque enregistrement d'une instance. Pour plus d'informations, consultez Unique record identifier (sys_id) .
Modèles de réponses	
Configuration des modèles de réponses	Liste des noms de table et sys_id de l'enregistrement de configuration de modèle de réponse associé.
Liste	
ID de configuration de liste	La Sys_id de l'enregistrement de configuration de liste [sys_ux_list_menu_config] dans la table Configuration du menu de liste UX.
ID de la configuration de la valeur mise en surbrillance	Sys_id de l'enregistrement de configuration de la valeur en surbrillance [sys_ux_highlighted_value_config] dans la table Configuration de la valeur du surligneur UX.
Création de ticket	
Champs d'employé de création de tickets	Champs Employé affichés sur la page de création de ticket.
Page de destination.	
Configurations de carte de ticket RH	
Tickets RH de priorité élevée	Filtrez pour déterminer quels tickets de priorité élevée sont affichés sur la page de destination. Vous pouvez également définir le texte à afficher lorsqu'un utilisateur consulte des enregistrements ou lorsqu'une liste est vide.
Tickets RH récemment mis à jour	Filtrez pour déterminer quels tickets RH récemment mis à jour sont affichés sur la page de destination. Vous pouvez également définir le texte à afficher lorsqu'un utilisateur consulte des enregistrements ou lorsqu'une liste est vide.
SLA des tickets RH à risque	Filtrez pour déterminer quels tickets de priorité élevée sont affichés sur la page de destination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

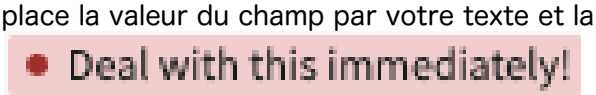
Paramètres de configuration (suite)

Propriété	Description
	Vous pouvez également définir le texte à afficher lorsqu'un utilisateur consulte des enregistrements ou lorsqu'une liste est vide.

Formulaire Condition de valeur en surbrillance

Utilisez le formulaire Condition de valeur en surbrillance pour créer les conditions de mise en surbrillance d'un champ.

Formulaire Condition de valeur en surbrillance

Champ	Description
Conditions	Conditions qui déclenchent la mise en surbrillance d'un champ.
Couleur	Couleur du champ en surbrillance.
Application	Champ d'application auquel ce surlignage se rapporte.
Commande	Ordre dans lequel évaluer les conditions. Lorsque vous avez plusieurs conditions pour mettre en surbrillance le même champ, elles sont évaluées dans l'ordre de la plus basse à la plus élevée.
Masquer l'étiquette	Activez/désactivez cette option pour masquer le nom de l'étiquette.
Étiquette	Nom du champ en surbrillance qui s'affiche lorsque la condition est remplie.
Afficher l'icône	Activez/désactivez cette option pour afficher la puce de début lorsqu'un champ est mis en surbrillance. Exemple :
Substitution de valeur	Texte qui remplace les valeurs de champ de la table. Si vous ne fournissez pas de remplacement de valeur, Workspace met en surbrillance la valeur de champ à partir de la table. Si vous fournissez une valeur, Workspace remplace la valeur du champ par votre texte et la met en surbrillance. Exemple : 

HR Service Delivery Playbook

Actuellement, Playbook HR Service Delivery vous propose un panneau unique pour afficher toutes les tâches et les étapes requises pour résoudre un ticket d'événement de cycle de vie, ainsi que pour travailler dessus.

Remarque :
Seuls les tickets d'événement de cycle de vie sont pris en charge pour l'instant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avoir toutes les informations sur le ticket dans un seul panneau vous permet de déterminer rapidement et facilement vos priorités principales. Avoir des priorités principales vous permet :

- D'afficher toutes les étapes en cours dans différents départements, afin de ne pas perdre de temps à rechercher et à ouvrir divers formulaires.
- D'afficher toutes les actions terminées
- De voir facilement et rapidement ce que vous devez faire ensuite.

Tickets des événements de cycle de vie

Étant donné qu'il peut y avoir plusieurs ensembles d'activités dans un ticket d'événement de cycle de vie, lui-même constitué de multiples actions, il est primordial pour un agent RH d'avoir la possibilité de voir tous les aspects.

À l'aide d'un bouton d'accordéon, vous pouvez développer ou réduire les ensembles d'activités pour afficher les activités qu'ils contiennent.

Au sein d'un ensemble d'activités, vous pouvez afficher toutes les tâches, l'état et les propriétaires. Vous avez également la possibilité d'entreprendre une action.

Remarque :
Pour plus d'informations sur les événements de cycle de vie, consultez Enterprise Onboarding and Transitions.

Exploration de Playbook HR Service Delivery

Utilisez HR Service Delivery Espace de travail d'agent pour gérer des tickets d'événements de cycle de vie.

Formulaire de ticket HR Agent Workspace avec Playbook

Lorsque Playbook est activé avec HR Service Delivery Espace de travail d'agent, l'onglet **Playbook** s'affiche dans le menu Éléments connexes.

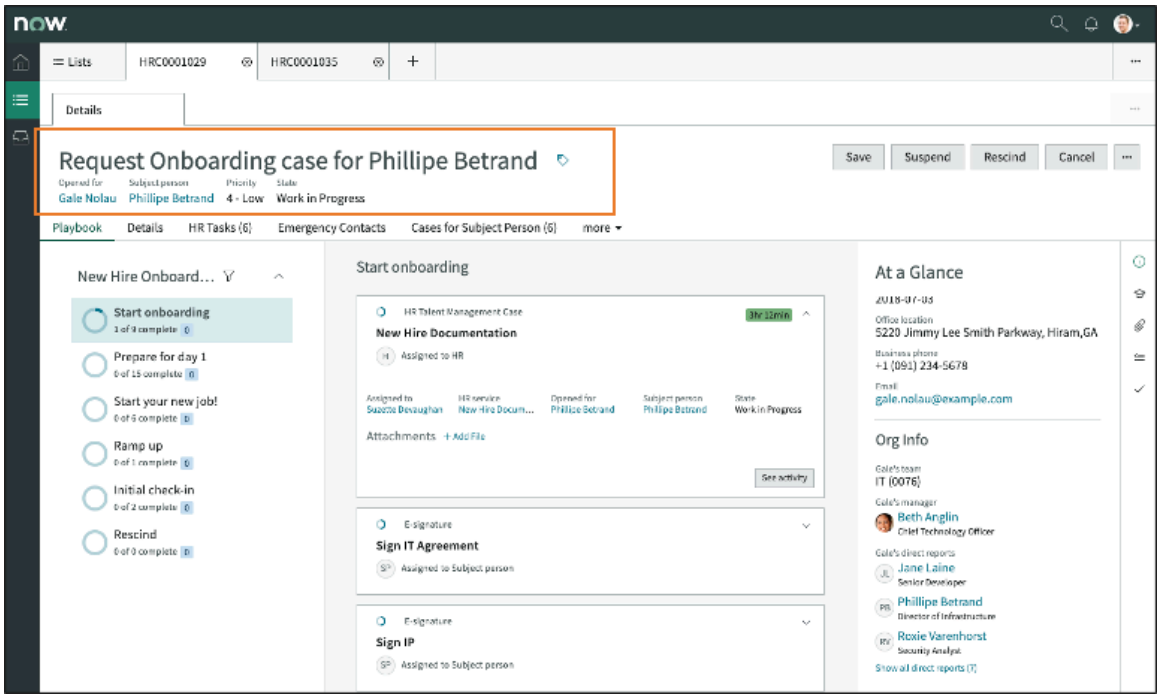
En-tête Playbook

L'en-tête Playbook affiche le titre d'un ensemble d'activités.

Remarque :
Pour plus d'informations sur la structure des événements de cycle de vie, consultez Configurer un événement de cycle de vie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



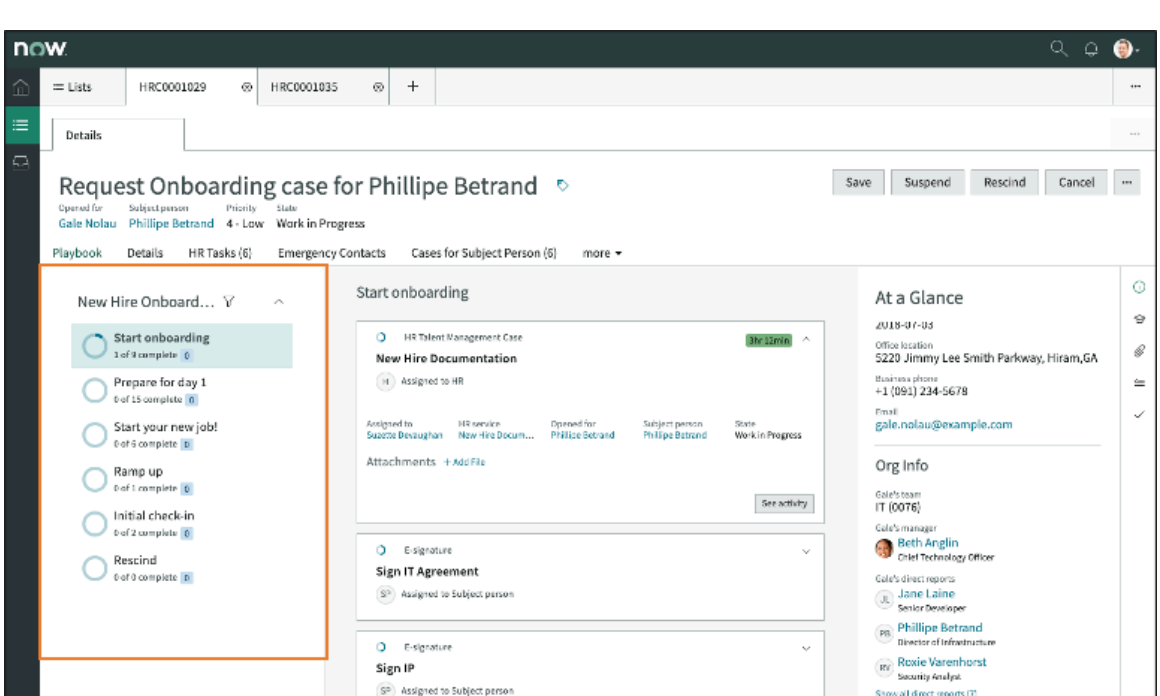
Panneau d'étape

Sur le côté gauche du formulaire Playbook, vous verrez le panneau d'étape qui affiche l'événement de cycle de vie et chaque ensemble d'activités. Sous chaque ensemble d'activités, un nombre d'activités terminées et un cercle d'état s'affichent. Une coche dans le cercle indique un ensemble d'activités terminées.

Une coche dans l'en-tête Playbook indique que l'ensemble d'activités est terminé.

Vous pouvez rapidement voir le nombre d'activités d'un ensemble d'activités et combien d'entre elles ont été effectuées.

Dans l'exemple, l'ensemble d'activités de début d'intégration compte neuf activités au total, dont une terminée (1 sur 9).

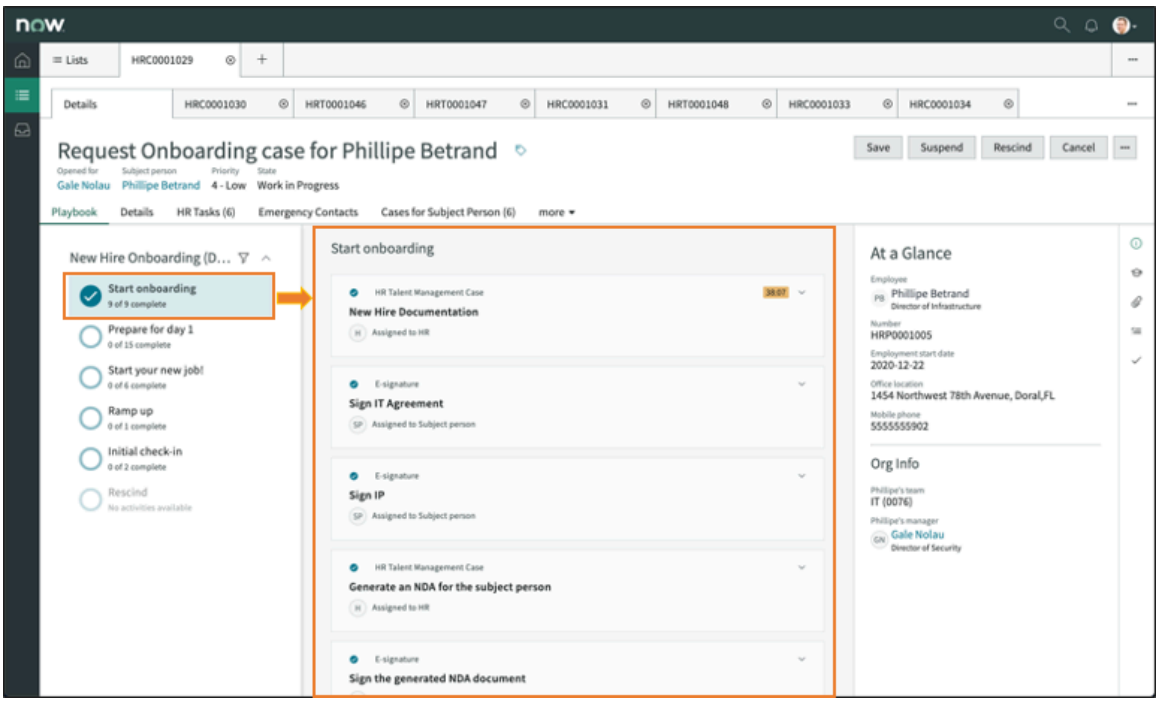


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

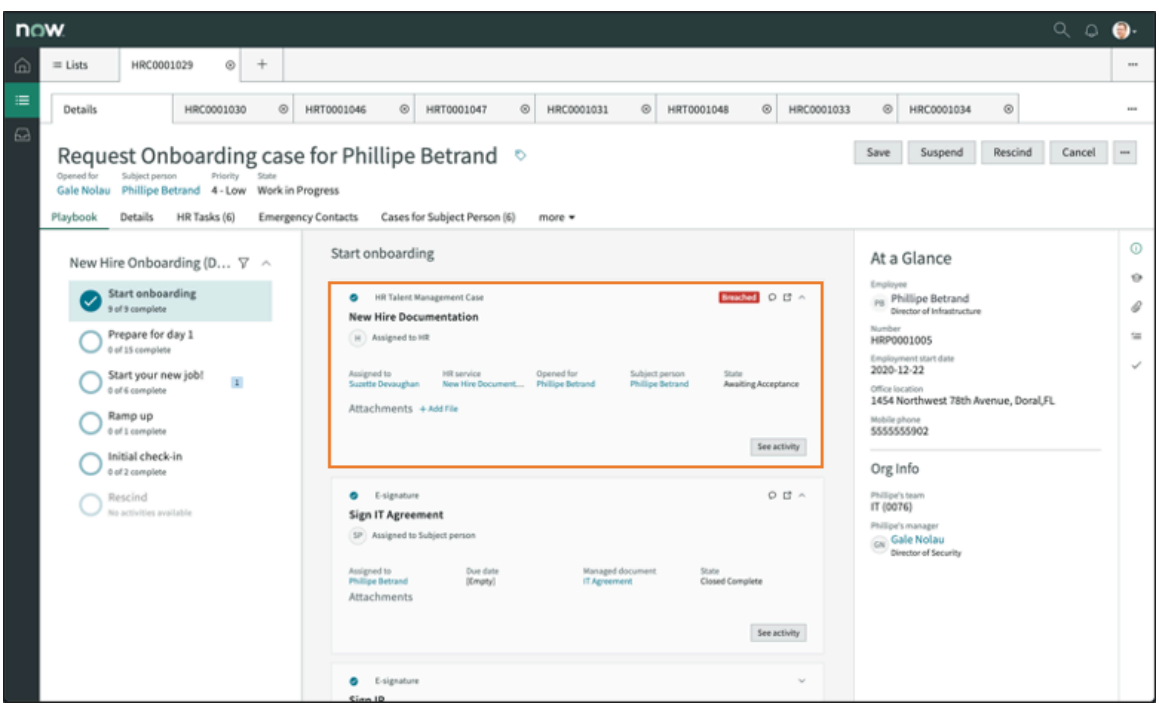
Flux d'activité

Cliquez sur un ensemble d'activités dans le panneau d'étape pour afficher toutes les activités de l'ensemble d'activités.



Carte RH

Vous pouvez faire une analyse d'une activité à partir du flux d'activité en cliquant sur une activité pour afficher les détails d'un ticket ou d'une tâche.



Le ticket RH s'ouvre dans un onglet et une fenêtre distincts.

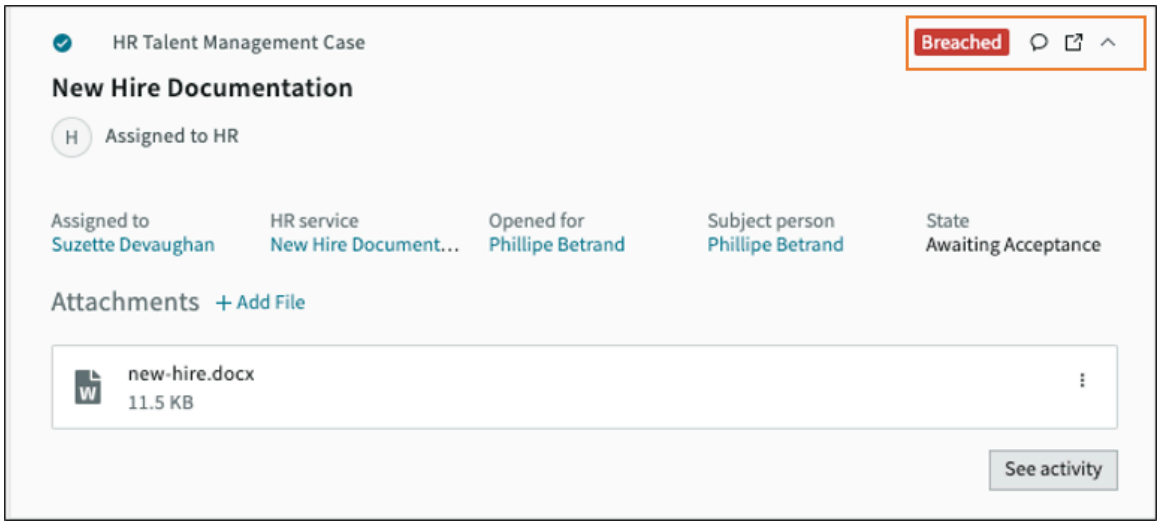
Détails de la carte RH

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cliquez sur l'activité, puis **Affecté à**, **Service RH**, **Ouvert pour**, **Personne**, **État** et les pièces jointes apparaissent.

En haut, à droite d'une carte Playbook RH, une série d'icônes est affichée.



La première icône sur la gauche fournit l'état du ticket RH ou de la tâche. Le survol permet d'afficher les détails du SLA.

Cliquez sur l'icône **Ajouter une note ou un commentaire** ( ) pour ajouter des commentaires ou des notes liés à l'activité.

Pour afficher des commentaires ou des notes, cliquez sur le bouton **Afficher l'activité**.

Cliquez sur l'icône Tâche ouverte ( ) pour afficher des détails du ticket ou de la tâche RH. Un nouvel onglet avec le ticket RH ou l'onglet s'ouvre.

Cliquez sur l'icône Réduire la tâche ( ) pour fermer des détails du ticket ou de la tâche RH.

Les autres zones de Playbook sont abordées dans Explorer HR Service Delivery Espace de travail d'agent.

Configuration de Playbook HR Service Delivery

Configurez Playbook HR Service Delivery afin que vos agents puissent gérer et suivre facilement les tickets d'événement de cycle de vie.

Activation

Pour activer Playbook pour RH, vous devez vous rendre sur ServiceNow Store pour le rendre disponible sur votre instance.

Activez les modules d'extension suivants :

Playbook Experience Core [com.glide.playbook_experience.config].

Les deux (2) applications suivantes sont obtenues à partir du magasin :

- Playbook Experience [sn_playbook_exp]
- Playbook Experience Components [now_playbook_exp]

Pour plus d'informations, consultez Installer une application ServiceNow Store .

Cartes RH

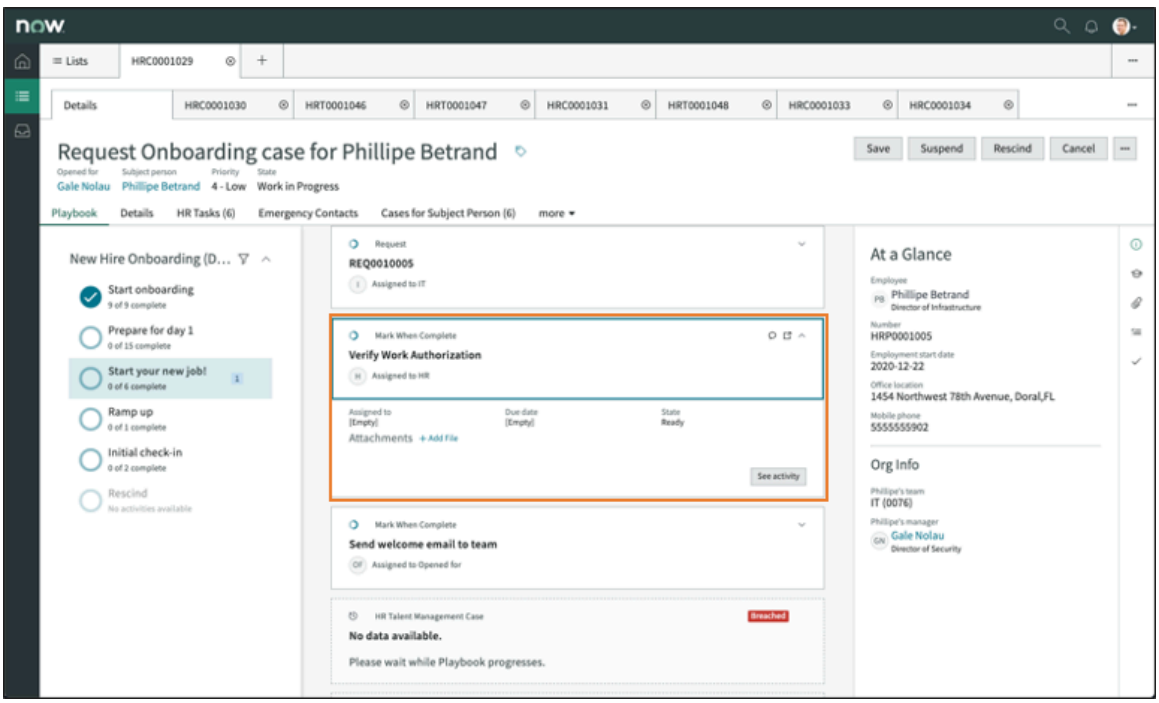
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'onglet Playbook situé sous HR Service Delivery Espace de travail d'agent contient des cartes RH.

Les cartes RH représentent chaque activité de l'ensemble d'activités qui pourrait représenter divers enregistrements tels que des tâches RH, des tickets RH, des demandes, des incidents, des approbations, etc.

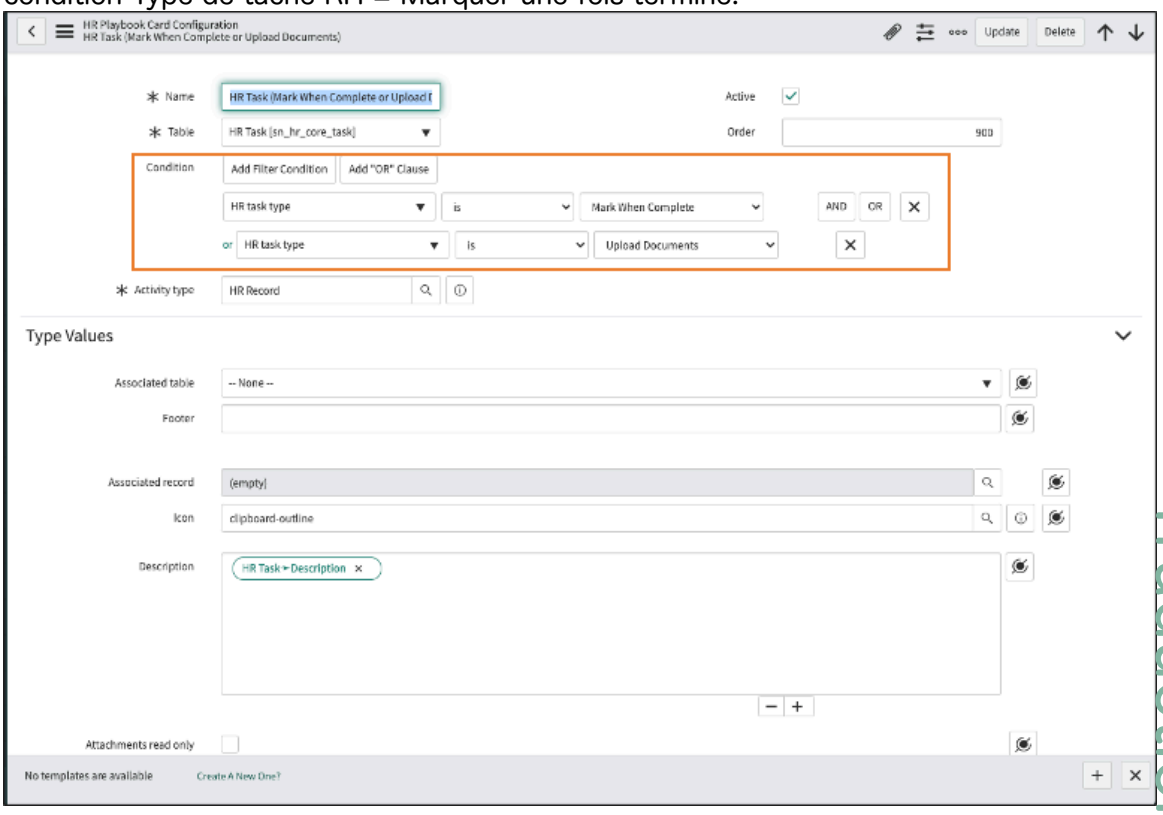
L'exemple de carte RH ci-après illustre un enregistrement de tâche RH.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La carte d'autorisation de vérification du travail a une condition Type de tâche RH = Marquer une fois terminé.



- Chaque activité affiche une tâche RH, un ticket, une demande et d'autres éléments. Les activités examinent la table de configuration de la carte Playbook RH pour mettre en correspondance l'enregistrement avec l'ordre le plus bas.
- La configuration de la carte Playbook RH peut avoir des filtres pour déterminer les valeurs à afficher.
- Utilisez Configuration de la carte Playbook RH pour configurer les cartes.
- Pour en savoir plus, voir Configurer une carte de playbook HR Service Delivery.

En tant qu'administrateur RH, utilisez ces informations pour configurer l'apparence de chaque playbook dans Playbook HR Service Delivery pour différents types d'enregistrements (ticket RH, tâche et autres). Différents types d'enregistrements présentent diverses informations pertinentes à afficher.

Le système de base fournit 19 enregistrements.

Remarque :
Pour plus d'informations sur la configuration d'un playbook, consultez Configurer un playbook.

Configurer une carte de playbook HR Service Delivery

Utilisez Configuration de la carte Playbook pour afficher et gérer ce qui apparaît pour chaque carte dans un ensemble d'activités.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ws.admin

Chaque activité tente d'afficher un enregistrement (tâche RH, ticket RH, demande, etc.) et passe par la configuration de la carte pour essayer de mettre en correspondance l'enregistrement avec l'ordre le plus bas dans la table. Par exemple, l'autorisation de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vérification du travail est une carte de type « Marquer une fois terminé » fournie par le système de base.

Les propriétés de l'enregistrement de configuration de la carte sont renseignées à partir de l'enregistrement (tâche RH, ticket RH, demande, etc.).

Remarque :
pour Classic HR Service Delivery Espace de travail d'agent et Espace de travail d'agent for HR Case Management, il existe deux configurations de carte par défaut distinctes et des remplacements d'activité. La propriété `sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config` (valeur par défaut = false) détermine la configuration de carte à utiliser pour HR Service Delivery Playbook lorsque vous avez installé chacune d'entre elles Espace de travail d'agent . Par défaut, la configuration de carte Classic est sélectionnée dans la configuration de la carte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Configuration de la carte Playbook**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de la carte Playbook RH

Champ	Description
Nom	Le nom qui identifie la configuration de la carte Playbook RH.
Table	Le type d'enregistrement de la configuration. Détermine la carte qui s'affiche pour chaque activité au sein d'un ensemble d'activités (voie). Détermine également les propriétés que la carte utilise.
Condition	Les conditions qui déterminent si les valeurs de type affichent une carte Playbook RH. **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .
Type d'activité	Le type d'activité d'une activité d'événement de cycle de vie. Les types d'activité peuvent être des approbations, des activités d'employés ou de prestataires, des notifications, etc. **Remarque :** Pour en savoir plus, voir Configurer les composants compatibles pour un événement de cycle de vie.
Actif	Indique si l'enregistrement est actif et disponible pour être utilisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ordre	Ordre dans lequel l'activité tente de mettre en correspondance cet enregistrement. Les valeurs les plus basses sont évaluées en premier.

La section Valeurs de type détermine ce qui apparaît sur chaque carte.

Valeurs de type

Champ	Description
Table associée	Non applicable actuellement.
Pied de page	Informations que vous souhaitez afficher dans le pied de page d'une carte Playbook RH. Entrez du texte ou cliquez sur l'icône Sélecteur de pastilles pour afficher les références que vous pouvez sélectionner pour automatiser le positionnement des informations.
Enregistrement associé	Non applicable actuellement.
Icône	Affiche une icône qui apparaît dans l'angle supérieur gauche de la carte. Cliquez sur l'icône Référencer à l'aide de la liste pour sélectionner l'icône que vous souhaitez afficher.
Description	Sélectionnez l'icône Sélecteur de pastilles pour afficher une description sur la carte. **Remarque :** Il ne s'agit pas d'un champ de forme libre, vous devez effectuer une sélection parmi les options disponibles.
Pièces jointes en lecture seule	Cochez cette option pour indiquer que les pièces jointes existantes peuvent uniquement être lues. **Remarque :** Il s'agit d'un champ en lecture seule et non pas d'un champ permettant d'ajouter des pièces jointes à l'activité. Consultez le champ **Source de la pièce jointe**.
Titre	Le titre de la carte. Vous pouvez entrer du texte de forme libre ou effectuer une sélection dans la liste après avoir cliqué sur l'icône Sélecteur de pastilles.
Champs de formulaire	Affiche une colonne verticale des champs qui apparaissent sous la ligne des champs d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Les champs sont modifiables lorsqu'au moins un bouton sur la carte indique **Champs de formulaire requis**. Vous pouvez entrer du texte séparé par des virgules ou sélectionner des champs en cliquant sur l'icône Sélecteur de pastilles. Les champs que vous sélectionnez s'affichent sous forme de colonne sur le côté gauche de la carte.
Afficher le SLA	Cochez cette case pour indiquer que vous souhaitez que l'icône SLA apparaisse en haut à droite de la carte. L'icône affiche l'état du SLA.
Ligne de base	Entrez ou sélectionnez les informations qui apparaissent en haut de la carte, au-dessus du titre.
Source de la pièce jointe	Utilisez ce champ pour autoriser le téléchargement des pièces jointes. Sélectionner associated_record permet à l'utilisateur de télécharger une pièce jointe à partir de la carte.
Champs d'enregistrement	Champs que vous souhaitez afficher dans la section supérieure de la carte. Entrez une liste de champs séparés par des virgules que vous souhaitez afficher sur la carte ou cliquez sur l'icône xx pour sélectionner des références.
Afficher la liste de vérification	Cochez cette option pour afficher la liste de vérification de l'activité. Les utilisateurs peuvent cocher les tâches de la même façon que dans le formulaire de ticket.
Affecté à	Identifie l'agent **Affecté à**. Vous pouvez entrer du texte de forme libre ou effectuer une sélection dans les références après avoir cliqué sur l'icône Sélecteur de pastilles. Le nom apparaît en regard du titre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Vue du formulaire	Fonctionne avec les **champs de formulaire** et vous permet de définir une section entière que vous souhaitez afficher sur la carte.

3. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Expérience Playbook RH

Utilisez Expériences Playbook pour sélectionner le playbook utilisé par votre société.

Le Playbook HR Service Delivery de base contient une expérience de playbook préconfigurée.

Une expérience Playbook est liée aux configurations Playbook et aux remplacements de l'activité Playbook.

Configuration Playbook

- Décidez si vous souhaitez afficher l'icône État de l'activité sur la carte.
- Déterminez les champs à utiliser dans le filtre Playbook.
- Déterminez le nombre maximal de champs de formulaire autorisés sur une carte avant l'utilisation d'un modèle.
- Définissez les conditions à afficher sur la carte pour l'icône Temps du SLA.

Expériences Playbook

Contrôlent l'expérience utilisateur du playbook.

- Configurent les filtres d'affichage et d'activité.
- Fournissent l'intégration de SLA.
- Fournissent un contrôle d'accès.

Remplacement des activités

Le système de base utilise des remplacements d'activités afin d'afficher la carte de liste pour les demandes et la carte d'enregistrement par défaut pour la réduction et le développement des tâches. Les remplacements d'activités sont également destinés au développement des cartes affectées à l'utilisateur, en retard, de SLA rompu, etc. que les agents voient par défaut.

Les remplacements d'activités contrôlent la logique et les conditions des cartes qui sont développées et des cartes qui sont réduites.

Ils vous permettent de remplacer trois (3) valeurs par défaut pour chaque carte (dans l'onglet **Ce qu'il faut remplacer**) :

- Le type de carte utilisé (carte par défaut, carte de liste, carte de création d'enregistrement, carte de connaissances, etc.).
- État de développement (si cette carte est ouverte par défaut lors du chargement du playbook).
- Rôles requis (si vous limitez cette carte à des rôles spécifiques).

Actions d'activité

Définissent les actions de playbook comme l'ajout à l'aide de formulaires, de conditions et de scripts, et quels boutons apparaissent sur une carte. Vous pouvez configurer ces boutons :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Emplacement où les boutons apparaissent.
- Type et couleur du bouton.
- Comment le bouton est implémenté (script serveur, action client ou modal de composant d'interface utilisateur).

Les actions d'activité fonctionnent également avec l'affichage des boutons et des icônes qui peuvent :

- Restituer un composant (Ajouter des approbateurs ou Fermer terminé).
- Mettre à jour l'enregistrement (changer son état).

Pour apporter des changements aux configurations par défaut, consultez Mettre à jour les configurations de l’expérience de playbook.

Configurer Expériences Playbook RH

Utilisez Expériences Playbook pour modifier les configurations d'expérience de playbook par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ws.admin

Remarque :
Pour effectuer des changements, commencez par cloner l'enregistrement d'expérience Playbook RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de playbook** > **Expériences Playbook**.
2. Sélectionnez **Playbook RH**.
3. Sélectionnez l'onglet **Configurations Playbook**, puis **vrai**.
   Pour obtenir des informations sur les champs de formulaire, consultez Mettre à jour les configurations de l’expérience de playbook.
4. Sélectionnez l'onglet **Remplacements de l'activité Playbook** et un remplacement d'activité.
   Pour obtenir des informations sur les champs de formulaire, consultez Configurer les remplacements d’activité du playbook.
5. Après la modification ou la création, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Soumettre**.

Configurer les remplacements de l'activité Playbook RH

Créez des remplacements d'activité facultatifs pour le comportement par défaut des activités dans votre playbook RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_ws.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
les remplacements d'activité sont affectés par la propriété système *sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config*.

Si cette propriété système est définie sur True, les configurations de carte Espace de travail d'agent for HR Case Management Playbook sont utilisées et ses remplacements d'activité s'appliquent. Si cette propriété système est définie sur False (valeur par défaut), les configurations de carte Classic HR Service Delivery Espace de travail d'agent Playbook sont utilisées et ses remplacements d'activité s'appliquent.

Vous pouvez également accéder aux remplacements de l'activité Playbook depuis Expériences Playbook. Consultez Configurer Expériences Playbook RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de playbook** > **Remplacement des activités**.
2. Sélectionnez un remplacement d'activité ou **Nouveau**.
   Pour obtenir des informations sur les champs de formulaire, consultez Configurer les remplacements d'activité du playbook.
3. Après la modification ou la création, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Soumettre**.

Configurer les actions d'activité Playbook RH

Utilisez les actions de playbook pour permettre aux utilisateurs de terminer (ajouter des boutons et des listes) et d'ignorer des activités.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_ws.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de playbook** > **Actions d'activité**.
2. Entrez ou modifiez les champs de formulaire.
   Pour obtenir des informations sur les champs de formulaire, consultez Personnaliser les actions Playbook.
3. Après la modification ou la création, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Soumettre**.

Utilisation de Playbook HR Service Delivery

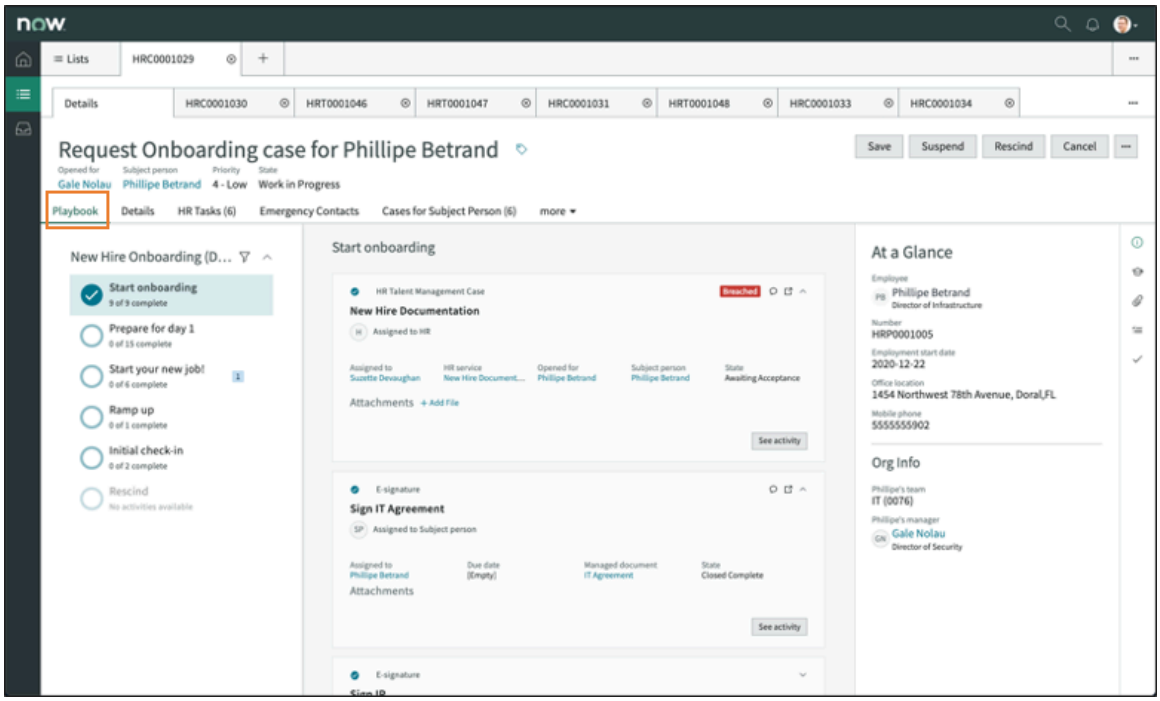
Actuellement, Playbook HR Service Delivery est uniquement disponible pour une utilisation avec des tickets RH d'événement de cycle de vie.

Playbook s'affiche sous la forme d'un onglet dans le formulaire HR Agent Workspace après l'affichage d'un ticket d'événement de cycle de vie.

Remarque :
L'onglet Playbook s'affiche uniquement lorsque le ticket RH a été déplacé vers **Prêt** ou **Travail en cours**. Cela déclenche l'événement de cycle de vie, et les données s'affichent pour toutes les activités lancées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La sélection de l'onglet Playbook vous permet d'afficher toutes les activités d'événement de cycle de vie et leurs tâches enfants dans un seul panneau, ainsi que de travailler dessus.

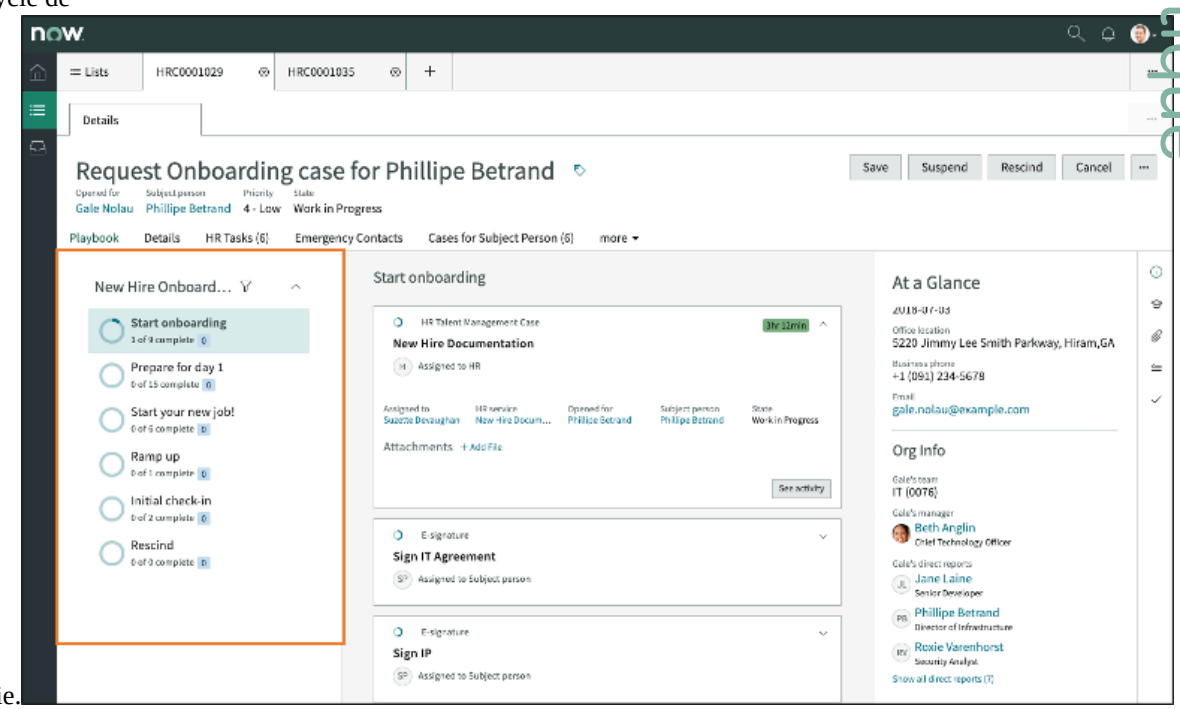
Remarque :
Les tâches créées de façon ponctuelle et ne faisant pas partie du workflow n'apparaissent pas dans l'onglet. Elles restent néanmoins accessibles dans des listes connexes normales.

Événement de cycle de vie

Le titre de l'événement de cycle de vie se trouve en haut, sous l'onglet **Playbook** du panneau d'étape.

Ensembles d'activités

La liste des voies, ainsi que leur icône d'état s'affichent sous la description de l'événement de cycle de



vie.

Traduction automatique

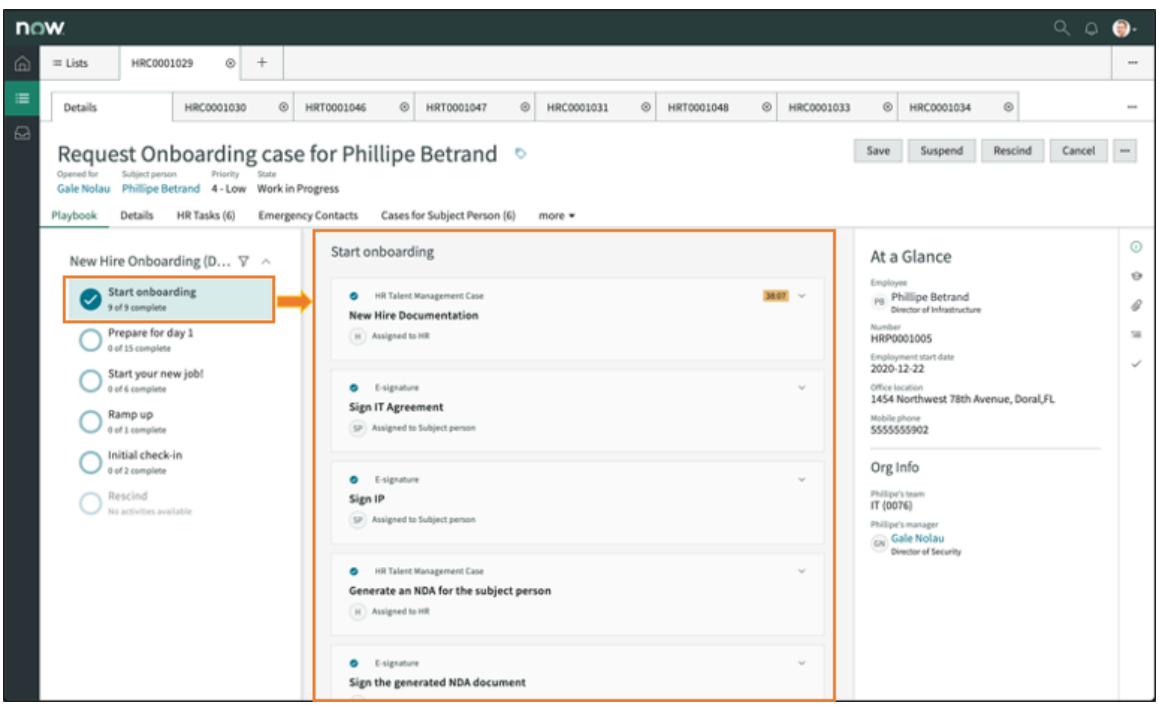
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cinq (5) ensembles d'activités se trouvent sous l'événement de cycle de vie Embauche de nouveaux employés (Démo) :

- Début de l'intégration
- Préparation du jour 1
- Début de votre nouveau travail !
- Montée en puissance
- Enregistrement initial

Activités

Cliquez sur un ensemble d'activités pour afficher les activités associées.



Playbook RH - Ajouter une note ou un commentaire

Vous pouvez ajouter une note de travail ou un commentaire à un ticket d'événement de cycle de vie RH à partir de Playbook.

Avant de commencer

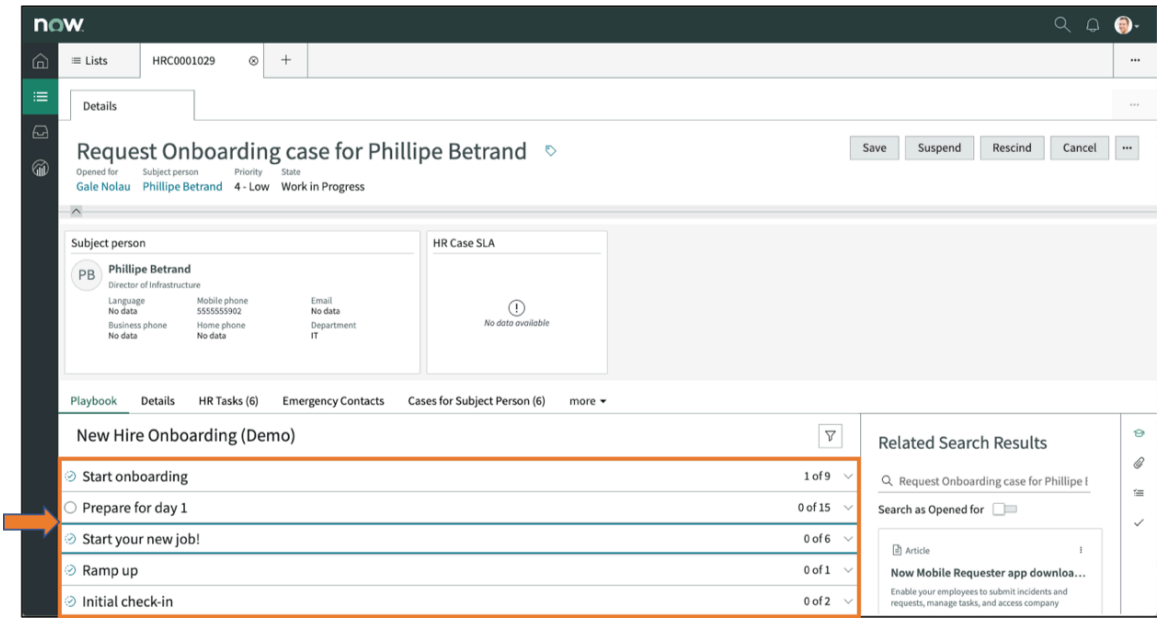
Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

Procédure

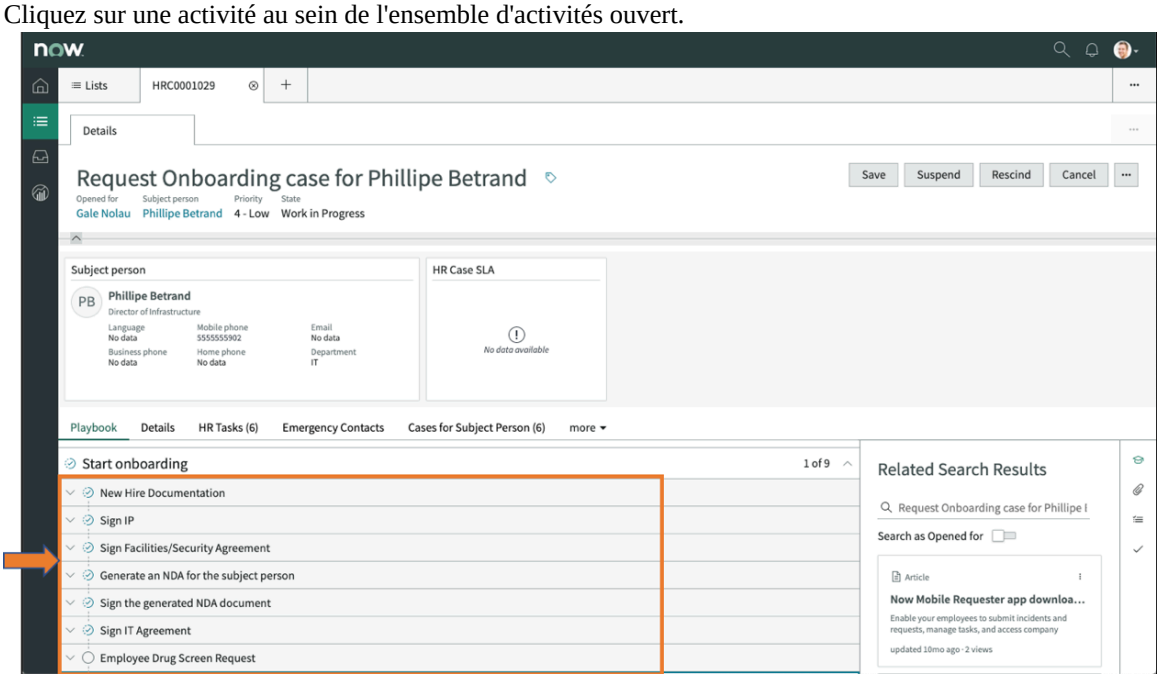
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez un ticket d'événement de cycle de vie.
3. Cliquez sur un ensemble d'activités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



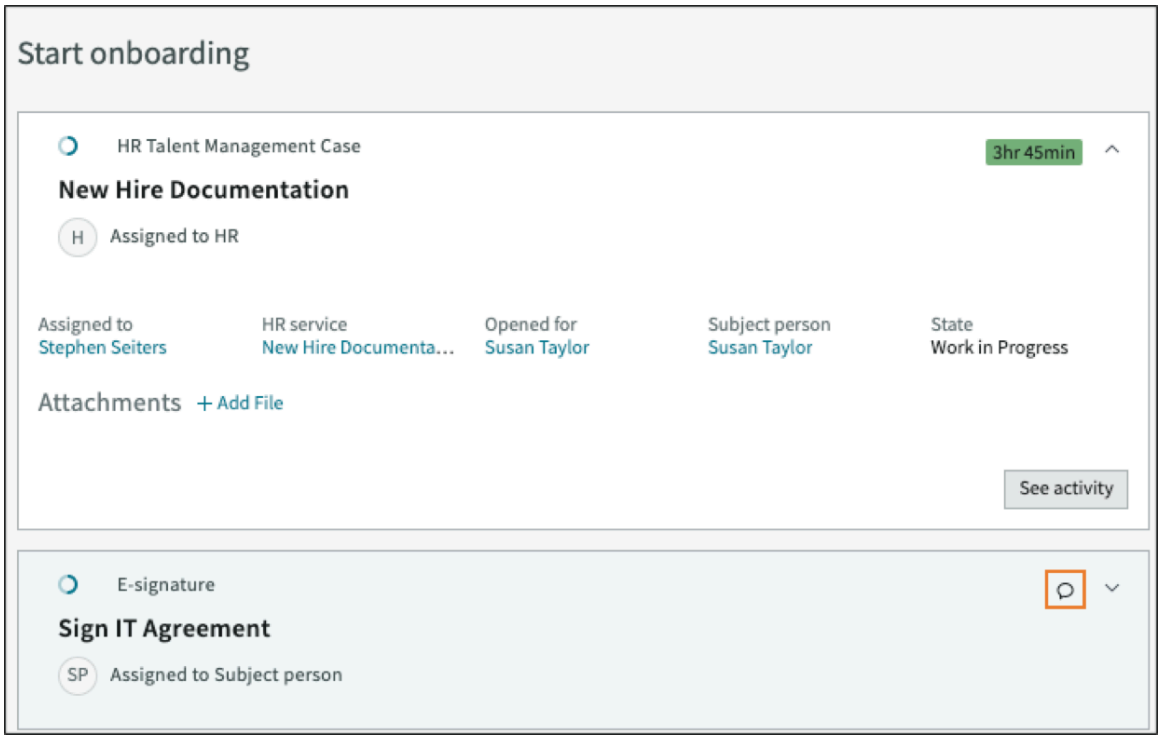
4. Cliquez sur une activité au sein de l'ensemble d'activités ouvert.



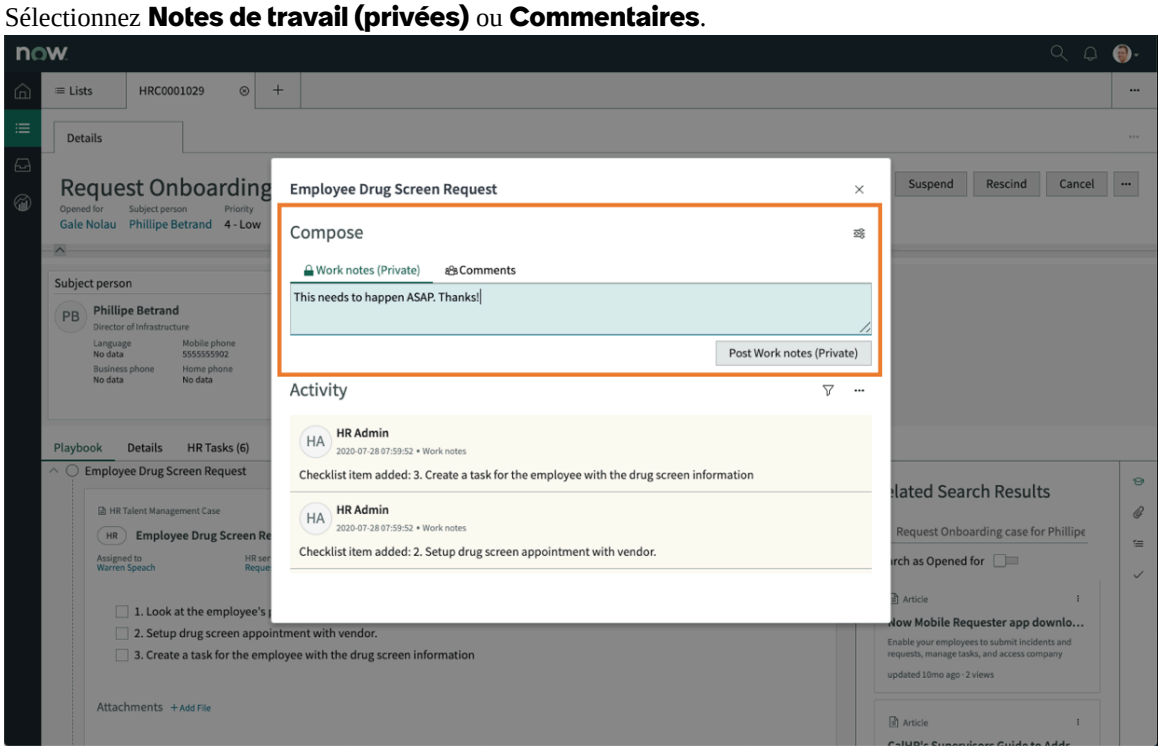
5. Cliquez sur l'icône **Ajouter une note ou un commentaire** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez **Notes de travail (privées)** ou **Commentaires**.

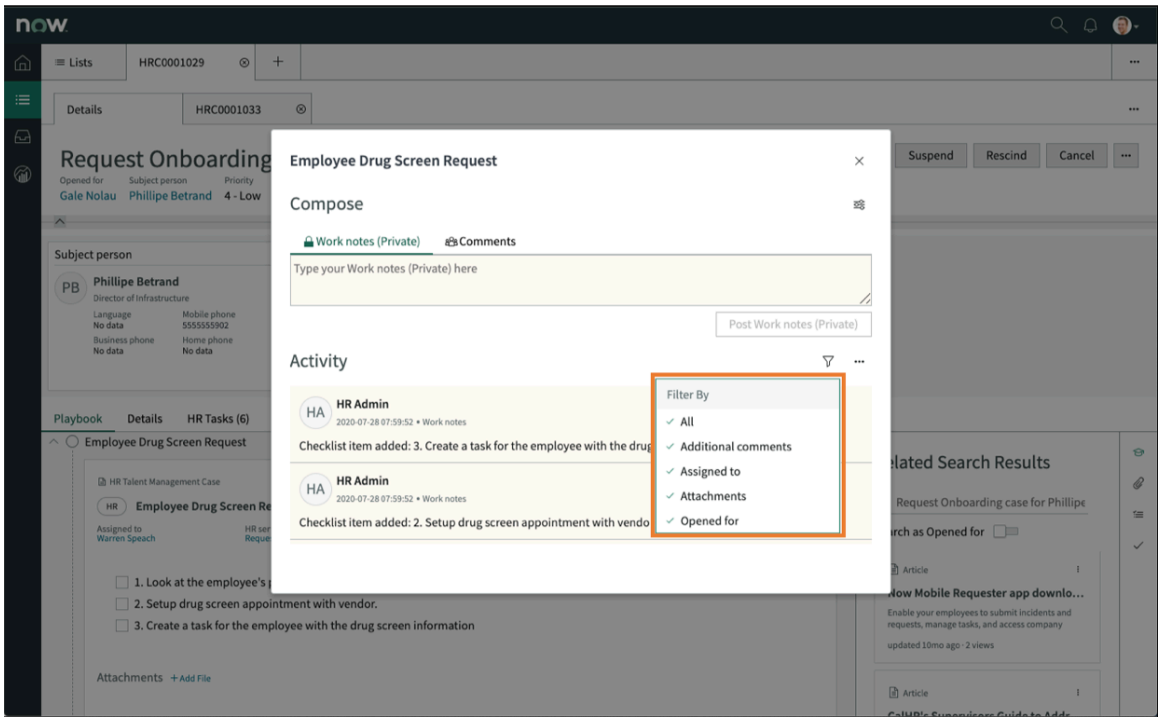


7. Entrez du texte et cliquez sur **Publier des notes de travail (privées)** ou **Publier des commentaires**.

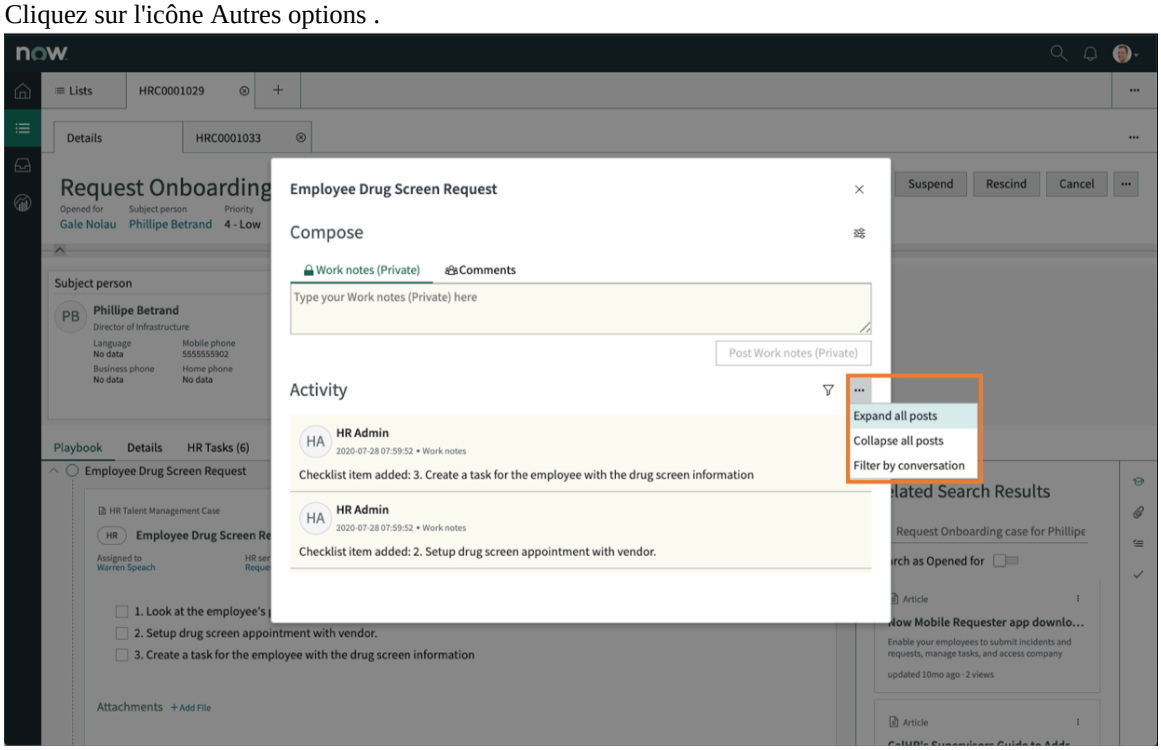
8. Cliquez sur l'icône **Filtrer par** pour filtrer par activités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Cochez les filtres correspondant aux activités que vous souhaitez afficher.
10. Cliquez sur l'icône Autres options .



11. Sélectionnez les filtres que vous souhaitez utiliser pour afficher les activités.

Playbook RH - Ouvrir un ticket ou une tâche

Vous pouvez ajouter un sous-ticket ou une tâche à un ticket d'événement de cycle de vie RH à partir de Playbook.

Avant de commencer

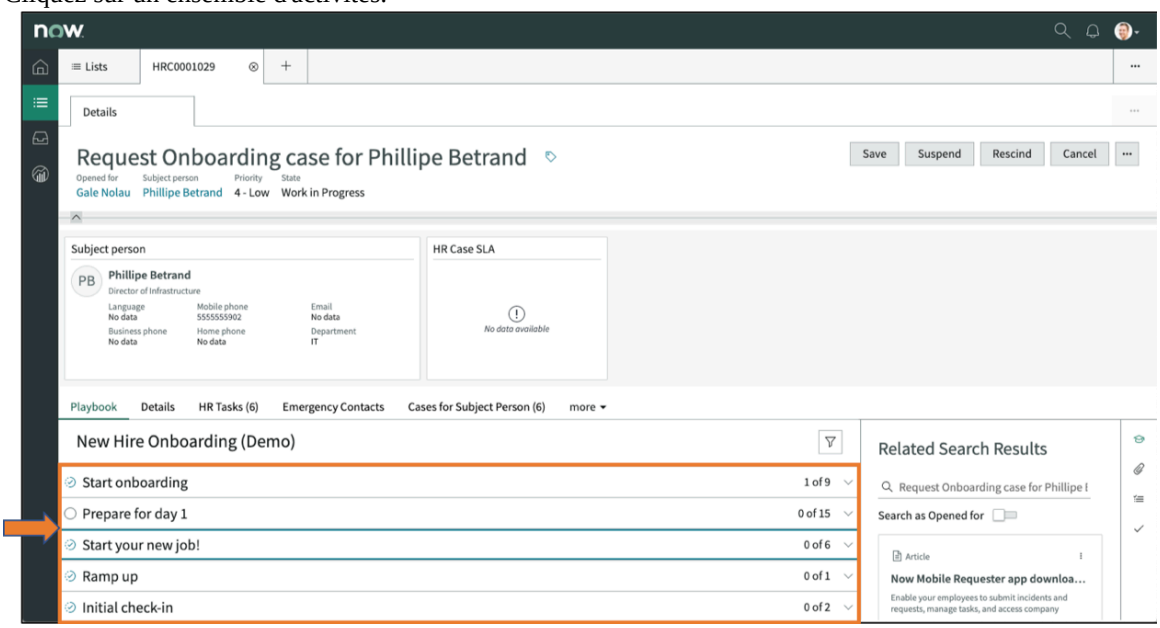
Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

Traduction automatique

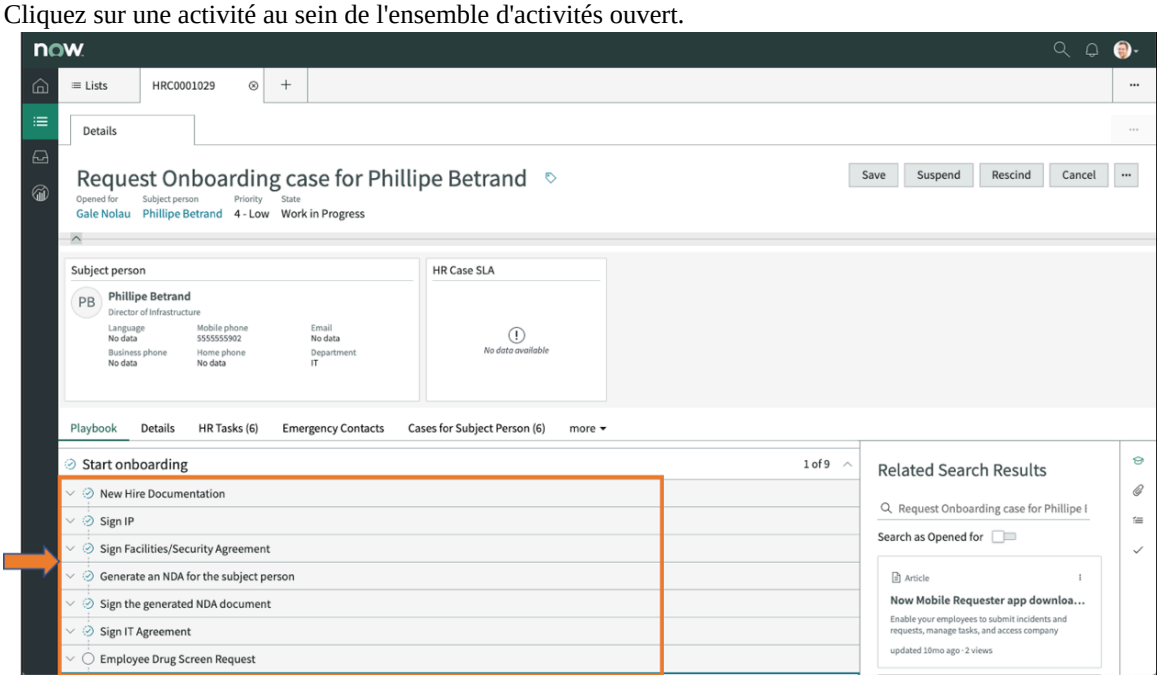
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez un ticket d'événement de cycle de vie.
3. Cliquez sur un ensemble d'activités.



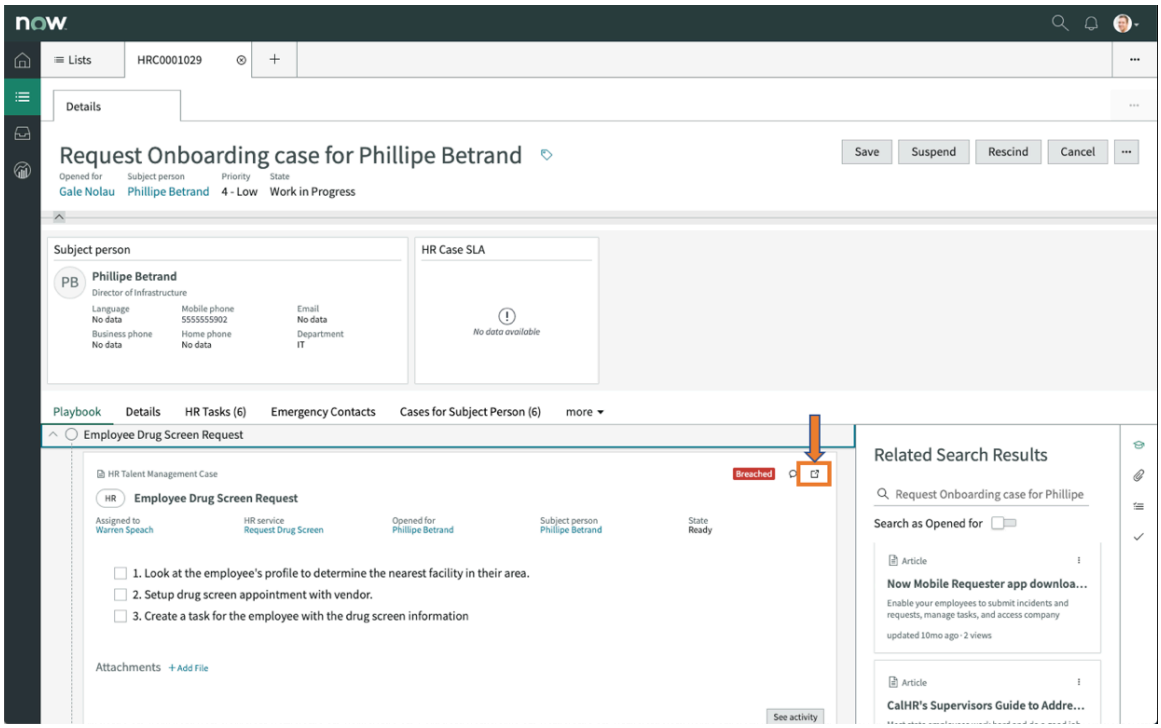
4. Cliquez sur une activité au sein de l'ensemble d'activités ouvert.



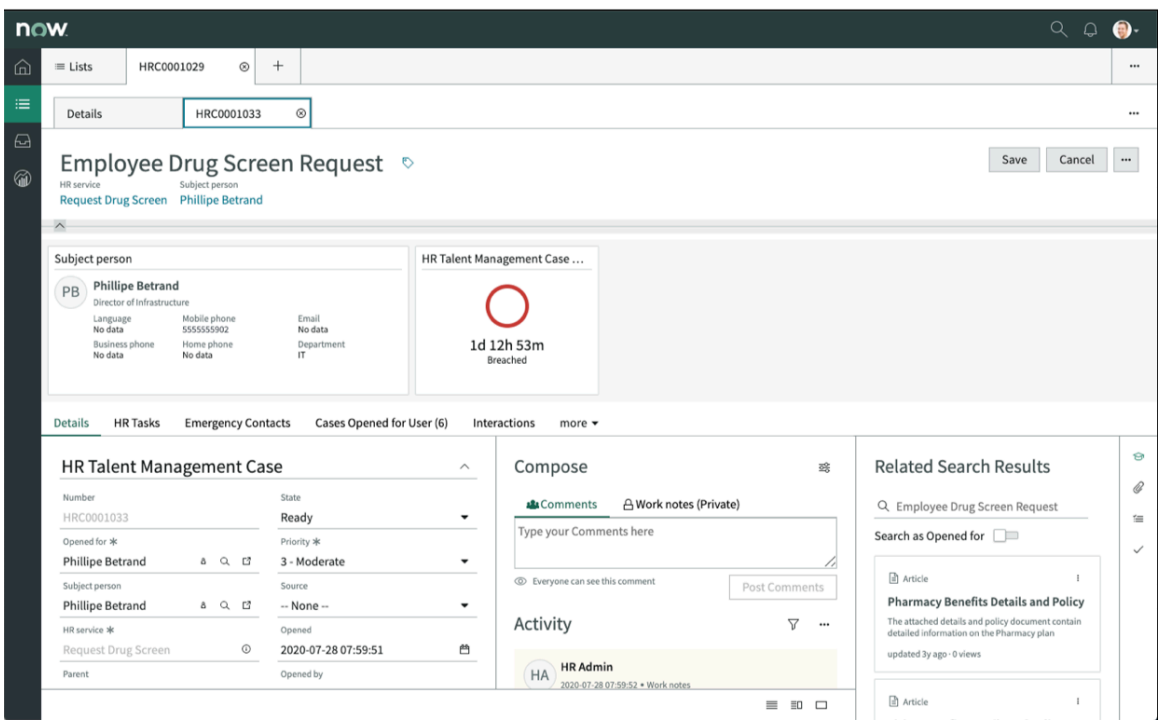
5. Cliquez sur l'icône **Tâche ouverte** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Les détails d'un sous-ticket ou d'une tâche s'ouvrent.



7. Vous pouvez effectuer des modifications et cliquer sur **Enregistrer**.

8. Pour revenir sur Playbook, cliquez sur l'onglet **Détails**.

Playbook RH - Afficher les activités

Vous pouvez afficher le flux d'activité dans un modal à partir de Playbook RH.

Avant de commencer

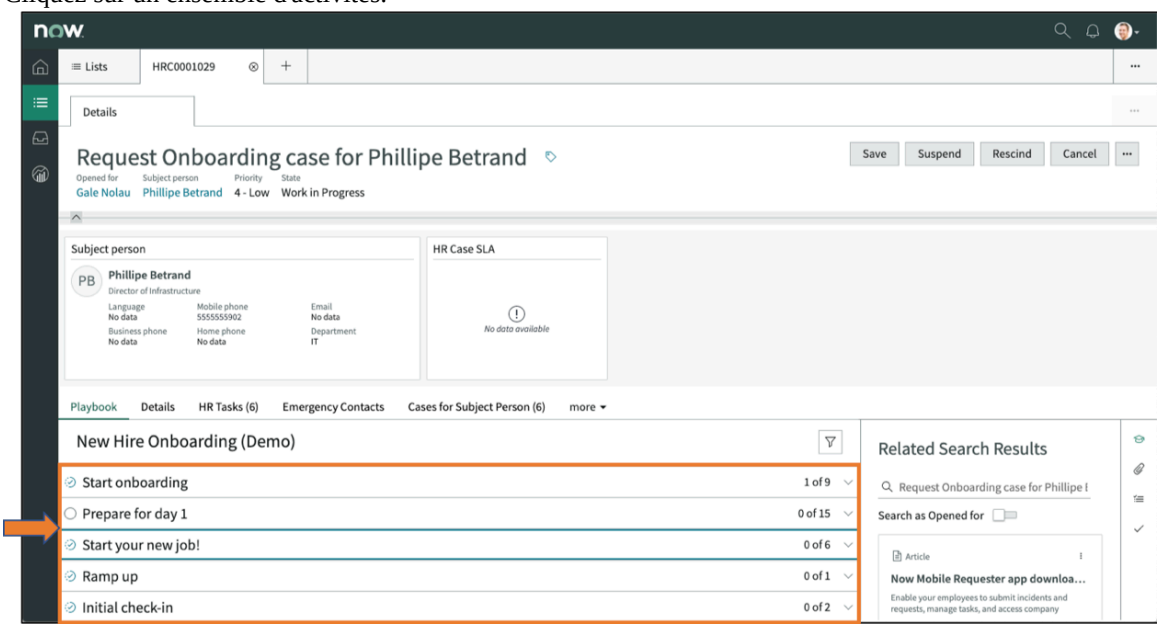
Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

Traduction automatique

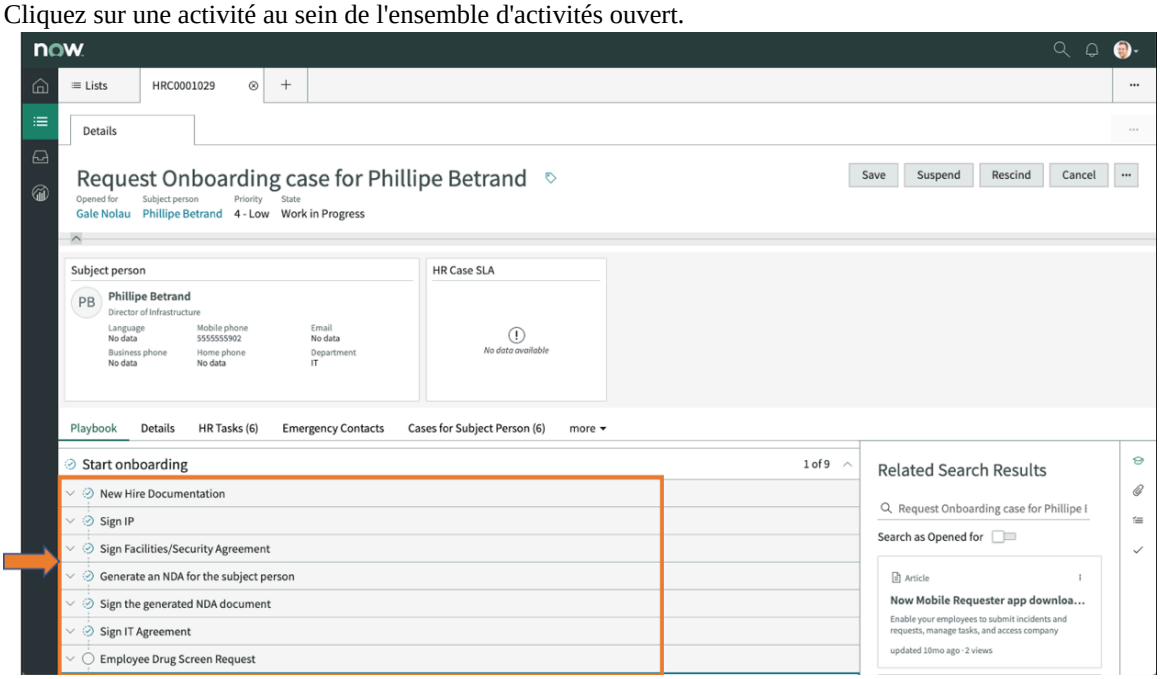
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez un ticket d'événement de cycle de vie.
3. Cliquez sur un ensemble d'activités.



4. Cliquez sur une activité au sein de l'ensemble d'activités ouvert.

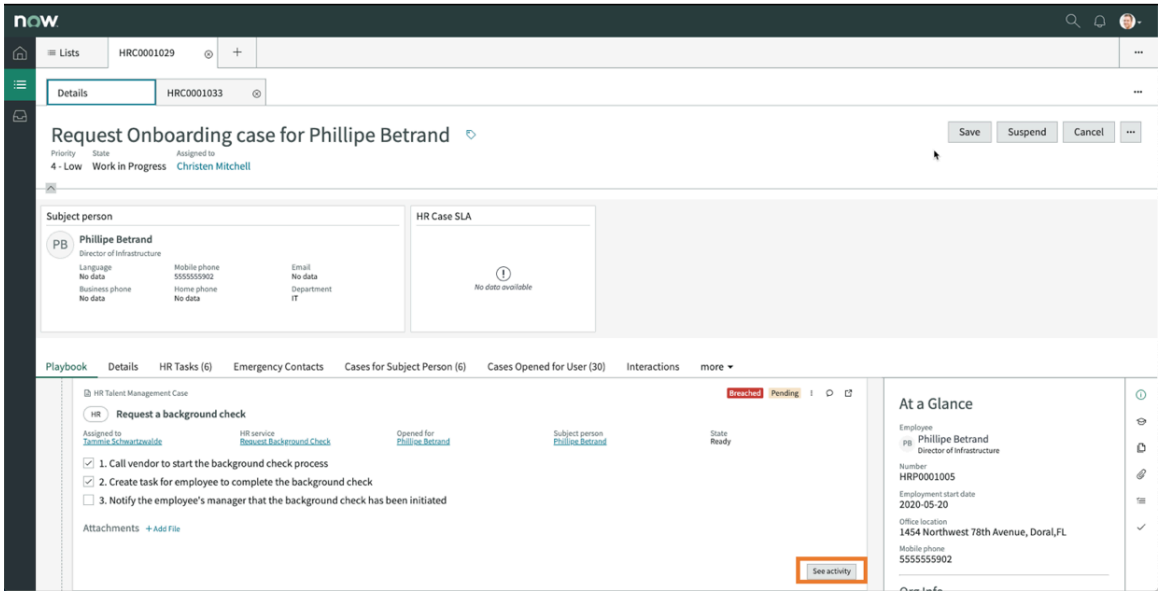


5. Cliquez sur le bouton **Afficher l'activité**.

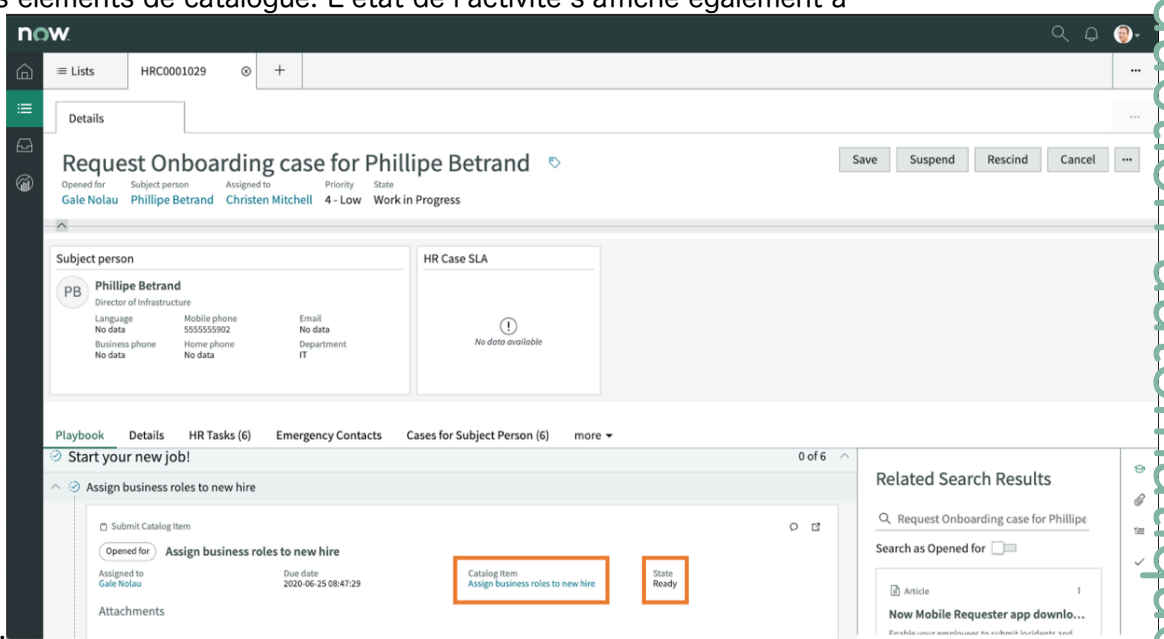
> **Remarque :**
> Seuls les agents ayant accès à la carte de tickets et non affectés au ticket peuvent voir ce bouton. L'agent Affecté à ne voit pas ce bouton.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les activités peuvent avoir des liens vers des formations, des vidéos ou des éléments de catalogue. L'état de l'activité s'affiche également à droite.



Remarque :
lorsque vous cliquez sur le lien Élément de catalogue, la page du catalogue général s'ouvre.

Playbook RH - Ajouter une pièce jointe

En fonction de l'activité, vous pouvez ajouter des pièces jointes à partir de Playbook.

Avant de commencer

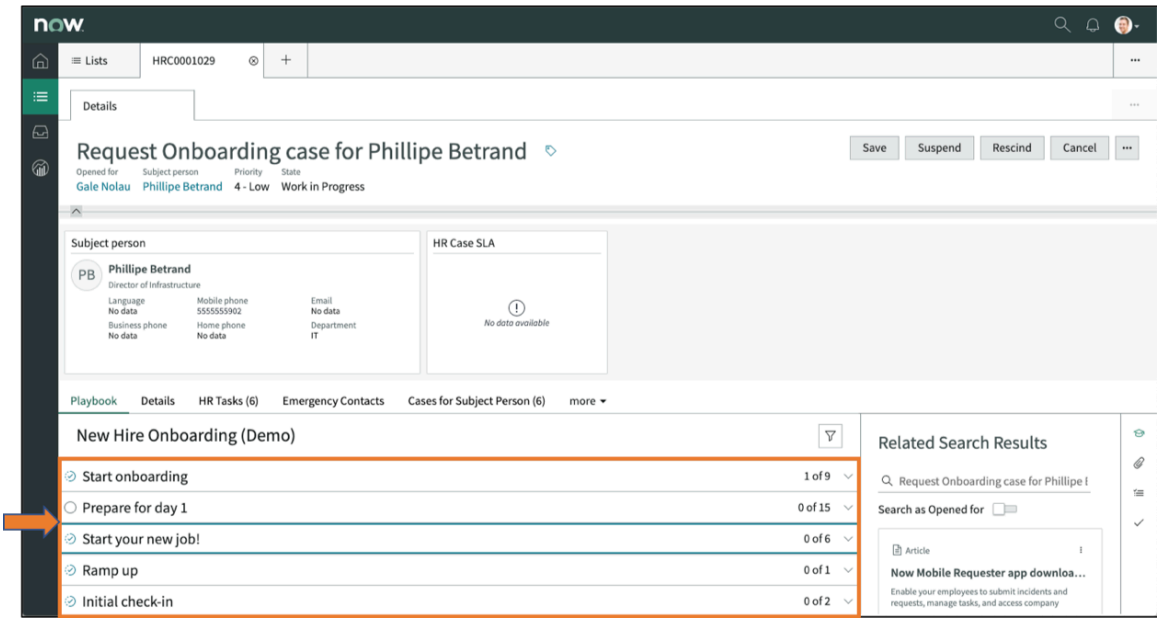
Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

Procédure

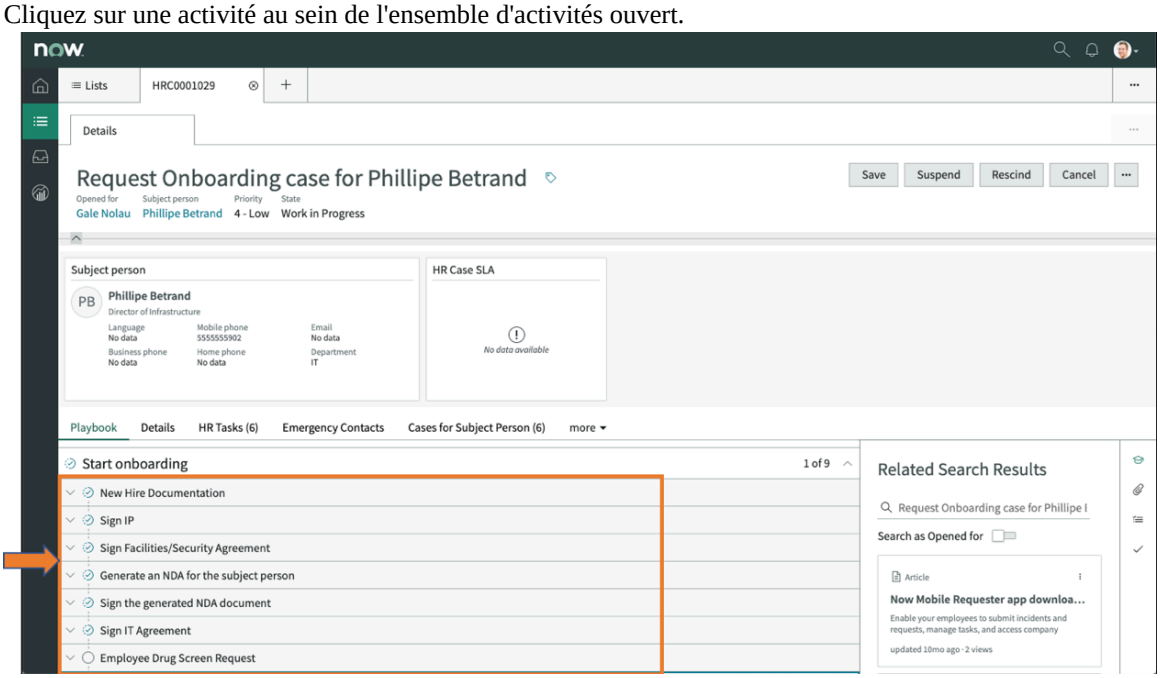
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez un ticket d'événement de cycle de vie.
3. Cliquez sur un ensemble d'activités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez sur une activité au sein de l'ensemble d'activités ouvert.



5. Cliquez sur **+ Ajouter un fichier**.
6. Sélectionnez le fichier que vous souhaitez télécharger, puis cliquez sur **Ouvrir**.

Playbook RH - Annuler une activité

Vous pouvez annuler et rétablir le travail effectué dans un ticket d'événement de cycle de vie à l'aide du processus d'annulation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

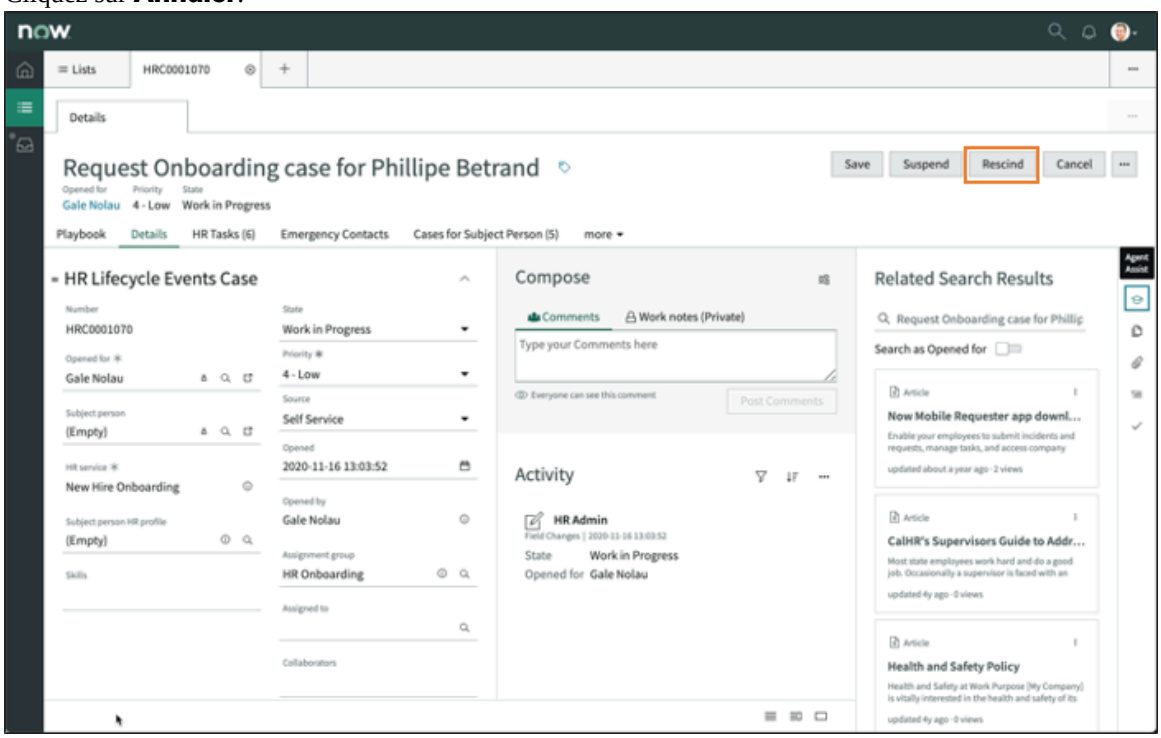
Pour plus d'informations, consultez Configurer le processus d'annulation d'un événement de cycle de vie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez un ticket d'événement de cycle de vie.
3. Cliquez sur **Annuler**.



4. Entrez un motif pour l'annulation du ticket.

> **Remarque :**
> Faites preuve de vigilance, car le processus d'annulation est irréversible.

5. Cliquez sur **OK**.
   Les activités d'annulation s'affichent et les ensembles d'activités futurs sont annulés.

Afficher l'e-mail envoyé au destinataire Ouvert pour ou à la personne

En tant qu'agent RH, vous pouvez consulter les e-mails envoyés au destinataire Ouvert pour ou à la personne sur un ticket d'événement de cycle de vie.

Avant de commencer

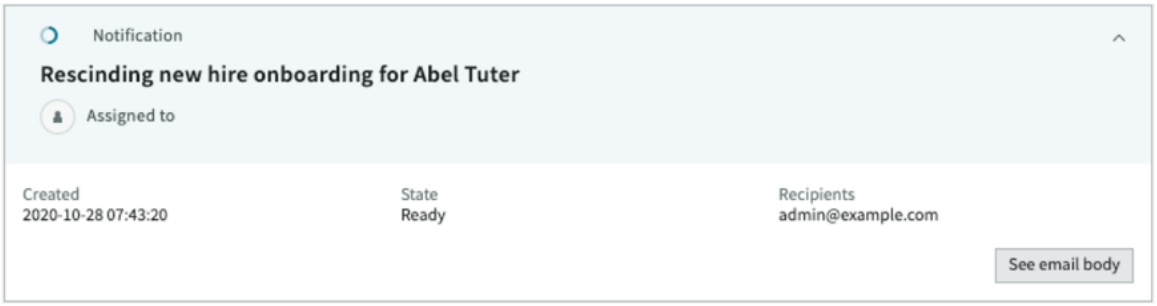
Rôle requis : sn_hr_le.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Sélectionnez un ticket d'événement de cycle de vie.
3. Sélectionnez un ensemble d'activités.
4. À partir de n'importe quelle activité, lorsqu'il y a un bouton **Voir le corps de l'e-mail**, cliquez dessus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Cliquez sur le **X** dans le coin supérieur droit de l'e-mail pour le fermer.

Intégrer HR Service Delivery Agent Workspace à Universal Request

Avec l'intégration des applications HR Service Delivery Agent Workspace et Universal Request, vous pouvez fournir une expérience utilisateur cohérente aux employés tout en créant des demandes de service.

Vue d'ensemble

Une demande universelle est créée lorsqu'un employé clique sur l'option **Demander de l'aide** dans Centre des employés. Un agent d'acheminement de la demande universelle analyse le problème (associé au département RH) et crée un ticket RH à partir de cette demande universelle. Une fois le ticket résolu par un agent RH, l'état du ticket RH passe à **En attente d'acceptation**. Automatiquement, l'état de la demande universelle passe à **En attente d'une réponse**. Enfin, une fois que l'employé a accepté la résolution, la demande universelle est fermée puis le ticket RH est fermé à son tour.

À tout moment, l'agent RH peut ré-acheminer le ticket RH vers la file d'attente de demande universelle avec ou sans résolution.

Tous les détails importants, tels que les utilisateurs qui travaillent sur le problème, les transferts entre départements et les notes de travail, sont enregistrés dans le ticket de la demande universelle, fournissant une visibilité complète à l'employé qui a émis la demande.

Activer les modules d'extension nécessaires

Une fois que vous avez activé les modules d'extension Human Resources Scoped App: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace) et Universal Request (com.snc.universal_request), vous remarquez que :

- le formulaire Demande universelle dispose de l'action d'interface utilisateur pour créer un ticket RH,
- le champ **Universal Request** s'affiche uniquement sur le formulaire de ticket RH lorsqu'un ticket RH est associé à un enregistrement de demande universelle,
- Le bouton **Transfert** apparaît sur le formulaire de ticket RH pour qu'un agent RH ré-achemine un ticket RH vers la demande universelle, un autre département ou un service.

Créer un ticket RH à partir d'Universal Request dans HR Service Delivery Agent Workspace

Créez un ticket RH à partir d'un enregistrement de demande universelle pour restaurer le service à un client dès que possible. Après avoir créé l'enregistrement de ticket RH, vous pouvez examiner les solutions potentielles.

Avant de commencer

Rôles requis : routing_agent et sn_hr_core.case_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Espace de travail d'agent RH**.
2. Accédez à la **Demandes universelles** > **Tous**.
3. Ouvrez l'enregistrement de la demande universelle à partir de laquelle vous souhaitez créer un ticket RH.
4. Cliquez sur **Créer un ticket RH**.
5. Renseignez les champs obligatoires du formulaire de ticket RH.

   Remarque :
   Les valeurs du champ **Informations des employés** sont automatiquement copiées depuis la demande universelle vers le ticket RH.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le numéro de ticket RH apparaît dans le champ **Ticket principal** du formulaire de la demande universelle, et le ticket se trouve dans la liste connexe **Tickets associés**. De plus, le numéro de la demande universelle à partir de laquelle le ticket RH a été créé apparaît dans le champ **Universal Request** du formulaire de ticket RH.

Travailler sur un ticket RH d'Universal Request dans HR Service Delivery Agent Workspace

Proposez une résolution à un ticket RH créé à partir d'une demande universelle.

Avant de commencer

Rôles requis : routing_agent et sn_hr_core.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les changements d'états décrits dans la procédure peuvent être configurés pour répondre à vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Mappage de l'état Universal Request

Procédure

1. Ouvrez le ticket RH créé à partir d'une Universal Request.
2. Cliquez sur **Démarrer le travail**.
   L'état du ticket passe à **Travail en cours**.
3. Cliquez sur **Fermé terminé** lorsque la résolution est fournie.
   L'état du ticket RH passe à **En attente d'acceptation** et l'état de la demande universelle passe automatiquement à **En attente d'une réponse**. Sur l'Centre des employés :
   - Si l'utilisateur accepte la résolution, l'état de la demande universelle passe à **Fermé**. L'état du ticket RH passe automatiquement à **Fermé terminé**.
   - Si l'utilisateur rejette la résolution, l'état de la demande universelle passe à **En cours**. L'état du ticket RH passe automatiquement à **Travail en cours.**

Important :
Si, pour une raison quelconque, l'agent RH clique sur **Fermé incomplet** sans ré-acheminer le ticket RH vers la demande universelle, voici ce qu'il se passe :

- Si la case **Nécessite une revue supplémentaire** est cochée sur la demande universelle, l'état de la demande universelle passera à **En cours**, et l'état du ticket RH passera à **Fermé incomplet**.
- Si la case **Nécessite une revue supplémentaire** n'est pas cochée sur la demande universelle, la demande universelle sera fermée sur la base du mappage d'état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Transférer un ticket RH vers Universal Request dans HR Service Delivery Agent Workspace

Transférez un ticket RH vers la file d'attente Universal Request ou vers un autre département, avec ou sans résolution.

Avant de commencer

Rôles requis : routing_agent et sn_hr_core.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez la propriété *sn_uni_req.transfer_type* sur la page des propriétés de Universal Request afin de déterminer comment gérer les transferts du ticket principal. Pour en savoir plus, consultez Propriétés de l'application Demande universelle.

Procédure

1. Ouvrez le ticket RH que vous souhaitez transférer.
2. Cliquez sur **Transférer**.

   Remarque :
   L'option **Transférer** s'affiche uniquement si vous faites partie du groupe d'affectation ou si le ticket vous est affecté.

3. Dans la boîte de dialogue de transfert, indiquez les éléments suivants.

   Remarque :
   Selon la configuration de votre type de transfert, certains champs s'affichent. Pour plus d'informations, consultez Propriétés d'Universal Request.

   - **Action** : à sélectionner si le ticket doit être transféré à un autre département ou à Demande universelle
   - **Département** : sélectionnez le département dans la liste.
   - **Service** : sélectionnez le service spécifique au département choisi.
   - **Motif du transfert** : sélectionnez le motif dans la liste.
   - **Notes de transfert** : brève description de l'acheminement du ticket principal que vous souhaitez transmettre à l'agent d'acheminement UR.
   - **Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires** : à désélectionner si vous ne souhaitez pas transférer le ticket avec des commentaires et des pièces jointes supplémentaires. Par défaut, tous les commentaires et pièces jointes sont transférés.

     Remarque :
     Les notes de travail ne sont pas copiées lors du transfert.

4. Cliquez sur **Transférer**.

Résultats

- Vous pouvez voir le motif du transfert et les notes de transfert sur le formulaire de ticket RH.
- L'état du ticket RH passe à **Fermé incomplet** puis le motif du transfert et les notes de transfert sont copiés vers la demande universelle.
- L'état de la demande universelle reste sur **En cours**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les modifications d'état peuvent être configurées. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configuration du transfert .

HR Success Dashboard indicators

HR Les indicateurs du tableau de bord des performances fournissent des aperçus de service et de performance à l'équipe de direction RH et aux propriétaires de processus. Vous pouvez mesurer les performances de l'implémentation HR à l'aide des différents KPI.

Le tableau de bord des performances est disponible pour HR Service Delivery et Gestion des services informatiques via les applications suivantes :

- Indicateurs du tableau de bord des performances des RH
- ITSM Success Dashboard indicators

Pour plus d'informations sur le tableau de bord, consultez Indicateurs ITSM du tableau de bord ITSM Success Dashboard .

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Premiers pas

Explorer

Découvrez les indicateurs, les HR concepts et les fonctionnalités du tableau de bord des performances.

Configurer

Configurez l'environnement, les outils et l'accès des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser

Découvrez comment utiliser HR les indicateurs du tableau de bord des performances.

Référence

Obtenez des détails sur Tableau de bord des performances ITSM les composants des indicateurs du tableau de bord des performances tels que les HR rôles et les applications dépendantes.

Traduction automatique

Dépannage et demande d'aide

Contact Service et assistance client

Explorer les indicateurs du HR tableau de bord des performances

Obtenez une vue d'ensemble des indicateurs du tableau de bord des HR performances pour comprendre les différents composants du tableau de bord et découvrir comment utiliser le tableau de bord pour votre organisation.

L'équipe HR peut analyser et comprendre les mesures clés telles que les déviations d'appels et le libre-service afin de mesurer le succès de l'implémentation de HR. Les équipes de direction peuvent afficher les informations suivantes :

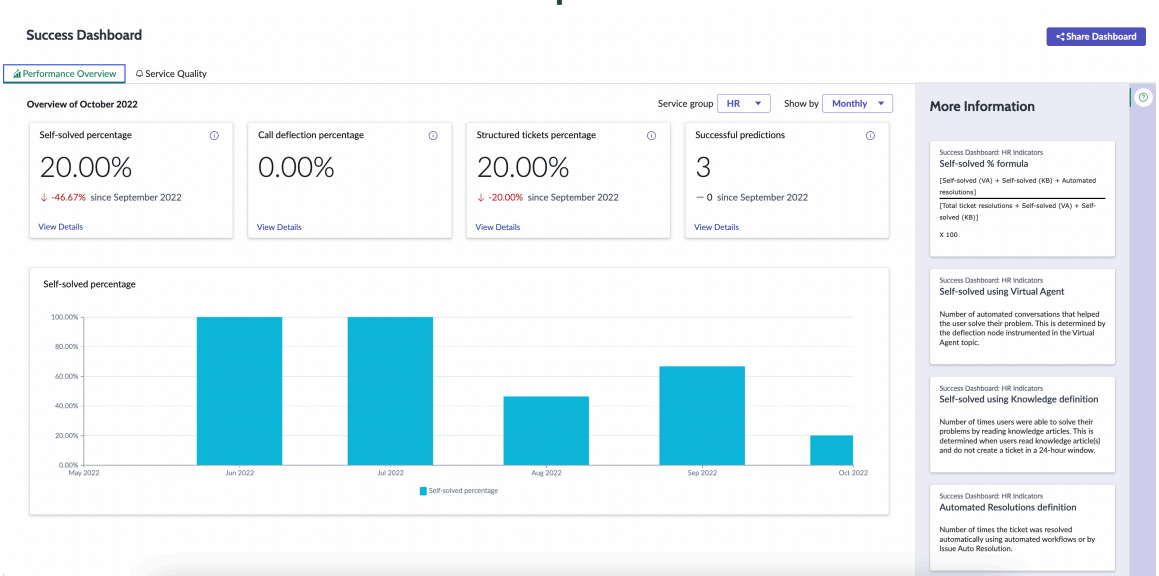
- le nombre de fois où les utilisateurs peuvent résoudre eux-mêmes leur problème ;
- le nombre de fois où les utilisateurs sont en mesure d'envoyer leurs demandes et problèmes sans l'aide d'agents de niveau 1 ;
- Les canaux (Base de connaissances articles, Agent virtuel conversations, soumissions de catalogue) qui contribuent à l'auto-résolution et à la déviation d'appel.
- Le nombre de fois que Predictive Intelligence a prédit avec succès un champ de ticket RH ayant un impact en aval sur le délai de résolution.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Formules et définitions des données.
- la tendance des données par mois, par trimestre ou par an.

En outre, les propriétaires de processus peuvent consulter les enregistrements qui contribuent à ces aperçus, effectuer une analyse approfondie et orienter des plans d'amélioration.

HR Vue d’ensemble du tableau de bord des performances



Composants des indicateurs du Tableau de bord des performances HR

Analysez visuellement les performances et les données d'auto-résolution, et favorisez les résultats commerciaux à l'aide des composants du tableau de bord.

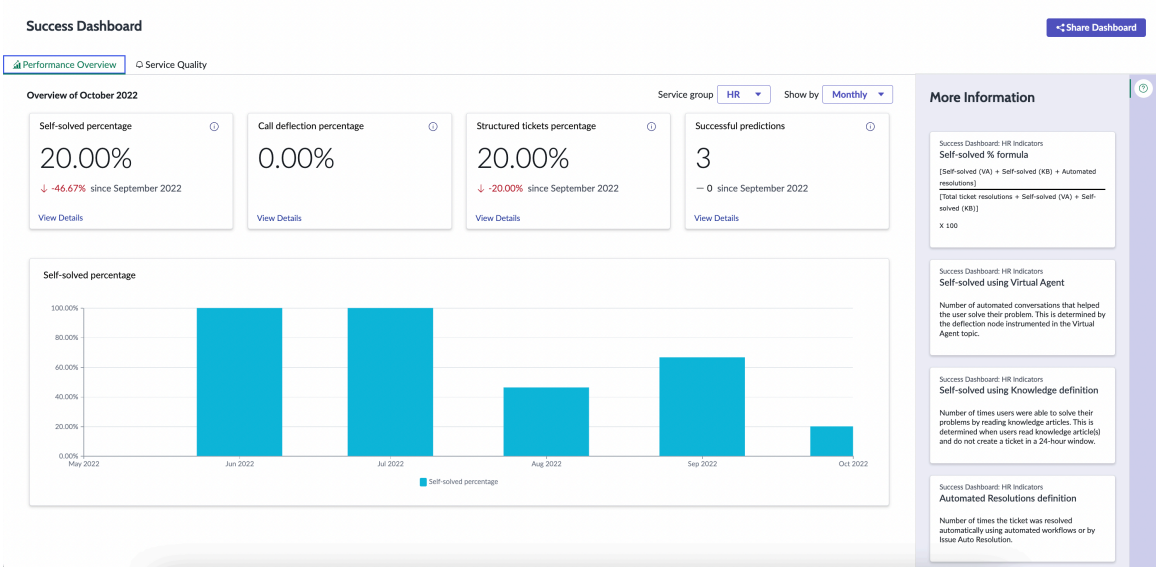
Vue d’ensemble des performances dans HR les indicateurs du tableau de bord des performances

Mesurez les indicateurs clés de performance (KPI), tels que le pourcentage d’auto-résolution, le pourcentage de déviation d’appel, le pourcentage de tickets structurés et les prédictions réussies dans l’onglet Vue d’ensemble des performances. Pour plus d'informations, consultez HR Indicateurs du tableau de bord des performances Définitions et formules KPI.

Traduction automatique

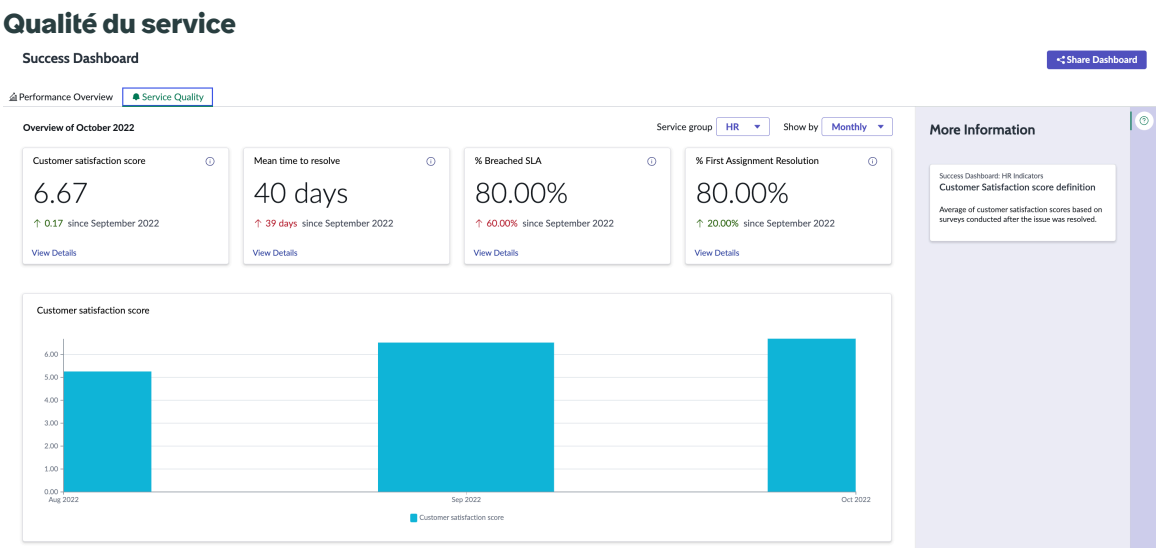
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d’ensemble des indicateurs du tableau de bord des performances des RH



Qualité du service dans HR les indicateurs du tableau de bord des performances

Mesurez les indicateurs clés de performance (KPI), tels que le score de satisfaction des clients, le temps estimé de résolution, le % de violations de SLA et la résolution de la première affectation dans l'onglet Qualité du service. Pour plus d'informations, consultez HR Indicateurs du tableau de bord des performances Définitions et formules KPI



Tableaux de résultats dans HR les indicateurs du tableau de bord des performances

Affichez l’agrégation des valeurs quotidiennes des KPI pour la période sélectionnée sur les tableaux de résultats.

- **Score de la période en cours** : affichez le score agrégé pour la période en cours. Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Mensuel :** affichez les données agrégées une fois par mois. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme mensuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne mensuelle des pourcentages quotidiens.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

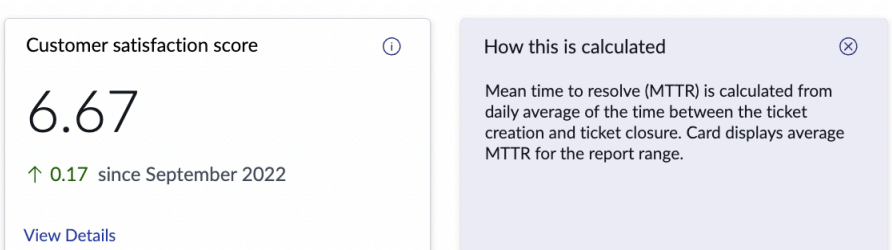
- **Trimestriel :** affichez les données agrégées une fois par trimestre. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme trimestrielle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne trimestrielle des pourcentages quotidiens.
- **Annuel :** affichez les données agrégées une fois par an. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme annuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne annuelle des pourcentages quotidiens.

- **Comparaison avec la période précédente** : affichez le changement en pourcentage par rapport à l'agrégation de la période précédente. Les données s'affichent sous forme de comparaison mensuelle, trimestrielle et annuelle en fonction de la disponibilité des données.

Icônes d'informations dans les indicateurs du HR tableau de bord des performances

Affichez la brève description de l'indicateur et découvrez le mode de calcul de la valeur de l'indicateur.

Icônes et cartes d'informations



Indicateurs de tendances du HR tableau de bord des performances

Sélectionnez et affichez la tendance des scores agrégés du tableau de résultats de mesure :

- Tendance des déviations d'appel
- Tendance des tickets structurés

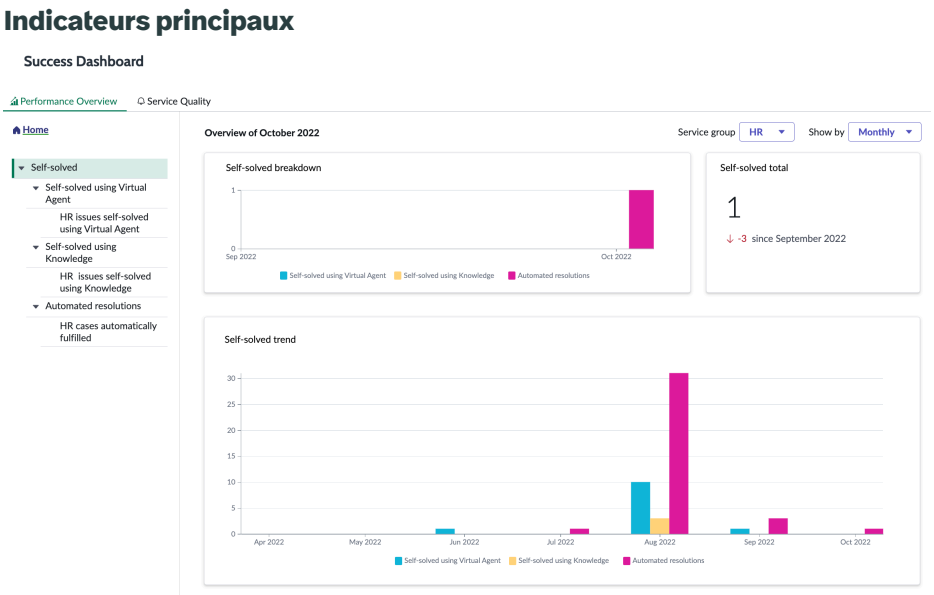
Afficher les détails dans les indicateurs du HR tableau de bord des performances

Consultez les vues d'analyse détaillée des membres et leurs descriptions contextuelles pour les KPI. Vous pouvez consulter les informations détaillées en sélectionnant **Afficher les détails**.

Traduction automatique

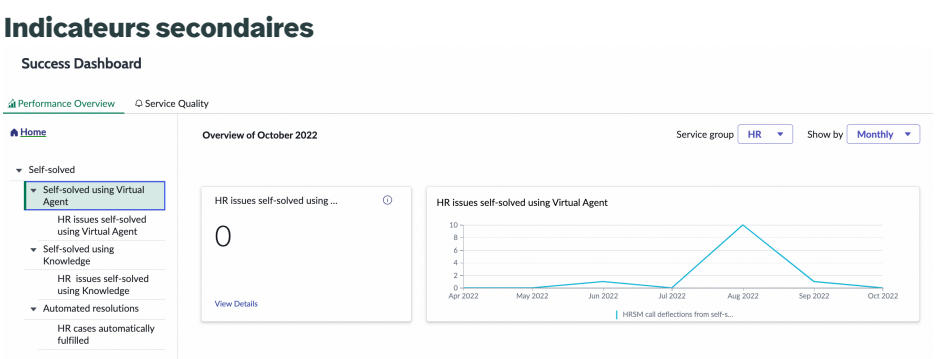
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez les indicateurs principaux.



Selon votre implémentation, vous pouvez remplacer des indicateurs ou en ajouter de nouveaux en plus des indicateurs du système de base. Pour en savoir plus, voir HR Indicateurs du tableau de bord des performances Définitions et formules KPI.

- Affichez les indicateurs de contribution.



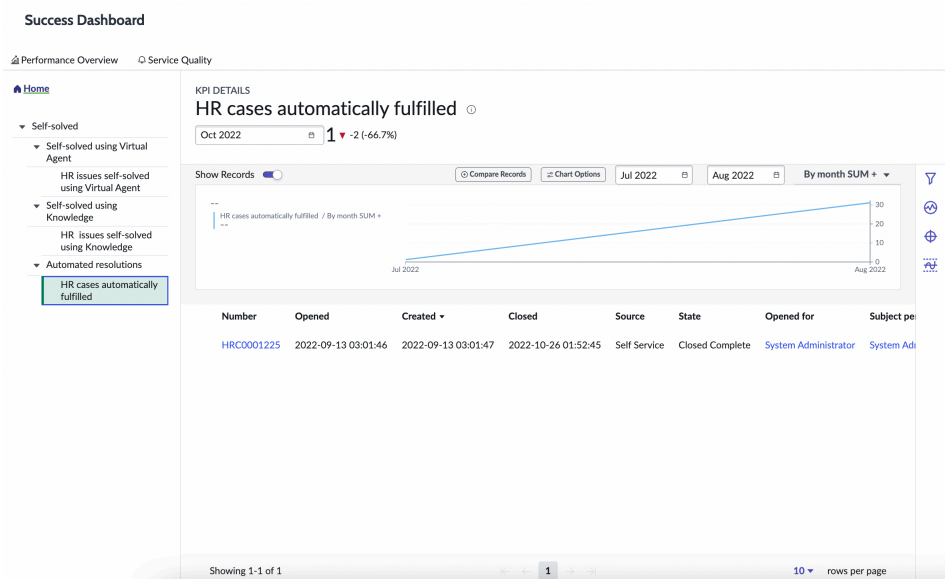
Vous pouvez afficher un graphique des scores des indicateurs de contribution au fil du temps, ainsi que la valeur du KPI.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Afficher la répartition au niveau des enregistrements

Indicateurs de répartition de troisième niveau

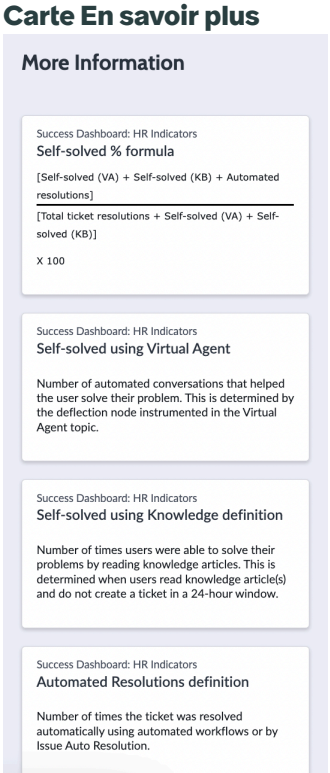


Cette analyse détaillée vous permet d'afficher les détails au niveau des enregistrements de l'indicateur lorsque vous disposez des autorisations utilisateur `sn_sd.success_dashboard_details_read`. Pour en savoir plus, consultez Détails des KPI .

Panneau En savoir plus dans HR les indicateurs du tableau de bord des performances

Affichez la formule contextuelle, les définitions ou toute autre information sur la mesure ou le KPI sélectionné.

Carte En savoir plus



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les HR indicateurs du tableau de bord des performances

Configurez le tableau de bord des performances afin que les HR équipes de direction IT et les propriétaires de processus puissent commencer à utiliser le tableau de bord.

Introduction aux HR indicateurs du tableau de bord des performances

1. Obtenez la licence HRSM Pro pour ServiceNow HR Service Delivery les applications.
2. Installez l'application Indicateurs du HR tableau de bord des performances (com.snc.success_dashboard_hrsm).
3. Configurer le Base de connaissances pour HR Service Delivery.
4. Configurer Agent virtuel rubriques avec des nœuds de déviation VA.
5. Définissez le niveau d'automatisation de l'exécution pour l'élément de HR catalogue.
6. Configurez les indicateurs clés de performance (KPI) dans les indicateurs du HR tableau de bord des performances.
7. Exécutez le script UpdateFormulasSD pour recalculer les formules.
8. Accédez aux tâches Analyse des performances.

Installer les indicateurs du HR tableau de bord des performances

Installez l'application Indicateurs du tableau de bord des performances pour obtenir des informations sur les performances et le HR service de votre organisation. L'application installe les modules d'extension et les applications connexes ServiceNow® Store au cas où ceux-ci ne sont pas déjà installés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Installez les modules d'extension suivants avant d'installer l'application HR des indicateurs du tableau de bord des performances.
  - Performance Analytics : Pack de contenu pour HR
  - Performance Analytics - Premium
  - Base d'analyse en libre-service
- HR Le tableau de bord des performances des RH dépend de l'application Success Dashboard Core. Celui-ci doit être acheté séparément.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application HR Indicateurs du tableau de bord des performances (sn_sd_hrsm).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer les Base de connaissances articles

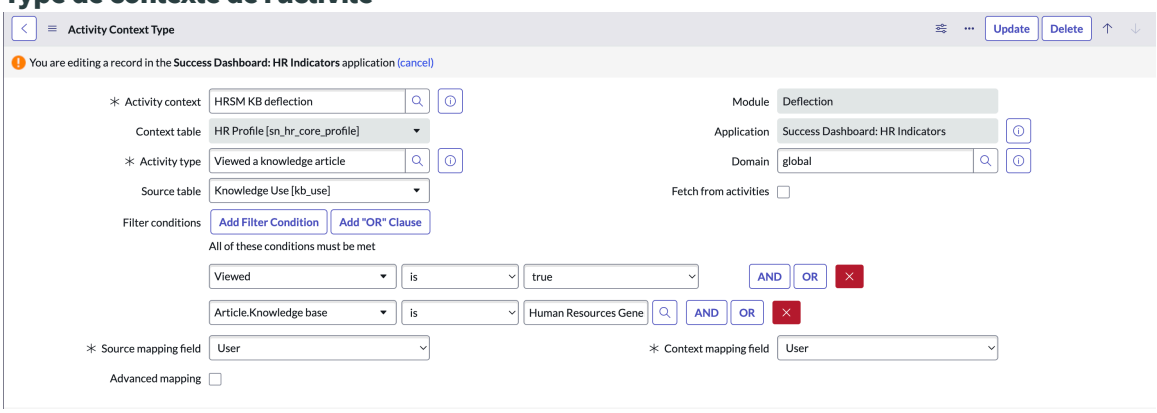
Incluez les articles RH uniquement Base de connaissances lors de la détermination de **l'Auto-résolution à l'aide** du KPI Connaissances dans les indicateurs du HR tableau de bord des performances.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse en libre-service** > **Contexte de l'activité**.
2. Sélectionnez **Déviation de la base de connaissances HRSM** dans la liste.
3. Dans l'onglet **Types de contexte d'activité**, sélectionnez l'icône d'aperçu correspondant au type d'activité Article de la base de connaissances affiché.
4. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Dans le formulaire Type de contexte d'activité, modifiez la condition de filtre pour inclure les bases de connaissances pertinentes.

Type de contexte de l'activité



6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer les Agent virtuel rubriques

Configurez les Agent virtuel rubriques (VA) pour HR les indicateurs du tableau de bord des performances afin que les données s'affichent correctement si vous possédez des rubriques autres que celles du système de base.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Mappez les rubriques sur les modèles de déviation du suivi de déviation **par défaut VA RH** . Le suivi des déviations permet d'analyser les performances d'une conversation et l'utilité des rubriques Virtual Agent pour les utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tout > Virtual Agent > Designer**.
2. Sélectionnez la HR rubrique pour laquelle vous souhaitez ajouter le suivi des déviations.
3. Activez la vue de l'organigramme en désactivant l'option **Vue de table**.
4. Glissez-déplacez le nœud **Déviation** de la section **Utilitaires** vers l'emplacement dans l'organigramme où vous souhaitez ajouter le modèle de déviation.
5. Saisissez les détails suivants dans le volet Propriétés de déviation de droite.

Paramètres d'entrée de déviation

Champ	Valeur
Configuration de la déviation	VA RH par défaut
Modèle de déviation	**VA RH – Auto-résolution :** Lorsque le nœud de la rubrique indique que Virtual Agent est en mesure de résoudre complètement le problème de l'utilisateur sans créer de ticket IT (incident ou demande), contribuant ainsi aux KPI d'auto-résolution.
Table d'activité	Table dans laquelle se produit l'activité de déviation. Cette table est associée à la table d'activité primaire. Pour en savoir plus, consultez Créer des configurations et des modèles de déviation .
ID d'activité	Liste des ID système d'activité séparés par des virgules.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Configurez le niveau d'automatisation de l'exécution des éléments de catalogue RH, voir Définir le niveau d'automatisation de l'exécution de l'élément de catalogue .

Vous pouvez également configurer les KPI des indicateurs du tableau de bord, ajouter des indicateurs de contribution ou mettre à jour la carte En savoir plus, selon les besoins.

1. Pour plus d'informations sur la configuration des KPI d'indicateurs du tableau de bord des performances, consultez Configurer les indicateurs KPI du tableau de bord des performances .
2. Pour plus d'informations sur l'ajout d'indicateurs de contribution, consultez Ajouter des indicateurs de contribution .
3. Pour plus d'informations sur la mise à jour de la carte En savoir plus, voir Mettre à jour des cartes En savoir plus .

Information associée

Suivi des déviations à l'aide de blocs de rubriques de déviation

Créer des configurations et des modèles de déviation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécuter le script de mise à jour de formule pour HR les indicateurs du tableau de bord des performances

Exécutez le script de mise à jour de formule pour recalculer toutes les formules dans les indicateurs du HR tableau de bord des performances, au cas où il y aurait des données obsolètes dans le tableau de bord.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :
Cette action est requise uniquement pour les changements personnalisés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Exécutions de script planifiées**.
2. Ouvrez la liste UpdateFormulasSD dans la liste.
3. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Activer les tâches Performance Analytics

Activez les tâches Performance Analytics (PA) pour les HR indicateurs du tableau de bord des performances afin de collecter des données quotidiennes et historiques.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout > Analyse des performances > Collecteur de données > Tâches**.
2. Pour exécuter les tâches quotidiennes :
   a. Filtrez la liste des tâches pour sélectionner les éléments suivants :
   [HRSM SD] Collecte de données quotidienne
   b. Activez les tâches planifiées en cochant la case **Actif** correspondant à la tâche.
3. Pour exécuter les tâches planifiées pour la collecte de données historiques :
   a. Filtrez la liste des tâches pour sélectionner les éléments suivants :
   [HRSM SD] Collecte de données historiques
   b. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour afficher les données des 60 derniers jours dans le tableau de bord.

Mesurer les performances de l'implémentation HR

Utilisez les HR indicateurs du tableau de bord des performances pour mesurer les performances de votre HR implémentation à l'aide de différents KPI.

Pour plus d'informations sur la façon de partager le tableau de bord avec votre direction, consultez Partager les indicateurs du tableau de bord des performances .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

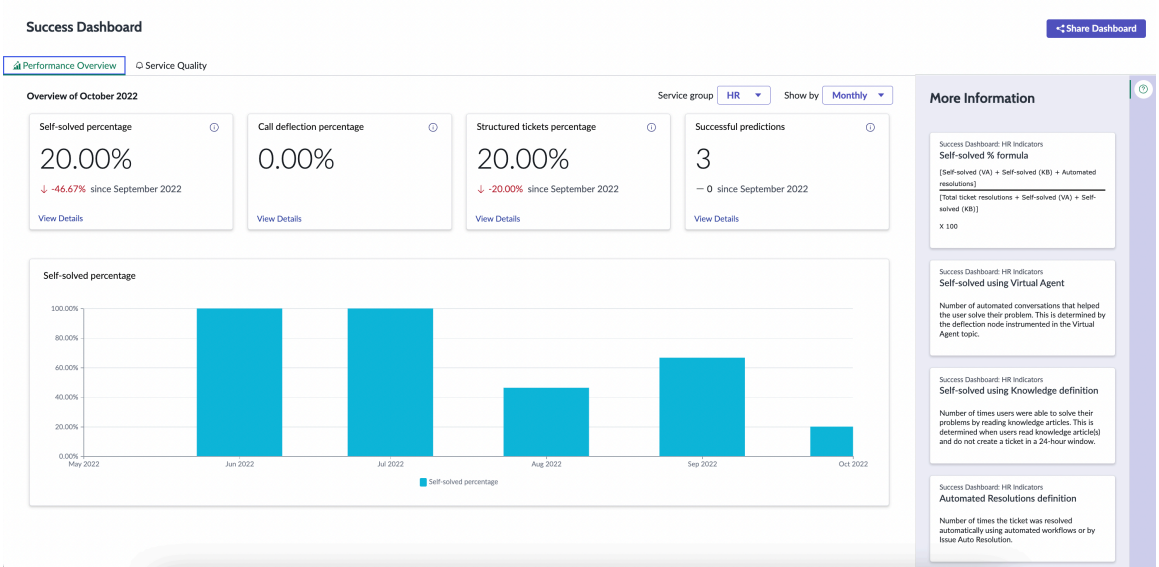
Pour plus d'informations sur l'affichage des KPI de point de référence des indicateurs du tableau de bord des performances, consultez Point de référence des indicateurs du tableau de bord des performances .

Surveiller les KPI de l'implémentation HR

Affichez et surveillez les HR indicateurs du tableau de bord des performances pour mesurer les performances de votre HR implémentation à l'aide de différents KPI.

Accédez aux données de KPI agrégées dans les HR indicateurs du tableau de bord des performances. En accédant à **Tous>** > **Tableau de bord des performances** > **Tableau de bord des performances** si vous disposez du rôle sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read ou sn_sd.success_dashboard_details_read.

Indicateurs du tableau de bord des performances des RH



Vous pouvez surveiller les données dans les agrégations de temps **mensuelles**, **trimestrielles** ou **annuelles** .

- **Mensuel** : affiche les données agrégées une fois par mois. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme mensuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne mensuelle des pourcentages quotidiens.
- **Trimestriel** : affiche les données agrégées une fois par trimestre. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme trimestrielle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne trimestrielle des pourcentages quotidiens.
- **Annuel** : affiche les données agrégées une fois par an. En termes de nombres, ces données correspondent à la somme annuelle des valeurs quotidiennes. En termes de pourcentages, ces données correspondent à la moyenne annuelle des pourcentages quotidiens.

Une fois l'agrégation de temps définie, toutes les cartes de score affichent les données de la période correspondante.

Pour en savoir plus sur les composants du tableau de bord, consultez la rubrique Composants des indicateurs du Tableau de bord des performances HR.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les définitions et les formules de KPI, consultez la rubrique HR Indicateurs du tableau de bord des performances Définitions et formules KPI.

HR Référence des indicateurs du tableau de bord des performances

Consultez des informations supplémentaires sur les composants installés avec les indicateurs du HR tableau de bord des performances.

Pour plus d'informations sur les rôles et responsabilités requis pour effectuer différentes tâches, voir Rôles et responsabilités des utilisateurs .

Remarque :

Les rôles sont universels pour ITSMHRet , c'est-à-dire pour tous les groupes de services des indicateurs du tableau de bord des performances.

Pour en savoir plus sur la façon de déterminer la configuration du tableau de bord pour utiliser les KPI et les formules, reportez-vous à HR Indicateurs du tableau de bord des performances Définitions et formules KPI.

HR Indicateurs du tableau de bord des performances Définitions et formules KPI

Activez HR les indicateurs du tableau de bord des performances et configurez-les pour déterminer et utiliser les indicateurs clés de performance (KPI) et les formules.

Vue d'ensemble des performances

HR Les indicateurs du tableau de bord des performances utilisent les KPI et définitions suivants :

- **Auto-résolu :** Calculé à partir du nombre moyen de fois par jour où vos utilisateurs ont atteint une résolution sans intervention des agents de niveau 1 dans la plage de rapport. Inclut les valeurs des indicateurs Auto-résolution à l'aide de Virtual Agent, Auto-résolution à l'aide de la base de connaissances et Résolutions automatisées (par exemple, résolution automatique des tickets RH via Virtual Agent). Voici la formule :

  ```
  [Self-solved using Virtual Agent + Self-solved using Knowledge + Automated resolutions] /
  [Total ticket resolutions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
  ```

  - **Auto-résolution à l'aide de l'Agent virtuel :** nombre de conversations automatisées qui ont aidé l'utilisateur à résoudre son problème. Dans le système de base. Ceci est déterminé par le nœud de déviation instrumenté dans la rubrique VA.
    - **Résolution automatique des problèmes RH grâce à l'Agent virtuel :** Nombre de fois que les utilisateurs ont résolu leurs problèmes ou leurs demandes dans une conversation d'Agent virtuel. Ceci est enregistré dans la table des mesures de déviation par le modèle **de déviation d'auto-résolution VA RH** instrumenté dans la conversation.

      Remarque :
      Pour utiliser une méthode différente pour déterminer ce KPI, consultez Configurer les KPI des indicateurs du tableau de bord des performances .

  - **Auto-résolu à l'aide de la connaissance :** Nombre de fois que les utilisateurs sont en mesure de résoudre leurs problèmes en lisant Knowledge des articles. Cela est déterminé lorsque les utilisateurs lisent Knowledge des articles et ne créent pas de ticket dans une fenêtre de 24 heures.
    - **Problèmes RH résolus automatiquement à l'aide de la base de connaissances :** Nombre de fois que les utilisateurs ont résolu leurs problèmes ou requêtes par eux-mêmes en lisant Base de connaissances des articles. Ceci est déterminé lorsque l'utilisateur a ouvert

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

le ou les articles fournis et n'a pas créé de ticket dans une fenêtre de 24 heures. Ceci est enregistré dans la table des mesures de déviation avec la **déviation de ticket RH à l'aide** du modèle de déviation de connaissances.

- **Remarque :**
  Pour utiliser une méthode différente pour déterminer ce KPI, consultez Configurer les KPI des indicateurs du tableau de bord des performances .

- **Définition des résolutions automatisées :** Nombre de fois où le ticket est résolu automatiquement à l'aide de workflows automatisés ou par résolution automatique du problème.
  - La valeur Résolution automatique immédiate est déterminée par le nœud de déviation configuré dans la rubrique Résolution automatique des problèmes de Virtual Agent.
  - La valeur de l'indicateur Demande exécutée automatiquement correspond au nombre d'éléments demandés qui sont exécutés à l'aide de workflows automatisés. Lorsque l'élément de catalogue utilise un workflow automatisé, le champ **Niveau d'automatisation de l'exécution** de l'élément de catalogue doit être défini sur **Entièrement automatisé** pour être inclus dans cette mesure.
    - **Tickets RH exécutés automatiquement :** Tickets RH exécutés à l'aide de workflows automatisés. Lorsque l'élément de catalogue utilise un workflow automatisé, le champ de niveau d'automatisation de l'exécution de l'élément de niveau créateur d'enregistrement doit être défini sur Entièrement automatisé. Une fois qu'un tel élément est soumis, le niveau d'automatisation est enregistré.

      - **Remarque :**
        pour utiliser une méthode différente pour déterminer ce KPI ou ajouter d'autres sources (par exemple, des workflows de catalogue automatisés), consultez Configurer les KPI d'indicateurs du tableau de bord des performances .

  - **Résolutions totales des tickets :** Le nombre de problèmes RH résolus.

- **Déviation d'appel :** calculé à partir du nombre de fois par jour où les demandeurs effectuent des soumissions de tickets à l'aide de Catalogue de services, des soumissions de tickets à l'aide de l'Agent virtuel, des auto-résolutions à l'aide de l'Agent virtuel et des auto-résolutions à l'aide de la base de connaissances sans intervention de l'agent de niveau 1. Voici la formule :

```
[Catalog ticket submissions + VA ticket submissions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)]/
[Total tickets submitted + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
```

  - **Soumissions de tickets de catalogue :** Tickets RH soumis à l'aide de dans Catalogue de services le Portail de services ou le Application Now Mobile.
    - **Tickets RH soumis à l'aide de Catalogue de services :** Nombre de soumissions de tickets RH à partir du Portail de services ou Application Now Mobile, tel qu'enregistré dans la table des tickets RH avec la source en libre-service.

      - **Remarque :**
        si vous utilisez une méthode différente pour déterminer ce KPI ou ajoutez d'autres sources (par exemple, des workflows de catalogue automatisés), consultez Configurer les KPI des indicateurs du tableau de bord des performances .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Soumissions de tickets VA :** Nombre de fois où le ticket a été envoyé à l'aide de l'Agent virtuel. Cette valeur est déterminée par le nœud de déviation instrumenté dans la rubrique Agent virtuel.
  - **Tickets RH soumis à l'aide de VA :** Nombre de soumissions de tickets RH à partir de Portail de services ou Application Now Mobile, tel qu'enregistré dans la table des tickets RH avec la source .Agent virtuel

  - **Remarque :**
    si vous utilisez une méthode différente pour déterminer ce KPI ou ajoutez d'autres sources (par exemple, des workflows de catalogue automatisés), consultez Configurer les KPI des indicateurs du tableau de bord des performances .

- **Déviations auto-résolues :** Nombre de problèmes ou de demandes résolus par les utilisateurs eux-mêmes à l'aide de et Agent virtuel des Base de connaissances articles.

  [Self-solved using Virtual Agent + Self-solved using Knowledge Articles]

  - **Résolution automatique des problèmes RH grâce à l'Agent virtuel :** Nombre de fois que les utilisateurs ont résolu leur problème ou leurs demandes dans une conversation d'Agent virtuel. Ceci est enregistré dans la table des mesures de déviation par le modèle de **déviation d'auto-résolution VA** RH instrumenté dans la conversation.
  - **Problèmes RH auto-résolus à l'aide de la base de connaissances :** Nombre de fois que les utilisateurs ont résolu leurs problèmes ou requêtes par eux-mêmes en lisant Base de connaissances des articles. Cela est déterminé lorsque l'utilisateur a ouvert les articles fournis et n'a pas créé de ticket dans une fenêtre de 24 heures. Ceci est enregistré dans la table des mesures de déviation avec la **déviation de ticket RH à l'aide** du modèle de déviation de connaissances.

  - **Remarque :**
    si vous utilisez une méthode différente pour déterminer ce KPI ou ajoutez d'autres sources (par exemple, des workflows de catalogue automatisés), consultez Configurer les KPI des indicateurs du tableau de bord des performances .

- **Tickets structurés terminés :** Nombre total de tickets RH terminés avec succès dans la plage de rapport.
  - **Tickets RH structurés fermés :** Nombre de tickets RH à l'état **Fermé terminé** dont le Service associé HR a un Type d'exécution autre que **Manuel**.

  - **Remarque :**
    Si vous utilisez une méthode différente pour déterminer ce KPI, consultez Configurer les KPI des indicateurs du tableau de bord des performances .

- **Prédictions correctes :** Les prédictions réussies fonctionnent par les solutions Predictive Intelligence, comptées lorsque la prédiction effectuée par la solution est identique à la valeur finale. Dans le système de base, cette valeur est déterminée lorsque le système utilise la classification pour prédire et la valeur finale dans la table Ticket est la même que la valeur prévue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Prédictions correctes :** nombre total de prédictions réussies par Intelligence prédictive et les solutions Compréhension du langage naturel (NLU).
- **Prédictions NLU correctes :** prédiction correcte du nombre de fois où le modèle de prédiction NLU a compris avec précision l'intention de la conversation de l'utilisateur ou a sélectionné automatiquement une rubrique.
  - **Prédictions de tickets RH réussies :** Nombre de fois où les solutions Intelligence prédictive ont réussi des prédictions. Il est compté lorsque la prédiction faite par la solution est la même que la valeur finale du champ dans la HR table de tickets.

  - **Remarque :**
    Si vous utilisez une méthode différente pour déterminer ce KPI, consultez Configurer les KPI des indicateurs du tableau de bord des performances .

Qualité du service

- **Score de satisfaction des clients :** Il s'agit de la moyenne des scores de satisfaction des clients basée sur les enquêtes menées après la résolution du problème.

  CSAT moyen RH : Score de satisfaction normalisé des tickets RH ou les instances d'enquête HR Service Delivery .

- **Délai moyen de résolution :** Il s'agit de la moyenne du temps entre la création du ticket et la fermeture du ticket.

  MTTR de ticket RH : La durée cumulée des tickets RH fermés ou le nombre de tickets RH fermés.

- **% de violations de SLA :** Il s'agit du pourcentage des problèmes qui ont été résolus après la violation de l'accord sur les niveaux de service (SLA).

  % de tickets RH avec violation de SLA :

  ```
  (Number of Closed HR cases with Breached SLAs / Number of Closed HR cases) * 100
  ```

- **% de tickets résolus sans réaffectation :** Il s'agit du pourcentage de tickets qui sont résolus sans réaffecter le ticket à un autre utilisateur.

  % de tickets RH fermés sans réaffectation : Elle affiche les tickets RH qui ont été fermés et dont le nombre de réaffectations est égal à zéro.

Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD)

Utilisez l'application pour résumer les ServiceNow® Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD) informations du ticket, générer des notes de résolution et résumer les informations de messagerie instantanée pour une interaction. Vous pouvez permettre à vos agents de comprendre le contexte de la messagerie instantanée et du ticket afin qu'ils puissent proposer des résolutions plus rapides à vos demandeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
En savoir plus sur les compétences et options d’IA générative offertes par Now Assist pour HRSD	Configurer l’application pour commencer	Fournir des niveaux de service plus élevés en utilisant les compétences et les options d’IA générative offertes par Now Assist pour HRSD

Dépannage et demande d'aide

- Communauté ServiceNow sur l'IA et l'intelligence
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client.

Limitations de l'IA

Cette application utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine, des domaines d'étude à l'évolution rapide qui génèrent des prédictions basées sur des modèles de données. Par conséquent, cette application peut ne pas toujours produire des informations exactes, complètes ni appropriées. De plus, il n'y a aucune garantie que cette application ait été entièrement formée ou testée pour votre cas d'utilisation. Pour vous aider à atténuer ces problèmes, nous vous recommandons vivement de tester et d'évaluer l'utilisation que vous faites de cette application pour vérifier qu'elle est appropriée à votre utilisation, d'avoir recours à une vérification humaine le cas échéant et d'éviter de vous fier uniquement aux résultats générés par l'IA pour prendre des décisions. Cela est particulièrement important si vous déployez cette application dans des domaines ayant des impacts importants tels que la santé, la finance, le droit, l'emploi, la sécurité ou l'infrastructure.

Traitement des données

Cette application nécessite que les données soient transférées des instances individuelles des clients ServiceNow vers un environnement ServiceNow centralisé, qui peut être situé dans une région du centre de données différente de celle où se trouve votre instance, et potentiellement vers un fournisseur de cloud tiers, comme Microsoft Azure. Ces données sont traitées conformément aux politiques et procédures internes de ServiceNow, y compris nos politiques disponibles via notre portail de conformité CORE .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Collecte de données

ServiceNow collecte et utilise les entrées, les sorties et les modifications des sorties de cette application pour développer et améliorer les technologies ServiceNow, y compris les modèles ServiceNow et les produits d'IA. En outre, cette application collecte des informations sur les données de ticket RH (Assistant ticket) et les transcriptions de messagerie instantanée (Assistant de messagerie instantanée), y compris les commentaires et les notes de travail. Les clients peuvent se désabonner de la collecte de données future à tout moment, comme décrit dans la page Now Assist Se désabonner .

Pour plus d'informations, consultez la section Now Assist interne .

Explorer Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD)

Grâce à l'application Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD) , vos agents peuvent résumer les conversations instantanées des clients et les détails du ticket afin d'obtenir le contexte du ticket, de générer les notes de résolution du ticket et de conclure les tickets plus rapidement.

Vue d'ensemble

Les options de l'IA générative suivantes sont à la disposition des agents :

- Un résumé de ticket fournit aux agents un résumé concis d'un ticket. Elle permet aux agents d'obtenir le contexte en collectant des informations sur un problème et en prenant des mesures plus rapidement. Elle permet également aux agents d'actualiser et de publier le résumé dans les notes de travail.
- Les notes de résolution de ticket peuvent aider les agents à conclure les tickets plus rapidement et fournir le contexte de la résolution du ticket à d'autres agents susceptibles de rencontrer des tickets similaires.
- Un historique de messagerie instantanée d'interaction fournit le contexte de la conversation de messagerie instantanée entre les agents et les demandeurs à différents moments du transfert, par exemple lorsque l'historique de messagerie Agent virtuel instantanée de conversation est transmis à un agent actif.

Les options suivantes de l'IA générative sont disponibles pour les employés et les administrateurs :

- Obtenez des réponses directes et exploitables sur le contenu spécifique du client à l'aide de l'IA générative dans la recherche.
- Améliorez le libre-service à l'aide de la nouvelle expérience basée sur Agent virtuel LLM avec une expérience de configuration simplifiée.

Compétences

L'application Now Assist pour HRSD inclut les compétences et fonctionnalités d'IA générative qui permettent aux agents de comprendre le contexte de la messagerie instantanée et du ticket afin de proposer des résolutions au demandeur plus rapidement :

Synthèse de la messagerie instantanée

Fournit à un agent un résumé de messagerie instantanée de tous les points du transfert, y compris la conversation et la Agent virtuel conversation avec l'agent actif :

Traduction automatique

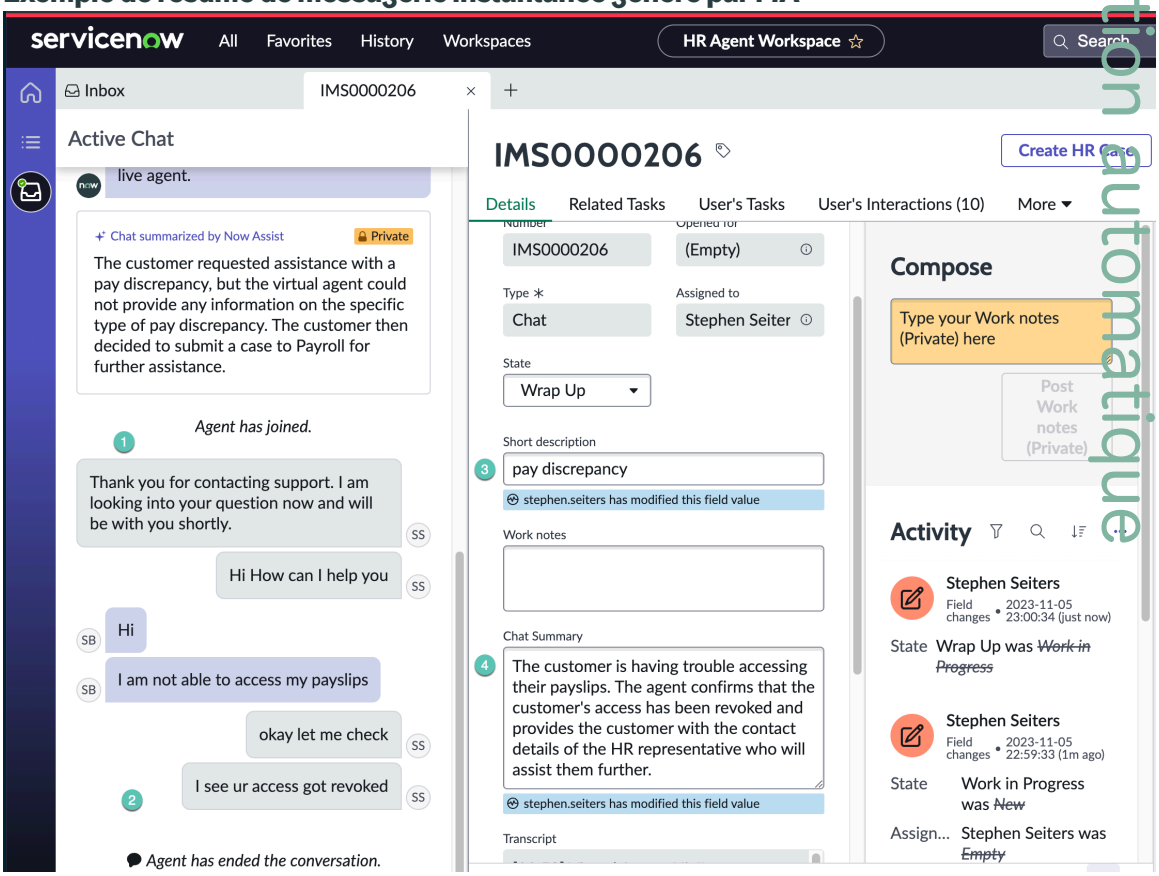
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Résumé de l’action rapide : fournit un résumé concis des interactions avec les actions rapides effectuées par l’agent.
- Agent virtuel Résumé de transfert : résume la messagerie instantanée lorsque Agent virtuel vous transférez la messagerie instantanée à un agent actif.
- Résumé du récapitulatif de la messagerie instantanée : accélère le temps de récapitulatif en remplissant le résumé complet de la messagerie instantanée lorsqu’une conversation se termine.
- Description brève du récapitulatif de la messagerie instantanée : accélère le temps de récapitulatif en remplissant la brève description qui résume les problèmes du demandeur lorsque la conversation se termine.

Pour en savoir plus sur l’activation de la compétence de résumé de messagerie instantanée, reportez-vous à la section Configurer Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD). Pour en savoir plus sur l’utilisation de la compétence sur Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH, reportez-vous à la section Résumez la conversation de messagerie instantanée à l’aide de Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD).

L’exemple suivant montre un résumé de messagerie instantanée généré par l’IA.

Exemple de résumé de messagerie instantanée généré par l’IA



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- 1 : l'agent accepte la conversation de messagerie instantanée avec le demandeur et obtient tous les détails supplémentaires.
- 2 : L'agent fournit les détails nécessaires et met fin à la conversation.
- 3 et 4 : la compétence de résumé de la messagerie instantanée met automatiquement à jour les champs **Brève description** et **Résumé de la messagerie instantanée** .

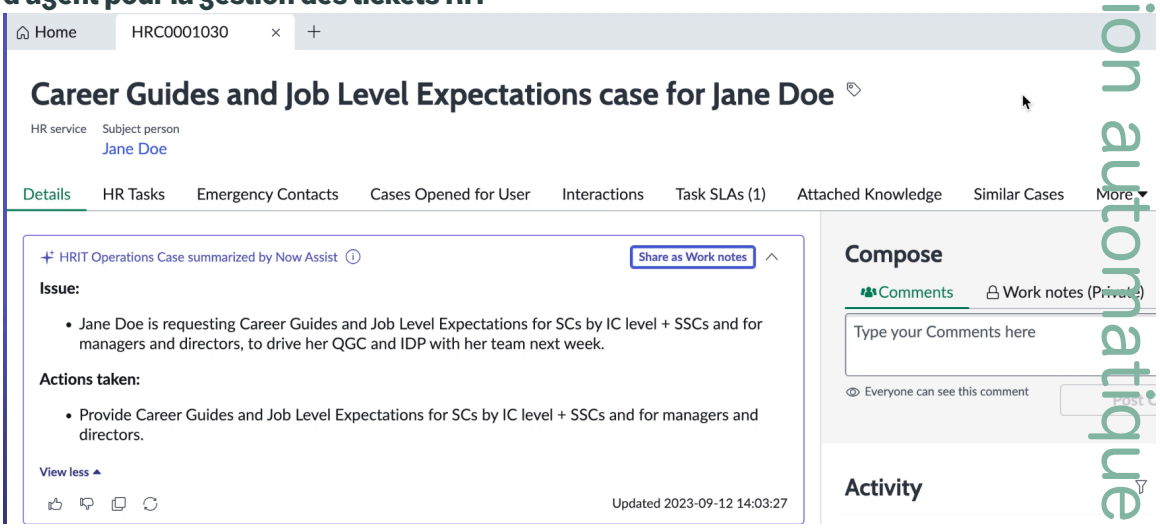
Résumé des tickets

Fournit à un agent un résumé concis d'un ticket, y compris le problème, les actions qui ont été effectuées et les informations de résolution, en fonction de l'état du ticket. Un agent peut afficher le résumé d'un ticket pour comprendre le contexte du ticket, actualiser le résumé et publier le résumé dans les notes de travail du ticket.

Pour en savoir plus sur l'activation de la compétence de synthèse des tickets, reportez-vous à Configurer Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD). Pour en savoir plus sur l'utilisation de la compétence sur Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH ou Interface utilisateur principale, reportez-vous à la section Générer un résumé du ticket à l'aide de Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD).

L'exemple suivant montre un résumé de ticket généré par l'IA.

Exemple de résumé de ticket généré par l'IA sur Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH



Notes de résolution

Génère automatiquement les notes de résolution pour les agents lorsque l'état d'un ticket passe à Fermé terminé. Les agents peuvent accepter les notes générées par l'IA ou modifier les notes avant de les enregistrer dans le ticket.

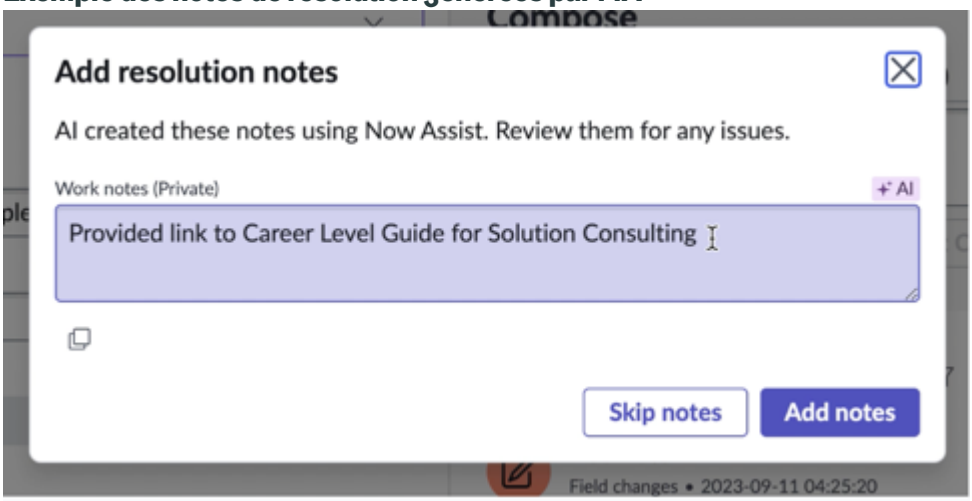
Pour plus d'informations sur l'activation de la compétence Notes de résolution, reportez-vous à Configurer Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD). Pour en savoir plus sur l'utilisation de la compétence sur Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH, reportez-vous à la section Générez les notes de résolution d'un ticket à l'aide d' Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD).

L'exemple suivant montre les notes de résolution générées par l'IA.

Traduction automatique

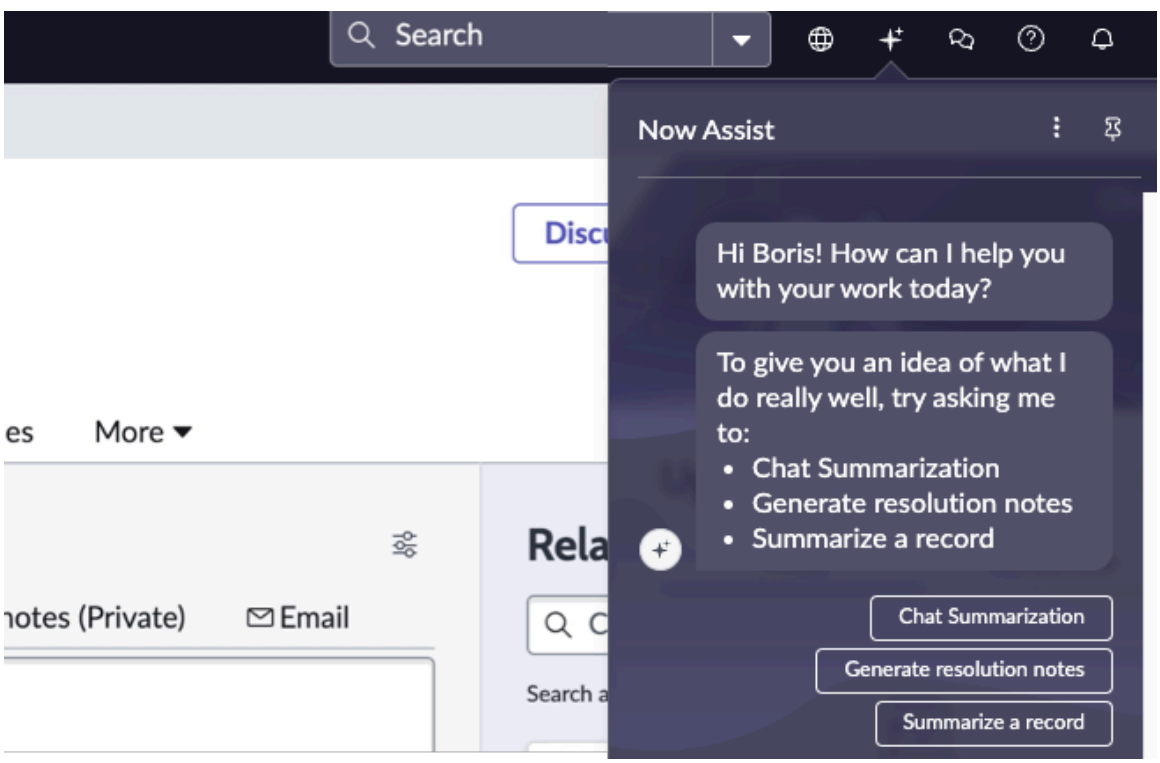
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple des notes de résolution générées par l'IA



Now Assist dans le panneau Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Le Now Assist panneau fournit aux agents une interface conversationnelle qu'ils peuvent utiliser pour demander la messagerie instantanée et les résumés de tickets sur demande.



Informations de prise en charge pour Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD)

Obtenir une vue d'ensemble rapide des informations importantes liées à Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD).

Versions prises en charge

Vancouver Patch 2 ou versions ultérieures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Interfaces utilisateur prises en charge

Interface	Compétence
Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH	• Résumé des tickets • Synthèse de la messagerie instantanée • Notes de résolution
Interface utilisateur principale	Résumé des tickets

Informations sur l'application

Installez l'application (sn_hr_gen_ai) à partir de pour utiliser les Now Assist pour HRSD compétences de messagerie instantanée, de ticket et de ServiceNow Store résolution.

L'application Now Assist pour HRSD comporte les dépendances suivantes :

- Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core)
- Plateforme Now Assist (com.sn.now.platform)

Configurer Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD)

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer l'application afin que les Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD) agents puissent utiliser les options de l'IA générative dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH et Interface utilisateur principale.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la console Now Assist Admin pour configurer Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD). Cette console contient tout ce dont vous avez besoin pour installer les modules d'extension et configurer les compétences de l'IA générative. Pour en savoir plus, consultez Now Assist Admin console .

Le tableau suivant répertorie les fonctionnalités et les compétences auxquelles vous pouvez accéder à partir de la console Now Assist Admin.

Now Assist pour HRSD Fonctionnalités et compétences de la Now Assist Admin console

Fonctionnalités RH	Compétences
Assistant de messagerie instantanée	Synthèse de la messagerie instantanée
Assistant de ticket	• Résumé des tickets • Génération de notes de résolution

Now LLM est actuellement le seul fournisseur pour les compétences de cette application Now Assist.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Si nécessaire, installez le module d'extension Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD) (sn_hr_gen_ai).
   - Pour en savoir plus sur les dépendances et l'ordre d'activation du module d'extension, reportez-vous à la section Informations de prise en charge pour Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD).
   - Pour en savoir plus sur le processus d'installation, consultez Install Now Assist plugins .
2. Accédez à la **Tous** > **Administrateur Now Assist** > **Fonctionnalités** pour accéder à l'onglet **Fonctionnalités** de la Now Assist Admin console.
3. Activez et configurez les compétences relatives aux fonctionnalités Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD).
   Ces fonctionnalités sont regroupées sous le groupe **Workflow des employés** . Chaque fonctionnalité est associée à des compétences.
4. Sur la carte de fonctionnalité associée à la compétence que vous souhaitez activer, sélectionnez **View details** (Afficher les détails).
5. Dans la section Toutes les compétences disponibles, sélectionnez **Activer la compétence**.
6. À la première étape de la configuration de la compétence, sélectionnez les entrées ou les déclencheurs relatifs à la compétence sélectionnée.
   Pour en savoir plus sur les entrées et les déclencheurs de chaque compétence, consultez Entrées de compétences et déclencheurs pour Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD).
7. Une fois que vous avez configuré les entrées ou les déclencheurs relatifs à la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour accéder à l'étape suivante.
   Pour revenir à une étape précédente, utilisez le bouton **Retour**.
8. Dans la deuxième étape de la configuration des compétences, définissez la disponibilité de la compétence.

   Remarque :
   Cette étape s'applique aux compétences de synthèse des tickets et de génération de notes de résolution. Elle ne s'applique pas à la compétence de résumé de messagerie instantanée. Si vous configurez la compétence de résumé de messagerie instantanée, passez à l'Étape 10.

9. Une fois que vous avez configuré la disponibilité des compétences, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.
10. À la troisième étape de la configuration de la compétence, sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez afficher la compétence.
    - **Intégré au produit** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont affichées sur les formulaires et dans les espaces de travail.

      Pour les compétences qui apparaissent dans **Intégré au produit**, sélectionnez la flèche vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent utiliser la compétence. Le rôle sn_hr_core.basic est disponible par défaut.
    - **Panneau Now Assist** : lorsque cette option est sélectionnée, les compétences Now Assist sont disponibles dans le panneau Now Assist. Si vous ne voyez pas cette option, vous devez activer le panneau Now Assist. Pour plus d'informations, consultez Turn on the Now Assist panel .

      Pour les compétences qui apparaissent dans le panneau Now Assist, sélectionnez la flèche pointant vers le bas pour identifier les rôles qui peuvent les utiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Une fois que vous avez configuré l'affichage de la compétence sélectionnée, sélectionnez **Enregistrer et continuer** pour accéder à l'étape suivante.
12. À la quatrième étape de la configuration des compétences, examinez vos choix et sélectionnez **Activer** pour terminer la configuration.
    Votre compétence est configurée.

Information associée

- Now Assist Admin console
- Configuring Now Assist settings and features
- Record summarization
- Chat summarization

Entrées de compétences et déclencheurs pour Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD)

Obtenez une vue d'ensemble rapide des entrées et déclencheurs de compétences pour Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD). En configurant les entrées ou les déclencheurs d'une compétence, vous pouvez déterminer comment et quand une compétence est utilisée.

Compétence de synthèse de la messagerie instantanée

Pour la compétence de résumé de messagerie instantanée, sélectionnez les déclencheurs qui déterminent quand un résumé de messagerie instantanée est généré et comment un résumé de messagerie instantanée est affiché.

Le tableau suivant répertorie les déclencheurs que vous pouvez configurer pour la compétence de synthèse de messagerie instantanée de la fonctionnalité Assistant de messagerie instantanée.

Déclencheurs de la compétence de synthèse de la messagerie instantanée

Répétition	Description
Transfert de Agent virtuel vers l'agent actif	Résumé de la messagerie instantanée qui est généré lorsque le transfert de messagerie instantanée est effectué de Agent virtuel vers un agent actif.
Action rapide	Résumé de la messagerie instantanée généré lorsque l'agent actif exécute l'action rapide `/summarize`.
Description courte	Champ **Brève description** qui est mis à jour pour l'interaction lorsque l'agent actif met fin à la messagerie instantanée.
Conclusion de la messagerie instantanée	Résumé de la messagerie instantanée généré lorsque l'agent actif met fin à la messagerie instantanée. Le champ **Résumé de la messagerie instantanée** est mis à jour pour l'interaction.
Liste à puces	Résumé de messagerie instantanée sous forme de liste non ordonnée.
Création de tâches	Les champs **Description** et **Brève description** se remplissent automatiquement lorsqu'une tâche est créée.

Compétence de synthèse des tickets

La compétence de synthèse de tickets comprend les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lors de la génération d'un résumé de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Ces champs sont en lecture seule.

La table suivante répertorie les entrées de la compétence de synthèse de tickets.

Entrées pour la compétence de synthèse de tickets

Entrée	Description
Table d'entrée	Ticket RH [sn_hr_core_case]
Champs d'entrée	• Description • Priorité • Description courte • État • Commentaires supplémentaires • Notes de travail

Compétence de génération de notes de résolution

La compétence de génération de notes de résolution comprend les entrées qui identifient la table et les champs utilisés lors de la génération des notes de résolution d'un ticket.

Remarque :
Ces champs sont en lecture seule.

Le tableau suivant répertorie les entrées pour la compétence de génération de notes de résolution.

Entrées pour la compétence de génération de notes de résolution

Entrée	Description
Table d'entrée	Ticket RH [sn_hr_core_case]
Champs d'entrée	• Description courte • Description • État • Commentaires supplémentaires • Notes de travail

Approbations RCA pour Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD)

Après l'installation Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD)de , des messages d'approbation d'accès restreint pour l'appelant (RCA) peuvent s'afficher et demander une mise à jour de la demande d'accès.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Les RCA générés après l'installation présentent l'état **Demandé** et vous devez les marquer manuellement comme **Autorisé**, ce qui peut prendre un certain temps.

  Pour automatiser les approbations RCA pour un enregistrement, vous pouvez exécuter le script **d'approbation RCA en bloc Now Assist for HRSD** lorsque le champ d'application source est Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD). Téléchargez le fichier **d'approbation RCA en masse de Now Assist pour HRSD** à partir de la section **Liens et documents de support** dans Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD) l'application dans ServiceNow Store. Il s'agit d'un fichier script autonome qui permet de réduire l'effort manuel requis. Une fois le fichier de script téléchargé, effectuez les étapes suivantes :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis sélectionnez **Importer XML**.
3. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier XML que vous avez téléchargé.
4. Recherchez l'enregistrement du script **d'approbation RCA en bloc Now Assist pour HRSD** .
5. Cliquez sur **Exécuter le script** pour autoriser tous les RCA demandés.

Configurer l'Agent virtuel de l'IA générative pour HRSD

Offrez à vos demandeurs une expérience conversationnelle simplifiée basée sur l'IA générative lorsqu'ils soumettent une demande d'élément de catalogue dans Virtual Agent. En proposant cette expérience d'IA générative, votre organisation peut augmenter le libre-service et réduire les coûts d'exploitation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les options de l'IA générative peuvent fournir une expérience de demande de catalogue efficace et de type humain sur l'interface conversationnelle d'Agent virtuel. En utilisant les options de l'IA générative avec Virtual Agent, votre organisation peut réduire le délai d'exécution de la soumission de la demande.

Lorsque l'expérience de l'IA générative est configurée pour les soumissions de demandes d'éléments de catalogue, l'expérience suivante est disponible pour un demandeur :

- Invites de questions contextuelles qui permettent une conversation plus humaine basée sur les réponses aux questions précédentes.
- Remplissage d'emplacement qui reconnaît les réponses à une ou plusieurs questions sur l'entrée du demandeur. Par exemple, se renseigner sur les avantages sociaux des RH ou demander un congé.
- Capacité à répondre aux questions sur les éléments de catalogue.
- Possibilité de quitter le processus de soumission de demande à tout moment.
- Bien que les types de questions d'éléments de catalogue suivants soient pris en charge en mode conversation, les réponses en langage naturel ne sont pas prises en charge :
  - Référence
  - Zone de sélection de recherche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Choix multiple de recherche
- Demandé pour
- Pièce jointe
- Question à choix multiple avec plus de 10 choix

Procédure

1. Activez les compétences requises d'Agent virtuel : **commande catalogue multi-tours** et/ou **résultats Genius de questions-réponses Now Assist**.
2. Configurez Now Assist dans Agent virtuel.
   Pour obtenir des détails complets sur l'activation des compétences et la configuration de Gen AI Virtual Agent, consultez Configuring Now Assist in Virtual Agent .

Remarque :

- Configurez les conditions requises pour les compétences d'Agent virtuel.
- L'agent virtuel HR Service Delivery sera remplacé par l'agent virtuel de l'IA générative.

Utiliser Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD)

Si vous disposez d'un rôle sn_hr_core.case_writer, vous pouvez résumer un ticket, générer des notes de résolution, résumer les interactions de messagerie instantanée avec un demandeur et proposer des résolutions plus rapidement avec l'application Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD) .

Générer un résumé du ticket à l'aide de Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD)

Comprenez rapidement le contexte du ticket et répondez aux demandes d'un demandeur en utilisant la compétence Résumé des tickets de l'application Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD) .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser la compétence de synthèse des tickets dans ou Interface utilisateur principaleEspace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

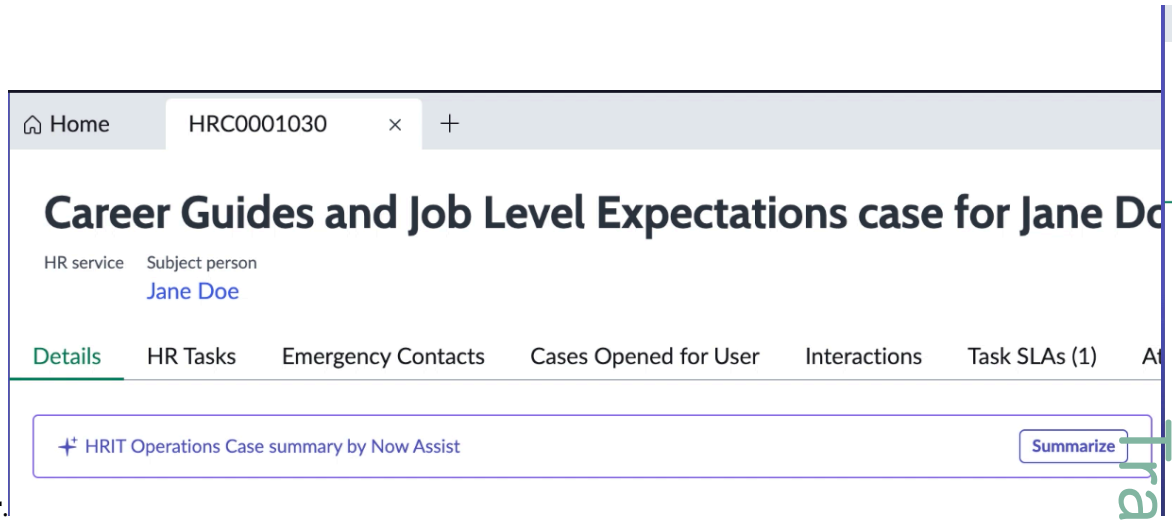
- Dans Interface utilisateur principale, le résumé apparaît dans une bannière dans l'enregistrement du ticket.
- Dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH, le résumé est généré dans l'onglet **Détails** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez un ticket RH qui vous est affecté.
2. Sélectionnez



Résumer.

Un résumé succinct d'un ticket, incluant le problème, les mesures prises et les informations sur la résolution apparaît. Les informations affichées sont basées sur l'état du ticket :

- Brouillon ou prêt : problème
- Travail en cours : problème et mesures prises
- En attente d'acceptation, En attente d'approbation, Fermé terminé ou Fermé incomplet : Problème, Actions effectuées et Résolution
- Annulé ou Suspendu : le résumé n'est pas visible

Remarque :
Un résumé de ticket n'est généré que lorsqu'il comporte au moins 200 mots.

3. **Facultatif :** Lorsque vous avez terminé de résumer un ticket, vous pouvez l'ajouter aux notes de travail, le développer ou le réduire, fournir des commentaires, le copier ou afficher des informations le concernant.

Générez les notes de résolution d'un ticket à l'aide d' Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD)

Mettre à jour automatiquement les notes de résolution du ticket dans Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD). Vous pouvez améliorer la qualité des notes de résolution en fournissant un résumé des étapes suivies pour résoudre le ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

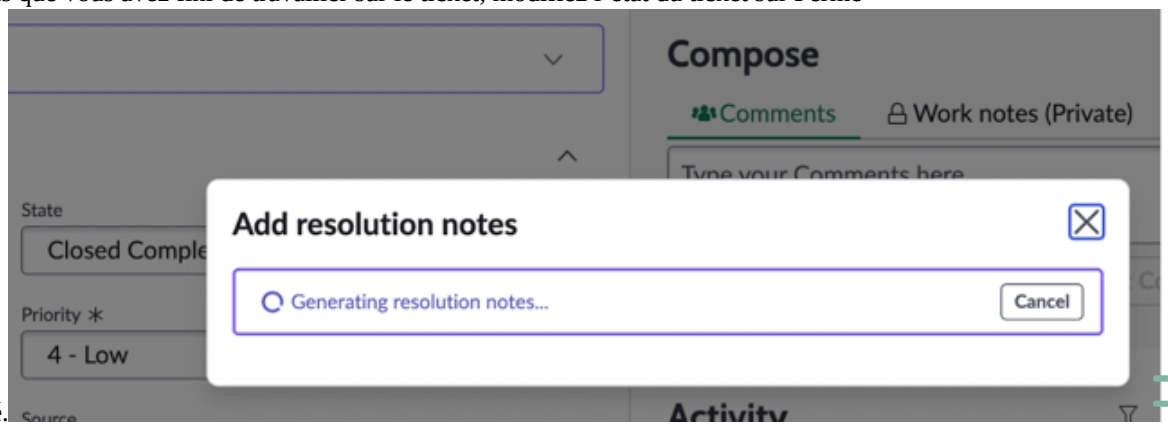
1. Dans HR Agent Workspace, ouvrez un ticket RH qui vous est affecté.
2. Écrivez un minimum de 200 mots sur le ticket afin que l'IA générative génère automatiquement les notes de résolution.

traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

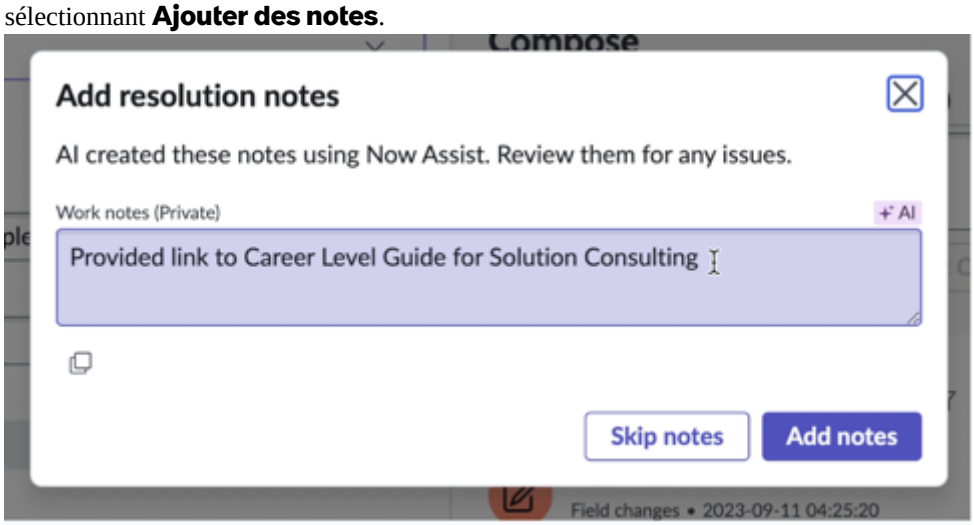
Remarque :
Pour passer en revue les champs d'entrée pour les compétences de notes de résolution dans Now Assist for Admin Console, consultez Entrées de compétences et déclencheurs pour Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD).

3. Une fois que vous avez fini de travailler sur le ticket, modifiez l'état du ticket sur Fermé terminé.



Les notes de résolution générées par l'IA s'affichent. La fenêtre Ajouter des notes de résolution s'affiche également si vous fermez le ticket en sélectionnant le bouton **Fermer terminé** .

4. Ajoutez les notes de résolution générées par l'IA au ticket et modifiez l'état en Fermé terminé en sélectionnant **Ajouter des notes**.



- Lorsque vous sélectionnez **Ignorer les notes**, les notes de résolution ne sont pas enregistrées dans le ticket et l'état du ticket ne passe pas à Fermé terminé.
- Copiez les notes de résolution en **sélectionnant Copier dans le presse-papiers**.

Résumez la conversation de messagerie instantanée à l'aide de Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD)

Résumez l'historique de messagerie Agent virtuel instantanée dans l'application Now Assist pour HR Service Delivery (HRSD) . Vous pouvez également résumer une interaction à la fin de la conversation de messagerie instantanée. Le résumé inclut tous les points du transfert, y compris la Agent virtuel conversation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

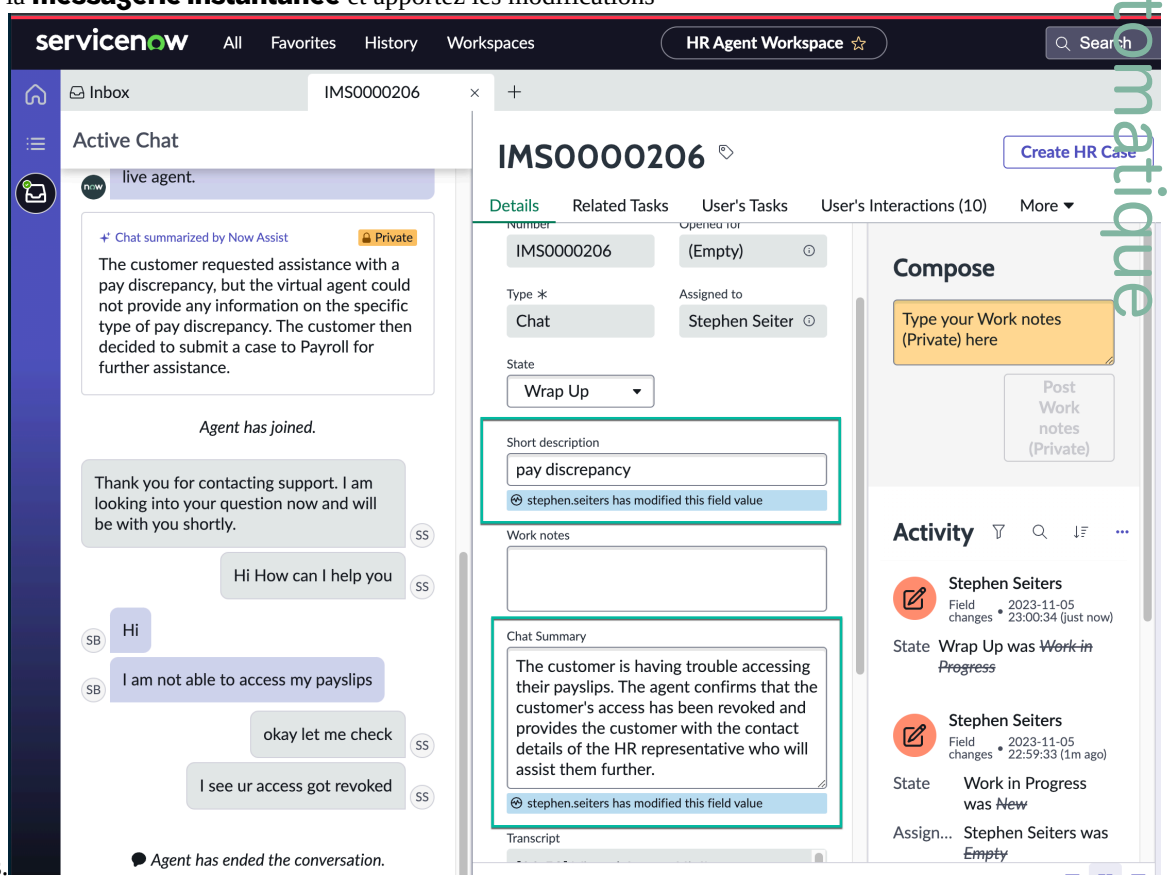
Dans une Agent virtuel conversation, lorsqu'un demandeur choisit de se connecter à un agent actif, une interaction de messagerie instantanée apparaît dans la boîte de réception d'un agent. Vous pouvez également résumer une interaction à la fin de la conversation de messagerie instantanée. Le résumé inclut tous les points du transfert, y compris la Agent virtuel conversation.

Remarque :

La configuration de l'administrateur de synthèse de la messagerie instantanée est commune pour ITSM et HR. Si au moins l'un d'entre eux est activé, la génération du résumé de messagerie instantanée est effectuée à partir des deux espaces de travail.

Procédure

1. Dans HR Agent Workspace, ouvrez la boîte de réception.
2. Acceptez l'interaction de messagerie instantanée.
   Dans la fenêtre Active Chat, un résumé de la Agent virtuel conversation est généré. Le résumé comprend les actions effectuées avant que le demandeur n'entre en contact avec l'agent actif.
3. Discutez avec le demandeur par messagerie instantanée pour obtenir des détails supplémentaires.
4. Dans la fenêtre Messagerie instantanée active, utilisez l'action rapide `/summarize` pour résumer la conversation de messagerie instantanée au cours de la conversation avec le demandeur.
5. Terminez la conversation de messagerie instantanée en sélectionnant **Terminer la messagerie instantanée**.
   Le résumé de la messagerie instantanée met à jour les champs **Description brève** et Résumé de la **messagerie instantanée** lorsque vous mettez fin à la conversation de messagerie instantanée.
6. **Facultatif :** Examinez le texte dans les champs **Brève description** ou Résumé de la **messagerie instantanée** et apportez les modifications nécessaires.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étant donné que les informations contenues dans ces champs sont générées automatiquement, il est judicieux d'examiner le texte et de s'assurer qu'il est exact.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. **Facultatif :** Si vous pensez avoir besoin d'aide supplémentaire après le dépannage initial avant ou après avoir mis fin à la messagerie instantanée, créez un ticket à partir de l'interaction en sélectionnant **Créer un ticket RH**.
9. **Facultatif :** Lorsque vous créez un ticket avant ou après avoir mis fin à la messagerie instantanée, les champs **Description brève** et **Description** du ticket sont mis à jour avec le résumé de l'interaction.

Remarque :
L'IA générative ne remplacera pas une description brève existante ajoutée par le modèle de ticket RH.

Résumer les actions lors du transfert d'un ticket RH

Transférez un ticket RH à un autre agent ou à un autre groupe d'affectation en résumant les actions jusqu'au transfert. Par exemple, un agent peut transférer le ticket à un autre agent si le ticket est affecté de manière incorrecte ou doit être résolu par un autre agent ou un autre groupe d'affectation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

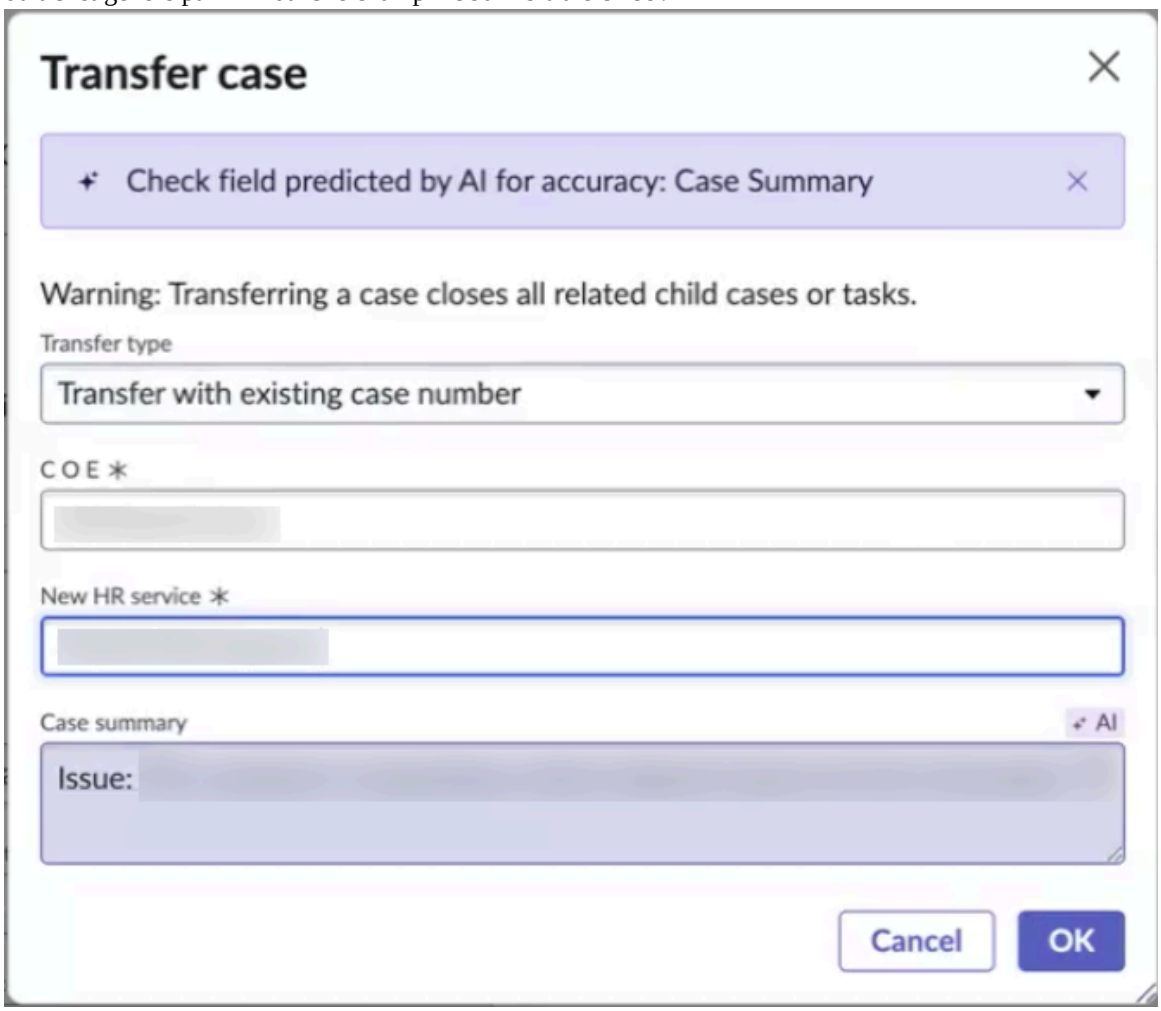
Procédure

1. Dans HR Agent Workspace, ouvrez un ticket RH qui vous est affecté.
2. Cliquez sur dans le coin supérieur droit de la page.
3. Sélectionnez **Transférer le ticket**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La boîte de dialogue Transférer le ticket s'affiche avec le résumé du ticket généré par l'IA dans le champ **Résumé du ticket** .



a. Dans le champ **Type de transfert** , indiquez si vous souhaitez transférer le ticket avec le même numéro de ticket ou avec un nouveau numéro de ticket.

b. Dans le champ **CoE** , spécifiez le Centre d'excellence RH (par exemple, Salaire) vers lequel vous souhaitez transférer le ticket.

c. Dans le champ **Nouveau service RH** , spécifiez le service RH (par exemple, écart de salaire) vers lequel vous souhaitez transférer le ticket.

d. Examinez et modifiez le résumé généré par l'IA dans le champ **Résumé du ticket** .

> **Remarque :**
> GenAI exige un minimum de 200 mots sur le ticket pour générer un résumé.

e. Cliquez sur **OK**.

Utiliser le Now Assist panneau dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH

Générez des résumés de messagerie instantanée et de ticket ainsi que des notes de résolution à l'aide du Now Assist panneau dans Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH ou Interface utilisateur principale.

Avant de commencer
Rôle requis :

Traduction automatique

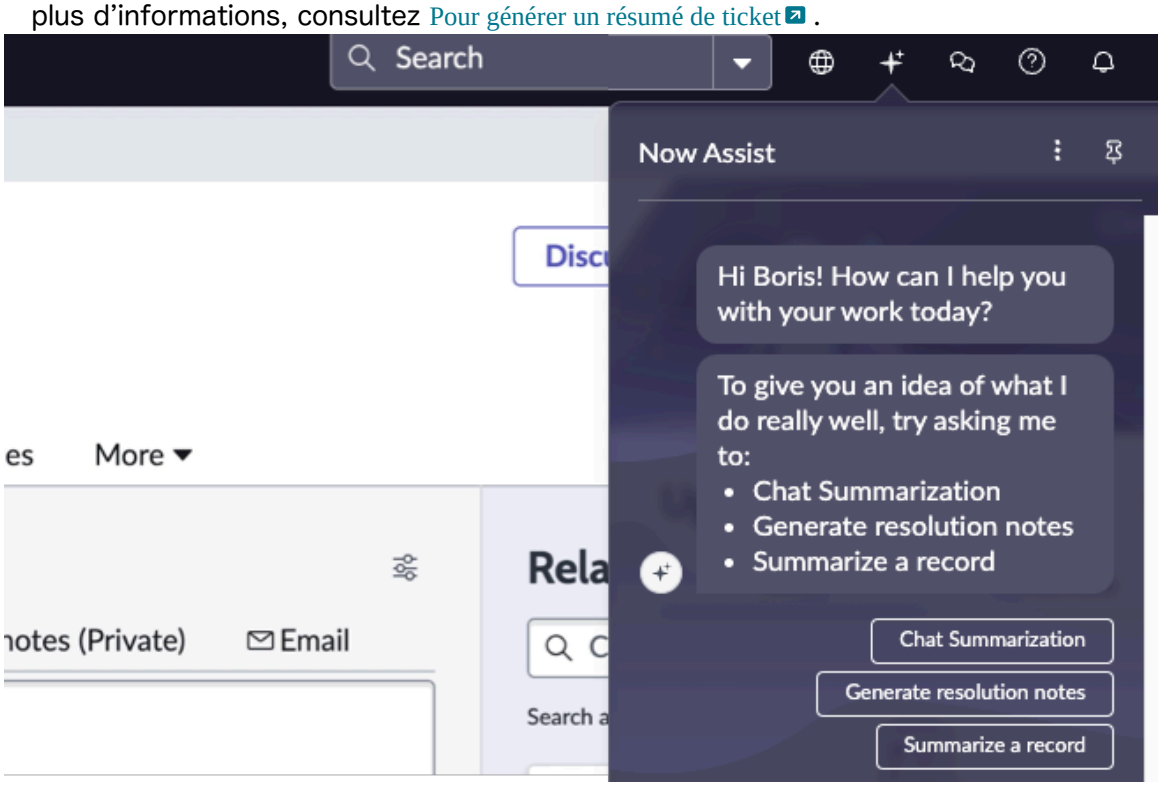
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_hr_core.case_writer : Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH
- sn_hr_core.basic : interface utilisateur principale

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Ouvrez un ticket RH qui vous est affecté.
2. Sélectionnez l'icône Now Assist.
3. Sélectionnez une compétence dans le menu :
   - Pour générer un résumé de messagerie instantanée, sélectionnez **Résumé de la messagerie instantanée**. Pour plus d'informations, consultez Pour générer un résumé de messagerie instantanée.
   - Pour générer des notes de résolution, sélectionnez **Générer des notes de résolution**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Pour générer des notes de résolution.
   - Pour générer un résumé de ticket, sélectionnez **Synthétiser un enregistrement**. Pour plus d'informations, consultez Pour générer un résumé de ticket.



Soumettre une demande RH avec l'agent virtuel de l'IA générative

Placez une demande RH à l'aide de l'expérience conversationnelle et simplifiée proposée par l'agent virtuel de l'IA générative.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Cliquez sur **Ouvrir la messagerie instantanée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

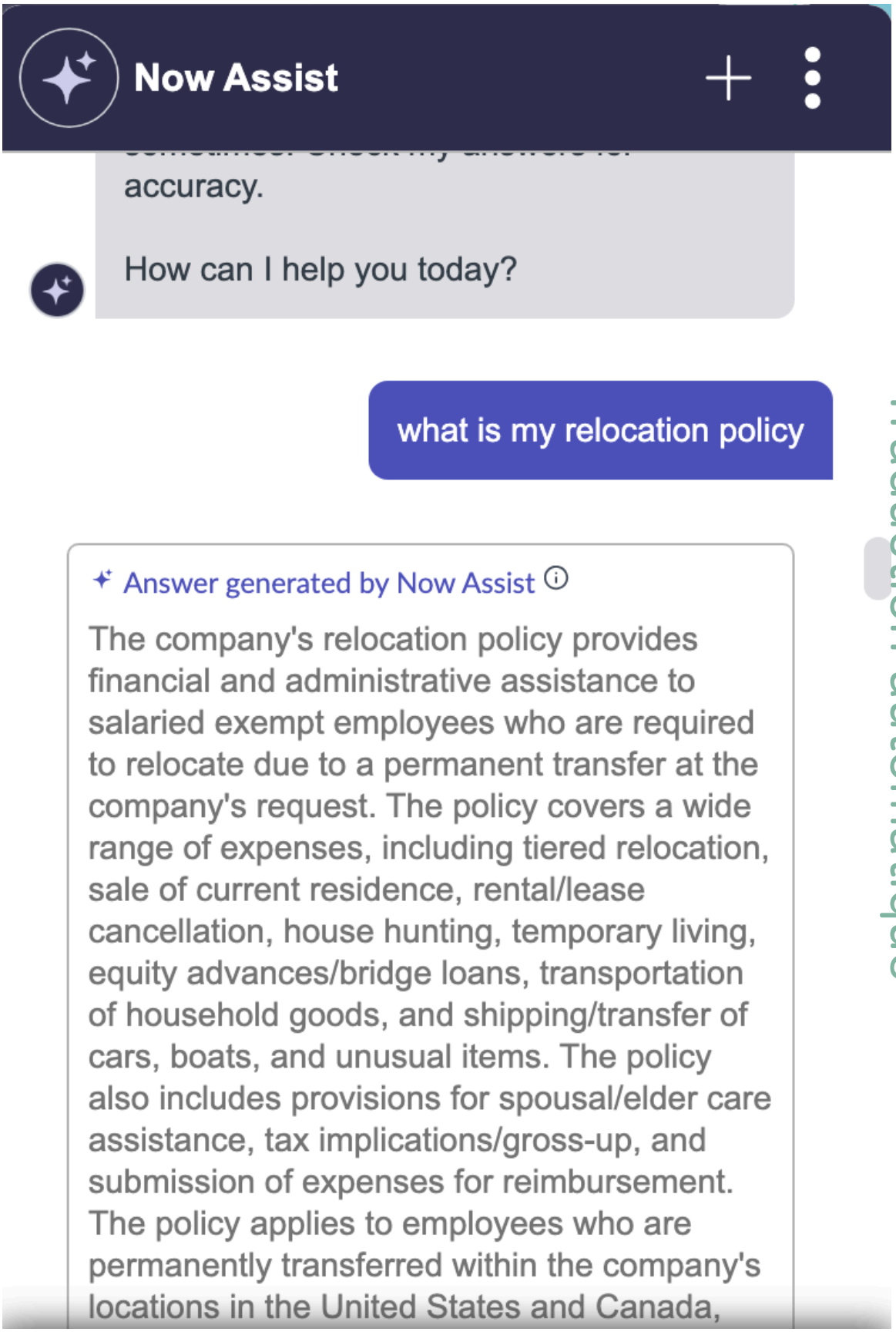
L’Agent virtuel d’IA générative s’affiche.

3. Saisissez votre requête et sélectionnez l’élément de catalogue requis.
   Pour certains éléments de catalogue, des articles de la base de connaissances sont fournis à des fins d’assistance, pour certains éléments de catalogue, vous serez dirigé vers une autre page pour placer la demande, et pour certains éléments de catalogue, l’IA générative Virtual Agent crée un ticket RH pour vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

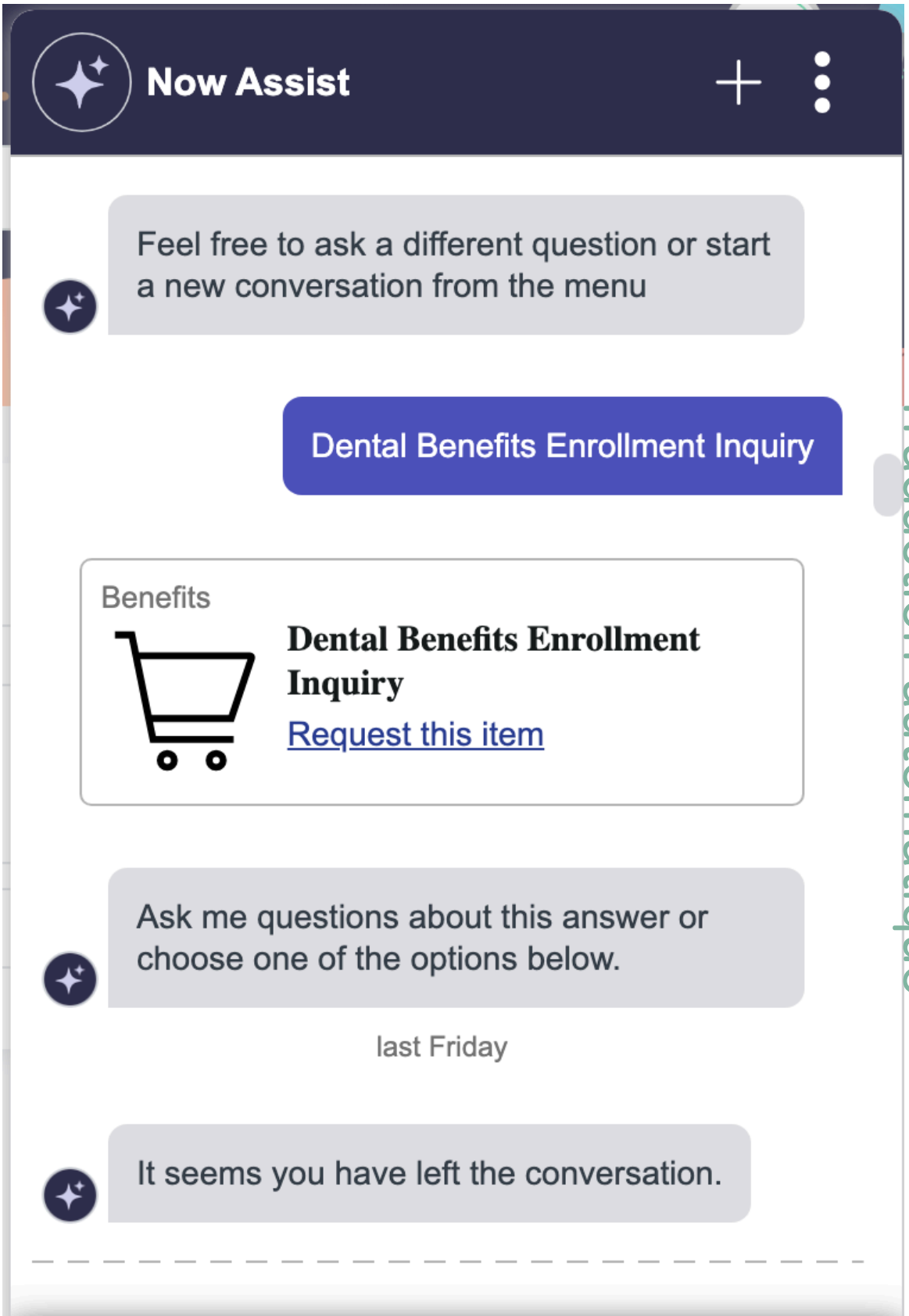
Exemple : assistance de l'Agent virtuel de l'IA générative avec un article de la base de connaissances



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

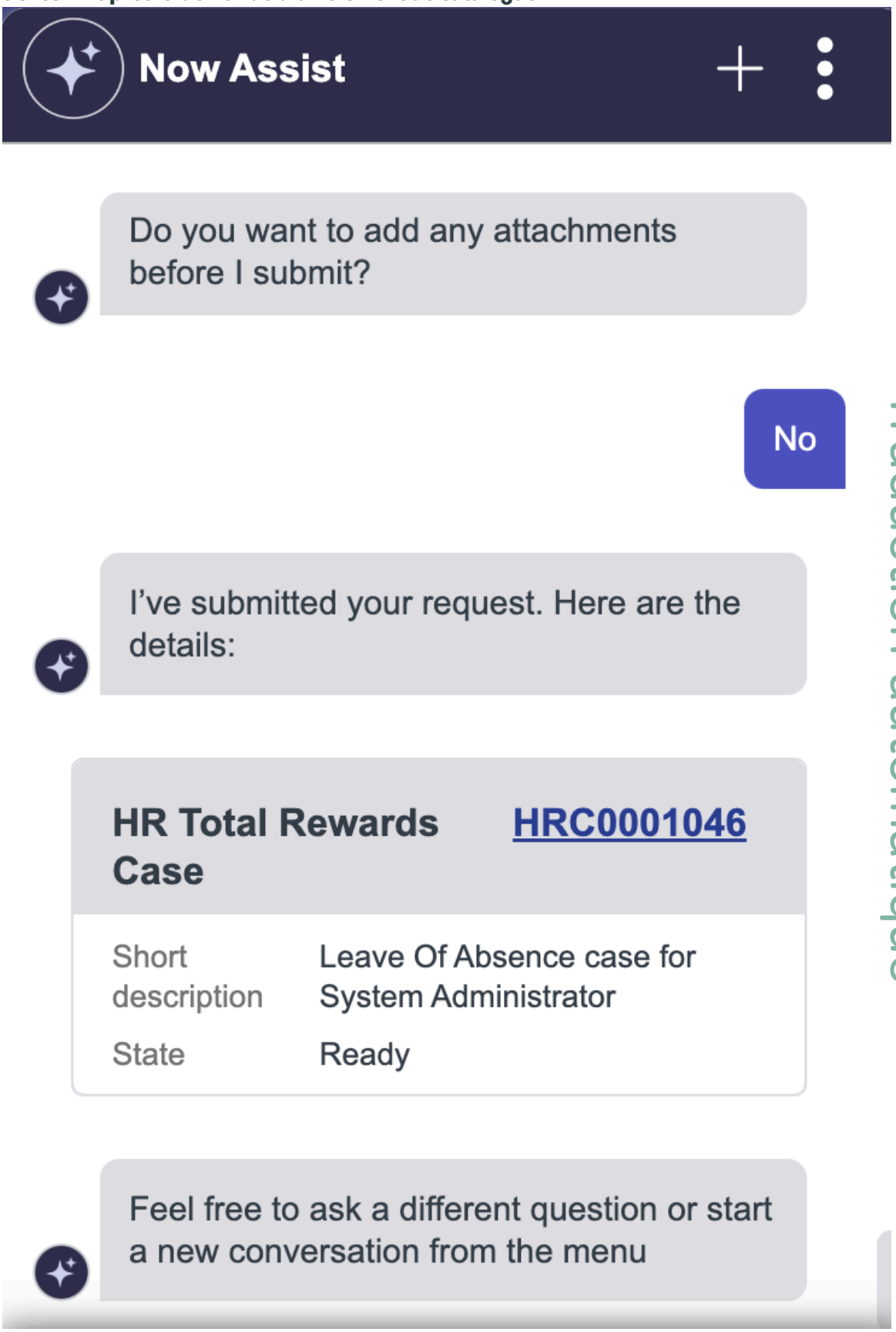
Exemple : assistance de l'agent virtuel de l'IA générative pour placer une demande de demande de soins dentaires



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple : assistance de l'agent virtuel de l'IA générative dans la création d'un ticket RH après la demande d'un élément de catalogue



Traduction automatique

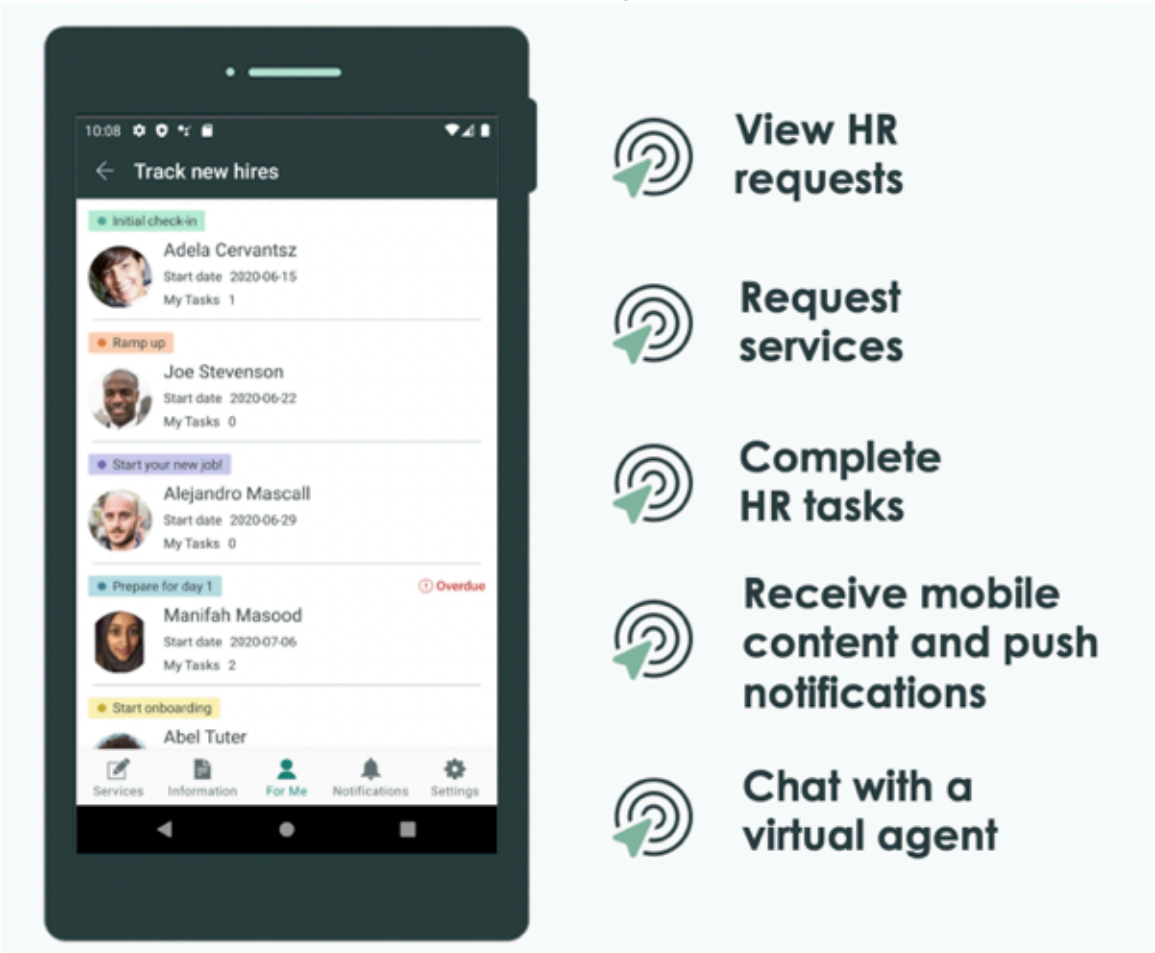
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application Now Mobile pour HR Service Delivery

Vous pouvez donner à vos employés les moyens de consulter les demandes RH, de demander de l'aide, de réaliser des tâches RH, de recevoir du contenu mobile ciblé et des notifications push, de discuter avec un agent virtuel et bien plus encore avec l'application Now Mobile pour HR Service Delivery.

Fonctionnalités principales

Application Now Mobile pour HR Service Delivery



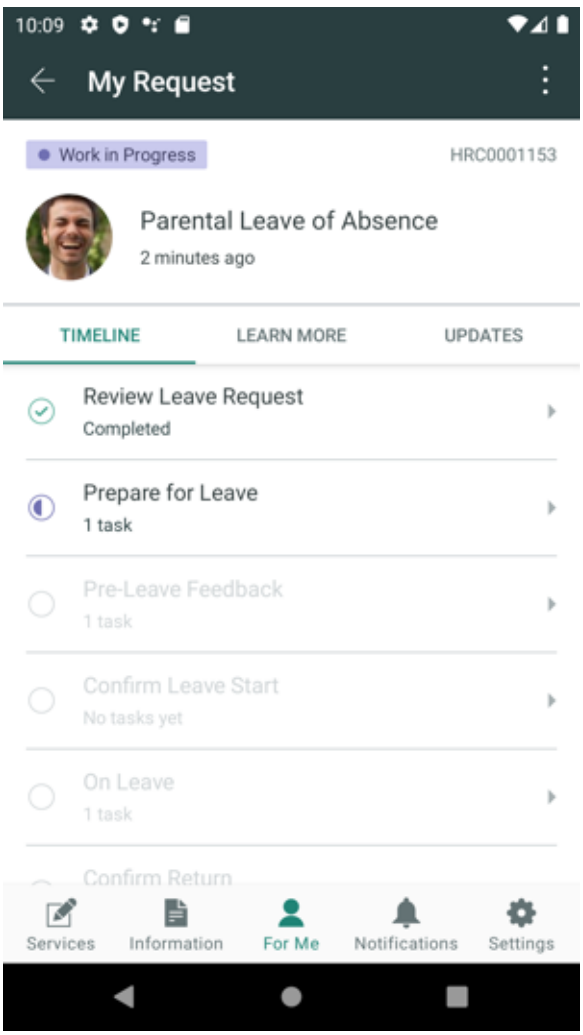
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voir les demandes RH

Les employés peuvent consulter leurs demandes de RH en naviguant vers l'onglet **For Me** et en appuyant sur **See All** de la section Mes demandes.

Remarque :
Si vous utilisez l'application Now Mobile avec le module d'extension Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent], les responsables du recrutement peuvent suivre la progression d'intégration des nouveaux employés dans une section unique et consolidée. Consultez Expérience de Responsable du recrutement pour l'intégration des nouveaux employés pour plus d'informations.

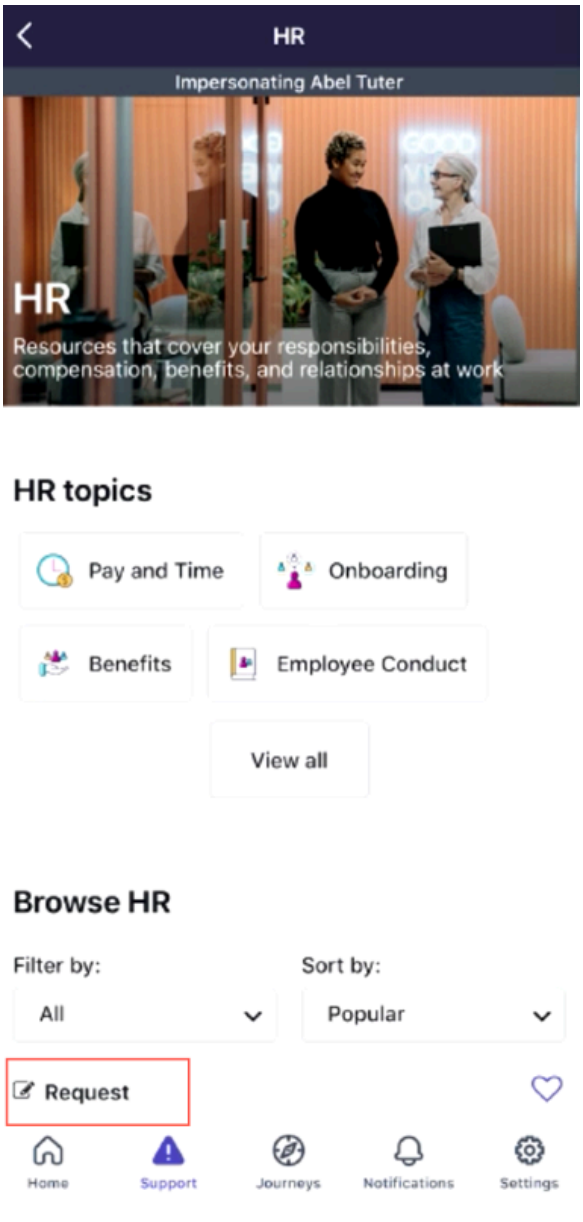


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander de l'aide

Les employés peuvent soumettre des demandes RH en accédant à l'onglet **Services** et en recherchant ou en parcourant les services RH. Ils peuvent également appuyer sur l'icône plus, puis appuyez sur **Créer un ticket RH** pour créer un ticket RH d'ordre général.



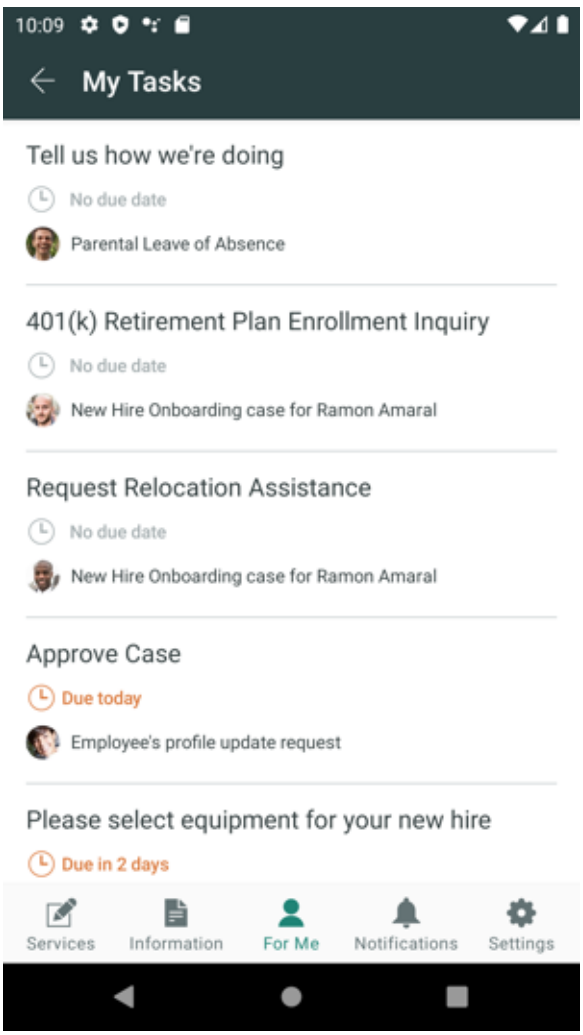
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Effectuer des tâches RH

Les employés peuvent consulter leurs tâches en naviguant vers l'onglet **Pour moi** et en appuyant sur **Afficher tout** de la section Mes actions à faire. Les types de tâches pris en charge incluent :

- les tâches RH, telles que la signature de documents électroniques, le téléchargement de pièces jointes et le visionnage de vidéos.
- les tâches d'événement de cycle de vie, y compris les activités à venir et les activités annulées. Pour plus d'informations sur les événements de cycle de vie, consultez Enterprise Onboarding and Transitions.
- Tâches d'intégration, telles que pour les services SuccessFactors, DocuSign ou Adobe Sign. Consultez Intégrations RH pour plus d'informations sur les intégrations tierces.
- Tâches de contenu. Pour plus d'informations, consultez la page Actions à faire par l'employé.

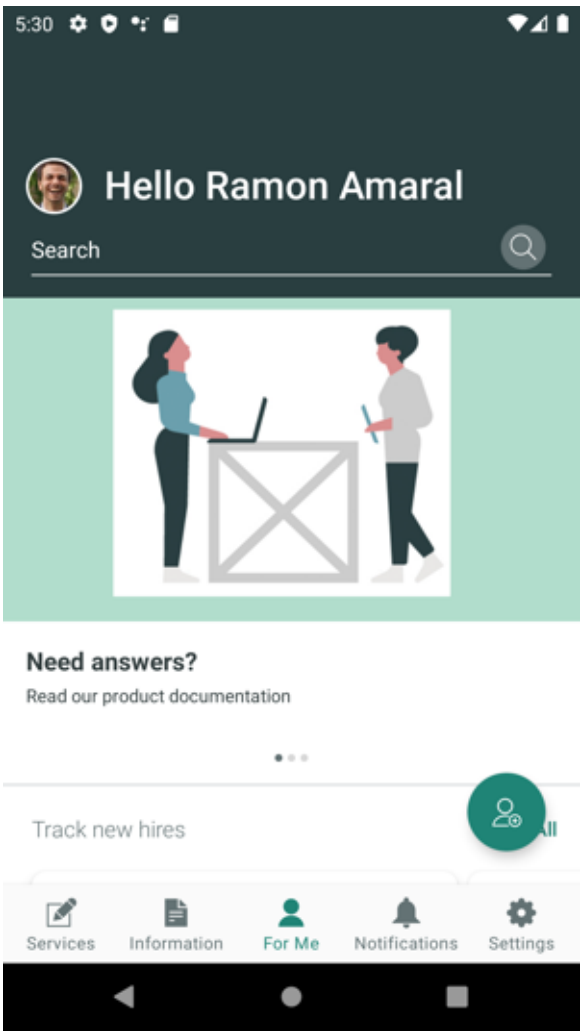


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recevoir du contenu mobile ciblé et des notifications push

Les employés peuvent recevoir du contenu mobile ciblé, tel que des bannières, des cartes texte, des vidéos et des notifications push. Consultez Configurer Employee Center pour mobile et le contenu de la notification pour connaître les détails de configuration pour Publication de contenu ou pour une utilisation dans les campagnes.



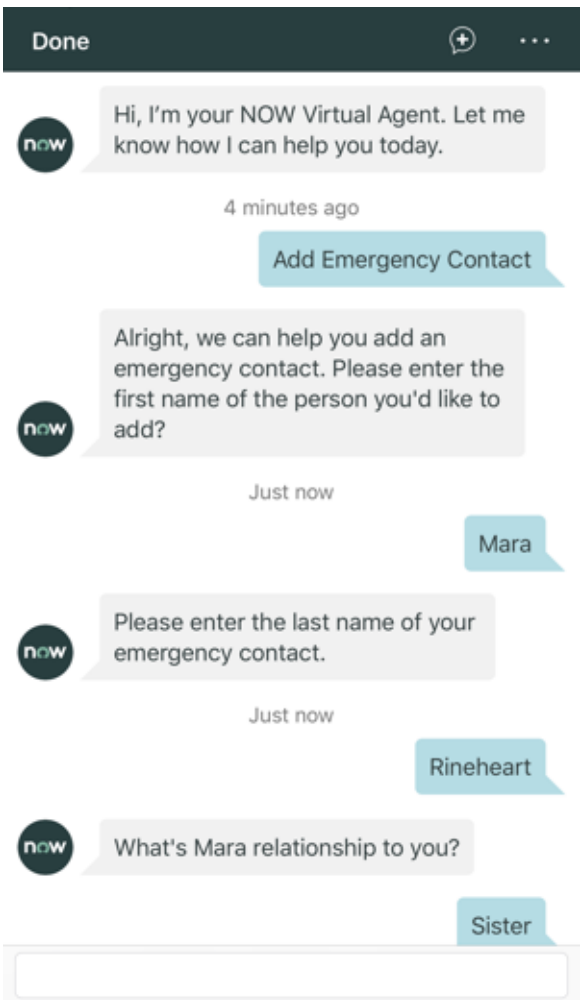
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Converser avec un agent virtuel

S'ils y sont autorisés, les employés peuvent discuter avec un agent virtuel par messagerie instantanée. Consultez Activer Live Agent dans l'application Now Mobile pour plus de détails sur la configuration.

Remarque :
La messagerie instantanée peut être lancée à partir de n'importe quel écran dans l'application mobile, à l'exception des écrans de recherche et de liste.



Informations sur l'activation

Now Mobile pour HR Service Delivery est activé automatiquement lorsque vous activez Case and Knowledge Management. Si Now Mobile n'est pas activé, vous pouvez l'activer manuellement pour HR.

Information associée

Application Now Mobile

Activer Now Mobile pour HR Service Delivery

Activez le module d'extension Human Resources Scoped App: Mobile (com.sn_hr_mobile) si vous disposez du rôle admin. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Human Resources Scoped App: Mobile active ces modules d'extension s'ils ne le sont pas déjà.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension pour Human Resources Scoped App: Mobile

Module d'extension	Description
Now Mobile Request Native Application Screens and Applet Launcher [com.glide.mobile-employee]	Ce module d'extension contient l'application et les configurations requises pour configurerl'application ServiceNow Mobile Request Native.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Composants installés avec Now Mobile pour HR Service Delivery

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Now Mobile pour HR Service Delivery, notamment les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Des données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité. Chargez les données de démonstration au moment de l'installation du module d'extension ou ajoutez les données de démonstration à l'aide de la fonctionnalité de réparation pour les installations de module d'extension. Consultez Démo de l'application Now Mobile.

Remarque :
Le Now Mobile module d’extension [sn_me] active la propriété système sn_hr_mobile.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur mobile en exigeant un nombre minimal (deux par défaut) d'utilisateurs actifs avec ce rôle.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Now Mobile pour l'administrateur RH [sn_hr_mobile.admin]		Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Table	Description
Contexte de l'ensemble d'activités scriptées [v_st_hr_activity_set_context]	

Configurations pour l'application Now Mobile pour HR Service Delivery

Configurez les options de l'application Now Mobile pour HR Service Delivery.

Pour plus d'informations sur la configuration de l'application Now Mobile pour HR Service Delivery :

- La page Pour moi
  - Message d'accueil
  - Mes actions à faire
- Mes demandes
- Rechercher
  - Recherche de personnes
    - Remarque : pour les clients qui n'utilisent pas Centre des employés (EC), la configuration de recherche de personnes du système de base est utilisée. Pour plus d'informations, consultez Recherche mobile .
    - Pour plus d'informations sur AI Search, consultez Configurer AI Search pour les équipements mobiles.
  - Analyse et suggestions
- Éléments et services
  - Catalogue
  - Actions rapides
- Connaissances
- Raccourcis Siri

Veuillez consulter Configurations pour Now Mobile.

AdministrerNow Mobile

Configurez l'expérience Now Mobile de vos employés pour leur permettre d'accéder aux fonctionnalités à partir de et Journey DesignerMessagerie instantanée d'agent à partir de Événements de cycle de vieleurs équipements mobiles.

Configurez les différentes sections multimédias pour fournir du contenu pertinent aux nouveaux employés à différentes étapes du processus d'intégration. Et vous pouvez activer la messagerie instantanée afin que les nouvelles recrues puissent discuter avec un agent actif ou virtuel à partir de l'application.

La vidéo suivante donne une vue d'ensemble de la configuration de l'intégration mobile.

Regardez cette vidéo pour apprendre à configurer et à tester l'application Mobile Onboarding.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionner un événement de cycle de vie pour Now Mobile

Sélectionnez l'événement de cycle de vie que vous souhaitez utiliser avec Now Mobile. Lorsqu'un ticket d'intégration pour ce type d'événement est créé, le nouvel employé réalise les actions à faire qui y sont associées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.admin

Vous devez également vous assurer que l'option **Afficher les ensembles d'activités sur la personne concernée** est sélectionnée, ainsi que **Afficher le ticket à une personne** sur le service RH correspondant.

Un administrateur d'événements de cycle de vie doit avoir configuré l'événement de cycle de vie et le service RH correspondant que vous souhaitez utiliser avec Now Mobile. Consultez Conception d'un événement de cycle de vie pour plus d'informations.

Procédure

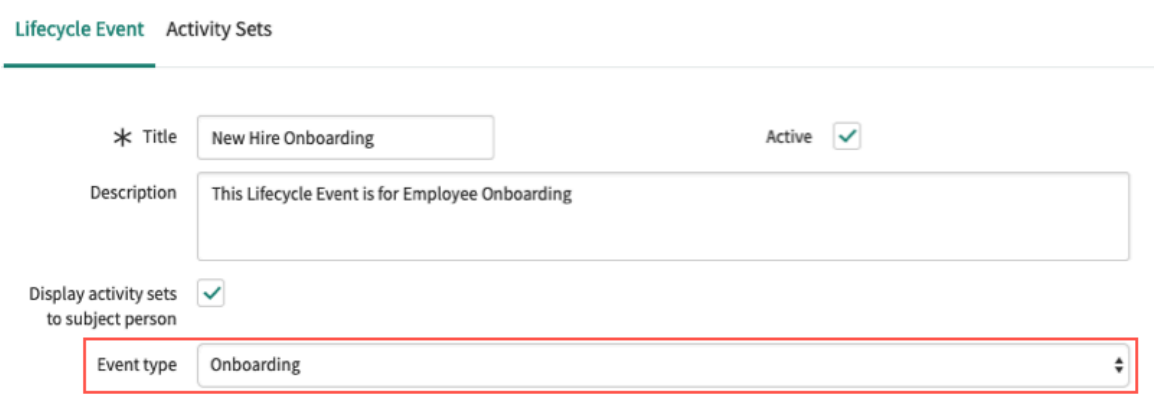
1. Sélectionnez l'événement de cycle de vie que vous souhaitez utiliser avec Now Mobile.
   De même, vérifiez que l'option **Afficher les ensembles d'activités sur la personne concernée** est sélectionnée.

   a. Accédez à la **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**.

   b. Ouvrez l'enregistrement d'événement de cycle de vie.

   > **Remarque :**
   > Un événement de cycle de vie préconfiguré nommé Embauche de nouveaux employés est disponible à l'utilisation.

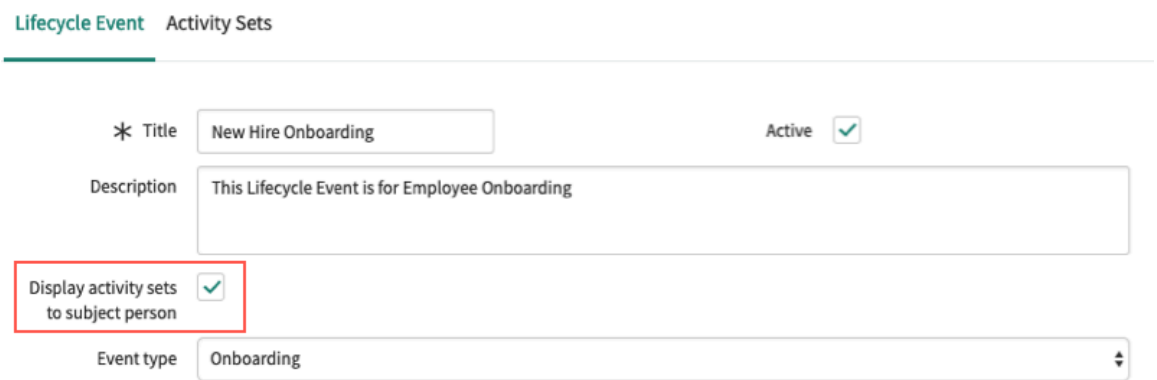
   c. Sur le formulaire d'événement de cycle de vie, définissez le champ **Type d'événement** sur Embauche.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Assurez-vous que l'option **Afficher les ensembles d'activités sur la personne concernée** est sélectionnée.



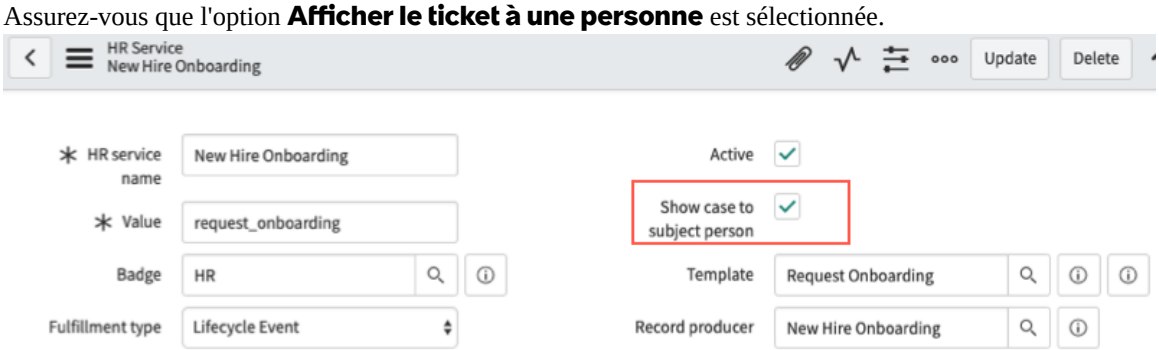
2. Sur le formulaire de service RH correspondant, assurez-vous que l'option **Afficher le ticket à une personne** est sélectionnée.

a. Accédez à la **Administration RH** > **Services RH** > **Configuration des services RH**.

b. Ouvrez l'enregistrement de service RH correspondant.

> **Remarque :**
> Un événement de service RH préconfiguré nommé Embauche de nouveaux employés est disponible à l'utilisation.

c. Assurez-vous que l'option **Afficher le ticket à une personne** est sélectionnée.



Configurer une section multimédia pour Now Mobile

Configurez une ou plusieurs sections multimédias pour Now Mobile fournir du contenu pertinent aux nouveaux employés à différentes étapes du processus d'intégration.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.admin

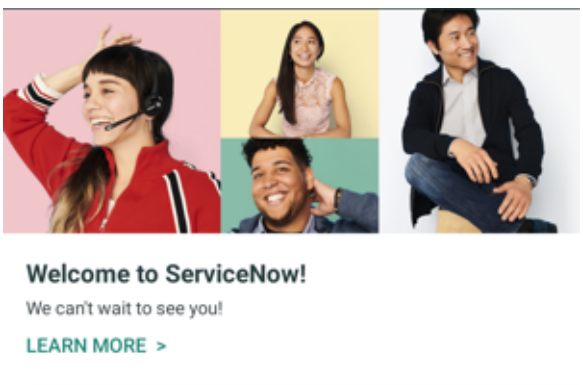
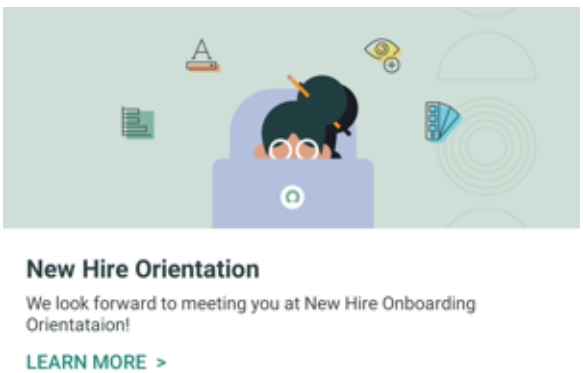
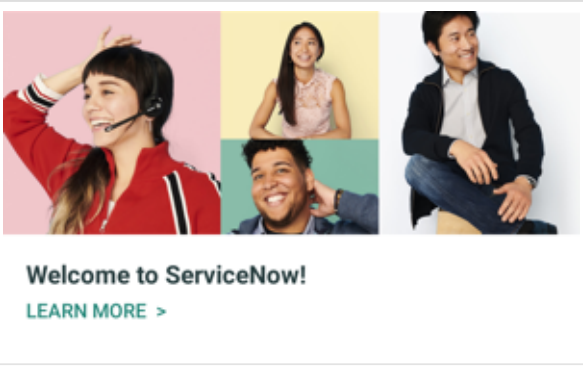
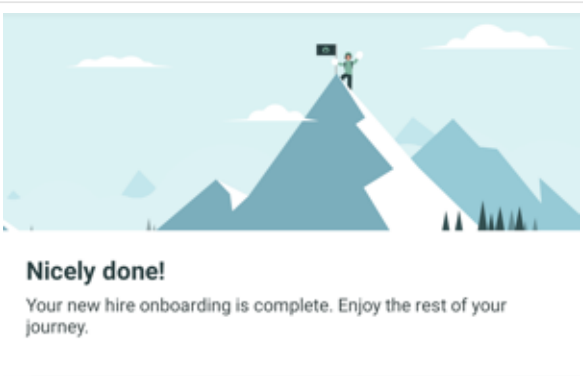
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les sections multimédias sont un type de section d'interface utilisateur que vous pouvez ajouter à un lanceur d'applet. Les sections multimédias suivantes s'affichent à l'écran de bienvenue à différentes étapes du processus d'intégration et vous pouvez en personnaliser le contenu avec vos propres titres, images, vidéos, textes et instances de fonction.

Traduction automatique

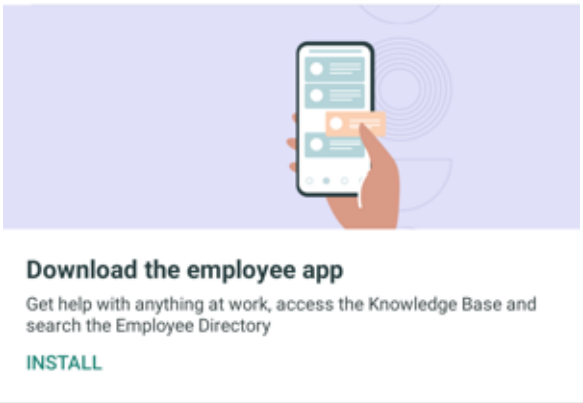
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
À partir de la version de Paris, les sections multimédias ne sont pas activées par défaut pour les nouveaux clients.

	Bienvenue dans ServiceNow (préalable à la participation) S'affiche lorsque le ticket d'intégration est créé jusqu'à la veille de la date du premier jour de travail de la nouvelle recrue.
Orientation de nouvelle embauche S'affiche à partir de la veille du jour où l'état de la nouvelle recrue est « début » jusqu'à son premier jour.	
	Bienvenue dans ServiceNow (Après avoir rejoint) S'affiche à partir de la date de début du contrat de l'employé jusqu'à ce que le ticket d'intégration soit terminé.
Ticket terminé S'affiche sur la moitié supérieure de l'écran Bienvenue après que le ticket d'intégration est terminé.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

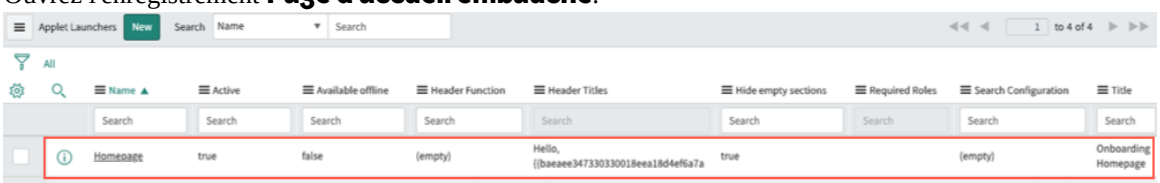


Télécharger l'application employé

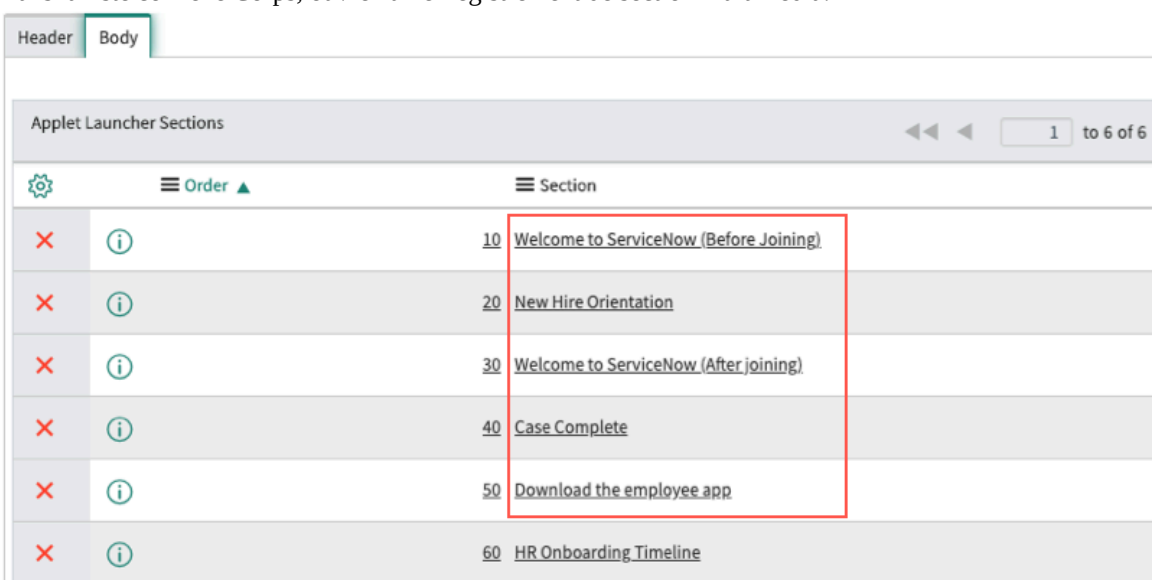
S'affiche sur la moitié inférieure de l'écran Bienvenue après que le ticket d'intégration est terminé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Lanceur d'applet**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Page d'accueil embauche**.



3. Dans la liste connexe Corps, ouvrez un enregistrement de section multimédia.



4. Configurez la section multimédia.
   Vous pouvez personnaliser le titre, le texte, l'image/la vidéo ou l'instance de fonction.
   - Titre
   - Texte
   - Image ou vidéo

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Instance de la fonction

Remarque :
Vous pouvez personnaliser l'étiquette et configurer la fonction associée. Pour en savoir plus sur la configuration des fonctions, consultez Fonctions dans ServiceNow Mobile .

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Activer le Chat d'agent dans Now Mobile

Activez l'action rapide de messagerie instantanée pour permettre aux nouveaux employés de discuter avec un agent actif ou virtuel.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_le.admin

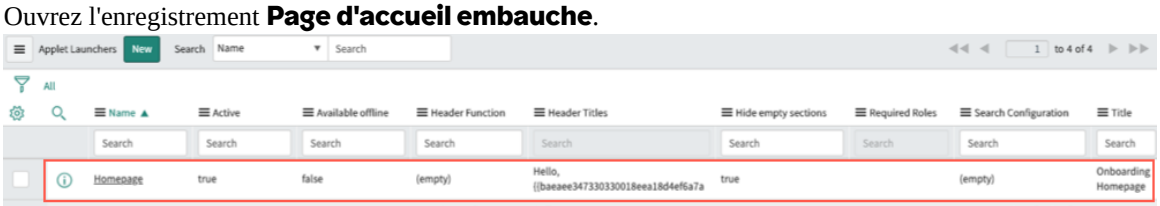
Assurez-vous que la messagerie instantanée avec un agent actif et/ou virtuel est configurée pour une utilisation dans Employee Service Center.

- Aperçu de la messagerie instantanée des employés
- Agent virtuel pour HR Service Delivery

Rôle requis : sn_hr_le.admin

Procédure

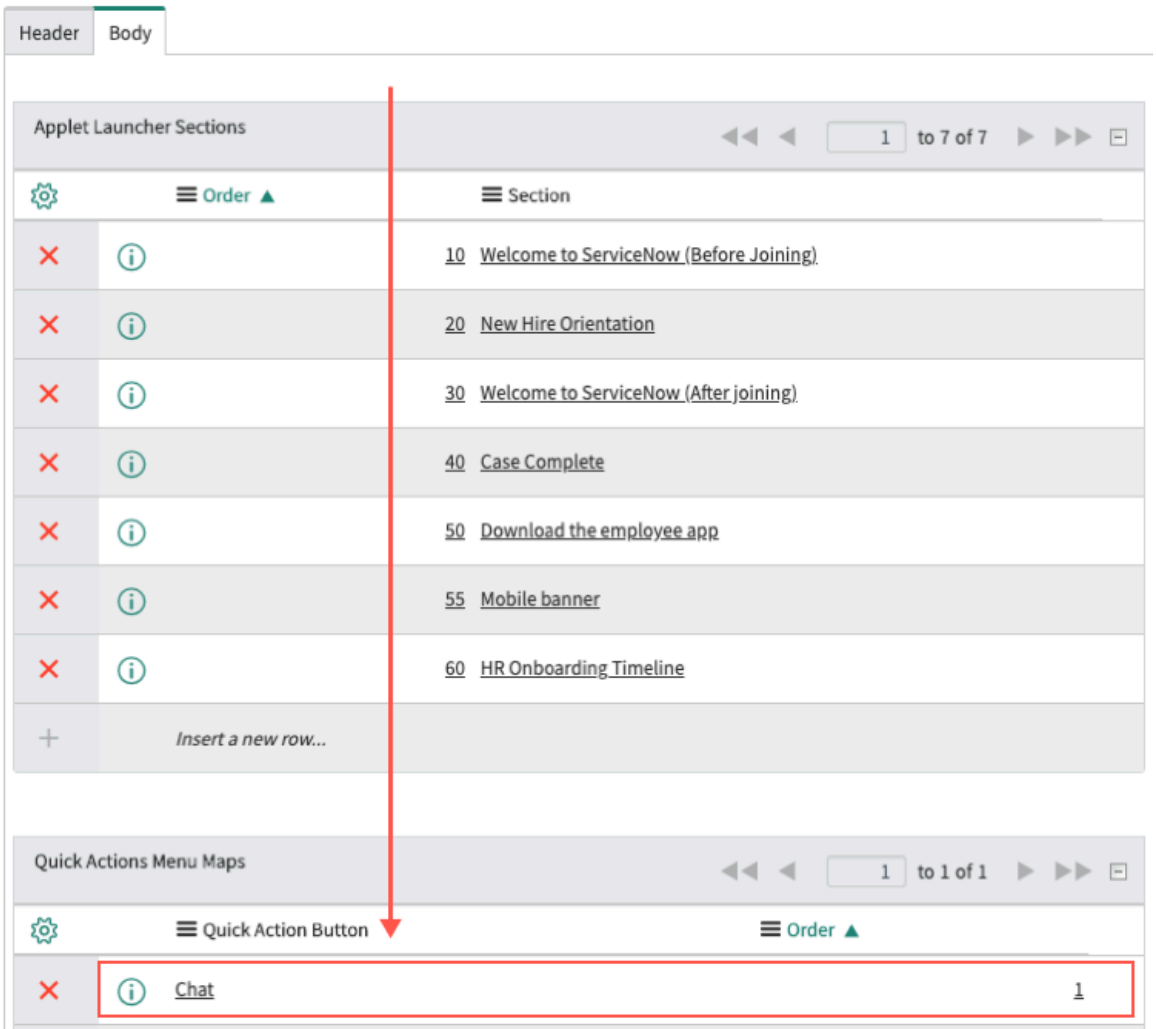
1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Lanceurs d'applet**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Page d'accueil embauche**.



3. Dans la liste connexe Corps, dans la section Plans du menu Actions rapides, ouvrez l'enregistrement **Messagerie instantanée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez l'option **Actif** pour activer l'action rapide.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les parcours pour Now Mobile

Configurez Journey Designer pour Now Mobile permettre aux gestionnaires, aux mentors et aux employés d'interagir avec leurs parcours à partir de leurs équipements mobiles.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Modules d'extension : Journey Designer (sn_jny), Journey Accelerator (sn_ja), HR Service Delivery pour mobile (sn_hr_mobile)

Affectez le parcours à l'employé et publiez-le. Reportez-vous à la rubrique Créer un parcours.

Pour plus d'informations sur les parcours, reportez-vous à Journey Designer.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Journey Designer** > **Gérer les configurations du parcours**.
2. Cliquez sur le nom de la configuration du parcours.

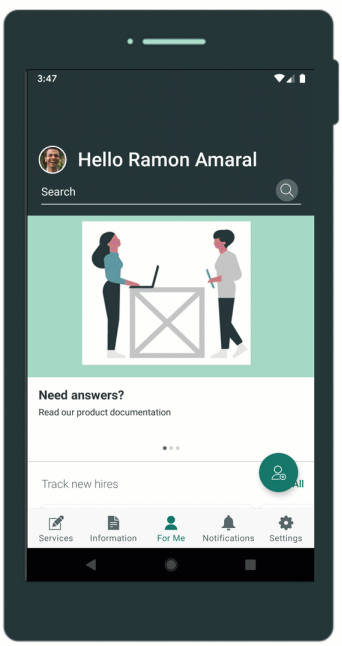
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Chargez une image pour qu'elle apparaisse en haut du parcours lorsqu'elle est affichée sur Now Mobile. Pour obtenir un exemple de l'apparence d'un parcours sur Now Mobile, reportez-vous à Parcours le Now Mobile.

Expérience de Responsable du recrutement pour l'intégration des nouveaux employés

Si vous utilisez l'application Now Mobile avec le module d'extension Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent], les responsables du recrutement peuvent suivre la progression d'intégration des nouveaux employés dans une section unique et consolidée.



L'expérience du Responsable du recrutement fournit une vue consolidée de tous les tickets d'intégration actifs des rapports de ce responsable. Le responsable peut accéder à chaque formulaire de ticket pour afficher et terminer ses tâches. Il peut aussi suivre les tâches en retard, afficher la chronologie et vérifier toutes les mises à jour de tickets.

Important :
Pour que la section du Responsable du recrutement apparaisse, ce dernier doit :

- Être le responsable de la personne concernée par le ticket d'intégration
- Accéder aux informations sur la personne pour laquelle le ticket d'intégration a été ouvert

Les tickets d'embauche affichés dans la section Suivre les nouveaux employés n'apparaissent pas sous la section **Mes demandes**. S'il n'y a aucun ticket actif, la section Responsable du recrutement n'apparait pas sur l'application.

Pour en savoir plus sur les événements d'intégration et de cycle de vie des nouveaux employés, consultez Enterprise Onboarding and Transitions.

Parcours le Now Mobile

Les parcours sont créés dans l'application pour aider les ServiceNow® Journey Designer employés à naviguer dans des transitions en plusieurs étapes, telles qu'une intégration, un congé maternité ou un transfert entre départements. L'application Now Mobile permet aux utilisateurs d'effectuer des tâches liées au parcours depuis leur équipement mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation des parcours sur Now Mobile

Les gestionnaires peuvent :

- Affichez les tâches en suspens et filtrez-les par parcours d'employé ou priorité.
- Afficher et terminer leurs propres parcours.
- afficher des informations importantes sur les parcours en attente et en analyser les détails ;

Remarque :
Les gestionnaires peuvent créer des parcours, ajouter des mentors et publier les parcours uniquement sur le Centre des employés bureau.

Les mentors peuvent :

- afficher et terminer leurs tâches en suspens ;
- Recevoir des notifications lorsqu'elles sont affectées au parcours d'un employé.

Les employés peuvent :

- Affichez et terminez les tâches et la formation.
- parcourir l'ensemble de leurs tâches et jalons ;
- Envoyer un message à son mentor ou à son responsable
- Recherchez des articles d'aide.
- terminer les cours d'apprentissage ajoutés par l'organisation ou son gestionnaire.
- Recevoir des notifications lorsqu'un parcours est créé pour eux.

Manager Hub

Le ServiceNow® Manager Hub augmente le libre-service des gestionnaires et l'implication proactive avec leur équipe en fournissant des informations et des actions recommandées pour traiter les urgences et les priorités afin de stimuler la réussite de l'équipe. Il permet aux gestionnaires de devenir des leaders grâce à des ressources personnalisées.

Les gestionnaires assument la tâche complexe de générer des résultats commerciaux, en plus d'aider leurs employés à évoluer et à progresser. Manager Hub leur permet d'économiser du temps et de l'énergie afin qu'ils puissent se concentrer sur les choses permettant de soutenir et de mobiliser leur équipe.

Voici quelques fonctionnalités clés de Manager Hub :

Communiquer avec votre équipe

Approuvez les demandes de l'équipe et traitez immédiatement toutes les tâches qui nécessitent votre attention.

Améliorez la communication avec votre équipe en vous tenant informé des événements d'équipe à venir, tels que les anniversaires des employés, les anniversaires de travail ou les rappels des nouvelles embauches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichez les fuseaux horaires des employés du monde entier. Souciez-vous davantage de l'heure à laquelle les réunions sont planifiées ou à laquelle certaines demandes sont envoyées à l'équipe.

Mettre l'accent sur les besoins de votre équipe

Gérez efficacement une équipe répartie à l'échelle mondiale avec un mélange de subordonnés directs, ainsi que des gestionnaires qui ont leurs propres subordonnés directs. Ayez un aperçu des données de tous les agents, y compris les employés, les stagiaires et les agents temporaires, et des différentes transitions qu'ils peuvent vivre.

Créez et publiez des plans personnalisés pour les transitions clés des employés, telles que l'avancement professionnel, la mobilité interne et les promotions à l'aide des modèles Journey Accelerator. Automatisez le processus d'intégration à l'aide de Journey Designer.

Identifiez la position de chaque employé dans le processus de son parcours. Identifiez si des demandes d'équipe interfonctionnelles bloquent la productivité de vos employés.

Obtenez des informations sur votre équipe

Consultez les tendances historiques et les statistiques de votre équipe et de votre organisation. Obtenez des suggestions basées sur des informations sur l'amélioration des processus grâce à des conseils et des outils, ou sur les échéances à venir, ou sur une meilleure prise en charge des parcours des employés.

Recherchez des visualisations de données sur votre équipe, ses demandes de service, ses parcours et ses apprentissages.

Développer votre leadership

Améliorez vos compétences et développez votre leadership grâce aux documents et ressources fournis dans la bibliothèque de gestionnaires.

Utilisez les ressources sur l'avancement professionnel, le renforcement des capacités de leadership, l'embauche et les transitions, l'évaluation des performances des employés, les événements de direction à venir, les articles de la base de connaissances et les outils de gestion qui vous aident à travailler efficacement.

Personnaliser votre expérience utilisateur

Un administrateur Manager Hub peut configurer des champs, personnaliser le texte d'affichage et les icônes en fonction des exigences des gestionnaires de votre organisation. Pour en savoir plus, consultez Configurer Manager Hub.

Lorsque vous avez activé Manager Hub à partir du ServiceNow Store, vous pouvez aussi utiliser un ensemble prédéfini de configurations.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
Informations détaillées sur Manager Hub	Configurer l'application pour commencer	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

		Soutenez votre équipe et trouvez des ressources pour grandir en tant que leaders
Intégrer Étendre les options de Manager Hub en l'intégrant à d'autres applications	Référence Obtenir des détails sur les rôles d'utilisateur, les tables, les configurations par défaut dans Manager Hub	

Explorer Manager Hub

Découvrez comment configurer et commencer à utiliser Manager Hub.

1. Activer l'application

Activer ServiceNow Manager Hub à partir de ServiceNow Store.

Remarque :
Manager Hub est disponible avec l'application Centre des employés Pro . Certaines des fonctionnalités fonctionnent Manager Hub uniquement lorsque les applications HR Service Delivery et Employee Journey Management sont activées.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

2. Configurer les données

Configurez les rôles, les données d'équipe, les demandes d'équipe, les dates importantes, les données de colonne d'équipe, les filtres d'équipe, les Centre des employés statistiques quotidiennes et d'autres portails de services. Affichez des données personnalisées aux responsables dans Manager Hub.

Pour en savoir plus, consultez Configurer Manager Hub et Référence pour Manager Hub.

3. Utilisation Manager Hub dans Centre des employés

Améliorez la communication avec votre équipe : traitez les éléments qui nécessitent une attention immédiate, tenez-vous informé des événements d'équipe à venir et des transitions des employés, et développez vos compétences en matière de leadership.

Pour en savoir plus, consultez Utiliser Manager Hub.

Configurer Manager Hub

Configurez en configurant Manager Hub des données adaptées aux besoins des gestionnaires de personnes de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbations RCA pour Manager Hub

Après avoir installé Manager Hub, des messages d'approbation d'accès restreint pour l'appelant (RCA) peuvent s'afficher et demander une mise à jour de la demande d'accès.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Les RCA générés après l'installation présentent l'état **Demandé** et vous devez les marquer manuellement comme **Autorisé**, ce qui peut prendre un certain temps.

  Pour automatiser les approbations RCA pour un enregistrement, exécutez le script d'**approbation des RCA en masse de MH** lorsque le champ d'application source est Manager Hub. Téléchargez le fichier d'approbation des RCA en masse de MH à partir de la section **Liens et documents de support**dans ServiceNow Store . Il s'agit d'un fichier script autonome qui permet de réduire l'effort manuel requis. Une fois le fichier de script téléchargé, effectuez les étapes suivantes :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis sélectionnez **Importer XML**.
3. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier XML que vous avez téléchargé.
4. Recherchez l'enregistrement du script d'**approbation des RCA en masse de MH**.
5. Cliquez sur **Exécuter le script** pour autoriser tous les RCA demandés.

Remarque :
le script correctif peut approuver les RCA qui existent au moment de l'exécution. Après avoir exécuté le script RCA, si vous installez de nouveaux modules d'extension, tels que Human Resources Scoped App [com.sn_hr_core], Human Resources: Integrations [sb_hr_integration], Journey Accelerator [sn_ja], Journey Designer [sn_jny] et Document Template [sn_doc]), réexécutez le script RCA pour approuver les nouveaux RCA.

Activer une tâche planifiée

Activez et exécutez la tâche planifiée Ajouter le rôle d'utilisateur Manager Hub pour affecter le rôle d'utilisateur Manager Hub aux nouveaux gestionnaires de personnes. Lorsque la tâche planifiée s'exécute, elle tient compte des changements delta et affecte le rôle d'utilisateur Manager Hub uniquement aux nouveaux gestionnaires.

Avant de commencer

- Rôle requis : admin
- Un administrateur doit passer en revue les critères avant d'affecter le rôle d'utilisateur Manager Hub aux gestionnaires. Critères par défaut : le champ Gestionnaire de la table sys_user est pris en compte pour affecter le rôle d'utilisateur Manager Hub.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez la tâche planifiée Ajouter le rôle d'utilisateur Manager Hub.
3. Configurez l'heure et le calendrier selon lesquels vous souhaitez exécuter la tâche planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cochez la case **Actif**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les dates importantes

Configurez des dates importantes, telles que les congés des employés, les anniversaires des employés ou d'autres anniversaires, que vous souhaitez afficher sur le widget **Événements d'équipe à venir** dans Manager Hub dans .Centre des employés

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mh.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Configuration des dates importantes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Configuration des dates importantes

Champ	Description
Table	Table à laquelle vous souhaitez appliquer des conditions de filtre.
Condition	Conditions que vous souhaitez appliquer à la table sélectionnée.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver l'enregistrement de configuration de dates importantes.
Champ d'utilisateur	Champ de la table à laquelle le filtre de gestionnaire est appliqué afin de récupérer les détails de l'employé subordonné, tels que le nom ou l'e-mail.
Afficher les détails	
Est un événement récurrent annuel	Cochez la case si l'événement se produit tous les ans, par exemple, les anniversaires. **Remarque :** Pour un événement annuel, la plage de dates de décalage doit être inférieure à 365 jours.
Unité du décalage de date	Nombre de jours, de semaines ou de mois définissant vos unités de décalage. Par exemple, semaine, jour ou mois.
Décalage de la date avant la quantité	Vous souhaitez que votre décalage soit antérieur au champ de date de début que vous avez sélectionné, par exemple 1.
Décalage de la date après la quantité	Vous souhaitez que votre décalage soit postérieur au champ de date de début que vous avez spécifié, par exemple 1.
Champ de date de début	Indique la date de début à partir de laquelle vous souhaitez extraire des dates importantes. Par exemple : supposons que l'enregistrement de configuration de dates importantes est créé pour afficher les anniversaires des membres de l'équipe. L'unité de décalage de données est **Semaine** et le décalage de date avant la quantité et le décalage de date après la quantité sont **1**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Tous les anniversaires situés une semaine avant et après la date de début sont extraits et affichés sur le widget Dates importantes dans Manager Hub .Centre des employés
Champ de date de fin	Indique la date de fin jusqu'à laquelle vous souhaitez extraire des dates importantes.
Afficher la source de données	Permet d'afficher la source pour le regroupement en fonction du champ sélectionné. Par exemple, les PTO peuvent être regroupés par type de PTO.
Ordre	Ordre dans lequel les enregistrements de configuration de dates importantes doivent être affichés sur Manager Hub dans l'Employee Center. L'enregistrement de configuration de dates importantes dont le numéro d'ordre est le plus bas apparaît en premier, et l'enregistrement de configuration de dates importantes dont le numéro d'ordre est le plus élevé apparaît en dernier sur l'interface utilisateur.
Type d'action	Type d’action affiché relatif à l’enregistrement des dates importantes sur Manager Hub dans , tel Centre des employésque l’URL ou l’e-mail.
URL	URL à afficher relative à l’enregistrement des dates importantes sur Manager Hub dans Centre des employés.
Icône d'action	Icône d’affichage à afficher relative à l’enregistrement des dates importantes sur Manager Hub dans Centre des employés.
Info-bulle d'action	Texte qui s’affiche lorsque vous placez le curseur sur l’icône d’action relative à l’enregistrement des dates importantes sur Manager Hub dans Centre des employés.
Étiquette d'affichage d'un seul enregistrement	Texte qui ne doit s’afficher que si un seul enregistrement de configuration de dates importantes s’affiche Manager Hub dans .Centre des employés Par exemple : anniversaire de ${employee_name} **Remarque :** utilisez des jetons dans les étiquettes d'affichage pour afficher des variables dynamiques aux utilisateurs finaux. Jetons disponibles : ${employee_name}, ${display_data}
Étiquette d'affichage de plusieurs enregistrements	Texte qui doit s’afficher lorsque plusieurs enregistrements de configuration de dates importantes sont affichés dans Manager Hub .Centre des employés Par exemple : anniversaire de ${employee_name}. **Remarque :** utilisez des jetons dans les étiquettes d'affichage pour afficher des variables dynamiques aux utilisateurs finaux. Jetons disponibles : ${display_data}, ${count}

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les demandes de l'équipe

Configurez le type de demandes d’équipe que vous souhaitez afficher dans le widget **Demandes ouvertes par votre équipe** dans Manager Hub .Centre des employés

Avant de commencer
Rôle requis : sn_mh.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cela permet aux gestionnaires d'être informés des demandes d'assistance de leur équipe, dont ils souhaitent être avertis, même si aucune approbation ou tâche spécifique ne leur a été affectée.

en plus du rôle sn_mh.manager_hub_user, le gestionnaire connecté doit également disposer des ACL ou des rôles requis afin d'afficher certaines demandes d'équipe. Par exemple, si des demandes ouvertes liées aux tickets RH sont ouvertes, le gestionnaire connecté doit également disposer du rôle sn_hr_core.case_reader pour afficher ces demandes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Configurations de demandes de l'équipe**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Configuration des demandes de l'équipe

Champ	Description
Table	Nom de la table à laquelle les conditions sont appliquées. Par exemple : Élément demandé
Type de demande	Champ de la table à laquelle les conditions sont appliquées. Par exemple : cat_item Ce champ peut être utilisé pour regrouper les demandes et afficher ${request_type} dans des étiquettes d'enregistrements uniques et multiples.
État de la demande	État de la demande.
Champ d'utilisateur	Utilisateur auquel la demande est envoyée. Par exemple : Demandé pour
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver l'enregistrement de configuration de la demande d'équipe.
Afficher les détails	
Type d'action	Type d’action affiché relatif à la demande de l’équipe sur Manager Hub dans , comme Centre des employésl’URL ou l’e-mail.
URL	URL à afficher relative à la demande de l’équipe sur Manager Hub dans Centre des employés.
Icône d'action	Icône d’affichage à afficher relative à la demande de l’équipe sur Manager Hub dans Centre des employés.
Commande	Ordre dans lequel les enregistrements de configuration des demandes d’équipe doivent être affichés sur Manager Hub dans Centre des employés. L'enregistrement de configuration de la demande d'équipe dont le numéro d'ordre est le plus bas apparaît en premier, et l'enregistrement de configuration de la demande d'équipe dont le numéro d'ordre est le plus élevé apparaît en dernier sur l'interface utilisateur.
Étiquette d'affichage d'un seul enregistrement	Texte qui doit s’afficher lorsqu’une seule demande s’affiche sur Manager Hub dans Centre des employés. Par exemple : ${employee_name} demandé pour ${request_type}

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : utilisez des jetons dans les étiquettes d'affichage pour afficher des variables dynamiques aux utilisateurs finaux. Jetons disponibles : ${employee_name}, ${request_type}
Étiquette d'affichage de plusieurs enregistrements	Texte qui doit s'afficher lorsque plusieurs demandes sont affichées sur Manager Hub dans Centre des employés. Par exemple : ${count} demandes d'employé pour ${request_type} **Remarque :** utilisez des jetons dans les étiquettes d'affichage pour afficher des variables dynamiques aux utilisateurs finaux. Jetons disponibles : ${request_type}, ${count}

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les données de l'équipe

Configurez les données d'équipe que vous souhaitez afficher sur les cartes des employés et le modal dans l'onglet Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans dans .Centre des employés Les configurations de données d'équipe sont requises pour prendre en charge les configurations de colonnes et de filtre.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_mh.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Configuration des données d'équipe**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Configuration des données d'équipe

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de configuration des données d'équipe. Par exemple, l'enregistrement de configuration des données d'équipe est en cours de création pour **Congé**.
Table	Table à laquelle vous souhaitez appliquer des conditions de filtre. Par exemple, la table peut être **Congé**.
Champ d'utilisateur	Champ de la table à laquelle vous souhaitez appliquer des conditions. Par exemple, le champ utilisateur peut être Employé.
Conditions	Conditions appliquées à la table sélectionnée afin d'afficher les valeurs requises. Par exemple, les conditions sont appliquées à la table **Congé** afin d'extraire les détails requis. Les sys_IDs d'employé sont extraits ultérieurement.
Utiliser une autre étiquette	Option permettant d'afficher un texte lorsque les enregistrements correspondent ou ne correspondent pas à la configuration des données de l'équipe. Par exemple :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Utiliser une autre étiquette** pour afficher les congés. ○ **Utiliser une autre étiquette** pour afficher le nombre d'incidents signalés par un employé.
Autre étiquette	Valeur affichée lorsqu'un ou plusieurs enregistrements correspondent aux conditions définies. Par exemple : ○ **Autre étiquette** peut être : En congé ○ **Autre étiquette** peut être : ${count} incidents trouvés
Aucune donnée sur l'autre étiquette	Valeur affichée lorsqu'aucun enregistrement ne correspond aux conditions définies. Par exemple, **Aucune donnée sur l'autre étiquette** peut être : aucun incident trouvé
Avancé	Option permettant d'ajouter un script afin de récupérer les enregistrements préférés. Cette option vous permet de configurer les valeurs d'affichage à partir de plusieurs sources de données, de contrôler les valeurs et de fournir un lien hypertexte pour les valeurs d'affichage.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les données de colonne d'équipe

Configurez les titres de colonnes que vous souhaitez afficher dans l'onglet Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés. Par exemple, configurez un titre de colonne pour indiquer le statut actuel d'un employé tel que Nouvel employé ou En congé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_mh.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Configuration de colonne d'équipe**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Configuration de colonne d'équipe

Champ	Description
Titre de colonne	Nom de l'enregistrement de configuration de la colonne d'équipe. Par exemple, Emplacement.
Commande	Ordre dans lequel la colonne doit apparaître dans l'onglet Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver la configuration de la colonne d'équipe.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Associez l'enregistrement à une configuration de données de colonne d'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Dans la liste connexe Configuration des données de colonne de l'équipe, cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration des données de colonne de l'équipe

Champ	Description
Configuration de colonne d'équipe	Nom de l'enregistrement de configuration de la colonne d'équipe. Par exemple, Emplacement.
Configuration des données d'équipe	Configuration des données d'équipe avec laquelle vous souhaitez associer l'enregistrement de configuration de la colonne d'équipe. Par exemple, Utilisateur.
Table	Table associée à la configuration des données de l'équipe. Ce champ est renseigné automatiquement en sélectionnant la configuration des données d'équipe. Par exemple, sys_user
Champs d'affichage de colonne	Champs de la table que vous souhaitez afficher dans l'onglet Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dansCentre des employés Par exemple, vous souhaitez afficher les champs Fuseau horaire, Ville, État et Pays (des employés) issus de la table sys_user dans la colonne Emplacement de l'onglet Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dansCentre des employés
Commande	Ordre dans lequel vous souhaitez afficher les champs d'affichage de colonne dans l'onglet Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés. Le champ d'affichage de colonne dont le numéro d'ordre est le plus bas apparaît en premier et le champ d'affichage de colonne dont le numéro d'ordre est le plus élevé apparaît en dernier sur l'interface utilisateur. **Remarque :** l'espace d'affichage des cartes compactes (vue Liste ou Grille) est limité, tandis que sur le modal de l'employé, toutes les données sont affichées. En outre, si aucune donnée n'est disponible pour un employé pour l'un des enregistrements de données de l'équipe, l'enregistrement suivant disponible dans l'ordre s'affiche.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les filtres d'équipe

Configurez les filtres d'équipe que vous souhaitez afficher dans l'onglet Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés. Par exemple, un filtre d'équipe peut être Type d'employé, qui contient à son tour d'autres filtres tels que Poste et Type d'emplacement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_mh.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Configuration du filtre d'équipe**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Groupes de filtres d'équipe

Champ	Description
Titre du filtre	Titre unique pour l'enregistrement de groupe de filtres. Par exemple, Type d'employé.
Commande	Ordre dans lequel vous souhaitez que le filtre de groupe apparaisse dans l'onglet Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés.
Regrouper tous les filtres	Option pour regrouper le filtre. Par exemple, vous pouvez regrouper des filtres tels que le poste et le type d'emplacement sous un filtre appelé Type d'employé.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver l'enregistrement de groupe de filtres. Lorsque vous désactivez un enregistrement de groupe de filtres, l'enregistrement n'apparaît pas sur l'interface utilisateur.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Associez le filtre à une configuration de données d'équipe. Le groupe de filtres est un shell d'interface utilisateur, où vous pouvez configurer les valeurs d'affichage et les éléments liés à l'ordre. Les données affichées dans le groupe de filtres sont extraites d'une configuration de données d'équipe.

1. Dans la liste connexe **Données du groupe de filtres d'équipe**, cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Données du groupe de filtres d'équipe

Champ	Description
Étiquette	Nom unique du groupe de filtres.
Groupe de filtres d'équipe	Nom du groupe de filtres d'équipe. Par exemple, Type d'employé.
Configuration des données d'équipe	Contient les configurations appliquées à la table et les champs de la table, et ainsi de suite. Par exemple, pour Type d'employé, la configuration des données d'équipe est Profil RH et Profil de l'employé.
Table	Table associée à la configuration des données d'équipe. Elle est sélectionnée par défaut une fois que vous avez sélectionné la configuration des données d'équipe.
Colonne	Colonne à afficher dans l'onglet Votre équipe.
Commande	Ordre dans lequel vous souhaitez que le filtre s'affiche dans l'onglet Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Afficher l'option Tout sélectionner	Option permettant d'afficher **Sélectionner tout dans {}** dans le filtre de l'onglet Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés. Supposons qu'il existe 10 villes dans un filtre. Si vous souhaitez fournir une option à l'utilisateur permettant de sélectionner toutes les villes avec un seul lien, activez **Afficher l'option Sélectionner tout**.
Masquer si tous ont la même valeur	Option permettant de masquer les mêmes valeurs de filtre dans l'onglet Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés. Supposons que l'option **Masquer si tous ont la même valeur** est sélectionnée, que l'option **Afficher l'option de filtre vide** est désélectionnée et que tous les employés résident dans la même ville, par exemple Londres. Dans ce cas, le filtre London n'apparaît pas dans l'onglet Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés.
Afficher l'option de filtre vide	Option permettant d'afficher **Aucune donnée** comme valeur de filtre afin que les gestionnaires puissent filtrer leur liste d'employés selon les utilisateurs qui n'ont pas de données disponibles. Supposons que les options **Masquer si tous ont la même valeur** et **Afficher l'option de filtre vide** sont sélectionnées et que tous les employés résident dans la même ville, par exemple Londres. Dans ce cas, les valeurs Londres et Aucune donnée s'affichent dans le filtre Emplacement de l'onglet Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés. **Remarque :** l'option **Afficher l'option de filtre vide** ne doit pas être sélectionnée si vous souhaitez que les gestionnaires filtrent uniquement selon les valeurs de données disponibles pour leurs employés. Par exemple, si cette option n'est pas sélectionnée et que la plupart des employés résident à Londres, mais que certains n'ont pas d'emplacement défini dans leur enregistrement d'utilisateur, le gestionnaire n'aura la possibilité de choisir que Londres.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer Afficher en tant que subordonnés directs

Configurez Afficher en tant que subordonnés directs pour aider les responsables à guider les membres de leur équipe en consultant les articles tels que vus par leurs subordonnés directs sur l' Manager Hub.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Modifiez la *glide.knowman.enable_view_as_user* valeur par défaut sur **Vrai** pour que la fonctionnalité Afficher en tant que fonctionne. La valeur par défaut de cette propriété système est **False**.
- Mettez à jour l'ID système du portail pour *ec_portal_viewas_association* la propriété système, si vous avez un portail personnalisé. À moins que l'ID de portail par défaut ne soit remplacé par votre ID personnalisé, la fonctionnalité ne fonctionne pas.
- La fonctionnalité fonctionne avec Tokyo les versions de famille ultérieures.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité Afficher en tant que subordonnés directs est utile pour les responsables qui ont des subordonnés directs. Souvent, les gestionnaires n'ont pas accès à certains articles propres à un lieu ou à une désignation Base de connaissances . Par conséquent, pour aider les membres de leur équipe respective, les gestionnaires peuvent afficher les Base de connaissances articles comme leurs subordonnés directs respectifs.

Utilisez la procédure suivante pour personnaliser l'expérience Afficher en tant que pour vos employés ayant des subordonnés directs.

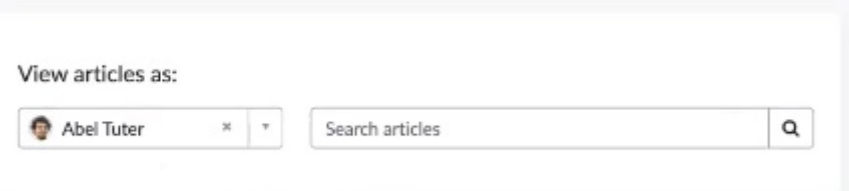
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez Manager Hub dans le coin supérieur gauche de l'écran, puis sélectionnez **Votre équipe** dans la liste.
   Vous pouvez afficher l'ensemble de votre équipe dans une vue de liste.
3. Pour définir la vue de la page sur **Primaire** ou **Secondaire** en fonction de vos préférences, cliquez avec le bouton droit sur la page et sélectionnez **Options d'instance**.
4. **Facultatif :** Pour obtenir une expérience de moteur de recherche, sélectionnez **Primaire**, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Option Vue primaire sur la page Afficher les articles en tant que

5. **Facultatif :** Pour obtenir une expérience utilisateur compacte, sélectionnez **Secondaire**, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Option Vue secondaire sur la page Afficher les articles en tant que

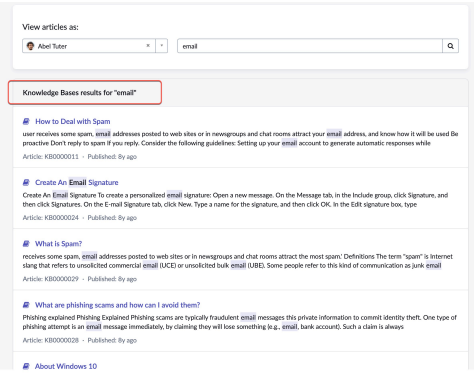


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. **Facultatif :** Gérez le nombre d'articles visibles en tant que résultat de Base de connaissances recherche ou ajoutez une **pagination** via les **options d'instance** Résultats de recherche.
   Le résultat par défaut est 15 articles.

Résultats de recherche pour Afficher en tant que fonctionnalité



Résultats

Configurez l'expérience Afficher en tant que page, ajoutez une pagination et modifiez le nombre d'articles affichés en tant que résultat de recherche afin d'offrir une expérience utilisateur optimale à un gestionnaire qui recherche des Knowledge articles à l'aide de cette fonctionnalité.

Configurer les statistiques quotidiennes

Configurez les enregistrements de statistiques quotidiennes que vous souhaitez afficher dans les ongletsManager Hub et Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés. Les statistiques quotidiennes peuvent être des informations relatives au PTO de l'employé, à l'emplacement de l'employé, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mh.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Statistiques quotidiennes de l'équipe**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Statistique quotidienne de l'équipe

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de configuration de statistiques quotidiennes.
Étiquette d'affichage	Nom d'affichage de l'enregistrement de statistiques quotidiennes dans les ongletsManager Hub et Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver l'enregistrement de configuration de statistiques quotidiennes.
Commande	Ordre dans lequel vous souhaitez que l'enregistrement de statistiques quotidiennes apparaisse dans les ongletsManager Hub et Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés. L'enregistrement de configuration de statistiques quotidiennes dont le numéro d'ordre est le plus bas apparaît en premier et l'enregistrement de configuration de statistiques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	quotidiennes dont le numéro d'ordre est le plus élevé apparaît en dernier sur l'interface utilisateur.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

1. Dans la liste connexe **Sources de filtre**, cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Sources de filtre

Champ	Description
Source de filtre	Filtrez l'enregistrement de configuration auquel vous souhaitez associer le filtre des statistiques quotidiennes.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver un enregistrement de groupe de filtres.
Tous	Option permettant de sélectionner toutes les valeurs de filtre dans la source simultanément. Par exemple, Ville est une source de filtre. Elle contient des villes comme Chicago, Hyderabad, Madison et New York. Si vous souhaitez sélectionner toutes les villes simultanément, sélectionnez **Tout**. Si vous souhaitez sélectionner uniquement quelques villes, sélectionnez **Options**.
Options	Option permettant de sélectionner uniquement des valeurs de filtres spécifiques dans la source.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer pour effectuer des mappages

Créez des conditions ou des mappages supplémentaires pour afficher les tâches et demandes de gestion dans Manager Hub .Centre des employés

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mh.admin

Remarque :

- Avant cette Utah version, vous pouviez créer des conditions supplémentaires pour les mappages d'actions à faire à l'aide du formulaire Configuration des actions à faire dans Centre des employés. À compter de la Utah mise en production, vous pouvez créer des conditions supplémentaires pour les mappages d'actions à faire à l'aide du module de mappage des actions à faire dans Manager Hub.
- Si vous effectuez une mise à niveau vers la mise en Utah production, les conditions supplémentaires qui ont été créées pour les mappages des tâches dans le formulaire Configuration des actions à faire dans Centre des employés doivent être créées à nouveau dans le module de mappage des actions à faire dans Manager Hub.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Actions de mappage à faire**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de mappage des actions à faire

Champ	Description
Condition de filtre des actions à faire	Condition de filtre des actions à faire à laquelle des conditions supplémentaires sont appliquées. Pour plus d'informations sur la condition de filtre des actions à faire, consultez Créer ou modifier un filtre des actions à faire.
Table	Champ en lecture seule sélectionné dans la table Configuration des actions à faire. Par exemple, Tâche RH [sn_hr_core_task].
Mapper le parent	Option permettant d'activer la sélection des champs des subordonnés à partir de la table de configuration des actions à faire ou de sa table parente.
Champ de référence de mappage parent	Option permettant de sélectionner un champ de référence à partir de la table parente. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement lorsque le champ **Mapper le parent** est activé.
Champs des subordonnés parents	Option permettant de sélectionner les champs du subordonné à partir de la table parente. Par exemple, sélectionnez les champs des subordonnés à partir de la table Ticket RH [sn_hr_core_case]. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement lorsque le champ **Mapper le parent** est activé.
Champs des subordonnés	Option permettant de sélectionner les champs des subordonnés à partir de la table Configuration des actions à faire. Par exemple, sélectionnez les champs des subordonnés à partir de la tâche RH [sn_hr_core_task].
Actif	Option permettant d'activer l'utilisation de conditions de filtre supplémentaires.
Commande	Ordre dans lequel les conditions de filtre supplémentaires sont appliquées.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les widgets

Configurez les widgets dans Manager Hub et les pagesAperçus de l'équipe dans le menu Votre équipe en Centre des employés fonction des besoins de votre entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mh.admin, sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
   Le portail Employee Center s'ouvre.
2. Accédez à la **Manager Hub** > **Aperçus de l'équipe**.
3. **CTRL + clic droit** sur n'importe quel widget et sélectionnez **Page dans Designer**.
   La page Service Portal Designer s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le widget d'invites Manager Hub, cliquez sur l'icône **Modifier** :

- Dans **Titre**, fournissez un titre approprié pour le widget.
- Dans **Catégories de suggestions**, spécifiez les catégories auxquelles vous souhaitez appliquer les paramètres.
- Dans **Présentation**, **Suggestion par ligne**, spécifiez le nombre d'invites que vous souhaitez afficher dans une ligne du widget.
- Cliquez sur **Enregistrer**.

b. Dans À propos des parcours d'équipe ou des employés, cliquez sur l'icône **Modifier** :

- Dans **Titre** de la section, fournissez un titre approprié pour le widget.
- Dans **Rapports**, sélectionnez les rapports que vous souhaitez afficher dans le widget. Indiquez l'ordre dans lequel vous souhaitez que les rapports apparaissent dans le widget.
- Dans **les widgets PA**, sélectionnez les rapports PA que vous souhaitez afficher dans le widget.

  Remarque :
  Pour les configurations de graphiques avancées, utilisez les sysIDs des tables de widgets Rapport et PA.

- Dans **Catégories de suggestions**, spécifiez les catégories auxquelles vous souhaitez appliquer les paramètres.
- Dans **Mise en page du graphique**, spécifiez le nombre de graphiques dans une ligne. La valeur par défaut est de deux graphiques par ligne.
- Dans **Hauteur du graphique**, indiquez la hauteur du graphique.
- Dans **Avancé**, ajoutez un script pour personnaliser et afficher le contenu dans le widget.
- Cliquez sur **Enregistrer**.

Utiliser Manager Hub

Aidez votre équipe et trouvez des ressources pour développer votre leadership à l'aide de l'application Manager Hub .

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_mh.manager_hub_user
- Activer Manager Hub à partir de ServiceNow Store. Manager Hub est disponible avec l'application Centre des employés Pro . Certaines des fonctionnalités fonctionnent Manager Hub uniquement lorsque les applications HR Service Delivery et Employee Journey Management sont activées.
- Configurer Manager Hub.

Procédure

1. Obtenir un briefing de votre équipe.
2. Connaître les membres de son équipe.
3. Obtenir des aperçus de l'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Utiliser la bibliothèque de gestionnaires.
5. Afficher et modifier les plans de croissance des employés

Obtenir un briefing de votre équipe

Permet de résumer les informations et les actions les plus importantes sur lesquelles vous devez vous concentrer. Permet d'afficher les éléments à surveiller, les événements d'équipe à venir et les demandes ouvertes par des membres de votre équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mh.manager_hub_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
   Le portail Employee Center s'ouvre.
2. Accédez à la **Votre équipe** > **Manager Hub**.
3. Affichez les fuseaux horaires des employés du monde entier.
   Souciez-vous davantage de l'heure à laquelle les réunions sont planifiées ou à laquelle les demandes sont envoyées à l'équipe.
4. Dans le widget **Vos tâches de gestion** , affichez le nombre total de tâches qui nécessitent votre approbation.
   Lorsque vous cliquez sur **Toutes les tâches**, vous accédez à la page Actions à faire dans l'Employee Center. Effectuez les actions requises.
5. Dans le widget **Événements d'équipe à venir**, affichez les événements à venir tels que les anniversaires des employés et d'autres anniversaires, ainsi que les nouvelles embauches.
   Lorsque vous cliquez sur l'icône **E-mail**, un lien d'adresses e-mail s'ouvre avec les adresses e-mail de travail des subordonnés souhaités dans le champ À (client de messagerie par défaut) avec une ligne d'objet vide.
6. Dans le widget **Demandes ouvertes par votre équipe**, affichez toutes les demandes ouvertes par les membres de votre équipe.
   Prêtez une attention particulière aux demandes urgentes et celles qui nécessitent une collaboration dans l'entreprise.

   Remarque :
   en plus du rôle sn_mh.manager_hub_user, le gestionnaire connecté doit également disposer des ACL ou des rôles requis afin d'afficher certaines demandes d'équipe. Par exemple, si des demandes ouvertes liées aux tickets RH sont ouvertes, le gestionnaire connecté doit également disposer du rôle sn_hr_core.case_reader pour afficher ces demandes.

7. Dans le widget **Suggestion pour vous et votre équipe** , intervenez sur les éléments qui nécessitent votre attention.
   Ce widget s'affiche uniquement si des invites sont générées pour vous. Pour plus d'informations, consultez Invites proactives pour les gestionnaires.
8. Examinez les statistiques quotidiennes de votre équipe, telles que le nombre d'employés en congé, le nombre d'employés en cours d'intégration, etc.
   Pour plus de détails, cliquez sur **Tous les membres de l'équipe**. Vous accéderez à l'onglet Membres de l'équipe.
9. Trouvez des informations relatives aux initiatives d'entreprise sur lesquelles mettre l'accent pendant le trimestre, comme les objectifs annuels et les commentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Invites proactives pour les gestionnaires

Recommandez des actions aux gestionnaires en fonction des données collectées et des meilleures pratiques, aidez les gestionnaires à comprendre les aperçus de l'équipe et guidez-les dans les étapes suivantes. Permettez aux gestionnaires d'agir de manière proactive sur les problèmes potentiels.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mh.manager_hub_user

Assurez-vous d'activer Invites proactives l'application à partir de ServiceNow Store.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Votre équipe** > **Manager Hub**.
2. Dans le widget Suggestions pour vous et votre équipe, travaillez sur vos éléments actionnables :

Suggestions basées sur des aperçus

Suggestion	Description
Soutenez votre nouvelle recrue	Affiche les employés nouvellement embauchés. Mieux les soutenir. ○ Pour marquer la suggestion comme terminée, sélectionnez ✔. ○ Pour ignorer la suggestion, sélectionnez ✖. ○ Pour envoyer un e-mail aux nouvelles recrues à partir de votre Outlook, sélectionnez **Envoyer un e-mail à l'employé**.
Favoriser l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée	Affiche les employés qui n'ont pas pris de congé. Encouragez l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée de vos employés. ○ Pour marquer la suggestion comme terminée, sélectionnez ✔. ○ Pour ignorer la suggestion, sélectionnez ✖. ○ Pour envoyer un e-mail aux employés à partir de votre Outlook, sélectionnez **Envoyer un rappel**. ○ Pour ouvrir un article de la base de connaissances qui contient des détails sur la façon d'encourager l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, sélectionnez **Découvrez pourquoi c'est important**.
Aidez vos employés à apprendre	Affiche les employés qui n'ont pas suivi les apprentissages qui leur ont été affectés. Vérifiez s'ils ont besoin de temps pour se concentrer. ○ Pour marquer la suggestion comme terminée, sélectionnez ✔. ○ Pour ignorer la suggestion, sélectionnez ✖. ○ Pour envoyer un e-mail aux employés à partir de votre Outlook, sélectionnez **Demander s'ils ont besoin d'aide**.
Aidez votre employé à faire	Affiche les employés qui n'ont pas changé d'emploi depuis un certain temps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suggestion	Description
progresser sa carrière	◦ Pour marquer la suggestion comme terminée, sélectionnez ✔ . ◦ Pour ignorer la suggestion, sélectionnez ✖ . ◦ Pour en savoir plus sur les conversations sur les carrières, sélectionnez **En savoir plus sur les conversations sur les carrières**.

3. Pour définir vos préférences sur l'affichage des invites :
   a. Sélectionnez l'icône Menu dans le widget **Suggestions pour vous et votre équipe** .
   b. Sélectionnez **Gérer les préférences**.
   c. Désactivez les invites que vous ne souhaitez pas afficher sur le widget.
   Vos préférences seront enregistrées et les invites qui ont été désactivées n'apparaîtront pas dans le widget la prochaine fois que vous vous connecterez à la page Manager Hub. Vous pouvez modifier vos préférences à tout moment.

Connaître les membres de son équipe

Gérez efficacement une équipe répartie à l'échelle mondiale. Identifiez les activités et les besoins en matière de service de votre équipe pour mieux les prendre en charge.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mh.manager_hub_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
   Le portail Employee Center s'ouvre.
2. Accédez à la **Votre équipe** > **Membres de l'équipe**.
3. Examinez les statistiques quotidiennes de votre équipe, telles que le nombre d'employés en congé, le nombre d'employés en cours d'intégration, etc.
4. Affichez les détails des employés qui dépendent de vous.
   - Concentrez-vous sur ce que fait l'équipe à travers plusieurs activités telles que les parcours, ainsi que la croissance et le développement (si EGD est installé).
   - Filtrez les données par parcours d'employé, type d'employé, emplacement ou statut. Si EGD est installé, des filtres peuvent être appliqués au type de résultat des plans de croissance des membres de l'équipe et aux apprentissages que les membres de l'équipe poursuivent actuellement.
   - Recherchez un employé spécifique en saisissant au moins deux caractères dans le champ **Recherche**.
   - Affichez les détails des employés dans une vue de carte ou une vue de liste.
5. Fournissez de l'aide à vos employés subordonnés de niveau ignorer lorsque le responsable des subordonnés directs n'est pas disponible, par exemple quand il est en congé.
   Pour afficher les détails de vos employés de niveau ignorer ainsi que vos employés subordonnés directs, activez l'option **Afficher les rapports de niveau ignorer**.
6. Pour afficher la structure de subordination de votre organisation, cliquez sur **Afficher l'organigramme**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Pour envoyer un e-mail à tous vos employés subordonnés à la fois, cliquez sur le **Affichage** **Menu Affichage** et **envoyer un e-mail à l'équipe**.

   Cela ouvre un lien d'adresse e-mail avec les adresses e-mails de travail des subordonnés directs dans le champ À (client de messagerie par défaut) avec une ligne d'objet vide.

8. Pour afficher le profil, envoyer un e-mail ou appeler un employé spécifique, cliquez sur le **Menu** **Affichage** sur une carte d'employé et effectuez l'action requise.

   Remarque :
   les actions sur la carte d'employé sont configurables. Pour plus d'informations, consultez Cadre de travail des actions dans l'Employee Center

9. Pour affecter un cours d'apprentissage à votre employé, cliquez sur le , puis sur **Affecter un apprentissage**.

   Remarque :

   Pour affecter un cours à tous vos employés subordonnés à la fois, cliquez sur le à côté de **Afficher l'organigramme** et sélectionnez **Affecter un apprentissage**.

   a. Renseignez les champs requis de la fenêtre Affecter l'apprentissage :

Champ	Description
Affecter cet apprentissage à	Employé auquel vous souhaitez affecter le cours d'apprentissage
Support affecté	Cours d'apprentissage que vous souhaitez affecter à l'employé
Description de l'affectation	Informations supplémentaires sur le cours d'apprentissage
Date d'échéance	Date à laquelle vous souhaitez que l'employé termine le cours
Remarque	Note à l'employé
Cette tâche est facultative	Option pour indiquer que la ressource d'apprentissage est facultative

   b. Cliquez sur **Affecter**.

Configurer Afficher en tant que subordonnés directs

Configurez Afficher en tant que subordonnés directs pour aider les responsables à guider les membres de leur équipe en consultant les articles tels que vus par leurs subordonnés directs sur l' Manager Hub.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Modifiez la *glide.knowman.enable_view_as_user* valeur par défaut sur **Vrai** pour que la fonctionnalité Afficher en tant que fonctionne. La valeur par défaut de cette propriété système est **False**.
- Mettez à jour l'ID système du portail pour *ec_portal_viewas_association* la propriété système, si vous avez un portail personnalisé. À moins que l'ID de portail par défaut ne soit remplacé par votre ID personnalisé, la fonctionnalité ne fonctionne pas.
- La fonctionnalité fonctionne avec Tokyo les versions de famille ultérieures.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité Afficher en tant que subordonnés directs est utile pour les responsables qui ont des subordonnés directs. Souvent, les gestionnaires n'ont pas accès à certains articles propres à un lieu ou à une désignation Base de connaissances . Par conséquent, pour aider les membres de leur équipe respective, les gestionnaires peuvent afficher les Base de connaissances articles comme leurs subordonnés directs respectifs.

Utilisez la procédure suivante pour personnaliser l'expérience Afficher en tant que pour vos employés ayant des subordonnés directs.

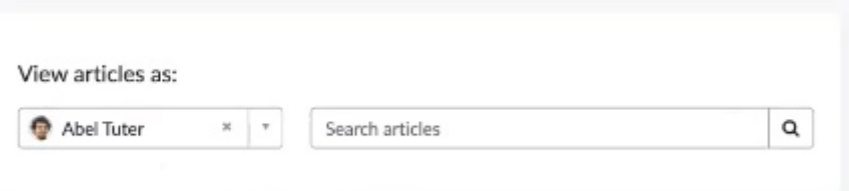
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez Manager Hub dans le coin supérieur gauche de l'écran, puis sélectionnez **Votre équipe** dans la liste.
   Vous pouvez afficher l'ensemble de votre équipe dans une vue de liste.
3. Pour définir la vue de la page sur **Primaire** ou **Secondaire** en fonction de vos préférences, cliquez avec le bouton droit sur la page et sélectionnez **Options d'instance**.
4. **Facultatif :** Pour obtenir une expérience de moteur de recherche, sélectionnez **Primaire**, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Option Vue primaire sur la page Afficher les articles en tant que

5. **Facultatif :** Pour obtenir une expérience utilisateur compacte, sélectionnez **Secondaire**, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Option Vue secondaire sur la page Afficher les articles en tant que

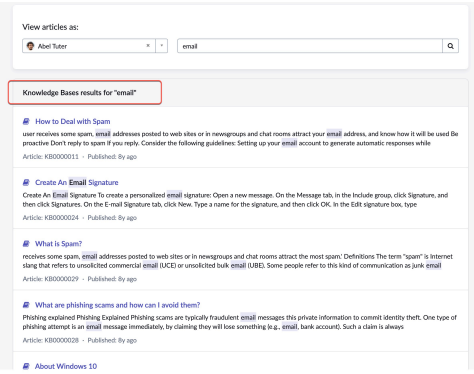


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. **Facultatif :** Gérez le nombre d'articles visibles en tant que résultat de Base de connaissances recherche ou ajoutez une **pagination** via les **options d'instance** Résultats de recherche.
   Le résultat par défaut est 15 articles.

Résultats de recherche pour Afficher en tant que fonctionnalité



Résultats

Configurez l'expérience Afficher en tant que page, ajoutez une pagination et modifiez le nombre d'articles affichés en tant que résultat de recherche afin d'offrir une expérience utilisateur optimale à un gestionnaire qui recherche des Knowledge articles à l'aide de cette fonctionnalité.

Obtenir des aperçus de l'équipe

Recherchez des visualisations de données sur votre équipe, ses demandes de service, ses parcours et ses apprentissages.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mh.manager_hub_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
   Le portail Employee Center s'ouvre.
2. Accédez à la **Votre équipe** > **Aperçus de l'équipe**.
3. Dans le widget **À propos de l'équipe**, affichez les rapports de niveau ignorer et les subordonnés directs suivants : congés des employés (PTO utilisés et non utilisés), ancienneté des employés dans l'organisation et temps passé par les employés dans leurs rôles actuels.
4. Dans le widget **Service et assistance** , affichez des rapports sur le type et le nombre de demandes émises par votre équipe (demandes informatiques, demandes RH sauf les demandes de cycle de vie), le temps nécessaire pour résoudre ces demandes, les demandes ouvertes au niveau de l'organisation et les demandes qui vous ont été affectées et qui ont été affectées par vous.
5. Dans le widget **Parcours des employés** , affichez les rapports de niveau ignorer et les subordonnés directs concernant : l'état actuel de vos parcours employés (risque, brouillon ou en cours) et des parcours commencés cette année.
   Obtenir une répartition des parcours par type : avancement professionnel ou intégration.

   Remarque :
   Ce widget s'affiche uniquement lorsque vous installez l'application Journey Designer.

6. Dans le widget **Présentation des parcours des employés** , cliquez sur **Démarrer un parcours**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À l'aide d'un modèle, vous pouvez personnaliser une expérience spécifique pour les membres de votre équipe afin de les aider à effectuer des transitions, une croissance, des événements personnels et de carrière.

Remarque :
Ce widget s'affiche uniquement lorsque vous installez l'application Journey Designer.

Connaître les compétences de votre équipe

Comprenez les compétences actuelles et les compétences ciblées de l'équipe afin d'être en mesure de développer le bon ensemble de compétences au sein de l'équipe pour les besoins commerciaux d'aujourd'hui et de demain. Aidez vos employés à utiliser différents outils de croissance et de développement des employés, tels que l'apprentissage, les plans de croissance, le mentorat, afin d'acquérir de nouvelles compétences ou de combler les lacunes en matière de compétences.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_mh.manager_hub_user
- Assurez-vous que l'application Intelligence des compétences est installée.
- L'implémentation des compétences ou du rôle du poste est obligatoire. Cela est dû à une propriété système. Si cela est défini sur false, l'onglet Compétences n'apparaît pas dans Manager Hub.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
   Le portail Employee Center s'ouvre.
2. Ouvert **Votre équipe** > **Compétences**.
3. Dans la section Résumé des compétences, affichez toutes les compétences, les principales forces et les domaines de croissance de votre équipe.
   Pour plus d'informations, consultez Résumé des compétences de votre équipe.
4. Dans la section Répartition des compétences, affichez les compétences possédées par votre équipe, quel que soit le niveau d'expertise, par fonction.
   Obtenez une compréhension approfondie des compétences à partir de la page de distribution des compétences. Pour plus d'informations, consultez Afficher la répartition des compétences de votre équipe.
5. Dans la section Attentes en matière de compétences, affichez les pourcentages de score d'un employé en fonction des compétences et expertises validées d'un employé, par rapport à ses besoins en compétences basés sur le rôle.
   Pour plus d'informations, consultez Afficher les cartes des employés dans la section Attentes en matière de compétences.
6. Dans la section Compétences en cours d'apprentissage, affichez les employés qui recherchent une compétence spécifique.
   Pour plus d'informations sur une compétence en cours d'apprentissage, sélectionnez et sélectionnez **Afficher les détails de la compétence**. Pour afficher toutes les cartes d'apprentissage des compétences, sélectionnez **Afficher tout**.

Remarque :
Pour que la section Compétences en cours d'apprentissage affiche des données, vous devez installer les applications Learning et Employee Growth and Development, et les associer à des compétences.

Résumé des compétences de votre équipe

Faites une analyse plus approfondie des compétences de votre équipe. Identifiez les principales forces et les domaines de croissance de votre équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les détails suivants s’affichent dans la section Résumé des compétences de la page Compétences :

Toutes les compétences

Vous aide à comprendre le nombre total de compétences dans votre équipe ainsi que la répartition entre le total des compétences requises pour les membres de l’équipe et le total des compétences supplémentaires des membres de l’équipe.

Principaux points forts

Met en évidence les compétences solides de votre équipe et fournit des détails sur les membres de l’équipe qui possèdent ces compétences solides.

La sélection de l’option **Afficher tout** fournit des détails granulaires tels que les niveaux de compétence des individus pour les compétences fortes. Les gestionnaires peuvent également comprendre les membres qui dépassent les attentes et ceux qui répondent aux attentes en ce qui concerne les compétences solides.

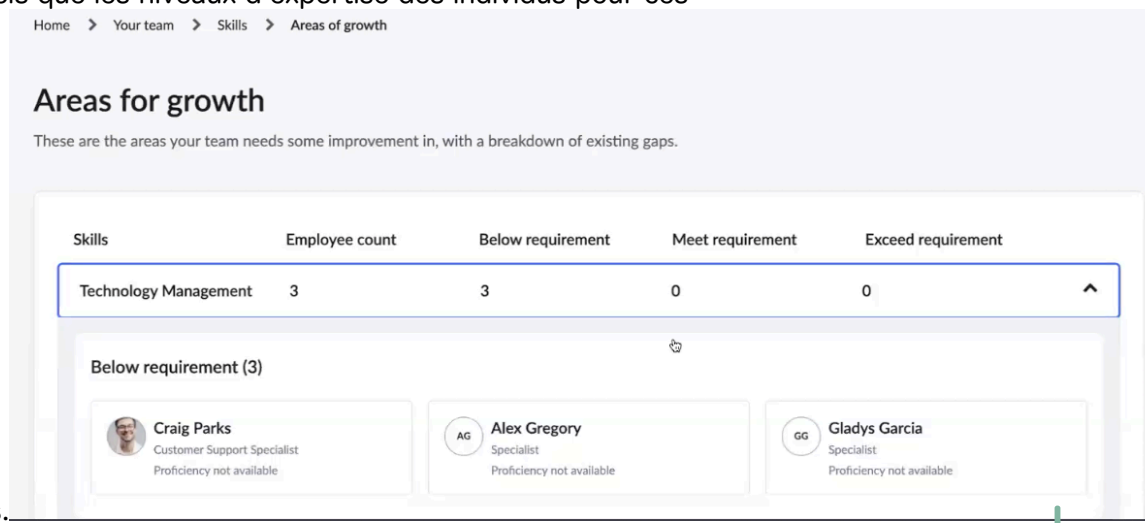
Domaines de croissance

Vous aide à comprendre les compétences de l’équipe qui nécessitent une attention particulière, ainsi que les détails des membres de l’équipe qui pourraient avoir besoin d’améliorer leurs compétences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La sélection de l'option **Afficher tout** fournit des détails granulaires tels que les niveaux d'expertise des individus pour ces compétences.



Remarque :
Les employés doivent ajouter des niveaux de compétence à leurs compétences. Ces données permettent de calculer les principaux points forts et domaines de croissance.

Afficher la répartition des compétences de votre équipe

Obtenez une compréhension approfondie des compétences de votre équipe. Obtenez une vue d'ensemble des différentes compétences que les membres de l'équipe possèdent, ainsi que le nombre de personnes pour chaque compétence de l'équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mh.manager_hub_user

Remarque :
Les employés doivent ajouter des niveaux de compétence à leurs compétences. Ces données vous aident à afficher les détails de la distribution des compétences.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
   Le portail Employee Center s'ouvre.
2. Ouvert **Votre équipe** > **Compétences**.
3. Dans la section Distribution des compétences, sélectionnez **Afficher tout**.
   La page Distribution des compétences s'ouvre.
4. Si des membres de votre équipe dépendent de différentes fonctions, vous pouvez filtrer la distribution des compétences pour chaque fonction à partir de la liste Afficher.
5. Dans l'onglet **Vue des compétences** , vous pouvez effectuer les actions suivantes :

Nom de la carte	Étapes
Carte de compétence	**a.** Sur une carte de compétence, sélectionnez ⋮. **b.** Sélectionnez **Afficher les détails des compétences**. Un modal s'ouvre et fournit plus de détails sur la compétence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la carte	Étapes
Carte d'employé	Sur une carte d'employé, sélectionnez ⋮. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Valider les compétences** : la page Valider les compétences des employés s'affiche : **a.** Passez en revue les compétences actuelles de l'employé, sélectionnez toutes les compétences que vous souhaitez valider. **b.** Sélectionnez **Valider les compétences sélectionnées**. ○ **Afficher les compétences** : la page Détails des compétences s'affiche. Pour plus d'informations, consultez Détails sur les compétences d'un employé. ○ **Afficher le profil** : la page Profil de l'employé s'affiche avec des détails tels que la structure hiérarchique, les collègues et la désignation de l'employé.

6. Dans l'onglet **Vue des employés** , vous pouvez effectuer les actions suivantes :

Nom de la carte	Étapes
Carte d'employé	Sur une carte d'employé, sélectionnez ⋮. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Afficher les compétences** : la page Détails des compétences fournit des détails granulaires sur les compétences, les niveaux d'expertise et les écarts des employés. Pour plus d'informations, consultez Détails sur les compétences d'un employé. ○ **Afficher le profil** : la page Profil de l'employé s'affiche avec des détails tels que la structure hiérarchique, les collègues et la désignation de l'employé.
Carte de compétence	Sur une carte de compétence, sélectionnez ⋮. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Afficher les détails de la compétence** : un modal s'ouvre pour fournir plus de détails sur la compétence. ○ **Valider pour les employés** : la page Valider les compétences s'affiche : **a.** Sélectionnez les employés pour lesquels vous souhaitez valider cette compétence et passez en revue leurs classements des expertises. **b.** Sélectionnez **Valider les employés sélectionnés**.

Traduction automatique

Afficher les cartes des employés dans la section Attentes en matière de compétences

Affichez les pourcentages de score d'un employé en fonction des compétences et expertises validées d'un employé, par rapport à ses besoins en compétences basés sur le rôle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mh.manager_hub_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
   Le portail Employee Center s'ouvre.
2. Ouvert **Votre équipe** > **Compétences**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la section Attentes en matière de compétences, sélectionnez ⋮ une carte d'employé et sélectionnez l'une des options suivantes :

Option	Étapes
Valider des compétences	**a.** Examinez les expertises actuelles d'un employé, puis sélectionnez toutes les compétences que vous souhaitez valider. **b.** Sélectionnez **Valider les compétences sélectionnées**. **Remarque :** Pour l'analyse des scores, vous devez valider les compétences.
Voir les compétences	La page Détails des compétences fournit des détails granulaires sur les compétences, les niveaux d'expertise et les écarts des employés. Pour plus d'informations, consultez Détails sur les compétences d'un employé.
Afficher profil	La page Profil de l'employé s'affiche avec des détails tels que la structure hiérarchique, les collègues et la désignation de l'employé.

4. Pour afficher toutes les cartes d'employés, sélectionnez **Afficher tout**.
5. Si des membres de votre équipe dépendent de différentes fonctions, vous pouvez filtrer la distribution des compétences par fonction.

Détails sur les compétences d'un employé

mieux comprendre les détails des compétences d'un employé, les niveaux de compétence et les écarts.

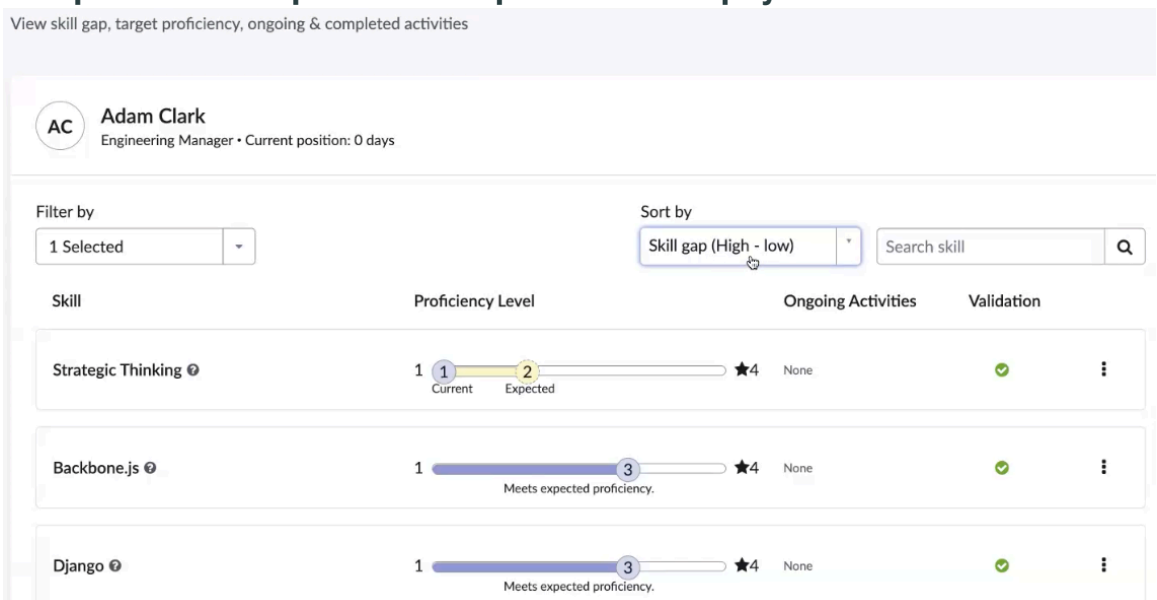
Sur une carte d'employé, lorsque vous sélectionnez ⋮ l'option **Afficher les compétences** , la page Détails des compétences s'affiche. Sur cette page, vous pouvez :

- Affichez les compétences possédées par un employé et les niveaux d'expertise de chaque compétence.
- Filtrer les compétences par compétences validées par rapport aux compétences non validées
- Trier les compétences par nom, écart de compétences (élevé à faible) ou (faible à élevé)
- Affectez un cours d'apprentissage à l'employé lorsque le niveau d'expertise d'une compétence est faible. Sélectionnez ⋮ , puis sélectionnez **Affecter l'apprentissage**. Seuls les cours associés à cette compétence sont affichés pour la sélection.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple : niveaux d'expertise des compétences d'un employé



Utiliser la bibliothèque de gestionnaires

Découvrez des ressources de leadership personnalisées pour plusieurs départements et systèmes. Obtenez des outils et des ressources pour gérer efficacement votre équipe et vous-même.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mh.manager_hub_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Du contenu personnalisé et basé sur les saisons à partir des communications et des campagnes cibles, des connaissances ou des éléments de catalogue (ServiceNow), des sites SharePoint ou d'autres applications tierces peuvent également être ajoutés à la bibliothèque de gestionnaires. Les configurations nécessaires peuvent être effectuées par un utilisateur disposant du rôle sn_mh.admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
   Le portail Employee Center s'ouvre.
2. Accédez à la **Votre équipe** > **Bibliothèque de gestionnaires**.
3. Trouvez des informations relatives aux initiatives d'entreprise sur lesquelles mettre l'accent pendant le trimestre, comme les objectifs annuels et les commentaires.
4. Utilisez les ressources sur l'avancement professionnel, le renforcement des capacités de leadership, l'embauche et les transitions, les événements de direction, l'évaluation des performances des employés ou d'autres outils de gestion pour vous aider à travailler efficacement.
5. Cliquez sur les liens rapides qui vous permettent d'accéder aux ServiceNow applications intégrées à Manager Hub.
   Pour plus d'informations, référez-vous à Intégrer Manager Hub.

Intégrer Manager Hub

Étendez les options de Manager Hub en les intégrant à d'autres applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration à Journey Accelerator

Utilisez les modèles de Journey Accelerator pour créer et publier des plans personnalisés pour les transitions clés des employés. Créez et consultez des plans de parcours à partir de Manager Hub dans l'Employee Center.

Pour réussir cette intégration, vous devez installer les applications Manager Hub, Journey Accelerator et Employee Center Pro.

Intégration à Journey Designer

Facilitez les activités quotidiennes parmi différents processus et départements interfonctionnels, et automatisez les processus tels que l'intégration de nouveaux employés.

Pour réussir cette intégration, vous devez installer les applications Manager Hub, Journey Designer et Employee Center Pro.

Intégration à Enterprise Employee Experience Pack

Administrez et coordonnez le retour de vos employés sur le lieu de travail d'une manière qui favorise les exigences de sécurité de votre société. Cliquez sur le lien Gérer le retour au bureau dans l'onglet Bibliothèque de gestionnaires dans l'Employee Center.

Pour réussir cette intégration, vous devez installer les applications Manager Hub, Enterprise Employee Experience Pack et Employee Center Pro.

Intégration au CoE Employee Relations

Signalez toute mauvaise conduite ou question sensible via l'application Employee Relations, qui permet de renforcer la sécurité afin de protéger la vie privée des employés. Cliquez sur le lien rapide de l'employé Signaler une mauvaise conduite dans l'onglet Bibliothèque de gestionnaires dans l'Employee Center.

Pour réussir cette intégration, vous devez installer les applications Manager Hub, Employee Relations et Employee Center Pro.

Intégration à Human Resources Scoped App

Contactez un membre du personnel RH en cliquant sur le lien rapide Demander aux RH dans l'onglet Bibliothèque de gestionnaires dans l'Employee Center.

Pour réussir cette intégration, vous devez installer les modules d'extension Manager Hub, Human Resources Scoped App et Employee Center Pro.

Intégration à Expériences de contenu

Trouvez des articles et des ressources utiles qui aident à développer vos compétences en matière de leadership. Utilisez l'onglet Bibliothèque de gestionnaires dans Manager Hub dans l'Employee Center.

Du contenu personnalisé et basé sur les saisons à partir des communications et des campagnes cibles, des connaissances ou des éléments de catalogue (ServiceNow), des sites SharePoint ou d'autres applications tierces peut également être ajouté à la bibliothèque de gestionnaires.

La bibliothèque de gestionnaires est disponible avec l'application Expériences de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration à Employee Center Core

Effectuez vos tâches et approuvez toutes les demandes d'équipe à partir de l'onglet Vue d'ensemble dans Manager Hub dans l'Employee Center.

Les tâches et les demandes d'équipe s'affichent uniquement lorsque l'application Employee Center Core est installée.

Intégration avec les invites proactives

Fournissez des invites dans la page Aperçus de l’équipe dans Manager Hub. Encouragez les gestionnaires ou les employés à agir rapidement.

Pour réussir cette intégration, vous devez installer les applications Manager Hub, Invites proactives et Employee Center Pro.

[store-future: BEGIN review]

Intégration à l’apprentissage

Attribuez des cours et aidez les membres de votre équipe à obtenir une formation pour se développer dans tous les aspects de leur carrière. Affectez des cours d’apprentissage aux membres de votre équipe à partir de l’onglet Membres de l’équipe dans le menu Votre équipe dans Manager Hub.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Intégration à Employee Growth Plan and Development

Aidez votre équipe à atteindre son prochain jalon de carrière. Examinez les plans de développement des membres de votre équipe et terminez les approbations à partir des onglets Manager Hub et Membres de l’équipe dans le menu Votre équipe dans Manager Hub.

[End]

Référence pour Manager Hub

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les rôles d'utilisateur, les tables et les configurations par défaut dans Manager Hub.

Composants installés avec Manager Hub

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Manager Hub [sn_mh], notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Administrateur Manager Hub [sn_mh.admin]	Accorde un accès en écriture au contenu de Manager Hub. Un administrateur Manager Hub peut :	• sn_mh.manager_hub_user • sn_mh.content_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
	• activer et exécuter la tâche planifiée Ajouter le rôle d'utilisateur Manager Hub pour affecter le rôle d'utilisateur Manager Hub aux nouveaux gestionnaires de personnes ; • affecter manuellement le rôle d'utilisateur Manager Hub aux nouveaux gestionnaires de personnes ; • Configurez les données d'équipe, la demande d'équipe, les enregistrements de dates importantes, les données de colonne d'équipe, les filtres d'équipe et les enregistrements de statistiques quotidiennes pour afficher les données sur Manager Hub.	
Gestionnaire de contenu Manager Hub [sn_mh.content_manager]	Accorde un accès en lecture au contenu de Manager Hub. Un gestionnaire de contenu Manager Hub peut : • afficher les données d'équipe, les demandes d'équipe, les dates importantes, les données de colonne d'équipe, les filtres d'équipe et les enregistrements de configuration de statistiques quotidiennes ; • Personnalisez le texte affiché dans les widgets sur Manager Hub.	
Utilisateur Manager Hub [sn_mh.manager_hub_user]	Peut afficher des informations sur leurs employés subordonnés dans Manager Hub.	Rôle d'affichage des bases de connaissances

Tables installées

Table	Description
Configuration des dates importantes [sn_mh_important_dates_config]	Stocke les enregistrements de configuration des dates importantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Configuration de colonne d'équipe [sn_mh_team_column_config]	Stocke les enregistrements de configuration des colonnes d'équipe.
Statistique quotidienne de l'équipe [sn_mh_team_daily_stat]	Stocke les enregistrements de configuration des statistiques quotidiennes de l'équipe.
Configuration des données d'équipe [sn_mh_team_data_config]	Stocke les enregistrements de configuration des données d'équipe.
Configuration des données de colonne de l'équipe [sn_mh_team_data_m2m_column]	Stocke les mappages des colonnes et des données d'équipe.
Données du groupe de filtres d'équipe [sn_mh_team_data_m2m_filter_group]	Stocke les enregistrements de configuration des données de groupe de filtres d'équipe.
Groupe de filtres d'équipe [sn_mh_team_filter_group]	Stocke les enregistrements de configuration des groupes de filtres d'équipe.
Sources de filtre [sn_mh_team_m2m_filter_sources]	Stocke les enregistrements de configuration des sources de filtre.
Configuration des demandes de l'équipe [sn_mh_team_requests_config]	Stocke les enregistrements de configuration des demandes d'équipe.

Configurations de campagne pour Manager Hub

Vous pouvez utiliser les configurations de campagne par défaut après avoir activé Manager Hub. Les campagnes affichent du contenu prédéfini sur Manager Hub.

La campagne Bibliothèque de gestionnaires est publiée par défaut. Il affiche une bannière avec le contenu suivant dans l'onglet Bibliothèque de gestionnaires dans le menu Votre équipe dans Centre des employés.

Campagne Bibliothèque de gestionnaires

Contenu de la campagne	Description
Voix de l'employé	Affichez des informations sur l'enquête sur la voix des employés (EVS). Passez en revue les résultats de l'EVS de votre équipe et concentrez-vous sur les domaines qui ont reçu un score inférieur.
Objectifs annuels	Utilisez le guide ou un outil qui aide à définir vos objectifs annuels.
Coaching et commentaires	Apprenez les bonnes pratiques pour fournir des commentaires et affiner votre style de coaching.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
vous pouvez également utiliser l'exemple de campagne Manager Hub. Vous devez publier la campagne pour afficher une bannière sur la page Manager Hub dans le menu Votre équipe dans Centre des employés.

Pour plus de détails sur ces campagnes, accédez à **Tous** > **Expériences de contenu** > **Configurations** > **Contenu de la campagne**.

Configurations par défaut des dates importantes

Vous pouvez utiliser un ensemble prédéfini de dates importantes après l'activation Manager Hub à partir de ServiceNow Store.

Configuration des dates importantes

Nom	Description
Anniversaire d'un employé	Configuration permettant d'afficher les anniversaires des employés au format Manager Hub.
Anniversaire de l'employé	Configuration permettant d'afficher les anniversaires des employés au format Manager Hub.
Congé de l'employé	Configuration permettant d'afficher les congés des employés au format Manager Hub.
Congé des employés	Configuration permettant d'afficher les congés longs des employés, tels que les congés parentaux dans Manager Hub.
Date d'embauche de l'employé	Configuration permettant d'afficher les dates d'embauche des employés au format Manager Hub.
Date de départ de l'employé	Configuration permettant d'afficher les dates de départ des employés au format Manager Hub.

Pour en savoir plus, accédez à **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Configuration des dates importantes**.

Configurations par défaut des demandes d'équipe

Vous pouvez utiliser un ensemble prédéfini de configurations des demandes d'équipe après avoir activé Manager Hub à partir du ServiceNow Store.

Configurations de demandes de l'équipe OOB

Type de demande	Description
cat_item	Configuration permettant d'afficher les éléments (de type matériel et logiciel) demandés par un employé dans Manager Hub
hr_service	Configuration permettant d'afficher les tickets (à l'exception des tickets Employee Relations) ouverts par un employé dans Manager Hub.

Pour en savoir plus, accédez à **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Configurations de demandes de l'équipe**.

Configurations par défaut des données de l'équipe

Vous pouvez utiliser un ensemble prédéfini de configurations des données d'équipe après avoir activé Manager Hub à partir du ServiceNow Store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les configurations de données d'équipe suivantes prennent en charge les configurations de colonnes et de filtres : Parcours, Adresse e-mail, Parcours des employés, Profil de l'employé, Profil RH, Parcours, Congé, Départ bientôt, Nouveaux employés, PTO, Congé à venir, Utilisateur et Téléphone professionnel.

Pour en savoir plus, accédez à **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Configuration des données d'équipe**.

Configurations par défaut des données de colonne de l'équipe

Vous pouvez utiliser un ensemble prédéfini de configurations des données d'équipe après l'activation Manager Hub à partir de ServiceNow Store.

Configurations de colonnes d'équipe

Nom	Description
Statut	Configuration permettant d'afficher le statut d'un employé dans l'onglet Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans l'Employee Center. Par exemple, le statut d'un employé peut être Nouvel employé ou Départ de l'organisation.
Emplacement	Configuration permettant d'afficher les détails de l'emplacement de l'employé en fonction du fuseau horaire, de la ville, de l'état ou du pays.
Parcours actif	Configuration permettant d'afficher les parcours des employés actifs, tels que l'intégration ou l'avancement professionnel.
Contact	Configuration permettant d'afficher les détails de contact de l'employé, tels que l'adresse e-mail et le téléphone professionnel.

Pour en savoir plus, accédez à **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Configuration de colonne d'équipe**.

Configurations par défaut des groupes de filtres

Vous pouvez utiliser un ensemble prédéfini de configurations de groupes de filtres après l'activation Manager Hub à partir de ServiceNow Store.

Configurations des groupes de filtres d'équipe

Nom	Description
Parcours	Configuration permettant de regrouper les parcours d'avancement professionnel et d'intégration des employés sous le filtre Parcours dans l'onglet Membres de l'équipe du menu Votre équipe dans Centre des employés.
Type d'employé	Configuration permettant de regrouper le type d'employé, le poste et le type d'emplacement sous le groupe de filtres Type d'employé dans l'onglet Membres de l'équipe du menu Votre équipe dans Centre des employés.
Emplacement	Configuration permettant de regrouper les villes sous le groupe de filtres Emplacement dans l'onglet Membres de l'équipe dans le menu Votre équipe dans Centre des employés.
Statut	Configuration permettant d'afficher le PTO des employés, le congé des employés ou les nouveaux employés sous le groupe de filtres d'état dans Manager Hub.

Pour en savoir plus, accédez à **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Configuration du filtre d'équipe**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurations par défaut des statistiques quotidiennes

Vous pouvez utiliser un ensemble prédéfini de configurations des statistiques quotidiennes après l'activation Manager Hub à partir de ServiceNow Store.

Configurations des statistiques quotidiennes de l'équipe

Nom	Description
Sur le parcours	Configuration permettant d'afficher le nombre total de parcours des employés actifs dans Manager Hub.
Intégration	Configuration permettant d'afficher le nombre total d'employés intégrés dans Manager Hub.
En PTO	Configuration permettant d'afficher le nombre total d'employés qui sont en PTO dans Manager Hub.
En congé	Configuration permettant d'afficher le nombre total d'employés qui sont en congés longs, tels que les congés parentaux dans Manager Hub.

Pour en savoir plus, accédez à **Tous** > **Manager Hub** > **Administration** > **Statistiques quotidiennes de l'équipe**.

Configurations par défaut des actions à faire

Vous pouvez utiliser un ensemble par défaut de configurations des actions à faire une fois que vous avez activé Employee Center Core. Ces configurations affichent les tâches et les demandes de gestion au format Manager Hub.

Les filtres des actions à faire sont un module dans l'Employee Center. Pour plus de détails sur la configuration des filtres, consultez Créer ou modifier un filtre des actions à faire

Filtre des actions à faire

Nom	Description
Approbations	Filtre permettant d'afficher les demandes qui nécessitent l'approbation d'un gestionnaire dans Manager Hub.
Les tâches de mon équipe	Filtre permettant d'afficher les tâches d'équipe à un gestionnaire dans Manager Hub.

Les conditions de filtre suivantes sont également disponibles : approbations RH, tâches RH, tâches RH pour UR, actions Journey Accelerator à faire, actions Journey Accelerator à faire : ad hoc, approbations des demandes, Tâche Universelle et approbations des demandes universelles.

Pour plus d'informations sur les filtres, accédez à **Centre des employés** > **Administration** > **Configuration des actions à faire** > **Filtres des tâches**.

Pour plus d'informations sur les conditions de filtre, accédez à **Centre des employés** > **Administration** > **Configuration des actions à faire** > **Conditions de filtre de configuration des tâches**.

Invites proactives par défaut pour Manager Hub

Les configurations de signal par défaut, les catégories de signal et une URL d'action peuvent être utilisées lors de l'activation et Invites proactivesde .Manager Hub

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur l'utilisation Invites proactivesde , reportez-vous à la Invites proactives documentation.

Configurations du signal

Pour en savoir plus sur la configuration des signaux dans les invites proactives, reportez-vous à la section Configurer Invites proactives.

Configurations du signal par défaut

Champ	Description
Manque d'engagement de l'apprentissage affecté	Configuration du signal par défaut pour afficher le widget **Soutenir les employés avec l'apprentissage** sur la page Manager Hub. Cette configuration n'est disponible que lorsque l'application Base de Learning est installée. Une tâche planifiée s'exécute toutes les deux semaines et identifie les utilisateurs en fonction des critères suivants. Ces utilisateurs sont affichés par le gestionnaire dans le widget **Soutenir les employés avec l'apprentissage** . • Le cours ou le parcours d'apprentissage a été affecté par le gestionnaire • date d'affectation est un mois ou plus dans le passé • cours d'apprentissage n'est pas à l'état Travail en cours ou Terminé
Temps écoulé depuis le changement de tâche	Configuration du signal par défaut pour afficher le widget **Aidez votre employé à développer sa carrière** dans la page Manager Hub. Cette configuration n'est disponible que lorsque le module d'extension Human Resources Scoped App : Core est installé. Une tâche planifiée s'exécute tous les six mois et identifie les utilisateurs en fonction de ce critère : 36 mois ou plus depuis la date de début du rôle de l'emploi actuel.
L'employé n'a pas pris de congés payés	Configuration du signal par défaut pour afficher le widget **Encourager l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée** sur la page Manager Hub. Cette configuration n'est disponible que lorsque le module d'extension Human Resources Scoped App : Core est installé. Une tâche planifiée s'exécute tous les trois mois et identifie les utilisateurs à l'aide de l'un des critères suivants : • le solde de congés est égal ou supérieur à 50 % du total disponible et correspond au 1er octobre ou à une date ultérieure de l'année civile en cours. • La dernière date à laquelle le congé a été pris remonte à 6 mois ou plus et le solde de congés est supérieur à zéro
Demandes de nouvelles embauches supérieures à la moyenne	Configuration du signal par défaut pour afficher le widget **Soutenir votre nouvel employé** sur la page Manager Hub. Cette configuration n'est disponible que lorsque le module d'extension Human Resources Scoped App : Core est installé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurations du signal par défaut (suite)

Champ	Description
	Une tâche planifiée s'exécute tous les 14 jours pour identifier les utilisateurs en fonction des critères suivants : • la date de début de l'employé est antérieure ou égale à 30 jours • l'employé a ouvert six demandes ou plus au cours des 14 derniers jours • les demandes sont soit un ticket RH (sauf un ticket d'événement de cycle de vie), soit l'élément de catalogue est une demande logicielle ou matérielle, soit une demande unique de haute priorité • les demandes ne sont pas fermées terminées

Catégories du signal

Les catégories de signaux sont les groupes logiques pour diviser les signaux. Les catégories de signal vous permettent d'extraire des invites spécifiques à une catégorie sur le widget d'invite.

Carrière, Service aux employés, Nouveaux employés, Aperçus de l'équipe et Bien-être sont les catégories de signaux par défaut disponibles pour Manager Hub. Pour plus d'informations sur ces catégories de signaux, reportez-vous à la section Configurer les catégories de signal dans Invites proactives.

Actions de signal

Les actions de signal permettent aux utilisateurs finaux qui reçoivent l'invite d'agir en conséquence. **Ouvrir une URL** est l'action de signal par défaut disponible pour Manager Hub.

Pour plus d'informations sur les actions de signalisation, reportez-vous à la section Configurer les actions de signal pour Invites proactives.

Invites proactives

Invites proactives Favorisez l'engagement contextuel et proactif des gestionnaires et des employés en intégrant des informations exploitables sous forme d'incitations dans leur flux de travail.

Stimuler l'engagement

Stimulez des expériences proactives pour favoriser la formation d'habitudes positives pour les gestionnaires et les employés grâce à des micro-actions continues à partir des canaux de messagerie. encourage par exemple Invites proactives les gestionnaires à adopter les parcours et d'autres ServiceNow fonctionnalités.

Stimuler la productivité

Définissez et donnez aux responsables les moyens de recevoir des informations en temps opportun et de prendre des mesures positives. Permettez aux employés de rester concentrés sur leurs tâches en les rencontrant dans leur workflow, par exemple, en publiant des aperçus et des actions sur le Manager Hub portail. Créez des rappels pour Employee

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Journey Management permettre aux employés de rester concentrés sur leur tâche en les invitant dans leur flux de travail.

Accessibilité

Mobilisez les gestionnaires et les employés grâce à des invites affichées sur les canaux les plus accessibles, tels que Microsoft Teams. Motivez les employés en envoyant des invites de la taille d'une bouchée dans leurs espaces de travail naturels, les rencontrant ainsi dans leur flux de travail.

Premiers pas

Explorer Informations détaillées sur les invites proactives	Configurer Configurer l'application pour commencer
Utiliser Savoir comment utiliser les invites proactives	Référence Obtenir des détails sur les jetons, les sources de données, les actions et les canaux dans les invites proactives

Explorer Invites proactives

Découvrez comment utiliser l'application Invites proactives dans votre organisation, en configurant le signal pour les invites, en générant les invites et en les affichant avec des actions sur les canaux sélectionnés.

Workflow Invites proactives

Une tâche planifiée déclenche le Invites proactives script qui évalue la configuration du signal. La configuration du signal se compose de deux parties :

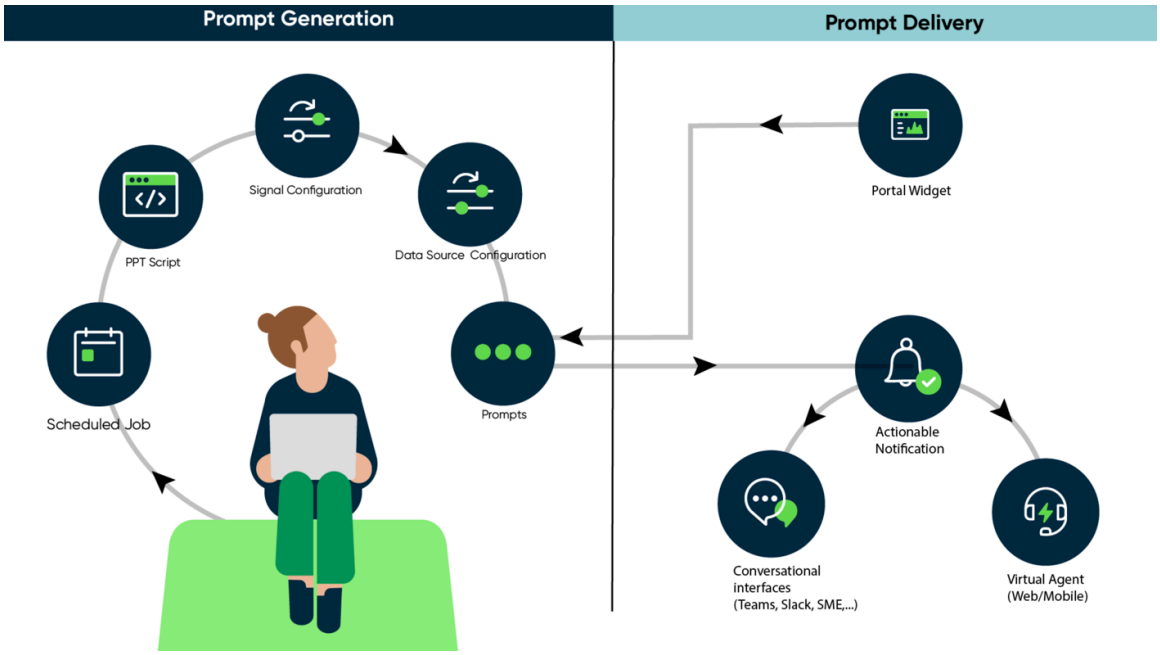
- Détails du signal, tels que à qui envoyer l'invite, sur quels canaux, quelles actions sont disponibles et modèles pour le message d'invite affiché à l'utilisateur.
- Source de données du signal qui contient des tables de données et des conditions.

Les invites sont ensuite générées et envoyées à des plateformes configurées telles que Portail de services, Microsoft Teams, Slackou Agent virtuel.

L'image suivante illustre ce Invites proactives workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Canaux dans Invites proactives

Les canaux sont le moyen par lequel les invites sont affichées à l'utilisateur final dans son flux de travail.

Le tableau suivant décrit les canaux disponibles dans Invites proactives.

Canaux	Description
Widget du portail	Les invites sont affichées par le biais d'un widget sur le Portail des employés. **Remarque :** Pour afficher les invites sur le portail, le widget Invite doit être ajouté à la page du portail. Pour plus d'informations sur la configuration des pages du portail, consultez Créer et modifier une page à l'aide de Service Portal Designer. Pour plus d'informations sur l'ajout de widgets à une page, voir Widgets de Service Portal.
Agent virtuel	Les invites peuvent également être transmises à différents canaux d'interface conversationnelle (CI) via Agent virtuel, par exemple, Microsoft Teams ou Slack.

Remarque :
Pour plus d'informations, consultez Configurer les canaux de livraison dans Invites proactives.

Configurer les données

Configurez les signaux, les sources de données, les canaux, les catégories, les actions et les calendriers pour afficher des invites aux gestionnaires et aux employés dans leur flux de travail. Pour plus d'informations, consultez Configurer Invites proactives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Invites proactives dans Manager Hub

Générez et affichez des micro-aperçus aux gestionnaires à l'aide Manager Hub de .Invites proactives Les aperçus contiennent des rappels sur les demandes de service, les parcours et les apprentissages de l'équipe, accompagnés d'actions pertinentes pour communiquer les informations aux employés. Pour plus d'informations, consultez Invites proactives pour les managers.

Installer Invites proactives

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Invites proactives (com.sn_pp).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Vous devez installer le module d'extension Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) avant d'installer le module d'extension Invites proactives pour commencer à utiliser l'application.

Modules d'extension et applications dépendants pour Invites proactives:

- Employee Center Pro (com.snc.employee_center_pro) : pour les actions de portail et les widgets.
- Intégrations Microsoft - Core (com.snc.ms_teams) - pour utiliser l'action Démarrer la messagerie instantanée.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Invites proactives (com.sn_pp).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Invites proactives

En tant qu'administrateur, installez l'application Invites proactives et configurez-la pour afficher des invites pertinentes pour les gestionnaires et les employés de votre organisation, permettant ainsi d'améliorer l'efficacité du workflow et d'accélérer les délais d'exécution.

Un signal est la configuration des invites indiquant quand les envoyer, quoi envoyer, à qui les envoyer, où les envoyer et les actions connexes pour les générer et les transmettre. Vous pouvez définir à qui envoyer le signal, à quelle fréquence et sur quels canaux. Invites proactives prend en charge tous les canaux Conversational Interface (CI) à l'exception du portail.

La configuration Invites proactives est un processus en plusieurs étapes :

- Création d'un signal. Un signal détermine quand envoyer l'invite, ce qu'il faut envoyer, à qui l'envoyer, où l'envoyer, ainsi que les actions connexes pour générer et livrer les invites.
- Création d'une source de données pour le signal. La source de données du signal apporte les informations les plus pertinentes pour les gestionnaires ou les employés.
- Configuration des canaux. Choisissez l'emplacement d'affichage des invites pour que les utilisateurs en profitent le plus.
- Configurer les actions. Déterminez les actions pour générer et livrer les invites.
- Configurer les calendriers. Choisissez la fréquence de traitement des données à partir de la source de données et générez des invites dans les canaux sélectionnés.

Créer un signal dans Invites proactives

Configurez les signaux pour déterminer quelles invites envoyer, à qui les envoyer, où et quand les envoyer, et pour les générer afin de les envoyer à l'utilisateur final.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_pp.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Invites proactives** > **Configurations du signal**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Entrez un nom pour la configuration du signal dans le champ **Nom** .
4. Saisissez une brève description du signal dans le champ **Description** .
5. Activez le signal en sélectionnant l'option **Actif** .
6. Sélectionnez une planification qui détermine la fréquence d'envoi de l'invite à l'utilisateur dans le champ **Planification** .
   Pour en savoir plus sur les calendriers, reportez-vous à Configurer les calendriers de signaux dans Invites proactives.
7. Sélectionnez la priorité pour déterminer l'ordre d'affichage des invites sur le widget d'invite dans le champ **Priorité** .
   Les valeurs disponibles sont Élevée, Faible ou Moyenne.
8. Sélectionnez l'ordre associé au signal dans le champ **Ordre** .
9. Sélectionnez la catégorie du signal, qui est utilisée pour extraire des invites spécifiques sur le widget d'invite dans le champ **Balises de catégorie** .
   Pour plus d'informations, consultez Configurer les catégories de signal dans Invites proactives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Sélectionnez le canal dans lequel les invites doivent être affichées et les actions associées au canal dans le champ **Canaux et actions** .
    Pour plus d'informations, consultez Configurer les canaux de livraison dans Invites proactives.
11. Sélectionnez l'utilisateur qui recevra l'invite, soit le responsable, soit un employé dans le champ **Utilisateur destinataire** .

    Remarque :
    - La valeur Employé est extraite du champ **Utilisateur** de la source de données spécifiée dans le champ **Source de données** .
    - Le responsable d'un employé est issu du champ **Gestionnaire** de la table Utilisateur [sys_user].

12. Dans l'onglet Source du signal, sélectionnez la méthode de source de données pour récupérer les données dans le champ **Source de données** .
    Pour plus d'informations, consultez Types de sources de données dans Invites proactives.
13. Dans l'onglet Modèle d'invite, créez un modèle qui s'affiche comme contenu de l'invite pour l'utilisateur final.

Champ	Description
En-tête d'invite	Choisissez un en-tête pour l'invite ou créez un nouvel en-tête. Pour en savoir plus sur l'ajout d'un nouvel en-tête, reportez-vous à la section Ajoutez un nouvel en-tête d'invite pour identifier l'invite.. L'en-tête est une icône et une étiquette affichées sur l'invite pour identifier le type d'invite sur le Portail des employés. Par exemple, vous pouvez avoir des en-têtes pour les compétences, l'apprentissage, les rôles, etc. **Remarque :** Si aucun en-tête n'est sélectionné, l'en-tête marqué par défaut est ajouté à l'invite et affiché.
Titre	Titre du message lorsque l'invite s'affiche pour l'utilisateur.
Affichage d'un seul enregistrement	Modèle du message à afficher à l'utilisateur lorsque l'invite est générée pour un seul enregistrement.
Affichage de plusieurs enregistrements	Modèle du message à afficher aux utilisateurs lorsque l'invite est générée pour plusieurs enregistrements. Pour plus d'informations sur les jetons, reportez-vous à Jetons dans Invites proactives.
URL	URL à laquelle l'utilisateur peut accéder dans l'option **Afficher les détails** de ou Effectuer une Portail des employés**action** pour Agent virtuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour plus d'informations, consultez Actions et groupes d'actions dans Invites proactives.

Vous avez créé un modèle qui est remis à l'utilisateur sous la forme d'un message à l'invite.

14. Sélectionnez **Envoyer**.
    Vous avez configuré un signal qui délivre le message d'invite à l'utilisateur dans la fréquence planifiée.

Ajoutez un nouvel en-tête d'invite pour identifier l'invite.

Ajoutez des en-têtes intuitifs aux invites affichées sur le Portail des employés pour permettre aux utilisateurs d'identifier facilement le type d'invite.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'en-tête par défaut prédéfini est Suggestion.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Invites proactives** > **Administration** > **Configurations du signal**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour la configuration du signal.
4. Dans le champ **Calendrier** , déterminez la fréquence d'envoi de l'invite à l'utilisateur.
5. Sélectionnez l'onglet **Modèle d'invite** .
6. Sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ) en regard du champ **En-tête d'invite** .
7. Sur la page Configurations de l'en-tête d'invite, sélectionnez **Nouveau**.
8. Dans le champ **Étiquette** , saisissez un nom pour décrire l'en-tête.
9. Sélectionnez **Actif** pour activer le nouvel en-tête.
10. **Facultatif :** Ajoutez une icône pour accompagner l'en-tête.
    a. Dans le champ **Icône** , sélectionnez le lien **Cliquer pour ajouter** .
    b. Sélectionnez **Choisir un fichier** pour sélectionner une image à partir de votre disque local.
    Les types de fichiers pris en charge sont .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico et .svg.
    c. Sélectionnez **OK**.
11. **Facultatif :** Sélectionnez le champ **Est par défaut** pour marquer l'en-tête comme en-tête par défaut.
    Cet en-tête est sélectionné si aucune valeur n'est fournie dans le champ **En-tête d'invite** .

    Si un en-tête par défaut a déjà été sélectionné, un message d'erreur s'affiche. Vous devez effacer cette sélection avant de pouvoir définir cet en-tête comme en-tête par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

(Optional) Si vous ne voyez pas le champ **Est par défaut** , vous pouvez l'ajouter à la mise en page.

12. Sélectionnez **Envoyer**.
13. **Facultatif :** Ajoutez d'autres en-têtes en répétant les étapes 4 à 10.

Résultats
Le nouvel en-tête ajouté est sélectionné dans le champ **En-tête d'invite** .

Créer une source de données pour un signal dans Invites proactives

Spécifiez où et comment obtenir les données que vous souhaitez utiliser pour envoyer des informations aux utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pp.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Invites proactives** > **Sources de données du signal**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Source de données du signal.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le formulaire Source de données de signal.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer les canaux de livraison dans Invites proactives

Configurez un canal pour afficher les invites aux utilisateurs finaux dans leur workflow.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pp.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Invites proactives** > **Configurations du canal du signal**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Configuration du canal du signal

Champs	Description
Nom	Nom de la configuration du canal du signal.
Application	Le périmètre dans lequel l'application est créée.
Portail	Option permettant de sélectionner Portail des employés comme canal d'affichage des invites.
Groupe d'actions du portail	Groupe d'actions applicable aux invites affichées sur le portail. Les groupes d'actions incluent certaines actions fréquemment utilisées pour un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	accès rapide à l'utilisateur final. Pour plus d'informations, consultez Groupes d'actions.
Agent virtuel	Option permettant de sélectionner Agent virtuel comme canal d'affichage des invites.
Actions de Virtual Agent	Les actions de Virtual Agent de la table Action du signal [[sn_pp_signal_action] pouvant être effectuées par l'utilisateur final. Pour plus d'informations, consultez Configurer les actions de signal pour Invites proactives. **Remarque :** Un maximum de trois Agent virtuel actions ne peut être sélectionné que pour chaque enregistrement de configuration de canal.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les catégories de signal dans Invites proactives

Créez et configurez des catégories pour permettre une recherche efficace des invites regroupées dans les mêmes catégories.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_pp.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les catégories de signaux sont les groupes logiques utilisés pour étiqueter et diviser les signaux. Les catégories vous permettent également d'extraire des invites spécifiques à une catégorie sur le widget d'invite.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Invites proactives** > **Catégories du signal**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Catégories de signal

Champs	Description
Nom	Nom de la catégorie de signal.
Description	Brève description de la catégorie de signal.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement de la catégorie de signal.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer les actions de signal pour Invites proactives

Définissez des actions de signal pour permettre aux utilisateurs finaux qui reçoivent une invite d'agir en Agent virtuel conséquence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Remarque :
Les actions de signal sont utilisées pour Agent virtuel. Portail des employés utilise le groupe d'actions pour les actions.

Rôle requis : sn_pp.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Invites proactives** > **Actions de signal**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Actions de signal

Champs	Description
Nom	Nom de l'action de signal.
Rubrique VA	Rubrique pertinente Agent virtuel pour l'action du signal.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement de l'action de signal.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer les calendriers de signaux dans Invites proactives

Calendrier qui détermine quand exécuter la configuration du signal pour générer des invites qui invitent l'utilisateur à agir.

Avant de commencer

La planification des signaux est l'action de déclenchement dans le workflow de l'invite qui évalue la configuration et génère des invites qui sont ensuite transmises aux utilisateurs.

Rôle requis : sn_pp.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Invites proactives** > **Calendriers des signaux**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Calendrier des signaux

Champ	Description
Nom	Nom de la tâche de planification du signal.
Actif	Option pour activer la tâche de planification du signal.
Conditionnel	Option permettant d'exécuter la tâche planifiée en fonction de certaines conditions dans le script associé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Condition	Script conditionnel qui détermine si une tâche planifiée doit s'exécuter. La dernière expression du script doit être évaluée à une valeur booléenne (vrai ou faux). **Remarque :** Ce champ n'est affiché que lorsque l'option **Conditionnel** est sélectionnée.
Exécution	Type de calendrier selon lequel exécuter la tâche. Les options disponibles sont les suivantes : ○ Quotidien ○ Hebdomadaire ○ Tous les mois ○ Périodiquement ○ Une fois ○ Sur demande ○ Calendrier d'entreprise : début de l'entrée ○ Calendrier d'entreprise : fin de l'entrée
Fuseau horaire	Fuseau horaire de la tâche de planification du signal. L'option Utiliser le fuseau horaire du système entraîne l'exécution de la tâche dans le fuseau horaire de l'instance qui exécute la tâche. Si aucun fuseau horaire n'est sélectionné, la tâche s'exécute dans le fuseau horaire de l'utilisateur qui a entré l'heure.
Heure	Heure à laquelle le calendrier doit être exécuté au format d'horloge 24 heures. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que lorsque la valeur du champ **Exécuter** est Quotidien, Hebdomadaire ou Mensuel.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Ajouter et configurer le widget d'invite

Ajoutez et configurez le widget d'invite pour accéder Invites proactives à partir d'un portail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Portail de services* > **Pages**.
2. Recherchez et sélectionnez une page pour ajouter le widget d'invite.
   Vous pouvez également créer une nouvelle page, puis ajouter le widget. Pour plus d'informations, consultez Créer et modifier une page à l'aide des widgets Service Portal Designer et Service Portal .
3. Sélectionnez le lien connexe **Ouvrir dans Designer** .
   Le concepteur de portail de services s'affiche.
4. Dans l'onglet Widgets, recherchez des invites et faites glisser le widget d'invites vers la zone Modifier.
5. Sélectionnez l'icône de modification dans le coin supérieur droit du widget.
6. Modifiez le formulaire.

Champs du conteneur d'invite

Champ	Description
Catégories d'invite	Catégories à extraire et ajouter des invites spécifiques à une catégorie sur le widget d'invite. Pour plus d'informations sur les catégories de signaux, reportez-vous à la section Configurer les catégories de signal dans Invites proactives.
Profil	Profil pour filtrer et afficher les invites sur le widget. Les options sont Gestionnaire ou Employé.
Titre	Titre à afficher sur le widget.
Afficher le menu	Affiche le menu Gérer les préférences sur le widget qui vous permet d'activer ou de désactiver l'affichage des invites individuellement.
Nombre maximal d'invites	Le nombre maximal d'invites affichées sur le widget.
Invites par ligne	Le nombre d'invites affichées simultanément sur le widget. Vous pouvez accéder à l'ensemble d'invites suivant à l'aide d'un curseur sur le widget.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Utiliser Invites proactives

Vous pouvez utiliser Invites proactives l'application pour envoyer des informations informatives et exploitables aux gestionnaires et aux employés en les tenant informés et en les encourageant à agir immédiatement.

Après une configuration réussie du signal dans Invites proactives, les invites sont générées en fonction de la planification de la configuration.

Pour afficher la liste des invites, accédez à **Tous** > **Invites proactives** > **Invites**. Les détails suivants s'affichent pour chaque invite : nom du récepteur, nom du signal, état, modèle d'invite, jetons et date de création. Pour plus de détails, tels que la **table Action** connexe et les champs **Action effectuée** , sélectionnez l'icône Afficher les détails du contenu ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les invites sont supprimées automatiquement après 180 jours de création à l'aide de la fonction de vidage automatique.

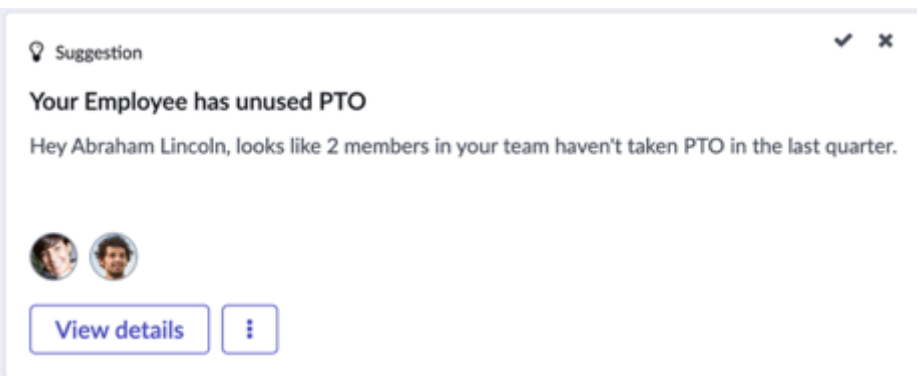
Invites dans les canaux de livraison

Les invites sont transmises aux utilisateurs finaux par le biais de différents canaux tels que Portail des employés, Agent virtuelou Microsoft Teams.

Les notifications des invites et l'apparence de l'invite sont différentes selon les canaux.

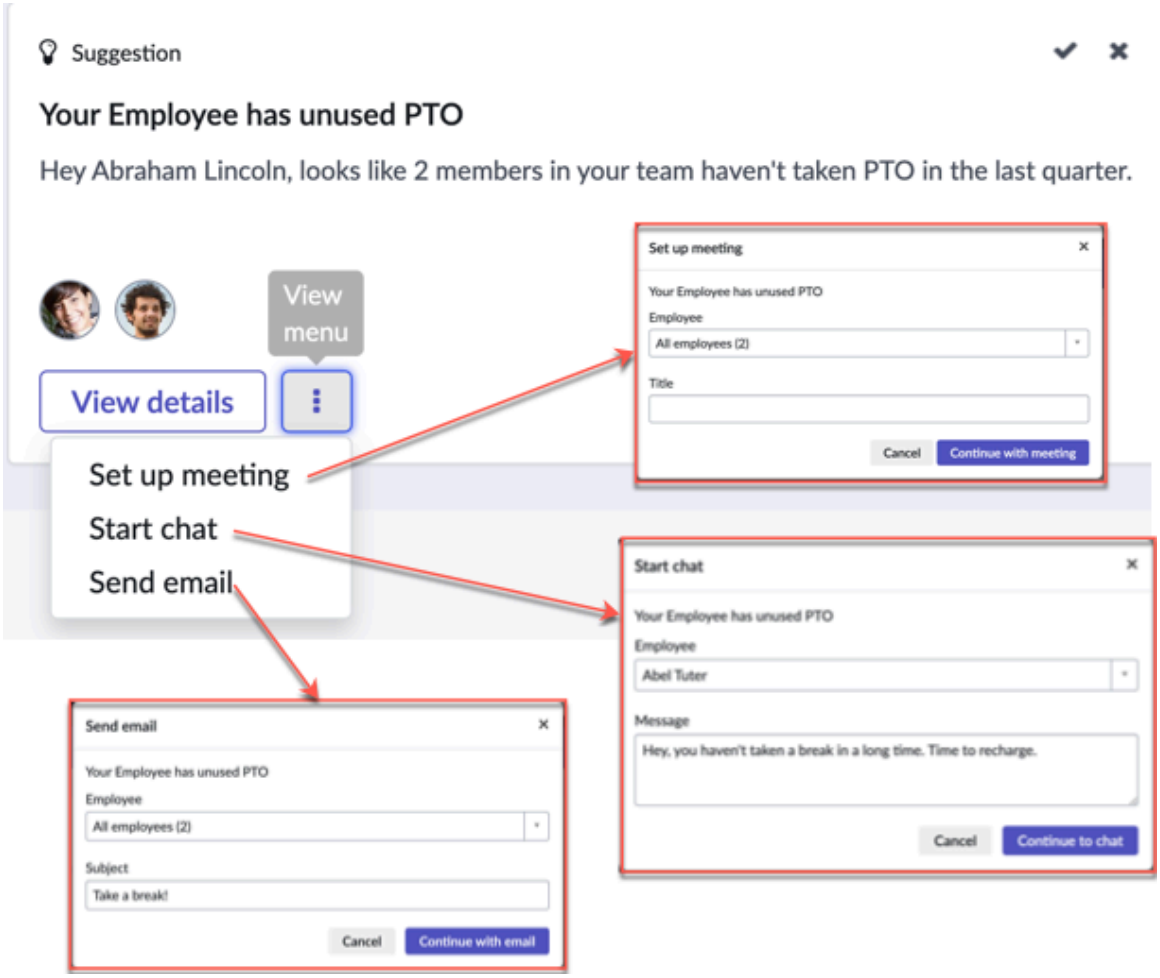
- Widget d'invite : sur n'importe quel portail, les invites sont affichées via un widget. Le widget d'invite est disponible par défaut, mais doit être ajouté au portail. Pour plus d'informations, consultez Ajouter et configurer le widget d'invite.

  L'image suivante montre un exemple de widget d'invite sur le Portail des employés. Le bouton **Afficher les détails** fournit plus de détails sur l'invite. Les détails affichés dépendent du type de source de données, de l'utilisateur récepteur et du modèle (affichage d'un seul ou plusieurs enregistrements) sélectionné. Pour plus d'informations, consultez Créer un signal dans Invites proactives. Pour plus d'informations sur les actions sur le widget, reportez-vous à Actions et groupes d'actions dans Invites proactives.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



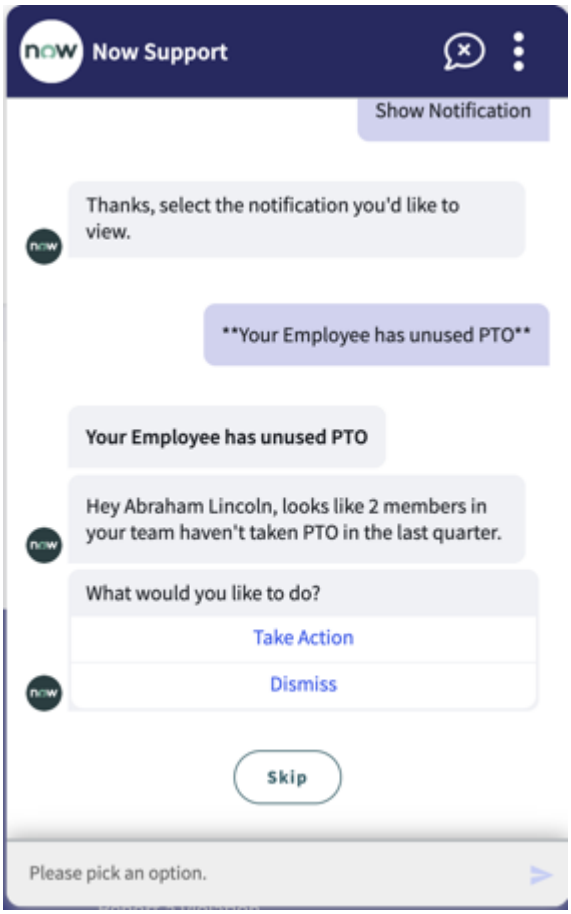
Remarque :
Les invites générées sont transmises au widget uniquement lorsque l'utilisateur ouvre le portail.

- Agent virtuel - Une notification s'affiche sur l'icône de chat Agent virtuel pour indiquer qu'il y a un message d'invite. La sélection du bouton **Ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée** démarre la messagerie instantanée en affichant le message d'invite et les options permettant d'effectuer d'autres actions.

  L'image suivante montre un exemple de notification d'invite dans Agent virtuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

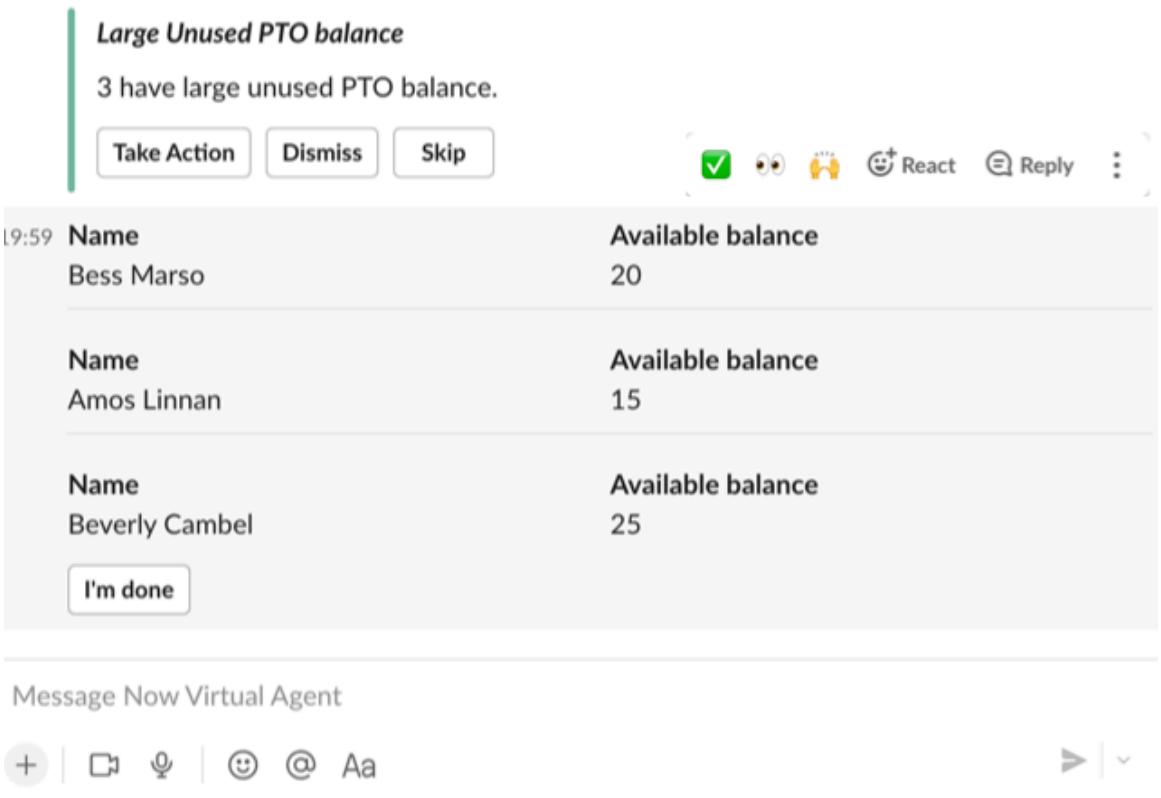


- Microsoft Teams - Comme pour le Agent virtuel chat, une notification s'affiche dans le volet de chat. La sélection du Agent virtuel Now contact lance la conversation de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’image suivante montre un exemple de notification d’invite dans Microsoft Teams.



Se désabonner d’une invite dans Portail des employés

Choisissez de ne pas recevoir une invite spécifique en vous désinscrivant du signal affiché dans Portail des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

- Assurez-vous que Manager Hub et Employee Growth and Development installé pour accéder à ces onglets dans le Portail des employésfichier .
- Pour accéder aux invites sur n’importe quelle autre page du portail dans , vous Portail des employésdevez ajouter le widget Invite. Pour plus d’informations sur la configuration des pages du portail, consultez Créer et modifier une page à l’aide de Service Portal Designer . Pour plus d’informations sur l’ajout de widgets à une page, voir Widgets de Service Portal .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Dans Centre des employés, accédez au concentrateur approprié selon que vous êtes un responsable ou un employé.
   - Si vous êtes un responsable, accédez à **Votre équipe** > **Manager Hub**.
   - Si vous êtes un employé, accédez à **Votre carrière** > **Centre de carrière**.
3. Sur le widget d’invite, affichez une liste de tous les signaux en sélectionnant l’icône Gérer les préférences ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Tous les signaux pour lesquels il existe une invite dans la table des invites sont répertoriés, quel que soit leur état.

4. Sélectionnez **Désactivé** pour le signal que vous souhaitez désactiver.

Remarque :
Si vous décidez de recevoir à nouveau l'invite, sélectionnez **Activé**.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Vous ne recevrez pas d'invites du signal sélectionné. Les invites de désabonnement passent à l'état Rejeter.

Se désabonner d'une invite dans Agent virtuel

Choisissez de ne pas recevoir une invite spécifique en vous désinscrivant du signal affiché dans Agent virtuel.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez l'icône de messagerie instantanée ( ) pour lancer le Agent virtuelfichier .
3. Type Afficher les notifications.
   Toutes vos notifications sont affichées.
4. Sélectionnez le signal que vous souhaitez désactiver.
5. Sélectionnez l'option **Ignorer** pour vous retirer du signal.
6. Dans l'ensemble d'actions suivant, sélectionnez **Se désabonner** pour vous désabonner du signal.

Remarque :
L'action **Non pertinent pour moi** ignore l'invite actuelle et non l'ensemble du signal.

7. Sélectionnez **Oui** pour confirmer votre choix.

Résultats
Vous ne recevrez pas d'invites du signal sélectionné. Les invites de désabonnement passent à l'état Rejeter.

Tableau de bord de Invites proactives

Utilisez le Invites proactives tableau de bord pour afficher l'analyse de l'utilisation et les mesures clés des invites qui sont générées pour fournir des informations exploitables dans le flux de travail.

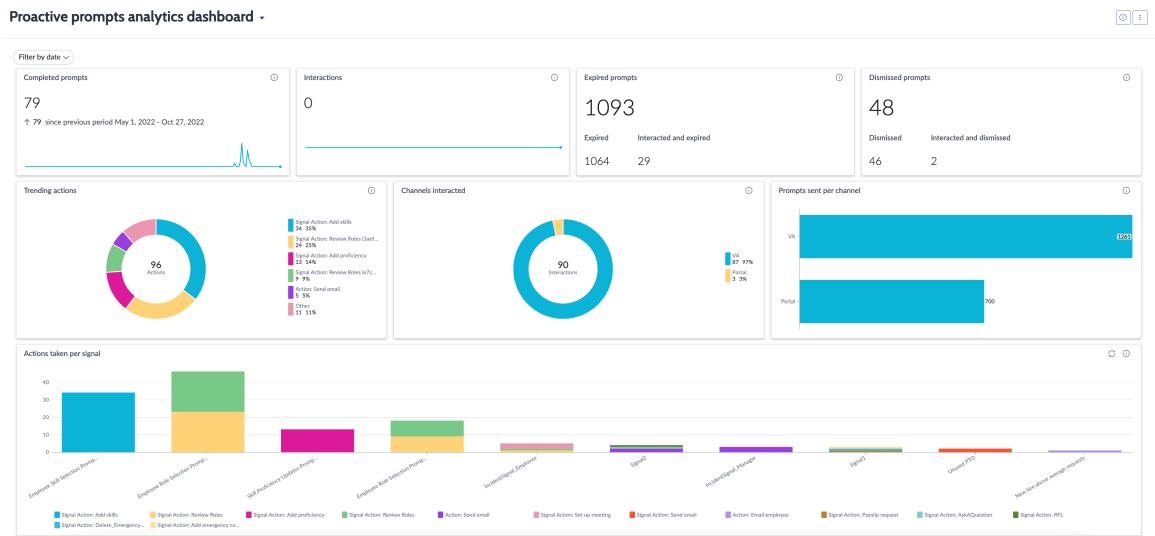
Pour accéder au tableau de bord, accédez à **Tous** > **Invites proactives** > **Administration** > **Tableau de bord d'analyse de l'utilisation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs finaux et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Visionneuse de tableau de bord : dispose d'une visibilité sur le tableau de bord avec diverses mesures d'invite pour la période sélectionnée.	sn_pp.dashboard_viewer



Rapports et indicateurs

Titre	Type	Description
Invites terminées	Score unique	Nombre d'invites marquées comme Terminées par Invites proactives les utilisateurs.
Interactions	Score unique	Nombre d'interactions (clics d'action) effectuées à la suite des invites.
Invites expirées	Score unique	Nombre d'invites qui ont expiré après le délai d'expiration. Le nombre est ensuite divisé en invites expirées, qui ont expiré sans interaction de la part de l'utilisateur, et invites interagies et expirées, qui ont impliqué une interaction de l'utilisateur à un moment donné, mais qui ont expiré plus tard.
Invites rejetées	Score unique	Nombre d'invites vues et rejetées par les utilisateurs. Ce nombre est divisé en deux catégories : invites rejetées, avec lesquelles il n'y a pas eu d'interaction, et invites interagies et rejetées, qui impliquaient une interaction de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
		l'utilisateur, mais qui ont ensuite été rejetées.
Actions de tendance	Anneau	Actions préférées par les utilisateurs qui interagissent avec les invites.
Canaux interagis	Anneau	Canaux dans lesquels les utilisateurs interagissent avec les invites.
Invites envoyées par canal	Barre horizontale	Nombre d'invites générées pour chaque canal.
Actions effectuées par signal	Colonne empilée	Diverses actions effectuées par les utilisateurs en fonction d'une invite de signal.

Pour afficher une vue détaillée et une analyse approfondie du widget, cliquez dessus.

Utilisez l'option **Filtrer par date** pour sélectionner une période et afficher l'analyse de la période donnée.

Référence pour Invites proactives

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les rôles d'utilisateur, les tables et les configurations par défaut dans Invites proactives.

Composants installés avec Invites proactives

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application Invites proactives, notamment les tables et les rôles d'utilisateur.

Invites proactives rôles

Nom du rôle	Opérations	Contient des rôles
sn_pp.admin	Peut créer et gérer toutes les configurations et fonctionnalités Invites proactives . Accès CRUD (créer, lire, mettre à jour et supprimer) à toutes les tables.	• sn_pp.lecteur • sn_pp.rédacteur
sn_pp.lecteur	Accès en lecture sur les tables Invite [sn_pp_prompt], Utilisateurs d'invite [sn_pp_prompt_users] et Détails de l'invite [sn_pp_prompt_details].	
sn_pp.rédacteur	Peut afficher, modifier ou créer des invites. Accès en écriture sur les tables Invite [sn_pp_prompt], Utilisateurs d'invite [sn_pp_prompt_users] et Détails de l'invite [sn_pp_prompt_details].	sn_pp.lecteur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez affecter ces rôles aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés de l'application.

- Pour affecter un rôle à un autre rôle, consultez Ajouter un rôle à un rôle existant .
- Pour affecter un rôle à un groupe, reportez-vous à la section Affecter un rôle à un groupe .
- Pour affecter un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Tables installées

Table	Description
Configuration du signal [sn_pp_signal_config]	Stocke les données de configuration du signal telles que l'utilisateur récepteur, la fréquence d'envoi des invites, le titre, le modèle d'invite, la catégorie, la priorité, les canaux et les actions.
Signal automatique [sn_pp_auto_signal]	Stocke les planifications pour l'exécution du signal.
Configuration du canal du signal [sn_pp_signal_channel_config]	Stocke la configuration des canaux d'un signal, tels que les canaux sur lesquels cette invite de signal doit être envoyée et les actions pour chaque canal.
Actions de signal [sn_pp_signal_action]	Stocke les Agent virtuel actions que l'utilisateur peut effectuer lorsqu'il reçoit l'invite.
Source de données du signal [sn_pp_signal_data_source]	Stocke la définition de table source et la logique d'extraction de données à partir de conditions simples ou avec des agrégations ou des scripts ou indicateurs Analyse des performances avancés. Inclut également un seuil par rapport auquel évaluer les données.
Configuration de l'utilisateur du signal [sn_pp_signal_user_config]	Stocke les critères supplémentaires appliqués aux utilisateurs éligibles à l'invite.
Catégorie du signal [sn_pp_signal_category]	Stocke la catégorie de signal utilisée pour identifier le type d'invite.
Invites [sn_pp_prompt]	Stocke toutes les invites générées par un signal.
Détails de l'invite [sn_pp_prompt_details]	Stocke les informations sur les employés qualifiées pour l'invite ou le signal lorsque l'utilisateur destinataire est le gestionnaire.
Inviter des utilisateurs [sn_pp_prompt_users]	Stocke les informations de niveau enregistrement qualifiées pour l'invite lorsque le champ **Collecter les enregistrements** est sélectionné.

Jetons dans Invites proactives

Les espaces réservés aux jetons indiquent les données qui seront remplacées pendant l'exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lors de la création d'un signal, le message affiché à l'utilisateur est écrit dans les champs Affichage d'un seul enregistrement et Affichage de plusieurs enregistrements. Utilisez des jetons dans ces messages pour indiquer les données qui seront remplacées dynamiquement pendant l'exécution. Par exemple, le message « Hey ${receiving_user}, on dirait que ${user_count} membres de votre équipe n'ont pas pris de PTO au cours du dernier trimestre » s'affichera comme suit : « Hey Abel Tuter, il semblerait que 2 membres de votre équipe n'ont pas pris de PTO au cours du dernier trimestre ».

Types de jetons

- receiving_user : nom du destinataire de l'invite.
- user_name : nom de l'employé.

Remarque :
Si le destinataire est le responsable et qu'un seul employé sous ce responsable est admissible au signal, utilisez le nom de l'employé directement avec ce jeton.

- user_count : nombre d'employés placés sous l'autorité du responsable et éligibles pour le signal.
- item_count : nombre d'enregistrements appartenant à l'employé qui a qualifié le signal.
- élément : si un seul enregistrement appartient à l'employé qui qualifie le signal, la valeur du champ Affichage de la source de données est stockée dans ce jeton.
- score : score utilisé dans l'évaluation du seuil.

Remarque :
* indique que les jetons ne peuvent être utilisés que lorsque le champ **Collecter les enregistrements** est sélectionné.

Jetons pour les modèles d'invite

Type de source de données	Profil	Jetons (enregistrement unique)	Jetons (plusieurs enregistrements)
Simple	Responsable	Néant	receiving_user, user_count
Agréger en tant que nombre	Responsable	receiving_user item_count user_name	receiving_user, user_count
Agréger comme aucun	Responsable	receiving_user item_count user_name	receiving_user, user_count
Script	Responsable	receiving_user item_count*, user_name	receiving_user, user_count
Indicateur Performance Analytics	Responsable	receiving_user,score, item_count*,user_name	receiving_user, user_count
Simple	Employé		
Agréger en tant que nombre	Employé	receiving_user, score, élément*	receiving_user, item_count
Agréger comme aucun	Employé	receiving_user, score, élément*	receiving_user, item_count

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Jetons pour les modèles d'invite (suite)

Type de source de données	Profil	Jetons (enregistrement unique)	Jetons (plusieurs enregistrements)
Script	Employé	receiving_user, score, élément*	receiving_user, item_count*
Indicateur Performance Analytics	Employé	receiving_user, score, élément*	receiving_user, item_count*

Types de sources de données dans Invites proactives

Les sources de données sont les différents types de méthodes de récupération de données des tables de données dans Invites proactives.

Type de source de données	Description
Simple	Récupère les données d'une table de données unique. Par exemple, ce type de table peut être utilisé pour indiquer au responsable que l'employé n'a pas changé le rôle actuel, ou pour indiquer à l'employé un solde élevé de congés payés inutilisés. **Remarque :** Utilisez le type de source de données Simple lorsque vous êtes sûr que la sortie de la source de données renvoie un enregistrement par utilisateur sélectionné dans le champ **Utilisateur** . Dans le cas contraire, le cadre de travail considère uniquement le premier enregistrement et ignore les enregistrements restants. Pour plusieurs enregistrements, choisissez la source de données agrégées.
Agrégat	Permet d'utiliser des fonctions d'agrégation sur la source de données, par exemple, Nombre. Par exemple, ce type de table peut être utilisé pour indiquer aux responsables un grand nombre de demandes émanant de nouveaux employés, ou indiquer à l'employé le nombre de tâches en retard. **Remarque :** • Si la valeur Agrégat est aucune, l'administrateur doit sélectionner un champ de score dans la table à utiliser dans l'évaluation du seuil. • L'agrégation (nombre) est regroupée par le champ **Utilisateur** .
Script	Pour les conditions complexes, utilisez cette source de données pour écrire du code et récupérer des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de source de données	Description
	données. Par exemple, ce type de table peut être utilisé pour indiquer au gestionnaire un grand nombre de commentaires sur un ticket. Le script doit renvoyer une liste d'objets séparés par des virgules avec les paires clé-valeur suivantes : • Utilisateur : sys_id de l'enregistrement sys_user. • score : chaîne de score numérique si l'option Collecter les enregistrements est cochée. • record : sys_id de l'enregistrement correspondant dans la sourceTable. • sourceTable : table à partir de laquelle les scores sont obtenus. • displayValue : nom affiché dans Afficher les détails. • displayLabel : nom de l'étiquette qui représente la displayValue.
Indicateur Performance Analytics	Utilise les données collectées par la Analyse des performances tâche pour l'indicateur et la répartition sélectionnés. Par exemple, ce type de table peut être utilisé pour indiquer au gestionnaire le nombre d'incidents ouverts. **Remarque :** La Analyse des performances tâche doit être exécutée pour traiter les données. Pour plus d'informations, consultez Activer les tâches Performance Analytics.

Actions et groupes d'actions dans Invites proactives

Les actions donnent à l'utilisateur la possibilité d'agir sur l'invite.

Les types d'actions disponibles diffèrent en fonction du canal. Sauf indication contraire, les actions de la table suivante sont disponibles pour Portail des employés et Agent virtuel.

Action	Description
Afficher les détails	Permet à l'utilisateur d'afficher plus de détails sur l'invite, y compris toute URL fournie dans la configuration du signal. Les utilisateurs peuvent également accéder aux liens directement vers les éléments/tâches/enregistrements en fonction de l'URL configurée dans la source de données du script. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer un signal dans Invites proactives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Description
	Remarque : • L'affichage des liens vers les éléments/tâches/enregistrements fonctionne uniquement avec la source de données Script. • Les détails affichés sont influencés par la sélection dans le champ Collecter les enregistrements. • Cette action n'est disponible que pour le Portail des employés. Dans Agent virtuel, les détails sont affichés par défaut.
Envoyer un e-mail	L'utilisateur peut envoyer un e-mail directement à partir de l'invite. Cette action dirige l'utilisateur directement vers la fenêtre de rédaction, en fonction du client de messagerie par défaut configuré dans votre organisation. Les utilisateurs peuvent choisir d'envoyer l'e-mail à un utilisateur ou à tous les utilisateurs en même temps. **Remarque :** Seuls les utilisateurs actifs dont l'e-mail est configuré dans la table Utilisateur [sys_user] peuvent être sélectionnés pour envoyer l'e-mail.
Configurer la réunion	L'utilisateur peut planifier une réunion via le client de messagerie par défaut tel qu'Outlook ou Gmail, en fonction de la configuration de votre organisation. **Remarque :** • Cette action a un paramètre `mailClient` d'action configurable de type chaîne. Par défaut, le client de messagerie est Outlook. Vous pouvez le remplacer par Gmail. • Seuls les utilisateurs actifs dont l'e-mail est configuré dans la table Utilisateur [sys_user] peuvent être sélectionnés pour organiser une réunion. • Ce paramètre ne s'applique qu'aux Portail des employés actions.
Lancer la messagerie instantanée	L'utilisateur peut s'entretenir avec la partie prenante en tête-à-tête via Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Description
	Remarque : • L'action Démarrer la messagerie instantanée nécessite l'installation du module d'extension com.snc.ms_teams. • Seuls les utilisateurs actifs dont l'e-mail est configuré dans la table Utilisateur [sys_user] peuvent être sélectionnés pour démarrer une conversation de messagerie instantanée.

Remarque :
Le paramètre d'action configurable **selectindividual** sous Actions dans le cadre de travail des actions de l'Employee Center détermine si vous pouvez sélectionner tous les employés ou un employé en particulier pour les actions Envoyer un e-mail, Configurer une réunion et Démarrer la messagerie instantanée. La valeur par défaut est false. Ce paramètre ne s'applique qu'aux actions dans Portail des employés.

Groupes d'actions

Les groupes d'actions sont une collection d'actions fréquemment utilisées dans un cadre de travail pour un accès rapide. Les groupes d'actions ne sont utilisés que dans Portail des employés. Pour Invites proactives, les groupes d'actions disponibles sont les suivants :

- Groupe d'actions de messagerie instantanée
- Groupe d'actions d'e-mail

Pour plus d'informations, consultez Groupe d'actions.

Formulaire Source de données du signal

Formulaire permettant de créer une source de données pour le signal.

Champs	Description
Nom	Nom de la source de données du signal.
Description	Brève description de la source de données du signal.
Type	Type de source de données que vous souhaitez créer. Les valeurs possibles sont les suivantes : • Simple • Agrégée • Scripté • Indicateur (indicateur Performance Analytics) • Flux secondaire Pour plus d'informations, consultez Types de sources de données dans Invites proactives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Script	Script permettant de récupérer la source de données. Suivez l'exemple de script fourni dans le champ pour une exécution correcte du script. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que lorsque l'option Scripté est sélectionnée dans le champ **Type** .
Flux secondaire	Tout flux secondaire publié créé en utilisant cette source Concepteur de flux de données.
Indicateur	Le type de mesure des performances pour le type de source de données Indicateur. **Remarque :** Seuls les indicateurs automatisés publiés sur le centre d'analyse sont pris en charge.
Répartition	Champ permettant de regrouper ou de filtrer les scores des indicateurs par un attribut qualitatif tel que la priorité, la catégorie ou le groupe d'affectation. **Remarque :** Seules les répartitions dont le champ de source de répartition est disponible dans la table Utilisateur [sys_user] peuvent être sélectionnées.
Table	Table utilisée comme source pour obtenir les données.
Condition	Critères devant être respectés pour récupérer les données de la table. Par exemple, la condition **[Solde disponible][Supérieur à][10]** récupérerait un solde de congés payés inutilisé de plus de 10 jours.
Champ d'utilisateur	Champ de la table de données utilisé pour regrouper les enregistrements de sources de données.
S'applique à	La configuration utilisateur pour filtrer les données dans le champ **Utilisateur** .
Collecter les enregistrements	Option permettant d'obtenir les détails de l'enregistrement lors de la remise du message d'invite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	Remarque : • Si Indicateur est sélectionné comme type de source de données, l'option **Collecter les enregistrements** doit également être définie sur true sur l'enregistrement d'indicateur sélectionné. • La sélection de cette option stocke la valeur du champ d'affichage dans la table Détails de l'invite [sn_pp_prompt_details]. • La sélection de cette option influe sur l'action Afficher les détails. • Si le champ **Inclure zéro enregistrement** est sélectionné, l'option **Collecter les enregistrements** ne peut pas être utilisée.
Champ d'affichage	Un champ de la table source qui s'affiche dans l'action Afficher les détails et dans le message d'invite pour représenter un enregistrement de la table. Par exemple, dans la table Ticket RH [sn_hr_core_case], un ticket RH peut être représenté par un numéro de ticket, une brève description ou tout autre champ de la table. **Remarque :** • Ce champ n'est affiché que lorsque le champ **Collecter les enregistrements** est sélectionné. • Le jeton d'élément contient la valeur de ce champ.
Condition de seuil	
Agrégat	Type d'agrégat. Ce champ n'est disponible que lorsque la source de données sélectionnée est Agrégat.
Condition	Condition pour la valeur de seuil. Les valeurs possibles sont les suivantes : • Inférieur à • Inférieur ou égal à • Est • Supérieur ou égal à • Supérieur à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Valeur	Une valeur pour la condition fournie dans le champ **Condition** . Par exemple, pour trouver le nombre de plus de cinq tâches en retard, le nombre de **valeur** serait 5 et la condition complète serait **[Tâches en retard][Supérieur à][5].**
Champ de score	Champ utilisé pour l'évaluation des scores. **Remarque :** Ce champ n'est disponible que lorsque le type de source de données sélectionné est Agrégé et que la valeur du champ **Agrégat** est Aucun. Seuls les champs ayant des valeurs numériques peuvent être sélectionnés.
Utiliser le centile	Option pour utiliser une comparaison relative au lieu d'une comparaison statique par rapport à un nombre fixe.
Valeur de centile	Valeur de centile de la condition de seuil. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Utiliser le centile** est sélectionné. Les valeurs possibles sont les suivantes : • Valeurs hors norme inférieures • Centile 25 • Médiane • Centile 75 • Valeurs hors norme supérieures
Inclure les enregistrements nuls	Option permettant d'inclure les utilisateurs sans enregistrement dans la table. Par exemple, sélectionnez cette option pour envoyer une invite aux employés qui n'ont pas de solde de congés payés. **Remarque :** Pour limiter les utilisateurs avec zéro enregistrement, sélectionnez une configuration utilisateur dans le champ **S'applique à** . Par exemple, vous pouvez envoyer des invites aux employés du département RH qui n'ont aucun enregistrement dans la table sélectionnée.

Formulaire de configuration du signal

Formulaire pour créer un signal dans Invites proactives.

Champs	Description
Nom	Nom de la configuration du signal.
Description	Brève description de la configuration du signal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Actif	Option permettant d’activer la configuration du signal.
Programmation	Détermine la fréquence d’envoi de l’invite à l’utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Configurer les calendriers de signaux dans Invites proactives.
Priorité	Détermine l’ordre d’affichage des invites sur le widget d’invite. Les valeurs disponibles sont Élevée, Faible ou Moyenne.
Commande	Stocke l’ordre associé au signal.
Balises de catégorie	Catégorie du signal, qui est utilisée pour extraire des invites spécifiques sur le widget d’invite. Pour plus d'informations, consultez Configurer les catégories de signal dans Invites proactives.
Canaux et actions	Le canal dans lequel les invites doivent être affichées et les actions associées au canal. Pour plus d'informations, consultez Configurer les canaux de livraison dans Invites proactives.
Utilisateur destinataire	L’utilisateur qui doit recevoir l’invite, c’est-à-dire le gestionnaire ou un employé. **Remarque :** • La valeur Employé est extraite du champ **Utilisateur** de la source de données spécifiée dans le champ **Source de données** . • Le responsable d’un employé est issu du champ **Gestionnaire** de la table Utilisateur [sys_user].
Source du signal	
Source de données	Méthode de source de données pour récupérer les données. Pour plus d'informations, consultez Types de sources de données dans Invites proactives.
Modèle d'invite	
En-tête d'invite	Icône et étiquette affichées sur le Portail des employés pour identifier le type d’invite. Par exemple, vous pouvez avoir des en-têtes pour les compétences, l’apprentissage, les rôles, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	Pour en savoir plus sur l'ajout d'en-têtes, reportez-vous à la section Ajoutez un nouvel en-tête d'invite pour identifier l'invite..
Titre	Titre du message lorsque l'invite s'affiche pour l'utilisateur.
Affichage d'un seul enregistrement	Modèle du message à afficher à l'utilisateur lorsque l'invite est générée pour un seul enregistrement.
Affichage de plusieurs enregistrements	Modèle du message à afficher aux utilisateurs lorsque l'invite est générée pour plusieurs enregistrements. Pour plus d'informations sur les jetons, reportez-vous à Jetons dans Invites proactives.
URL	URL à laquelle l'utilisateur peut accéder dans l'action **Afficher les détails** sur ou l'action Effectuer une Portail des employés**action** pour Agent virtuel. Pour plus d'informations, consultez Actions et groupes d'actions dans Invites proactives.

Intégration de HR Service Delivery à des systèmes tiers

Étendez les options de HR Service Delivery en l'intégrant à d'autres systèmes tiers.

- Intégrations RH
- Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise
- HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand
- Intégration de la prestation de services RH à Magnit
- HR Service Delivery Integration with Workday
- HR Service Delivery Advanced Integration with Workday
- HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM
- HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM
- HR Service Delivery Integration with SuccessFactors
- HR Service Delivery with Ultimate Kronos Group
- Intégration de modèle de document avec AdobeSign
- Document Template integration with DocuSign
- Intégration de Relations avec les employés à NAVEX EthicsPoint

Intégrations RH

Intégrer HR Service Delivery aux systèmes de gestion des RH pour synchroniser les profils des employés, les tâches et d'autres données ; aux systèmes de vérification des antécédents pour demander des vérifications des antécédents ; aux systèmes de signature électronique pour demander des signatures électroniques, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour certains systèmes, des intégrations préconfigurées sont disponibles. Vous pouvez également configurer votre propre intégration personnalisée avec des systèmes tiers qui utilisent les services SOAP ou REST.

Important :
Les intégrations Workday et SuccessFactors qui étaient disponibles avec le module d'extension Intégrations RH ont été déconseillées. Pour l'intégration Workday, vous pouvez utiliser l'application, et pour l'intégration HR Service Delivery Integration with Workday SuccessFactors, vous pouvez utiliser l'application HR Service Delivery Integration with SuccessFactors .

Intégrations préconfigurées

HR Service Delivery fournit des intégrations préconfigurées pour les systèmes tiers suivants.

Système tiers	Intégration préconfigurée
Système de vérification des antécédents	• Intégration au service First Advantage • Intégration avec le service Antécédents Accurate • Intégration au service Sterling Talent Solutions
Système de signature électronique	• Intégration au service DocuSign • Intégration au service Adobe Sign
Système de gestion des formulaires fiscaux	Intégration au service CIC Plus

Informations relatives à l'assistance et au dépannage

Pour plus d'informations sur l'assistance et le dépannage d'Intégrations RH, consultez l'article des questions fréquentes sur Intégrations RH [KB0678031] dans la base de connaissances HI.

Remarque :
certains scénarios ne sont pas pris en charge dans l'intégration initiale, en particulier lorsqu'un employé est réembauché ou lorsqu'un employé passe du statut d'intérimaire à celui d'employé à temps plein.

Informations sur l'activation

Intégrations RH est automatiquement activé lorsque vous activez Case and Knowledge Management. Si Intégrations RH n'est pas activé, vous pouvez l'activer manuellement. Pour savoir quels composants sont installés avec l'application, consultez Composants installés avec Intégrations RH.

Activer Intégrations RH

Vous pouvez activer Human Resources Scoped App: Integrations [com.sn_hr_integrations] si vous disposez d'un rôle administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Human Resources Scoped App: Integrations vous permet d'intégrer HR Service Delivery à des systèmes tiers.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Composants installés avec Intégrations RH

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Intégrations RH, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Des données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Remarque :
Le module d'extension Human Resources Scoped App: Integrations [com.sn_hr_integrations] active la propriété système sn_hr_integrations.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur des intégrations RH en exigeant un nombre minimal (deux par défaut) d'utilisateurs actifs avec ce rôle.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des intégrations RH [sn_hr_integrations.admin]	Peut accéder à l'application Intégrations RH et la configurer.	sn_hr_integrations.user
Utilisateur des intégrations RH [sn_hr_integrations.user]	Peut accéder aux données dans l'application Intégrations RH et les lire.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches planifiées installées

Tâche planifiée	Description
Affecter des rôles clients RH pour la synchronisation des utilisateurs d'intégration	Affecte quotidiennement des rôles RH aux utilisateurs d'intégration.
Intégrations RH - Tâche de tentative Push pour l'interface externe	Relance la transmission de données au système tiers à un intervalle régulier.
Intégrations RH - Ordre précis de vérification des antécédents - Obtenir des mises à jour	Obtient des mises à jour d'ordres de vérification des antécédents pour une intégration précise à un intervalle régulier.

Tables installées

Table	Description
Entrées supplémentaires d'intégrations RH [sn_hr_integrations_additional_inputs]	Table réservée à des entrées supplémentaires.
Package de vérification des informations générales [sn_hr_integrations_background_check_package]	Table réservée aux packages de vérification des antécédents.
Étapes intermédiaires de vérification des informations générales des intégrations RH [sn_hr_integrations_background_check_staging]	Table intermédiaire réservée aux vérifications des antécédents.
Étape intermédiaire du département des intégrations RH [sn_hr_integrations_dept_staging]	Table intermédiaire réservée aux départements.
Interface externe des intégrations RH [sn_hr_integrations_external_interface]	Table réservée aux interfaces RH externes.
Profil de tâche d'intégration RH [sn_hr_integrations_job_profile]	Table intermédiaire réservée aux profils de tâche.
Suivi des tâches d'intégration RH [sn_hr_integrations_job_tracker]	Table réservée au suivi des tâches.
Types de congés [sn_hr_integrations_leave_type]	Table réservée aux types de congés.
Étape intermédiaire de l'emplacement des intégrations RH [sn_hr_integrations_loc_staging]	Table intermédiaire réservée aux emplacements.
Mappage de schéma sortant des intégrations RH [sn_hr_integrations_outbound_schema_mapping]	Table des mappages de schéma sortant RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Service sortant d'intégrations RH [sn_hr_integrations_outbound_service]	Table de services sortants d'intégration RH.
Déclencheur du service sortant des intégrations RH [sn_hr_integrations_outbound_service_trigger]	Table du déclencheur de service sortant.
Mappage de schéma d'intégration RH [sn_hr_integrations_schema_mapping]	Table des mappages de schéma RH.
Service d'intégrations RH [sn_hr_integrations_service]	Table de services d'intégration RH.
Suivi de la tâche du service des intégrations RH [sn_hr_integrations_service_job_tracker]	Table de suivi des tâches de service.
Mappage du service d'intégrations RH [sn_hr_integrations_service_mapping]	Table des mappages de service RH.
Source d'intégrations RH [sn_hr_integrations_source]	Table des sources.
Propriétés de source d'intégrations RH [sn_hr_integrations_source_properties]	Table des propriétés sources.
Version de la source d'intégrations RH [sn_hr_integrations_source_version]	Table des versions sources.
Étape intermédiaire des intégrations RH [sn_hr_integrations_staging]	Table intermédiaire des intégrations RH de base. **Remarque :** Toutes les tables intermédiaires des intégrations RH doivent être une extension de cette table de base.
Profil d'agent d'intégration RH [sn_hr_integrations_worker_profile]	Table intermédiaire des profils d'agents, des profils d'agents effectifs et des profils d'agents futurs.

Intégration au service First Advantage

L'intégration First Advantage préconfigurée utilise des services SOAP pour demander des vérifications des antécédents par l'intermédiaire du service First Advantage. Vous pouvez utiliser l'intégration préconfigurée telle quelle ou la personnaliser en fonction de vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de l'intégration First Advantage

L'intégration First Advantage est configurée de la manière suivante pour demander des vérifications des antécédents.

- L'agent RH crée un ticket pour demander une vérification des antécédents par l'intermédiaire du service First Advantage.
- Le service First Advantage évalue la demande pour :
  - Mettre à jour le ticket avec l'ID et le statut du candidat à la vérification des antécédents.
  - Créer une tâche et envoyer un e-mail pour que l'employé s'inscrive et remplisse une demande de vérification des antécédents sur le site Web de First Advantage.
- Une fois que l'employé a terminé la tâche, le service First Advantage procède à la vérification des antécédents.
- Lorsque la vérification des antécédents est terminée, le service First Advantage met à jour le ticket avec le statut et les détails de la vérification des antécédents.

Configuration de l'intégration First Advantage

Pour configurer l'intégration First Advantage, vous devez fournir les informations d'identification source, vérifier les paramètres d'intégration et ajouter les packages de vérification des antécédents appropriés. Une fois l'intégration terminée, vous pouvez demander des vérifications d'antécédents par l'intermédiaire du service First Advantage.

Fournir des informations d'identification source pour le service First Advantage

Indiquez les informations d'identification source et SOAP pour le service First Advantage afin de le rendre accessible pour l'intégration.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_integrations.admin

Pour que le service First Advantage soit accessible pour l'intégration, vous devez fournir :

- Les informations d'identification SOAP, y compris l'URL de point de terminaison, le nom d'utilisateur et le mot de passe
- Compte parent
- Compte
- L'adresse e-mail du demandeur

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intégrations RH** > **Sources**.
2. Ouvrez l'enregistrement **First Advantage**.
3. Dans la liste connexe **Informations d'identification SOAP**, fournissez les informations d'identification SOAP à utiliser avec votre intégration.

Champ	Description
URL du point de terminaison	URL de point de terminaison unique fournie par le système tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ La valeur par défaut est une URL d'espace réservé uniquement. Assurez-vous de la remplacer par l'URL de point de terminaison unique que votre fournisseur tiers vous communique. ◦ Les données transférées entre l'instance client et le système tiers sont sécurisées par le biais d'un protocole SSL standard. Pour une connexion sécurisée, fournissez un lien HTTPS chiffré.
Nom d'utilisateur entrant	Nom d'utilisateur pour l'extraction des données entrantes.
Mot de passe entrant	Mot de passe pour le nom d'utilisateur entrant. **Remarque :** vous devez saisir une valeur explicite pour ce champ. La valeur saisie est chiffrée avec la clé de l'instance. Ainsi, les valeurs importées d'autres instances à l'aide de fichiers XML ou d'ensembles de mises à jour ne fonctionnent pas.
Nom d'utilisateur sortant	Nom d'utilisateur pour la transmission des données sortantes.
Mot de passe sortant	Mot de passe pour le nom d'utilisateur sortant. **Remarque :** vous devez saisir une valeur explicite pour ce champ. La valeur saisie est chiffrée avec la clé de l'instance. Ainsi, les valeurs importées d'autres instances à l'aide de fichiers XML ou d'ensembles de mises à jour ne fonctionnent pas.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe **Entrées supplémentaires d'intégrations RH**, indiquez la valeur de chaque clé.
   - parent_account
   - compte
   - requestor_email_address
6. Dans la liste connexe **Propriétés de source d'intégrations RH**, vous pouvez activer ou désactiver les propriétés sources suivantes.

Propriété	Description
sn_hr_integrations.debug	Permet au journal de débogage d'afficher les réponses du système tiers. Activez le dépannage et le débogage liés à l'intégration chaque fois que vous en avez besoin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	○ Type : vrai | faux ○ Valeur par défaut : false ○ Emplacement : accédez à **Intégrations RH** > **Journaux** pour afficher les journaux de développement.

Que faire ensuite

Si vous avez besoin de configurer davantage les informations d'identification source, consultez .

Vérifier l'intégration pour le service First Advantage

L'intégration est configurée pour transférer les données de vérification des antécédents entre le service RH dans HR Service Delivery et le service First Advantage. Vous pouvez vérifier les paramètres préconfigurés et déterminer s'ils répondent à vos besoins ou si une personnalisation supplémentaire est nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_integrations.admin

Procédure

1. Vérifiez le mappage de service RH qui permet de mapper le service RH au service Web RH.
   a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Mappage des services RH**.
   b. Cliquez avec le bouton droit sur la colonne **Source externe HR** et sélectionnez **Regrouper par source externe RH**.
   c. Pour le groupe **First Advantage**, cliquez sur la flèche pour élargir la liste.
   Pour chaque enregistrement, cliquez sur l'icône d'information pour vérifier que le service RH est correctement mappé au service Web RH approprié.

Mappage de service RH	Service RH	Service Web RH
First Advantage - Demander une vérification des antécédents par First Advantage	Demander une vérification des antécédents par First Advantage	Service Web First Advantage

2. Vérifiez les mappages de schéma sortant RH.
   a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Mappage de schéma sortant RH**.
   b. Cliquez avec le bouton droit sur la colonne **Table source** et sélectionnez **Regrouper par table source**.
   c. Pour le groupe Ticket de gestion des compétences RH [sn_hr_core_case_talent_management], cliquez sur la flèche pour élargir la liste.
   d. Cliquez sur l'icône d'information en regard de chaque enregistrement First Advantage pour vérifier que les champs de données des tables sources sont correctement mappées aux champs appropriés dans First Advantage.
3. Vérifiez les mappages de schéma RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Mappage de schéma RH**.

b. Cliquez avec le bouton droit sur la colonne **Source** et sélectionnez **Regrouper par source**.

c. Pour le groupe **First Advantage**, cliquez sur la flèche pour élargir la liste.

d. Pour chaque enregistrement, cliquez sur l'icône d'information pour vérifier que les champs de données First Advantage sont correctement mappés aux champs appropriés dans les tables intermédiaires.

4. Vérifiez les cartes de transformation RH.

a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Cartes de transformation RH**.

b. Dans la liste **Cartes de transformation de table**, vérifiez que les tables intermédiaires sont correctement mappées sur les tables cibles appropriées.

Table intermédiaire	Table cible
Étapes intermédiaires de vérification des antécédents pour les intégrations RH [sn_hr_integrations_background_check_staging]	Ticket de gestion des compétences RH [sn_hr_core_case_talent_management]

Que faire ensuite

Si vous avez besoin de personnaliser davantage l'intégration, consultez .

Ajouter des packages de vérification des antécédents pour le service First Advantage

Ajoutez un ou plusieurs packages de vérification des antécédents à votre instance afin de les rendre accessibles lors de la création d'une demande de vérification des antécédents par First Advantage. Par exemple, vous pouvez ajouter un package uniquement dédié à la vérification des antécédents, ainsi qu'un package pour la vérification des antécédents et le dépistage de drogue.

Avant de commencer

Un package de vérification d'arrière-plan est un ensemble d'activités qui sont définies par le système tiers pour être inclus dans une vérification d'arrière-plan. Vous pouvez disposer d'un package uniquement dédié à la vérification des antécédents, d'un package pour la vérification des antécédents et le dépistage de drogue, etc. Pour chaque package de vérification des antécédents, vous devez fournir :

- ID de package
- Nom de package
- Description du package

Rôle requis : sn_hr_integrations.admin

Procédure

1. Accédez à la **Intégrations RH** > **Package de vérification des informations générales**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Package de vérification des informations générales

Champ	Description
ID de package	ID du package de vérification des informations générales.
Nom de package	Nom du package de vérification des informations générales.
Description	Description du package de vérification des informations générales.
Source	Nom du système tiers de vérification des informations générales.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Si vous avez d'autres packages de vérification des antécédents à ajouter, répétez le processus. Si vous souhaitez configurer un package de vérification des antécédents pour qu'il apparaisse comme package par défaut dans le formulaire de service RH, consultez . Sinon, la configuration d'intégration est terminée.

Intégration avec le service Antécédents Accurate

L'intégration Antécédents Accurate préconfigurée utilise des services REST pour demander des vérifications des antécédents par l'intermédiaire du service Antécédents Accurate. Vous pouvez utiliser l'intégration préconfigurée telle quelle ou la personnaliser en fonction de vos besoins.

Vue d'ensemble de l'intégration Accurate

L'intégration Accurate est configurée de la manière suivante pour demander des vérifications des antécédents.

- L'agent RH crée un ticket pour demander une vérification des antécédents par l'intermédiaire du service Accurate.
- Le service Accurate évalue la demande pour :
  - Mettre à jour le ticket avec l'ID et le statut du candidat à la vérification des antécédents.
  - Envoyer à l'employé un e-mail contenant un lien pour lui permettre de s'inscrire et de remplir une demande de vérification des antécédents sur le site Web d'Accurate.
- Une fois que l'employé a terminé la demande de vérification des antécédents, le service Accurate procède à la vérification des antécédents.
- Lorsque la vérification des antécédents est terminée, le service Accurate met à jour le ticket avec le statut et les détails de la vérification des antécédents.

Configuration de l'intégration Accurate

Pour configurer l'intégration Accurate, vous devez fournir les informations d'identification source, vérifier les paramètres d'intégration et ajouter les packages de vérification des antécédents appropriés. Une fois l'intégration terminée, vous pouvez demander des vérifications d'antécédents par l'intermédiaire du service Accurate.

Fournir des informations d'identification source pour le service Accurate

Indiquez les informations d'identification source et REST pour le service Accurate afin de le rendre accessible pour l'intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_integrations.admin

Pour que le service Accurate soit accessible pour l'intégration, vous devez fournir :

- Les informations d'identification REST, y compris l'URL de point de terminaison, le nom d'utilisateur et le mot de passe

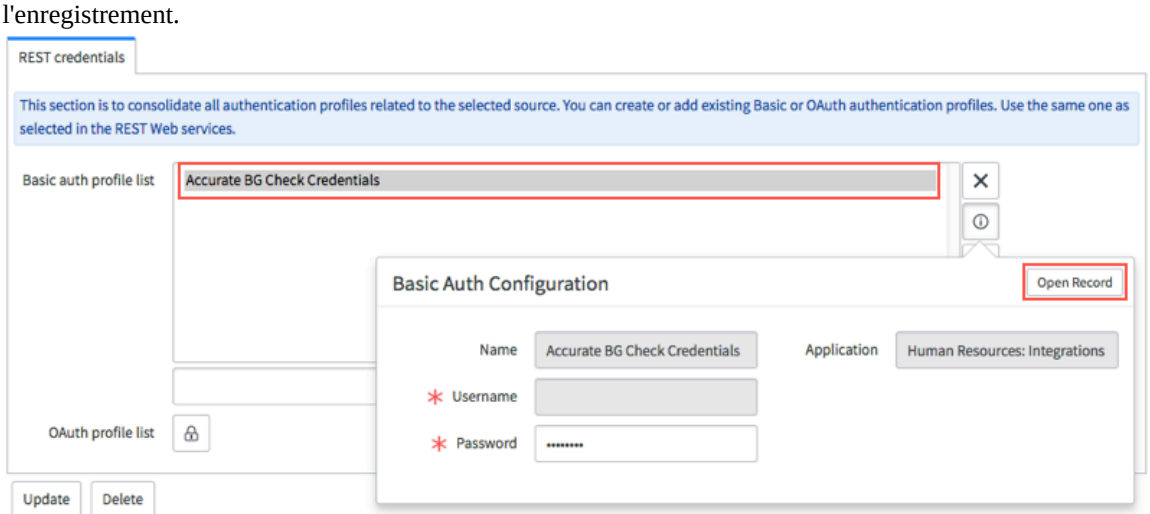
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intégrations RH** > **Sources**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Vérification des antécédents par Accurate**.
3. Dans la liste connexe **informations d'identification REST**, fournissez les informations d'identification de profil d'authentification de base à utiliser avec votre intégration.

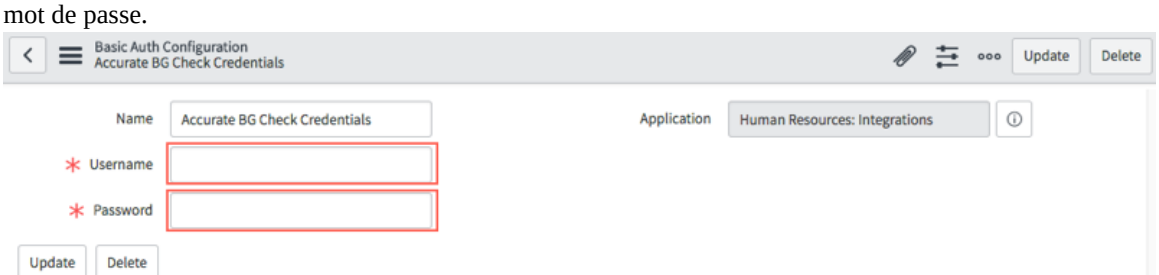
   Important :
   Dans le service REST RH correspondant, vous devez fournir l'URL de point de terminaison unique que votre fournisseur tiers vous communique.

   a. Dans le champ **Liste de profils d'authentification de base**, cliquez sur l'icône **Déverrouiller**.

   b. Sélectionnez le profil **Accurate BG Check Credentials**, puis cliquez sur **Aperçu** et ouvrez l'enregistrement.



   c. Dans le formulaire **Configuration de l'authentification de base**, fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe.



   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la liste connexe **Propriétés de source d'intégrations RH**, vous pouvez activer ou désactiver les propriétés sources suivantes.

Propriété	Description
sn_hr_integrations.debug	Permet au journal de débogage d'afficher les réponses du système tiers. Activez le dépannage et le débogage liés à l'intégration chaque fois que vous en avez besoin. ○ Type : vrai | faux ○ Valeur par défaut : false ○ Emplacement : accédez à **Intégrations RH** > **Journaux** pour afficher les journaux de développement.

Que faire ensuite

Si vous avez besoin de configurer davantage les informations d'identification source, consultez .

Vérifier l'intégration pour le service Accurate

L'intégration est configurée pour transférer les données de vérification des antécédents entre le service RH dans HR Service Delivery et le service Accurate. Vous pouvez vérifier les paramètres préconfigurés et déterminer s'ils répondent à vos besoins ou si une personnalisation supplémentaire est nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_integrations.admin

Procédure

1. Vérifiez les mappages de service RH qui permettent de mapper le service RH ou les services sortants d'intégration RH aux services Web RH.

   a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Mappage des services RH**.

   b. Cliquez avec le bouton droit sur la colonne **Source externe HR** et sélectionnez **Regrouper par source externe RH**.

   c. Pour le groupe **Accurate**, cliquez sur la flèche pour élargir la liste.

   d. Pour chaque enregistrement, cliquez sur l'icône d'information pour vérifier que le service RH ou les services sortants d'intégration RH sont correctement mappés aux services Web RH appropriés.

   Remarque :
   Veillez à vérifier l'URL de point de terminaison pour l'enregistrement **API de vérification des antécédents Accurate**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de service RH	Service RH ou service sortant d'intégration RH	Service Web RH
Vérification des antécédents par Accurate - Vérification des antécédents par Accurate - Obtenir des mises à jour de commandes	Vérification des antécédents par Accurate - Obtenir des mises à jour de commandes	API de vérification des antécédents Accurate
Vérification des antécédents par Accurate - Vérification des antécédents par Accurate - Obtenir des données de rapport	Vérification des antécédents par Accurate - Obtenir des données de rapport	API de vérification des antécédents Accurate
Vérification des antécédents par Accurate - Vérification des antécédents par Accurate - Passer une commande	Vérification des antécédents par Accurate - Passer une commande	API de vérification des antécédents Accurate
Vérification des antécédents par Accurate - Demander une vérification des antécédents par Accurate	Demander une vérification des antécédents par Accurate	API de vérification des antécédents Accurate

2. Vérifiez les mappages de schéma sortant RH.
   a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Mappage de schéma sortant RH**.
   b. Cliquez avec le bouton droit sur la colonne **Table source** et sélectionnez **Regrouper par table source**.
   c. Pour le groupe Ticket de gestion des compétences RH [sn_hr_core_case_talent_management], cliquez sur la flèche pour élargir la liste.
   d. Cliquez sur l'icône d'information en regard de chaque enregistrement Accurate pour vérifier que les champs de données des tables sources sont correctement mappées aux champs appropriés dans Accurate.
3. Vérifiez les mappages de schéma RH.
   a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Mappage de schéma RH**.
   b. Cliquez avec le bouton droit sur la colonne **Source** et sélectionnez **Regrouper par source**.
   c. Pour le groupe **Accurate**, cliquez sur la flèche pour élargir la liste.
   d. Pour chaque enregistrement, cliquez sur l'icône d'information pour vérifier que les champs de données Accurate sont correctement mappés aux champs appropriés dans les tables intermédiaires.
4. Vérifiez les cartes de transformation RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Cartes de transformation RH**.

b. Dans la liste **Cartes de transformation de table**, vérifiez que les tables intermédiaires sont correctement mappées sur les tables cibles appropriées.

Table intermédiaire	Table cible
Étapes intermédiaires de vérification des antécédents pour les intégrations RH [sn_hr_integrations_background_check_staging]	Ticket de gestion des compétences RH [sn_hr_core_case_talent_management]

Que faire ensuite

Si vous avez besoin de personnaliser davantage l'intégration, consultez .

Ajouter des packages de vérification des antécédents pour le service Accurate

Ajoutez un ou plusieurs packages de vérification des antécédents à votre instance afin de les rendre accessibles lors de la création d'une demande de vérification des antécédents par Accurate. Par exemple, vous pouvez ajouter un package uniquement dédié à la vérification des antécédents, ainsi qu'un package pour la vérification des antécédents et le dépistage de drogue.

Avant de commencer

Un package de vérification d'arrière-plan est un ensemble d'activités qui sont définies par le système tiers pour être inclus dans une vérification d'arrière-plan. Vous pouvez disposer d'un package uniquement dédié à la vérification des antécédents, d'un package pour la vérification des antécédents et le dépistage de drogue, etc. Pour chaque package de vérification des antécédents, vous devez fournir :

- ID de package
- Nom de package
- Description du package

Rôle requis : sn_hr_integrations.admin

Procédure

1. Accédez à la **Intégrations RH** > **Package de vérification des informations générales**.

2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Package de vérification des informations générales

Champ	Description
ID de package	ID du package de vérification des informations générales.
Nom de package	Nom du package de vérification des informations générales.
Description	Description du package de vérification des informations générales.
Source	Nom du système tiers de vérification des informations générales.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Si vous avez d'autres packages de vérification des antécédents à ajouter, répétez le processus. Si vous souhaitez configurer un package de vérification des antécédents pour qu'il apparaisse comme package par défaut dans le formulaire de service RH, consultez . Sinon, la configuration d'intégration est terminée.

Intégration au service Sterling Talent Solutions

L'intégration Sterling Talent Solutions préconfigurée utilise des services REST pour demander des vérifications des antécédents par l'intermédiaire du service Sterling. Vous pouvez utiliser l'intégration préconfigurée telle quelle ou la personnaliser en fonction de vos besoins.

Vue d'ensemble de l'intégration Sterling

L'intégration Sterling est configurée de la manière suivante pour demander des vérifications des antécédents.

- L'agent RH crée un ticket pour demander une vérification des antécédents par l'intermédiaire du service Sterling.
- Le service Sterling évalue la demande pour :
  - Mettre à jour le ticket avec l'ID de commande de vérification des antécédents.
  - Envoyer à l'employé un e-mail contenant un lien pour lui permettre de s'inscrire et de remplir une demande de vérification des antécédents sur le site Web de Sterling.
- Une fois que l'employé a terminé la demande de vérification des antécédents, le service Sterling procède à la vérification des antécédents.
- Lorsque la vérification des antécédents est terminée, le service Sterling met à jour le ticket avec le statut et les détails de la vérification des antécédents.

Configuration de l'intégration Sterling

Pour configurer l'intégration Sterling, vous devez fournir les informations d'identification source, vérifier les paramètres d'intégration et ajouter les packages de vérification des antécédents appropriés. Une fois l'intégration terminée, vous pouvez demander des vérifications d'antécédents par l'intermédiaire du service Sterling.

Fournir des informations d'identification source pour le service Sterling

Indiquez les informations d'identification source et REST pour le service Sterling afin de le rendre accessible pour l'intégration.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_integrations.admin

Pour que le service Sterling soit accessible pour l'intégration, vous devez fournir :

- Les informations d'identification REST, y compris l'URL de point de terminaison
- user_id
- client_reference_id
- integration_id
- mot de passe
- compte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intégrations RH** > **Sources**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Vérification des antécédents par Sterling**.
3. Dans la liste connexe **informations d'identification REST**, ne fournissez pas les informations d'identification à utiliser avec votre intégration.
   Indiquez plutôt ces informations d'identification dans la liste connexe **Entrées supplémentaires d'intégrations RH**.

   Important :
   Dans le service REST RH correspondant, vous devez fournir l'URL de point de terminaison unique que votre fournisseur tiers vous communique.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe **Entrées supplémentaires d'intégrations RH**, indiquez la valeur de chaque clé.
   - user_id
   - client_reference_id
   - integration_id
   - mot de passe
   - compte
6. Dans la liste connexe **Propriétés de source d'intégrations RH**, vous pouvez ajouter la propriété source suivante.

Propriété	Description
sn_hr_integrations.debug	Permet au journal de débogage d'afficher les réponses du système tiers. Activez le dépannage et le débogage liés à l'intégration chaque fois que vous en avez besoin. ○ Type : vrai | faux ○ Valeur par défaut : false ○ Emplacement : accédez à **Intégrations RH** > **Journaux** pour afficher les journaux de développement.

Que faire ensuite

Si vous avez besoin de configurer davantage les informations d'identification source, consultez .

Vérifier l'intégration pour le service Sterling

L'intégration est configurée pour transférer les données de vérification des antécédents entre le service RH dans HR Service Delivery et le service Sterling. Vous pouvez vérifier les paramètres préconfigurés et déterminer s'ils répondent à vos besoins ou si une personnalisation supplémentaire est nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_integrations.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Vérifiez les mappages de service RH qui permettent de mapper le service RH au service Web RH.
   a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Mappage des services RH**.
   b. Cliquez avec le bouton droit sur la colonne **Source externe HR** et sélectionnez **Regrouper par source externe RH**.
   c. Pour le groupe **Sterling**, cliquez sur la flèche pour élargir la liste.
   d. Pour chaque enregistrement, cliquez sur l'icône d'information pour vérifier que le service RH est correctement mappé au service Web RH approprié.

   Remarque :
   Veillez à vérifier l'URL de point de terminaison pour l'enregistrement **API de vérification des antécédents Sterling**.

Mappage de service RH	Service RH	Service Web RH
Vérification des antécédents par Sterling - Demande de vérification des antécédents par Sterling	Demander une vérification des antécédents par Sterling	API de vérification des antécédents par Sterling

2. Vérifiez les mappages de schéma sortant RH.
   a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Mappage de schéma sortant RH**.
   b. Cliquez avec le bouton droit sur la colonne **Table source** et sélectionnez **Regrouper par table source**.
   c. Pour le groupe Ticket de gestion des compétences RH [sn_hr_core_case_talent_management], cliquez sur la flèche pour élargir la liste.
   d. Cliquez sur l'icône d'information en regard de chaque enregistrement Sterling pour vérifier que les champs de données des tables sources sont correctement mappés aux champs appropriés dans Sterling.
3. Vérifiez les mappages de schéma RH.
   a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Mappage de schéma RH**.
   b. Cliquez avec le bouton droit sur la colonne **Source** et sélectionnez **Regrouper par source**.
   c. Pour le groupe **Sterling**, cliquez sur la flèche pour élargir la liste.
   d. Pour chaque enregistrement, cliquez sur l'icône d'information pour vérifier que les champs de données Sterling sont correctement mappés aux champs appropriés dans les tables intermédiaires.
4. Vérifiez les cartes de transformation RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Cartes de transformation RH**.

b. Dans la liste **Cartes de transformation de table**, vérifiez que les tables intermédiaires sont correctement mappées sur les tables cibles appropriées.

Table intermédiaire	Table cible
Étapes intermédiaires de vérification des antécédents pour les intégrations RH [sn_hr_integrations_background_check_staging]	Ticket de gestion des compétences RH [sn_hr_core_case_talent_management]

Que faire ensuite

Si vous avez besoin de personnaliser davantage l'intégration, consultez .

Ajouter des packages de vérification des antécédents pour le service Sterling

Ajoutez un ou plusieurs packages de vérification des antécédents à votre instance afin de les rendre accessibles lors de la création d'une demande de vérification des antécédents par Sterling. Par exemple, vous pouvez ajouter un package uniquement dédié à la vérification des antécédents, ainsi qu'un package pour la vérification des antécédents et le dépistage de drogue.

Avant de commencer

Un package de vérification d'arrière-plan est un ensemble d'activités qui sont définies par le système tiers pour être inclus dans une vérification d'arrière-plan. Vous pouvez disposer d'un package uniquement dédié à la vérification des antécédents, d'un package pour la vérification des antécédents et le dépistage de drogue, etc. Pour chaque package de vérification des antécédents, vous devez fournir :

- ID de package
- Nom de package
- Description du package

Rôle requis : sn_hr_integrations.admin

Procédure

1. Accédez à la **Intégrations RH** > **Package de vérification des informations générales**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Package de vérification des informations générales

Champ	Description
ID de package	ID du package de vérification des informations générales.
Nom de package	Nom du package de vérification des informations générales.
Description	Description du package de vérification des informations générales.
Source	Nom du système tiers de vérification des informations générales.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Si vous avez d'autres packages de vérification des antécédents à ajouter, répétez le processus. Si vous souhaitez configurer un package de vérification des antécédents pour qu'il apparaisse comme package par défaut dans le formulaire de service RH, consultez . Sinon, la configuration d'intégration est terminée.

Intégration au service DocuSign

Demandez des signatures électroniques par l'intermédiaire du service DocuSign grâce à l'intégration DocuSign.

Cette intégration dépend du spoke DocuSign dans IntegrationHub et est activée pour la signature de documents ad hoc (modèles de documents PDF RH) et de modèles DocuSign. Vous disposez d'un modèle de service RH, de flux et de ticket RH préconfiguré pour le flux de documents ad hoc et pour le flux de modèles DocuSign.

Spoke DocuSign

L'intégration DocuSign dépend du spoke DocuSign dans IntegrationHub. Avant de commencer, un administrateur doit avoir configuré le spoke DocuSign, c'est-à-dire qu'il doit s'être inscrit en tant que fournisseur OAuth et avoir créé des informations d'identification et des enregistrements de connexion. Vous devez également synchroniser DocuSign avec votre instance ServiceNow.

- Configurer le spoke DocuSign
- Synchroniser DocuSign avec ServiceNow

Remarque :

- Vous devez synchroniser chaque fois que vous avez besoin d'obtenir des modèles DocuSign nouveaux ou mis à jour. Pour synchroniser, accédez à **DocuSign** > **Comptes** et cliquez sur le lien connexe **Obtenir des comptes** .
- Si votre organisation dispose de plusieurs comptes DocuSign, le flux de documents ad hoc utilise le premier compte disponible.

Configuration de l'intégration DocuSign

Une fois le spoke DocuSign configuré et synchronisé, vous pouvez configurer l'intégration pour les RH. Selon que l'utilisateur signe un document ad hoc (modèle de document PDF RH) ou un modèle DocuSign, l'intégration comporte deux flux que vous pouvez utiliser. Pour chaque document que vous souhaitez mettre à disposition pour signature via le service DocuSign, configurez les paramètres de la manière suivante.

Flux	Configuration requise
Flux de documents ad hoc	1. Créez un document géré que vous souhaitez rendre disponible pour signature. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Documents gérés . 2. Configurer un modèle de document PDF RH pour un document ad hoc 3. Configurer un service RH pour l'intégration DocuSign

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux	Configuration requise
Flux de modèle DocuSign	1. Créez un modèle DocuSign que vous souhaitez rendre disponible pour signature. Consultez le Guide d'utilisation de DocuSign eSignature pour plus d'informations. 2. Configurer un modèle de document PDF RH pour un modèle DocuSign 3. Configurer un service RH pour l'intégration DocuSign

Le flux de documents ad hoc concerne la signature de documents statiques provenant d'un document géré dans le système ServiceNow. Chaque document ad hoc est configuré en tant que modèle de document PDF RH standard. Vous pouvez ajouter des signataires au document avec l'option **Marquer les signatures**, puis mapper chaque champ de signature à un champ d'utilisateur approprié dans une table. (Le positionnement des marques n'est pas utilisé et l'intégration DocuSign permet au signataire de signer n'importe où dans le document.) Vous pouvez également analyser le PDF pour mapper des champs de documents aux champs de table correspondants afin de remplir automatiquement le document lorsqu'il est généré pour signature. Le document généré est statique, ce qui signifie qu'il est en lecture seule et que le signataire ne peut mettre à jour aucun des champs.

Le flux de modèles DocuSign s'applique à la signature de documents dynamiques provenant du système DocuSign. Chaque modèle DocuSign est transféré dans le système ServiceNow, puis configuré dans un modèle de document PDF RH pour activer les mappages. Vous devez mapper chaque champ de signature du modèle DocuSign à un champ d'utilisateur approprié dans une table. Vous pouvez également mapper les champs du modèle DocuSign aux champs de table correspondants afin de remplir automatiquement le document pour signature. Le document généré est dynamique, ce qui signifie que le signataire peut écrire dans des champs modifiables, par exemple pour mettre à jour une adresse ou fournir des informations W-4. Il est à noter cependant que toutes les mises à jour effectuées sont enregistrées uniquement sur le document. Elles ne sont pas mappées à la table source.

Demander des signatures électroniques par l'intermédiaire du service DocuSign

Une fois la configuration de l'intégration terminée, les agents RH de votre organisation peuvent demander des signatures électroniques via le service DocuSign.

Pour en savoir plus, consultez Demander une signature électronique par l'intermédiaire du service DocuSign.

Configurer un modèle de document PDF RH pour un document ad hoc

Si vous utilisez l'intégration DocuSign, configurez un modèle de document PDF RH pour chaque document ad hoc que vous souhaitez rendre disponible pour signature.

Avant de commencer
Créez le document géré que vous souhaitez rendre disponible pour signature via le système DocuSign. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Documents gérés .

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Vous pouvez utiliser un modèle de document PDF RH existant ou en créer un nouveau. Vous pouvez ajouter des signataires au document avec l'option **Marquer les signatures**, puis mapper chaque champ de signature à un champ d'utilisateur approprié dans une table. Vous pouvez également analyser le PDF pour mapper les champs du document aux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

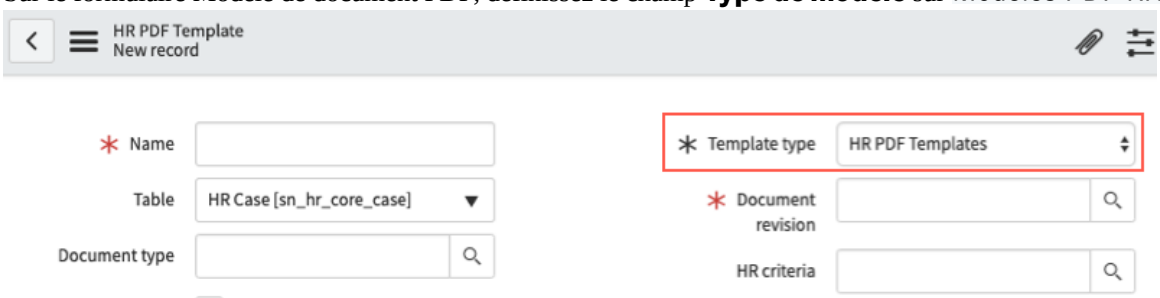
champs de table correspondants afin de remplir automatiquement le document une fois qu'il est généré pour signature. Dans le cadre de l'intégration DocuSign uniquement, vous pouvez également activer la signature en série pour les documents qui nécessitent plusieurs signataires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Modèles de documents**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement

   Remarque :
   Si vous créez un nouvel enregistrement, assurez-vous de sélectionner **Modèle de document PDF**.

3. Sur le formulaire Modèle de document PDF, définissez le champ **Type de modèle** sur Modèles PDF RH.



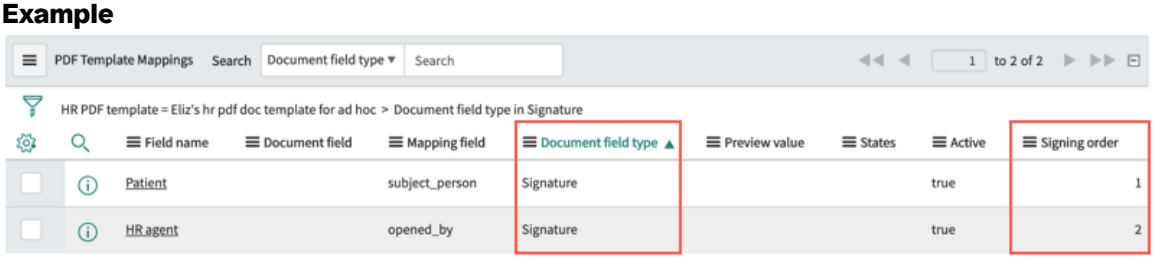
4. Configurez le modèle de document PDF RH comme il convient.
   Vous pouvez ajouter des signataires au document avec l'option **Marquer les signatures**, puis mapper chaque champ de signature à un champ d'utilisateur approprié dans une table. Vous pouvez également analyser le PDF pour mapper les champs du document aux champs de table correspondants afin de remplir automatiquement le document une fois qu'il est généré pour signature. Pour plus de détails sur la configuration d'un modèle de document PDF RH, voir Configurer un modèle de document PDF RH .

   Remarque :
   Le positionnement de l'option **Marquer les signatures** n'est pas utilisé, et l'intégration permet au signataire de signer n'importe où dans le document.

5. Si vous souhaitez activer la signature en série de documents nécessitant plusieurs signataires, attribuez l'ordre de signature pour chaque champ de signature dans la section Mappage de modèle PDF.

   Remarque :
   - Par défaut, si un document dispose de deux champs de signature ou plus, la signature parallèle est activée.
   - Si la colonne **Ordre de signature** n'est pas visible, cliquez sur l'icône d'engrenage pour personnaliser les colonnes de liste. Ajoutez le champ **Ordre de signature** à la colonne Sélectionné.

Example



6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Configurer un modèle de document PDF RH pour un modèle DocuSign

Si vous utilisez l'intégration DocuSign, configurez un modèle de document PDF RH pour chaque modèle DocuSign que vous souhaitez rendre disponible pour signature.

Avant de commencer

Créez le modèle DocuSign que vous souhaitez rendre disponible pour signature via le système DocuSign. Consultez le Guide d'utilisation de DocuSign eSignature pour plus d'informations. Vous devez également synchroniser vos comptes pour transférer le modèle DocuSign (et tout autre modèle nouveau ou mis à jour) dans le système ServiceNow. Consultez Synchronize Docusign with ServiceNow pour plus d'informations.

Remarque :
Chaque modèle DocuSign doit être associé à un document. L'utilisation de plusieurs documents par modèle n'est pas prise en charge.

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez mapper chaque champ de signature du modèle DocuSign à un champ d'utilisateur approprié dans une table. Vous pouvez également mapper les champs du modèle DocuSign aux champs de table correspondants afin de remplir automatiquement le document lorsqu'il est généré pour signature.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Modèles de documents**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

   Remarque :
   Si vous créez un nouvel enregistrement, assurez-vous de sélectionner **Modèle de document PDF**.

3. Sur le formulaire Modèle de document PDF, définissez le champ **Type de modèle** sur Modèle DocuSign.

4. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire de modèle PDF RH

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de document RH.
Table	Table RH à laquelle le modèle de document RH est associé.
Type de document	Type de document sous lequel le modèle de document RH est classé.
Actifs	Option permettant d'activer le modèle de document RH en vue de son utilisation.
Type de modèle	Définissez la valeur sur Modèle DocuSign.

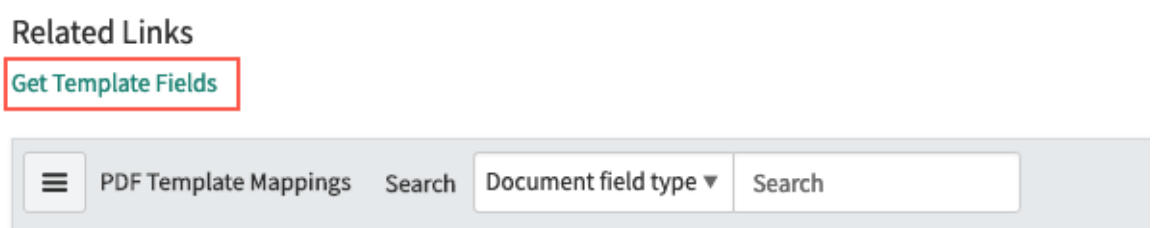
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Modèle DocuSign	Sélectionnez le modèle DocuSign à utiliser. **Remarque :** Vous devez synchroniser chaque fois que vous avez besoin d'obtenir des modèles DocuSign nouveaux ou mis à jour. Pour synchroniser, accédez à **DocuSign** > **Comptes** et cliquez sur le lien connexe **Obtenir des comptes** . Consultez Synchronize Docusign with ServiceNow pour plus d'informations.
Critères RH	Définit les conditions que la personne concernée par un ticket RH doit remplir pour qu'un agent RH puisse accéder au modèle de document RH en son nom. **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .

5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Le champ **Statut de l'obtention des champs de modèle**, le lien connexe **Obtenir les champs de modèle** et la section Mappages de modèles PDF s'affichent.
6. Cliquez sur le lien connexe **Obtenir les champs de modèle.**

   Remarque :
   Si des modifications sont apportées aux champs de signature ou de document sur le modèle DocuSign, vous devez cliquer sur le lien connexe **Obtenir les champs de modèle** pour synchroniser ces modifications. Les mappages existants ne sont pas affectés.



7. Lorsque le champ **Statut de l'obtention des champs de modèle** passe à **Terminé**, rechargez le formulaire.

   Remarque :
   Si vous utilisez un navigateur Safari, vous devez recharger le formulaire pour afficher l'état modifié.

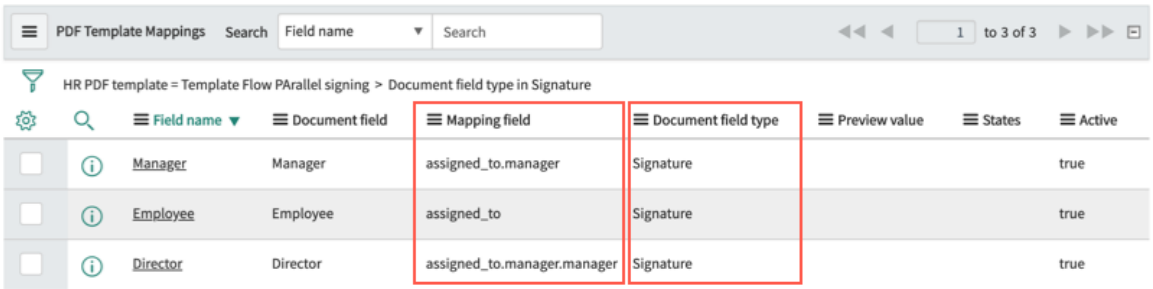
   Dans la section **Mappages de modèles PDF**, une liste des champs pouvant être mappés s'affiche.
8. Dans la section **Mappages de modèles PDF**, vous devez mapper chaque champ de signature du modèle DocuSign à un champ d'utilisateurs approprié dans une table.

   Remarque :
   La configuration des champs de signature, y compris pour la signature parallèle et en série, doit être effectuée dans le système DocuSign. Vous ne pouvez pas ajouter ni configurer de champs de signature à partir du modèle de document PDF RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example



9. Dans la section **Mappages de modèles PDF**, vous pouvez également mapper des champs du modèle DocuSign aux champs de table correspondants pour remplir automatiquement le document lorsqu'il est généré pour signature.

Remarque :

- Assurez-vous que le type de données du champ DocuSign correspond à celui du champ de la table.
- Le mappage n'est pas pris en charge pour les types de champ DocuSign suivants :
  - Initial
  - Date de signature
  - Élément de paiement
  - Formule
  - Pièce jointe
  - Remarque
  - Approuver
  - Refuser

10. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer un service RH pour l'intégration DocuSign

Créez ou modifiez un service RH pour demander des signatures électroniques par l'intermédiaire du service DocuSign. Vous disposez de flux préconfigurés permettant de recueillir des signatures pour un document ad hoc (modèle de document PDF RH) ou pour un modèle DocuSign. Vous devez également configurer un modèle de ticket RH associé afin de définir un document ad hoc ou un modèle DocuSign par défaut pour signature.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Selon que l'utilisateur signe un document ad hoc (modèle de document PDF RH) ou un modèle DocuSign, vous pouvez utiliser les services RH, les flux préconfigurés et les modèles de ticket RH suivants (et aussi en tant qu'exemples). Voir Services RH pour en savoir plus sur la configuration de services RH en général.

Flux	Composant	Nom
Flux de documents ad hoc	Service RH	Demander une signature à l'aide de DocuSign sur un document ad hoc

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux	Composant	Nom
	Flux	Flux d'intégration DocuSign - Document ad hoc
	Modèle de ticket RH	Signature à l'aide de DocuSign sur un document ad hoc
Flux de modèles DocuSign	Service RH	Demander une signature à l'aide du modèle DocuSign
	Flux	Intégration DocuSign - Modèle DocuSign
	Modèle de ticket RH	Signature à l'aide d'un modèle DocuSign

Procédure

1. Configurez un service RH pour l'intégration DocuSign.

   a. Accédez à la **Administration RH** > **Configuration des services RH**.

   b. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

   c. Sur le formulaire de service RH, renseignez les valeurs suivantes.

Flux	Champ	Valeur
Flux de documents ad hoc	Nom de service RH	<Nom du service RH>
	Type d'exécution	Flux
	Flux	Flux d'intégration DocuSign - Document ad hoc
Flux de modèle DocuSign	Nom de service RH	<Nom du service RH>
	Type d'exécution	Flux
	Flux	Intégration DocuSign - Modèle DocuSign

   d. Renseignez les autres champs du formulaire comme il convient.
   Pour plus de détails sur la création d'un service RH, voir Configurer un service RH.

   Remarque :
   Dans la liste connexe Informations supplémentaires sur le service RH, assurez-vous que le champ **Modèle PDF** est inclus afin qu'il apparaisse sur le formulaire de ticket RH après l'envoi d'une demande pour ce service. Consultez Configurer le formulaire de ticket RH pour un service RH pour plus d'informations.

   e. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

2. Configurez un modèle de ticket RH d'accompagnement.

   a. Dans le champ **Modèle**, cliquez sur l'icône de recherche.

   b. Dans la liste **Modèles RH**, cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

   c. Dans la liste **Ajouter des champs**, sélectionnez **Modèle PDF**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Dans le champ **Modèle PDF**, sélectionnez le modèle de document PDF RH que vous souhaitez rendre disponible pour signature.

Remarque :

- Pour le flux de documents ad hoc, assurez-vous de sélectionner un modèle de document PDF RH dont le champ **Type de modèle** est défini sur Modèles PDF RH.
- Pour le flux de modèles DocuSign, assurez-vous de sélectionner un modèle de document PDF RH dont le champ **Type de modèle** est défini sur Modèles DocuSign.

e. Renseignez les autres champs du formulaire comme il convient.
Pour plus de détails sur la création d'un modèle de ticket RH, voir Configurer un modèle de ticket RH .

f. Cliquez sur **Envoyer**.

g. Sur le formulaire Service RH, cliquez sur **Mettre à jour**.

Intégration au service Adobe Sign

Demandez des signatures électroniques par l'intermédiaire du service Adobe Sign grâce à l'intégration Adobe Sign. Cette intégration dépend du spoke Adobe Sign dans IntegrationHub et est activée pour la signature de documents ad hoc (modèles de documents PDF RH) et de modèles Adobe Sign.

Vous disposez d'un service RH préconfiguré, d'un flux et d'un modèle de ticket RH pour le document ad hoc et pour le document Adobe Sign.

Spoke Adobe Sign

L'intégration Adobe Sign dépend du spoke Adobe Sign dans IntegrationHub. Avant de commencer, votre administrateur doit avoir :

- activé le spoke Adobe Sign
- configurer le spoke Adobe Sign

Configuration de l'intégration Adobe Sign

Une fois le spoke Adobe Sign configuré, vous pouvez configurer l'intégration pour les ressources humaines. L'intégration dispose d'un flux unique décomposé en sous-flux, l'un pour la signature d'un document ad hoc (modèle de document PDF RH) et l'autre pour la signature d'un modèle Adobe Sign. Le sous-flux déclenché pour un document dépend du type de modèle PDF configuré pour ce document.

Pour chaque document que vous souhaitez mettre à disposition pour signature via le service Adobe Sign, configurez les paramètres de la manière suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de document	Configuration requise
Document ad hoc (modèle de document PDF RH)	1. Créez un document géré que vous souhaitez rendre disponible pour signature. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Documents gérés . 2. Configurez un service RH pour le document ad hoc. 3. Configurer un modèle de document PDF RH pour un document ad hoc.
Document Adobe Sign	1. Créez un modèle Adobe Sign que vous souhaitez rendre disponible pour signature. 2. Configurer un service RH pour l'intégration Adobe Sign. 3. Configurer un modèle de document PDF RH pour un modèle Adobe Sign.

Chaque document ad hoc est configuré en tant que modèle de document PDF RH standard. Vous pouvez ajouter des signataires au document avec l'option **Marquer les signatures**, puis mapper chaque champ de signature à un champ d'utilisateur approprié dans une table. Le positionnement des marques n'est pas utilisé, et l'intégration Adobe Sign permet au signataire de signer n'importe où dans le document. Vous pouvez également analyser le PDF pour mapper les champs du document aux champs de table correspondants afin de remplir automatiquement le document une fois qu'il est généré pour signature. Le document généré est statique, ce qui signifie qu'il est en lecture seule et que le signataire ne peut mettre à jour aucun des champs.

Chaque modèle Adobe Sign est transféré dans le système ServiceNow, puis configuré dans un modèle de document PDF RH pour activer les mappages. Mappez chaque champ de signature du modèle Adobe Sign à un champ d'utilisateur approprié dans une table. Le document généré est dynamique, ce qui signifie que le signataire peut écrire dans des champs modifiables, par exemple pour mettre à jour une adresse ou fournir des informations W-4. Il est à noter cependant que toutes les mises à jour effectuées sont enregistrées uniquement sur le document.

Demander des signatures électroniques par l'intermédiaire du service Adobe Sign

Une fois la configuration de l'intégration terminée, les agents RH de votre organisation peuvent demander des signatures électroniques via le service Adobe Sign.

Pour en savoir plus, consultez Demander une signature électronique par l'intermédiaire du service Adobe Sign.

Activer le spoke Adobe Sign

Activez le spoke Adobe Sign dans IntegrationHub à partir du ServiceNow Store, puis activez la signature de documents ad hoc (modèles de documents PDF RH) et de modèles Adobe Sign.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez au ServiceNow Store.
2. Dans le ServiceNow Store, recherchez le spoke Adobe Sign.
3. Cliquez sur la miniature de l'application.
   Vous obtenez des informations détaillées sur l'application que vous allez installer. pensez à lire les sections Autres exigences et Dépendances, le cas échéant.
4. Cliquez sur **Obtenir** et entrez vos identifiants de connexion HI.
5. Entrez le **Nom de l'instance** et le **Motif de la demande**, puis cliquez sur **Valider les instances**.
   Vous recevrez un e-mail contenant des instructions d'installation détaillées.
6. Connectez-vous à l'instance et configurez le spoke Adobe Sign .

Configurer un modèle de document PDF RH pour un document ad hoc

Si vous utilisez l'intégration Adobe Sign, configurez un modèle de document PDF RH pour chaque document ad hoc que vous souhaitez rendre disponible pour signature.

Avant de commencer

Créez le document géré que vous souhaitez rendre disponible pour signature via le système Adobe Sign. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Documents gérés .

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Vous pouvez utiliser un modèle de document PDF RH existant ou en créer un nouveau. Vous pouvez ajouter des signataires au document avec l'option Marquer les signatures, puis mapper chaque champ de signature à un champ d'utilisateur approprié dans une table. Dans le cadre de l'intégration Adobe Sign, vous pouvez également activer la signature en série pour les documents qui nécessitent plusieurs signataires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Modèles de documents**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

   Remarque :
   Si vous créez un enregistrement, assurez-vous de sélectionner **Modèle de document PDF**.

3. Sur le formulaire Modèle de document PDF, définissez le champ **Type de modèle** sur Modèles PDF RH.

4. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire de modèle PDF RH

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de document RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table	Table RH à laquelle le modèle de document RH est associé.
Type de document	Type de document sous lequel le modèle de document RH est classé.
Actifs	Option permettant d'activer le modèle de document RH en vue de son utilisation.
Type de modèle	Définissez la valeur sur `Modèles PDF RH`.
Révision de document	Sélectionnez le modèle ad hoc à utiliser.
Critères RH	Définit les conditions que la personne concernée par un ticket RH doit remplir pour qu'un agent RH puisse accéder au modèle de document RH en son nom. **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .

5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   La section Mappage de modèles PDF s'affiche.
6. Configurer un modèle de document PDF RH, le cas échéant.
   Vous pouvez ajouter des signataires au document avec l'option **Marquer les signatures**, puis mapper chaque champ de signature à un champ d'utilisateur approprié dans une table. Vous pouvez également analyser le PDF pour mapper les champs du document aux champs de table correspondants afin de remplir automatiquement le document une fois qu'il est généré pour signature.

   Remarque :
   Le positionnement de l'option **Marquer les signatures** n'est pas utilisé, et l'intégration permet au signataire de signer n'importe où dans le document.

7. Si vous souhaitez activer la signature en série de documents nécessitant plusieurs signataires, attribuez l'ordre de signature pour chaque champ de signature dans la section Mappage de modèle PDF.
   Si la colonne **Ordre de signature** n'est pas visible, cliquez sur l'icône d'engrenage pour personnaliser les colonnes de liste. Ajoutez le champ **Ordre de signature** à la colonne Sélectionné.

   Remarque :
   - Le champ **Ordre de signature** reste vide dans le cas d'une signature parallèle.
   - Assurez-vous que le **Nom de champ** du **Type de champ de document** `Signature` a la valeur Participant1, Participant2, Participant3, etc.
   - Assurez-vous que l'ordre de signature du premier participant est inférieur à l'ordre de signature du deuxième participant.

8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer un modèle de document PDF RH pour un modèle Adobe Sign

Si vous utilisez l'intégration Adobe Sign, configurez un modèle de document PDF RH pour chaque modèle Adobe Sign que vous souhaitez rendre disponible pour signature. Vous devez mapper chaque champ de signature du modèle Adobe Sign à un champ d'utilisateur approprié dans une table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Créez le modèle Adobe Sign que vous souhaitez rendre disponible pour signature via le système Adobe Sign. Consultez le Guide d'utilisation d'Adobe Sign pour plus d'informations. Vous devez également synchroniser vos comptes pour transférer le modèle Adobe Sign (et tout autre modèle nouveau ou mis à jour) dans le système ServiceNow. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Adobe Sign avec ServiceNow .

Remarque :
Chaque modèle Adobe Sign doit avoir un document associé. L'utilisation de plusieurs documents par modèle n'est pas prise en charge.

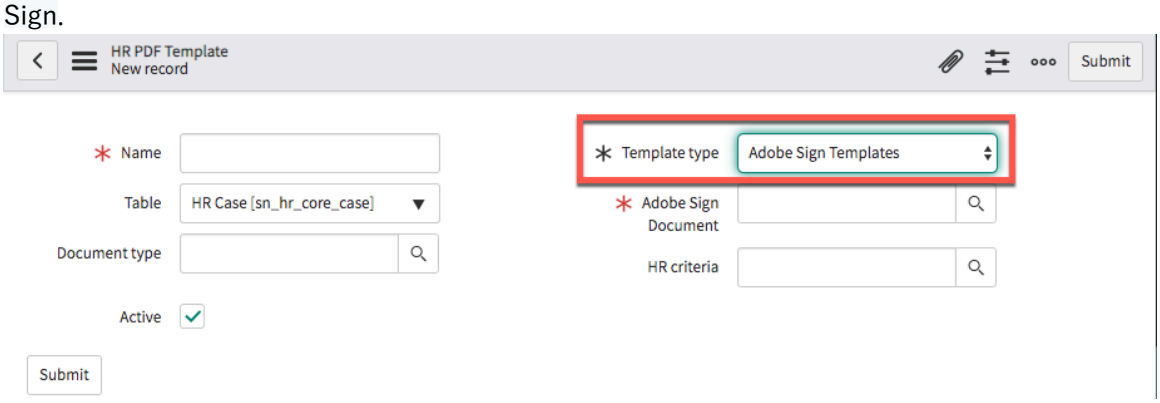
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Modèles de documents**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

   Remarque :
   Si vous créez un enregistrement, assurez-vous de sélectionner **Modèle de document PDF**.

3. Sur le formulaire Modèle de document PDF, définissez le champ **Type de modèle** sur Modèles Adobe Sign.



   Remarque :
   Les modèles Adobe Sign pré-remplis ne sont pas pris en charge.

4. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire de modèle PDF RH

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de document RH.
Table	Table RH à laquelle le modèle de document RH est associé.
Type de document	Type de document sous lequel le modèle de document RH est classé.
Actifs	Option permettant d'activer le modèle de document RH en vue de son utilisation.
Type de modèle	Définissez la valeur sur Modèles Adobe Sign.
Document Adobe Sign	Sélectionnez le modèle Adobe Sign à utiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Vous devez synchroniser chaque fois que vous avez besoin d'obtenir des modèles Adobe Sign nouveaux ou mis à jour.
Critères RH	Définit les conditions que la personne concernée par un ticket RH doit remplir pour qu'un agent RH puisse accéder au modèle de document RH en son nom. **Remarque :** Lors de la définition de conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs nulles, consultez APIGlideFilter - Scoped, API globale .

5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   La section Mappage de modèles PDF s'affiche.
6. Dans la section **Mappages de modèles PDF**, vous devez mapper manuellement des champs du modèle Adobe Sign aux champs de table correspondants pour remplir le document lorsqu'il est généré pour signature.

Example

Mappages de modèles PDF

Champ	Description
Nom de champ	Nom du champ mappé du système Adobe Sign au système ServiceNow. **Remarque :** Assurez-vous que le **Nom de champ** du **Type de champ de document** Signature a la valeur Participant1, Participant2, Participant3, etc.
Modèle de PDF RH	Nom du modèle PDF RH.
Champ de document	Nom approprié du champ mappé.
Type de champ de document	Type de champ de document mappé, comme **Signature**, **Texte** ou **Case**.
Table de mappage	Table RH qui stocke tous les mappages de champs.
Champ de mappage	Champ de référence à partir duquel la valeur est restituée dans le champ **Document**.
Ordre de signature	Ordre dans lequel les participants doivent signer le document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ Si la colonne **Ordre de signature** n'est pas visible, cliquez sur l'icône d'engrenage pour personnaliser les colonnes de liste. Ajoutez le champ **Ordre de signature** à la colonne Sélectionné. ◦ Assurez-vous que l'ordre de signature du premier participant est inférieur à l'ordre de signature du deuxième participant. ◦ Le champ **Ordre de signature** reste vide dans le cas d'une signature parallèle.
Actifs	Option permettant d'activer ou de désactiver un mappage de champ.

Remarque :
Les mappages de champ sont sensibles à la casse.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer un service RH pour l'intégration Adobe Sign

Créez ou modifiez un service RH pour demander des signatures électroniques par l'intermédiaire du service Adobe Sign. Vous disposez d'un flux préconfiguré permettant de recueillir des signatures pour un document ad hoc (modèle de document PDF RH) ou pour un modèle Adobe Sign.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour la signature d'un document ad hoc (modèle de document PDF RH) ou d'un modèle Adobe Sign, le service RH, le flux et le modèle de ticket RH suivants sont préconfigurés.

- Modèle de ticket : signature à l'aide d'Adobe Sign
- Service RH : signature à l'aide d'Adobe Sign
- Flux : flux d'intégration Adobe Sign

Procédure

1. Configurez un service RH pour l'intégration Adobe Sign.

a. Accédez à la **Administration RH** > **Configuration des services RH**.

b. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

c. Sur le formulaire de service RH, renseignez les valeurs suivantes pour un document ad hoc et un document Adobe Sign :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nom du service RH : signature à l'aide d'Adobe Sign
- Type d'exécution : flux
- Flux : flux d'intégration Adobe Sign

d. Renseignez les autres champs du formulaire comme il convient.
Pour plus de détails sur la création d'un service RH, voir Configurer un service RH.

> **Remarque :**
> Dans la liste connexe Informations supplémentaires sur le service RH, assurez-vous que le champ **Modèle PDF** est inclus afin qu'il apparaisse sur le formulaire de ticket RH après l'envoi d'une demande pour ce service. Consultez Configurer le formulaire de ticket RH pour un service RH pour plus d'informations.

e. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

2. Configurez un modèle de ticket RH d'accompagnement.

a. Dans le champ **Modèle**, cliquez sur l'icône de recherche.

b. Dans la liste **Modèles RH**, cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

c. Dans la liste **Ajouter des champs**, sélectionnez **Modèle PDF**.

d. Dans le champ **Modèle PDF**, sélectionnez le modèle de document PDF RH que vous souhaitez rendre disponible pour signature.

> **Remarque :**
> - Pour un document ad hoc, assurez-vous de sélectionner un modèle de document PDF RH dont le champ **Type de modèle** est défini sur Modèles PDF RH.
> - Pour le modèle Adobe Sign, assurez-vous de sélectionner un modèle de document PDF RH dont le champ **Type de modèle** est défini sur Modèles Adobe Sign.

e. Renseignez les autres champs du formulaire comme il convient.
Pour plus de détails sur la création d'un modèle de ticket RH, voir Configurer un modèle de ticket RH .

f. Cliquez sur **Envoyer**.

g. Sur le formulaire Service RH, cliquez sur **Mettre à jour**.

Intégration au service CIC Plus

Intégrez le service CIC Plus pour pouvoir permettre aux nouveaux employés des États-Unis de fournir des informations fiscales pertinentes dans le cadre du processus d'intégration.

Cette intégration suppose que vous avez déjà intégré le service de fournisseur d'identité tiers. Elle est configurée pour fonctionner avec l'événement de cycle de vie pour l'embauche de nouveaux employés, qui est inclus sous la forme de données de démonstration avec le module d'extension Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de l'intégration CIC Plus

Pour configurer l'intégration CIC Plus, vous devez configurer une connexion SAML entre votre fournisseur d'identité tiers et vos comptes CIC Plus. Votre partenaire CIC Plus doit ensuite configurer votre compte pour obtenir des profils d'employés pour les employés basés aux États-Unis par le biais du point de terminaison REST `get_usa_employee_profile`, puis vérifier que le rappel est correctement configuré. Enfin, vous devez configurer les informations d'identification source pour inclure l'URL de connexion du service de fournisseur d'identité que vous utilisez avec l'intégration CIC Plus. Pour plus d'informations sur la configuration de l'intégration CIC Plus, consultez Configurer l'intégration CIC Plus.

Utilisation de l'intégration CIC Plus avec l'embauche de nouveaux employés

Une fois l'intégration configurée, vous pouvez utiliser le service CIC Plus avec l'embauche de nouveaux employés. Les composants suivants sont inclus dans les données de démonstration pour votre utilisation et à titre d'exemple.

Remarque :
L'événement du cycle de vie pour l'intégration d'un nouvel employé est disponible sous la forme de données de démonstration avec le module d'extension Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].

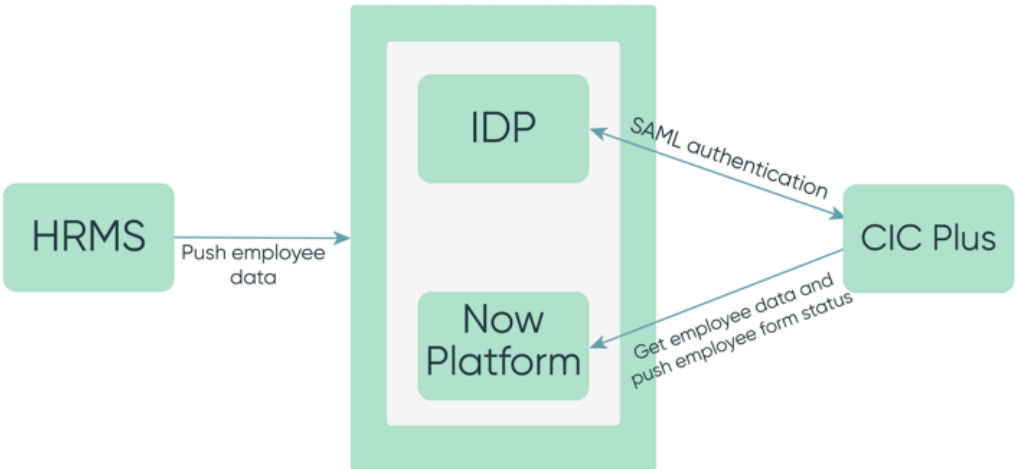
Composant	Nom
Activité d'événement de cycle de vie	Formulaires fiscaux complets (dans l'ensemble d'activités Premier jour)
Service RH	Remplir les formulaires fiscaux via CIC plus
Modèle de ticket RH	Remplir les formulaires fiscaux via CIC plus

Principes de fonctionnement de l'intégration CIC Plus

L'intégration CIC Plus fonctionne de la manière suivante. Votre système de gestion des RH (HRMS) transfère les informations des employés à votre IdP et aux systèmes Now Platform. L'intégration CIC Plus appelle ensuite le point de terminaison REST `get_usa_employee_profile` pour obtenir des informations sur les employés. Lorsqu'un utilisateur ouvre une tâche affectée et qu'il clique sur le lien pour se connecter au service CIC Plus, l'intégration CIC Plus authentifie l'utilisateur par une identification SAML via votre service IdP. Une fois que l'utilisateur a rempli les formulaires fiscaux requis, le statut est retransféré au système Now Platform et la tâche de l'employé est automatiquement fermée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Configurer l'intégration CIC Plus

Pour créer une intégration au service CIC Plus, configurez une connexion SAML entre votre fournisseur d'identité tiers et vos comptes CIC Plus.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Votre partenaire CIC Plus doit ensuite configurer votre compte pour obtenir des profils d'employés pour les employés basés aux États-Unis par le biais du point de terminaison REST `get_usa_employee_profile`, puis vérifier que le rappel est correctement configuré. Enfin, vous devez configurer les informations d'identification source pour inclure l'URL de connexion du service de fournisseur d'identité que vous utilisez avec l'intégration CIC Plus.

Pour configurer votre intégration avec le service CIC Plus, vous devez d'abord :

- Avoir exécuté la procédure d'intégration à un service de fournisseur d'identité (IdP) tiers. Ce fournisseur doit disposer, dans son système, d'enregistrements utilisateur concernant le nouvel employé.
- Créez un utilisateur avec le rôle sn_hr_core.usa_employee_only.
- Récupérer les informations suivantes auprès de votre partenaire CIC Plus :
  - Détails de la configuration SAML
  - L'ID de l'entreprise
- Fournir les renseignements suivants à votre partenaire CIC Plus :
  - Plage d'adresses IP
  - URL de l'instance de plate-forme
  - Informations d'identification d'un utilisateur ayant le rôle sn_hr_core.usa_employee_only

Rôle requis : sn_hr_integrations.admin

Procédure

1. Configurez une connexion SAML entre votre fournisseur d'identité tiers et les comptes CIC Plus.

> **Important :**
> Assurez-vous de configurer la connexion SAML en utilisant le numéro d'employé comme identificateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir des informations sur la façon de configurer une connexion SAML, consultez la documentation CIC Plus.

2. Votre partenaire CIC Plus doit alors :

   a. Configurer votre compte pour obtenir des profils d'employés pour les employés basés aux États-Unis grâce au point de terminaison REST `get_usa_employee_profile`.
   Pour obtenir des informations et des exemples sur le point de terminaison REST `get_usa_employee_profile` , consultez get_usa_employee_profile .

   b. Vérifier que le rappel est correctement configuré dans votre compte CIC Plus.

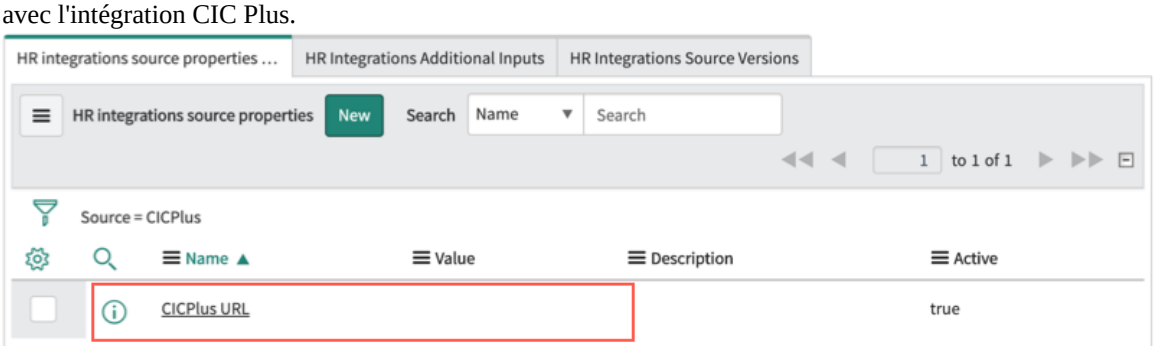
3. Configurer les informations d'identification source pour inclure l'URL de connexion du service de fournisseur d'identité :

   a. Accédez à la **Intégrations RH** > **Sources**.

   b. Ouvrez l'enregistrement **CIC Plus**.

   c. Dans la liste connexe **Propriétés de source d'intégrations RH**, ouvrez la propriété source **URL CIC Plus**.

   d. Dans le champ **Valeur**, indiquez l'URL de connexion du service du fournisseur d'identité que vous utilisez avec l'intégration CIC Plus.



Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise

L'application ServiceNow® Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise contient des composants communs à utiliser pour intégrer votre application ServiceNow à des systèmes tiers. Il utilise la fonctionnalité Flow Designer pour communiquer avec des instances externes et des systèmes tiers.

L'application offre une manière cohérente de créer des intégrations pour des cas d'utilisation communs, comme la transmission par pull de tâches et de profils d'employés de l'application tierce vers une ServiceNow application, et la transmission par push des données d'une ServiceNow application vers une application tierce.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Configurer	Utiliser	Référence
Planifiez et configurez votre implémentation.	À utiliser Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise pour des intégrations tierces.	Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Configurer Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise

Apprenez à configurer le Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise pour l'utiliser pour l'intégration à des systèmes tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_integr_fw.admin

Pour configurer Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise, vous devez d'abord activer l'application Enterprise Service Management Integrations Framework à partir de ServiceNow Store. Ensuite, vous devez Configurer Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise.

Procédure

1. Créez un enregistrement source en spécifiant l'application tierce avec laquelle vous souhaitez intégrer votre application ServiceNow.
   Pour en savoir plus, référez-vous à Créer une source dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise.
2. Créez une table de jeux d'importation.
3. Créez un flux dans Flow Designer.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un flux .

   Remarque :
   les flux et flux secondaires que vous analysez dans les services d'intégration doivent suivre la structure d'entrée et de sortie du service d'intégration de modèle.

4. Créez un service d'intégration pour vous connecter au système tiers.
   Pour en savoir plus, référez-vous à Créer un service d'intégration dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise.
5. Créez des cartes de transformation.
   Pour en savoir plus, voir Créer des cartes de transformation dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise.

   Remarque :
   - Vous devez créer des cartes de transformation uniquement pour les services Pull programmé et non pour les services Push à la demande.
   - Si vous utilisez Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise pour extraire des tâches à partir d'un système tiers, utilisez la carte de transformation d'action d'extraction à faire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une source dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise

Créez un enregistrement source qui représente le système tiers qui s'intègre avec votre application HR Service Delivery.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_integr_fw.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des intégrations** > **Source**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Sources d'intégration

Champ	Description
Nom	Nom d'affichage de l'application tierce.
Propriétés	Propriétés configurées en fonction des besoins de l'intégration.
Domaine	Nom de l'application pour laquelle l'enregistrement est créé.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un service d'intégration dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise

Créez un service d'intégration pour vous connecter au système tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_integr_fw.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des intégrations** > **Source**.
2. Dans les services d'intégration, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Services d'intégration

Champ	Description
Actifs	Possibilité d'indiquer que le service d'intégration est disponible pour utilisation.
Tables de jeux d'importation	Liste des tables intermédiaires qui stockent des enregistrements du système tiers. **Remarque :** Ce champ n'est activé que lorsqu'un service d'extraction programmé est sélectionné dans le champ **Type de service**.
Flux	Flux qui interagit avec le système tiers pour extraire les données requises.
Nom	Nom d'affichage du service d'intégration.
Source	Nom du système tiers auquel vous souhaitez intégrer votre application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application	Application qui contient l'enregistrement du service d'intégration.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez exécuter les scripts de transformation.
Type de service	Option pour indiquer le type de service **Pull programmé** ou **Push à la demande**.
Politique des nouveaux essais	Configuration définie pour transmettre l'enregistrement par push en cas d'échec de la transmission par push précédente. **Remarque :** Ce champ apparaît uniquement lorsque le service Push à la demande est sélectionné dans le champ **Type de service**.

Créer des cartes de transformation dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise

Créez une carte de transformation pour spécifier les relations de données entre la table de jeu d'importations et la table cible.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_integr_fw.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour chaque transformation, vous devez créer une carte de transformation ou en sélectionner une existante.

Procédure

1. Accédez à la **Cadre de travail des intégrations** > **Cartes de transformation**.
2. Affichez les cartes de transformation existantes.

Cartes de transformation

Nom	Description
Carte de transformation d'actions extraites RH à faire	Déplace les tâches ou actions à faire de la table Étape intermédiaire d'intégration d'actions à faire extraites RH [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging] vers la table Actions d'intégration extraite RH à faire [sn_hr_integr_fw_todo_inbound].
Carte de transformation du profil RH	Mappe les agents, les futurs agents et les agents effectifs depuis la table intermédiaire Profil RH [sn_hr_integr_fw_hr_profile_staging] vers la table Profil RH [sn_hr_core_profile].
Carte de transformation des tâches	Mappe les profils des tâches depuis la table intermédiaire Tâche [sn_hr_integr_fw_job_staging] vers la table Tâche [sn_hr_core_job].
Carte de transformation du département	Mappe les départements depuis la table intermédiaire Département [sn_hr_integr_fw_department_staging] vers la table Département [cmn_department].
Carte de transformation de l'emplacement	Mappe les emplacements depuis la table intermédiaire Emplacements [sn_hr_integr_fw_location_staging] vers la table Emplacement [cmn_location].
Carte de transformation des postes	Mappe les postes de la table intermédiaire Poste [sn_hr_integr_fw_position_staging] vers la table Poste [sn_hr_core_position].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour créer une carte de transformation, cliquez sur **Nouveau**.
   Pour plus d'informations sur la façon de créer une carte de transformation, consultez la table des scripts de transformation .

Utiliser Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise

Découvrez comment vous pouvez utiliser Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise pour vous connecter à un système tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_integr_fw.admin

Procédure

1. Créez une source.
   Pour en savoir plus, consultez Créer une source dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise.
2. Créez un service d'intégration pour la source.
   Pour en savoir plus, consultez Créer un service d'intégration dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise.
3. Créez une tâche planifiée et déclenchez le flux d'exécution de la tâche pour la source.
   - Les entrées sont créées dans la table Suivi des tâches d'intégration [sn_hr_integr_fw_job_tracker]. Les entrées sont créées pour les services Pull programmé actifs dans la table Suivi des tâches du service d'intégration [sn_hr_integr_fw_service_job_tracker].
   - Les jeux d'importation sont créés et joints au suivi des tâches du service, et l'heure de début de chargement est renseignée. Une fois que les données sont chargées dans les tables de jeux d'importation, l'état du suivi des tâches du service passe à Chargé et l'heure de fin de chargement est renseignée.
   - Une fois les données chargées pour tous les services, la transformation commence en fonction de l'ordre de service définie dans la table Service d'intégration [sn_hr_integr_fw_service]. Les états des services et de l'enregistrement de suivi des tâches passent à Terminé. Pour en savoir plus, consultez Afficher les détails du suivi des tâches.

Afficher les tâches d'un système tiers

Affichez les tâches extraites du système tiers dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_integr_fw.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des intégrations** > **Tâches**.
2. Affichez les détails des tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions d'intégration extraites à faire

Champ	Description
ID d'actions d'intégration à faire	Identificateur unique pour l'action d'intégration à faire.
Description de l'action à faire	Description de l'action à faire ou de la tâche dans le système tiers.
État de l'action à faire	État de l'action à faire ou de la tâche dans le système ServiceNow, par exemple, Ouverte ou Fermée.
Actifs	Option indiquant si l'action à faire ou la tâche est active dans le système tiers.
Affecté à	Utilisateur auquel l'action à faire ou la tâche est affectée.
État externe	État de l'action à faire ou de la tâche dans le système externe.
Système d'extension	Option indiquant l'origine de l'action à faire ou de la tâche.
Domaine	Option indiquant que Domain Separation est activé pour cette table.
Approbation	Option permettant d'approuver un document extrait d'un ServiceNow système ou d'un système tiers. Lorsque vous sélectionnez cette option, une fenêtre s'affiche qui vous permet de spécifier une table et de sélectionner un document dans la table.

Important :

- Par défaut, la politique de conservation des données Effacement automatique supprime les actions à faire après sept jours. Si vous ne souhaitez pas que les actions à faire soient supprimées de la table :
  a. Accédez à la **Maintenance du système** > **Nettoyage de table** Sélectionnez **sn_hr_integr_fw_todo_inbound**.
  b. Pour désactiver la politique de conservation, décochez la case **Active**.
  c. Pour spécifier une condition différente dans la politique de conservation, ajoutez un script dans le champ **Condition**.
- Si vous voulez utiliser la table Actions d'intégration extraite à faire pour extraire des actions à faire ou des tâches à partir d'un système tiers, vous devez créer une implémentation de ce point d'extension : sn_hr_integr_fw.TodoTransformHelper.

Afficher les détails du suivi des tâches

Affichez les détails de la tâche source et de la tâche de service, comme le début et la fin de la tâche, la date de début du chargement des enregistrements dans les tables d'étape intermédiaire, ou l'exécution ou l'échec de la tâche entre temps.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_integr_fw.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'un flux programmé est déclenché ou que le bouton **Exécuter la tâche** sur le module source est activé, les enregistrements sont créés dans les tables Suivi des tâches d'intégration et Suivi des tâches du service d'intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des intégrations** > **Suivi de la tâche**.
2. Affichez les détails de la tâche.

Suivi des tâches d'intégration

Champ	Description
Nom de la tâche	Nom de la tâche avec le nom de l'application annexé.
Heure de début de tâche	Date et heure à laquelle la tâche source a commencé.
Heure de fin de la tâche	Date et heure à laquelle la tâche source a fini.
Message d'erreur	Message affiché en cas d'échec de la tâche. Si la tâche source échoue, vous devez exécuter à nouveau la tâche.
Source	Nom de la source pour laquelle la tâche de transformation est exécutée. Par exemple, Cornerstone OnDemand, ou Pluralsight.
État	État actuel de la tâche, par exemple Échec, Terminé ou En cours d'exécution.

Suivi des tâches du service des intégrations RH

Champ	Description
Service d'intégration	Nom du service d'intégration.
Ensembles	Listes de jeux d'importation.
Heure de début du chargement	Option indiquant la date et l'heure à laquelle les enregistrements ont commencé le chargement dans la table d'étape intermédiaire.
Heure de fin du chargement	Option indiquant la date et l'heure à laquelle les enregistrements ont fini le chargement dans la table d'étape intermédiaire.
Date de dernière exécution	Option indiquant les dernières date et heure auxquelles le service a été extrait correctement.
Message d'erreur	Message affiché en cas d'échec de la tâche de service. Si la tâche de service échoue, vous devez exécuter à nouveau la tâche.
État	État de la tâche de service, par exemple Chargée, En cours d'exécution ou Terminée.
Transformation démarrée à	Option indiquant la date et l'heure à laquelle la transformation a commencé et les enregistrements sont déplacés de la table d'étape intermédiaire vers la table cible.
Transformation terminée à	Option indiquant la date et l'heure de fin de la transformation.
ID d'exécution du flux	Identificateur unique du flux qui est exécuté pour le service d'intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : La fonctionnalité de génération de rapports est désactivée pour les flux (utilisés pour les intégrations de grande taille) créés pour Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise.
Jeton de synchronisation	Stocke le jeton retourné par les API pour certains services d'intégration.

Utiliser l'interface externe pour transférer des enregistrements par push vers un système tiers

Utilisez l'interface externe pour afficher les détails des enregistrements à transmettre par push depuis ServiceNow vers un système tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des intégrations** > **Interface externe**.
2. Sur le formulaire, consultez les champs suivants :

Formulaire des interfaces externes

Champ	Description
Service	Service Push à la demande invoqué pour interagir avec un système tiers.
Nom de la table source	Table source dans laquelle l'enregistrement est stocké.
ID du système de table	ID du système de l'enregistrement de table qui a été modifié. Une combinaison du **nom de la table source** et de l'**ID du système de table** est utilisée pour identifier et transmettre par push l'enregistrement modifié à un système tiers.
États	État actuel de la transmission par push, Terminé ou En attente.
Message d'erreur	Message d'erreur affiché en cas d'échec de la transmission par push.
Code d'erreur	Code d'erreur affiché en cas d'échec de la transmission par push.

Que faire ensuite

Le flux Déclencher les interfaces externes effectue automatiquement les opérations suivantes :

- Identification des enregistrements de la table Interface externe [sn_hr_integr_fw_ext_interface] dont l'état est En attente, Le service est actif et Le type de service est une transmission push sur demande.
- Transmission par push des enregistrements identifiés vers le système tiers.

Référence Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise, notamment des listes et des formulaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise

Plusieurs types de composants sont installés par le biais de l'activation d'Enterprise Service Management Integrations Framework [sn_hr_integre_fw], y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Integrations Framework [sn_hr_integr_fw.admin]	Peut accéder à et configurer Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise.	Opérateur de flux [flow_operator]

Tables installées

Table	Description
Source d'intégration [sn_hr_integr_fw_source]	Stocke des enregistrements sources qui représentent les systèmes tiers qui s'intègrent à votre application ServiceNow.
Service d'intégration [sn_hr_integr_fw_service]	Stocke les enregistrements des services d'intégration. Un service d'intégration est créé pour chaque entité extraite d'un système tiers.
Suivi des tâches d'intégration [sn_hr_integr_fw_job_tracker]	Stocke les détails de la tâche source, comme l'heure de début, l'heure de fin d'exécution et l'état. Pour en savoir plus, consultez Afficher les détails du suivi des tâches.
Suivi des tâches du service des intégrations [sn_hr_integr_fw_service_job_tracker]	Stocke les détails de la tâche de service, comme l'heure de début, l'heure de fin et l'état. Pour en savoir plus, consultez Afficher les détails du suivi des tâches.
Actions d'intégration extraites à faire [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]	Stocke les tâches extraites du système tiers dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise. Pour en savoir plus, consultez Afficher les tâches d'un système tiers.
Interface externe [sn_hr_integr_fw_ext_interface]	Stocke les enregistrements modifiés qui sont transmis par push d'une application ServiceNow vers un système tiers.

Widgets pour afficher les tâches à partir d'un système tiers

Les widgets préconfigurés **Intégration du cadre de travail HRSD** et **Compléter le cadre de travail des intégrations HRSD** permettent d'afficher les tâches d'un système tiers sur la page Actions à faire dans Centre des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces widgets ne sont disponibles que lorsque l'application Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] est activée. Pour plus d'informations sur ces widgets, accédez à **Centre de services aux employés** > **Configuration des tâches**.

HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

L'application ServiceNow® HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand vous permet d'afficher les cours d'apprentissage pertinents pour les employés dans le cadre de leurs tâches à faire dans l'application ServiceNow Centre des employés.

Cornerstone OnDemand est un système d'apprentissage qui héberge des vidéos d'apprentissage, des formations et des certifications pour les employés. Avec l'aide de HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand, vous pouvez extraire les tâches d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand dans ServiceNow afin que les employés puissent afficher toutes leurs tâches à faire dans un seul emplacement, Centre des employés.

Configurer l'application

Pour configurer l'application HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand, vous devez d'abord activer le module d'extension HR Service Delivery Integration with CornerStone OnDemand [sn_hr_cornerstone] à partir de ServiceNow Store. Ce module d'extension active Cornerstone spoke dans IntegrationHub et Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise. Ensuite, vous devez configurer Cornerstone spoke dans IntegrationHub. Pour plus d'informations sur la configuration, consultez Configurer HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

Utiliser Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise

Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise offre une manière cohérente de créer des intégrations pour des cas d'utilisation communs, comme l'extraction des informations du profil d'un employé, l'extraction des actions à faire ou l'extraction d'autres données de systèmes tiers et leur stockage dans une instance ServiceNow. Elle contient des composants communs, comme la table source, la table des services d'intégration RH, les flux planifiés et les cartes de transformation, qui peuvent être utilisés pour la création d'intégrations.

Par défaut, lorsque l'application HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand est configurée, la source, les services d'intégration RH, les flux planifiés et les cartes de transformation sont automatiquement configurés pour le système Cornerstone OnDemand dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise. Dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise, les flux planifiés interagissent avec le système Cornerstone OnDemand pour extraire des utilisateurs, des objets d'apprentissage et des transcriptions et les injecter dans ServiceNow.

Affecter des tâches d'apprentissage à des employés

Lorsque des tâches d'apprentissage sont affectées à des employés dans le système Cornerstone OnDemand, les transcriptions sont créées pour ces employés dans le système Cornerstone OnDemand.

Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise, à l'aide du service Synchroniser les transcriptions, extrait les transcriptions du système Cornerstone OnDemand et les affiche en tant que tâches dans la page des tâches à effectuer dans Centre des employés.

En cliquant sur la tâche d'apprentissage dans Centre des employés, l'employé est dirigé vers le système Cornerstone OnDemand pour terminer la tâche. Lorsque l'employé termine la tâche dans le système Cornerstone OnDemand, l'état de la tâche est mis à jour dans Centre des employés après l'exécution de la tâche planifiée pour le système Cornerstone OnDemand.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Premiers pas

Configurer	Référence
Planifiez et configurez votre implémentation.	Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Configurer HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Apprenez à configurer l'application HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand pour extraire les cours d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand dans le système ServiceNow.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_hr_cornerstone.admin
- Activez le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core].
- Activez le module d'extension HR Service Delivery Integration with CornerStone OnDemand [sn_hr_cornerstone] à partir de ServiceNow Store. Ce module d'extension active Cornerstone spoke dans IntegrationHub et le module d'extension HR Service Delivery Integrations Framework [sn_hr_integre_fw].

Procédure

1. Configurez le spoke Cornerstone dans IntegrationHub.
   Pour plus d'informations, consultez la documentation du spoke Cornerstone .
2. Configurez le préfixe de l'URL dans l'enregistrement source Cornerstone dans HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.
   Pour en savoir plus, référez-vous à Utiliser le lien profond pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

   Important :
   Une fois que vous avez activé les modules d'extension nécessaires et configuré le spoke Cornerstone, les services d'intégration RH (pour l'application Cornerstone OnDemand) sont créés automatiquement. Pour en savoir plus, référez-vous à Services d'intégration RH pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

3. Configurez le flux pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.
   Pour en savoir plus, référez-vous à Configurer le flux pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser le lien profond pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Utilisez le préfixe de lien profond pour extraire des objets d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand pendant l'exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_cornerstone.admin

Procédure

1. Connectez-vous à l'application Cornerstone OnDemand et générez des liens profonds.
   Pour en savoir plus, consultez la documentation du système Cornerstone OnDemand.

   Remarque :
   Assurez-vous d'avoir sélectionné **Détails LO** dans la liste **URL de page** de l'onglet **Générateur de liens profonds**.

2. Copiez le préfixe de l'URL.
3. Accédez à la **Intégrations Cornerstone RH** > **Source**.
4. Cliquez sur **Cornerstone**.
5. Dans **Propriétés**, ajoutez la valeur copiée dans **url_prefix**.

Configurer le flux pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Spécifiez la fréquence et l'heure auxquelles vous souhaitez exécuter le flux planifié qui extrait les objets d'apprentissage, les utilisateurs et les transcriptions de l'application Cornerstone OnDemand vers le système ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_cornerstone.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Concepteur de flux** > **Concepteur**.
2. Activez le flux planifié **Déclencher la synchronisation CSOD**.
3. Cliquez sur **Déclencher**.
   a. Sélectionnez une fréquence (quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle). La valeur par défaut est **Quotidien**.
   b. Spécifiez une heure. La valeur par défaut est **21:00:00**.

Référence pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Référence pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Composants installés avec HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand [sn_hr_cornerstone] , y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur HR Cornerstone [sn_hr_cornerstone.admin]	Peut accéder à l'application HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand et la paramétrer.	Aucun

Tables installées

Table	Description
Mappage des utilisateurs [sn_hr_cornerstone_user_mapping]	Détails des utilisateurs mappés du système Cornerstone OnDemand au système ServiceNow.
Objet d'apprentissage CSOD [sn_hr_cornerstone_lo]	Détails des objets d'apprentissage (le type d'apprentissage, l'ID d'apprentissage, le titre, etc.) qui sont extraits du système Cornerstone OnDemand et injectés dans le système ServiceNow.
État CSOD [sn_hr_cornerstone_status]	État des transcriptions dans le système Cornerstone OnDemand.

Source pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Une fois que vous avez configuré l'application HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand, l'enregistrement source de l'application Cornerstone OnDemand est automatiquement créé dans le module source Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise. L'enregistrement source Cornerstone OnDemand dans l'application Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise contient un ensemble de propriétés et de services d'intégration RH prédéfinis.

Propriétés

Champ	Description
Full-pull	Quand la valeur est définie sur **Vrai**, tous les utilisateurs actifs, les formations actives et les actions à faire incomplètes sont extraits du système Cornerstone OnDemand et injectés dans les tables respectives de l'instance ServiceNow. Quand la valeur est définie sur **Faux**, seuls les utilisateurs modifiés, les formations modifiées, les transcriptions modifiées (selon la dernière heure d'exécution de planification réussie) sont extraits du système Cornerstone OnDemand et injectés dans les tables respectives de l'instance ServiceNow. **Remarque :** S'il n'y a aucune information sur la dernière heure d'exécution de planification réussie, la première extraction sera toujours une extraction complète.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Champ	Description
page-count	Nombre d'enregistrements qui sont extraits via un appel d'API du système Cornerstore OnDemand. La valeur par défaut est **500**. **Remarque :** Cette propriété est honorée uniquement par les services d'intégration RH Synchroniser les formations et Synchroniser les transcriptions, et non par le service d'intégration RH Synchroniser les utilisateurs.
url-prefix	Préfixe de lien profond pour extraire des objets d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand pendant l'exécution. Pour en savoir plus, consultez Utiliser le lien profond pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

Services d'intégration RH pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Une fois que vous avez configuré l'application HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand, les services d'intégration RH pour Cornerstone sont automatiquement créés dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise. Dans Services d'intégration HR, les flux communiquent avec le système Cornerstone OnDemand pour extraire des utilisateurs, des objets d'apprentissage et des transcriptions dans ServiceNow.

Important :
Vous devez activer tous ces services d'intégration RH afin que les données soient correctement synchronisées entre le système Cornerstone OnDemand et ServiceNow.

Service d'intégration HR pour Cornerstone

Nom	Description
Synchroniser les utilisateurs	Ce service d'intégrations HR mappe les utilisateurs du système Cornerstone OnDemand aux utilisateurs dans le système ServiceNow à l'aide des identifiants d'adresse e-mail. Lorsque le flux de planification Déclencher la synchronisation CSOD est exécuté, les utilisateurs sont extraits du système Cornerstone OnDemand vers la table Étape intermédiaire du mappage des utilisateurs [sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging]. Une fois les scripts de transformation exécutés, les utilisateurs mappés s'affichent dans **Intégrations Cornerstone RH** > **Utilisateurs**.
Synchroniser les formations	Ce service d'intégration RH extrait les objets d'apprentissage tels que les vidéos ou le curriculum du système Cornerstone OnDemand et les injecte dans le système ServiceNow. Lorsque le flux de planification Déclencher la synchronisation CSOD est exécuté, les objets d'apprentissage sont extraits dans la table Étape intermédiaire des objets d'apprentissage CSOD [sn_hr_cornerstone_lo_staging]. Une fois les scripts de transformation exécutés, les objets d'apprentissage s'affichent dans **Intégrations Cornerstone RH** > **Objets d'apprentissage**.
Synchroniser les transcriptions	Ce service d'intégration RH extrait les transcriptions de l'application Cornerstone OnDemand et les injecte dans le système ServiceNow. Lorsque le flux de planification Déclencher la synchronisation CSOD est exécutée, les transcriptions sont extraites et injectées dans la table Étape intermédiaire d'actions d'intégration extraite RH à faire (sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging). Une fois les scripts de transformation exécutés, les transcriptions sont affichées dans **Cadre de travail des intégrations RH** > **Tâches**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Les utilisateurs du système Cornerstone OnDemand sont mappés aux utilisateurs présents dans le système ServiceNow à l'aide des identifiants d'adresse e-mail. Le mappage utilisateur permet d'affecter des tâches d'apprentissage au bon utilisateur dans le système ServiceNow.

Lorsque le flux de planification Déclencher la synchronisation CSOD est exécuté, les utilisateurs sont extraits du système Cornerstone OnDemand vers la table Étape intermédiaire du mappage des utilisateurs [sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging]. Une fois les scripts de transformation exécutés, les utilisateurs mappés sont affichés dans **Intégrations Cornerstone RH** > **Utilisateurs**.

Champ	Description
ID CSOD	ID CSOD du système Cornerstone OnDemand.
Actifs	Option indiquant si l'utilisateur est actif ou non dans le système Cornerstone OnDemand.
Utilisateur	Nom de l'utilisateur dans le système ServiceNow.
Utilisateur CSOD	Nom de l'utilisateur dans le système Cornerstone OnDemand.
ID de l'utilisateur CSOD	ID de l'utilisateur dans le système Cornerstone OnDemand.
E-mail CSOD	ID de l'e-mail de l'utilisateur dans le système Cornerstone OnDemand.

Remarque :
Si vous souhaitez utiliser les champs **ID CSOD**, **Utilisateur CSOD**et **ID utilisateur CSOD** pour mapper les utilisateurs, vous devez substituer la méthode getUser dans le script CSODIntegrationsUtil.

Objets d'apprentissage pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Affichez les détails des objets d'apprentissage qui sont extraits du système Cornerstone OnDemand et injectés dans le système ServiceNow. Les objets d'apprentissage permettent de diriger les utilisateurs vers les détails d'actions d'apprentissage corrects à faire.

Lorsque le flux de planification Déclencher la synchronisation CSOD est exécuté, le flux dans le service Synchroniser les formations extrait les objets d'apprentissage du système Cornerstone OnDemand et les injecte dans la table Étape intermédiaire des objets d'apprentissage CSOD [sn_hr_cornerstone_lo_staging]. Une fois les scripts de transformation exécutés, les objets d’apprentissage s’affichent dans**Intégrations Cornerstone RH** > **Objets d'apprentissage**.

Champ	Description
Titre	Nom de l'objet d'apprentissage.
Actifs	Option indiquant que l'objet d'apprentissage est en cours d'utilisation.
ID d'apprentissage	Identificateur unique de l'objet d'apprentissage.
Type d'apprentissage	Type de l'objet d'apprentissage.
ID du type d'apprentissage	Identificateur unique du type d'apprentissage.
Objet d'apprentissage racine	Parent de l'objet d'apprentissage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Ces types d'objets d'apprentissage ne s'affichent pas sur la page des objets d'apprentissage : session, cohorte, programme et type de bibliothèque. Ces types d'objets d'apprentissage s'affichent dans la table intermédiaire des objets d'apprentissages CSOD [sn_hr_cornerstone_lo_staging], mais ne s'affichent pas sur la page Objets d'apprentissage après la transformation.

- Seules les rubriques enfants d'une certification s'affichent en tant que tâches sur la page Actions à faire dans Centre des employés, et non la certification elle-même.

Mappage d'état dans le système Cornerstone OnDemand

Une fois que vous avez configuré HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand, le mappage entre l'ID de l'état de la transcription et la valeur de l'état s'affiche sur la page État dans HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand. Ces informations permettent de gérer l'état externe de la tâche dans la table Actions d'intégration extraite RH à faire pour le système Cornerstone OnDemand.

Par exemple, une transcription avec l'ID d'état **25** est extraite du système Cornerstone OnDemand et injectée dans le système ServiceNow. **25** implique que la valeur de l'état de la tâche est **En attente d'approbation** dans le système Cornerstone OnDemand.

Champ	Description
État	État de la tâche dans le système Cornerstone OnDemand.
ID de l'état	Identificateur unique de l'état dans le système Cornerstone OnDemand.

Cartes de transformation pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Par défaut, lorsque HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand est configuré, la transformation de mappage d'utilisateur CSOD et les cartes de transformation des mappages d'objets d'apprentissage CSOD sont automatiquement disponibles pour HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand. Ces cartes de transformation spécifient des relations de données entre la table source et la table cible.

Cartes de transformation

Nom	Description
Transformation de mappage de l'utilisateur CSOD	Mappe les utilisateurs de la table source Étape intermédiaire de mappage de l'utilisateur [sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging] dans la table cible Mappage de l'utilisateur [sn_hr_cornerstone_user_mapping].
Mappages d'objet d'apprentissage CSOD	Mappe les objets d'apprentissage de la table source Étape intermédiaire de l'objet d'apprentissage CSOD [sn_hr_cornerstone_lo_staging] dans la table cible Objet d'apprentissage CSOD [sn_hr_cornerstone_lo].
Carte de transformation d'actions extraites RH à faire	Mappe les tâches ou actions à faire de la table Étape intermédiaire d'intégration d'actions à faire extraites RH [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging] dans la table Actions d'intégration extraite RH à faire [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]. Pour en savoir plus, référez-vous à Créer des cartes de transformation dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration de la prestation de services RH à Magnit

L'application ServiceNow® Intégration de la prestation de services RH à Magnit offre une expérience transparente pour suivre et gérer les activités d'intégration des agents temporaires.

Fonctionnalités principales

- Suivez et gérez les activités d'intégration des agents temporaires. Transférez des agents temporaires de l'application Magnit vers une Now Platform instance et créez des tâches d'intégration pour les agents temporaires à partir de l'instance Now Platform .
- Créez des flux personnalisés pour divers cas d'utilisation. Par exemple, déclenchez un événement de cycle de vie pour créer des tickets et des notifications RH dans Now Platform une instance de gestion de l'intégration des agents temporaires.
- Offrez une expérience d'intégration transparente aux travailleurs temporaires.

Informations sur l'activation

Tout d'abord, activez l'application Intégration de la prestation de services RH à Magnit à partir de ServiceNow Store. L'activation de l'application active automatiquement le spoke, Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise ainsi que Magnit Human Resources Scoped App : Lifecycle Events for Enterprise.

Ensuite, configurez le spoke Magnit .

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Premiers pas

Explorer	Configurer	Référence
l'intégration Informations détaillées sur l'intégration	Configurer l'application pour commencer	Obtenir des détails sur les rôles d'utilisateur, les tables, les configurations par défaut

Explorer Intégration de la prestation de services RH à Magnit

Comprenez le flux de travail de bout en bout de Intégration de la prestation de services RH à Magnit.

Flux de bout en bout

1. Assurez-vous que le profil du gestionnaire est disponible dans l'instance avant d'extraire Now Platform les informations de l'agent temporaire.
2. Importez l'emplacement, le département ou la tâche qui doit être associé à l'agent temporaire dans Now Platform l'instance (par exemple, via l'importation en bloc). Si

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vous n'importez pas les ID correspondants, ces valeurs restent nulles pour l'employé temporaire.

3. Avec le rôle sn_hr_magnit.admin, créez des modèles de tâches RH pertinents et associez-les aux éléments d'intégration extraits de l'instance Magnit . Pour plus d'informations, consultez Tâches de mappage Magnit.
4. Créez les propriétés suivantes pour la Magnit source. Il s'agit de configurations ponctuelles :
   - **full_pull_wait_time** : délai d'attente entre la réception de l'ID de corrélation et l'appel de l'action d'extraction complète
   - **delta_pull_wait_time** : délai d'attente entre la réception de l'ID de corrélation et l'appel de l'action d'extraction delta

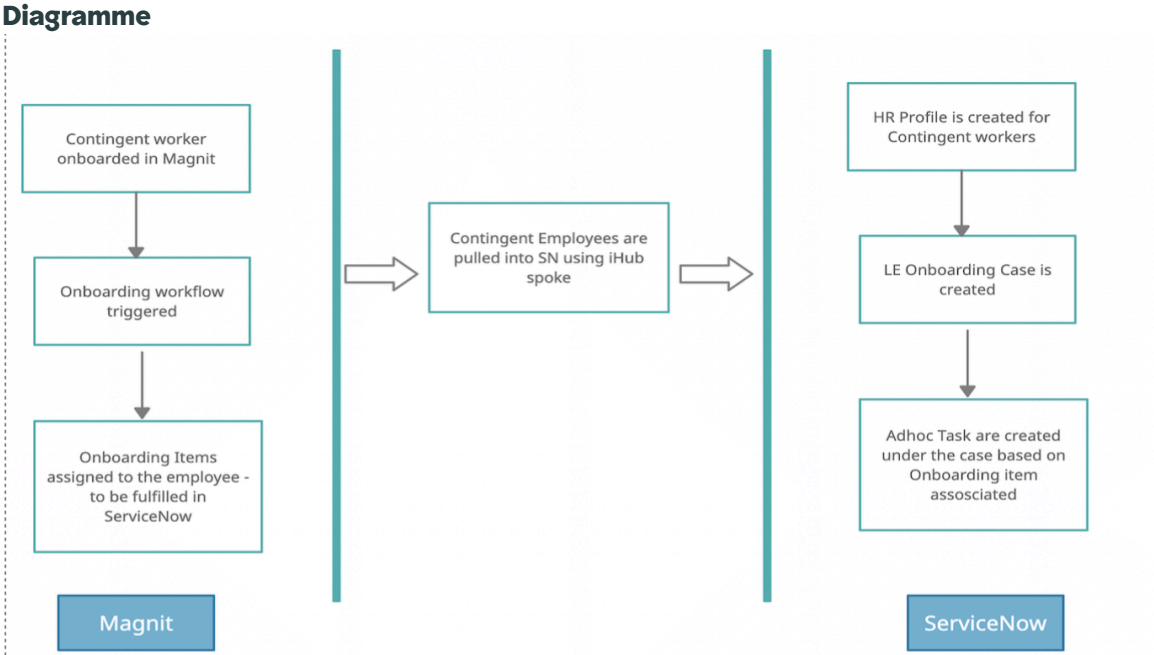
   Pour en savoir plus, reportez-vous à Source pour Intégration de la prestation de services RH à Magnit.
5. Extrayez les agents temporaires de l'application Magnit vers Now Platform l'instance via une tâche planifiée qui peut être configurée. Consultez Activer un flux de planification.

   Un événement de cycle de vie est déclenché et un ticket de cycle de vie est créé pour chaque agent temporaire. Une tâche RH est créée pour chaque élément d'intégration dans le ticket de cycle de vie.

   Remarque :
   Si aucune tâche RH n'est créée pour l'élément d'intégration, vérifiez si un enregistrement de mappage actif Magnit existe pour cet élément d'intégration. Pour en savoir plus, reportez-vous à Tâches de mappage Magnit.

   Les agents temporaires effectuent des tâches d'intégration à partir de l'instance Now Platform .

Diagramme



État de la communication à Magnit

Découvrez comment l'état des tâches d'intégration de l'utilisateur est communiqué de l'instance ServiceNow® à l'application Magnit .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux

1. Lorsque vous modifiez l'état d'une tâche RH sur Travail en cours, Prêt ou Brouillon, l'état de l'élément d'intégration de l'utilisateur correspondant passe automatiquement à l'état En attente dans la table Élément d'intégration de l'utilisateur [sn_hr_magnit_user_onboarding_item]. Lorsque la tâche RH est marquée comme terminée, fermée incomplète ou annulée, l'état de l'élément d'intégration de l'utilisateur correspondant passe automatiquement à **Prêt à envoyer** dans la table Élément d'intégration de l'utilisateur [sn_hr_magnit_user_onboarding_item].
2. Le flux Synchroniser les pièces jointes des éléments d'intégration s'exécute selon un calendrier et une heure spécifiques, lit la table Élément d'intégration de l'utilisateur [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] pour identifier les enregistrements dont la valeur **État** = **Prêt à envoyer**. L'action Envoyer l'état d'intégration dans le spoke Magnit transmet ces détails à l'application Magnit , et un ID de corrélation est reçu pour tous les enregistrements envoyés au Magnit système. Les enregistrements de la table Élément d'intégration de l'utilisateur [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] sont mis à jour avec Correlation_ID, status_sent_at et status_sent.

   Remarque :

   - Les états Fermé et Fermé incomplet sont mappés sur Terminé dans Magnit, et Annulé est mappé sur Rejeté dans Magnit.
   - Les pièces jointes de plus de 5 Mo sont ignorées et ne sont pas envoyées à l'application Magnit .

3. Le flux Synchroniser les pièces jointes des éléments d'intégration lit la table Élément d'intégration de l'utilisateur [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] et identifie le dernier ID de corrélation, tandis que l'action Vérifier l'état d'intégration dans Magnit le spoke identifie les dernières informations d'état envoyées. Une fois que la réponse est identifiée comme terminée, le lot d'enregistrements suivant (s'il y a des changements dans l'état des enregistrements) est envoyé à l'application Magnit .

Configurer Intégration de la prestation de services RH à Magnit

Configurez Intégration de la prestation de services RH à Magnit pour créer des tâches d'intégration pour les agents temporaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_magnit.admin

Assurez-vous que le profil du gestionnaire est disponible dans l'instance avant d'extraire Now Platform les informations de l'agent temporaire. Importez l'emplacement, le département ou la tâche qui doit être associé à l'agent temporaire dans Now Platform l'instance (par exemple, via l'importation en bloc). Si vous n'importez pas les ID correspondants, ces valeurs restent nulles pour l'employé temporaire.

Procédure

1. Tâches de mappage Magnit pour créer des tâches ad hoc pour les agents temporaires.
2. Configurez les propriétés dans Source pour Intégration de la prestation de services RH à Magnit.
3. Activer un flux de planification pour extraire des agents temporaires de Magnit l'application vers l'instance Now Platform .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un événement de cycle de vie est déclenché et un ticket de cycle de vie est créé pour chaque agent temporaire. Une tâche RH est créée pour chaque élément d'intégration dans le ticket de cycle de vie.

Remarque :

- Si aucune tâche RH n'est créée pour l'élément d'intégration, vérifiez si un enregistrement de mappage actif Magnit existe pour cet élément d'intégration.
- Si le profil RH, le ticket de cycle de vie ou une tâche RH n'est pas créé pour un élément d'intégration, vérifiez si tous les accès restreints pour l'appelant sont à l'état **Autorisé** .

Tâches de mappage Magnit

Mappez un nom d'élément d'intégration avec le modèle de tâche RH pour créer une tâche ad hoc pour l'agent temporaire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_magnit.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intégration Magnit RH** > **Mappage de tâches Magnit**.
2. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Mappage de tâches Magnit

Champ	Description
Nom de l'élément d'intégration	Élément d'intégration (lié à l'agent temporaire) extrait de l'application Magnit .
Modèle de tâche RH	Modèle de tâche RH sur lequel l'élément d'intégration est mappé.
Actif	Option permettant d'activer l'utilisation de ce mappage.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Source pour Intégration de la prestation de services RH à Magnit

Une fois que vous avez configuré l'application Intégration de la prestation de services RH à Magnit , l'enregistrement source de Intégration de la prestation de services RH à Magnit l'application est automatiquement créé dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprisele module source. L'enregistrement Magnit source dans l'application Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise contient un ensemble de propriétés et un service d'intégration RH prédéfinis.

Propriétés

Valeur	Description
full_pull_wait_time	Temps d'attente entre la réception de l'ID de corrélation et l'appel de l'action d'extraction complète.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Valeur	Description
	Remarque : Cette propriété doit être configurée. Il s'agit d'une configuration unique.
delta_pull_wait_time	Temps d'attente entre la réception de l'ID de corrélation et l'appel de l'action d'extraction delta. **Remarque :** Cette propriété doit être configurée. Il s'agit d'une configuration unique.
Traction complète	Lorsque la valeur est définie sur **true**, les employés actifs intégrés Magnit sont extraits vers l'instance Now Platform avec ses éléments d'intégration associés. Un ticket de cycle de vie est créé pour chaque utilisateur, ainsi que des tâches ad hoc en fonction des éléments d'intégration. Lorsqu'elle est définie sur **faux**, les nouveaux employés intégrés Magnit (depuis la dernière transmission réussie) sont synchronisés avec l'instance Now Platform . Toute modification apportée aux détails de l'agent temporaire dans Magnit déjà présents dans Now Platform est synchronisée avec l'opération Now Platform via une extraction delta. Si de nouveaux éléments d'intégration ont été associés à l'employé après la dernière extraction, de nouvelles tâches RH sont créées. **Remarque :** Si un ticket de cycle de vie actif est disponible pour un agent temporaire, de nouvelles tâches d'intégration sont créées dans le même ticket de cycle de vie. Si aucun ticket de cycle de vie actif n'est associé à l'agent temporaire, un nouveau ticket de cycle de vie est créé pour l'employé et des tâches d'intégration y sont créées. **Remarque :** L'extraction complète est une propriété facultative.

Service d'intégration RH pour Intégration de la prestation de services RH à Magnit

Une fois l'application configurée, le Intégration de la prestation de services RH à Magnit service d'intégration RH est Magnit automatiquement créé dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise. Le flux dans HR Integration Service communique avec le système Magnit pour extraire des agents temporaires dans Now Platform l'instance.

Services d'intégration RH pour Magnit

Nom	Description
Obtenir un agent temporaire	Extrait les agents temporaires de l'application Magnit vers l'instance Now Platform .

Activer un flux de planification

Activez le flux de planification qui interagit avec Magnit pour extraire les agents temporaires de Magnit vers l'instance Now Platform .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_magnit.admin

Procédure

1. Accédez à la **Concepteur de flux** > **Concepteur**.
2. **Ouvrez Exécuter l'intégration Magnit HRSD**.
   Vous pouvez également cliquer sur Exécuter la **tâche** pour Source pour Intégration de la prestation de services RH à Magnit extraire des agents temporaires de Magnit l'instance Now Platform .
3. Cliquez sur **Activer**.
4. Dans le champ **Déclencher**, spécifiez l'heure et l'intervalle dans lesquels vous souhaitez exécuter automatiquement le flux planifié.

Référence pour Intégration de la prestation de services RH à Magnit

Référence pour Intégration de la prestation de services RH à Magnit.

Composants installés avec Intégration de la prestation de services RH à Magnit

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension, y compris les tables et les Intégration de la prestation de services RH à Magnit rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Magnit Admin [sn_hr_magnit.admin]	• Peut extraire des Magnit agents temporaires • Peut afficher les profils RH, le ticket de cycle de vie RH et la tâche RH créés pour l'agent temporaire • Peut créer des Magnit enregistrements de mappage de tâches	• sn_hr_le.activity_writer • sn_hr_integr_fw.admin • sn_hr_magnit.lecteur
Lecteur Magnit [sn_hr_magnit.reader]	Peut afficher le profil RH, le ticket de cycle de vie RH et la tâche RH créés pour Magnit l'agent temporaire, ainsi que Magnit les enregistrements de mappage des tâches	• sn_hr_integr_fw.admin • sn_hr_magnit.lecteur

Tables installées

Table	Description
Mappage de tâches Magnit [sn_hr_magnit_task_mapping]	Stockez les mappages entre les éléments d'intégration et les tâches RH.
Élément d'intégration de l'utilisateur [sn_hr_magnit_user_onboarding_item]	Stocke les mappages des éléments d'intégration des agents temporaires avec des profils RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entités par défaut

Les entités par défaut peuvent être utilisées lors de l'activation de Intégration de la prestation de services RH à Magnit l'application.

Entités par défaut

Entités	Description
Intégration de nouveaux employés (Magnit)	Événement de cycle de vie contenant des tâches d'intégration ad hoc créées pour les agents temporaires Magnit. L'ensemble d'activités et l'activité de cycle de vie par défaut sont disponibles à l'utilisation. Pour plus d'informations, consultez **Événements de cycle de vie** > **Gérer les événements de cycle de vie**
Intégration d'agents temporaires (Magnit)	Service RH pour déclencher l'événement de cycle de vie Embauche de nouveaux employés (Magnit).
Intégration d'agents temporaires (Magnit)	Modèle RH pour l'intégration d'agents temporaires (Magnit)

HR Service Delivery Integration with Workday

L'application ServiceNow® HR Service Delivery Integration with Workday est développée par Bristlecone, Inc.

Cette application vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Synchronisez des profils des agents de Workday à une application ServiceNow.
- Transmettez les tâches Workday par pull vers une application ServiceNow. Permettez aux employés d'afficher toutes leurs actions à faire ou leurs tâches dans un seul endroit, Centre des employés.

Configurer l'application

Tout d'abord, vous devez activer l'application HR Service Delivery Integration with Workday à partir de ServiceNow Store. Cela active automatiquement le spoke RH Workday. Ensuite, vous devez configurer le spoke RH Workday .

Remarque :

- L'intégration HR Service Delivery à Workday dépend du spoke de Workday RH.
- Pour que l'application fonctionne avec la page Ticket standard ServiceNow, vous devez installer ces ensembles de mises à jour .

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- L'application Employee Campaigns for Workplace from Facebook peut être activée uniquement ServiceNow Store si vous possédez la Centre des employés licence.
- L'activation d'Employee Campaigns for Workplace à partir de l'application Facebook depuis ServiceNow Store active automatiquement les applications Content Delivery, Content Automation et Workplace for Facebook spoke.

Premiers pas

Configurer	Utiliser	Référence
Planifiez et configurez votre implémentation.	Utiliser HR Service Delivery Integration with Workday.	Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Configurer HR Service Delivery Integration with Workday

Transmettez les tâches ou les actions à faire Workday par pull de façon régulière ou manuellement pour la plage de dates fournie vers l'instance ServiceNow. Cela permet aux employés d'afficher toutes leurs actions à faire dans un seul endroit, Centre des employés.

Configurer l'application

- Activez l'application HR Service Delivery Integration with Workday à partir de ServiceNow Store. Cela active automatiquement le spoke RH Workday.
- Configurer le spoke RH Workday Workday HR Spoke .
- Activer HR Service Delivery Integrations Framework à partir de . HR Service Delivery Integration with Workday permet d'extraire ServiceNow Storedes tâches de Workday vers ServiceNowInfrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise . Pour en savoir plus sur HR Service Delivery Integrations Framework, consultez Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise.

Paramètres des actions à faire

Stockez les paramètres de configuration unique permettant de transmettre des tâches de Workday par pull vers ServiceNow. Pour plus d'informations, consultez Configurer les actions à faire Workday.

Remarque :
Les configurations d'actions à faire **Intégration du cadre de travail HRSD** et **Compléter le cadre de travail des intégrations HRSD** permettent d'afficher les tâches Workday sur la page Actions à faire dans Centre des employés. Pour plus d'informations sur ces configurations d'actions à faire, accédez à **Centre des employés** > **Configuration des tâches**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer le flux de planification

Activez et exécutez le flux de planification qui transmet les tâches par pull vers ServiceNow. Pour plus d'informations, consultez Activer les flux de planification.

Synchroniser les profils d'agent

Extrayez les données de profil de l'agent de Workday vers ServiceNow. Affichez les détails du profil de l'agent de Workday vers ServiceNow HR Service Delivery.

Les sections suivantes expliquent comment configurer l'application, configurer les paramètres du profil de l'agent, activer et exécuter le flux de planification pour synchroniser les profils d'agents.

Configurer l'application

Tout d'abord, vous devez activer l'application HR Service Delivery Integration with Workday à partir de ServiceNow Store. Cela active automatiquement le spoke RH Workday. Ensuite, vous devez configurer le spoke RH Workday .

Paramètres du profil de l'agent

Stockez les paramètres de configuration unique pour synchroniser les données entre Workday et ServiceNow. Pour en savoir plus, voir Configurer les paramètres du profil de l'agent.

Remarque :
même si vous n'utilisez pas la synchronisation des profils des agents, assurez-vous d'avoir configuré le champ **Fuseau horaire du locataire Workday** dans le formulaire Configurations de la synchronisation des profils des agents de Workday. Ce champ gère les fuseaux horaires entre les deux systèmes, ServiceNow et Workday.

Activer le flux de planification

Activez et exécutez le flux de planification qui extrait les informations de profil de l'agent dans ServiceNow. Pour en savoir plus, consultez Activer les flux de planification.

Configurer les paramètres du profil de l'agent

Configurez les paramètres pour garantir que les profils des agents sont synchronisés entre Workday et ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_workday.admin

Procédure

1. Accédez à la **Synchronisation des profils des agents de Workday** > **Configurations** > **Configurations de la synchronisation des profils des agents**.
2. Mettez à jour les champs de l'enregistrement selon vos besoins.

Important :
Pour plus d'informations sur la façon d'obtenir la valeur pour chacun des champs du formulaire, consultez cet article de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration de la synchronisation des profils des agents de Workday

Champ	Description
Fuseau horaire du locataire Workday	Fuseau horaire des agents Workday.
Nombre de jours à envisager pour les événements d'intégration et de séparation à venir.	Nombre de jours qui sont considérés pour extraire les profils des futurs agents qui sont intégrés ou sont sur le départ.
ID de type d'organisation de département	Identificateur unique pour le type d'organisation du département.
ID d'utilisation de l'emplacement	Identificateur unique de l'utilisation de l'emplacement.
ID de type d'appareil de téléphonie de l'emplacement	Identificateur unique du type d'appareil de téléphonie de l'emplacement.
ID de type d'appareil de téléphonie-télécopie de l'emplacement	Identificateur unique du type d'appareil de téléphonie-télécopie de l'emplacement.
ID du type d'utilisation de la communication de l'emplacement	Identificateur unique du type d'utilisation de la communication de l'emplacement.
Activer l'exécution d'essai	Quand cette option est activée, les données sont extraites dans les tables intermédiaires, mais ne sont été transformées en tables cibles.
Activer le débogage	Quand cette option est activée, des journaux supplémentaires sont collectés.
ID du type d'utilisation de la communication par e-mail personnel de l'agent	Identificateur unique du type d'utilisation de la communication par e-mail personnel de l'agent.
ID du type d'utilisation de la communication par e-mail professionnel de l'agent	Identificateur unique du type d'utilisation de la communication par e-mail professionnel de l'agent.
ID du type d'utilisation de la communication par téléphone professionnel de l'agent	Identificateur unique du type d'utilisation de la communication par téléphone professionnel de l'agent.
ID du type d'utilisation de la communication par téléphone personnel de l'agent	Identificateur unique du type d'utilisation de la communication par téléphone personnel de l'agent.
ID du type d'appareil de téléphonie mobile de l'agent	Identificateur unique du type d'appareil de téléphonie mobile de l'agent.
ID du type d'appareil de téléphonie de l'agent	Identificateur unique du type d'appareil de téléphonie de l'agent.
ID du type d'utilisation de la communication de référence de type adresse personnelle de l'agent	Identificateur unique pour l'adresse personnelle de l'agent.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Cliquez sur le lien connexe Obtenir les types d'ID de référence pour exécuter le flux qui interagit avec Workday pour extraire les types d'ID de référence, qui sont référencés dans les champs de configuration.

Configurer les propriétés pour la synchronisation du profil de l'agent

Définissez les propriétés qui contrôlent la synchronisation du profil de l'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday.admin

Procédure

Accédez à **Propriétés système** et définissez les valeurs de propriété suivantes :

Propriétés de synchronisation du profil de l'agent

Propriété	Description
sn_hr_workday.worker_service_flow_name	Fournissez le nom du flux secondaire cloné à partir du service Get Worker (Obtenir un agent). Le nom doit présenter le format `nom-champ-application.nom-flux`.
sn_hr_workday.worker_page_size	Spécifiez la taille de page du service Get Worker (Obtenir un agent). La taille maximale de la page peut être `999`.
sn_hr_workday.exclude_contingent_workers	Définissez la valeur sur **True** pour exclure les agents temporaires de l'extraction d'agents. La valeur par défaut est **False**.

Mapper des champs de profil de l'agent

Le flux de planification Exécuter le flux d'intégration Workday mappe les champs de profil de l'agent de Workday vers les champs de profil RH dans ServiceNow.

Important :

- Pour plus de détails sur les champs mappés, consultez cet article de la base de connaissances .
- Créez un index pour les colonnes first_name, last_name de profil RH afin d'améliorer les performances.

Configurer les actions à faire Workday

Stockez les paramètres de configuration unique permettant de transmettre des tâches par pull depuis Workday vers l'application ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions à faire transmises par pull Workday** > **Tâches de configuration à accomplir transmises par pull**.
   Pour plus d'informations sur la création de rapports d'actions à faire transmises par pull, consultez cet article de la base de connaissances .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Actions de configuration à faire transmises par pull Workday

Champ	Description
Nom du rapport RAAS d'actions à faire Workday	Nom du rapport extrait de Workday. **Remarque :** assurez-vous de fournir le nom exact du rapport afin d'obtenir une synchronisation correcte.
Nom d'utilisateur du propriétaire du rapport d'actions à faire Workday	Propriétaire du rapport. **Remarque :** assurez-vous de fournir le nom exact du propriétaire afin d'obtenir une synchronisation correcte.
Date et heure de début du chargement initial	Date et heure auxquelles vous souhaitez transmettre les actions à faire par pull depuis Workday vers ServiceNow.
Intervalle de chargement	Intervalle pendant lequel vous souhaitez extraire des données, par exemple, en jours, mois ou heures. Exemple : pour le chargement initial, si vous souhaitez extraire les données des six derniers mois, définissez l'intervalle de chargement sur 15 jours. Les données sont extraites des six derniers mois (dans un ensemble de 15 jours) jusqu'à l'heure de début capturée dans le champ **Heure de début de la tâche** dans Suivi des tâches. Dans le cas où les données sont volumineuses, une erreur de délai d'expiration d'appel sortant s'affiche dans ServiceNow. Vous devez ensuite réduire l'intervalle de chargement. Si un flux de planification est exécuté toutes les 12 heures, les données sont toujours extraites jusqu'à l'heure actuelle.

Traduction automatique

Activer les flux de planification

Activez le flux de planification qui interagit avec Workday afin de transmettre par pull les informations de profil de l'agent et les tâches vers une application ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday.admin

Procédure

1. Accédez à la **Concepteur de flux** > **Concepteur**.
2. Ouvrez **Exécuter le flux d'intégration Workday**.
3. Cliquer sur **Activer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le champ **Déclencher**, spécifiez l'heure et l'intervalle dans lesquels vous souhaitez exécuter automatiquement le flux planifié.
5. Développez **Appel Exécuter le flux secondaire du service Workday**.
6. Cochez les cases **Département**, **Emplacement**, **Profil de la tâche**, **Profil d'agent**, **Profil d'agent effectif**, **Profil d'agent futur**, **Récupérer toutes les données** et **Actions à faire transmises par pull**.
   Le flux de planification extrait les données dans l'ordre suivant :
   - Emplacements
   - Départements
   - Profil de la tâche
   - Agents
   - Agents futurs
   - Agents effectifs
   - Tâches

   Une fois les données extraites dans les tables intermédiaires, les cartes de transformation déplacent les données dans les tables cibles. Pour plus de détails, reportez-vous à Utiliser les cartes de transformation.

   Remarque :
   - Pour une extraction partielle, décochez la case **Récupérer toutes les données**. Seules les données modifiées (selon la dernière heure d'exécution de planification réussie) sont extraites de Workday vers l'instance ServiceNow. L'extraction partielle n'est pas prise en charge pour Département et Emplacement. Elle est uniquement prise en charge pour Profil RH et Profil de la tâche.
   - Pour une extraction complète, cochez **la case Récupérer toutes les données** . Toutes les données sont transmises par pull de Workday vers l'instance ServiceNow.
   - La case à cocher **Récupérer toutes les données** n'est pas prise en charge pour **les tâches à faire transmises par pull**. La première transmission par pull est toujours une transmission complète en fonction du paramètre de configuration **Heure et date du chargement initial**. Les transmissions par pull suivantes sont incrémentielles.
   - Avant d'exécuter le flux, désactivez la génération de rapports : **com.snc.process_flow.reporting.level**.

Utiliser HR Service Delivery Integration with Workday

Découvrez comment utiliser HR Service Delivery Integration with Workday pour traiter les informations des employés chez ServiceNow.

Utiliser les cartes de transformation

Les cartes de transformation spécifient des relations de données entre la table source et la table cible.

Pour en savoir plus sur les cartes de transformation, accédez à **Ensembles d'importation système** > **Administration** > **Cartes de transformation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cartes de transformation

Nom	Description
Carte de transformation du profil de la tâche	Mappe les profils de la tâche depuis la table intermédiaire réservée aux profils de tâche [sn_hr_workday_job_profile_staging] vers la table Profil de la tâche [sn_hr_core_job_profile].
Carte de transformation de l'emplacement	Mappe les emplacements depuis la table intermédiaire Emplacements [sn_hr_workday_location_staging] vers la table Emplacement [cmn_location].
Carte de transformation du profil RH	Mappe les agents, les futurs agents et les agents effectifs depuis la table intermédiaire Profil RH [sn_hr_workday_hr_profile_staging] vers la table Profil RH [sn_hr_core_profile].
Carte de transformation du département	Mappe les départements depuis la table intermédiaire Département [sn_hr_workday_department_staging] vers la table Département [cmn_department].
Carte de transformation de la tâche RH	Mappe les tâches depuis la table intermédiaire réservée à la tâche RH [sn_hr_workday_hr_job_staging] vers la table Tâche [sn_hr_core_job].
Éléments de la boîte de réception de la transmission par pull Workday HRSD	Mappe les actions à faire de la table Étapes intermédiaires des actions d'intégration Workday à faire [sn_hr_workday_todo_staging] vers la table Actions à faire Workday [sn_hr_workday_todo].

Afficher les détails du suivi des tâches depuis Workday

Suivez chaque extraction qui a été effectuée depuis ServiceNow vers Workday, soit par tâche de calendrier, soit par processus de rapprochement manuel. Affichez les détails de la tâche, comme le début et la fin de la tâche, la date de début du chargement des enregistrements dans les tables intermédiaires, ou l'exécution ou l'échec de la tâche entre temps.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synchronisation des profils des agents de Workday** > **Suivi de la tâche** > **Suivi des tâches d'intégration Workday**.
2. Affichez les détails de la tâche.

Formulaire Suivis des tâches d'intégration Workday

Champ	Description
Nom de la tâche	Nom de la tâche exécutée.
Heure de début de la tâche	Date et heure de début de la tâche.
Heure de fin de la tâche	Date et heure de fin de la tâche.
État	État actuel de la tâche, par exemple **Terminé** ou **Échec**.
Message d'erreur	Message affiché en cas d'échec de la tâche.

3. Sélectionnez un enregistrement de tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans la liste connexe **Suivis des tâches du service des intégrations Workday**, affichez les détails de la tâche du service.

Formulaire Suivis des tâches du service des intégrations Workday

Champ	Description
Numéro	Identificateur unique pour l'exécution de la tâche du service.
Service des intégrations Workday	Nom de la tâche du service exécutée. Par exemple, service des intégrations des profils des agents.
État de la tâche	État actuel de la tâche du service. Par exemple, terminée ou échouée.
Heure de début de la tâche	Date et heure de début de l'exécution de la tâche du service.
Heure de fin de la tâche	Date et heure de fin de l'exécution de la tâche du service.
Source d'erreur	Phase pendant laquelle l'erreur s'est produite : erreur d'API, erreur de transformation ou erreur de configuration.
Message d'erreur	Message affiché en cas d'échec de la tâche.
Date/heure de début-paramètre API	Date à partir de laquelle les enregistrements modifiés sont extraits de Workday vers ServiceNow.
Date/heure de fin-paramètre API	Date jusqu'à laquelle les enregistrements modifiés sont extraits de Workday vers ServiceNow.
Jeu d'importation	Nom du jeu d'importation extrait.

Afficher les tâches de Workday

Affichez les détails des actions à faire ou des tâches transmises par pull depuis Workday vers ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_hr_workday.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tâche à accomplir transmise par pull Workday** > **Tâches Workday à accomplir**
2. Sur le formulaire, consultez les champs.

Actions à faire Workday

Champ	Description
ID d'actions d'intégration à faire	Identificateur unique pour la tâche Workday.
Actifs	Option indiquant si la tâche est active dans Workday.
Affecté à	Utilisateur auquel la tâche est affectée.
État de l'action à faire	État actuel de la tâche dans ServiceNow. Par exemple, **Ouverte**et **Terminée**.
URL	URL qui permet d'accéder à Workday pour terminer la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description de l'action à faire	Description de la tâche Workday visible dans ServiceNow Centre de services aux employés .
Date d'échéance	Date et heure auxquelles la tâche doit être terminée.
État externe	État actuel de la tâche dans Workday. Par exemple, **En attente d'une action** et **Annulée**.
Système d'extension	Option indiquant l'origine de la tâche, c'est-à-dire Workday.

Référence - HR Service Delivery Integration with Workday

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur HR Service Delivery Integration with Workday, notamment des listes et des formulaires.

Composants installés avec HR Service Delivery Integration with Workday

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application HR Service Delivery Integration with Workday [sn_hr_workday], y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur RH Workday [sn_hr_workday.admin]	• Peut accéder à toutes les fonctionnalités et toutes les options de l'application HR Service Delivery Integration with Workday. • Peut configurer les paramètres du profil de l'agent.	• flow_operator • import_admin • sn_hr_workday.user

Flux planifiés installés

Flux planifié	Description
Exécuter le flux d'intégration Workday	Extrait les données de Workday vers ServiceNow. Par défaut, le flux est dans un état inactif. Pour plus d'informations sur la façon d'activer le flux, consultez Activer les flux de planification.

Tables installées

Table	Description
Configuration de la synchronisation des profils des agents de Workday [sn_hr_workday_configuration_worker_profile_sync]	Stocke les paramètres de configuration unique pour la configuration initiale de l'application

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	HR Service Delivery Integration with Workday. Ces paramètres garantissent que les informations des profils d'agents sont transmises par pull de Workday vers l'application ServiceNow.
Suivi des tâches d'intégration Workday [sn_hr_workday_job_tracker]	Suit chaque transmission de tâche par pull depuis l'application ServiceNow vers Workday, soit par tâche de calendrier, soit par processus de rapprochement manuel.
Suivi des tâches du service des intégrations Workday [sn_hr_workday_service_job_tracker]	Suit chaque transmission de tâche de service par pull depuis l'application ServiceNow vers Workday, soit par tâche de calendrier, soit par processus de rapprochement manuel.
Actions à faire Workday [sn_hr_workday_todo]	Stocke les actions à faire extraites de Workday.
Actions de configuration à faire transmises par pull Workday [sn_hr_workday_pull_todo_config]	Stocke les paramètres ou les entrées qui contribuent à la configuration des actions à faire.

Limites de synchronisation du profil de l'agent

Limites aux données synchronisées de Workday vers ServiceNow.

- L'extraction partielle n'est pas prise en charge pour Département et Emplacement. Elle est uniquement prise en charge pour Profil RH et Profil de la tâche.
- Lorsqu'une organisation, un emplacement et un profil de tâche sont inactifs dans Workday, ils ne deviennent pas inactifs dans ServiceNow. Cela est dû au fait que la table Département, la table Emplacement et la table Profils des tâches dans ServiceNow ne disposent pas du champ **Activer** pour enregistrer les informations sur l'état.
- Les champs suivants ne sont pas mappés lors de la synchronisation des profils RH :
  - Sous Informations sur l'employé : État du congé, Type d'emplacement, Période de préavis, Date de fin de période d'essai, Période d'essai, Numéro de sécurité sociale et Entreprise.
  - Sous Tâches : Type d'emplacement et E-mail professionnel.

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

L'application ServiceNow® HR Service Delivery Advanced Integration with Workday est développée par Bristlecone, Inc.

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'administrateur Workday avancé

- Configurez des modèles pour afficher des informations personnalisées sur les rémunérations globales pour les employés dans le portail de services configuré. Voir Configurer les rémunérations globales à l'aide de Workday.
- Configurez des paramètres de changement de nom juridique pour permettre aux employés de changer leur nom juridique à partir d'Centre des employés. Consultez Configuration du changement de nom juridique.
- Importez les congés, les calendriers des jours fériés et les calendriers de planification à partir de Workday dans l'application ServiceNow , ce qui permet aux employés d'envoyer une demande de congé à partir de Centre des employés. Consultez Demander des congés dans Workday.

En tant qu'employé

- Soumettez votre demande de congé à partir de Centre des employés. Consultez Demander un congé.
- Changez votre nom juridique via la conversation Virtual Agent dans Centre des employés. Consultez Changer le nom juridique via Virtual Agent.
- Signalez un écart dans votre fiche de paie Workday à partir d'Centre des employés. Voir Signaler un problème avec votre bulletin de paie.
- Consultez les informations sur vos rémunérations globales (telles que les avantages, les indemnisations et les compensations) dans le portail de services configuré.
- Affichez vos calendriers des jours fériés dans le portail de services configuré.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Remarque :

- L'application Employee Campaigns for Workplace from Facebook peut être activée via le ServiceNow Store uniquement si vous possédez la licence Employee Service Center.
- L'activation de l'application Employee Campaigns for Workplace from Facebook à partir du ServiceNow Store active automatiquement les applications spoke Content Delivery, Content Automation et Workplace for Facebook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Configurer	Utiliser	Référence
Planifiez et configurez votre intégration.	Utilisation de l'application HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.	Obtenez des détails sur les composants tels que les tables, les rôles d'utilisateur et les tâches planifiées.

Configurer HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Configurer HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.

Configurer l'application

Tout d'abord, vous devez activer l'application HR Service Delivery Advanced Integration with Workday à partir de ServiceNow Store, ce qui active automatiquement le spoke RH Workday. Ensuite, configurez le spoke RH Workday Workday HR Spoke et installez les applications suivantes :

- Module d'extension Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- Human Resources Scoped App: NLU Model[com.sn_hr_nlu_model]
- Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]

Important :

- L'application HR Service Delivery Advanced Integration with Workday est construite sur la version 33.2 du service Web Workday. L'application peut ne pas être compatible avec les versions précédentes ou ultérieures de la version 33.2 de ce service.
- Pour que l'application fonctionne avec la page Ticket standard ServiceNow, vous devez installer l'ensemble de mises à jour suivant : **standard_ticket_rca**.
- Pour que l'application fonctionne avec Human Resources: Core, vous devez installer l'ensemble de mises à jour suivant : **human_resources_core_rca**.
- Pour que l'application fonctionne avec Human Resources: Service Portal, vous devez installer l'ensemble de mises à jour suivant : **human_resources_portal_rca**.

Configurer les rémunérations globales à l'aide de Workday

Pour configurer les modèles des rémunérations globales, choisissez des plans, des sections et une audience cible. Affichez un widget Rémunérations globales personnalisé pour les employés dans le portail de services configuré.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday_adv.admin

Configurez les rapports requis pour la fonctionnalité des rémunérations globales. Voir Configurer les rapports HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Définissez des plans à inclure dans les sections du modèle des rémunérations globales.
   Pour en savoir plus, voir Configurer des plans pour les rémunérations globales.
2. Définissez des sections à inclure dans le modèle des rémunérations globales.
   Pour en savoir plus, voir Définir des sections pour les modèles des rémunérations globales.
3. Pour configurer le modèle des rémunérations globales, choisissez des sections et une audience cible.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer un modèle pour les rémunérations globales.

Que faire ensuite

1. Accédez à la **Portail de services** > **Configuration du Portail de services** > **Concepteur**. Ajoutez le widget **Afficher les rémunérations globales Workday** au portail de services requis pour afficher la vue Rémunérations globales pour les employés.
2. Configurez la propriété système **sn_hr_workday_adv.workday_total_rewards.currency_code** qui stocke le code de devise pour appeler l'API basée sur le rapport RAAS (Rapport en tant que service) des rémunérations globales. La valeur par défaut de la propriété est **USD**.

Configurer des plans pour les rémunérations globales

Effectuez la configuration unique de la transmission par pull des plans, tels que le régime d'avantages sociaux des employés, le plan d'indemnisation et le régime d'assurance, depuis Workday vers l'application ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday_adv.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cas d'utilisation avancée de Workday** > **Total des rémunérations** > **Plans disponibles**.
2. Cliquez sur **Obtenir les ID de référence** afin de transmettre les plans par pull de Workday vers les tables ServiceNow.

   Remarque :
   les plans de Workday sont transmis par pull vers la table intermédiaire Liste d'ID de référence Workday [sn_hr_workday_adv_reference_id_list_staging] et ceux de la table intermédiaire vers la table Liste d'ID de référence Workday [sn_hr_workday_adv_reference_id_list].

3. Sur le formulaire, consultez les champs suivants :

Formulaire Listes d'ID de référence Workday

Champ	Description
Descripteur	Description du plan extrait de Workday.
ID du descripteur	ID du descripteur du plan extrait de Workday.
ID Workday	Identificateur unique généré à partir de Workday.
Type d'ID de référence	ID de référence du plan extrait de Workday. Par exemple, l'ID du plan d'indemnisation, l'ID du plan de couverture des soins de santé et l'ID du régime d'assurance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir des sections pour les modèles des rémunérations globales

Créez des sections et associez-leur des plans. Ajoutez ces sections au modèle des rémunérations globales.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday_adv.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cas d'utilisation avancée de Workday** > **Total des rémunérations** > **Plans disponibles**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Configuration de la section des rémunérations globales

Champ	Description
Nom de la section	Nom de la section. Par exemple : Exonérations.
Plans	Plans que vous souhaitez inclure dans la section. Par exemple, Compensation - Voiture, Compensation - Équipement mobile et Compensation - Logement

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer un modèle pour les rémunérations globales

Pour configurer un modèle, ajoutez-y des sections. Les modèles vous permettent d'afficher une vue Rémunérations globales personnalisée pour les employés dans le portail de services configuré.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday_adv.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cas d'utilisation avancée de Workday** > **Total des rémunérations** > **Configuration du modèle**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Configuration du modèle des rémunérations globales

Champ	Description
Nom du modèle	Nom approprié pour le modèle.
Sections	Sections que vous souhaitez inclure dans le modèle, par exemple, Paie de base, Compensations, Rémunération incitative et Commission.
S'applique à	Le modèle s'applique uniquement aux critères sélectionnés par l'utilisateur. Par exemple, le modèle ne s'applique qu'aux employés dont le type d'emploi est Plein temps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ordre	Si plusieurs modèles sont appliqués à un employé, seul le modèle moins bien classé s'affiche pour l'employé dans le portail de services configuré.
Domaine	Référence au domaine.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configuration du changement de nom juridique

Effectuez la configuration du changement de nom juridique pour permettre aux employés de changer leur nom juridique via la conversation de Virtual Agent dans Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cas d'utilisation avancée de Workday** > **Changement de nom légal** > **Catégories de documents**.
2. Pour transmettre les catégories de documents de changement de nom juridique par pull de Workday vers une ServiceNow application, cliquez sur **Obtenir les ID de référence**.
   Une source de données avec un script prédéfini importe les catégories de documents dans la table intermédiaire Liste d'ID de référence Workday [sn_hr_workday_adv_reference_id_list_staging] et ceux de la table intermédiaire dans la table Liste d'ID de référence Workday [sn_hr_workday_adv_reference_id_list].

Que faire ensuite

1. Accédez à la **Cas d'utilisation avancée de Workday** > **Changement de nom légal** > **Configuration**.
2. Sur le formulaire Configurations du changement de nom juridique, cliquez sur **Nouveau**.
3. Pour permettre à un employé de charger le document de changement de nom dans la conversation de Virtual Agent dans Centre des employés, cliquez sur l'option **Activer le téléchargement de documents** et sélectionnez une catégorie de documents pertinente.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les rapports HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Configurez les rapports nécessaires afin d'extraire des données, telles que les plans de congés, les motifs des congés, le calendrier des jours fériés WID et le calendrier des heures de travail WID à partir de Workday et de les importer dans les tables ServiceNow.

Important :
Seul un administrateur Workday peut créer des rapports dans Workday. Un administrateur ServiceNow doit collecter les détails du rapport auprès d'un administrateur Workday.

Cas d'utilisation du congé

Pour utiliser la fonctionnalité Demande de congé, créez les rapports suivants :

- Motifs de la table des absences
- Niveaux de la table des absences
- Tables des absences

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Obtenir le calendrier des jours fériés WID
- Obtenir le calendrier des heures de travail WID
- Plans de congés
- Motifs de congés
- Types de congés
- Congés

Remarque :
pour en savoir plus sur la fonctionnalité Demande de congé, consultez Demander des congés dans Workday.

Cas d'utilisation de gestion de la paie

Pour utiliser la fonctionnalité Écart de bulletin de paie, créez le rapport Rechercher un bulletin de paie.

Remarque :

- Pour plus d'informations sur la fonctionnalité Écart de bulletin de paie, consultez Signaler un problème avec votre bulletin de paie.
- Pour plus d'informations sur la création de rapports Rechercher un bulletin de paie, consultez cet article de la base de connaissances .

Cas d'utilisation des rémunérations globales

Pour utiliser la fonctionnalité Rémunérations globales, créez le rapport Rémunérations globales.

Remarque :

- pour en savoir plus sur la fonctionnalité Rémunérations globales, consultez Configurer les rémunérations globales à l'aide de Workday.
- Pour plus d'informations sur la création de rapports Rémunérations globales, consultez cet article de la base de connaissances .

Cas d'utilisation du calendrier des jours fériés

Pour utiliser la fonctionnalité Calendrier des jours fériés, créez le rapport Obtenir le calendrier des jours fériés WID.

Remarque :

- Si vous avez déjà créé le rapport Obtenir le calendrier des jours fériés WID pour la fonctionnalité Demande de congé, la création d'un autre rapport Obtenir le calendrier des jours fériés WID n'est pas nécessaire.
- Pour en savoir plus sur la fonctionnalité Calendriers des jours fériés, consultez Calendriers des jours fériés.
- Pour plus d'informations sur la création de rapports Calendriers des jours fériés, consultez cet article de la base de connaissances .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Découvrez comment utiliser HR Service Delivery Advanced Integration with Workday pour traiter les informations avancées des employés chez ServiceNow.

Demander des congés dans Workday

Vous pouvez envoyer une demande de congés à Workday directement à partir d'Centre des employés.

Les sections suivantes expliquent comment configurer les paramètres de congés et envoyer une demande de congé à partir d'Centre des employés.

Paramétrer les congés

- Configurez les rapports pour les congés, les tables des absences, les calendriers des jours fériés et les calendriers des heures de travail. Voir Configurer les rapports HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.
- Importez les données de configuration pour les congés. Voir Congés.
- Obtenez les calendriers des jours fériés à partir de Workday. Voir Calendriers des jours fériés.
- Obtenez les calendriers des heures de travail à partir de Workday. Voir Calendriers des heures de travail.

Demande de congé

Demandez un congé dans Workday à partir de Centre des employés. Pour en savoir plus, voir Demander un congé.

Limitations

- Les validations personnalisées prises en charge dans Workday ne sont pas traitées dans l'application ServiceNow. Par exemple, si une organisation a un plan de congés configuré de façon à saisir la quantité de congés selon des multiples de 2 ou 4, ces validations ne sont pas prises en charge pour ces plans de congés dans l'application ServiceNow.
- Un maximum de 25 jours de congé, incluant les jours fériés et les jours non ouvrés, peuvent être appliqués à partir de l'application ServiceNow.

Congés

Effectuez la configuration unique de la transmission par pull des congés de Workday vers l’application ServiceNow .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday.admin

Configurez les rapports requis pour la fonctionnalité Demande de congé. Consultez Configurer les rapports HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cas d'utilisation avancée de Workday** > **Demande de congé** > **Types de congés**.
2. Cliquez sur **Importer les données de configuration des congés**.
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

1. Accédez à la **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Éléments de contenu**.
2. Configurez l'URL de la page de demande de congé dans Workday.
3. Ouvrez l'enregistrement Demande de congé – Lien vers Workday et modifiez le champ URL.
4. Accédez à Employee Service Center. Dans le menu Catalogue, ouvrez **Catégorie des avantages** > **Demande de congé : lien vers Workday**. Vous êtes dirigé vers la page de demande de congés Workday.

Calendriers des heures de travail

Transmettez les calendriers des heures de travail par pull de Workday vers l'application ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cas d'utilisation avancée de Workday** > **Demande de congé** > **Calendrier des heures de travail**.
2. Cliquez sur **Obtenir les calendriers des heures de travail** pour exécuter un flux qui transmet les calendriers de planification par pull de Workday vers l'application ServiceNow.

Formulaire Calendriers des heures de travail

Champ	Description
Calendrier des heures de travail	Nom du calendrier des heures de travail. Par exemple, Semaine standard de 40 heures.
ID du calendrier des heures de travail	Identificateur unique du calendrier des heures de travail extrait de Workday.
Jour de début de la semaine de travail	Jour de la semaine où le calendrier des heures de travail commence.
ID du jour de début de la semaine de travail	ID du jour de la semaine où le calendrier des heures de travail commence.
Heure de début	Heure à laquelle commence le calendrier de travail pour la journée.
Heure de fin	Heure à laquelle se termine le calendrier de travail pour la journée.
Jour de la semaine	Jour de la semaine dans le calendrier des heures de travail.
ID du jour de la semaine	ID du jour de la semaine dans le calendrier des heures de travail.
Domaine	Référence au domaine.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Calendriers des jours fériés

Transmettez les calendriers des jours fériés par pull de Workday vers l'application ServiceNow. Affichez le widget Calendrier des jours fériés pour les employés dans le portail de services configuré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday.admin

Configurez le rapport Obtenir le calendrier des jours fériés WID. Pour plus d'informations, consultez Configurer les rapports HR Service Delivery Advanced Integration with Workday.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cas d'utilisation avancée de Workday** > **Demande de congé** > **Calendriers des jours fériés**.
2. Cliquez sur **Obtenir les calendriers des jours fériés** pour exécuter le flux secondaire qui interagit avec Workday pour extraire les calendriers des jours fériés.
3. Pour créer un calendrier des jours fériés, cliquez sur **Nouveau**.

Formulaire Calendrier des jours fériés

Champ	Description
Nom d'événement de calendrier	Nom de l'événement des jours fériés. Par exemple, Jours fériés pour l'Argentine.
ID du calendrier des jours fériés	ID du calendrier des jours fériés qui est extrait de Workday.
Calendrier des jours fériés WID	Identificateur unique du calendrier des jours fériés extrait de Workday.
Domaine	Référence au domaine.
Date de démarrage	Date de début de l'événement de calendrier.
Heure de début	Heure de début de l'événement de calendrier.
Date de fin	Date de fin de l'événement de calendrier.
Heure de fin	Heure de fin de l'événement de calendrier.
Nom du calendrier des jours fériés	Nom du calendrier des jours fériés. Par exemple, Jour de Noël.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Affichez le widget Calendrier des jours fériés pour les employés.

1. Accédez à la **Portail de services** > **Configuration du Portail de services** > **Concepteur**.
2. Dans le widget, sélectionnez **Afficher le calendrier des jours fériés Workday** et ajoutez-le à la page Service Portal requise.

Demander un congé

Demandez un congé dans Workday à partir de Centre des employés.

Avant de commencer

- Rôle requis : aucun
- Vous ne pouvez peut-être pas soumettre une demande de congé si le numéro d'employé et le type d'emploi de votre profil RH ne sont pas valides.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Catalogues** > **Avantages**.
2. Cliquez sur **Demande de congé**.
3. Dans le champ **Date de début du congé**, spécifiez la date à partir de laquelle vous appliquez un congé.
4. Dans le champ **Type de congé**, spécifiez le type de congés que vous appliquez.
   Par exemple, plan de congés de maladie États-Unis ou plan de congés Mexique.
5. Dans le champ **Nombre de jours de congé que vous souhaitez prendre**, spécifiez le nombre de jours pendant lesquels vous serez en congé.
6. Dans le champ **Congés par jour**, spécifiez la valeur du congé en heures ou en jours.

   Remarque :
   Le champ **Unité de temps** remplit automatiquement l'unité de temps (jours ou heures) pour le congé.

7. Cliquez sur **Soumettre**.
   Un ticket RH est créé. Si le congé est soumis avec succès, le ticket RH passe à l'état Fermé terminé. Si le congé n'est pas soumis avec succès, le ticket RH passe à l'état Fermé incomplet.

Changer le nom juridique via Virtual Agent

Changez votre nom juridique via la conversation Virtual Agent dans Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à Centre des employés.
2. Cliquez sur Virtual Agent.
3. Saisissez du texte.
   Par exemple, changement de nom. Votre prénom et votre nom de famille actuels sont affichés.
4. Pour poursuivre le changement de nom juridique dans Workday, appuyez sur **Oui**.
5. Saisissez un prénom, un nom de famille et un deuxième prénom.
6. Téléchargez le document de changement de nom juridique de support.

   Remarque :
   l'option n'apparaît pas si elle n'est pas configurée par votre administrateur.

7. Saisissez une description pour le document de changement de nom juridique téléchargé.
8. Examinez les changements de nom juridique mis à jour et le document de support et appuyez sur **Oui**.
   Un ticket RH est créé et la conversation de messagerie instantanée est terminée.

Publier le modèle de rubrique VA pour le changement de nom juridique

Publiez le modèle de changement de nom juridique Workday qui contient un modèle NLU qui reconnaît et traite les énoncés, les intentions, ainsi que les objets ou les contextes d'une action (entités) associés aux employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Collaboration** > **Agent virtuel** > **Paramètres généraux**.

   Remarque :
   Le commutateur **Activer le modèle NLU** doit être activé.

2. Accédez à la **Collaboration** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
3. Sélectionnez **Modèle de changement de nom juridique Workday**.
4. Cliquez sur **Publier**.

Signaler un problème avec votre bulletin de paie

Signalez un problème avec votre bulletin de paie dans Centre des employés.

Avant de commencer

- Rôle requis : aucun
- Vous ne pouvez peut-être pas signaler un écart de bulletin de paie si le numéro d'employé et la date de début d'emploi de votre profil RH ne sont pas valides.

Procédure

1. Ouvrez Centre des employés.
2. Accédez à la **Catalogue** > **Gestion de la paie** > **Écart de salaires : Workday**.
3. Dans le champ **Année de salaire**, sélectionnez l'année au cours de laquelle le bulletin de paie a été généré.
4. Dans le champ **Mois de salaire**, sélectionnez le mois au cours duquel le bulletin de paie a été généré.
5. Dans le champ **Date de paiement**, sélectionnez la date à laquelle le bulletin de paie a été généré.
6. Dans le champ **Comment pouvons-nous vous aider avec ce bulletin de paie**, spécifiez l'écart identifié dans le bulletin de paie.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un ticket RH est créé et est à l'état Prêt.

Référence - HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur HR Service Delivery Advanced Integration with Workday, notamment des listes et des formulaires.

Composants installés avec HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de HR Service Delivery Advanced Integration with Workday, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Workday avancé [sn_hr_workday_adv.admin]	• Peut configurer des rapports Workday. • Peut personnaliser les modèles des rémunérations globales. • Peut configurer les paramètres de changement de nom juridique. • Peut importer des congés à partir de Workday. • Peut extraire les calendriers des jours fériés et les calendriers de planification depuis Workday. • Peut extraire les ID de référence Workday.	• flow_operator • import_admin

Tables installées

Table	Description
Congés [sn_hr_workday_time_offs]	Stocke les détails des congés, tels que l'ID du congé, les références au plan de congés et le type de congé.
Plans de congés [sn_hr_workday_time_off_plans]	Stocke les détails des plans de congés, tels que l'ID du plan de congés, l'unité de temps et la quantité quotidienne.
Types de congés [sn_hr_workday_time_off_types]	Stocke les détails des types de congés, tels que l'ID du type de congé.
Motifs de congés [sn_hr_workday_time_off_reasons]	Stocke les détails sur les motifs des congés, tels que l'ID du motif du congé et la référence au congé.
Table des absences [sn_hr_workday_absence_table]	Stocke les champs ID de la table des absences et Motif requis.
Niveaux de table des absences [sn_hr_workday_absence_table_tiers]	Stocke la combinaison des plans de congés et des congés. Par exemple, la combinaison du plan de congés (USA Congés maladie (GPS)) et du congé (USA Congés maladie (GPS)).
Motifs de la table des absences [sn_hr_workday_absence_table_reasons]	Stocke les motifs de la table des absences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Calendrier des jours fériés [sn_hr_workday_holiday_calendar]	Stocke les détails des calendriers des jours fériés (tels que le nom, la date de début et la date de fin du calendrier des jours fériés) extraits de Workday.
Calendrier des heures de travail [sn_hr_workday_work_schedule_calendar]	Stocke les détails des calendriers des heures de travail (tels que le nom, l'ID et la date de début du modèle du calendrier des heures de travail) extraits de Workday.
Configuration du changement de nom juridique [n_hr_workday_adv_legal_name_change_configuration]	Stocke les options de configuration définies pour le changement de nom juridique.
Liste d'ID de référence Workday [sn_hr_workday_adv_reference_id_list]	Stocke les catégories de documents de changement de nom juridique et les rémunérations globales (plans) extraites de Workday.
Configuration du rapport Workday [sn_hr_workday_adv_report_configuration]	Stocke les détails des rapports créés dans Workday. Par exemple, le nom du rapport, le propriétaire du rapport et l'objectif de création du rapport.
Configuration de la section des rémunérations globales [sn_hr_workday_adv_total_rewards_section_setup]	Stocke les détails des sections des rémunérations globales avec les plans qui leur sont associés.
Configuration du modèle des rémunérations globales [sn_hr_workday_adv_total_rewards_template_setup]	Stocke les détails des modèles des rémunérations globales avec les sections et les plans qui leur sont associés.

HR Service Delivery Integration with Workday Learning

L'application ServiceNow® HR Service Delivery Integration with Workday Learning est développée par Bristlecone, Inc.

Cette application vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Synchronisez des profils des agents de Workday à une application ServiceNow.
- Transmettez les tâches Workday par pull vers une application ServiceNow. Permettez aux employés d'afficher toutes leurs actions à faire ou leurs tâches dans un seul endroit, Centre des employés.

Configurer l'application

Tout d'abord, vous devez activer l'application HR Service Delivery Integration with Workday Learning à partir de ServiceNow Store. Cela active automatiquement le spoke d'apprentissage Workday. Ensuite, vous devez configurer le spoke RH Workday .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- HR Service Delivery Integration with Workday Learning dépend du spoke d'apprentissage Workday.
- Pour que l'application fonctionne avec la page Ticket standard ServiceNow, vous devez installer ces ensembles de mises à jour.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions.

Remarque :

- L'application Employee Campaigns for Workplace from Facebook peut être activée uniquement ServiceNow Store si vous possédez la Centre des employés licence.
- L'activation d'Employee Campaigns for Workplace à partir de l'application Facebook depuis ServiceNow Store active automatiquement les applications Content Delivery, Content Automation et Workplace for Facebook spoke.

Premiers pas

Utiliser	Configurer	Référence
Utiliser HR Service Delivery Integration with Workday.	Planifiez et configurez votre implémentation.	Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Configurer HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Transmettez les tâches d'apprentissage Workday ou les actions à faire par pull de façon régulière ou manuellement pour la plage de dates fournie vers l'instance ServiceNow. Cela permet aux employés d'afficher toutes leurs actions à faire dans un seul endroit, Centre des employés.

Configurer l'application

- Activez l'application HR Service Delivery Integration with Workday Learning à partir de ServiceNow Store. Cela active automatiquement le spoke RH Workday.
- Configurez le spoke d'apprentissage Workday.
- Activer HR Service Delivery Integrations Framework à partir de . permet de ServiceNow Storetransmettre des tâches par pull de Workday Learning vers ServiceNow.Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entrepriseHR Service Delivery Integration with Workday Learning Pour en savoir plus sur HR Service Delivery Integrations Framework, consultez Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer le flux de planification

Activez et exécutez l'option Déclencher l'intégration de l'apprentissage Workday qui transmet les tâches par pull vers ServiceNow. Pour plus d'informations, consultez Activer les flux de planification.

Activer les flux de planification

Activez le flux de planification qui interagit avec Workday Learning afin d'extraire les informations de profil utilisateur et les tâches vers une ServiceNow application.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lrn_workday.admin

Procédure

1. **Ouvrez Exécuter le déclencheur de l'intégration de l'apprentissage Workday**.
2. Accédez à la **Concepteur de flux** > **Concepteur**.
3. Cliquez sur **Activer**.
4. Dans le champ **Déclencher**, spécifiez l'heure et l'intervalle dans lesquels vous souhaitez exécuter automatiquement le flux planifié.
   Ce flux déclenche à son tour les flux secondaires pour automatiser les tâches. Pour personnaliser l'échantillon de flux, copiez-le dans le périmètre de l'application requis.

   Les flux secondaires disponibles comprennent :

Flux secondaire	Description
Affecter le cours à l'apprentissage Workday	Affecte des cours d'apprentissage aux ServiceNow utilisateurs.
Transférer des cours à partir de Workday Learning	Récupère les détails des cours d'apprentissage et mappe les cours de Workday Apprentissage à ServiceNow.
Transférer une activité utilisateur à partir de Workday Learning	Récupère les données d'activité du cours de Workday Apprentissage l'utilisateur et les enregistre dans l'instance ServiceNow .
Suivre l'approbation pour l'apprentissage Workday	Récupère les détails des actions à faire d'apprentissage à partir de Workday Apprentissage et les enregistre dans l'instance ServiceNow .
Mappage des utilisateurs d'apprentissage Workday	Mappe les utilisateurs entre Workday Apprentissage l'instance et ServiceNow .

Remarque :
Ces flux secondaires sont modifiables. Si vous souhaitez apporter des modifications aux configurations fournies avec HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Une fois les données extraites dans les tables intermédiaires, les cartes de transformation déplacent les données dans les tables cibles. Pour plus de détails, reportez-vous à Utiliser les cartes de transformation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synchroniser les utilisateurs de l'apprentissage Workday

Extrayez les données de profil utilisateur de Workday Learning vers ServiceNow. Affichez les détails du profil d'utilisateur de Workday dans ServiceNow HR Service Delivery.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lrn_workday.admin

Procédure

1. **Ouvrez Exécuter le déclencheur de l'intégration de l'apprentissage Workday**.
2. Accédez à la **Concepteur de flux** > **Concepteur**.
3. Cliquez sur **Activer**.
   Ce flux déclenche à son tour les flux secondaires pour automatiser les tâches. Pour personnaliser l'échantillon de flux, copiez-le dans le périmètre de l'application requis.

Utiliser HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Découvrez comment utiliser HR Service Delivery Integration with Workday Learning pour traiter les informations des employés chez ServiceNow.

Afficher l'activité utilisateur pour l'apprentissage Workday

Toutes les données d'activité utilisateur sont fournies avec HR Service Delivery Integration with Workday Learningle fichier . Toutefois, si vous souhaitez afficher ou modifier les détails de l'activité utilisateur, vous pouvez modifier le flux secondaire respectif, puis modifier l'enregistrement respectif.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lrn_workday.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage Workday** > **Sources de données** > **Synchroniser l'activité de l'utilisateur**.
2. Sélectionnez **Synchroniser l'activité de l'utilisateur pour Workday Learning**.
3. Sur le formulaire, modifiez les champs.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Modifier un enregistrement dans HR Service Delivery Integration with Workday Learning.

Afficher l'approbation de suivi pour l'apprentissage Workday

Suivez chaque extraction qui a été effectuée depuis ServiceNow Workday Learning. Affichez ou modifiez les détails de la tâche, comme le début et la fin de la tâche, la date de début du chargement des enregistrements dans les tables intermédiaires, ou l'exécution ou l'échec de la tâche entre temps.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lrn_workday.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage Workday** > **Sources de données** > **Suivre l'approbation**.
2. Sélectionnez **Suivre l'approbation pour Workday Learning**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur le formulaire, modifiez les champs.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Modifier un enregistrement dans HR Service Delivery Integration with Workday Learning.

Utiliser les cartes de transformation

Les cartes de transformation spécifient des relations de données entre la table source et la table cible.

Pour en savoir plus sur les cartes de transformation, accédez à **Ensembles d'importation système** > **Administration** > **Cartes de transformation**.

Cartes de transformation

Nom	Description
Mappage des utilisateurs d'apprentissage Workday	Mappe les profils des utilisateurs depuis la table intermédiaire du profil utilisateur [sn_lrn_workday_user_mapping_staging] vers la table Profil d'utilisateur [sn_lc_user_mapping].
Cours de formation Workday	Mappe les cours d'apprentissage Workday de la table intermédiaire [sn_lrn_workday_course_staging] à la table Contenu externe d'apprentissage [sn_lc_external_content].
Leçons de l'offre d'apprentissage Workday	Mappe les leçons de l'offre d'apprentissage Workday à partir de l'étape intermédiaire [sn_lrn_workday_offering_lessons_staging]
Activité de cours de l'utilisateur de l'apprentissage Workday	Mappe l'activité de cours de l'utilisateur de la table intermédiaire [sn_lrn_workday_user_course_activity_staging] à la table Activité de cours de l'utilisateur d'apprentissage [sn_lc_user_course_activity].
Actions à faire d'apprentissage Workday	Mappe les actions à faire de la table intermédiaire des actions à faire d'apprentissage Workday [sn_lrn_workday_todos_staging] vers la table des actions à faire d'apprentissage Workday [sn_lrn_workday_todos].
Auto-inscription au cours de l'utilisateur de l'apprentissage Workday	Mappe les informations d'auto-inscription de l'utilisateur de la table intermédiaire [sn_lrn_workday_user_course_self_enrollment_staging] à la table Learning User Course Activity [sn_lc_user_course_activity].
Offre de cours d'apprentissage Workday	Mappe les offres de cours d'apprentissage de la table Étape intermédiaire [sn_lrn_workday_course_offering_staging] à la table Collection [sn_lc_collection].
Cours de la collection d'apprentissage Workday	Mappe la collection d'apprentissage Workday de la table Étape intermédiaire [sn_lrn_workday_collection_staging] à la table Collection [sn_lc_collection].
Cours du programme d'apprentissage Workday	Mappe les cours du programme d'apprentissage de la table Étape intermédiaire [sn_lrn_workday_program_courses] à la table Élément de cours de collection [sn_lc_m2m_collection_course_item].

Tables de jeux d'importation dans HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Importer des tables de jeux dans HR Service Delivery Integration with Workday Learning

HR Service Delivery Integration with Workday Learning Étape intermédiaire des actions à faire

Importez les actions à faire d'apprentissage Workday.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage Workday** > **Jeux d'importation système** > **Tables de jeux d'importation** > **Actions à faire d'apprentissage Workday**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, modifiez les champs.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique HR Service Delivery Integration with Workday Learning Étape intermédiaire des actions à faire.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

HR Service Delivery Integration with Workday Learning Étape intermédiaire de l'activité du cours pour les utilisateurs

Importez les informations intermédiaires de l'activité de cours de l'utilisateur de l'apprentissage Workday.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage Workday** > **Jeux d'importation système** > **Tables de jeux d'importation** > **Étape intermédiaire de l'activité du cours de l'utilisateur de l'apprentissage Workday**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, modifiez les champs.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Étape intermédiaire de l'activité du cours de l'utilisateur de l'apprentissage Workday.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Référence HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur HR Service Delivery Integration with Workday Learning, notamment des listes et des formulaires.

Composants installés avec Workday Learning

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application (sn_lrn_workday), y compris les tables et les HR Service Delivery Integration with Workday Learning rôles d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de l'apprentissage Workday RH [sn_lrn_workday.admin]	• Peut accéder à toutes les fonctionnalités et toutes les options de l'application HR Service Delivery Integration with Workday Learning. • Peut configurer les paramètres du profil de l'agent.	[sn_lrn_workday.admin]

Flux planifiés installés

Flux planifié	Description
Déclencher le flux d'intégration de l'apprentissage Workday	Extrait les données de Workday Learning vers .ServiceNow Par défaut, le flux est dans un état inactif. Pour plus d'informations sur la façon d'activer le flux, consultez Activer les flux de planification.

Tables installées

Table	Description
Configurations d'apprentissage Workday [sn_lrn_workday_configurations]	Stocke les paramètres ou les entrées qui contribuent à la configuration des actions à faire.
Actions à faire d'apprentissage Workday [sn_lrn_workday_todos]	Stocke les actions à faire extraites de Workday Learning.
Configuration de la synchronisation des profils des agents [sn_lrn_workday_worker_profile_sync_configuration]	Stocke les paramètres de configuration unique pour la configuration initiale de l'application HR Service Delivery Integration with Workday Learning.
Compétences d'apprentissage Workday	Récupère toutes les compétences actives depuis Workday Learning.

Modifier un enregistrement dans HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Utilisez ce formulaire pour créer un enregistrement pour HR Service Delivery Integration with Workday Learning plusieurs scénarios tels que Synchroniser l'activité de l'utilisateur, Activité d'auto-inscription et Suivre l'approbation.

Enregistrement de la source de données

Champ	Description
Nom	Nom de l'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement de la source de données (suite)

Champ	Description
Étiquette de la table de jeux d'importation	Étiquette utilisée pour la table de jeux d'importation.
Nom de la table des jeux d'importation	Nom de la table de jeux d'importation.
Type	Définit le type d'élément en cours de chargement. S'il s'agit d'un fichier, JDBC, LDAP, OIDC, Rest, Data stream ou personnalisé
Format	Le format du fichier en cours de chargement. Les formats pris en charge sont CSV, personnalisé (par script), Excel, JSON ou XML.
Application	Application vers laquelle les données sont téléchargées.
Méthode de récupération de fichier	Méthode par laquelle la date chargée doit être récupérée.
Délimiteur CSV	Étiquettes affectées pour délimiter les données en cours de chargement.

Formulaire intermédiaire des actions à faire d'apprentissage Workday

Utilisez ce formulaire pour créer des actions à faire d'apprentissage Workday.

Formulaire intermédiaire des actions à faire d'apprentissage Workday

Champ	Description
Domaine	Nom du domaine.
Description	Brève description de l'activité à faire.
Ancien délégataire	Personne à qui l'action à faire a été affectée précédemment.
Terminé(e) par l'administrateur	Activités terminées par l'administrateur.
ID d'utilisateur d'intégration	Numéro d'identification unique de l'utilisateur d'intégration.
URL	URL de l'action à faire.
Date d'échéance	Date à laquelle l'action à faire doit être effectuée.
Dernière fonctionnalité mise à jour	Date de la dernière mise à jour de l'action à faire.
État précédent	État de l'action à faire antérieur à l'état actuel.
Effectué par	Date à laquelle l'action à faire est terminée.
Moment de création	Heure à laquelle l'action à faire a été créée.
ID de tâches d'intégration	Numéro d'identification unique de l'action à faire.
État	État de l'action à faire.

Formulaire Étape intermédiaire de l'activité du cours de l'utilisateur de l'apprentissage Workday

Utilisez ce formulaire pour créer des actions à faire d'apprentissage Workday.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Étape intermédiaire de l'activité du cours de l'utilisateur de l'apprentissage Workday

Champ	Description
Domaine	Nom du domaine.
Agent	Brève description de l'activité à faire.
ID d'employé	Personne à qui l'action à faire a été affectée précédemment.
Assigned_By	Activités terminées par l'administrateur.
Assigned_by_WID	Numéro d'identification unique de l'utilisateur d'intégration.
Assigned_Date	URL de l'action à faire.
Mécanisme d'affectation	Date à laquelle l'action à faire doit être effectuée.
Assignment_Cancellation_Date	Date de la dernière mise à jour de l'action à faire.
Assignment_Status	État de l'action à faire antérieur à l'état actuel.
Moment de création	Date à laquelle l'action à faire est terminée.
Assigment_Record_Completion_Moment	Heure à laquelle l'action à faire a été créée.
Due_date	Numéro d'identification unique de l'action à faire.
Last_Functionally_Updated	État de l'action à faire.
Learning Content (Contenu d'apprentissage	Contenu d'apprentissage associé.

HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM

L'application ServiceNow® HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM est conçue par Bristlecone, Inc. Cette intégration vous permet d'extraire les données de départements, d'emplacements, de postes, d'agents et d'affectations à partir d'Oracle HCM Cloud vers la plateforme ServiceNow®.

Configurer l'application

Tout d'abord, vous devez activer l'application HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM [sn_hr_oracle_hcm] à partir de ServiceNow Store. Cela active automatiquement le Spoke Oracle HCM Cloud [sn_oracle_hcm_spoke] et le Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise [sn_hr_integr_fw].

Pour les étapes suivantes, consultez Configurer HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- L'application Employee Campaigns for Workplace from Facebook peut être activée uniquement ServiceNow Store si vous possédez la Centre des employés licence.
- L'activation d'Employee Campaigns for Workplace à partir de l'application Facebook depuis ServiceNow Store active automatiquement les applications Content Delivery, Content Automation et Workplace for Facebook spoke.

Premiers pas

Configurer	Utiliser	Référence
Planifiez et configurez votre intégration.	Travaillez sur l'intégration ServiceNow à Oracle HCM Cloud.	Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Configurer HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM

Configurez Oracle HCM pour HR Service Delivery afin de transmettre par pull des données d'Oracle HCM vers une instance ServiceNow. Affichez les profils d'agents à partir d'Oracle HCM Cloud dans ServiceNow HR Service Delivery.

Avant de commencer

- Rôle requis : aucun
- Activer HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM qui active Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise automatiquement et Spoke Oracle HCM Cloud.

Remarque :
Si vous effectuez une mise à niveau de la version 1.0.1 vers une version ultérieure, suivez les instructions de cet article de la base de HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HMconnaissances .

Procédure

1. Installez Update Sets.
   Pour en savoir plus, consultez Update Sets dans les liens de support de ServiceNow Store .
2. Autorisez les RCA manuellement dans la version Utah.

   Cette étape n'est pas requise si vous avez déjà effectué une mise à niveau vers la Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise version 3.3.8.

   Autorisez les enregistrements d'accès restreint pour l'appelant avec l'état **Demandé** et le périmètre source **Enterprise Service Management Integrations Framework**.
3. Pour des performances optimales, indexez le champ Numéro d'employé dans la table Profil RH et indexez les champs de fusion dans les cartes de transformation.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un index de table .
4. Configurez un spoke Oracle HCM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Configurer Spoke Oracle HCM Cloud .

5. **Facultatif :** Configurer les propriétés de source d'intégration pour HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM
   Pour en savoir plus, consultez Configurer les propriétés.
6. Activez et exécutez le flux programmé qui synchronise les informations de profil de l'agent entre Oracle HCM et ServiceNow HR Service Delivery périodiquement.
   Pour en savoir plus, consultezActiver les flux de planification.

Configurer les propriétés

Lorsque vous avez configuré HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM, l'enregistrement source de l'application Oracle HCM Cloud est automatiquement créé dans le module source Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise. Les propriétés de source d'intégrations peuvent être utilisées pour configurer HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM.

Ces propriétés sont disponibles pour le HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM.

Pour définir les propriétés, accédez à **Cadre de travail des intégrations** > **Source** > **Oracle HCM Cloud**.

Propriétés pour HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM

Propriété	Description
workers_records_per_page	Nombre d'enregistrements d'agent qui sont extraits par page à partir du système Oracle HCM Cloud. Valeur par défaut : 100
locations_records_per_page	Nombre d'enregistrements qui sont extraits par page pour les emplacements à partir du système Oracle HCM Cloud. Valeur par défaut : 100
departments_records_per_page	Nombre d'enregistrements qui sont extraits par page pour les départements à partir du système Oracle HCM Cloud. Valeur par défaut : 100
position_records_per_page	Nombre d'enregistrements qui sont extraits par page pour les postes à partir du système Oracle HCM Cloud. Valeur par défaut : 100
workers_query	Liste des champs de requête. Par exemple, PersonId, PersonNumber, DateOfBirth, ApplicantNumber DisplayName, FullName et ListName La propriété peut être laissée vide ou une requête pertinente peut être fournie au format spécifié dans Oracle HCM. **Remarque :** workers_query est une propriété facultative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM (suite)

Propriété	Description
full_pull	Quand la valeur est définie sur **True**, tous les enregistrements sont transmis par pull du système Oracle HCM vers les tables respectives de l'instance ServiceNow. Lorsque la valeur est définie sur **False**, seuls les enregistrements modifiés (selon la dernière heure d'exécution de planification réussie) sont transmis par pull du système Oracle HCM vers les tables respectives de l'instance ServiceNow. Valeur par défaut : faux

Activer les flux de planification

Activez un flux de planification qui interagit avec Oracle HCM pour transmettre les informations des profils d'agents vers ServiceNow. Ce flux transmet automatiquement par pull tous les nouveaux changements dans Oracle HCM et maintient les profils d'agents à jour dans HR Service Delivery.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Sélectionnez **Déclencher l'intégration Oracle HCM**.
3. Dans la section Déclencher, définissez l'heure et l'intervalle auxquels vous souhaitez exécuter automatiquement le flux planifié.
4. Cliquez sur **Terminé**.
5. Cliquez sur **Activer**.

Utiliser HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM

Découvrez comment utiliser la fonctionnalité d'intégration pour obtenir les données d'Oracle Cloud HCM dans ServiceNow.

Mapper des champs de profil d'entité

Le flux Déclencher l'intégration Oracle HCM mappe les champs de profil d'entité d'Oracle HCM vers les champs de profil RH dans la plateforme ServiceNow®.

Important :
Pour plus de détails sur les champs mappés, consultez cet article de la base de connaissances .

Exécuter une tâche planifiée

Exécutez manuellement la tâche de planification pour transmettre par pull les données d'Oracle HCM vers la plateforme ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Cadre de travail des intégrations** > **Sources**.
2. Ouvrez l'enregistrement Oracle HCM.
3. Cliquez sur **Exécuter la tâche**.

Référence - HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM, notamment des listes et des formulaires.

Composants installés avec HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM (sn_hr_oracle_hcm), notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur RH Oracle HCM Cloud [sn_hr_oracle_hcm.admin]	Peut accéder à toutes les fonctionnalités et options de Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise avec l'application HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM.	Peut accéder à toutes les fonctionnalités et options de l'application d'intégration Enterprise Integrations with Oracle HCM. Contient le rôle sn_hr_integr_fw.admin.

Tâche planifiée installée

Flux planifié	Description
Déclencher le flux d'intégration Oracle HCM	Transmettez des données par pull d'Oracle HCM Cloud vers une instance ServiceNow®. Par défaut, le flux est à l'état Inactif. Pour plus d'informations sur la façon d'activer le flux, consultez Activer les flux de planification.

Tables installées

Les tables requises pour HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM sont obtenues de Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise. Les tables sont installées automatiquement avec l'installation Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise lorsque vous activez l'application HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise.

Cartes de transformation pour HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM

Les cartes de transformation spécifient des relations de données entre une table source et une table cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les cartes de transformation de profil RH, cartes de transformation des tâches, cartes de transformation du département, cartes de transformation de l'emplacement et cartes de transformation des postes sont les cartes de transformation utilisées dans HR Service Delivery integration with Oracle Cloud HCM. Pour en savoir plus, voir Créer des cartes de transformation dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise.

Remarque :
Veillez à indexer les champs de fusion pour obtenir de meilleures performances de transformation.

HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Il ServiceNow® HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM est construit par Bristlecone, Inc.

Il vous permet d'effectuer les tâches Oracle HCM suivantes à partir d'une ServiceNow instance sans accéder au système Oracle HCM.

- À partir d'une ServiceNow instance, soumettez une requête relative à votre compte de dépôt direct qui se trouve dans le système Oracle HCM.
- À partir d'une ServiceNow instance, soumettez une requête relative à votre solde de congés dans le système Oracle HCM.
- Affichez vos calendriers des jours fériés à partir du système Oracle HCM dans le portail configuré dans une ServiceNow instance.
- Consultez les informations sur vos rémunérations globales à partir du système Oracle HCM dans le portail configuré dans une ServiceNow instance.

Remarque :
Ces cas d'utilisation ne fonctionnent pas si votre ID d'employé, votre ID de personne et les détails de votre emplacement ne figurent pas dans votre profil RH.

Configurer l'application

Tout d'abord, vous devez activer HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM l'application ServiceNow Storeà partir du fichier . Les Spoke Oracle HCM Cloud applications [sn_oracle_hcm_spoke], Human Resources Scoped App : Core [com.sn_hr_core] et Composants de l'interface utilisateur du portail HR Service Delivery [com.sn_hr_portal_components] sont automatiquement installées.

Ensuite, vous devez configurer Spoke Oracle HCM Cloud .

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Remarque :

- L'application Employee Campaigns for Workplace from Facebook peut être activée via le ServiceNow Store uniquement si vous possédez la licence Centre des employés.
- L'activation de l'application Employee Campaigns for Workplace from Facebook à partir du ServiceNow Store active automatiquement les applications spoke Content Delivery, Content Automation et Workplace for Facebook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM [sn_hr_oracle_adv], y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur avancé Oracle RH [sn_hr_oracle_adv.admin]	• Peut terminer la configuration pour afficher les informations sur les rémunérations globales à partir d'un système Oracle HCM dans une ServiceNow instance. • Peut terminer la configuration pour transmettre les calendriers des jours fériés par pull d'un système Oracle HCM vers une ServiceNow instance.	Néant

Tables installées

Table	Description
Calendrier des jours fériés [sn_hr_oracle_adv_holiday_calendar]	Stocke les calendriers des jours fériés transmis par pull d'un système Oracle HCM vers une ServiceNow instance.

Composants de l'interface utilisateur du portail HR Service Delivery

L'application ServiceNow® Composants de l'interface utilisateur HR Service Delivery Portal contient des widgets communs, tels que les dépôts directs, le calendrier des jours fériés, les soldes de congés et les rémunérations globales, qui peuvent être utilisés avec n'importe quelle application RH.

Configurer l'application

Vous devez disposer de la licence HRSD Enterprise et Professional pour installer l'application Composants d'interface utilisateur HR Service Delivery Portal à partir de ServiceNow Store.

Ajouter des widgets à une application RH

Ajoutez les composants du portail RH, tels que les dépôts directs, le calendrier des jours fériés, les soldes de congés et les rémunérations globales, qui peuvent être utilisés avec n'importe quelle application RH.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services** > **Widgets**.
2. Incorporez le widget Composants du portail RH dans le widget principal de votre application en transmettant la source.
   Une source fait référence au système de données de ces widgets, par exemple, Oracle ou Workday.
   L'application Composants de l'interface utilisateur HR Service Delivery Portal utilise des points d'extension scriptés pour fournir une implémentation permettant d'extraire des données en fonction de la source transmise par le biais de widgets externes. Pour plus d'informations sur l'intégration de widgets, consultez Widgets incorporés .

Configurer les rémunérations globales dans HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Terminez la configuration pour afficher les rémunérations globales Oracle aux employés dans le portail configuré de l'instance ServiceNow .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_oracle_adv.admin

Procédure

1. Créez le rapport BI des rémunérations globales dans le système Oracle HCM.
   Pour en savoir plus, consultez cet article de la base de connaissances.
2. Ajoutez le chemin d'accès au rapport BI dans le système Oracle HCM.
   Cela est requis pour que l'action Obtenir les rémunérations globales transmette les informations sur les rémunérations globales Oracle HCM dans l'instance ServiceNow . Pour plus d'informations, consultez Configurer Spoke Oracle HCM Cloud .
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Un employé peut ajouter le widget Afficher les rémunérations globales Oracle à n'importe quelle ServiceNow page. Un employé ne sera pas en mesure d'afficher ce widget si l'ID de la personne (Correlation_ID) est manquant dans la table Profil RH [sn_hr_core_profile].

Configurer les calendriers des jours fériés dans HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Transmettez les calendriers des jours fériés par pull du système Oracle HCM vers une ServiceNow application. Affichez les calendriers des jours fériés applicables aux employés dans le portail de services configuré.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_oracle_adv.admin

Procédure

1. Créez le rapport BI du calendrier des jours fériés dans le système Oracle HCM.
   Pour en savoir plus, consultez cet article de la base de connaissances.
2. Pour exécuter avec succès le widget Afficher le calendrier des jours fériés, configurez le rapport BI et les alias de connexion et d'informations d'identification dans Oracle Cloud HCM Spoke.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer Spoke Oracle HCM Cloud .
3. Accédez à la **Cas d'utilisation avancés Oracle** > **Calendrier des jours fériés**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Obtenir les calendriers des jours fériés**.
   Tous les enregistrements à partir de l'année en cours jusqu'aux prochaines années calendaires disponibles sont extraits du système Oracle HCM et stockés dans la table Calendrier des jours fériés [sn_hr_oracle_adv_holiday_calendar].

Que faire ensuite

Un employé peut ajouter le widget Afficher le calendrier des jours fériés à n'importe quelle ServiceNow page. Un employé ne sera pas en mesure d'afficher ce widget si l'ID de la personne (Correlation_ID) est manquant dans la table Profil RH [sn_hr_core_profile].

Soumettre une demande de solde de congés dans HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Soumettez une requête relative à votre solde de congés dans le système Oracle HCM à partir d'une ServiceNow instance.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Le widget Afficher les congés fonctionne sur la base du champ ID de personne (Correlation_ID) dans la table Profil RH [sn_hr_core_profile]. Vous ne pourrez pas voir vos soldes de congés si votre ID personnel (Correlation_ID) est manquant dans votre profil RH.

Procédure

1. Accédez à la **Centre des employés** > **Catalogue** > **Avantages** > **Soldes de congés**.
2. Affichez les détails de tous vos soldes de congés.
3. Dans le champ **Avez-vous une question concernant votre solde de congés ?** , saisissez votre requête.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un ticket RH est créé sous Service RH, Afficher les congés – Oracle Cloud HCM.

Soumettre une demande de dépôt direct dans HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Soumettez une requête relative à vos dépôts directs dans le système Oracle HCM à partir d'une ServiceNow instance.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Vous ne pourrez pas voir vos comptes de dépôt direct et leurs détails si votre numéro d'employé et votre ID personnel (Correlation_ID) sont manquants dans votre profil RH.

Procédure

1. Accédez à la **Centre des employés** > **Catalogue** > **Gestion de la paie** > **Question sur les dépôts directs**.
2. Affichez les détails de tous vos comptes de dépôt direct.
3. Sélectionnez un compte pour lequel vous souhaitez soumettre la requête.
4. Dans **le champ Comment pouvons-nous vous aider avec vos dépôts directs en cours ?** , saisissez votre requête.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un ticket RH est créé sous le service RH, Question sur les dépôts directs - Oracle HCM Cloud.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Signaler un problème de bulletin de paie dans Oracle HCM

Signalez un problème dans votre bulletin de paie Oracle HCM à partir de Centre des employés.

Avant de commencer

- Rôle requis : aucun
- Vous ne pouvez peut-être pas signaler un écart de bulletin de paie si votre profil RH ne dispose pas d'un ID de corrélation ou d'un ID de personne valide et d'une date de début d'emploi.

Procédure

1. Ouvrez Centre des employés.
2. Accédez à la **Catalogue** > **Gestion de la paie** > **Écart de salaires : Oracle Cloud HCM**.
3. Dans le champ **Année de salaire**, sélectionnez l'année au cours de laquelle le bulletin de paie a été généré.
4. Dans le champ **Mois de salaire**, sélectionnez le mois au cours duquel le bulletin de paie a été généré.
5. Dans le champ **Date de paiement** , sélectionnez la date à laquelle le bulletin de paie a été généré.
6. Dans le champ **Employeur légal** , sélectionnez l'employeur légal à partir duquel la fiche de paie a été générée.

   Remarque :
   Ce champ n'apparaît que lorsque vous avez des fiches de paie générées par plusieurs employeurs.

7. Dans le champ **Comment pouvons-nous vous aider avec ce bulletin de paie**, spécifiez l'écart identifié dans le bulletin de paie.
8. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un ticket RH est créé dans la catégorie Tickets de salaire.

HR Service Delivery Integration with SuccessFactors

L'application ServiceNow® HR Service Delivery Integration with SuccessFactors est développée par Bristlecone, Inc.

Grâce à vous, HR Service Delivery Integration with SuccessFactors vous pouvez permettre aux employés d'accomplir des tâches connexes à un seul emplacement dans ServiceNow tout en synchronisant les enregistrements d'employés.

Premiers pas

Configurer	Utiliser	Référence
Planifiez et configurez votre intégration.	Travaillez sur l'intégration ServiceNow HR Service Delivery à SuccessFactors.	Obtenez des détails sur les composants tels que les tables, les rôles d'utilisateur et les propriétés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer HR Service Delivery Integration with SuccessFactors

Après l'installation de , HR Service Delivery Integration with SuccessFactorsles services pour SuccessFactors sont automatiquement créés dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_hr_sf.admin
- Activate HR Service Delivery Integration with SuccessFactors qui active Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise automatiquement et SuccessFactors spoke.

Procédure

1. Installez Update Sets.
   Pour en savoir plus, consultez Update Sets dans les liens de support de ServiceNow Store .
2. Autorisez les RCA manuellement dans la version Tokyo.
   Autorisez les enregistrements d'accès restreint pour l'appelant avec l'état = **demandé** et le champ d'application source = **Enterprise Service Management Integrations Framework** ou **HR Service Delivery Integration with Successfactors**.
3. Pour des performances optimales, indexez le champ Numéro d'employé dans la table Profil RH et indexez les champs de fusion dans Utiliser les cartes de transformation.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un index de table .
4. Configurez le spoke SuccessFactors.

   Remarque :
   Pour utiliser HR Service Delivery Integration with SuccessFactors, assurez-vous de configurer le spoke SuccessFactors version 3.1.2

   Pour plus d'informations, consultez Configurer SuccessFactors Spoke .
5. **Facultatif :** Configurer les propriétés de source d'intégration pour Source pour HR Service Delivery Integration with SuccessFactors.
6. Activez et exécutez le flux planifié qui synchronise les informations de profil de l'agent entre SuccessFactors et ServiceNow HR Service Delivery périodiquement.
   Pour plus d'informations, consultez Activer les flux de planification.

Activer les flux de planification

Activez le flux de planification qui interagit avec SuccessFactors pour extraire les informations de profil de l'agent et les tâches vers une ServiceNow application.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sf.admin

Procédure

1. Accédez à la **Concepteur de flux** > **Concepteur**.
2. **Ouvrir le déclencheur d'exécution Intégrations SAP SuccessFactors**.
3. Dans le champ **Déclencher**, spécifiez l'heure et l'intervalle dans lesquels vous souhaitez exécuter automatiquement le flux planifié.
4. Cliquez sur **Activer**.
5. Développer **l'appel Exécuter le flux secondaire du service SuccessFactors**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois les données extraites dans les tables intermédiaires, les cartes de transformation déplacent les données dans les tables cibles. Pour plus de détails, reportez-vous à Utiliser les cartes de transformation.

Remarque :

- Pour une extraction partielle, décochez la case **Récupérer toutes les données**. L'extraction partielle n'est pas prise en charge pour Département et Emplacement. Elle est uniquement prise en charge pour Profil RH et Profil de la tâche.
- La case à cocher **Récupérer toutes les données** n'est pas prise en charge pour les actions à faire transmises par pull. La première transmission par pull est toujours une transmission complète en fonction du paramètre de configuration **Heure et date du chargement initial**. Les transmissions par pull suivantes sont incrémentielles.
- Avant d'exécuter le flux, désactivez la génération de rapports : **com.snc.process_flow.reporting.level**.

Configurer les actions à faire transmises par pull

Stockez les paramètres de configuration unique à partir desquels HR Service Delivery Integration with SuccessFactors extraire les tâches vers l'application ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_sf.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des intégrations** > **Source**.
2. Sélectionnez **SAP SuccessFactors**.
3. Sur les services d'intégration, définissez les **actions à faire transmises par pull**sur true.

Configurer les actions à faire push

Stockez les paramètres de configuration unique à partir desquels HR Service Delivery Integration with SuccessFactors extraire les tâches vers l'application ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_sf.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des intégrations** > **Source**.
2. Sélectionnez **SAP SuccessFactors**.
3. Dans les services d'intégration, définissez les **tâches push** sur true.

Activer le flux de tâches push

Activez le flux de tâches push pour pousser les actions à faire existantes vers HR Service Delivery Integration with SuccessFactors.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_sf.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Concepteur de flux**.
2. **Ouvrez les tâches push**.
3. Dans le champ **Déclencher**, spécifiez l'heure et l'intervalle dans lesquels vous souhaitez exécuter automatiquement le flux planifié.
4. Cliquez sur **Activer**.

Configurer HR Service Delivery Integration with SuccessFactors les propriétés

Les propriétés système contrôlent le comportement du système. Les propriétés de source d'intégrations peuvent être utilisées pour configurer HR Service Delivery Integration with SuccessFactors. Vous pouvez accéder aux propriétés HR Service Delivery Integration with SuccessFactors système en accédant à Toutes les > intégration HRSD SuccessFactors > propriétés système.

Propriétés système des SuccessFactors HRSD

Champ	Description
sn_hr_sf. Récupérer le service des départements (flux secondaire de service Récupérer les départements)	Rend configurable le client du flux secondaire du service de récupération des départements.
sn_hr_sf. Récupérer le service des agents effectifs	Rend configurable le client du flux secondaire de récupération des agents effectifs.
sn_hr_sf. Récupérer le service des profils de tâche	Rend configurable le flux secondaire de récupération des profils de tâche.
sn_hr_sf. Récupérer les tâches de service	Rend configurable le client du flux secondaire de service de récupération des tâches.
sn_hr_sf. Récupérer le service des emplacements	Rend configurable le flux secondaire de service de récupération des emplacements.
sn_hr_sf. Récupérer le service des actions à faire	Rend configurable le client du flux secondaire du service des tâches de récupération.
sn_hr_sf. Récupérer le service des agents	Rend configurable le client du flux secondaire de récupération des agents de sécurité.

Utiliser HR Service Delivery Integration with SuccessFactors

Découvrez comment gérer HR Service Delivery Integration with SuccessFactors les données et les entités sur ServiceNow.

Afficher les détails du suivi des tâches

Suivez chaque extraction qui a été effectuée à partir de SuccessFactors, soit par tâche de calendrier, soit par processus de ServiceNow rapprochement manuel. Affichez les détails de la tâche, comme le début et la fin de la tâche, la date de début du chargement des enregistrements dans les tables intermédiaires, ou l'exécution ou l'échec de la tâche entre temps.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sf.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des intégrations** > **Suivi de la tâche**.
2. Ouvrez **SAP SuccessFactors**.
3. Affichez les détails de la tâche :

Suivi des tâches d'intégration

Champ	Description
Nom de la tâche	Nom de la tâche exécutée.
Heure de début de tâche	Date et heure de début de la tâche.
Heure de fin de la tâche	Date et heure de fin de la tâche.
Source	Origine de la tâche.
État	État actuel de la tâche, par exemple **Terminé** ou **Échec**.
Message d'erreur	Message affiché en cas d'échec de la tâche.

4. Sélectionnez un enregistrement de tâche.
   Dans la liste connexe Suivis des tâches du service d’intégration, affichez les détails de la tâche du service.

Suivis des tâches de services d'intégration

Champ	Description
Nom	Identificateur unique pour l'exécution de la tâche du service.
Type de service	Nom de la tâche du service exécutée. Par exemple, service des intégrations des profils des agents.
Flux	Déroulement de la tâche.
Tables de jeux d'importation	Tables intermédiaires disponibles.
Actif	Option qui indique si l’état du suivi des tâches est actif.
Application	Application contenant l’enregistrement.
Source	Source du service d’intégration
Commande	Ordre dans lequel l’élément est exécuté dans le cadre de la synchronisation.

Afficher les actions à faire

Affichez les détails des tâches extraites vers HR Service Delivery Integration with SuccessFactorsServiceNow l’application.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sf.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des intégrations** > **Tâches**
2. Sur le formulaire, consultez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches

Champ	Description
Actif	Option indiquant si la tâche est active dans SuccessFactors.
ID de tâches d'intégration	Identificateur unique pour la tâche SuccessFactors.
URL	Accédez à SuccessFactors pour terminer la tâche.
État externe	État actuel de la tâche dans SuccessFactors. Par exemple, En attente d'une action ou Annulé.
Domaine	
Description des tâches	Description de la tâche SuccessFactors visible dans ServiceNow Centre de services aux employés .
Affecté à	Utilisateur auquel la tâche est affectée.
État des tâches	Option qui indique si l'état de la tâche est l'un des suivants : ○ Ouvert ○ Terminé
Système d'extension	Origine de la tâche.
Date d'échéance	Date et heure auxquelles la tâche doit être terminée.

Utiliser les cartes de transformation

Les cartes de transformation spécifient des relations de données entre la table source et la table cible.

Pour en savoir plus sur les cartes de transformation, accédez à **Cadre de travail des intégrations** > **Cartes de transformation**. Pour plus d'informations, voir Créer des cartes de transformation dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise

Remarque :
Veillez à indexer les champs de fusion pour obtenir de meilleures performances de transformation.

Mappages de champs

Le flux Déclencher l'intégration SAP SuccessFactors mappe les champs de profil d'entité de SuccessFactors vers les champs de profil RH de la ServiceNow® plateforme.

Important :
Pour plus de détails sur les champs mappés, consultez cet article de la base de connaissances

Référence HR Service Delivery Integration with SuccessFactors

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur les listes et les formulaires que vous utilisez pour configurer et administrer HR Service Delivery Integration with SuccessFactors.

Composants installés avec HR Service Delivery Integration with SuccessFactors

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application HR Service Delivery Integration with SuccessFactors, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur SuccessFactors [sn_hr_sf.admin]	• Peut accéder à toutes les fonctionnalités et options de l'application HR Service Delivery Integration with SuccessFactors . • Peut configurer les paramètres du profil de l'agent.	sn_hr_integr_fw.admin

Flux planifiés installés

Flux planifié	Description
Exécuter le déclencheur SAP SuccessFactors Integrations Flow	Extrait les données de SuccessFactors vers .ServiceNow Par défaut, le flux est dans un état inactif. Pour plus d'informations sur la façon d'activer le flux, consultez Activer les flux de planification.

Tables installées

Les tables requises pour HR Service Delivery Integration with SuccessFactors sont obtenues de Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise. Les tables sont installées automatiquement avec l'installation Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise lorsque vous activez l'application HR Service Delivery Integration with SuccessFactors. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise.

Source pour HR Service Delivery Integration with SuccessFactors

Une fois que vous avez configuré l'application HR Service Delivery Integration with SuccessFactors , l'enregistrement source de l'application SuccessFactors est automatiquement créé dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise, module source. L'enregistrement source SuccessFactors dans l'application Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise contient un ensemble de propriétés et de services d'intégration RH prédéfinis.

Propriétés

Champ	Description
Full-pull	Lorsque la valeur est définie sur **True**, tous les utilisateurs actifs, les formations actives et les actions à faire incomplètes du système SuccessFactors sont extraits dans les tables respectives de l'instance ServiceNow . Lorsque la valeur est définie sur **False**, seuls les utilisateurs modifiés, les formations modifiées et les transcriptions modifiées (selon la dernière heure d'exécution de planification réussie) sont extraits du système SuccessFactors et injectés dans les tables respectives de ServiceNow l'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Champ	Description
	Remarque : S'il n'y a aucune information sur la dernière heure d'exécution de planification réussie, la première extraction sera toujours une extraction complète.

HR Service Delivery with Ultimate Kronos Group

Avec l'application HR Service Delivery with Ultimate Kronos Group, fournissez une aide aux employés par le biais de conversations dans l'interface conversationnelle (client) de Virtual Agent. Donnez la possibilité aux employés de consulter leurs soldes de régularisation des congés, leurs calendriers et les équipes à venir à partir de l'application Ultimate Kronos Group dans ServiceNow Centre des employés.

Les fonctionnalités principales comprennent :

- Créez des conversations basées sur des mots clés saisis par un employé.
- Appliquez les modèles NLU (Natural Language Understanding) qui permettent à Agent virtuel de choisir des énoncés pour comprendre, traiter et répondre aux déclarations des employés au cours d'une conversation.

Configurer l'application

Tout d'abord, vous devez activer l'application HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group [sn_hr_ukg] depuis ServiceNow Store. Puis, vous devez configurer l'application HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group.

Vue d'ensemble

Une fois que l'activation et la configuration de HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group sont terminées, le répond HR Service Delivery with Ultimate Kronos Group aux déclarations des employés ou des gestionnaires au cours d'une conversation et permet aux employés de consulter les détails suivants depuis l'application Ultimate Kronos Group dans Employee Centre des employés Service Center.

Rubriques accessibles aux employés

En tant qu'employé, vous pouvez consulter vos soldes de régularisation, vos heures de travail, votre liste de poinçons, vos calendriers, vos demandes de congés et vos équipes à venir à l'aide de Agent virtuel.

Récupérer mon solde de régularisation

Pour afficher l'agrégat des soldes de régularisation des congés (par type), sélectionnez **Récupérer mon solde de régularisation (modèle)**. Si le modèle NLU est formé, vous pouvez poser une question dans la messagerie instantanée (par exemple, afficher mes congés maladie) et afficher le solde d'un seul type de congé.

Récupérer mes heures travaillées

Pour consulter le nombre d'heures travaillées pour une période donnée, sélectionnez **Récupérer mes heures travaillées (modèle)** et choisissez une période symbolique.

Récupérer ma liste de poinçons

Pour consulter la liste de poinçons, sélectionnez **Récupérer ma liste de poinçons (modèle)** et choisissez une période symbolique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Récupérer mon calendrier

Pour consulter le calendrier de travail pour une période donnée, sélectionnez **Récupérer mon calendrier des employés (modèle)** et choisissez une période symbolique. Si le modèle NLU est formé, vous pouvez poser une question dans la messagerie instantanée (par exemple, mes calendriers de travail de la période de paie précédente) et consulter les calendriers de travail pour cette période symbolique.

Vous pouvez également afficher l'emplacement de votre calendrier pour trois jours à partir du jour actuel.

Récupérer mes demandes de congés

Pour consulter l'état des demandes de congés, sélectionnez **Récupérer mes demandes de congés (modèle)** et indiquez une date de fin.

Remarque :
assurez-vous que la période de congé sélectionnée est de 15 jours à partir de la date de début (jour actuel).

Récupérer mon équipe à venir

Pour consulter l'équipe à venir, sélectionnez **Récupérer mon équipe à venir (modèle)**. Si le modèle NLU est formé, vous pouvez poser une question dans la messagerie instantanée (par exemple, afficher mes équipes) et voir directement la prochaine équipe.

Vous pouvez également afficher votre emplacement ainsi que la date et l'heure de l'équipe.

Rubriques accessibles aux gestionnaires

En tant que gestionnaire, vous pouvez consulter les emplacements, les calendriers et les demandes de congés de votre équipe à l'aide de Agent virtuel.

Remarque :
les modèles ne sont visibles que pour un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire.

Emplacement du subordonné aujourd'hui

Pour afficher l'emplacement d'un subordonné de l'équipe (pour aujourd'hui), sélectionnez **Emplacement du subordonné aujourd'hui (modèle)**.

Changements de calendrier du subordonné

Vous pouvez consulter les demandes de changement de calendrier telles que la couverture des équipes, l'échange d'équipe, le changement de disponibilité, l'équipe ouverte et l'auto-planification. Suivez les instructions affichées à l'écran pour en savoir plus sur les changements de calendrier.

Remarque :
vous pouvez afficher les demandes de changement à l'état Proposé, Non valide ou En attente.

Demandes de congés du subordonné

Vous pouvez consulter les demandes de congés en attente de votre équipe pour une période spécifiée. Vous pouvez vérifier les demandes de chaque membre de l'équipe ou de l'ensemble de l'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Premiers pas

Configurer	Référence
Planifiez et configurez votre intégration.	Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Configurer HR Service Delivery with Ultimate Kronos Group

Configurez l'application HR Service Delivery with Ultimate Kronos Group pour commencer à transmettre des informations par pull, telles que les soldes de régularisation et les équipes, de l'application Ultimate Kronos Group vers une application ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin

Activez l'application HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group [sn_hr_ukg], qui active automatiquement les modules d'extension et spokes suivants :

- Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- Widgets de l'agent virtuel du portail de services [com.glide.va.sp_widgets]
- NLU Workbench [com.snc.nlu_studio]
- Predictive Intelligence [com.glide.platform_ml]
- Spoke UKG

Procédure

1. Intégrez votre application Ultimate Kronos Group à votre instance ServiceNow.
   Enregistrez une application OAuth dans l'application Ultimate Kronos Group et authentifiez les demandes de ServiceNow. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer le spoke UKG .
2. Complétez la configuration unique du chargement des codes de régularisation à partir de l'application Ultimate Kronos Group vers ServiceNow.
   Pour en savoir plus, consultez Configurer des codes de régularisation.
3. Le champ **Numéro de personne** de l'application Ultimate Kronos Group doit correspondre au champ **Numéro d'employé** de la table des utilisateurs ServiceNow.
   Si le champ **Numéro de personne** de l'application Ultimate Kronos Group correspond à un autre champ de la table des utilisateurs ServiceNow, vous devez remplacer la méthode getPersonNumberBySysID dans le script HRKronosUtils.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer des périodes symboliques

Par défaut, les périodes symboliques de l'application Ultimate Kronos Group sont configurées lorsque vous activez l'application HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group. Les périodes symboliques désignent les périodes identifiables par l'application Ultimate Kronos Group.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_ukg.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un employé publie une question dans la messagerie instantanée virtuelle d'Centre des employés, un modèle NLU sélectionne un énoncé à partir de la question, vérifie sa mention dans les sources de vocabulaire, identifie son code symbolique et son ID. Un flux utilise l'ID pour extraire les informations demandées de l'application Ultimate Kronos Group et les afficher dans la messagerie instantanée virtuelle d'Centre des employés.

Procédure

Si vous avez apporté des modifications aux périodes symboliques dans Ultimate Kronos Group :

a. Accédez à la **Intégrations RH UKG** > **Périodes symboliques** et cliquez sur**Actualiser les périodes symboliques.**
b. Accédez à la **Console NLU** > **Sources de vocabulaire**et synchronisez **@UKGTimeKeepingSymbolicPeriod**.
c. Accédez à la**Console NLU** > **Modèles**, sélectionnez **Modèle de rubriques UKG**, puis cliquez sur **Former**.

Configurer des codes de régularisation

Complétez la configuration unique du chargement des codes de régularisation à partir de l'application Ultimate Kronos Group vers une application ServiceNow. Les codes de régularisation aident à transmettre par pull les soldes de régularisation des congés des employés de l'application Ultimate Kronos Group vers une application ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_ukg.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un employé publie une question dans la messagerie instantanée virtuelle d'Centre des employés, le modèle NLU sélectionne un énoncé à partir de la question, vérifie sa mention dans les sources de vocabulaire, identifie son code de régularisation et son ID. Un flux utilise l'ID pour extraire les informations demandées de l'application Ultimate Kronos Group et les afficher dans la messagerie instantanée virtuelle d'Centre des employés.

Par exemple, un employé souhaite afficher le solde de régularisation pour un congé annuel. Le modèle NLU sélectionne le congé annuel en tant qu'énoncé. Il identifie le **congé annuel** comme le code de régularisation dont l'ID dans Ultimate Kronos Group est **1531**. Le flux utilise l'ID **1531** pour extraire les informations demandées de l'application Ultimate Kronos Group.

Procédure

Si vous avez apporté des modifications aux périodes de régularisation dans Ultimate Kronos Group :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Intégrations RH UKG** > **Codes de régularisation** cliquez sur **Actualiser les codes de régularisation.**

b. Accédez à la **Console NLU** > **Sources de vocabulaire**et la synchronisation **@AccrualCode**.

c. Accédez à la**Console NLU** > **Modèles**, sélectionnez le **modèle de rubriques UKG**, puis cliquez sur **Former**.

Former le modèle NLU

Utilisez le modèle de rubriques UKG (modèle NLU) pour reconnaître et traiter les énoncés, les intentions et les objets d'une action (entités), ou les contextes de celle-ci.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_ukg.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez former l'ensemble de données du modèle de façon itérative à l'aide d'exemples d'énoncés afin que le système puisse prédire la sortie optimale de l'intention pour un nouvel énoncé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles**.
2. Sélectionnez **Modèle de rubriques UKG**.
3. Cliquez sur **Former**.

Flux secondaires

Utilisez les flux secondaires pour transmettre par pull les données de l'application Ultimate Kronos Group vers une application ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Dans les listes de flux secondaires, consultez les éléments suivants :

Flux secondaire	Description
Solde de régularisation des employés	Aide à transmettre par pull les soldes de régularisation des congés d'un employé (par type) de l'application Ultimate Kronos Group vers une application ServiceNow.
Extraire le calendrier de l'employé	Aide à transmettre par pull le calendrier d'un employé de l'application Ultimate Kronos Group vers une application ServiceNow.
Extraire les heures travaillées	Aide à transmettre par pull les heures travaillées pour un employé de l'application Ultimate Kronos Group vers une application ServiceNow.
Extraire les demandes de congés	Aide à transmettre par pull les demandes de congés futurs d'un employé de l'application Ultimate Kronos Group vers une application ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence - HR Service Delivery with Ultimate Kronos Group

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur HR Service Delivery with Ultimate Kronos Group, notamment des listes et des formulaires.

Composants installés avec HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur UKG [sn_hr_ukg.admin]	• Peut configurer des périodes symboliques et des codes de régularisation. • Peut former le modèle de rubriques UKG.	Aucun

Tables installées

Table	Description
Code de régularisation [sn_hr_ukg_accrual_code]	Contient les codes de régularisation avec leurs ID associés. Les codes de régularisation aident à extraire les soldes de régularisation des congés d'un employé de l'application Ultimate Kronos Group vers ServiceNow.
Période symbolique [sn_hr_ukg_symbolic_period]	Contient les périodes symboliques avec leurs ID associés. Les périodes symboliques désignent les périodes identifiables par l'application Ultimate Kronos Group.

Intégration de modèle de document avec AdobeSign

L’application ServiceNow® Intégration de modèle de document avec AdobeSign vous permet d’utiliser l’application Adobe Sign pour signer des documents générés à partir de ServiceNow Modèles de documents.

Fonctionnalités principales

- Permettez à plusieurs participants de travailler en collaboration sur un seul document.
- Choisissez un type de signature.
- Sélectionnez un partenaire de signature.
- Signez avec votre équipement mobile et le portail où que vous soyez.

Remarque :
L’application Intégration de modèle de document avec AdobeSign prend en charge la signature des modèles de documents HTML et PDF générés à partir de Modèles de documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'activation

Tout d'abord, activez l'application Document Template Integration with AdobeSign [sn_dt_adobesign] et l'application Document Templates [sn_doc] à partir du ServiceNow Store. L'activation de l'application Intégration de modèle de document avec AdobeSign active automatiquement le Adobe Sign spoke. Ensuite, configurez le spoke Adobe Sign .

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Composants installés avec Intégration de modèle de document avec AdobeSign

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Document Template Integration with AdobeSign [sn_dt_adobesign], y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Admin Adobe Sign [sn_dt_adobesign.admin]	• Peut configurer des modèles de documents pour Adobe Sign. • Peut créer des groupes Adobe Sign.	Aucun

Tables installées

Table	Description
Groupes de modèles de documents Adobe Sign [sn_dt_adobesign_group]	Stocke les groupes Adobe Sign. Pour en savoir plus, consultez Créer des groupes Adobe Sign.

Configurer des modèles de documents pour Adobe Sign

Configurez des modèles de documents pour activer la signature à l'aide de l'application Adobe Sign.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_dt_adobesign.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous les modèles de documents**.
2. Sélectionnez un modèle.
3. Renseignez les champs obligatoires du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **Type de signature**, sélectionnez **Adobe Sign**.

b. Définir des participants : définissez des tâches pour les participants et marquez des blocs de signature.

c. Associez le modèle de document au modèle RH d'un service et lancez des tâches de document à partir d'un ticket.

Que faire ensuite

L'utilisateur qui reçoit la tâche de document peut utiliser l'application Adobe Sign pour signer le document.

Créer des groupes Adobe Sign

Connectez votre instance ServiceNow à un groupe particulier pour envoyer et recevoir des accords sur un dossier d'utilisation métier.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_dt_adobesign.admin

Procédure

1. Accédez à la **Modèles de documents** > **Intégration Adobe Sign** > **Groupes Adobe Sign**.
2. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Groupes Adobe Sign

Champ	Description
ID de groupe	ID unique associé à l'enregistrement.
Alias de connexion	Enregistrement d'alias à associer à la connexion.
Nom du groupe	Nom permettant d'identifier le groupe Adobe Sign de façon unique.
Rôle	Rôles accordés au groupe Adobe Sign.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Document Template integration with DocuSign

L'application ServiceNow® Document Template integration with DocuSign vous permet de l'utiliser DocuSign pour signer des documents générés à partir de ServiceNow Modèles de documents.

Fonctionnalités principales

- Permettez à plusieurs participants de travailler en collaboration sur un seul document.
- Choisissez un type de signature.
- Sélectionnez un partenaire de signature.
- Signez avec votre équipement mobile et le portail où que vous soyez.

Remarque :
L'application Document Template integration with DocuSign prend en charge la signature des modèles de documents HTML et PDF générés à partir de Modèles de documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'activation

Tout d'abord, activez les applications Document Template Integration with DocuSign [sn_dt_docusign] et Document Templates [sn_doc] à partir de ServiceNow Store. L'activation de l'application Document Template integration with DocuSign active automatiquement le DocuSign spoke. Ensuite, configurez le spoke DocuSign.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Composants installés avec Document Template integration with DocuSign

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Document Template Integration with DocuSign [sn_dt_docusign], y compris les rôles d'utilisateur.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Admin DocuSign [sn_dt_docusign.admin]	Peut configurer des modèles de documents à utiliser DocuSign pour la signature.	Néant

Configurer Modèles de documents pour DocuSign

Configurez des modèles de documents pour activer la signature à l'aide de l'application DocuSign .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous les modèles de documents**.
2. Sélectionnez un modèle.
3. Renseignez les champs obligatoires du formulaire.
   a. Dans le champ **Type de signature**, sélectionnez **DocuSign**.
   b. Définir des participants : définissez des tâches pour les participants et marquez des blocs de signature.
   c. Associez le modèle de document au modèle RH d'un service et lancez des tâches de document à partir d'un ticket.

Que faire ensuite

L'utilisateur qui reçoit la tâche de document peut utiliser l'application DocuSign pour signer le document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration de Relations avec les employés à NAVEX EthicsPoint

L'application ServiceNow® Intégration de Relations avec les employés à NAVEX EthicsPoint extrait les tickets Employee Relations de NAVEX EthicsPoint vers ServiceNow Platform, permettant ainsi à un agent RH de travailler sur des tickets Employee Relations à partir d'une ServiceNow instance.

Informations sur l'activation

Tout d'abord, activez l'application Employee Relations integration with NAVEX EthicsPoint (sn_hr_navex_ep) à partir du ServiceNow Store. L'activation de l'application Employee Relations integration with NAVEX EthicsPoint active automatiquement Enterprise Service Management Integrations Framework, Employee Relations et le spoke Navex EthicsPoint.

Ensuite, configurez Configurer Intégration de Relations avec les employés à NAVEX EthicsPoint.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Composants installés avec Intégration de Relations avec les employés à NAVEX EthicsPoint

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Intégration de Relations avec les employés à NAVEX EthicsPoint, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur [sn_hr_navex_ep.admin]	• Peut Configurer les propriétés. • Peut Mapper les champs.	

Tables installées

Table	Description
Carte de valeur de champ [sn_hr_integr_fw_field_value_map] **Remarque :** cette table est visible dans le périmètre de l'application Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise.	Stocke les mappages entre les champs Navex EthicsPoint et ServiceNow les champs de la plateforme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Intégration de Relations avec les employés à NAVEX EthicsPoint

Apprenez à configurer l'application Intégration de Relations avec les employés à NAVEX EthicsPoint pour extraire et transférer les données des tickets Employee Relations du système Navex EthicsPoint vers le ServiceNow système.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_navex_ep.admin

Procédure

1. Installez Update Sets à partir du ServiceNow Store.
2. Autorisez manuellement les RCA.
   Autorisez les enregistrements d'accès restreint pour l'appelant dont l'état = **Demandé** et le périmètre source = **Employee Relations integration with NAVEX EthicsPoint**.
3. Pour de meilleures performances, champ source d'index : external_id mappé au champ cible : correlation_id dans Cartes de transformation.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Créer un index de table .
4. Configurez Spoke Navex Ethicspoint.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer le spoke Navex EthicsPoint .
5. Configurer les propriétés.
6. Mapper les champs.

Configurer les propriétés

Configurez les propriétés pour vous assurer que les données sont correctement mappées entre le système Navex EthicsPoint et le ServiceNow système.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_navex_ep.admin

Procédure

1. Accédez à la **Intégration ER Navex** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Configurez les propriétés suivantes :

Propriétés

Nom	Description
ID de niveau dans Navex EthicsPoint	ID de niveau qui contient l'instance Navex EthicsPoint.
ID d'état Prêt à extraire séparés par des virgules dans Navex EthicsPoint	ID d'état à extraire de l'instance Navex EthicsPoint vers l'instance ServiceNow . Par exemple, les ID des états Ouvert, Fermé ou Révision.
Liste des ID d'état clôturé séparés par des virgules dans Navex EthicsPoint	ID d'état des tickets fermés qui sont transmis par pull de l'instance Navex EthicsPoint vers l'instance ServiceNow .
ID de types de problèmes primaires séparés par des virgules dans Navex EthicsPoint	ID de tickets de type de problème primaire qui sont extraits de l'instance Navex EthicsPoint vers l'instance ServiceNow . Par exemple, le type de ticket primaire d'un ticket peut être Mauvais comportement, Discrimination ou Comptabilité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
Service RH utilisé pour le ticket importé à partir de Navex EthicsPoint	Service RH auquel vous souhaitez associer le ticket Employee Relations.
Transmettre les pièces jointes par pull. Configurez le MID Server si vous souhaitez transmettre des pièces jointes par pull.	Option permettant de transmettre par pull les tickets ainsi que les pièces jointes de l'instance Navex EthicsPoint vers l'instance ServiceNow . Pour utiliser cette fonctionnalité, vous devez activer le MID Server. Pour plus d'informations, voir Configure MID Server network connectivity
Transmettre par pull les pièces jointes à partir du fichier de ticket. (Assurez-vous que le MID Server est activé quand vous utilisez cette propriété)	Option permettant de fournir le bouton **Synchroniser les pièces jointes** sur les tickets qui sont déjà extraits de l'instance Navex EthicsPoint vers l'instance ServiceNow . Le bouton **Synchroniser des pièces jointes** peut être utilisé pour extraire les pièces jointes des tickets ultérieurement. Pour utiliser cette fonctionnalité, vous devez activer le MID Server. Pour plus d'informations, voir Configure MID Server network connectivity

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Mapper les champs

Mappez les champs ServiceNow aux champs transmis par pull à partir de NAVEX EthicsPoint. Permettez à un agent RH de travailler sur des tickets Employee Relations à partir d'une ServiceNow instance.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_navex_ep.admin

Procédure

1. Accédez à la **Intégration ER Navex** > **Administration** > **Carte de valeur de champ**.
2. Cliquez sur **Obtenir les valeurs de champ Navex**.

   Tous les champs de Navex EthicsPoint sont extraits dans l'instance ServiceNow .

   Pour en savoir plus sur les champs importés, consultez cet article de la base de connaissances .
3. Saisissez les valeurs requises dans le champ **Valeur** et le champ **Primaire** pour chacun des enregistrements qui s'affichent.

Source pour Intégration de Relations avec les employés à NAVEX EthicsPoint

Une fois que vous avez configuré l'application Intégration de Relations avec les employés à NAVEX EthicsPoint , l'enregistrement source de l'application NAVEX EthicsPoint est automatiquement créé dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprisele module source. L'enregistrement source Navex EthicsPoint dans l'application Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise contient un ensemble prédéfini de services d'intégration RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Services RH

Une fois l'application configurée, les Intégration de Relations avec les employés à NAVEX EthicsPoint services d'intégration pour Navex EthicsPoint sont automatiquement créés dans Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise. Les flux des services d'intégration communiquent avec le système Navex EthicsPoint afin de transmettre par pull et par push les données relatives aux tickets Employee Relations.

Services d'intégration pour Navex EthicsPoint

Nom	Description
Mettre à jour les tickets Employee Relations	Transfère les données de ServiceNow Platform vers Navex EthicsPoint. Par exemple, lorsqu'un ticket Employee Relations est fermé, son état est transmis par push à Navex EthicsPoint.
Obtenir les tickets Employee Relations	Permet de transmettre par pull les tickets Employee Relations de Navex EthicsPoint vers ServiceNow Platform.

Cartes de transformation

Les cartes de transformation spécifient des relations de données entre la table source et la table cible.

Pour en savoir plus sur les cartes de transformation, accédez à **Intégration ER Navex** > **Cartes de transformation**.

Cartes de transformation

Nom	Description
Carte de transformation de ticket ER	Permet de mapper les tickets Employee Relations de la table Étape intermédiaire du ticket [sn_hr_navex_ep_case_staging] à ceux de la table Ticket Employee Relations [sn_hr_er_case].
Étape intermédiaire des tiers impliqués ER	Permet de mapper les participants impliqués des tickets de la table Étape intermédiaire des participants [sn_hr_navex_ep_participant] à ceux de la table Tiers impliqué [sn_hr_er_involved_party].
Carte de transformation des preuves ER	Permet de mapper les preuves de ticket Employee Relations de la table Étape intermédiaire du fichier de ticket [sn_hr_navex_ep_file_staging] à ceux de la table Preuve [sn_em_evidence].

Intégrer HR Service Delivery aux applications ServiceNow

Étendez les options de HR Service Delivery en les intégrant à d'autres applications ServiceNow.

Universal Request pour HR Service Delivery

Grâce à l'intégration des applications HR Service Delivery et Universal Request, vous pouvez offrir une expérience utilisateur cohérente aux employés tout en créant des demandes de service. Vous pouvez masquer les complexités des transferts de demandes inter-départements et des cas d'utilisation multi-départements en fournissant un service d'aide commun à tous les employés.

Vue d'ensemble

Une demande universelle est créée lorsqu'un employé clique sur l'option **Demander de l'aide** dans Centre des employés. Un agent d'acheminement de la demande universelle analyse le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

problème (associé au département RH) et crée un ticket RH à partir de cette demande universelle. Une fois le ticket résolu par un agent RH, l'état du ticket RH passe à **En attente d'acceptation**. L'état de la demande universelle passe automatiquement à **En attente d'une réponse**. Enfin, une fois la résolution acceptée par l'employé, la demande universelle est fermée et le ticket RH est fermé à son tour.

À tout moment, l'agent RH peut transférer le ticket RH vers la file d'attente des demandes universelles, avec ou sans résolution.

Tous les détails importants, tels que les utilisateurs qui travaillent sur le problème, les transferts inter-départements et les notes de travail, sont enregistrés dans le ticket de demande universelle, offrant ainsi une visibilité complète à l'employé qui a soulevé la demande.

Activer les modules d'extension nécessaires

Une fois que vous avez activé les modules d'extension Universal Request (com.snc.universal_request), Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) et Centre des employés (com.sn_hr_service_portal), vous pouvez remarquer que :

- le formulaire Universal Request contient une action d'interface utilisateur permettant de créer un ticket RH ;
- le champ **Universal Request** apparaît sur le formulaire de ticket RH lorsqu'un ticket RH est associé à l'enregistrement d'une demande universelle ;
- le bouton **Transférer** apparaît sur le formulaire du ticket RH pour permettre à un agent de transférer un ticket RH à Demande universelle, à un autre département ou un autre service ;
- un ticket RH créé à partir d'un créateur d'enregistrement crée automatiquement une demande universelle. Cela se produit uniquement lorsque la case à cocher **Créer Universal Request** est activée sur le créateur d'enregistrement.

  De même, dans le bloc de la rubrique Créer un scénario de test, si la case **Créer Universal Request** est cochée sur le créateur d'enregistrement, un ticket de demande universelle est créé et partagé avec l'employé dans la conversation Virtual Agent ;
- lorsqu'un ticket RH associé à une demande universelle passe par un changement d'état, une notification est envoyée à l'employé (demandeur) avec le numéro de la demande universelle et non le numéro du ticket RH ;
- Le Now Platform, les tickets RH associés à Universal Request apparaissent sous **Gestion des tickets RH** > **Tous**.
- Le Centre des employés, les demandes RH associées à Universal Request apparaissent sous **Centre des employés** > **Demandes**.

Configurations personnalisées dans Universal Request

Le transfert et les mappages d'états sont préconfigurés pour tous les états RH du système de base. Faites ces configurations uniquement en cas d'état personnalisé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

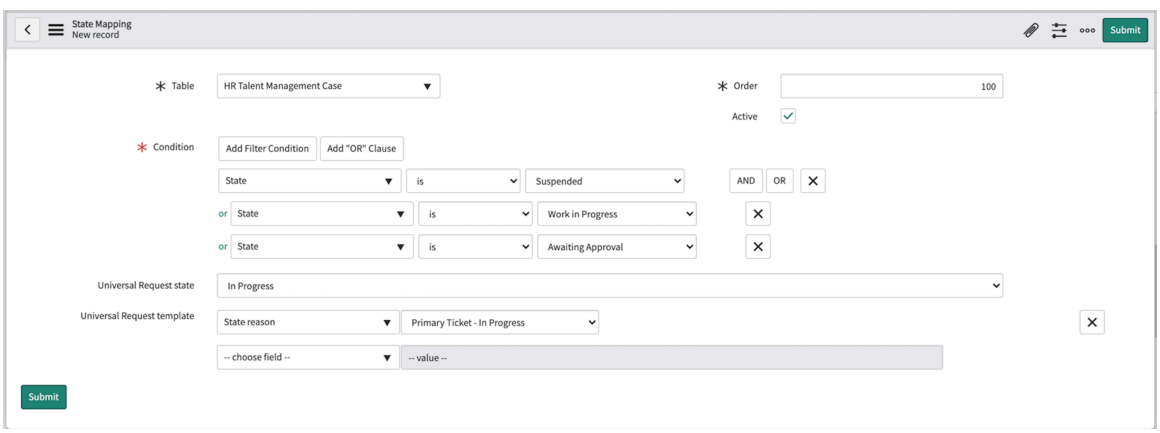
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous avez créé des CoE (Centre d'excellence), créez également des configurations de service, des mappages d'états et des configurations de transfert. Si vous avez activé le module d'extension Predictive Intelligence, configurez les groupes d'affectation de service en faisant référence à la configuration du département pour UR.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Administration**.
2. Créez votre ensemble de services et vos services pour Demande universelle.
3. Affectez les groupes d'affectation pour les ensembles de services et les services.
4. Affectez des rôles aux utilisateurs de UR.
5. Mappez un état personnalisé à celui d'une demande universelle.
   L'image suivante est un exemple de mappage d'état par défaut. Les états **Suspendu** , **Travail en cours** et **En attente d'approbation** pour un ticket RH sont mappés à l'état **En cours** d'une Universal Request.



6. Définissez la configuration de transfert pour n'importe quel état personnalisé d'un ticket RH.

   Cette configuration de transfert vous permet de déterminer ce qu'il advient du ticket de département lorsque la demande est transférée à un autre département ou est renvoyée à UR.

   Si un ticket RH est transféré avec une résolution, l'état du ticket RH passe automatiquement à **En attente d'acceptation**. Si un ticket RH est transféré sans résolution, l'état du ticket RH passe automatiquement à **Fermé incomplet**.

7. Créez des créateurs d'enregistrement spécifiques à un service RH.

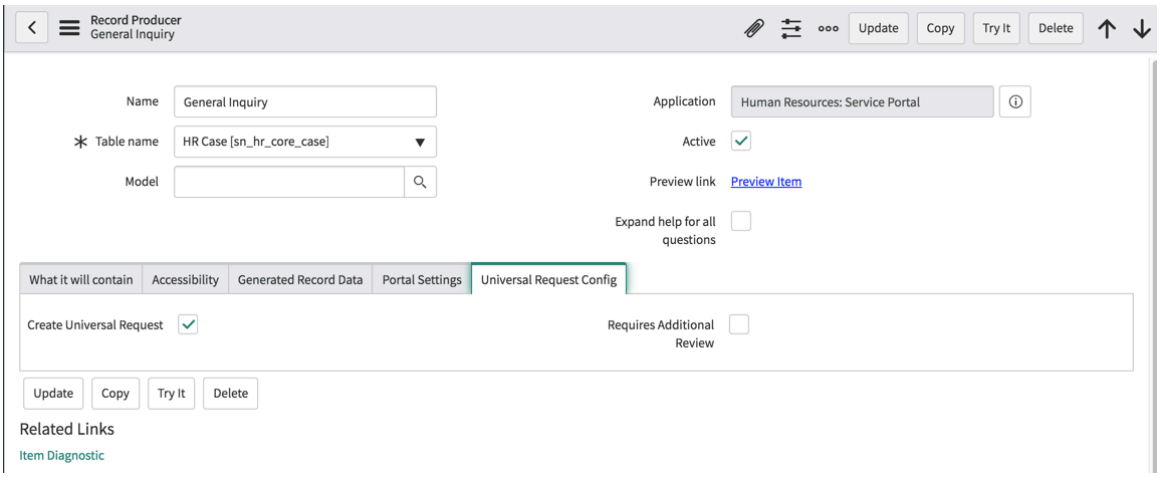
   Un créateur d'enregistrement est un type spécifique d'élément de catalogue qui permet aux utilisateurs finaux de créer des enregistrements basés sur des tâches depuis le catalogue de services. Dans le créateur d'enregistrement, si vous sélectionnez la case à cocher **Créer Universal Request**, un ticket RH créé à partir de ce créateur d'enregistrement crée automatiquement un enregistrement de demande universelle.

   Voici un exemple de créateur d'enregistrement pour le service RH de question générale. Lorsqu'un utilisateur sélectionne l'élément de catalogue en tant que question générale

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et crée un ticket, une demande universelle est automatiquement créée et associée à ce ticket RH.



Créer un ticket RH depuis Universal Request

Restaurez le service à un client dès que possible. Après avoir créé le ticket RH, vous pouvez rechercher des solutions potentielles.

Avant de commencer

- Rôles requis : routing_agent et sn_hr_core.case_writer
- Activez les modules d'extension Universal Request (com.snc.universal_request) et Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core).

Procédure

1. Accédez à la **Demandes universelles** > **Tous**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la demande universelle à partir de laquelle vous souhaitez créer un ticket RH.
3. Cliquez sur **Créer un ticket RH**.
4. Renseignez les champs du formulaire de ticket RH.

Remarque :
Les valeurs du champ **Informations des employés** sont automatiquement copiées depuis la demande universelle vers le ticket RH.

Formulaire de ticket RH

Champ	Description
CoE (centre d'excellence)	Centre d'excellence
Service RH	Type de service RH
Ouverts pour	Personne pour laquelle le ticket est ouvert
Personne	Personne
Notes de travail	Autres notes si besoin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le numéro de la demande universelle à partir de laquelle le ticket RH a été créé apparaît dans le champ **Universal Request** du formulaire de ticket RH. Le numéro de ticket RH apparaît dans le champ **Ticket principal** du formulaire de la demande universelle ainsi que sous la liste connexe **Tickets associés**.

Travailler sur un ticket RH provenant d'Universal Request

Proposez une résolution à un ticket RH créé à partir d'une demande universelle.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les changements d'états décrits dans la procédure peuvent être configurés pour répondre à vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Mappage de l'état Universal Request

Procédure

1. Ouvrez le ticket RH créé à partir d'une Universal Request.
2. Cliquez sur **Démarrer le travail**.
   L'état du ticket passe à **Travail en cours**.

   Remarque :
   - Si un autre département des RH doit travailler sur la demande, vous pouvez transférer le ticket avec le même numéro ou avec un nouveau numéro. Lorsque vous transférez le ticket avec un nouveau numéro, la demande universelle est associée à ce nouveau numéro de ticket.
   - Si ce problème n'est pas lié au département RH, l'agent RH doit sélectionner l'option **Transférer** sur le ticket. Pour en savoir plus sur la façon de transférer le ticket, consultez Transférer un ticket RH dans Universal Request.

3. Cliquez sur **Fermé terminé** lorsque la résolution est fournie.
   L'état du ticket RH passe à **En attente d'acceptation** et l'état de la demande universelle passe automatiquement à **En attente d'une réponse de l'utilisateur**. Sur l'Centre des employés :
   - Si l'utilisateur accepte la résolution, l'état de la demande universelle passe à **Fermé**. L'état du ticket RH passe automatiquement à **Fermé terminé**.
   - Si l'utilisateur rejette la résolution, l'état de la demande universelle passe à **En cours**. L'état du ticket RH passe automatiquement à **Travail en cours.**

   Important :
   Si, pour une raison quelconque, l'agent RH clique sur **Fermé incomplet** sans renvoyer le ticket RH vers la demande universelle, voici ce qu'il se passe :
   - Si la case **Nécessite une revue supplémentaire** est cochée sur la demande universelle, l'état de la demande universelle passera à **En cours**, et l'état du ticket RH passera à **Fermé incomplet**.
   - Si la case **Nécessite une revue supplémentaire** n'est pas cochée sur la demande universelle, la demande universelle sera fermée sur la base du mappage d'état.

Transférer un ticket RH dans Universal Request

Transférer un ticket RH dans Demande universelle, ou vers un autre département ou service, avec ou sans résolution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez la propriété *sn_uni_req.transfer_type* sur la page des propriétés de Universal Request afin de déterminer comment gérer les transferts du ticket principal. Pour plus d'informations, consultez Propriétés d'Universal Request.

Procédure

1. Ouvrez le ticket RH que vous souhaitez transférer.
2. Cliquez sur **Transférer**.

   Remarque :
   L'option **Transférer** s'affiche uniquement si vous faites partie du groupe d'affectation ou si le ticket vous est affecté.

3. Dans la boîte de dialogue **Transférer le ticket**, indiquez les éléments suivants.

   Remarque :
   Selon la configuration de votre type de transfert, certains champs s'affichent. Pour en savoir plus, consultez Propriétés de l'application Demande universelle.

   - **Action** : à sélectionner si le ticket doit être transféré à un autre département ou à Demande universelle
   - **Département** : sélectionnez le département dans la liste.
   - **Service** : sélectionnez le service spécifique au département choisi.
   - **Motif du transfert** : sélectionnez le motif dans la liste.
   - **Notes de transfert** : brève description de l'acheminement du ticket principal que vous souhaitez transmettre à l'agent d'acheminement UR.
   - **Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires** : à désélectionner si vous ne souhaitez pas transférer le ticket avec des commentaires et des pièces jointes supplémentaires. Par défaut, tous les commentaires et pièces jointes sont transférés.

     Remarque :
     Les notes de travail ne sont pas copiées lors du transfert.

4. Cliquez sur **Transférer**.

Résultats

- Vous pouvez voir le motif du transfert dans le champ **Motif du transfert** du formulaire de ticket RH.
- L'état du ticket RH passe à **En attente d'acceptation** ou **Fermé incomplet selon le motif du transfert**, puis le motif du transfert et les notes de transfert sont copiés vers la demande universelle.
- L'état de la demande universelle reste sur **En cours**.

Remarque :
Les modifications d'état peuvent être configurées. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configuration du transfert .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une demande universelle à partir d'un ticket RH

Créez une demande universelle pour chaque ticket RH créé à l'aide d'un canal. Étendez l'expérience de ticket unifiée fournie par Universal Request pour tous les tickets RH, quels que soient les canaux à partir desquels ils sont créés.

Activer une règle métier

Pour créer automatiquement une demande universelle à partir d'un ticket RH, vous devez activer la règle métier **Créer une demande universelle pour le ticket RH**.

Configurer les mappages de champs

Pour créer automatiquement une demande universelle à partir d'un ticket RH et copier les détails primaires d'un ticket RH vers une demande universelle, consultez Configurer les mappages de champs.

Configurer les mappages de champs

Mappez les champs pour copier les détails primaires d'un ticket RH vers une demande universelle (créée automatiquement à partir du ticket RH).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configuration du mappage**.
2. Sélectionnez un service RH.
3. Dans la liste connexe **Créer des mappages de demande universelle**, mappez les champs d'un ticket RH à ceux d'une demande universelle.

Mappages de champs

Champ source dans le ticket RH	Champ cible dans la demande universelle
short_description	short_description
opened_for	opened_for
description	description
opened_by	opened_by

Créer des tickets associés à partir d'un ticket RH

À partir d'un ticket RH qui est le ticket primaire d'une demande universelle, créez des tickets pour un autre département et associez-les à la même demande universelle que le ticket RH. Cette fonctionnalité permet aux agents de différents départements de collaborer et de travailler sur leurs tickets en parallèle. Elle permet également aux organisations d'afficher l'historique des opérations effectuées pour une demande universelle.'

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

L'utilisateur connecté est le membre des champs **Groupe d'affectation** ou **Affecté à**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez un ticket RH.
2. Cliquez sur **Créer le ticket associé**.
3. Dans la boîte de dialogue **Créer le ticket associé**, indiquez les éléments suivants :

Champ	Description
Département	Département pour lequel vous souhaitez créer un ticket.
Description courte	Objectif de la création du ticket.
Description	Plus de détails relatifs au ticket.
Notes de travail	Mises à jour que vous souhaitez partager avec le département pour lequel vous créez le ticket.

4. Cliquez sur **Créer**.
   Un ticket est créé pour un autre département. Ce ticket est automatiquement lié à une demande universelle et apparaît dans la liste connexe **Tickets associés** dans une demande universelle.

AI Search pour HR Service Delivery

L'application AI Search de ServiceNow® fournit un moteur de recherche moderne et à la portée de tous pour le portail de services ServiceNow®, Centre des employés (EC), ServiceNow® Mobile et ServiceNow® Virtual Agent.

Les nouveaux clients disposent de l'application AI Search de ServiceNow® automatiquement configurée avec leur système de base pour l'EC uniquement.

Si vous êtes un client existant, vous pouvez configurer HR Service Delivery pour utiliser l'application AI Search de ServiceNow®.

Pour plus d'informations, consultez Recherche IA .

Configuration

Pour plus d'informations sur la configuration de l'application AI Search, consultez Configuration d'AI ServiceNow® Search.

Utilisez le formulaire **Configuration de l'application de recherche** pour associer le moteur d'AI Search à une application HR Service Delivery.

> **Remarque :**
> Pour plus d'informations, consultez Créer une configuration d'application de recherche pour AI Search .

Dans le formulaire **Configuration de l'application de recherche**, vous devez également choisir un **profil de recherche**. Le profil de recherche détermine les sources de recherche et les conditions pour les personnes, les articles et les services.

Le système de base fournit les informations suivantes que vous pouvez également modifier :

- Mobile : profil de recherche par défaut NowMobile
- EC : profil de recherche par défaut du portail EC

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Portail de services : profil de recherche par défaut du portail de services
- VA : profil de recherche par défaut du portail de services

Remarque :
Pour le profil mobile, la recherche de personnes n'est disponible que pour les clients disposant d'EC.

Sous le profil de recherche, il existe une série d'onglets permettant d'améliorer AI Search. Le système de base fournit les informations suivantes que vous pouvez également modifier :

- Sources de recherche
- Synonymes
- Mots vides
- Gestion de la typo
- Résultats Genius
- Règles d'amélioration des résultats

Remarque :
Pour plus d'informations, consultez Définir les profils de recherche .

Intégration

Pour plus d'informations sur l'intégration d'AI Search à HR Service Delivery, consultez Intégration d'AI Search à votre application .

Administration

Découvrez comment les fonctionnalités et le comportement d'AI Search affectent l'indexation et la recherche. Pour plus d'informations, consultez Administration d'AI Search .

Utilisant

Découvrez comment AI Search affiche les résultats, comment utiliser les options d'affinage des filtres et les réponses de résultats Genius. Pour plus d'informations, consultez Utilisation d'AI Search .

ServiceNow® Mobile

Configurer AI Search pour ServiceNow® Mobile. Pour plus d'informations, consultez Recherche de texte avancée sur Mobile.

Portail de services ou Centre des employés

Configurez AI Search pour le portail de services ou Centre des employés (EC) afin que les utilisateurs profitent de ce puissant outil de recherche. Pour plus d'informations, consultez Recherche IA dans Service Portal .

Agent virtuel

Virtual Agent utilise AI Search pour renvoyer les résultats de recherche dans les conversations de bots lorsqu'il n'y a aucune rubrique pertinente à afficher. Pour plus d'informations, consultez Intégration de l'Agent virtuel à Recherche IA .

Agent virtuel pour HR Service Delivery

HR Service Delivery et Agent virtuel fournissent une messagerie instantanée automatisée pour un employé demandant des services de RH. Vous pouvez programmer Agent virtuel pour qu'il comprenne l'intention d'un employé afin de traiter des demandes reproductibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent virtuel améliore l'expérience des employés en répondant immédiatement à leurs requêtes.

Lors d'une discussion instantanée virtuelle, l'employé peut à tout moment demander de parler à un agent RH physique.

Pour plus d'informations, consultez Agent virtuel .

Rubriques prédéfinies de Agent virtuel pour HR Service Delivery

Le système de base fournit des rubriques Agent virtuel prédéfinies (conversations de chatbot) conçues pour aider vos clients à accomplir des tâches courantes de RH en libre-service. Ces rubriques ne sont pas publiées dans Concepteur d'agent virtuel et ne peuvent donc pas faire l'objet d'une recherche. Pour plus d'informations, consultez Concepteur d'agent virtuel .

Pour plus d'informations sur les rubriques prédéfinies de Virtual Agent, consultez les rubriques prédéfinies de Virtual Agent, les blocs de rubriques et les modèles NLU ServiceNow .

Les rubriques HR Service Delivery Agent virtuel prédéfinies suivantes sont disponibles :

- Ajout d'un contact en cas d'urgence (modèle)
- Poser une question (modèle)
- Vue d'ensemble des avantages sociaux (modèle)
- Créer un ticket RH de question générale (modèle)
- Suppression d'un contact en cas d'urgence (modèle)
- FAQ pour rechercher une rubrique de retour (modèle)
- Question RH générale (obsolète)
- Orientation des nouveaux employés (modèle)
- Écart de paie (modèle)
- Demande de congé (modèle)
- Mise à jour de l'adresse (modèle)
- Mise à jour de l'e-mail (modèle)
- Mise à jour d'un contact en cas d'urgence (modèle)
- Mise à jour du numéro de téléphone (modèle)
- Télécharger la demande de bulletin de paie (modèle)
- Inscrire une nouvelle demande de bénéficiaire (modèle)
- Changement dans la question sur les avantages (modèle)
- Demande de remboursement des frais de scolarité (modèle)
- Accès au compte RH (modèle)
- Demande de lettre de vérification des emplois précédents (modèle)
- Question sur les avantages 401k (modèle)
- Question HSA (modèle)
- Vérifier l'état du ticket (modèle)
- Informations sur l'employé mises à jour (modèle)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La rubrique de mise à jour des informations des employés vous permet de mettre à jour des informations telles que l'adresse e-mail, l'adresse et le numéro de téléphone à un seul endroit au lieu d'accéder aux rubriques individuelles séparément.

Avertissement :
La rubrique Question RH générale n'est plus disponible en tant que rubriques prédéfinies.

Une rubrique définit le dialogue entre le Agent virtuel (chatbot d'assistance) et l'utilisateur afin d'atteindre un objectif spécifique. Les informations échangées pendant le flux de conversation (les entrées de l'utilisateur et les réponses de l'agent virtuel) permettent au chatbot de répondre à une demande utilisateur ou d'assister un utilisateur dans la réalisation d'une tâche.

Pour plus d'informations, consultez la rubrique Conception d'un Virtual Agent .

Portails et pages de tickets personnalisés

Si votre entreprise a créé une page de tickets et/ou un portail personnalisé et que vous souhaitez que le lien du ticket RH (dans Agent virtuel) redirige l'utilisateur vers votre portail et/ou votre page de tickets, créez une propriété système qui relie le ticket RH dans Agent virtuel à votre portail et/ou page de tickets. Par exemple :

- Nom du portail personnalisé : escServiceNow
- Nom de la page de tickets personnalisée : new_ticket_page
- sys_property : com.glide.cs.portal_url_mapping.escServiceNow.sn_hr_core_case
- Valeur : /escServiceNow?id= new_ticket_page&sys_id={{data.sys_id}}
- Application : globale

Remarque :
Reportez-vous à la section Ajouter une propriété système .

Prise en charge de la fonctionnalité Natural Language Understanding (NLU)

Vous pouvez configurer HR Service Delivery Agent virtuel pour qu'il utilise la fonctionnalité Natural Language Understanding (NLU) afin de comprendre la signification des mots et leur contexte afin d'en déduire des actions de l'utilisateur ou du système.

Pour plus d'informations sur NLU et sur le Console NLU, consultez Compréhension du langage naturel et Activer la console NLU .

Consultez également la section Natural Language Understanding dans Virtual Agent .

Remarque :
cette fonctionnalité est disponible uniquement avec les packages HR Professional et HR Enterprise.

Blocs de rubriques HR Service Delivery Agent virtuel réutilisables

Créez et réutilisez des blocs de rubrique pour effectuer des fonctions courantes dans des conversations HR Service Delivery Agent virtuel, telles que la création d'un ticket RH ou l'exécution d'une recherche.

Les blocs de rubriques vous aident à maximiser votre productivité en réduisant le nombre de doublons de flux secondaires, sont plus faciles à entretenir et peuvent être utilisés immédiatement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les blocs de rubriques prédéfinis et réutilisables suivants sont :

- Recherche contextuelle
- Créer un ticket RH
- Enquête
- Transférez à Live Agent
- Mettre à jour le ticket RH
- Authentification de l'employé
- Disponibilité de l'agent
- Recherche contextuelle dans la FAQ
- AI Search
- Demandez l'élément de catalogue
- Recherchez un élément de catalogue.
- Mise en pause

La page Rubriques de Concepteur d'agent virtuel comporte un onglet de tri appelé **Blocs de rubriques** pour afficher uniquement les fonctions réutilisables des rubriques. Pour plus d'informations sur HR Service Delivery Agent virtuel, consultez les rubriques prédéfinies de Virtual Agent, les blocs de rubriques et les modèles NLU Now Platform .

Intégration avec des applications de messagerie

Vos employés peuvent tenir des conversations Agent virtuel à l'aide de Slack, une application de messagerie tierce.

Pour plus d'informations, consultez Intégration de Virtual Agent aux applications de messagerie .

Pour en savoir plus sur la configuration des notifications Virtual Agent pour certains canaux tels que Slack, consultez Configuration des notifications Virtual Agent .

Activer Agent virtuel pour HR Service Delivery

Activez Agent virtuel pour HR Service Delivery afin de fournir une assistance utilisateur via une interface de messagerie conversationnelle. Vous pouvez également activer Agent virtuel pour HR Service Delivery avec ServiceNow® Compréhension du langage naturel (NLU).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le module d'extension HR Service Delivery Virtual Agent Conversations (sn_hr_va) active la propriété système `sn_hr_va.min_admin_count` dans la table Propriétés système [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur Agent virtuel en exigeant un nombre minimal d'utilisateurs actifs avec ce rôle. La valeur minimale est deux par défaut.

Pour activer Agent virtuel, effectuez les actions suivantes dans l'ordre :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Activez le module d'extension Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) qui fournit le cadre de travail Agent virtuel.
2. Activez le module d'extension Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) qui fournit Case and Knowledge Management pour RH.
3. Activez le module d'extension HR Service Delivery Virtual Agent Conversations (sn_hr_va) qui fournit un chatbot pour l'assistance universelle.

Si vous souhaitez également activer Agent virtuel avec NLU, activez les modules d'extension suivants après avoir déjà activé les modules d'extension précédents :

1. Activez le module d'extension Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) qui permet la création de solutions d'apprentissage machine.
2. Activez le module d'extension NLU Workbench (com.snc.nlu_studio) qui active la création des modèles NLU.
3. Activez le module d'extension Studio (com.glide.dev-studio) qui est utilisé pour ajouter et mettre à jour des fichiers d'application.
4. Activez le module d'extension HR Service Delivery NLU Model for Virtual Agent Conversations (sn_hr_nlu) qui fournit le modèle NLU utilisé par HR Agent virtuel. Ce module d'extension est disponible sur ServiceNow Store et fournit les modèles NLU en allemand, anglais, chinois, espagnol, français, japonais, néerlandais et portugais (Brésil).

Remarque :
Les modèles NLU HR Service Delivery en chinois, néerlandais et portugais ne prennent pas en charge l'extraction d'entité (correspondance d'intention et reconnaissance d'entité).

lorsqu'un employé ouvre un ticket RH à l'aide de Agent virtuel pour HR Service Delivery, le champ **Source** du ticket RH est **Virtual Agent**. Pour en savoir plus, consultez Travailler sur un ticket RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Configurer Agent virtuel pour les RH

La configuration de Agent virtuel ou Agent virtuel avec NLU pour les HR Service Delivery se fait en plusieurs étapes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, virtual_agent_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le système de base fournit des rubriques Agent virtuel et Agent virtuel NLU prédéfinies (conversations de chatbot).

Remarque :
vous ne pouvez pas modifier les rubriques fournies. Vous pouvez dupliquer une rubrique fournie, puis la modifier. Vous pouvez également créer des rubriques supplémentaires. Reportez-vous à la section Concepteur d'agent virtuel .

Après avoir effectué les étapes d'activation, le lien **Messagerie instantanée** remplace le lien **Messagerie instantanée avec les RH** sur Centre des employés ou le portail de services.

Lorsqu'un employé clique sur le lien **Messagerie instantanée**, Agent virtuel s'ouvre et l'employé peut discuter avec un agent virtuel.

Pour que vos employés puissent utiliser les rubriques Agent virtuel, vous devez les activer et les publier.

Pour que les rubriques Agent virtuel existantes puissent utiliser la fonctionnalité NLU, vous devez les publier de nouveau.

Remarque :
Par défaut, le système de base fournit des rubriques qui sont inactives et non publiées.

Si votre entreprise utilise un portail de services et une page de tickets personnalisés, consultez Agent virtuel pour HR Service Delivery.

Pour afficher, dupliquer, prévisualiser ou publier des rubriques RH dans Agent virtuel Designer :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Collaboration** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Cliquez sur **Active** pour que le bouton passe au vert pour activer une rubrique.
3. Cliquez sur **Publier**.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer une expérience de messages d'accueil HR Service Delivery personnalisée

Définissez une expérience de messages d'accueil HR Service Delivery personnalisée pour un contexte spécifique dans lequel les utilisateurs exécutent Agent virtuel. Configurez vos expériences de messages d'accueil pour lancer automatiquement Virtual Agent ou prévoir immédiatement le transfert à l'agent actif.

Avant de commencer

La pré-messagerie instantanée est indépendante de l'activation du module d'extension Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot). Cela vous permet de déterminer si vous souhaitez implémenter l'expérience de conversation par rubrique Agent virtuel ou l'expérience de l'agent actif.

Par exemple, si votre instance comporte des abonnements Pro Gestion des services informatiques et Pro HR Service Delivery, vous pouvez implémenter des conversations par rubrique Agent virtuel lorsqu'une conversation par messagerie instantanée commence pour ITSM et un transfert à Agent actif lorsqu'une conversation par messagerie instantanée commence pour HR Service Delivery.

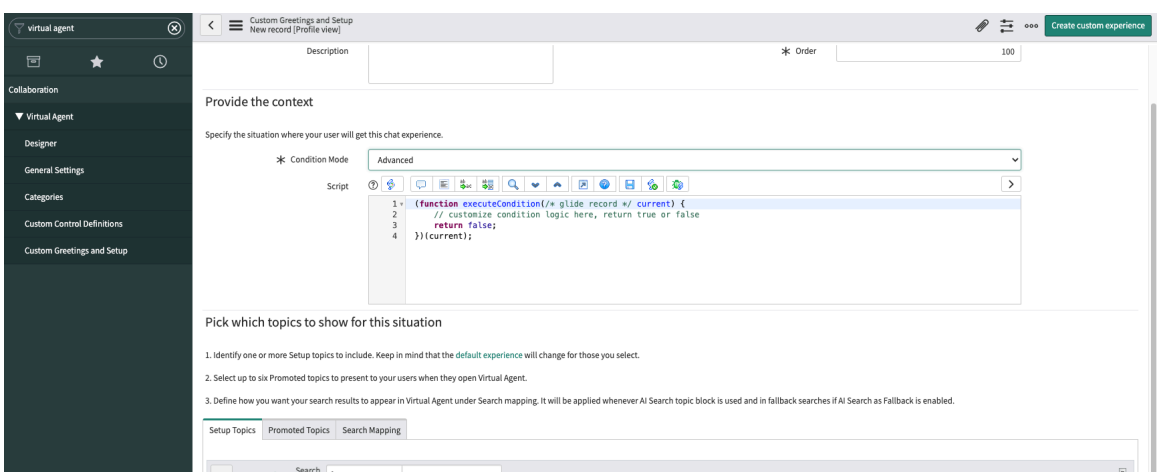
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez personnaliser l'expérience de messages d'accueil uniquement pour les rubriques de configuration Agent virtuel. La personnalisation des rubriques de configuration est basée sur la condition que vous définissez. La condition est basée sur des variables de contexte. Les rubriques de configuration personnalisables comprennent :

Type de rubrique de configuration	Rubrique de configuration
Autre chose	N. A.
Live Agent	Support agent actif
Erreur	Rubrique concernant la gestion d'erreur
Message d'accueil	Salutations
Fermeture	Fermeture de la conversation
Enquête	N. A.
Secours AI Search	Secours AI Search
Secours	Rubrique de secours
Explorer l'aide	Options de Virtual Agent

Définissez l'expérience personnalisée que vous souhaitez implémenter dans la section **Fournir le contexte** de l'enregistrement Messages d'accueil personnalisés et Configuration. Le champ **Mode de condition** est configuré pour **Avancé** et vous devrez personnaliser la logique de condition dans le champ **Script** avec JavaScript qui spécifie le contexte.



Rôle requis : virtual_agent_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Collaboration** > **Agent virtuel** > **Messages d'accueil personnalisés et configuration** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Reportez-vous à Configurer une expérience de messagerie instantanée Virtual Agent pour plus de détails sur ce processus.

Capturer la livraison de solution dans les messageries instantanées HR Service Delivery Agent virtuel

HR Service Delivery Agent virtuel fournit des modèles prédéfinis qui vous permettent de suivre si les conversations Agent virtuel ont aidé l'utilisateur final.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les résultats de la déviation indiquent si les messageries instantanées Agent virtuel ont fourni une solution à l'utilisateur. Vous pouvez définir des points de déviation dans une rubrique Agent virtuel qui peuvent être mappés vers un modèle de déviation pour capturer la déviation pertinente.

Pour les utilisateurs HR Service Delivery Agent virtuel, six modèles de déviation sont disponibles par défaut. Ils sont répartis en trois résultats de déviation :

- Déviation confirmée : fournit une résolution à l'utilisateur qui lui évite d'avoir à créer un ticket RH ou de le transférer à un agent actif. Par exemple, Agent virtuel peut ajouter un utilisateur à la liste de distribution.
- Déviation potentielle : fournit une résolution partielle à l'utilisateur. Par exemple, les informations que l'utilisateur recherche sont fournies ou des résultats de recherche sont renvoyés.
- Aucune déviation : n'a pas fourni de solution ou l'utilisateur a créé un ticket de question générale.

HR Service Delivery Agent virtuel Modèles de déviation

Modèles de déviation	Activité	Résultats de la déviation
HR VA Search-Served	Un article de la base de connaissances a été utile	Déviation confirmée
HR VA Self-Resolving	Informations mises à jour	Déviation confirmée
HR VA Triage&Created	Ticket de service RH créé	Déviation potentielle
HR VA Info-Found	Informations trouvées	Déviation potentielle
HR VA Service Case Not Created	Ticket de question générale RH créé	Aucune déviation
HR VA Info-Not-Found	Aucune information trouvée	Aucune déviation

Si l'utilisateur interagit avec une rubrique Agent virtuel dont la déviation est définie, les données de déviation sont capturées automatiquement en arrière-plan sans modifier l'expérience utilisateur. Ce résultat de déviation des modèles correspondants est ensuite enregistré à des fins d'analyse. Ces informations sont disponibles en accédant à **Tout** >**Analyse en libre-service** > **Mesure de déviation**.

Remarque :
Les modèles de déviation par défaut dans l'HR Service Delivery Agent virtuel ne sont pas personnalisables. Pour modifier un modèle de déviation, vous devez le cloner, apporter les changements nécessaires, l'activer, puis publier le modèle cloné.

Performance Analytics pour HR Service Delivery

Analyse des performances RH mesure les indicateurs clés de performance pour suivre les performances de la RH au fil du temps.

Informations sur l'activation

Analyse des performances RH Scoped nécessite un abonnement premium distinct à l'application Performance Analytics. Activez le :

Module d'extension Performance Analytics Premium pour la gestion des ressources humaines [com.snc.pa.premium.hr].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activez également un ou plusieurs packs de contenu parmi les suivants :

- Performance Analytics - Pack de contenu - Human Resources Scoped App [com.sn_hr_pa]
- Performance Analytics - Pack de contenu - Human Resources Lifecycle Events Scoped App [com.sn_hr_lifecycle_pa]
- Performance Analytics - Pack de contenu - Human Resources [com.sn_hr_employee_files_pa]

Pour configurer le tableau de bord de Performance Analytics (PA), affectez le rôle d'administrateur de Performance Analytics [pa_admin] au rôle d'administrateur RH [sn_hr_core.admin].

Remarque :
Seul l'Administrateur système [admin] peut affecter des rôles PA aux employés.

Consultez la section Rôles Performance Analytics .

Contactez votre chargé de clientèle pour plus d'informations.

Information associée

Analyse des performances

Afficher le champ d'application de HR Performance Analytics

HR Performance Analytics pour la version incluse dans le champ d'application de HR Service Delivery vous permet d'aligner les ressources et les systèmes sur les objectifs stratégiques.

Avant de pouvoir consulter les données de HR Performance Analytics, votre organisation doit souscrire un abonnement à Performance Analytics et un administrateur doit activer le module d'extension.

Après l'activation de HR Performance Analytics, la tâche de collecte est exécutée quotidiennement par défaut et est configurable. Les données collectées sont conservées pendant 30 jours. Les données contenues dans les rapports de Performance Analytics sont collectées quotidiennement via des tâches planifiées, par conséquent, la date correspond à un jour passé. Au fil du temps, de plus en plus de données sont disponibles à des fins d'historique.

Collecte de données planifiée

Deux tâches sont spécifiques au module d'extension Performance Analytics - Pack de contenu - Human Resources Scoped App [com.sn_hr_pa] :

- [Ticket RH PA] Collecte de données quotidienne
- [Ticket RH PA] Collecte de données d'historique

Reportez-vous à la rubrique Créer ou planifier une tâche de collecte de données .

Indicateurs

Chaque tâche dispose d'indicateurs permettant de rendre la collecte de données efficace et définit les données à collecter.

Reportez-vous à la section Configurer un indicateur de tâche .

Afficher les tableaux de bord

Après l'exécution des tâches PA, vous pouvez afficher les données collectées à partir du **Tableau de bord**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Reportez-vous à la section Vue d’ensemble des tableaux de bord .

Responsable des RH

Fournit des données détaillées sur les tickets ouverts qui aident les gestionnaires à affecter rapidement des agents et à examiner plus en profondeur les tickets ouverts. Vous pouvez trier ce tableau de bord par groupe d'affectation.

- Vous ne pouvez filtrer ce tableau de bord que par Groupes.
- L'onglet **Aperçu** fournit des résumés par backlog de tous les tickets ouverts, par temps moyen de résolution et par tickets ouverts non affectés.
- L'onglet **Opérationnel** indique le nombre de tickets ouverts par backlog, par SLA rompu ou critique, par tickets non mis à jour au cours des 10 derniers jours et par tickets ouverts non affectés. Vous pouvez également filtrer par priorité, état, affecté à, catégorie de rubrique et service RH.
- L'onglet **Surveillance du backlog** indique le nombre de tickets ouverts, la réaffectation moyenne, les tickets non mis à jour au cours des 3 derniers jours, non affectés et l'ancienneté moyenne des tickets ouverts. Vous pouvez également trier par CoE, catégorie de rubrique, service RH, groupe d'affectation, agent, état, source ou priorité, mais aussi par type de ticket RH. Le format des données est interchangeable.

Agent RH

Fournit des données détaillées pour l'agent RH connecté. Il fournit le nombre de backlogs de tickets ouverts, de tickets ayant dépassé les SLA, de demandes d'approbation et de tickets non affectés.

Grouper et empiler les tickets de backlog ouverts par priorité ou état.

Vous pouvez filtrer par état, catégorie de rubrique, source et priorité.

Le tableau de bord **Performance Analytics** offre les rapports suivants.

Volume de tickets ouverts/fermés par catégorie

Le graphique linéaire présente la tendance des tickets ouverts et fermés au cours des quatre dernières semaines. Cliquez sur un point du graphique pour afficher les tickets ouverts et fermés sur la durée. L'onglet **Répartitions** affiche le nombre de tickets ouverts et fermés par catégorie. Sélectionnez **Barre empilée** dans la liste de choix du meilleur format de données.

Tickets RH actifs - MOY par semaine

Le graphique linéaire indique le nombre moyen de tickets actifs par état pour les quatre dernières semaines. Il indique également le nombre total de tickets pour chaque semaine. L'onglet **Répartitions** indique les catégories vieillissantes et le nombre total de tickets dans chaque catégorie.

Tickets RH actifs par état

Le graphique de tendance montre l'évolution des tickets déplacés vers chaque état de ticket RH au cours des 30 derniers jours. La barre grise à gauche de la colonne Tendance représente la proportion de tickets déplacés par rapport au nombre total de tickets. L'onglet **Répartitions** indique les catégories vieillissantes et le nombre de tickets dans chaque catégorie à cette date.

Tickets RH actifs gérés par l'agent - MOY par semaine

Le graphique de tendance indique le nombre de tickets affectés à chaque agent au cours des quatre dernières semaines.

Indicateur de SLA de tickets RH actifs - MOY par semaine

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le graphique linéaire indique le nombre moyen de tickets situés dans chaque catégorie vieillissante au cours des quatre dernières semaines. L'onglet **Répartitions** indique l'agent et le nombre de tickets à cette date dans la catégorie vieillissante sélectionnée. Sélectionnez **Colonne** dans la liste de choix du meilleur format de données.

1. Pointez votre curseur sur un élément, tel qu'une barre ou un segment du graphique, pour voir ce que l'élément représente.
2. Cliquez sur un segment pour en savoir plus sur l'élément. Faites défiler vers le haut pour afficher les informations. Les détails contiennent les onglets suivants, selon l'élément sélectionné.

- **Graphique** : détails de l'élément affiché dans un graphique. Vous pouvez utiliser les commandes en haut à droite pour ajouter ou modifier des commentaires, des cibles et des seuils.
- **Répartitions** : répartition des catégories utilisées dans le rapport. Sélectionnez un type de graphique dans la liste de choix en haut à droite pour afficher les données dans un autre format.
- Enregistrements : enregistrements comprenant l'élément que vous avez sélectionné. Vous pouvez afficher les détails de chaque enregistrement.
- Scores : nombre d'enregistrements pour chaque semaine dans le rapport.
- Commentaires : commentaires saisis dans le rapport. L'onglet est désactivé sauf s'il comporte un commentaire.
- Plus d'informations : description de la logique qui génère le rapport, la fréquence d'exécution de la tâche et la date de la dernière collecte des données.
- Si une icône de menu apparaît lorsque vous pointez votre curseur vers un graphique, vous pouvez cliquer sur l'icône pour exporter le graphique vers un fichier d'image.

Pour plus d’informations sur Performance Analytics et comment développer et modifier des widgets pour votre organisation, consultez Concepts de Performance Analytics .

Solutions contenues dans le champ d'application de HR Performance Analytics

Solutions Analyse de la plateforme contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données exploitables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Utilisez les widgets Analyse de la plateforme sur le tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Analyse de la plateforme, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Important :
Configurez et testez les Solutions Analyse de la plateforme sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Pour activer le module d’extension de la solution, un administrateur peut accéder à **Définitions du système** > **Modules d'extension** et activez les modules d’extension Performance Analytics - Content Pack - Human Resources Scoped App et Performance Analytics - Content Pack - Human Resources Lifecycle Events Scoped App.

Remarque :
Cette solution s'applique à la version incluse dans le champ d'application de Human Resources et non aux versions antérieures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter une analytique en libre-service à vos tableaux de bord des ressources humaines

Si vous avez activé l'analytique en libre-service sur une instance, vous pouvez ajouter des widgets d'analytique en libre-service à vos tableaux de bord Analyse des performances ou à un portail de services. Pour obtenir un ensemble d'indicateurs et de répartitions prêt à l'emploi, activez le module d'extension Analytique en libre-service PA (`com.snc.pa.self_service_analytics`). Recherchez les indicateurs en libre-service via la console d'administration Analyse des performances, puis créez des widgets et ajoutez-les à votre tableau de bord ou au portail. Activez également le travail de collecte de données d'analytique en libre-service [SSA].

Information associée

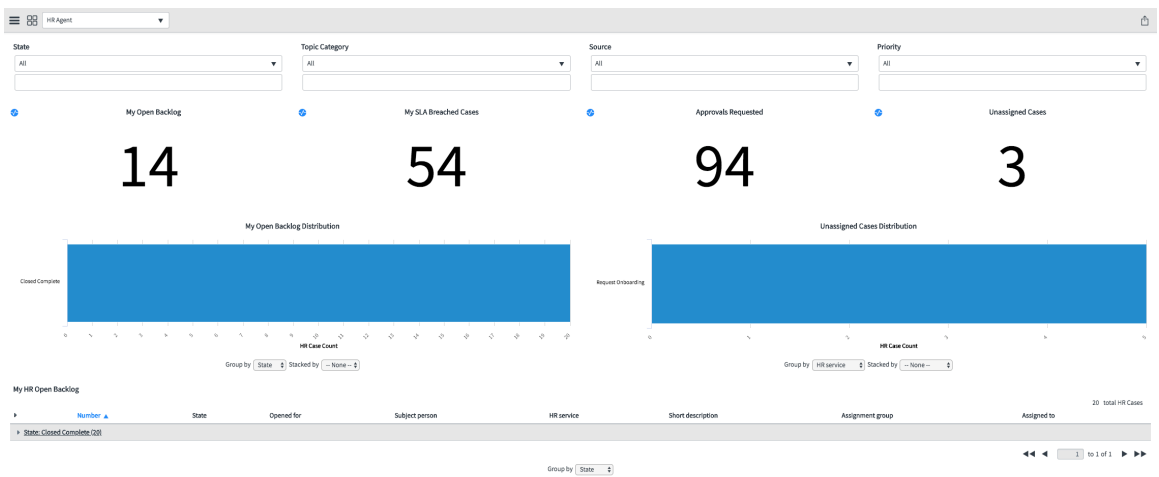
Solutions Analyse de la plateforme

Activer votre abonnement Analyse des performances

Tableau de bord de l'agent des ressources humaines

Le tableau de bord des agents RH surveille le nombre de tickets pour pouvoir rester au plus haut du backlog, ce qui permet à l'agent RH de fournir une expérience simplifiée aux effectifs de l'organisation.

Remarque :
Ce tableau de bord est disponible dans le pack de contenu de Human Resources incluse dans le champ d'application.



Utilisateurs finaux et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Agent RH : ils doivent surveiller leurs tickets et mesurer leurs performances pour rester au plus haut du backlog.	sn_hr_core.basic, sn_hr_core.case_writer	L'agent RH peut offrir une expérience simplifiée aux effectifs de l'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation

Les organisations doivent comprendre et répondre ou dépasser les attentes des effectifs modernes et offrir une expérience agréable aux employés. À l'aide de ce tableau de bord, l'agent RH peut suivre l'évolution des tickets qu'il gère, triés par priorité.

Visualisations de données

Le tableau de bord de l’agent RH contient les visualisations suivantes :

Titre	Type
Approbations nécessaires	Score unique
Mon backlog ouvert RH	Liste
Mon backlog ouvert	Score unique
Ma distribution backlog ouverte	Barre horizontale
Mes tickets de rupture de SLA	Score unique
Tickets non affectés	Score unique
Distribution de tickets non affectés	Barre horizontale

Tableau de bord de gestionnaire des ressources humaines

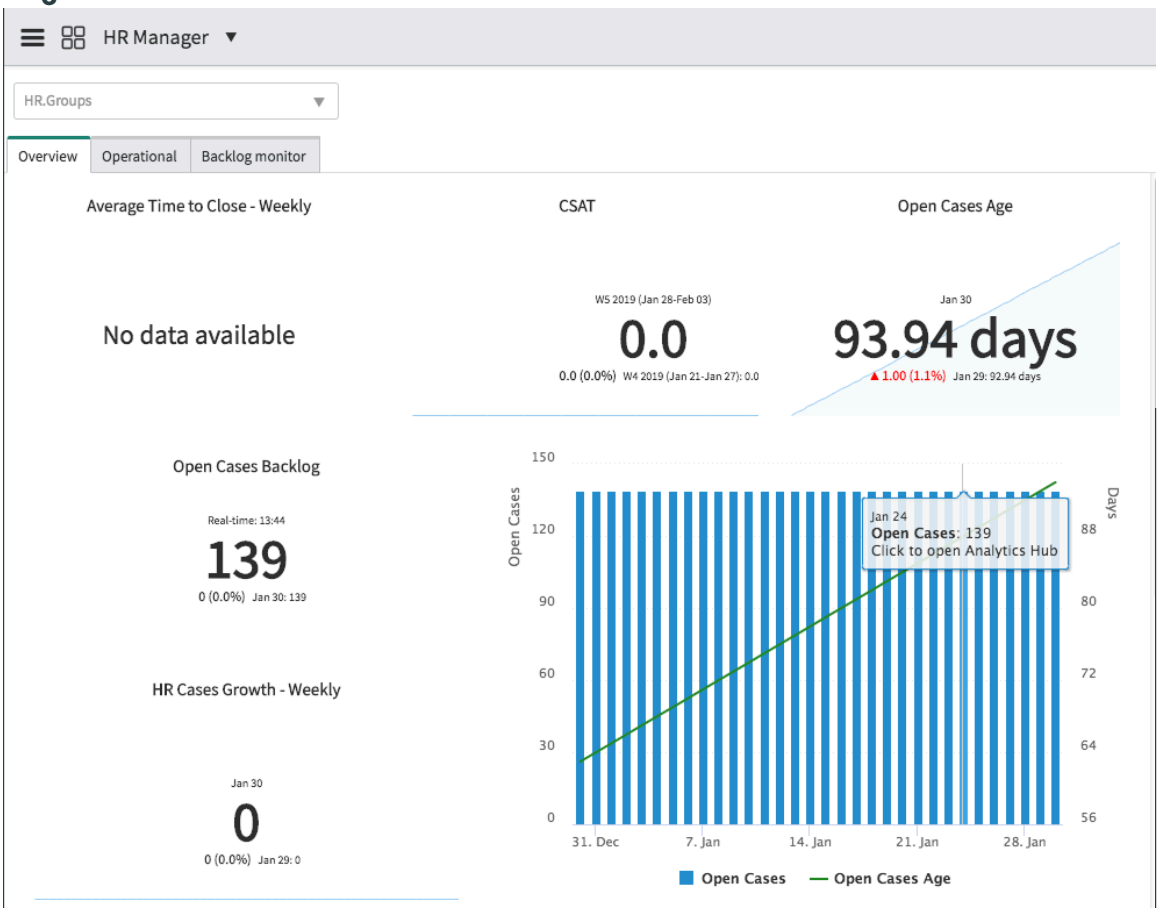
Le tableau de bord pour les gestionnaires des RH fournit des informations sur la façon dont les équipes RH répondent aux attentes. Le gestionnaire des ressources humaines peut mesurer et améliorer l'influence de son équipe sur la façon de répondre aux attentes des effectifs et de les dépasser.

Remarque :
Ce tableau de bord est disponible dans le pack de contenu de Human Resources incluse dans le champ d'application.

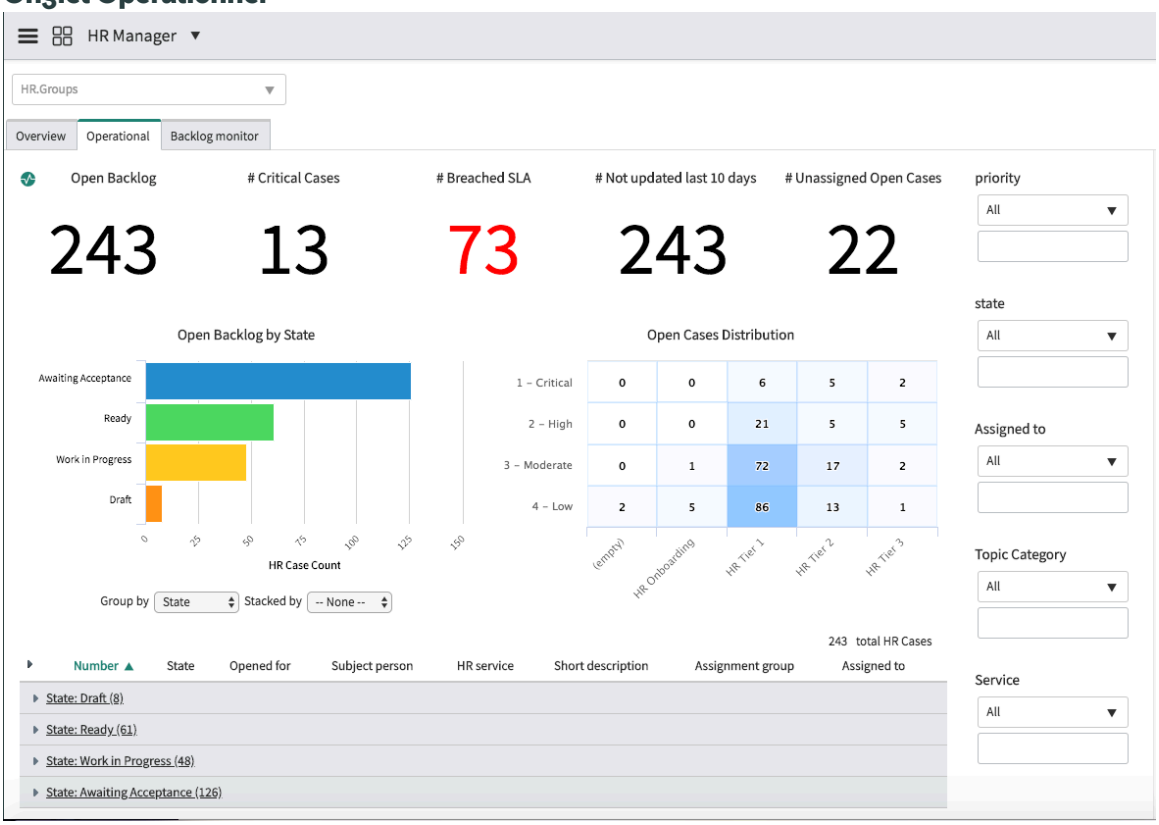
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Vue d'ensemble



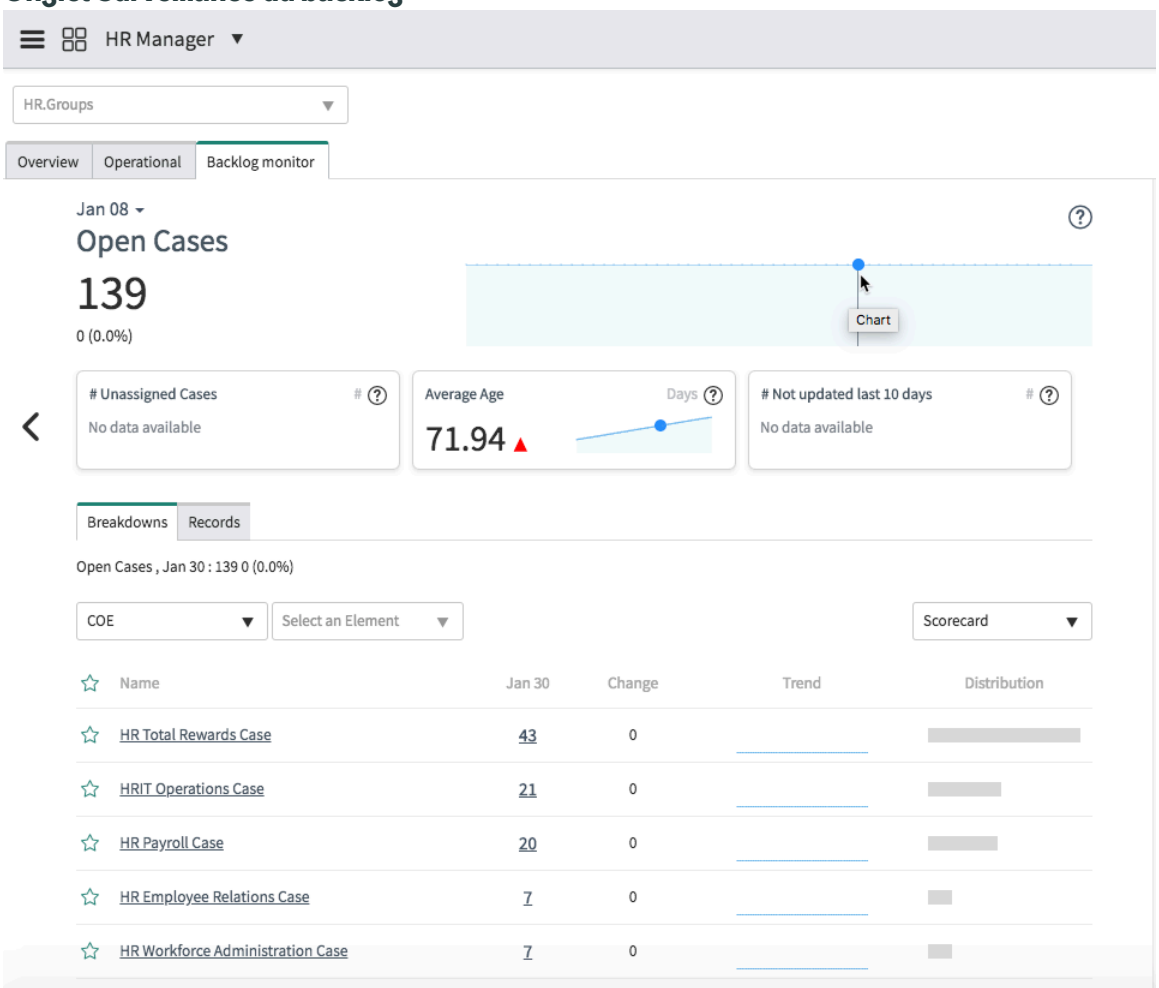
Onglet Opérationnel



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Surveillance du backlog



Utilisateurs finaux et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Gestionnaire des RH : Nécessite une visibilité claire sur les opérations du centre de services partagés.	sn_hr_core.manager

Cas d'utilisation

Les organisations doivent comprendre et répondre ou dépasser les attentes des effectifs modernes et offrir une expérience agréable aux employés. Ce tableau de bord fournit au gestionnaire des RH un aperçu du nombre de tickets RH et de la durée et de la difficulté à les résoudre.

Indicateurs

Le tableau de bord Gestionnaire des RH présente les indicateurs clés de performance suivants :

Score moyen de l'enquête sur les tickets

Mesure le score moyen de l'enquête sur la satisfaction des clients qui est envoyée aux employés après la clôture d'un ticket. Le score doit être maximisé au fil du temps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le widget **CSAT** du tableau de bord présente une moyenne, au cours des sept derniers jours, du score moyen de l'enquête sur les tickets.

Croissance des tickets RH

Mesure la variation du volume de votre backlog de tickets. Cette valeur est calculée à partir d'autres indicateurs à l'aide de la formule `Nombre de tickets ouverts - Nombre de tickets RH fermés`.

Nombre de tickets ouverts avec des SLA rompus

Mesure le nombre de tickets ouverts dont les SLA sont supérieurs à 100.

Âge moyen des tickets ouverts

Mesure la durée moyenne d'ouverture d'un ticket. Cette valeur est calculée à partir d'autres indicateurs à l'aide de la formule `Somme des durées d'ouverture des tickets / Nombre de tickets ouverts / 24`.

Dans le tableau de bord, cet indicateur se nomme **Âge des tickets ouverts**.

Âge moyen des tickets fermés

Mesure la durée moyenne nécessaire à la fermeture d'un ticket. Cette valeur est calculée à partir d'autres indicateurs à l'aide de la formule `Somme des durées d'ouverture des tickets / Nombre de tickets ouverts / 24`.

Le widget **Durée moyenne de fermeture - hebdomadaire** présente une moyenne au cours des sept derniers jours de l'âge moyen des tickets fermés.

Nombre de tickets ouverts

Mesure le nombre de tickets ouverts aujourd'hui ou les jours précédents, qui n'ont pas encore été fermés.

Le nombre de tickets ouverts est tracé par rapport à l'âge des tickets ouverts.

Moyenne des réaffectations des tickets ouverts

Mesure le nombre moyen de fois qu'un ticket est réaffecté. Cette valeur est calculée à partir d'autres indicateurs à l'aide de la formule `Somme des réaffectations des tickets ouverts / Nombre de tickets ouverts`.

Nombre de tickets sans mise à jour au cours des 3 derniers jours

Nombre de tickets sans mise à jour au cours des 10 derniers jours

Nombre de tickets ouverts qui ont duré 3 ou 10 jours, respectivement, sans aucune mise à jour.

Durée cumulée des tickets ouverts

Mesure depuis combien de temps tous les tickets ouverts sont ouverts.

Nombre de tickets ouverts réaffectés

Mesure le nombre de tickets dont le nombre de réaffectations est supérieur à 0.

Réaffectation cumulée des tickets ouverts

Mesure le nombre de fois qu'un ticket est réaffecté.

Nombre de tickets ouverts non affectés

Mesure le nombre de tickets ouverts n'ayant pas encore été affectés.

Nombre de tickets RH fermés

Mesure le nombre de tickets ayant été fermés aujourd'hui.

Durée cumulée des tickets fermés

Mesure le temps nécessaire pour fermer tous les tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre de nouveaux tickets

Mesure le nombre de tickets ayant été ouverts aujourd'hui.

Répartitions

- Âge
- Agent
- Groupe d'affectation
- CoE (centre d'excellence)
- Service RH
- Priorité
- Source
- État
- Catégorie de la rubrique

Visualisations de données

Le tableau de bord Gestionnaire des RH contient les visualisations suivantes :

Titre	Type
# de SLA rompus	Score unique
# de tickets critiques	Score unique
Nbre d'éléments non mis à jour au cours des 10 derniers jours	Score unique
# de tickets ouverts non affectés	Score unique
Approbations nécessaires	Score unique
Backlog ouvert	Score unique
Backlog ouvert par État	Liste
Backlog ouvert par État	Barre horizontale
Distribution de tickets ouverts	Carte thermique
Temps passé dans chaque groupe (6 derniers mois)	Tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux
Tickets non affectés	Score unique

Tableau de bord de la direction des embauches RH

Ce tableau de bord offre à la direction des Ressources humaines un aperçu de la façon dont les nouveaux employés progressent en douceur grâce aux activités d'intégration. L'information en temps réel leur donne toutes les informations dont ils ont besoin pour mesurer et améliorer l'influence de leur équipe sur la fourniture d'une expérience agréable pour les employés.

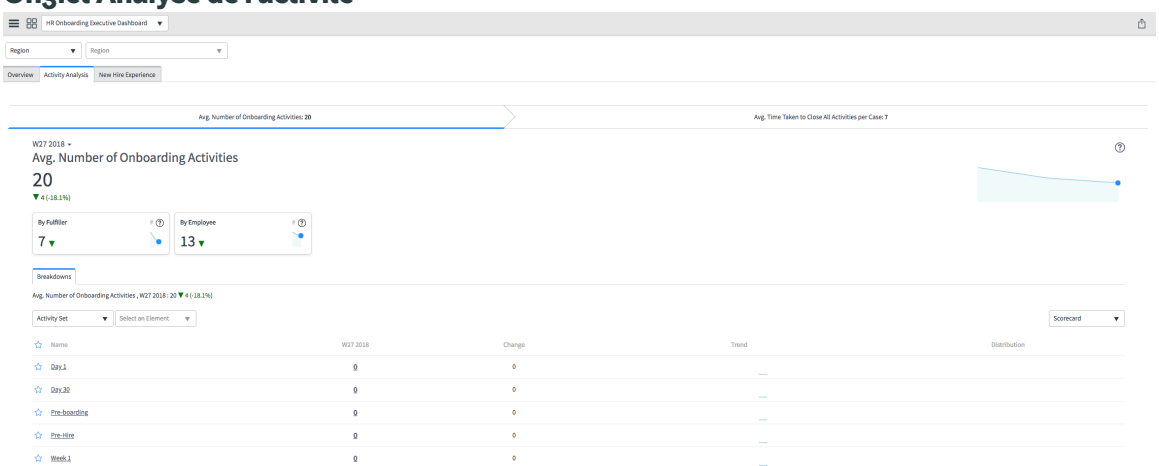
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

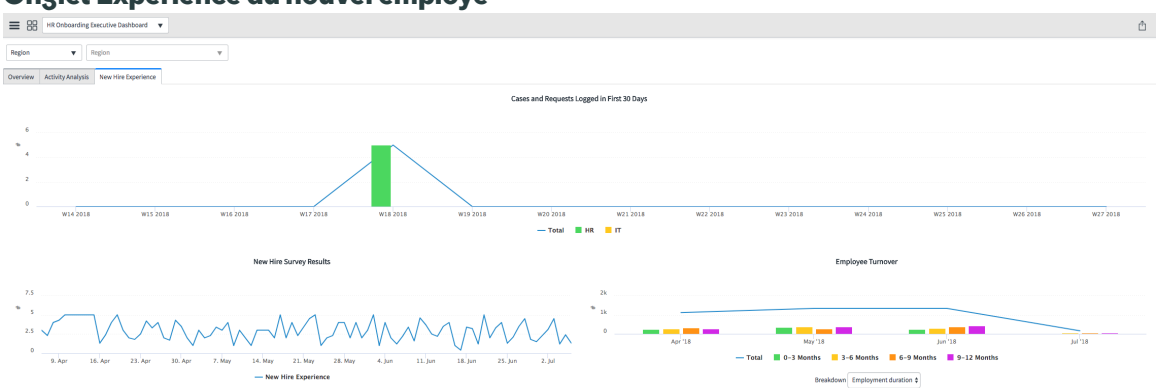
Remarque :
Ce tableau de bord est disponible dans le pack de contenu de Human Resources Lifecycle Events incluse dans le champ d'application.

Onglet Vue d'ensemble

Onglet Analyse de l'activité



Onglet Expérience du nouvel employé



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs finaux et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle Performance Analytics requis
Direction des RH : Nécessite une visibilité claire sur l'expérience des employés	sn_hr_core.manager

Indicateurs de la direction des embauches RH

Nombre d'employés quittant la société

Mesure l'attrition des employés. Le widget **Renouvellement des employés** affiche cette valeur, ventilée par département, type d'emploi ou durée d'emploi.

Nombre moyen d'activités d'intégration par ticket d'intégration

Mesure le nombre moyen d'activités fermées à partir du nombre total de tickets d'intégration fermés, en utilisant la formule [Nombre d'activités d'intégration fermées] / [Nombre de tickets d'événements de cycle de vie fermés > Service RH = Demande d'intégration]

Score moyen de l'enquête de satisfaction des nouveaux employés

Mesure le score moyen de la nouvelle enquête de satisfaction d'embauche qui est envoyée aux employés après leur embauche

Temps moyen nécessaire pour les activités d'intégration

Mesure la durée moyenne nécessaire à la réalisation d'activités d'intégration par ticket d'intégration, en utilisant la formule [Somme des durées de réalisation des activités d'intégration] / [Nombre de tickets d'événements de cycle de vie fermés > Service RH = Demande d'intégration] / 24

Nombre de tickets RH enregistrés au cours des 30 premiers jours d'emploi

Mesure le nombre de tickets RH hors intégration qui ont été enregistrés par les employés au cours des 30 jours suivants leur intégration

Nombre moyen d'activités d'intégration par ticket d'intégration - Prestataire

Mesure le nombre moyen d'activités affectées au prestataire fermées à partir du nombre total de tickets d'intégration fermés, en utilisant la formule [Nombre d'activités d'intégration fermées - Prestataire] / [Nombre de tickets d'événements de cycle de vie fermés > Service RH = Demande d'intégration]

Nombre moyen d'activités d'intégration par ticket d'intégration - Employé

Mesure le nombre moyen d'activités affectées à l'employé fermées à partir du nombre total de tickets d'intégration fermés, en utilisant la formule [Nombre d'activités d'intégration fermées - Employé] / [Nombre de tickets d'événements de cycle de vie fermés > Service RH = Demande d'intégration]

Temps moyen nécessaire pour les activités d'intégration - Employé

Mesure la durée moyenne nécessaire aux employés pour réaliser leurs activités d'intégration dans le cadre d'un ticket d'intégration, en utilisant la formule [Somme des durées de réalisation des activités d'intégration - Employé] / [Nombre de tickets d'événements de cycle de vie fermés > Service RH = Demande d'intégration] / 24

Temps moyen nécessaire pour les activités d'intégration - Prestataires

Mesure la durée moyenne nécessaire aux prestataires pour réaliser leurs activités d'intégration dans le cadre d'un ticket d'intégration, en utilisant la formule [Somme des durées de réalisation des activités d'intégration - Prestataire] / [Nombre de tickets d'événements de cycle de vie fermés > Service RH = Demande d'intégration] / 24

Nombre de tickets des événements de cycle de vie fermés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mesure le nombre de tickets des événements de cycle de vie fermés aujourd'hui

Nombre d'activités d'intégration fermées

Mesure le nombre de toutes les activités fermées dans le cadre d'un ticket de cycle de vie, en utilisant la formule [Nombre d'activités d'intégration fermées - Employé] + [Nombre d'activités d'intégration fermées - Prestataire]

Nombre d'activités d'intégration fermées - Employé

Mesure le nombre d'activités fermées affectées au nouvel employé

Nombre d'activités d'intégration fermées - Prestataire

Mesure le nombre d'activités fermées affectées au nouveau prestataire

Nombre de demandes informatiques enregistrées au cours des 30 premiers jours d'emploi

Mesure le nombre de demandes informatiques qui ont été enregistrées par les employés au cours des 30 jours suivants leur embauche

Nombre de nouveaux tickets des événements de cycle de vie

Mesure le nombre de tickets des événements de cycle de vie ouverts aujourd'hui

Nombre de tickets des événements de cycle de vie ouverts - Employés démarrant au cours des 7 prochains jours

Mesure le nombre de tickets ouverts pour les employés qui commenceront dans les 7 prochains jours

Nombre de tickets des événements de cycle de vie ouverts - Après le jour 1

Nombre de tickets d'embauche ouverts d'employés qui ont déjà commencé

Nombre de tickets des événements de cycle de vie ouverts - Avant le jour 1

Nombre de tickets d'embauche ouverts d'employés qui vont commencer

Répartitions

- Activité
- Ensemble d'activités
- Département
- Durée d'emploi
- Type d'emploi
- Emplacement
- Groupe propriétaire
- Région

Visualisations de données

Les tableaux de bord incluent les visualisations suivantes :

Titre	Type
Activités en retard - Employé	Score unique
Activités en retard - Prestataire	Score unique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expérience utilisateur pour HR Service Delivery

Le tableau de bord User Experience Analytics fournit des vues de tableau de bord pour la surveillance des indicateurs clés de performance (KPI) des applications Web intégrées sur le portail de services de l'employé.

Vous pouvez accéder au tableau de bord à partir de Tableau de bord et Reporting. Surveillez les indicateurs clés de performance des utilisateurs pour créer des parcours utilisateur plus intuitifs. Cliquez sur la session respective pour une analyse détaillée.

- Autorisez l'analyse à afficher le nombre d'utilisateurs et leurs taux d'engagement au fil du temps.
- Analysez la situation géographique, les sessions, le système d'exploitation, etc.
- Suivez les actions des utilisateurs, consultez les flux d'utilisateurs et déchiffrez le comportement des utilisateurs.
- Gagnez en visibilité sur les workflows et créer des parcours utilisateur plus intuitifs.

Vue d'ensemble du tableau de bord

Depuis le tableau de bord, vous pouvez suivre les sessions des employés, les vues de pages et les actions suivantes. Accédez à **User Experience Analytics > Tableau de bord** pour plus d'informations sur les modules et contrôles suivants :

- Nombre total d'utilisateurs actifs
- Nombre total de sessions
- Vues de page
- Utilisateurs uniques
- Durée de session moyenne
- Rétention
- Réalisation d'une étape d'entonnoir
- Événements principaux

Pour suivre les actions, vous devez d'abord activer l'analyse.

Activer l'analyse

Lorsque vous lancez l'application pour la première fois, vous devez activer le consentement pour le suivi de l'analyse des utilisateurs. En fonction de votre emplacement géographique, vos paramètres de consentement peuvent changer.

Suivi des événements

Suivez les événements, l'état et l'évolution des événements ci-dessous. Accédez à **User Experience Analytics > Analyse > Événements** pour plus d'informations.

- Actions à faire ouvertes
- Actions à faire terminées
- Mes demandes
- Qui vous correspond
- Connexion réussie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Suivi activé
- Suivi désactivé
- Afficher l'article de la base de connaissances
- Confirmation de soumissions de réponse d'enquête
- Échec de soumissions de réponse d'enquête
- Envoyer la demande du créateur d'enregistrement
- Soumettre une demande de catalogue
- Rechercher

Actions à faire par l'employé

Suivez les actions à faire, les tâches, les actions, les brèves descriptions et l'état des employés à partir de la section des sessions. Accédez à **User Experience Analytics > Sessions > Chronologie** pour plus d'informations.

- Type d'action à faire
- Actions à faire ouvertes
- Actions à faire terminées

Qui vous correspond

Suivez les informations **qui vous correspondent** à partir de la section des sessions. Par exemple, vous pouvez voir le titre de l'article, l'ID de la page et plus encore. Accédez à **User Experience Analytics > Tableau de bord > Sessions > Chronologie** pour plus d'informations.

Mes demandes

Suivez l'évolution des informations **Mes demandes** à partir de la section des sessions. Par exemple, vous pouvez voir **Action : Poser une question**, **Action : Accepter la résolution**, Ticket RH, Service RH, et plus encore. Accédez à **User Experience Analytics > Tableau de bord > Sessions > Chronologie** pour plus d'informations.

Connaissances

Découvrez comment les employés utilisent l'évolution des articles de la base de connaissances. Accédez à **User Experience Analytics > Analyse** pour plus d'informations.

Analyse et rapports

Consultez l'analyse de l'utilisation, de la technique, de la géographique, des événements, de la rétention, etc. Accédez à **User Experience Analytics > Analyse** pour plus d'informations. Vous pouvez voir les rapports pour diverses chronologies quotidienne, hebdomadaire et mensuelle.

Afficher les mesures utilisateur liées aux enquêtes Listening Posts

Affichez les expériences utilisateur lors d'enquêtes rapides pour mieux comprendre l'interaction globale des employés avec une enquête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_lp.admin
- Plug-ins requis : Listening Posts [sn_lp], User Experience Analytics [com.glide.appsee], et Service Portal Analytics [com.glide.service-portal.analytics] Pour en savoir plus, consultez Intégrer Listening Posts à Analyse de l'expérience utilisateur.
- Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur Listening Posts. Pour en savoir plus, consultez Listening Posts.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le tableau de bord Analyse de l'expérience utilisateur fournit des informations sur l'interaction d'un employé avec les widgets **Mon enquête Listening Posts** et **Participer à une enquête Listening Posts**. Pour plus d'informations sur les widgets, consultez Widgets pour Listening Posts.

Remarque :
Dans le tableau de bord Analyse de l'expérience utilisateur, les données sont mises à jour 30 minutes après l'enregistrement des actions dans le widget d'enquête Listening Posts.

Pour en savoir plus sur les informations affichées sur le tableau de bord Analyse de l'expérience utilisateur, consultez Expérience utilisateur pour HR Service Delivery.

Procédure

1. Accédez à la **Analyse de l'expérience utilisateur** > **Tableau de bord**.
2. Sur le tableau de bord Analyse de l'expérience utilisateur, sélectionnez **Événements** dans le panneau de gauche.
3. Cliquez sur **Agrandir** à droite des noms des événements pertinents pour les widgets d'enquête : Confirmation de soumissions de réponse d'enquête et Échec de soumissions de réponse d'enquête.
   Pour en savoir plus sur les détails affichés pour ces événements, consultez Événements associés aux enquêtes Listening Posts sur le tableau de bord Analyse de l'expérience utilisateur.

Événements associés aux enquêtes Listening Posts sur le tableau de bord Analyse de l'expérience utilisateur

Le tableau de bord Analyse de l'expérience utilisateur affiche des événements pour déterminer le comportement des utilisateurs lorsqu'ils interagissent avec les widgets d'enquête Listening Posts.

Pour évaluer les échecs ou confirmations de tentatives effectuées par un employé pour répondre aux enquêtes Mon enquête et Participer à une enquête Listening Posts, affichez deux événements connexes dans le tableau de bord Analyse de l'expérience utilisateur : confirmation de soumissions de réponse d'enquête et échec de soumissions de réponse d'enquête. Par exemple, déterminer le temps moyen nécessaire à un employé pour répondre à une enquête ou afficher le nombre de renonciations au processus d'enquête peut vous permettre d'améliorer la conception d'enquêtes futures ou de décider si la participation des employés doit être encouragée.

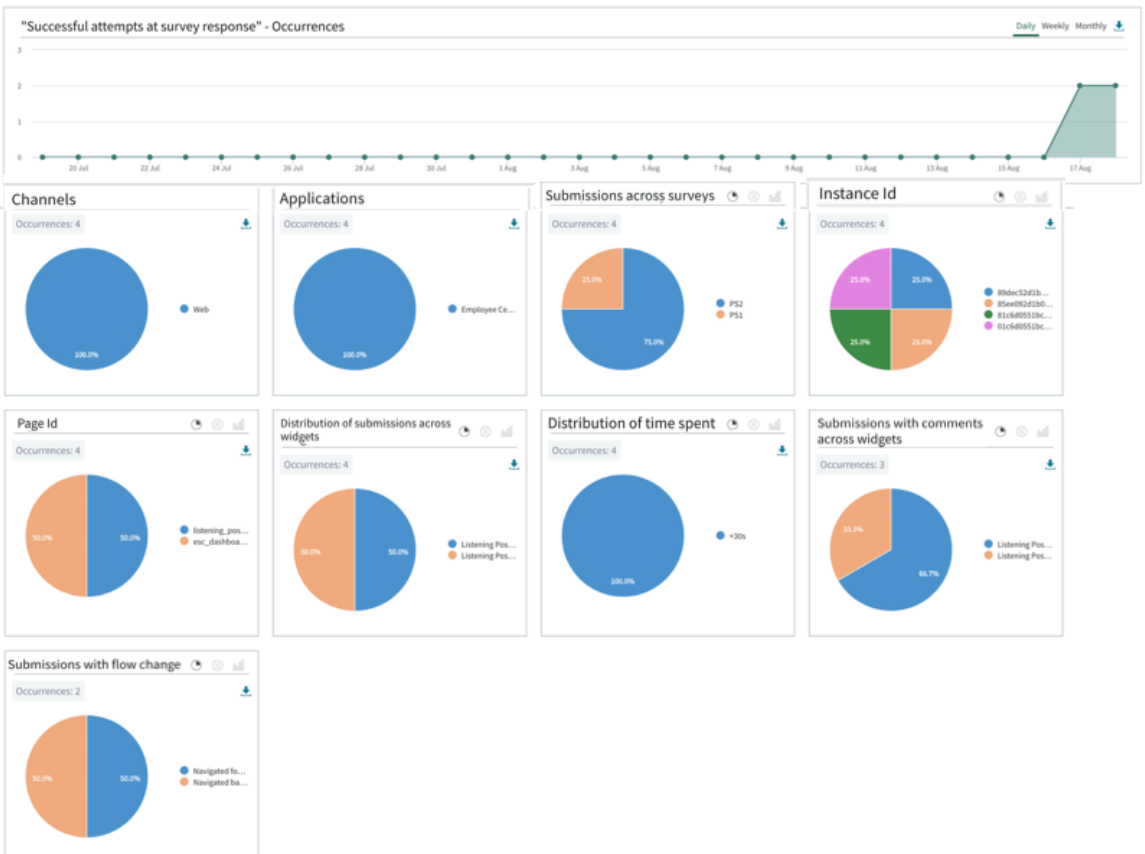
Confirmation de soumissions de réponse d'enquête

Dans les widgets d'enquête Listening Posts, l'événement de confirmation de soumissions indique que les utilisateurs ont tenté de répondre à l'enquête et ont pu la soumettre sans aucune difficulté. L'image ci-après illustre les graphiques de tableau de bord qui présentent les interactions des employés avec les widgets sous forme d'actions sur les propriétés associées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord User Experience Analytics



- Distribution of time spent (Répartition du temps consacré).

  Pourcentage du temps moyen que passe un employé sur le widget Mon enquête ou Participer à une enquête. Le temps passé sur les données est regroupé en durées < 30 secondes, > 30 secondes ou > 60 secondes.

- Submissions with flow change (Soumissions avec changement de flux).

  Remarque :
  Cette mesure s'applique uniquement au widget Mon enquête.

  Un changement de flux consiste en une modification du cours naturel d'un flux ; par exemple, l'utilisateur parcourt l'enquête vers l'arrière, non vers l'avant. Ce graphique présente le pourcentage de changements de flux par utilisateur ayant navigué vers l'avant ou vers l'arrière lors de la participation à l'enquête.

- Submissions with comments across widgets (Soumissions avec commentaires dans les widgets).

  Pourcentage de soumissions avec commentaires sur les widgets Mon enquête et Participer à une enquête Listening Posts.

- Submissions across surveys (Soumissions entre enquêtes).

  Pourcentage de soumissions réussies pour plusieurs enquêtes. Par exemple, l'exemple d'image illustre le pourcentage de soumissions réparties entre les enquêtes PS1 et PS2.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Répartition des soumissions entre les widgets (Mon enquête et Participer à une enquête).

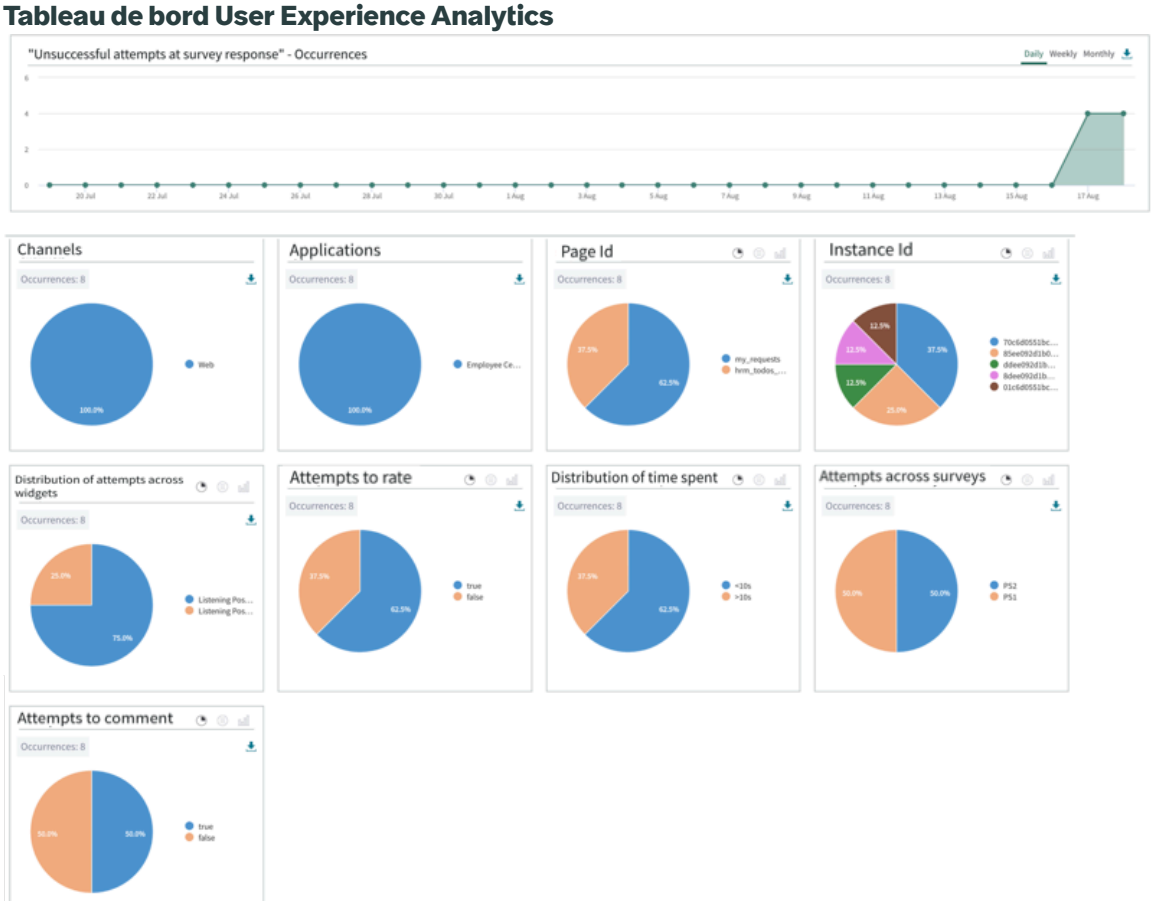
  Pourcentage de soumissions réussies réparties entre les widgets Mon enquête et Participer à une enquête Listening Posts.

Remarque :
Sur le tableau de bord, les graphiques Canaux, Applications, ID de page et ID d'instance sont des propriétés par défaut qui ne sont pas personnalisées pour les widgets Listening Posts.

Échec de soumissions de réponse d'enquête

Dans les widgets d'enquête Listening Posts, l'événement d'échec de tentatives indique que les utilisateurs ont tenté de répondre à l'enquête ou de la soumettre, mais sans succès. L'image ci-après illustre les graphiques de tableau de bord qui présentent les interactions des employés avec les widgets sous forme d'actions sur les propriétés associées.

Tableau de bord User Experience Analytics



Une tentative est définie par les actions effectuées dans l'une des trois propriétés suivantes : Distribution of time spent (Répartition du temps consacré), Attempts to rate (Tentatives d'évaluation) et Attempts to comment (Tentatives de commentaire).

- Distribution of time spent (Répartition du temps consacré) (sur l'un des widgets).

  Pourcentage du temps moyen consacré par un employé. Il peut s'agir du temps passé sur le widget Mon enquête ou Participer à une enquête. Le temps passé sur les données est regroupé en durées > 10 secondes, > 60 secondes ou > 120 secondes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Attempts to rate (Tentatives d'évaluation).

  Pourcentage d'échecs de tentatives d'évaluation d'une enquête. True indique que l'employé a cliqué sur une évaluation, mais qu'il ne l'a pas soumise et false signifie que l'employé a cliqué sur l'évaluation et l'a soumise.

- Attempts to comment (Tentatives de commentaire).

  Pourcentage d'échecs de tentatives de commentaire en effectuant un clic dans la zone de commentaires sur le widget. True indique que l'employé a saisi le commentaire, mais qu'il ne l'a pas soumis et false signifie que l'employé a saisi le commentaire et l'a soumis.

- Attempts across surveys (Tentatives entre les enquêtes).

  Pourcentage d'échecs de tentatives pour plusieurs enquêtes. Par exemple, l'exemple d'image illustre le pourcentage d'échecs répartis entre les enquêtes PS1 et PS2.

- Distribution of attempts across widgets (Répartition des tentatives entre les widgets) (Mon enquête et Participer à une enquête).

  Pourcentage d'échecs de tentatives répartis entre les widgets Mon enquête et Participer à une enquête Listening Posts.

Solutions d'apprentissage machine pour HR Service Delivery

Les solutions d'apprentissage machine pour HR Service Delivery aident à déterminer automatiquement les groupes d'affectation et les services pour les tickets RH, à créer automatiquement des tickets à partir d'e-mails et à détecter des articles de la base de connaissances qui aident à résoudre plus rapidement les tickets et les tâches.

Tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets RH

Le tableau de bord Aperçu de la demande pour les tickets RH, vous permet, en tant qu'agent RH, d'identifier les tickets RH dont la couverture des connaissances est nulle ou insuffisante. Ensuite, vous pouvez créer des tâches de commentaire pour les lacunes en connaissances afin de dévier de tels tickets RH.

Création automatique de tickets à partir d'un e-mail

Catégorisez automatiquement les tickets RH envoyés par e-mail. La création automatique des tickets réduit le temps de réponse et améliore la résolution des tickets côté employés.

Les tickets RH peuvent être créés par e-mail, téléphone ou via un Service Portal en libre-service tel que le Centre de service aux employés. Par défaut, un e-mail envoyé à l'adresse générale pour les demandes RH est créé comme un ticket d'enquête générale. Un agent RH doit alors l'examiner et le catégoriser à nouveau manuellement dans le service RH approprié. Avec Intelligence prédictive, un modèle prédictif est formé automatiquement pour catégoriser les tickets RH soumis par e-mail. L'e-mail est acheminé vers le service RH approprié en fonction de la ligne d'objet et du corps du message.

Remarque :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement avec les packages HR Professional et HR Enterprise lorsque vous activez les applications HR Service Delivery et Intelligence prédictive. Si vous ne souhaitez pas utiliser cette fonctionnalité, accédez à **Administration RH** > **Propriétés de l'application** et désactivez la `Enable HR Case auto categorization` propriété.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

Sur les instances où Intelligence prédictive et HR Service Delivery sont actifs, la définition de solution et la règle métier suivantes sont disponibles.

Définition de la solution	Description
Catégorisation de tickets RH	Prédit le **service RH** à partir de la **Brève description** et de la **Description**

Règle métier	Table	Description
Prédire le CoE, Service après insertion	Ticket RH [sn_hr_core_case]	Génère des résultats de prédiction pour des solutions HR Service Delivery actives. S'exécute lorsqu'un nouvel enregistrement de ticket RH envoyé par e-mail est inséré.

Par défaut, la définition de la solution est configurée et le modèle prédictif est auto-entraîné lorsque les conditions suivantes sont remplies. L'apprentissage automatique se produit en fonction de la configuration de la fréquence de la définition de la solution.

- Le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] est installé.
- Le module d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml) est installé.
- Il existe 10 000 enregistrements d'étude de cas RH correspondant aux filtres définis dans la définition de la solution.
- Définissez la propriété système `glide.platform_ml.auto_training.enabled` sur True.

Si l'une des conditions précédentes n'est pas remplie, vous devez configurer manuellement la définition de la solution et entraîner le modèle prédictif à partir du module de **configuration HR AI**. Si vous utilisez Domain Separation dans votre instance, vous pouvez définir la définition de solution à utiliser pour chaque domaine en créant des enregistrements de configuration supplémentaires. Consultez Configurer la définition et le domaine de la solution RH pour plus d'informations.

Une fois que votre définition de solution est entraînée, vous pouvez tester la prédiction de la solution en envoyant des e-mails à l'adresse générale pour les demandes RH. Vous pouvez ensuite vérifier que les tickets RH correspondants sont automatiquement classés sur le service RH approprié. Consultez Tester une prédiction de solution RH pour plus d'informations.

Configurer la définition et le domaine de la solution RH

Configurez votre définition de solution à partir du module de **configuration HR AI** et accédez à l'enregistrement de définition de solution pour l'entraînement. Si vous utilisez Domain Separation dans votre instance, vous pouvez définir la définition de solution à utiliser pour chaque domaine en créant des enregistrements de configuration supplémentaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration RH** > **Configuration AI RH**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Configuration HR AI

Champ	Description
Définition des aptitudes de la solution	Nom de la définition de la solution. ○ Pour créer ou sélectionner une définition de solution, cliquez sur le bouton **Rechercher**. ○ Pour mettre à jour ou entraîner une définition de solution, cliquez sur le bouton **Aperçu** pour ouvrir l'enregistrement de la définition de solution. ○ Pour plus d'informations sur la création et la formation d'une définition de solution, consultez Créer et former une définition de solution .
Cas d'utilisation	Nom du cas d'utilisation. Par exemple, le classement par e-mail ou des services RH
Actifs	Cochez cette case pour activer la configuration HR AI à utiliser.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Tester une prédiction de solution RH

Testez la prédiction de solution en envoyant des e-mails à l'adresse générale pour les demandes RH. Vérifiez que les tickets RH correspondants sont automatiquement classés dans le service RH approprié.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.admin ou sn_hr_core.case_reader

Procédure

1. Envoyez un e-mail à l'adresse de messagerie générale pour les demandes RH.

Remarque :
Pour vérifier l'adresse e-mail générale pour les demandes RH, accédez à **Administration RH** > **Propriétés**et affichez la propriété **Adresse e-mail générale pour les demandes RH** .

2. Accédez à la **Gestion des tickets RH** > **Tous les tickets RH**et ouvrez l'un des modules, tels que **Affecté à moi** ou **Ouvert**.
3. Ouvrez l'enregistrement applicable.
4. Vérifiez que le ticket RH a été automatiquement classé dans le service RH et le CoE appropriés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Si vous avez besoin de réentraîner et de réexaminer votre modèle prédictif, consultez Créer et entraîner une définition de solution et Examiner les statistiques de la solution de classification .

Détermination automatique du service RH

Déterminez automatiquement le service RH pour un ticket. Offrez la possibilité à un agent RH de transférer le ticket vers le service RH approprié plutôt que de passer énormément de temps à trier manuellement les tickets pour les envoyer aux services RH appropriés.

Important :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement avec les packages HR Professional et HR Enterprise lorsque vous activez les applications HR Service Delivery et Intelligence prédictive. Si vous ne voulez pas utiliser cette fonctionnalité, désactivez la propriété système *sn_hr_core.case_auto_categorization*.

Service RH déterminé automatiquement affiché dans une bannière

Une fois que vous avez créé un ticket, la définition de la solution de classification des tickets RH détermine automatiquement le service RH en fonction de la brève description du ticket. Le service RH approprié pour le ticket est affiché dans une bannière.

Important :
La bannière ne s'affiche pas si :

- vous avez enregistré le ticket sous le service RH approprié ;
- vous avez transféré manuellement ou automatiquement le ticket ;
- l'état du ticket n'est pas « prêt » ou « brouillon ».

Vous pouvez également transférer le ticket d'un service RH vers un autre, sans perdre le numéro du ticket ni son contenu, en utilisant le lien sur la bannière. Le service RH déterminé automatiquement est sélectionné par défaut sur la fenêtre de transfert de ticket. Vous pouvez ignorer le service RH déterminé automatiquement pour le ticket, choisir de transférer le ticket vers un service RH différent, ou poursuivre avec le service RH qui a été fourni plus tôt.

Apprentissage automatique du modèle prédictif

La définition de la solution de classification des tickets RH est configurée et le modèle prédictif est entraîné automatiquement lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies.

- Le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] est installé.
- Le module d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml) est installé.
- Il existe 10 000 enregistrements d'étude de cas RH correspondant aux filtres définis dans la définition de la solution.
- Définissez la propriété système *glide.platform_ml.auto_training.enabled* sur True.

Vous pouvez entraîner manuellement le modèle prédictif s'il n'est pas entraîné automatiquement par défaut. Ensuite, accédez au module de **configuration AI RH** , ouvrez l'enregistrement de classification des tickets RH et mappez la définition de la solution configurée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entraîner manuellement le modèle prédictif RH

Entraînez manuellement le modèle prédictif s'il n'est pas entraîné automatiquement par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Intelligence prédictive** > **Accueil.**
2. Sélectionnez la définition de solution requise.
3. Cliquez sur **Former**.
4. Pour configurer la définition de la solution :
   a. Ouvrez la définition de la solution.
   b. Cliquez avec le bouton droit sur la définition de la solution, puis cliquez sur **Copier la définition de solution**.

   Important :
   Assurez-vous que le périmètre de l'application est **Ressources humaines : Core**.

   Une copie de la définition de la solution est créée. Mettez à jour les valeurs de champ requises dans cette définition de solution, puis cliquez sur **Soumettre et former**.

Détermination automatique du groupe d'affectation

Déterminez automatiquement le groupe d'affectation d'un ticket. Offrez la possibilité à un agent RH de transférer le ticket vers le groupe d'affectation appropriée plutôt que de passer énormément de temps à identifier manuellement les groupes pour les tickets RH.

Important :
Cette fonctionnalité est disponible uniquement avec les packages HR Professional et HR Enterprise lorsque vous activez les applications HR Service Delivery et Intelligence prédictive. Pour utiliser cette fonctionnalité, activez la propriété système `sn_hr_core.case_auto_assignment`.

Groupe affecté déterminé automatiquement affiché dans une bannière

Une fois qu'un ticket est créé, la définition de la solution d'affectation automatique de groupe pour les tickets RH détermine automatiquement le groupe d'affectation d'un ticket à partir de la brève description, de la description, de la fonction de la personne pour laquelle le ticket est ouvert, du nom de l'emplacement de la personne pour laquelle le ticket est ouvert et le service RH du ticket. Le groupe d'affectation approprié pour le ticket est affiché dans une bannière.

Important :
La bannière ne s'affiche pas si :

- Vous avez affecté manuellement le ticket à un groupe d'affectation.
- Le groupe d'affectation n'est pas identifié pour le ticket.
- L'état du ticket n'est pas défini sur « Prêt » ou « Brouillon ».

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Apprentissage automatique du modèle prédictif

Par défaut, la définition de la solution d'affectation automatique de groupe pour les tickets RH est configurée et le modèle prédictif est entraîné automatiquement lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies :

- Le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] est installé.
- Le module d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml) est installé.
- Il existe 10 000 enregistrements d'étude de cas RH correspondant aux filtres définis dans la définition de la solution.
- Définissez la propriété système `glide.platform_ml.auto_training.enabled` sur True.

Vous pouvez entraîner manuellement le modèle prédictif s'il n'est pas entraîné automatiquement par défaut. Une fois le modèle prédictif manuellement entraîné, accédez au module **Configuration AI RH**, ouvrez l'enregistrement de groupe d'affectation de ticket et mappez la définition de la solution configurée.

Détection d'articles de la base de connaissances et d'éléments de catalogue pour les employés

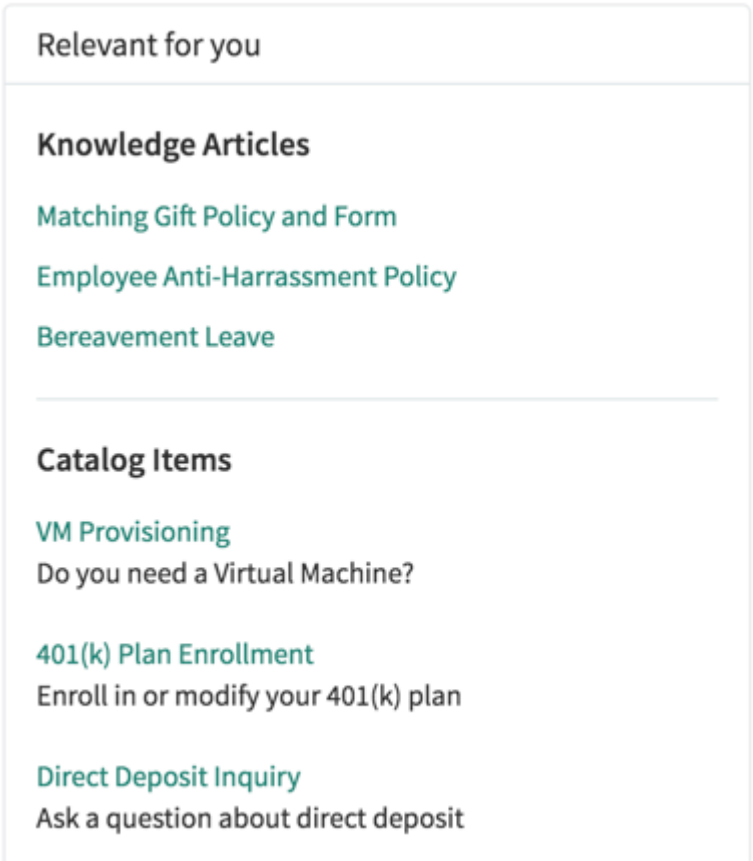
Détectez tous les utilisateurs ayant un profil similaire à celui de l’employé qui s’est connecté à Centre de service aux employés. Identifiez les articles de la base de connaissances les plus consultés et les éléments de catalogue principaux soumis par ces utilisateurs. Affichez les trois principaux articles de la base de connaissances et les trois principaux éléments de catalogue à l'employé.

Les trois principaux articles de la base de connaissances et les trois principaux éléments de catalogue

Lorsque la définition de la solution de recommandation basée sur le profil d’utilisateur (ml_sn_sn_hr_core_global_user_profile_based_recommendation) est configurée et que le modèle prédictif est entraîné, les trois principaux articles de la base de connaissances et les trois principaux éléments de catalogue s’affichent sur l’écran d’un employé dans Centre de service aux employés la page Ticket RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Apprentissage automatique du modèle prédictif

Par défaut, la définition de la solution est configurée et le modèle prédictif est auto-entraîné lorsque les conditions suivantes sont remplies.

- Le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] est installé.
- Le module d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml) est installé.
- Définissez la propriété système `glide.platform_ml.auto_training.enabled` sur True.

Vous pouvez entraîner manuellement le modèle prédictif s'il n'est pas entraîné automatiquement par défaut. Une fois le modèle prédictif manuellement entraîné, accédez au module **Configuration AI RH**, ouvrez l'enregistrement de groupe des utilisateurs similaires et mappez la définition de la solution configurée.

Configuration des options de widget

Vous pouvez également configurer les options de widget suivantes :

- **Nombre prédictif d'utilisateurs**: nombre d'utilisateurs similaires détectés par le modèle prédictif. Par défaut, les 25 premiers utilisateurs similaires sont détectés pour l'utilisateur.
- **Nombre de jours limite pour les activités récentes** : nombre de jours pris en compte par le modèle prédictif pour l'interrogation des articles et des éléments de catalogue. Par défaut, l'activité des 30 derniers jours est vérifiée à partir de la table d'utilisation des connaissances, de la table des éléments demandés et de la table des enregistrements produits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour configurer les options du widget, accédez au module de **Configuration du portail de services**, sélectionnez l'éditeur de widget, recherchez **Pertinent pour vous**, puis cliquez sur **Modifier le schéma d'option**.

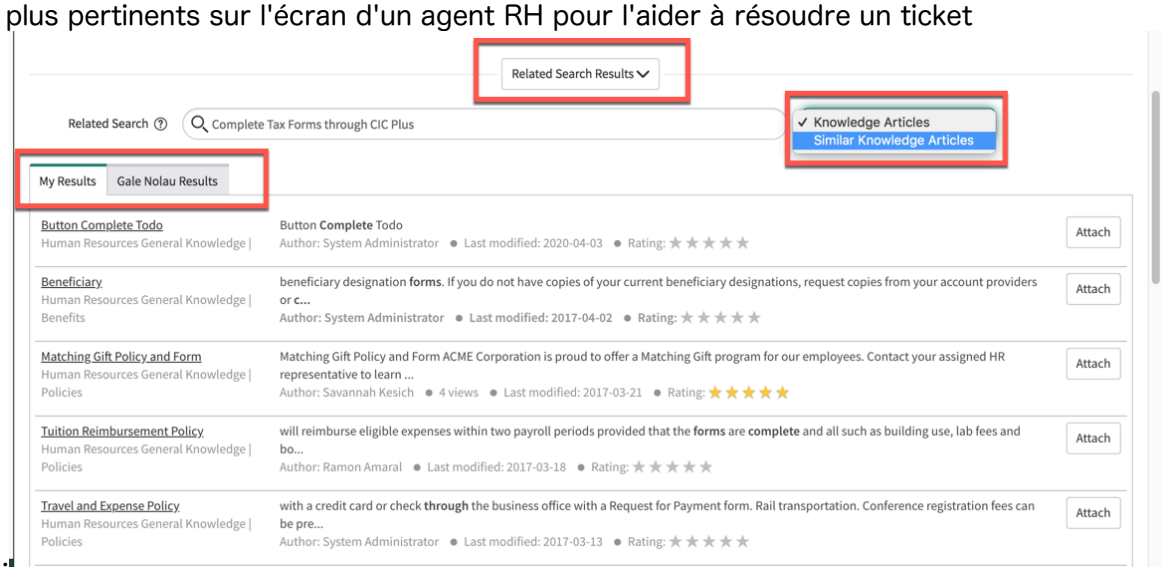
Détection d'articles similaires de la base de connaissances pour les tickets RH

Détectez des informations similaires sur les articles de la base de connaissances en fonction de la brève description du ticket RH et du texte affiché dans les résultats de recherche connexes. Affichez les articles similaires de la base de connaissances afin qu'un agent RH résolve un ticket.

Articles similaires de la base de connaissances

La solution de similarité utilise la brève description du ticket et la compare aux champs de brève description, description et texte des articles publiés pour fournir des articles similaires de la base de connaissances.

Lorsque les articles similaires de la base de connaissances pour le tickets RH (ml_sn_sn_hr_core_global_case_to_articles) sont configurés et que le modèle prédictif est entraîné, l'option **Articles similaires de la base de connaissances** s'affiche sur un ticket RH. Cette option affiche les articles de la base de connaissances les plus pertinents sur l'écran d'un agent RH pour l'aider à résoudre un ticket RH.



Apprentissage automatique du modèle prédictif

La définition de la solution d'articles similaires de la base de connaissances pour les tickets RH est configurée et le modèle prédictif est entraîné automatiquement lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies :

- Le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] est installé.
- Le module d'extension Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml) est installé.
- La propriété système `glide.platform_ml.auto_training.enabled` est définie sur vrai.

Vous pouvez également entraîner manuellement le modèle prédictif s'il n'est pas entraîné automatiquement par défaut.

Découvrir des tickets similaires fermés pour des tickets RH

Aidez un agent RH à résoudre le ticket actuel en affichant des tickets similaires fermés.

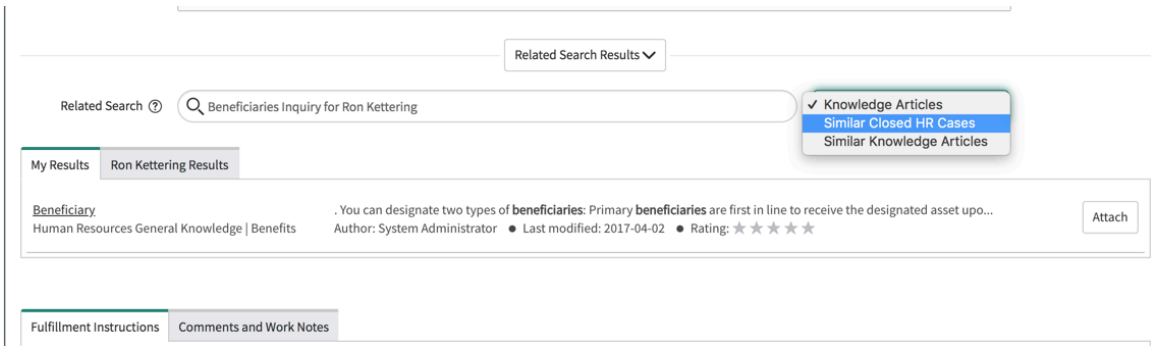
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tickets RH similaires fermés

Lorsque les tickets RH similaires fermés (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) sont configurés et que le modèle prédictif est entraîné, l'option **Tickets RH similaires fermés** s'affiche sur un ticket RH. Cette option affiche les tickets RH fermés les plus pertinents sur l'écran d'un agent RH pour l'aider à résoudre le ticket RH actuel.

Tickets RH similaires fermés



Apprentissage automatique du modèle prédictif

Les tickets RH similaires fermés (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) sont configurés et le modèle prédictif est entraîné lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- Le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] est installé.
- Le module d'extension Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml) est installé.
- La propriété système `glide.platform_ml.auto_training.enabled` est définie sur vrai.

Affichage des articles connexes de la base de connaissances afin de terminer les tâches

Affichez les articles de la base de connaissances qui aident à terminer les tâches RH et de contenu sur la Centre de service aux employés page Actions à faire et la page Ticket RH.

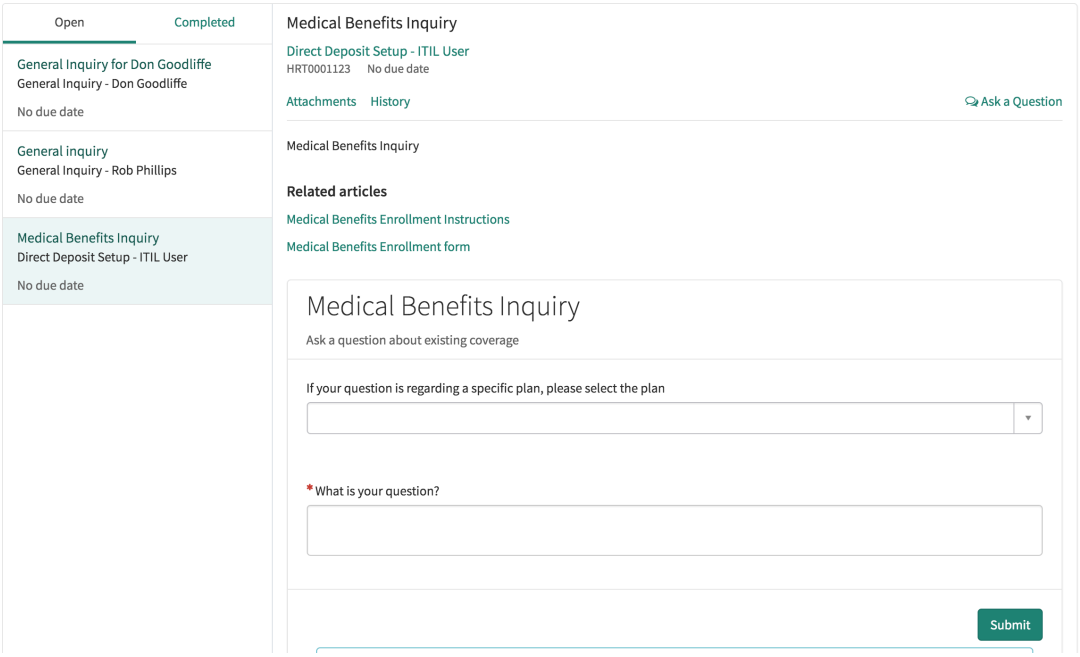
Articles de la base de connaissances associés

Lorsque les définitions de solutions suivantes sont configurées et que des modèles prédictifs sont entraînés, les articles connexes de la base de connaissances s'affichent sur l'écran d'un employé dans et sur Centre de service aux employés la page Ticket RH.

- Les articles connexes de la base de connaissances s'affichent pour une tâche RH dans Centre de service aux employés et sur la page Ticket RH lorsque vous entraînez des articles similaires de la base de connaissances pour la définition de solution de tâches RH (ml_x_sn_hr_core_global_similar_knowledge_articles_for_hr_task).
- Les articles connexes de la base de connaissances s'affichent pour une tâche de contenu dans et sur Centre de service aux employés la page Ticket RH lorsque vous entraînez des articles similaires de la base de connaissances pour la définition de solution de tâche de contenu (ml_sn_sn_cd_global_similar_knowledge_articles_for_content_task).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Apprentissage automatique des modèles prédictifs

Les définitions de solution des articles similaires de la base de connaissance pour les tâches RH et de contenu sont configurées et les modèles prédictifs sont entraînés automatiquement lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies :

- Le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] est installé.
- Le module d'extension Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) est installé.
- Le module d'extension Centre des employés (com.sn_hr_service_portal) est requis pour afficher les articles connexes des tâches RH.
- Le module d'extension Content Delivery (com.sn_content_delivery) est requis pour afficher les articles connexes des tâches de contenu.
- Définissez la propriété système `glide.platform_ml.auto_training.enabled` sur True.

Vous pouvez entraîner manuellement des modèles prédictifs s'ils ne sont pas entraînés automatiquement par défaut. Une fois que vous avez manuellement entraîné les modèles prédictifs, accédez au module **Service Portal Configuration**, puis sélectionnez l'éditeur de widget. Recherchez les **articles recommandés pour les tâches à faire**, cliquez sur **Modifier le schéma de l'option**, puis ajoutez les définitions de solutions configurées dans le widget suivant :

- Nom de la solution pour la tâche de contenu
- Nom de la solution pour la tâche RH

Console de l'intelligence prédictive RH

L'application Console de l'intelligence prédictive RH fournit des modèles de cas d'utilisation prédéfinis et vous guide dans votre implémentation d'apprentissage machine prédictif pour créer des processus RH intelligents. Les architectes de processus business utilisent des fonctionnalités prédéfinies, comme les modèles pré-entraînés, pour commencer avec les cas d'utilisation basés sur l'apprentissage machine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

Console de l'intelligence prédictive RH comprend des modèles de cas d'utilisation prédéfinis qui vous guident systématiquement dans le processus de création et de formation de nouveaux modèles prédictifs, en les évaluant et en les testant, puis en les ajoutant à votre processus business pour adjoindre de la valeur à votre organisation RH.

Une fois vos cas d'utilisation personnalisés entraînés, ils sont utilisables immédiatement. Aucune connaissance ou expérience préalable avec l'intelligence artificielle ou l'apprentissage machine n'est requise lorsque vous utilisez Console de l'intelligence prédictive RH .

L'application inclut un modèle avec des conseils préconstruits pour vous aider dans la création, l'entraînement, l'évaluation, le test et la production de vos modèles prédictifs uniques.

Important :
L'application Console de l'intelligence prédictive RH dépend de l'activation de Predictive Intelligence Workbench et du modèle d'extension Human Resources Scope App: Core.

Administration Console de l'intelligence prédictive RH

Le rôle sn_piwb_hr_content.admin permet d'activer et de configurer l'application pour répondre à des exigences spécifiques

- Configurer les paramètres de propriété de Predictive Intelligence Workbench, tels que le nombre minimal de prédictions pour l'évaluation des cas d'utilisation qui ne réalisent pas les performances escomptées et le pourcentage minimum d'automatisations nettes pour afficher un modèle entraîné automatiquement.
- Créer un groupe d'utilisateurs Predictive Intelligence Workbench et affecter les rôles d'utilisateur nécessaires pour terminer le processus d'implémentation du modèle.
- Configurez les notifications pour alerter les utilisateurs Predictive Intelligence Workbench par e-mail lorsqu'un nouveau modèle est entraîné et prêt à être évalué.
- Créer des modèles de cas d'utilisation et les mettre à la disposition de vos utilisateurs Predictive Intelligence Workbench.

Activer Console de l'intelligence prédictive RH

Vous pouvez activer le module d'extension de contenu HRSD Predictive Intelligence Workbench [com. sn_piwb_hrsd_content] si vous avez le rôle admin.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension (Tokyo)

Composants installés avec HR Predictive Intelligence Workbench

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension de contenu HRSD HR Predictive Intelligence Workbench [com. sn_piwb_hrsd_content], y compris les rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sn_piwb_hr_content.admin	Avec ce rôle, vous pouvez : • Configurer les paramètres de propriété de Predictive Intelligence Workbench, tels que le nombre minimal de prédictions pour l'évaluation des cas d'utilisation qui ne réalisent pas les performances escomptées et le pourcentage minimum d'automatisations nettes pour afficher un modèle entraîné automatiquement. • Créer un groupe d'utilisateurs Predictive Intelligence Workbench et affecter les rôles d'utilisateur nécessaires pour terminer le processus d'implémentation du modèle. • Configurez les notifications pour alerter les utilisateurs Predictive Intelligence Workbench par e-mail lorsqu'un nouveau modèle est entraîné et prêt à être évalué. • Créer des modèles de cas d'utilisation et les mettre à la disposition de vos utilisateurs Predictive Intelligence Workbench.	

Notifications Console de l'intelligence prédictive RH

Console de l'intelligence prédictive RH inclut plusieurs notifications par e-mail qui alertent les utilisateurs tout au long de l'implémentation du modèle de cas d'utilisation.

Les architectes de processus Predictive Intelligence qui créent et entraînent des modèles de cas d'utilisation reçoivent une notification par e-mail lorsqu'un modèle de cas d'utilisation est entraîné avec succès et lorsque le test par lots s'est déroulé correctement. Si la formation d'un cas d'utilisation échoue ou si le test par lots génère des erreurs, les utilisateurs recevront également des notifications sur ces scénarios.

Les utilisateurs peuvent cliquer sur un lien dans la notification par e-mail pour afficher un cas d'utilisation nouvellement formé ou des résultats des tests par lots. Ils peuvent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

également télécharger les résultats des tests, s'ils le souhaitent. Les utilisateurs peuvent recevoir les notifications suivantes :
Pour plus d'informations sur les notifications par e-mail pour Predictive Intelligence Workbench, consultez Aperçu d'une notification par e-mail .

Créer un groupe d'utilisateurs Console de l'intelligence prédictive RH

Créez un groupe d'utilisateurs Console de l'intelligence prédictive RH et ajoutez des utilisateurs ou des rôles au groupe pour recevoir des notifications par e-mail lorsque la phase d'entraînement et de test du modèle de cas d'utilisation est terminée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez un groupe d'utilisateurs Console de l'intelligence prédictive RH et ajoutez des utilisateurs ou des rôles au groupe pour que des notifications par e-mail soient envoyées aux utilisateurs afin de les alerter tout au long des phases de formation et de test du modèle de cas d'utilisation. Les utilisateurs peuvent recevoir des notifications pour les événements Predictive Intelligence Workbench suivants :

- Formation de cas d'utilisation réussie
- Test par lots terminé
- Échec de la formation du cas d'utilisation

Procédure

Pour créer un groupe d'utilisateurs et ajouter des Console de l'intelligence prédictive RH utilisateurs, reportez-vous à la rubrique Créer un groupe d'utilisateurs Créer un groupe d'utilisateurs .

Pour plus d'informations sur les notifications par e-mail fournies avec cette application, consultez Notifications Console de l'intelligence prédictive RH.

Implémentation de Console de l'intelligence prédictive RH

Vous pouvez utiliser l'apprentissage machine pour optimiser vos processus business. Vous pouvez entraîner et implémenter des cas d'utilisation Console de l'intelligence prédictive RH pour augmenter vos workflows d'application existants.

Explorer des modèles de cas d'utilisation courants

Le rôle sn_piwb_hr_content.admin permet d'explorer les modèles de cas d'utilisation et créer des modèles d'apprentissage machine prédictifs. Pour créer un modèle d'apprentissage machine, vous pouvez d'abord sélectionner un modèle de cas d'utilisation prédéfini. Vous pouvez utiliser l'un des modèles suivants pour la configuration des cas d'utilisation.

- Les modèles **guidés** incluent un processus de configuration complet pour vous aider dans l'implémentation. Les modèles contenant des modèles entraînés automatiquement disponibles accélèrent votre processus de configuration, en fournissant un modèle prégénéré en fonction de vos données.
- Les modèles **classiques** incluent des informations de configuration complètes pour vous aider dans l'implémentation. Exploitez les modèles existants pour configurer, tester et former les modèles en fonction des besoins de votre entreprise.

Lorsqu'un modèle indique **Modèle formé automatiquement disponible**, cela signifie que vous pouvez accéder directement à la phase d'évaluation de la configuration du cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le modèle formé automatiquement est acceptable, vous pouvez l'intégrer directement à vos processus business. Sinon, vous pouvez ajuster ce modèle ou créer un autre modèle. Vous pouvez changer le nom et la description du cas d'utilisation ultérieurement.

Définitions des solutions

Ces définitions de solutions sont disponibles en tant que modèles sur les instances où Intelligence prédictive et RH sont actifs. Créez vos propres enregistrements de définitions de solutions pour personnaliser le comportement.

Définitions des solutions RH

Type de solution	Définition de la solution	Description	Implémentation
Classification	Prédiction du service RH pour les tickets entrants	Prédit le service RH correct pour les tickets.	Guidé
Classification	Prédiction du groupe d'affectation pour les tickets entrants	Prédit le groupe d'affectation correct pour les tickets.	Guidé
Classification	Catégorisation des tickets d'e-mail	Catégorise automatiquement le service RH pour les tickets d'e-mail afin d'améliorer la productivité grâce à une économie de temps et de coûts.	Guidé
Similarité	Tickets RH similaires fermés	Recommande des tickets similaires fermés dans le passé pour aider un agent RH à accélérer et à améliorer la résolution.	Classique
Similarité	Recommandation basée sur le profil d'utilisateur	Recommande les 3 principaux articles et éléments de catalogue pertinents en fonction des utilisateurs ayant un profil similaire pour la détection de contenu et l'expérience personnalisée.	Classique
Similarité	Tickets RH et connaissances similaires	Automatise la détection des lacunes en connaissances dans vos bases de connaissances et recommande des aperçus pour améliorer les connaissances qui sont basées sur la demande.	Classique
Similarité	Articles similaires de la base de connaissances pour la tâche RH	Affiche les articles connexes pour aider les employés à accomplir les actions à faire pour les	Classique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définitions des solutions RH (suite)

Type de solution	Définition de la solution	Description	Implémentation
		campagnes, le contenu, ou les tâches RH.	
Similarité	Articles similaires de la base de connaissances pour le ticket RH	Utilise l'apprentissage machine pour identifier les articles de la base de connaissances les plus pertinents pour aider un agent RH à accélérer et à améliorer la résolution.	Classique
Régression	Délai de résolution des tickets RH	Détermine le délai de résolution attendu pour un ticket en analysant des tickets similaires fermés dans le passé afin d'améliorer la visibilité et la transparence.	Classique
Mise en grappe	Aperçu de la demande : les grappes de tickets RH ont besoin de connaissances	Identifie les grappes de tickets qui n'ont pas de connaissances et aide à combler les lacunes en connaissances dans votre base de connaissances.	Classique

Phases de création d'un cas d'utilisation

La création d'un modèle d'apprentissage machine prédictif implique plusieurs phases. Après que vous avez créé et formé votre modèle, vous devez l'évaluer et l'ajuster, tester ses résultats de prédiction, puis l'intégrer à votre processus business. L'utilisation des phases de création de modèle de cas d'utilisation incluent :

- **Créer et former des modèles :** définissez des paramètres pour créer un modèle que vous formerez en fonction de vos données uniques. Créez plusieurs modèles à mesure que vous réglez et affinez vos modèles en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser.
- **Tester vos modèles :** obtenez des résultats de prédiction à partir de vos modèles pour décider lequel est le mieux à intégrer à votre processus business. Pour voir si un modèle renvoie un résultat correct, vous pouvez utiliser soit le processus de test unique, soit le traitement par lots.
- **Intégrer le meilleur modèle :** déployez le meilleur modèle dans votre processus business. Une fois que vous avez déterminé quel modèle renvoie le meilleur résultat correct, intégrez-le à la production.

Maintien de la précision de prédiction

Vous pouvez gérer la dérive des prédictions en procédant à la reconversion, à la modification ou à la création de solutions pour refléter les changements dans vos conditions métier. Testez et modifiez votre règle métier dans le temps pour vous assurer qu'elle fonctionne comme souhaité sur plusieurs points de consommation et profils d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Intelligence prédictive

Introduction à Intelligence prédictive

Modèle RH PIWB : catégoriser automatiquement les tickets d'e-mail

Utilisez un modèle guidé qui vous accompagne dans la configuration d'un modèle d'apprentissage machine pour classer automatiquement les tickets d'e-mail afin d'améliorer la productivité et les économies de coûts.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_piwb_hr_content.admin

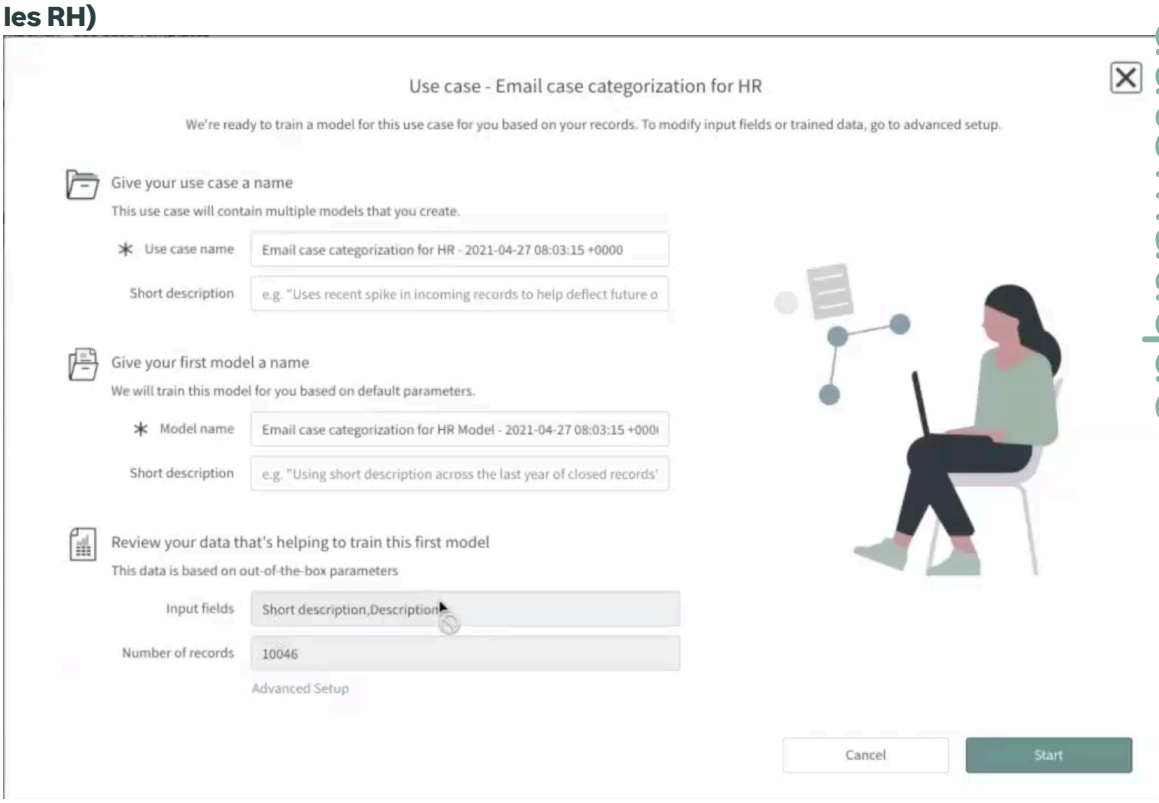
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle vous guide dans la personnalisation d'un modèle de cas d'utilisation pour classer les tickets d'e-mail. Lorsque le modèle de cas d'utilisation affiche l'étiquette **Guidé**, vous pouvez utiliser plusieurs étapes d'implémentation pour être automatiquement redirigé vers la section Évaluer et affiner vos modèles lorsque vous cliquez sur **Démarrer**. Sinon, vous commencez par créer un modèle d'apprentissage machine.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir de modèles**.
2. Sélectionnez le modèle guidé **Email case categorization for HR** (Catégorisation des tickets d'e-mail pour les RH).

Email case categorization use case (Catégorisation des tickets d'e-mail pour les RH)



3. Fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
le cas d'utilisation contient plusieurs modèles que vous créez. Vous pouvez utiliser le même nom que le modèle, le cas échéant.

4. Nommez le modèle dans le champ **Nom du modèle**.

Remarque :
les modèles sont formés en fonction des paramètres par défaut. Le nom du modèle doit refléter son objectif, par exemple, Catégorisation des tickets d'e-mail pour les RH.

5. Cliquez sur **Démarrer**.

Remarque :
Pour démarrer l'implémentation, vous devez fournir un nom de cas d'utilisation et une brève description.

La page de configuration du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.

6. Dans la section **Créer et former des modèles** de la configuration, cliquez sur **Démarrer** pour créer un modèle associé à votre cas d'utilisation.
7. Renseignez les champs obligatoires avec un **Nom de modèle** et une **Brève description**.

Remarque :
Les autres données associées au modèle sont préremplies par défaut, telles que la **Table de données**, le **champ Prévu**et la **Langue de traitement**.

8. Développez la section **Examiner les filtres utilisés pour former ce modèle** afin d'afficher les filtres par défaut.

Examinez les paramètres du système de base définis pour aider à former le modèle dans les **champs d'entrée** et les champs **Nombre d'enregistrements**. Pour modifier ces données, cliquez sur **Configuration avancée**, puis **enregistrez** toutes les modifications que vous avez apportées. Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**.

Remarque :
en cliquant sur **Configuration avancée**, vous pouvez modifier la langue de traitement, examiner et modifier les filtres utilisés pour former le modèle. Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**. Examinez et modifiez les champs d'entrée utilisés pour générer des prédictions. Personnalisez les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les listes **Disponible** et **Sélectionné**. Assurez-vous d'avoir suffisamment d'enregistrements pour le modèle. Enregistrez toutes les modifications que vous avez apportées.

9. Cliquez sur **Enregistrer**.
La page de configuration **Modèle ML** du cas d'utilisation s'ouvre.
10. Cliquez sur **Continuer** dans la section **Créer et former des modèles**.
La page **Créer un modèle** s'ouvre.
11. Cliquez sur **Former ce modèle**.
Le processus peut prendre un certain temps. La fenêtre contextuelle **Former ce modèle** s'affiche et vous indique que le processus prend un certain temps.

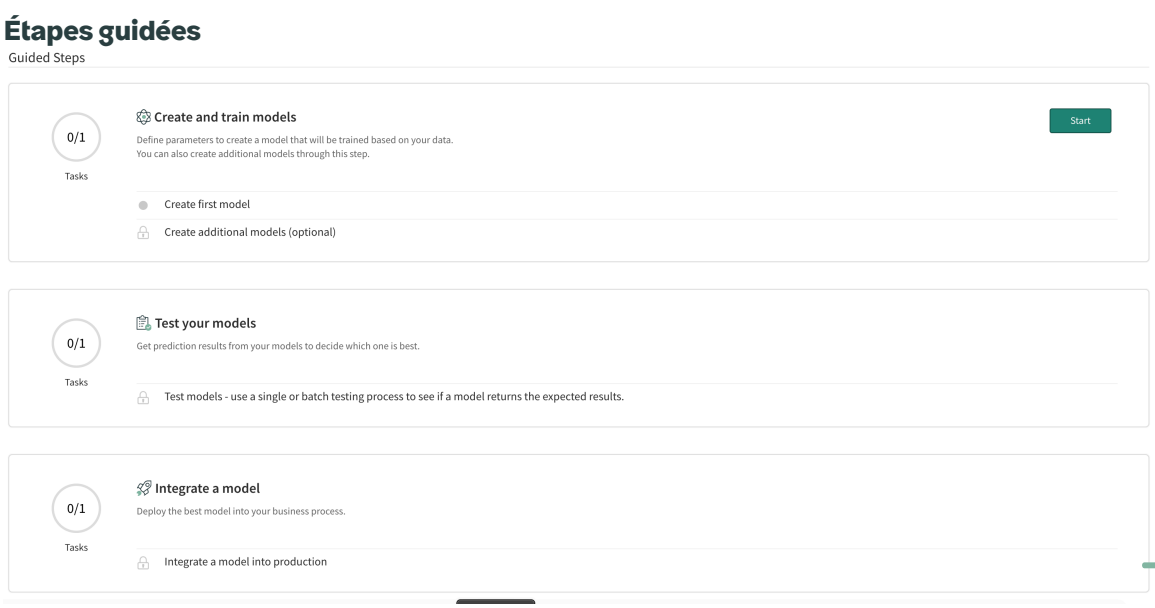
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Cliquez sur **Démarrer** pour lancer la formation.
    La page de configuration Modèle ML s'ouvre.
13. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête de la page de configuration Modèle ML pour surveiller le processus de formation, puis cliquez sur Fermer.
14. **Facultatif :** Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.
15. Cliquez sur **Démarrer** pour lancer la formation.
    La page de configuration des cas d'utilisation s'ouvre avec le modèle formé.
16. Sur le modèle formé disponible, cliquez sur **Régler les valeurs**.
    L'enregistrement de modèle du cas d'utilisation s'ouvre. Vous pouvez afficher les scores de **précision (%)**, de **couverture (%)** et d'**automatisation nette (%)**.

    Remarque :
    Affinez votre modèle de cas d'utilisation, en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser.

17. Lorsque vous êtes prêt à tester votre modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Tester vos modèles**.



    La page **Test de vos modèles** du cas d'utilisation s'ouvre.
18. Dans la section **Sélectionner des modèles à tester**, affinez les modèles pour le test et la comparaison. Déplacez les options de **Disponible** vers **Sélectionné**. N'oubliez pas que la sélection d'autres modèles augmente la durée de traitement pour un test par lots.
19. Dans la section **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.

    Sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

    Remarque :
    Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

    Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.

20. Dans la section **Champs d'entrée**, fournissez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

21. Cliquez sur **Exécuter le test**.
    Affichez les données des résultats des tests dans la section Afficher les résultats de tests avec des détails tels que les valeurs prévues et la confiance.
22. Cliquez sur **Marquer comme terminé** pour terminer le test.
23. Lorsque vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, cliquez sur **Démarrer** dans la section **Intégrer un modèle**.
24. Dans la section **Sélectionner un modèle à intégrer**, sélectionnez le modèle dans la liste disponible.
25. Dans le champ **Calendrier de reformation** , vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez.
    La valeur par défaut est **Exécuter une fois**, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez, tous les 30 jours à tous les 180 jours.
26. Cliquez sur **Intégrer**.
    Dans la fenêtre contextuelle de confirmation, cliquez à nouveau sur **Intégrer** pour terminer cette action.
    Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

Résultats

Lorsque la configuration est terminée, la solution classe automatiquement le service RH pour les tickets d'e-mail. Pour en savoir plus, voir Création automatique de tickets à partir d'un e-mail

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier l'état de l'intégration à partir de **Administration RH** > **Configurations AI RH** > **Définition de la solution**. Le cas d'utilisation est maintenant mappé à la définition de la solution sélectionnée.

Information associée

Intelligence prédictive

Introduction à Intelligence prédictive

Intégration et personnalisation de Predictive Intelligence Workbench

Modèle RH PIWB : prédire le service RH pour les tickets entrants

Utilisez un modèle guidé qui vous guide dans la configuration d'un modèle d'apprentissage machine pour prédire le service RH correct des tickets.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_piwb_hr_content.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir de modèles**.
2. Sélectionnez le modèle guidé **Prédire le service pour les tickets RH**.
3. Fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.
4. Fournissez des détails unique sur le cas d'utilisation dans le champ **Brève description**.
5. Cliquez sur **Démarrer**.

Remarque :
Pour démarrer l'implémentation, vous devez fournir un nom de cas d'utilisation et une brève description.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page de configuration du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation que vous allez traverser pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.

6. Dans la section **Créer et former des modèles** de la configuration, cliquez sur **Démarrer** pour créer un modèle associé à votre cas d'utilisation.
7. Renseignez les champs obligatoires avec un **Nom de modèle** et une **Brève description**.

   Remarque :
   Les autres données associées au modèle sont préremplies par défaut, telles que la **Table de données**, le **champ Prévu**et la **Langue de traitement**.

8. Développez la section **Examiner les filtres utilisés pour former ce modèle** afin d'afficher les filtres par défaut.
   Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**.
9. Développez la section **Examiner les champs d'entrée pour ce modèle** pour afficher les champs préremplis.
   Vous pouvez personnaliser les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les zones de sélection **Disponible** et **Sélectionné**.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.
    La page de configuration **Modèle ML** du cas d'utilisation s'ouvre.
11. Cliquez sur **Continuer** dans la section **Créer et former des modèles**.
    La page **Créer un modèle** s'ouvre.
12. Cliquez sur **Former ce modèle**.
    Le processus peut prendre un certain temps. La fenêtre contextuelle **Former ce modèle** s'affiche et vous indique que le processus prendra un certain temps.
13. Cliquez sur **Démarrer** pour lancer la formation.
    Vous êtes renvoyé à la page de configuration Modèle ML.
14. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête de la page de configuration Modèle ML pour surveiller le processus d'entraînement.
15. Cliquez sur **Démarrer** pour lancer la formation.
    Vous êtes renvoyé à la page de configuration des cas d'utilisation.
16. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.
17. Sur la page de configuration des cas d'utilisation, cliquez sur **Démarrer** dans la section **Évaluer et affiner vos modèles**.
    La page **Évaluer et affiner vos modèles** du cas d'utilisation s'ouvre. Ici, vous pouvez affiner votre modèle de cas d'utilisation, en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser.
18. Cliquez sur la case à côté du modèle de cas d'utilisation que vous souhaitez évaluer et affiner.
    Vous pouvez afficher les données d'évaluation pour le modèle de cas d'utilisation en cliquant sur l'icône chevron en regard du nom du modèle pour développer les détails.
19. Dans le menu de listes **Sélectionner une action**, sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement de modèle**.
    L'enregistrement de modèle du cas d'utilisation s'ouvre. Vous pouvez afficher les scores de **précision (%)**, de **couverture (%)** et d'**automatisation nette (%)**.
20. Dans le champ **Calendrier de reformation** , vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez.
    La valeur par défaut est **Exécuter une fois**, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez, tous les 30 jours à tous les 180 jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

21. Si vous avez effectué une évaluation ou des changements de réglage dans le modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Mettre à jour et reformer** pour effectuer une reformation.
    La page **Évaluer et affiner vos modèles** du cas d'utilisation s'ouvre.
22. Si vous êtes prêt à tester votre modèle de cas d'utilisation, cliquez sur la case en regard du modèle que vous souhaitez tester.
23. Dans la liste **Sélectionner une action**, sélectionnez **Tester ce modèle**.
    La page **Test de vos modèles** du cas d'utilisation s'ouvre avec le modèle de cas d'utilisation que vous avez sélectionné pour le test dans la zone de sélection **Sélectionné**.
24. Dans la section **Sélectionner des modèles à tester**, choisissez s'il existe d'autres modèles de cas d'utilisation disponibles que vous souhaitez tester.
    Si tel est le cas, déplacez-les vers la zone de sélection **Sélectionné**.
25. Dans la section **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.

    Si tel est le cas, sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

    Remarque :
    Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

26. Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.
27. Dans la section **Champs d'entrée**, fournissez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.
28. Cliquez sur **Exécuter le test**.
29. Affichez les données des résultats des tests pour le modèle de cas d'utilisation dans la section **Afficher les résultats des tests**.
30. Si vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, retournez à la page **Évaluer et affiner vos modèles** du cas d'utilisation et cochez la case du modèle que vous souhaitez intégrer.**Démarrez** dans la section **Intégrer le meilleur modèle**.
31. Dans le menu de listes **Sélectionner une action**, sélectionnez **Intégrer ce modèle**.
    La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.
32. Cliquez sur **Intégrer**.
33. Cliquez à nouveau sur **Intégrer** lorsque la fenêtre contextuelle vous demande si vous êtes sûr de vouloir effectuer cette action.
    Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

    Remarque :
    Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Predictive Intelligence Workbench .

Modèle RH PIWB : prédire le groupe d'affectation pour les tickets entrants

Utilisez un modèle guidé qui vous guide dans la configuration d'un modèle d'apprentissage machine pour prédire le groupe d'affectation correct des tickets.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_piwb_hr_content.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir de modèles**.
2. Sélectionnez le modèle guidé **Predict Assignment Group for HR Cases** (Prédire le groupe d'affectation pour les tickets RH), puis cliquez sur **Démarrer**.
3. Fournissez un nom unique pour votre cas d'utilisation dans le champ **Nom du cas d'utilisation**.
4. Fournissez un nom unique pour le modèle dans le champ **Nom du modèle**.
5. Cliquez sur **Configuration avancée**.
   La page de configuration du cas d'utilisation s'ouvre et affiche le nom et la description du cas d'utilisation que vous avez créé. Sur cette page, vous pouvez voir toutes les phases d'implémentation que vous allez traverser pour créer et implémenter votre modèle de cas d'utilisation.
6. Dans la section **Créer un modèle** de la configuration, renseignez les champs obligatoires avec un **nom de modèle** et une **brève description**

   Remarque :
   Les autres données associées au modèle sont préremplies par défaut, telles que la **Table de données**, le **champ Prévu**et la **Langue de traitement**.

7. Développez la section **Examiner les filtres utilisés pour former ce modèle** afin d'afficher les filtres par défaut.
   Vous pouvez personnaliser les filtres pour représenter au mieux vos données business ou ajouter de nouveaux critères en cliquant sur **Nouveau critère**.
8. Développez la section **Examiner les champs d'entrée pour ce modèle** pour afficher les champs préremplis.
   Vous pouvez personnaliser les champs pour représenter au mieux vos données business en déplaçant des champs entre les zones de sélection **Disponible** et **Sélectionné**.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La page de configuration **Modèle ML** du cas d'utilisation s'ouvre.
10. Cliquez sur **Continuer** dans la section **Créer et former des modèles**.
    La page **Créer un modèle** s'ouvre.
11. Cliquez sur **Former ce modèle**.
    La fenêtre contextuelle **Former ce modèle** s'affiche et vous indique que le processus prendra un certain temps.
12. Cliquez sur **Démarrer** pour lancer la formation.
    Vous êtes renvoyé à la page de configuration Modèle ML.
13. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête de la page de configuration Modèle ML pour surveiller le processus d'entraînement.
14. Cliquez sur **Démarrer** pour lancer la formation.
    Vous êtes renvoyé à la page de configuration des cas d'utilisation.
15. Cliquez sur **Afficher la progression** sous l'en-tête sur la page de configuration des cas d'utilisation pour surveiller le processus de formation.
16. Sur la page de configuration des cas d'utilisation, cliquez sur **Démarrer** dans la section **Évaluer et affiner vos modèles**.
    La page **Évaluer et affiner vos modèles** du cas d'utilisation s'ouvre. Ici, vous pouvez affiner votre modèle de cas d'utilisation, en définissant la bonne combinaison de couverture et de précision à utiliser.
17. Cliquez sur la case à côté du modèle de cas d'utilisation que vous souhaitez évaluer et affiner.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez afficher les données d'évaluation pour le modèle de cas d'utilisation en cliquant sur l'icône chevron en regard du nom du modèle pour développer les détails.

18. Dans le menu de listes **Sélectionner une action**, sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement de modèle**.
L'enregistrement de modèle du cas d'utilisation s'ouvre. Vous pouvez afficher les scores de **précision (%)**, de **couverture (%)** et d'**automatisation nette (%)**.
19. Dans le champ **Calendrier de reformation** , vous pouvez modifier la définition, si vous le souhaitez.
La valeur par défaut est **Exécuter une fois**, mais vous pouvez vous reformer aussi souvent que vous voulez, tous les 30 jours à tous les 180 jours.
20. Si vous avez effectué une évaluation ou des changements de réglage dans le modèle de cas d'utilisation, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Mettre à jour et reformer** pour effectuer une reformation.
La page **Évaluer et affiner vos modèles** du cas d'utilisation s'ouvre.
21. Si vous êtes prêt à tester votre modèle de cas d'utilisation, cliquez sur la case en regard du modèle que vous souhaitez tester.
22. Dans la liste **Sélectionner une action**, sélectionnez **Tester ce modèle**.
La page **Test de vos modèles** du cas d'utilisation s'ouvre avec le modèle de cas d'utilisation que vous avez sélectionné pour le test dans la zone de sélection **Sélectionné**.
23. Dans la section **Sélectionner des modèles à tester**, choisissez s'il existe d'autres modèles de cas d'utilisation disponibles que vous souhaitez tester.
Si tel est le cas, déplacez-les vers la zone de sélection **Sélectionné**.
24. Dans la section **Définir les paramètres de test**, choisissez si vous souhaitez tester un modèle de cas d'utilisation.

    Si tel est le cas, sélectionnez le type de test **Test unique**. **Test unique** est la valeur par défaut.

    Remarque :
    Sélectionnez **Test par lots** lorsque vous souhaitez tester plusieurs modèles de cas d'utilisation.

25. Déterminez le nombre de meilleurs résultats que vous souhaitez afficher.
26. Dans la section **Champs d'entrée**, fournissez une brève description de votre test de modèle de cas d'utilisation.
27. Cliquez sur **Exécuter le test**.
28. Affichez les données des résultats des tests pour le modèle de cas d'utilisation dans la section **Afficher les résultats des tests**.
29. Si vous êtes prêt à intégrer votre modèle de cas d'utilisation dans vos processus business, retournez à la page **Évaluer et affiner vos modèles** du cas d'utilisation et cochez la case du modèle que vous souhaitez intégrer.**Démarrez** dans la section **Intégrer le meilleur modèle**.
30. Dans le menu de listes **Sélectionner une action**, sélectionnez **Intégrer ce modèle**.
La page **Sélectionner un modèle à intégrer** s'ouvre.
31. Cliquez sur **Intégrer**.
32. Cliquez à nouveau sur **Intégrer** lorsque la fenêtre contextuelle vous demande si vous êtes sûr de vouloir effectuer cette action.
Vous avez intégré un modèle de cas d'utilisation dans votre processus business.

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'implémentation de l'intégration du cas d'utilisation formé, consultez Intégration et personnalisation de Predictive Intelligence Workbench .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle RH PIWB : prédire les grappes de tickets et les aperçus de demandes de connaissances

Utilisez le modèle de configuration classique pour configurer et former votre modèle de solution de grappe avec le modèle d'apprentissage machine pour prédire les grappes de tickets qui n'ont pas de connaissances, identifier la demande de connaissances et améliorer les articles de la base de connaissances.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_piwb_hr_content.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce modèle permet de personnaliser un modèle de cas d'utilisation pour configurer la fonctionnalité Aperçus de demandes de connaissances afin d'identifier les rubriques où il manque des articles de la base de connaissances, et de créer des lacunes de connaissances actionables pour les rubriques manquantes. Passez en revue les informations fournies dans la section Configurer les aperçus de demandes de connaissances .

Procédure

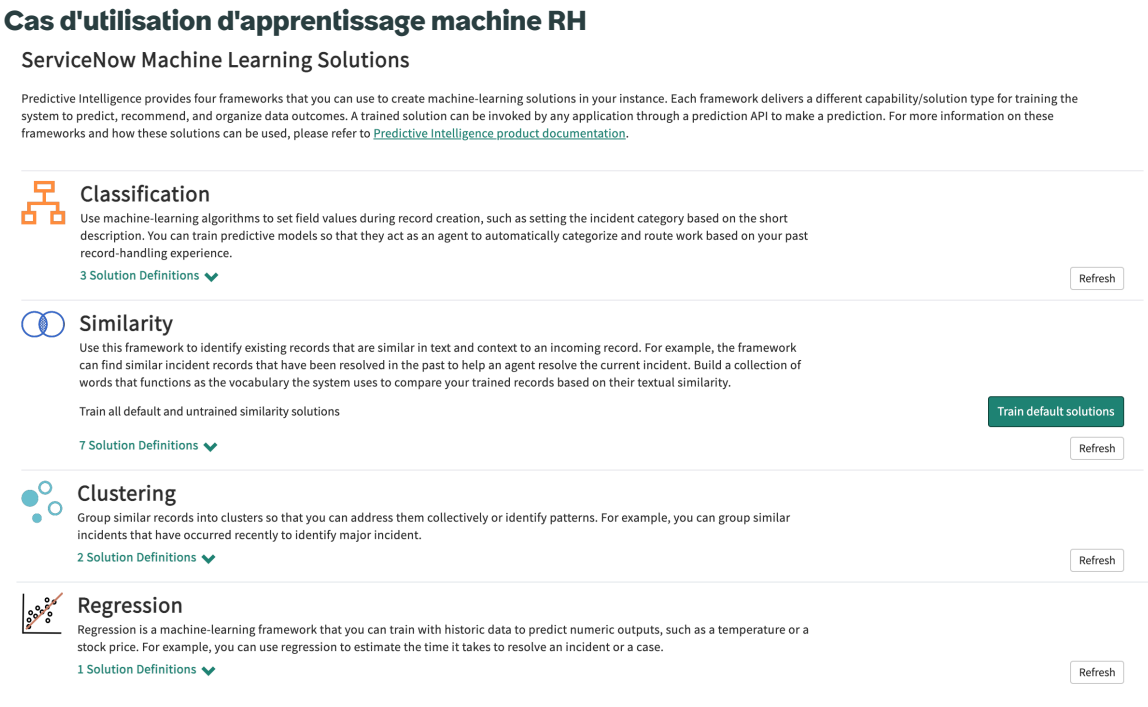
1. Accédez à la **Tous** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir de modèles**.
2. Dans la liste des modèles, accédez au modèle **Knowledge demand for HR case clusters** (Demande de connaissances pour les grappes de tickets RH), puis cliquez sur **Démarrer**.
   Une fenêtre contextuelle indiquant le nom du modèle s'affiche. Ce cas d'utilisation est géré dans Predictive Intelligence classique. Vous allez y accéder pour terminer la configuration. Vous pouvez procéder comme suit :
   a. Veillez à cliquer sur **Afficher la documentation du produit sur la configuration de ce cas d'utilisation** afin de passer en revue les instructions de configuration de la définition de la solution.

      Remarque :
      veillez à passer en revue et à comprendre la documentation pour la création de la définition de la solution.

   b. Cliquez sur **Accéder** pour commencer la définition de la solution.
   La page de destination Solutions d'apprentissage machine s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Passez en revue les informations fournies dans la section Configurer les aperçus de demandes de connaissances .
4. Accéder à **Mise en grappe** > **Demande de connaissances pour les grappes de tickets RH** dans les définitions de solutions disponibles, cliquez sur **Configurer**.
   La définition de la solution s'affiche.
5. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut et personnalisez la solution selon vos besoins.

Résultats

Vous pouvez utiliser un aperçu de la demande pour l'analyse des lacunes en connaissances et créer des articles de la base de connaissances actionnables pour les rubriques manquantes.
Passez en revue les informations des cas d'utilisation correspondants dans Solutions d'apprentissage machine pour HR Service Delivery.

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier l'état de l'intégration à partir de **Administration RH** > **Configurations AI RH** > **Définition de la solution**. Le cas d'utilisation est maintenant mappé à la définition de la solution sélectionnée.

Information associée

Créer et former une solution de similarité

Créer et former une solution de mise en grappe

Modèle RH PIWB : prédire les lacunes et les aperçus de connaissances

Utilisez le modèle classique qui vous permet de définir un modèle d'apprentissage machine afin d'automatiser la détection des lacunes en connaissances et de recommander des aperçus pour améliorer les connaissances par demande.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_piwb_hr_content.admin

Traduction automatique

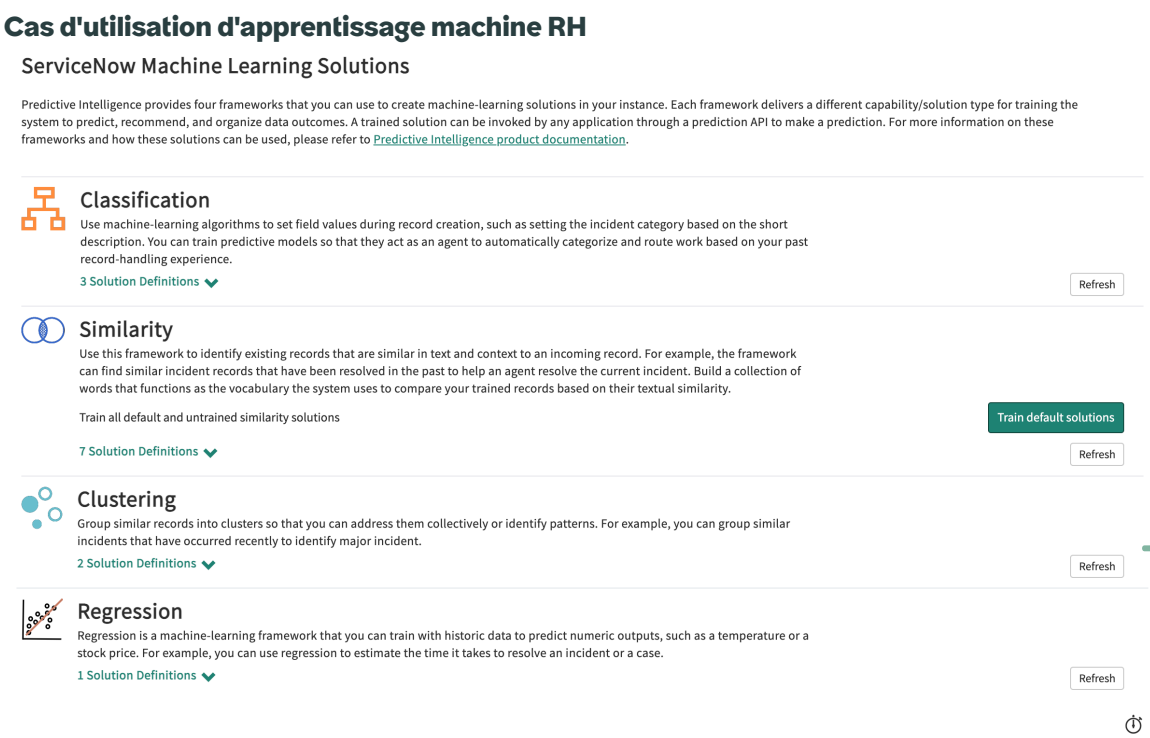
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir de modèles**.
2. Dans la liste des modèles, accédez au modèle **Similar HR cases with knowledge gap** (Tickets RH similaires avec une lacune en connaissances), puis cliquez sur **Démarrer**.
   Une fenêtre contextuelle indiquant le nom du modèle s'affiche. Ce cas d'utilisation est géré dans Predictive Intelligence classique. Vous allez y accéder pour terminer la configuration. Vous pouvez procéder comme suit :
   a. Veillez à cliquer sur **Afficher la documentation du produit sur la configuration de ce cas d'utilisation** afin de passer en revue les instructions de configuration de la définition de la solution.

      Remarque :
      veillez à passer en revue et à comprendre la documentation pour la création de la définition de la solution.

   b. Cliquez sur **Accéder** pour commencer la définition de la solution.
   La page de destination Solutions d'apprentissage machine s'affiche.



3. Accéder à **Similarité** cliquez sur **Configurer**.
   La définition de la solution s'affiche.
4. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut et personnalisez la solution selon vos besoins.

Résultats

Lorsque la configuration est terminée, l'algorithme d'apprentissage machine fournit diverses options de gestion des connaissances, telles que des articles similaires et des aperçus de demandes de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier l'état de l'intégration à partir de **Administration RH** > **Configurations AI RH** > **Définition de la solution**. Le cas d'utilisation est maintenant mappé à la définition de la solution sélectionnée.

Information associée

Intelligence prédictive

Introduction à Intelligence prédictive

Modèle RH PIWB : prédire les connaissances pour la résolution des tickets RH

Utilisez le modèle de configuration classique pour configurer et former votre modèle de solution de similarité avec le modèle d'apprentissage machine afin de recommander des articles de la base de connaissances pour aider un agent RH à résoudre des tickets plus rapidement.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_piwb_hr_content.admin

Procédure

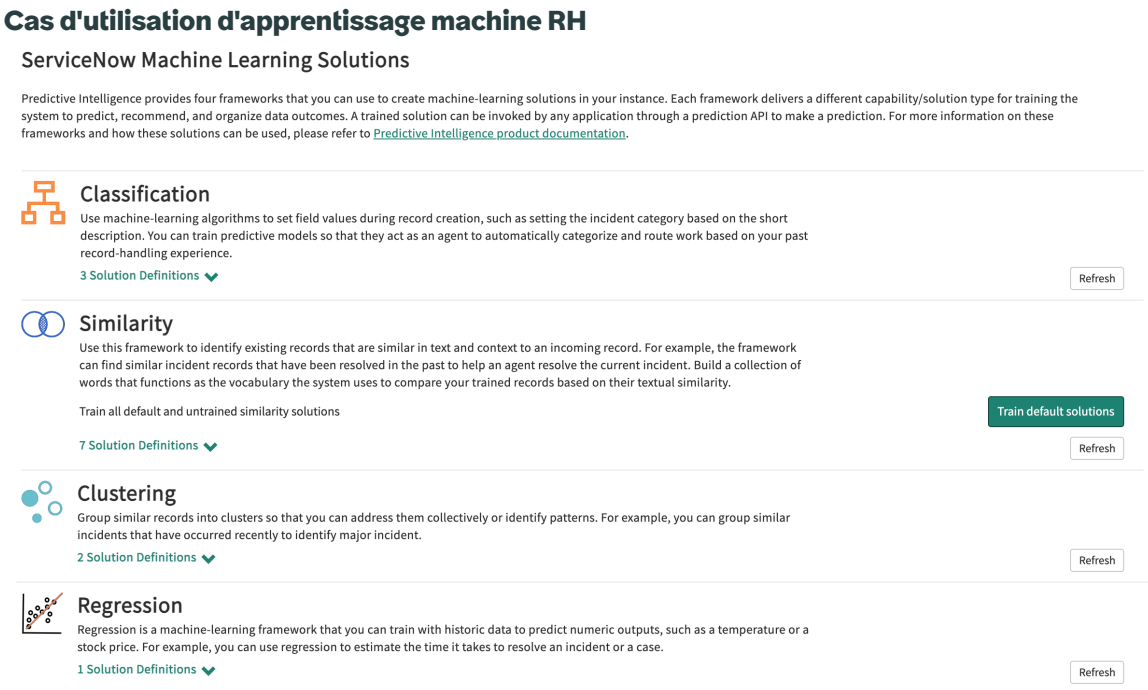
1. Accédez à la **Tous** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir de modèles**.
2. Dans la liste des modèles, accédez au modèle **Knowledge for resolving HR Cases for agents** (Connaissances des agents pour la résolution des tickets RH), puis cliquez sur **Démarrer**.
   Une fenêtre contextuelle indiquant le nom du modèle s'affiche. Ce cas d'utilisation est géré dans Predictive Intelligence classique. Vous allez y accéder pour terminer la configuration. Vous pouvez procéder comme suit :
   a. Veillez à cliquer sur **Afficher la documentation du produit sur la configuration de ce cas d'utilisation** afin de passer en revue les instructions de configuration de la définition de la solution.

      Remarque :
      veillez à passer en revue et à comprendre la documentation pour la création de la définition de la solution.

   b. Cliquez sur **Accéder** pour commencer la définition de la solution.
   La page de destination Solutions d'apprentissage machine s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Accéder à **Similarité** > **Knowledge for solving HR Cases for agents (Connaissances pour la résolution des tickets RH)** dans les définitions de solutions disponibles, cliquez sur **Configurer**.
   La définition de la solution s'affiche.
4. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut et personnalisez la solution selon vos besoins.

Résultats

Lorsque la configuration est terminée, les agents peuvent détecter des informations similaires sur les articles de la base de connaissances en fonction de la brève description du ticket RH et du texte affiché dans les résultats de recherche connexes. L'affichage des articles similaires de la base de connaissances permet d'aider un agent RH à résoudre les tickets plus rapidement.

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier l'état de l'intégration à partir de **Administration RH** > **Configurations AI RH** > **Définition de la solution**. Le cas d'utilisation est maintenant mappé à la définition de la solution sélectionnée.

Information associée

Intelligence prédictive

Introduction à Intelligence prédictive

Modèle RH PIWB : recommander des tickets similaires par profil d'employé

Utilisez le modèle de configuration classique pour configurer et former votre modèle de solution de similarité avec le modèle d'apprentissage machine afin de recommander les principaux articles et éléments de catalogue pertinents en fonction d'un profil d'employé similaire pour la détection de contenu et l'expérience personnalisée.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_piwb_hr_content.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

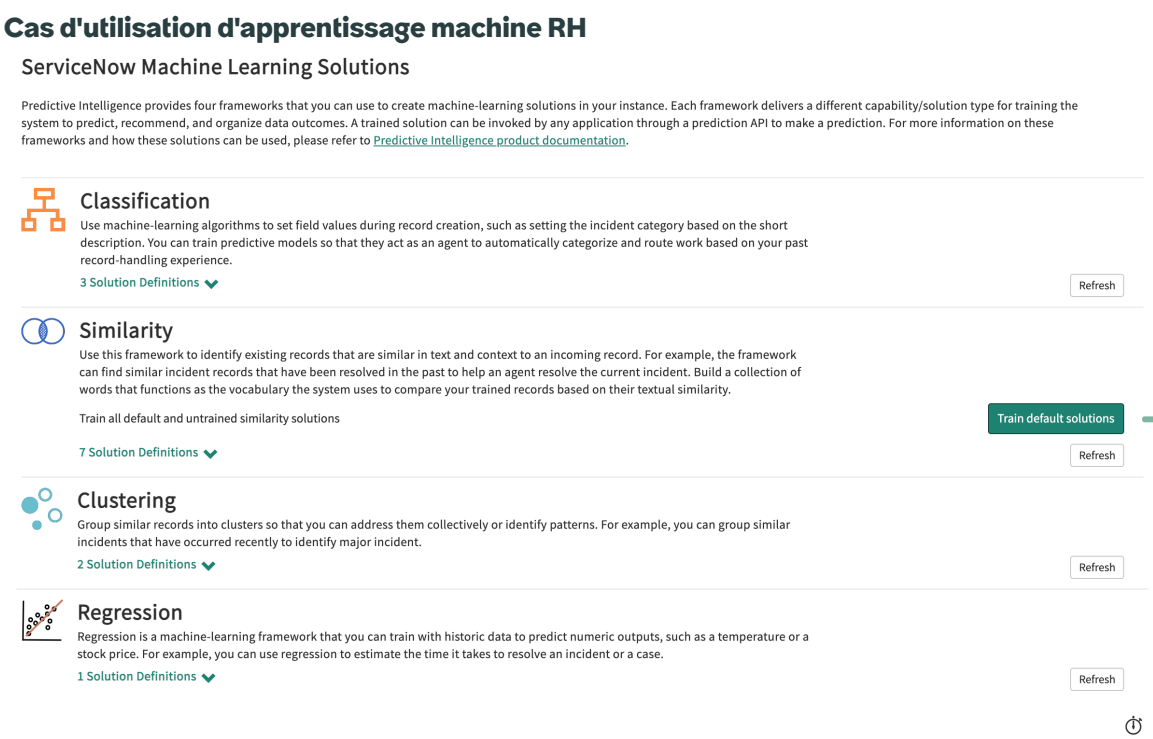
Détectez tous les utilisateurs ayant un profil similaire à celui de l'employé. Identifiez les articles de la base de connaissances les plus consultés et les éléments de catalogue principaux soumis par ces utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir de modèles**.
2. Dans la liste des modèles, accédez au modèle **Employee profile based recommendation** (Profil de l'employé basé sur une recommandation), puis cliquez sur **Démarrer**.
   Une fenêtre contextuelle indiquant le nom du modèle s'affiche. Ce cas d'utilisation est géré dans Predictive Intelligence classique. Vous allez y accéder pour terminer la configuration. Vous pouvez procéder comme suit :
   a. Veillez à cliquer sur **Afficher la documentation du produit sur la configuration de ce cas d'utilisation** afin de passer en revue les instructions de configuration de la définition de la solution.

      Remarque :
      veillez à passer en revue et à comprendre la documentation pour la création de la définition de la solution.

   b. Cliquez sur **Accéder** pour commencer la définition de la solution.
   La page de destination Solutions d'apprentissage machine s'affiche.



3. Accéder à **Similarité** cliquez sur **Configurer**.
   La section Définition de la solution s'affiche.
4. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut et personnalisez la solution selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Définition de la solution de mise en grappe, consultez Create and train a clustering solution et Test a classification solution prediction .

Remarque :
Pour plus de détails sur la mise en œuvre de l'intégration des cas d'utilisation formés, consultez Intégration et personnalisation de Predictive Intelligence Workbench .

Résultats
Lorsque la configuration est terminée, la solution affiche les trois principaux articles de la base de connaissances et les trois principaux éléments de catalogue sur l'écran de l'employé en fonction d'un profil d'employé similaire. Pour en savoir plus, consultez Détection d'articles de la base de connaissances et d'éléments de catalogue pour les employés.

Que faire ensuite
Vous pouvez vérifier l'état de l'intégration à partir de **Administration RH** > **Configurations AI RH** > **Définition de la solution**. Le cas d'utilisation est maintenant mappé à la définition de la solution sélectionnée.

Information associée

Intelligence prédictive

Introduction à Intelligence prédictive

Modèle RH PIWB : prédire les connaissances pour la réalisation de tâches RH

Utilisez le modèle de configuration classique pour configurer et former votre modèle de solution de similarité avec le modèle d'apprentissage machine afin de recommander des articles de la base de connaissances pour que les employés effectuent des tâches RH.

Avant de commencer
Rôles requis : sn_piwb_hr_content.admin

Procédure

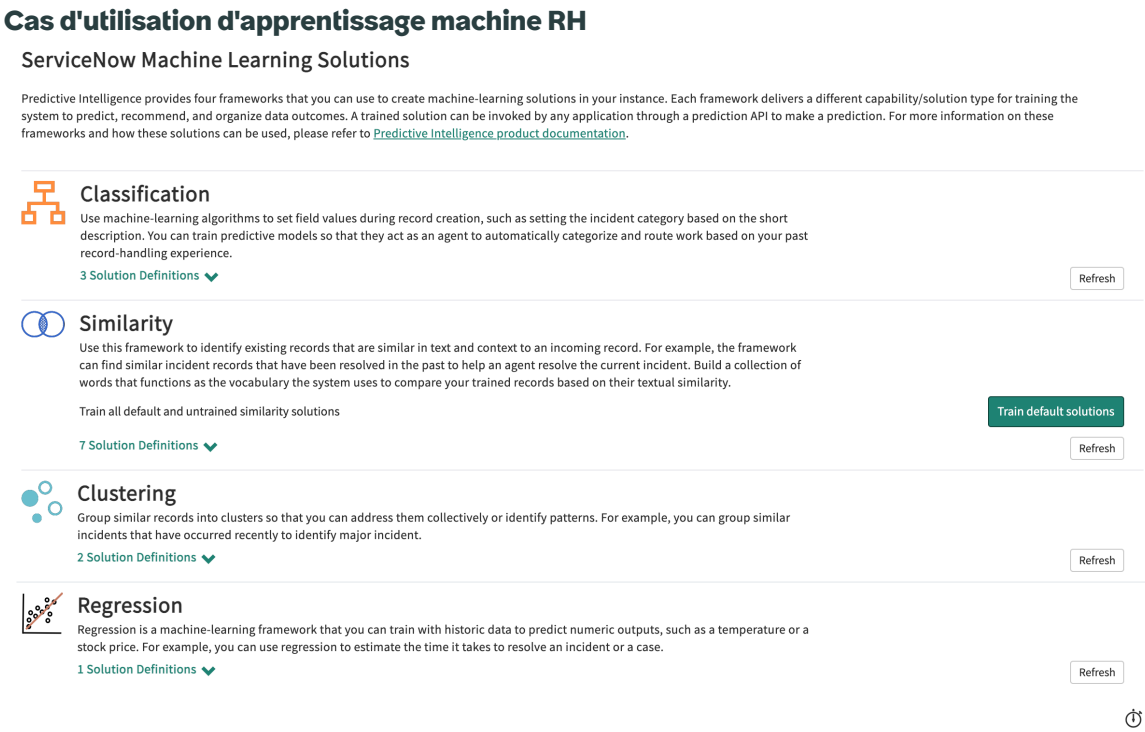
1. Accédez à la **Tous** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir de modèles**.
2. Dans la liste des modèles, accédez au modèle **Knowledge for completing HR tasks for employees** (Connaissances pour la réalisation des tâches RH pour les employés).
   Une fenêtre contextuelle indiquant le nom du modèle s'affiche. Ce cas d'utilisation est géré dans Predictive Intelligence classique. Vous allez y accéder pour terminer la configuration. Vous pouvez procéder comme suit :
   a. Veillez à cliquer sur **Afficher la documentation du produit sur la configuration de ce cas d'utilisation** afin de passer en revue les instructions de configuration de la définition de la solution.

      Remarque :
      veillez à passer en revue et à comprendre la documentation pour la création de la définition de la solution.

   b. Cliquez sur **Accéder** pour commencer la définition de la solution.
   La page de destination Solutions d'apprentissage machine s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Accéder à **Similarité** cliquez sur **Configurer**.
   La section Définition de la solution s'affiche.
4. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut et personnalisez la solution selon vos besoins.

Résultats

Lorsque la configuration est terminée, les employés peuvent accomplir les actions à faire pour les campagnes, le contenu, ou les tâches RH en fonction des recommandations des articles connexes.

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier l'état de l'intégration à partir de **Administration RH** > **Configurations AI RH** > **Définition de la solution**. Le cas d'utilisation est maintenant mappé à la définition de la solution sélectionnée.

Information associée

Intelligence prédictive

Introduction à Intelligence prédictive

Modèle RH PIWB : recommander des tickets similaires

Utilisez le modèle de configuration classique pour configurer et former votre modèle de solution de similarité avec le modèle d'apprentissage machine afin de recommander des tickets RH similaires fermés.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_piwb_hr_content.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque les tickets RH similaires fermés sont configurés et que le modèle prédictif est formé, l'option **Tickets RH similaires fermés** s'affiche sur un ticket RH. Cette option affiche les tickets RH fermés les plus pertinents sur l'écran d'un agent RH pour l'aider à résoudre le ticket RH actuel.

Traduction automatique

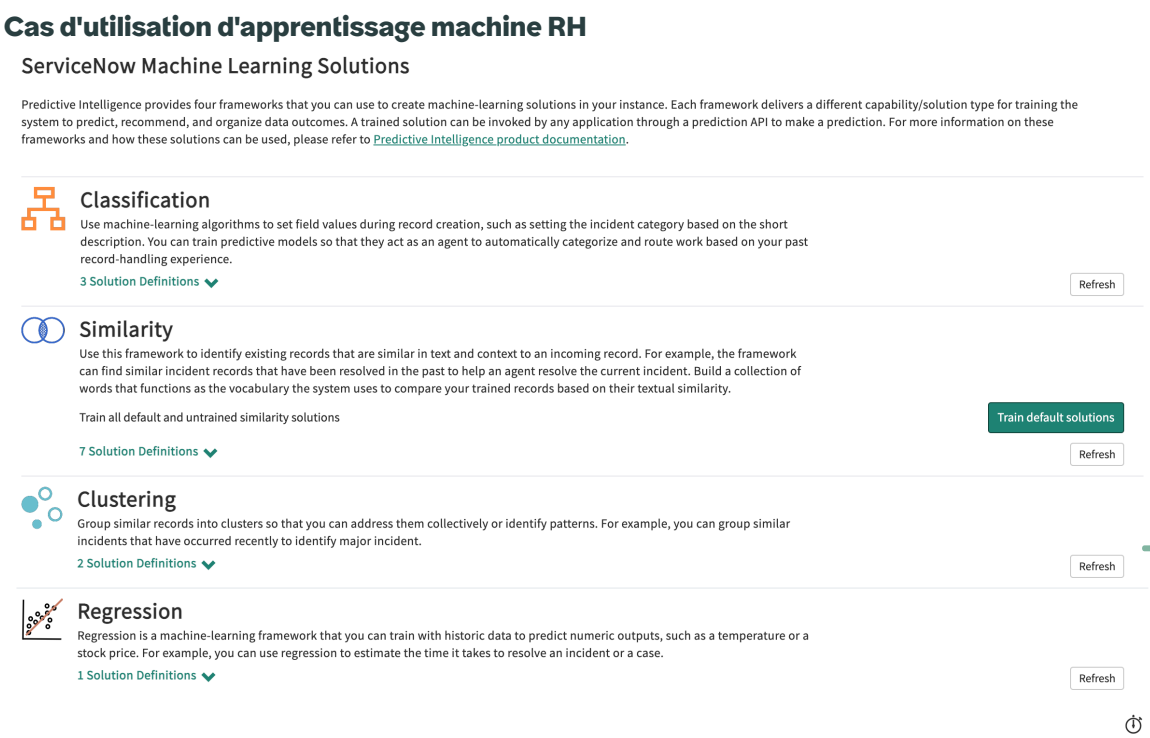
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir de modèles**.
2. Dans la liste des modèles, accédez au modèle **Similar closed HR Cases** (Tickets RH similaires fermés), puis cliquez sur **Démarrer**.
   Une fenêtre contextuelle indiquant le nom du modèle s'affiche. Ce cas d'utilisation est géré dans Predictive Intelligence classique. Vous allez y accéder pour terminer la configuration. Vous pouvez procéder comme suit :
   a. Veillez à cliquer sur **Afficher la documentation du produit sur la configuration de ce cas d'utilisation** afin de passer en revue les instructions de configuration de la définition de la solution.

      Remarque :
      veillez à passer en revue et à comprendre la documentation pour la création de la définition de la solution.

   b. Cliquez sur **Accéder** pour commencer la définition de la solution.
   La page de destination Solutions d'apprentissage machine s'affiche.



3. Accéder à **Similarité** cliquez sur **Configurer**.
   La section Définition de la solution s'affiche.
4. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut et personnalisez la solution selon vos besoins.

Résultats

Lorsque la configuration est terminée, la solution affiche les tickets RH fermés les plus pertinents sur l'écran d'un agent RH pour l'aider à résoudre le ticket RH actuel.
Passez en revue les informations des cas d'utilisation correspondants dans Solutions d'apprentissage machine pour HR Service Delivery.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier l'état de l'intégration à partir de **Administration RH** > **Configurations AI RH** > **Définition de la solution**. Le cas d'utilisation est maintenant mappé à la définition de la solution sélectionnée.

Information associée

Intelligence prédictive

Introduction à Intelligence prédictive

Modèle RH PIWB : recommander le temps estimé de résolution

Formez votre solution en utilisant des données historiques afin de prédire les sorties numériques en fonction des données historiques. Configurez la définition de la solution pour prédire le délai de résolution d'un ticket RH estimé.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_piwb_hr_content.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les solutions de régression vous permettent de prédire une estimation de points et un intervalle de prédiction. Lors de prédictions, la régression vous permet également de spécifier un niveau de confiance pour l'intervalle de prédiction (plage). Pour comprendre les informations de configuration de l'ETTR, consultez la rubrique Temps estimé de résolution des tickets RH.

Procédure

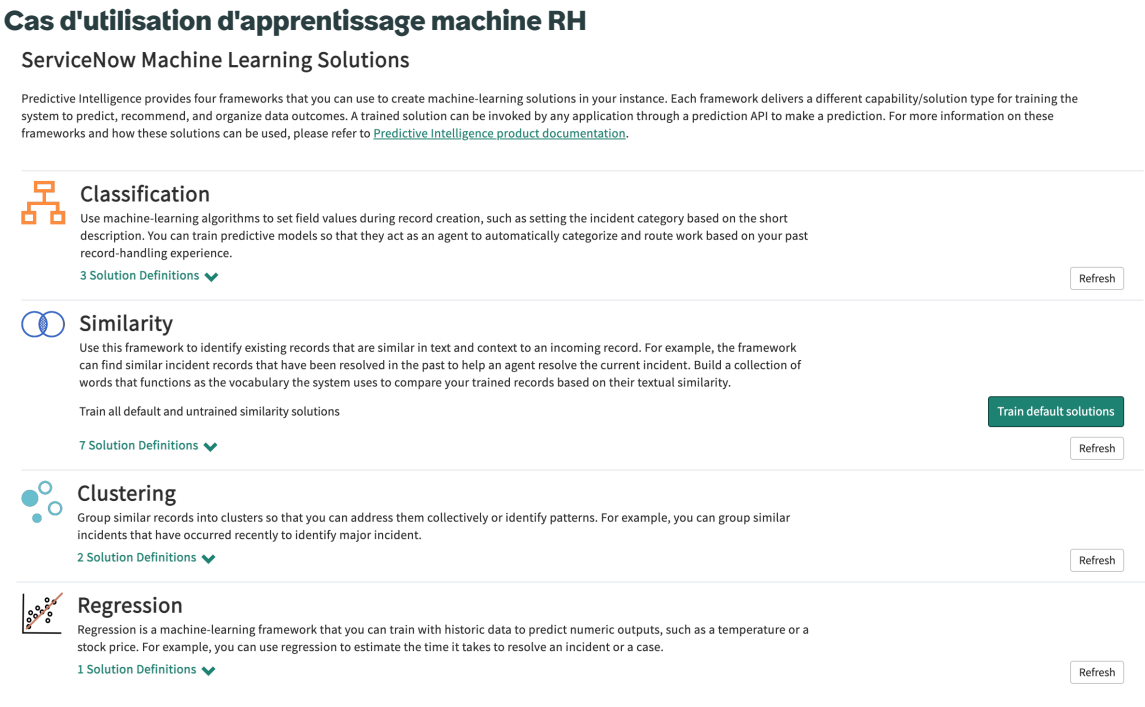
1. Accédez à la **Tous** > **Console de l'intelligence prédictive** > **Cas d'utilisation** > **Créer à partir de modèles**.
2. Dans la liste de modèles, accédez à **Temps estimé de résolution d'un ticket RH**, puis cliquez sur **Démarrer**.
   Une fenêtre contextuelle indiquant le nom du modèle s'affiche. Ce cas d'utilisation est géré dans Predictive Intelligence classique. Vous allez y accéder pour terminer la configuration. Vous pouvez procéder comme suit :
   a. Veillez à cliquer sur **Afficher la documentation du produit sur la configuration de ce cas d'utilisation** afin de passer en revue les instructions de configuration de la définition de la solution.

      Remarque :
      veillez à passer en revue et à comprendre la documentation pour la création de la définition de la solution.

   b. Cliquez sur **Accéder** pour commencer la définition de la solution.
   La page de destination Solutions d'apprentissage machine s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Accéder à **Régression** > **ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time** dans les définitions de solutions disponibles, cliquez sur **Configurer**.
   La définition de la solution de régression pour le délai de résolution des tickets RH s'affiche.
4. Sur le formulaire Définition de la solution, configurez ces champs selon les conseils suivants.

Champ	Valeur
Étiquette	Saisissez un nom unique pour votre solution de régression. Par exemple, saisissez Délai de résolution des tickets RH.
Nom	Lorsque vous saisissez la valeur de votre étiquette de solution, ce champ est automatiquement renseigné avec un nom affecté par le système qui est similaire à la valeur de votre étiquette ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time.
Corpus de mots	Sélectionnez un corpus de mots existant pertinent pour votre solution. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous sélectionnez un corpus de mots qui a un titre tel que **Word Corpus Regression** (Régression du corpus de mots). Si vous n'avez pas de corpus de mots pertinent, suivez les étapes dans Créer un corpus de mots. Lorsque le corpus de mots est terminé, vous pouvez le sélectionner à partir du champ Corpus de mots dans votre formulaire Définition de régression. Cependant, la sélection du corpus de mots est facultative. Si vos données d'entrée ont des colonnes de texte et que vous ne choisissez pas de corpus de mots, votre solution de régression forme un nouveau

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	modèle de corpus de mots à l'aide des colonnes de texte de vos données d'entrée. Le corpus de mots qui en résulte peut être réutilisé dans n'importe quelle autre solution de régression ou tout autre type de solution d'apprentissage machine. **Remarque :** le nombre d'enregistrements par table pour la création de corpus de mots utilisé dans les solutions de régression est limité à 300 000.
Table	Sélectionnez la table de base de données sur laquelle vous appliquez la régression. La table doit contenir des enregistrements historiques que le système peut utiliser pour prédire la durée de restauration de sa base de données HR Case [sn_hr_core_case].
Champ de sortie	Sélectionnez le champ dont vous souhaitez définir la valeur du modèle prédictif. En général, un bon champ de sortie est une valeur numérique, un entier ou un nombre à virgule flottante. Dans cet exemple de scénario, vous utilisez le champ **actual_resolution_time** pour mesurer la durée. Le champ de sortie doit générer une valeur numérique.
Champs	Sélectionnez un ou plusieurs types de champs qui aident le système à identifier les enregistrements que vous souhaitez former à l'aide de la régression. Dans ce scénario, vous utilisez *short_description, description, hr_service,assignment_group, topic_detail, topic_category, priority,sys_class_name*. Les champs d'entrée peuvent être de type chaîne, nominale ou numérique.
Filtre	(Facultatif) Ajoutez des conditions de filtre aux enregistrements de champ de sortie que vous souhaitez former à l'aide de la régression. Assurez-vous d'avoir suffisamment d'enregistrements en adaptant les filtres. le nombre minimum d'enregistrements pour la formation de régression est de 10 000 enregistrements. le nombre maximal d'enregistrements pour la formation de régression est de 300 000.
Langue de traitement	Sélectionnez la langue dominante du jeu de données que vous formez sur la définition de la solution. Si la langue du jeu de données est l'anglais, choisissez **Anglais**. Le traitement en anglais est également appliqué par défaut à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez l'italien, le système traite les données en anglais et en italien.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	Remarque : le terme *traitement* indique certaines des étapes spécifiques à la langue utilisées dans le cadre de la formation d'une solution. Par exemple, la tokénisation des mots, la suppression des mots vides et la racinisation.
Mots vides	Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides qui utilise la même langue. Par exemple, si votre langue de traitement est l'italien la liste des **Mots vides italiens par défaut** s'affiche. La liste **Mots vides anglais par défaut** s'affiche également dans votre sélection. Si vous créez une liste de mots vides personnalisés, vous pouvez la sélectionner à partir du champ Mots vides pour l'ajouter à votre solution. Dans ce scénario, vous utilisez la liste **Mots vides anglais par défaut**.
Fréquence de la formation	Sélectionnez la fréquence à laquelle le système régénère la solution en fonction des enregistrements correspondant au **filtre**. Vos options incluent : ○ Exécuter une fois ○ Tous les 30 jours ○ Tous les 60 jours ○ Tous les 90 jours ○ Tous les 120 jours ○ Tous les 180 jours Dans ce scénario, vous sélectionnez Tous les 30 jours Par défaut, le système exécute une seule formation. Cette pratique vous donne le temps d'examiner et de mettre à jour la définition de la solution selon vos besoins jusqu'à ce qu'elle fournisse une couverture et des valeurs de précision acceptables. le nombre minimum d'enregistrements requis pour la formation de solution de régression est de 10 000. le planificateur d'apprentissage machine limite le nombre de formations qu'une instance peut valider à 50 nouvelles demandes de formation d'apprentissage machine par instance dans une fenêtre de 24 heures. Cela exclut les demandes de nouvelle formation prévues. En outre, les mises à jour de la mise en grappe et de la similarité sont également exclues de cette limite, même si les nouvelles demandes de formation dépassent 50 dans une fenêtre de 24 heures.

5. Cliquez sur l'option ou le bouton de menu contextuel approprié pour la définition de votre solution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Si vous avez soumis la solution pour une formation, cliquez sur **OK** dans la fenêtre **Activation de la formation** pour confirmer.
   Le système planifie la solution pour une formation auprès du service de formation le plus proche. Le système vous envoie une notification à l'issue de la formation comprenant les éventuelles erreurs qui se sont produites au cours de celle-ci. Les autres utilisateurs peuvent s'abonner à la catégorie Notifications Intelligence prédictive. Lorsque la formation se termine, le système charge la solution en tant qu'enregistrement de pièce jointe.

   Lorsque la configuration est terminée, les employés et les agents voient le temps estimé de résolution dans les sections de demande.

Que faire ensuite

Dans ce scénario, vous avez créé une solution d'apprentissage machine à partir de la définition de votre solution. Dans la section Liens connexes de votre solution d'apprentissage machine, consultez les onglets Statistiques de la solution, Solution de test et Définition de la solution. Dans l'onglet Statistiques de la solution, examinez les statistiques d'estimation de point et de plage (intervalle de prédiction) fournies par votre solution.

Définition de la solution de régression

Dans l'onglet Solution de test de votre solution, vous pouvez tester la sortie de prédiction pour les enregistrements que vous avez utilisés comme entrée dans la prédiction en saisissant des valeurs pour les champs d'entrée. Vous pouvez également utiliser le niveau de confiance de prédiction par défaut de 95, ou saisir un niveau différent entre 0 et 100. L'utilisation de la valeur 95 signifie que le système est confiant à 95 % que la prédiction réelle se situe dans l'intervalle de prédiction. Cliquez sur le bouton **Exécuter le test** pour trouver la sortie de prédiction.

Une fois le test exécuté, les statistiques de sortie de prédiction apparaissent. L'estimation des points à l'écran est une valeur unique à un moment donné. Lorsque la configuration est terminée, les employés et les agents voient le temps estimé de résolution dans les sections de demande.

Vous pouvez vérifier l'état de l'intégration à partir de **Administration RH** > **Configurations AI RH** > **Définition de la solution**. Le cas d'utilisation est maintenant mappé à la définition de la solution sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Intelligence prédictive

Introduction à Intelligence prédictive

Temps estimé de résolution des tickets RH

Déterminez le délai de résolution d'un ticket estimé (ETTR) en analysant des tickets similaires fermés dans le passé afin d'améliorer la visibilité et la transparence.

L'apprentissage machine prédit le délai de résolution d'un ticket estimé (ETTR) en fonction des attributs d'un ticket, tels que sa brève description, sa catégorie, sa priorité, son groupe d'affectation, et bien plus. Pour en savoir plus sur la configuration de la définition de la solution de régression de l'apprentissage machine pour l'ETTR, consultez la rubrique Modèle RH PIWB : recommander le temps estimé de résolution.

Pour faire des prédictions, vous pouvez utiliser la définition de la solution ETTR existante ou modifier certains des paramètres par défaut, tels que les champs, un filtre et la fréquence de formation.

En analysant le délai de résolution de tickets similaires fermés dans le passé, l'option ETTR offre les avantages suivants :

- Fournit aux employés une meilleure transparence et fixe les attentes liées au délai de résolution de leurs tickets.
- Aide les agents à hiérarchiser le travail et à mesurer les performances.
- Fournit des données qui peuvent aider les gestionnaires à obtenir des informations sur la gestion des SLA et le temps estimé de résolution des tickets.

ETTR pour les tickets RH

Lors de la configuration du temps estimé de résolution des tickets RH (ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time) et de la formation du modèle prédictif, l'option **HR Case Resolution Time** (Délai de résolution des tickets RH) s'affiche. Pour connaître la valeur **Estimated time to resolve** (Temps estimé de résolution), consultez les éléments suivants :

- Vue du portail des employés et vue Now Mobile
- Agent Workspace
- Vue de la plateforme avec une liste de tickets
- Vue de configuration des tickets pour les administrateurs

Pour en savoir plus, voir Affichage des prédictions ETTR

Modèle prédictif ETTR

Le temps estimé de résolution des tickets RH (ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time) est configuré et le modèle prédictif est formé lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- Le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] est installé.
- Le module d'extension Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml) est installé.
- La propriété système `glide.platform_ml.auto_training.enabled` est définie sur vrai.

Règles métier et propriétés système

Vérifiez les propriétés système et les règles métier suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez ou configurez les propriétés système et les valeurs correspondantes suivantes pour afficher les valeurs ETTR selon vos besoins :
  - `ml_sn_sn_hr_core.COE_ETTR_display_agent`
  - `ml_sn_sn_hr_core.COE_ETTR_display_employee`
  - `ml_sn_sn_hr_core.estimated_resolution_time_confidence_level`
- Utilisez ou configurez la règle métier **Predict Estimated Resolution Time** (Prédire le temps estimé de résolution) selon les besoins de votre entreprise.

Modèle ETTR

Les solutions de régression telles qu'ETTR vous permettent de prédire une estimation de points et un intervalle de prédiction. Cette option informe l'agent, l'employé et les propriétaires de services du délai de résolution d'un ticket estimé en fonction du temps pris pour résoudre des problèmes similaires dans le passé.

- **Délai de résolution réel** : stocke le délai de résolution réel d'un ticket particulier. Ce champ stocke le délai de résolution entre l'ouverture et la fermeture du ticket.

  Remarque :
  Lorsque vous faites une mise à niveau, exécutez une seule fois cette tâche de planification **Populate Actual Resolution Time** (Renseigner le délai de résolution réel) pour renseigner le délai de résolution réel pour les tickets RH existants. Pour tous les tickets à venir, la règle métier **Populate Actual Resolution Time** (Renseigner le délai de résolution réel) génère automatiquement le délai de résolution.

- **ETTR max :** indique le temps estimé de résolution maximum en jours afin de terminer un ticket. L'estimation est basée sur le temps pris pour résoudre des tickets RH similaires.
- **ETTR min** : indique le temps estimé de résolution minimum en jours afin de terminer un ticket. L'estimation est basée sur le temps pris pour résoudre des tickets RH similaires.
- **ETTR en jours :** stocke le temps estimé de résolution de points en jours afin de terminer un ticket.

Information associée

Affichage des prédictions ETTR

Affichage des prédictions ETTR

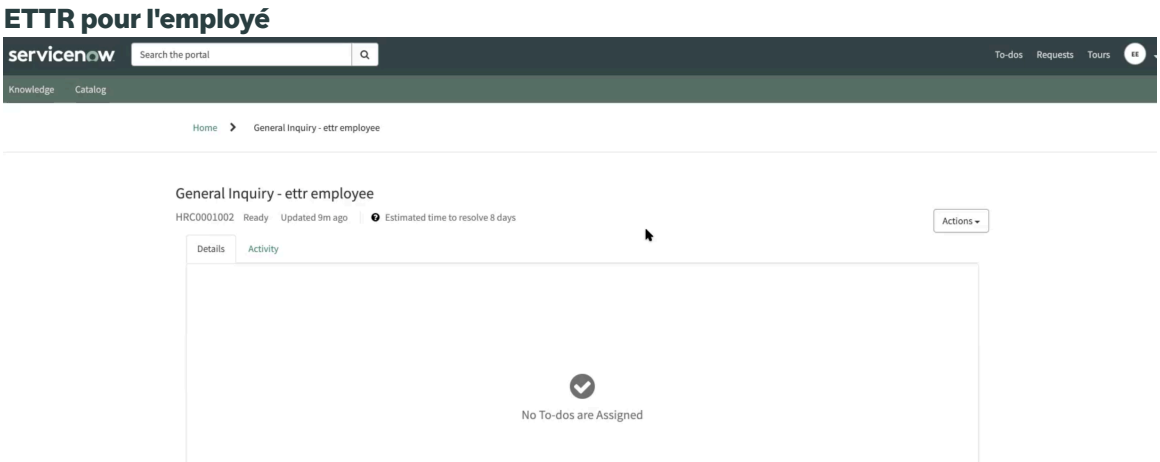
Affichez les exemples des vues ETTR tout au long du parcours d'un ticket, ce qui indique le temps estimé de résolution en fonction des données historiques.

Une fois que vous avez configuré ETTR, l'option **HR Case Resolution Time** (Délai de résolution des tickets RH) s'affiche. Pour connaître la valeur **Estimated time to resolve** (Temps estimé de résolution), consultez les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vue du portail des employés



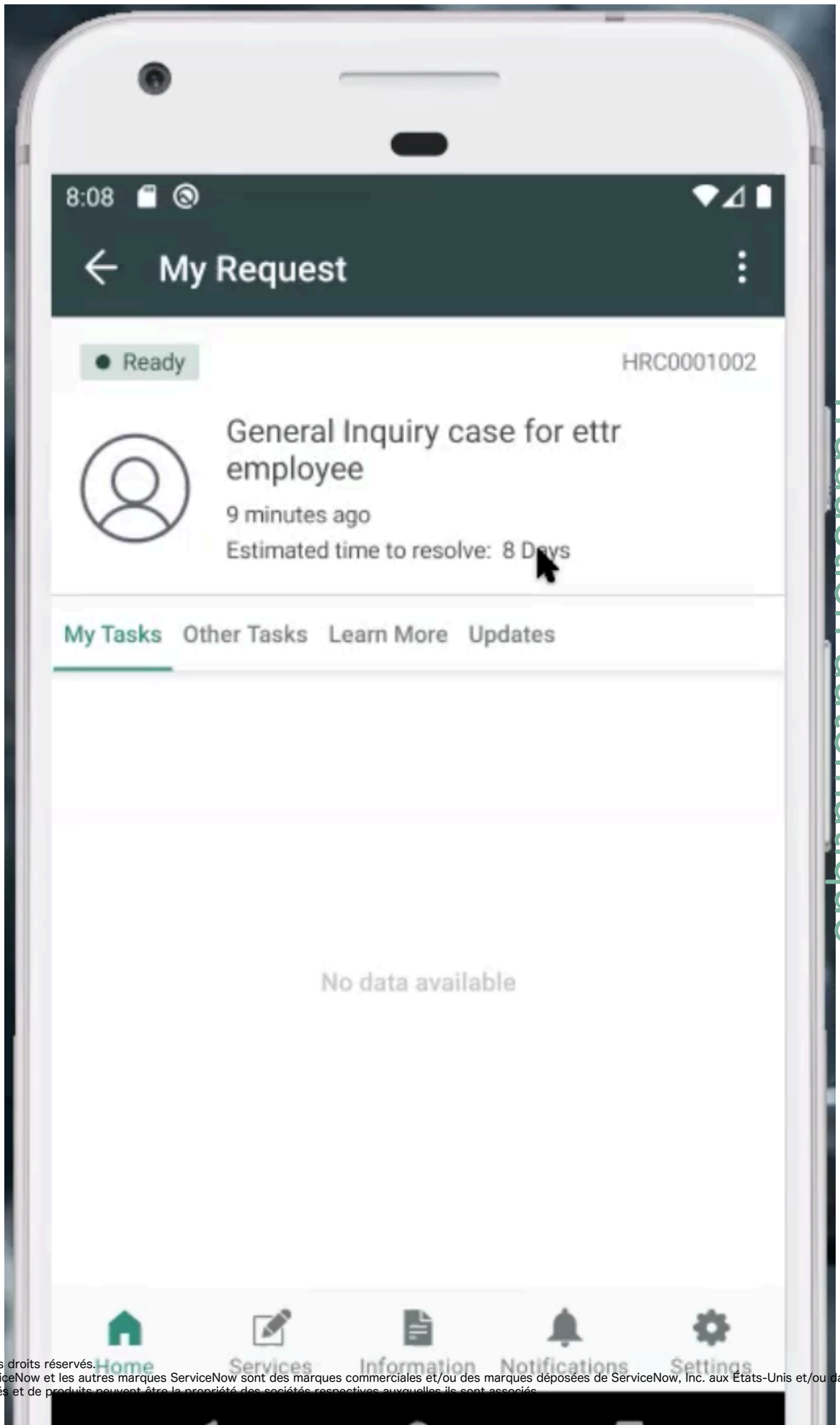
- Vue Now Mobile

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

ETTR sur Now Mobile

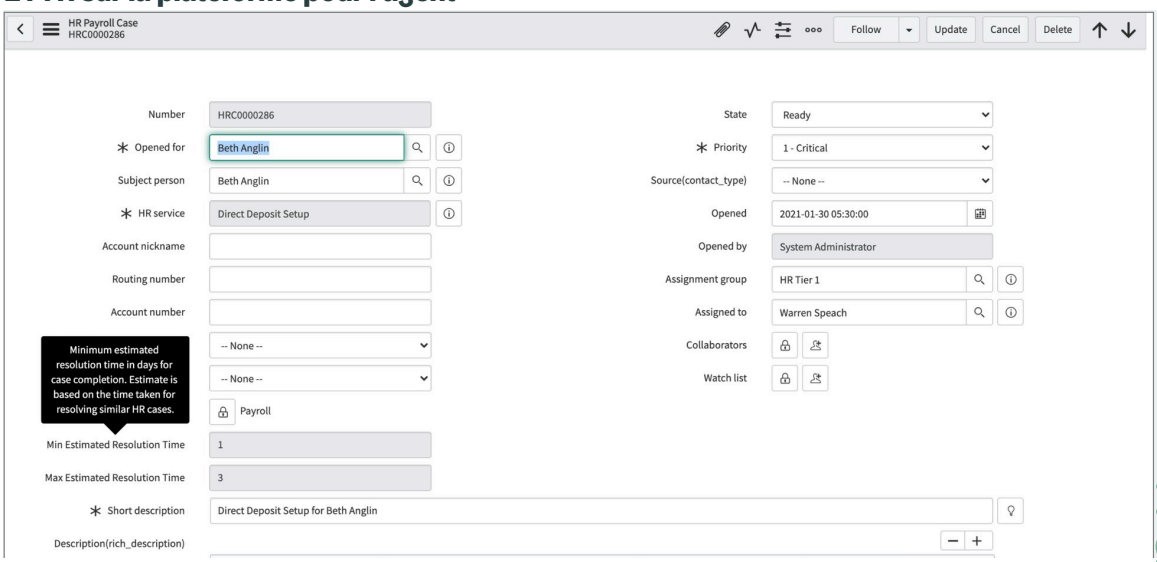


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

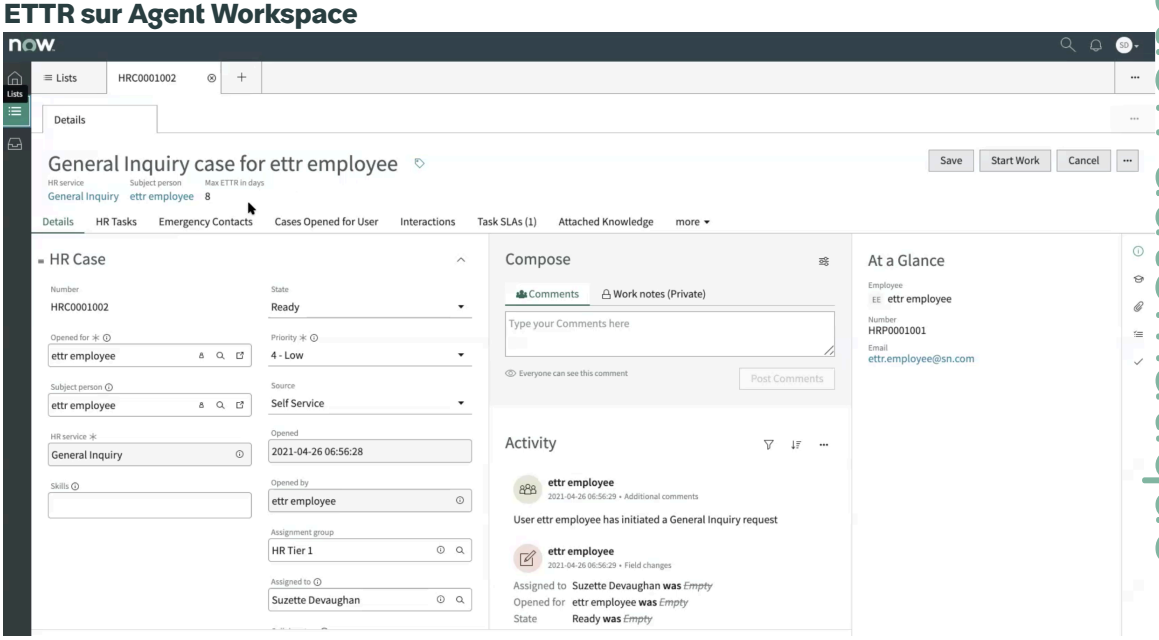
- Vue de la plateforme pour l'agent

ETTR sur la plateforme pour l'agent



- Agent Workspace

ETTR sur Agent Workspace



En fonction de la configuration, les vues peuvent être différentes pour votre implémentation.

Information associée

Temps estimé de résolution des tickets RH

ServiceNow Fonctions vocales pour HR Service Delivery

Pour ServiceNow Fonctions vocales HR Agent Workspace, vos employés et vos agents bénéficient d'un serveur vocal interactif (IVR) et d'une expérience d'appel transparentes en intégrant un fournisseur de centre de contact dans le cloud aux fonctionnalités robustes du Espace de travail d'agent pour la gestion des tickets RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez cette propriété ServiceNow Fonctions vocales pour faciliter les appels téléphoniques entrants et sortants pour les agents de service.

- Intégrez votre ServiceNow instance à un système téléphonique tiers, tel qu'Amazon Connect.
- Affichez les données pertinentes pour aider l'agent RH pendant l'appel.
- Analysez les interactions entre les agents RH et les employés via les enregistrements d'appels, les mesures et les transcriptions.

Pour plus d'informations, consultez Integrating ServiceNow Voice for HR .

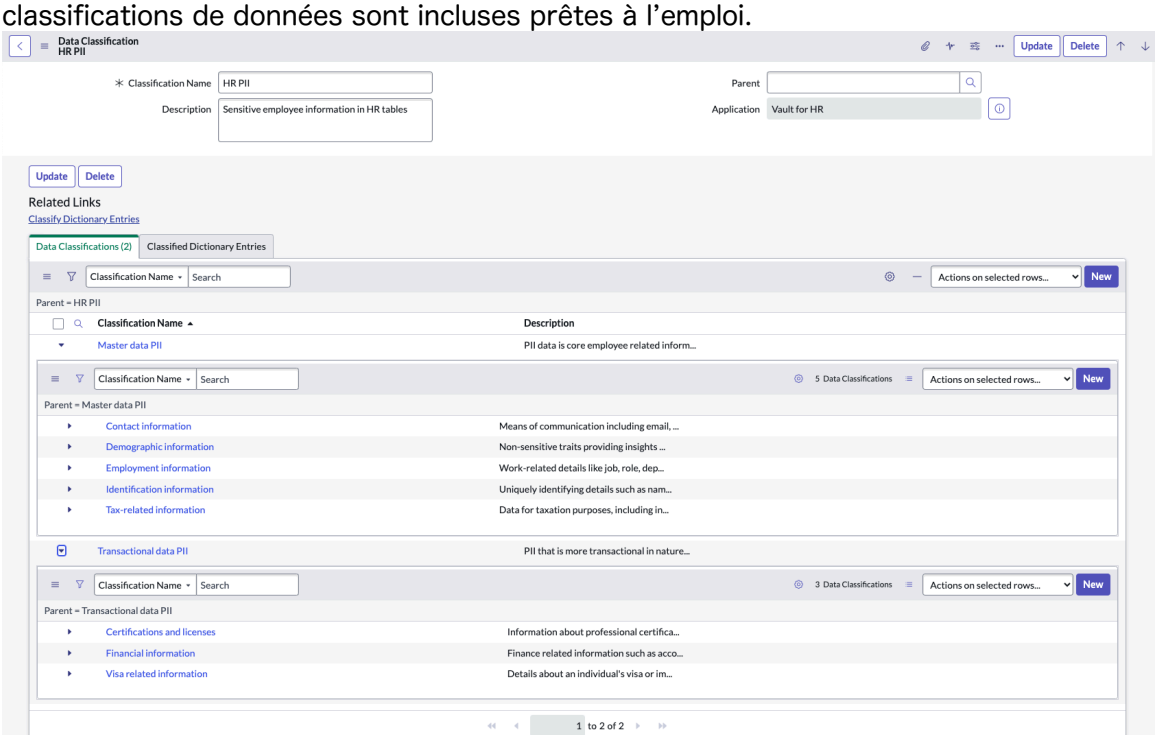
ServiceNow Chambre forte pour HR Service Delivery

Classez les données sensibles des employés et permettez aux employés/anciens employés de demander la suppression des données personnelles.

Classer les enregistrements RH

ServiceNow Vault for HR introduit la nouvelle classification des informations personnelles RH pour permettre aux professionnels des RH d'identifier et de gérer les données sensibles des employés. Les informations personnelles RH catégorisent les données provenant d'applications RH, avec des catégories telles que les coordonnées, les informations fiscales et les informations relatives aux visas. Les catégories sont organisées sous deux classifications de données parentes : les informations personnelles des données de base et les informations personnelles des données transactionnelles.

La classification, les informations personnelles RH et les classifications de données sont incluses prêtes à l'emploi.



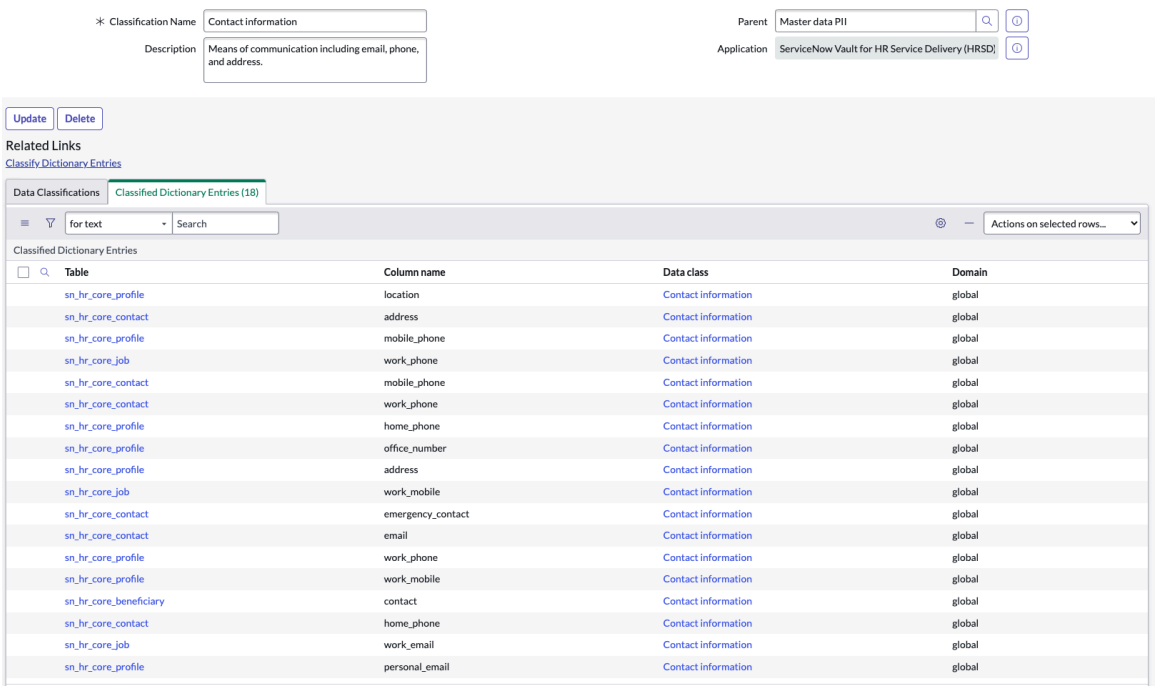
Pour créer des classifications de données supplémentaires sous les IPI RH, reportez-vous à Creating data classifications .

Chaque catégorie de classification des données contient une liste connexe « Entrées de dictionnaire classifiées », qui affiche les tables et colonnes spécifiques à l'application RH incluses dans la classification. Les ServiceNow données de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

démonstration de Vault for HR fournissent des entrées de dictionnaire classifiées.



Pour ajouter des colonnes d'une application RH à la liste des entrées de dictionnaires classifiées, reportez-vous à Classifier les données RH.

Les employés demandent la suppression des données

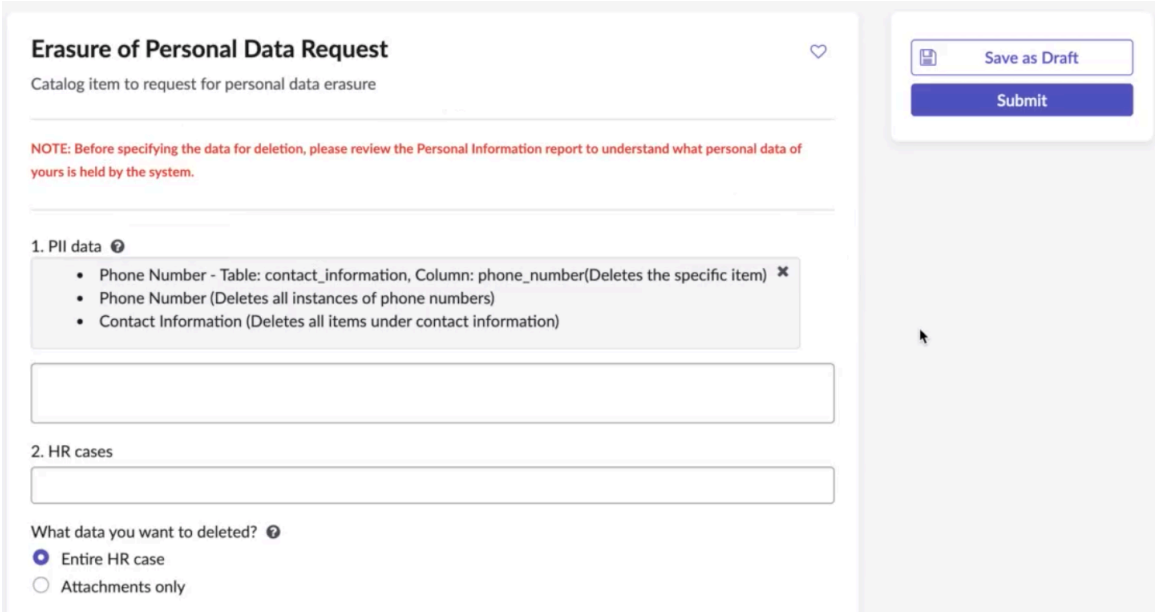
ServiceNow Vault for HR fournit les éléments d'interface et le processus backend pour permettre aux employés et anciens employés de demander la suppression de leurs données personnelles.

Les employés peuvent soumettre une demande d'effacement de données personnelles identifiables ou un ticket RH associé à leur enregistrement d'employé via l'élément **de catalogue Effacement des données personnelles** , disponible dans le **Centre des employés** > **Ressources humaines** Section.

Les anciens employés peuvent soumettre la demande via **Centre de services pour Alumni** > **Services** > **Effacement des données personnelles**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour savoir comment modifier les champs de la demande d'effacement des données personnelles, y compris l'utilisateur cible qui reçoit le ticket RH, reportez-vous à Modifier le modèle de ticket RH pour un élément de catalogue RH.

Configuration de ServiceNow Vault pour les RH

Vous pouvez installer ServiceNow Vault for HR si vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow associés, le cas échéant.

Avant de commencer

Votre organisation doit avoir acheté un abonnement HRSD Pro ou HRSD Enterprise.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application ServiceNow Vault for HR Service Delivery (com.sn_hr_vault).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.
   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store pour obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Important :
Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Classifier les données RH

Affectez des classifications de données aux colonnes de table spécifiques à l'application RH dans la table Dictionnaire [sys_dictionary]. Les colonnes affectées apparaîtront dans la liste connexe « Entrées de dictionnaire classifiées » pour une classification de données.

Avant de commencer
Rôle requis : data_classification_admin

Procédure

1. Dans la fenêtre Navigator (Navigateur), saisissez `sys_dictionary.list`.
2. Filtrer par enregistrements liés aux ressources humaines.
   Dans le champ de recherche Table, tapez `sn_hr_core` ou dans le champ de recherche Package, tapez `ressources humaines`.
3. Sélectionnez chacun des enregistrements que vous souhaitez affecter à une classification de données spécifique.
4. Après avoir sélectionné les éléments, cliquez sur **Actions sur lignes sélectionnées** > **Classifieur**.
5. Dans la boîte de dialogue Affecter à la classe de données, sélectionnez les classifications de données que vous souhaitez affecter aux éléments de dictionnaire que vous avez sélectionnés, puis cliquez sur **Classer**.

   Avertissement :
   Cela remplacera toutes les classifications existantes pour les éléments de dictionnaire sélectionnés.

   Vous pouvez sélectionner plusieurs classifications de données selon vos besoins.

   Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Tables du dictionnaire de données .

Centre des employés avec HR Service Delivery

Centre des employés peut être utilisé lorsque vous activez le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core].

Centre des employés fournit une expérience portail unifiée et unique à vos employés afin qu'ils accèdent aux renseignements, à l'aide, aux services ou éléments dont ils ont besoin. Pour plus d'informations, consultez la rubrique Centre des employés.

Mappages de taxonomie unifiés

La taxonomie RH fournit des mappages préconfigurés des éléments de catalogue RH et des articles de la base de connaissances aux rubriques RH que fournit la taxonomie Expérience des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vos employés peuvent découvrir différents types de contenus, tels qu'un catalogue et des connaissances dans une seule rubrique. Les mappages de rubrique pour la taxonomie RH alimentent également la recherche dans Centre des employés.

Pour utiliser Centre des employés avec HR Service Delivery :

- Activez le plug-in Taxonomie RH (com.sn_hr_emp_taxonomy). Une fois activé, les éléments de catalogue RH et les articles de la base de connaissances sont mappés aux rubriques et aux sous-rubriques sous Taxonomie.
- Le système de base fournit les rubriques et les sous-rubriques RH qui sont incluses lorsque vous activez le plug-in Taxonomie RH (com.sn_hr_emp_taxonomy).

Remarque :
Pour en savoir plus, consultez :

- Taxonomie unifiée pour Employee Center
- Associer du contenu connecté à une rubrique
- Associer un article de la base de connaissances à une catégorie de taxonomie

Widgets Centre des employés

Les widgets facultatifs suivants peuvent être configurés :

- Widget Date de début : ce widget apparaît uniquement pour les tickets d'intégration des nouveaux employés avant leur premier jour de travail. Lorsque vous utilisez la mise en page du système de base, placez le widget sur la page d'accueil de l'Centre des employés, dans le volet droit au-dessus du widget Mes éléments. Pour plus d'informations sur les événements du cycle de vie, l'intégration et la configuration du widget, consultez
  - Enterprise Onboarding and Transitions
  - Widgets du portail de services
- Guide de congé parental : fournit un lien vers la page du portail du guide de congé parental. Pour plus d'informations, consultez
  - Congés parentaux
  - Widgets du portail de services

Domain Separation et HR Service Delivery

Domain Separation est prise en charge dans HR Service Delivery. L'application ServiceNow® HR Service Delivery améliore l'expérience de service des employés en automatisant les interactions RH et en fournissant une plateforme unique pour tous les services RH. Domain Separation vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : basique*

- Il existe une logique métier qui permet de garantir que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de services d'application.
- Dans l'application, l'interface utilisateur, les clés de cache, la génération de rapports, les déploiements, les agrégations, etc. prennent tous en compte le domaine à l'heure d'exécution.
- Le propriétaire de l'instance doit pouvoir configurer l'application pour qu'elle fonctionne correctement chez plusieurs locataires.

Cas d'utilisation : en tant que fournisseur de service, lorsque j'utilise une messagerie instantanée pour répondre au message d'un client-locataire, ce client doit pouvoir consulter ma réponse.

Vue d'ensemble

Domain Separation est idéal pour les clients qui :

- appliquent la séparation absolue des données entre les entités business (séparation des données) ;
- personnalisent les définitions des processus business et les interfaces utilisateur pour chaque domaine (administration déléguée) ;
- conservent certains processus globaux et des générations de rapports globaux dans une seule instance.

Ces utilisateurs peuvent choisir d'étendre ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher ou masquer des données d'autres domaines. Par exemple, les données des fournisseurs d'un fournisseur A peuvent être séparées des données d'autres fournisseurs. Chaque fournisseur qui utilise l'application HR Service Delivery peut disposer de données distinctes qui ne peuvent pas être partagées avec d'autres fournisseurs.

Remarque :
Les utilisateurs ont toujours accès aux données des domaines qui leur ont été explicitement accordés par la visibilité du domaine.

Comment fonctionne Domain separation dans HR Service Delivery

- Alors que HR Service Delivery prend en charge la séparation des données, la séparation de la logique et du processus n'est pas entièrement prise en charge. Pour en savoir plus, voir Information supplémentaire
- Lorsque vous travaillez dans une implémentation séparée par domaine, assurez-vous que les enregistrements sont créés au niveau de domaine correct afin qu'ils soient visibles pour l'ensemble correct d'utilisateurs.

  Par exemple, les domaines de type :

  - Global : Principal
    - Domaine A
    - Domaine B

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour que les utilisateurs aient accès à un ticket RH dans les domaines A et B, le ticket RH doit être créé au niveau global. Si le ticket RH est créé dans le domaine B, vous ne pouvez pas y accéder dans le domaine A en raison de l'indexation.
- Pour qu'un ticket RH soit visible pour les utilisateurs dans HAUT et Domaine A, créez le ticket RH dans le Domaine A.

Cas d'utilisation : Domain Separation dans HR Service Delivery

Y

Bien que le comportement proposé avec Domain Separation fournisse une prise en charge partagée, le partage est toujours contenu dans une seule instance. Certaines données et propriétés globales et certains processus globaux sont partagés dans tous les domaines. Par exemple, l'option « Mémoriser mon nom » du système sur la page de connexion est globale et ne peut pas être spécifiée par domaine.

Si une séparation complète et totale de toutes les propriétés système est nécessaire et n'exige pas de génération de rapports globaux ou de processus globaux, la meilleure approche à adopter est l'utilisation d'instances distinctes.

Cas d'utilisation : Domain Separation dans les Événements du cycle de vie

Ensembles d'activités mises en place dans un domaine parent et partagés par les domaines enfants. Par exemple :

- Domaine parent : P
- Domaines enfants :
  - Q
  - R

  Lorsqu'un ensemble d'activités est créé pour le domaine parent P, il est disponible pour Q et R.

  Les ensembles d'activités créés en Q et R ne sont pas disponibles pour P ou l'un ou l'autre.

Pour en savoir plus sur Domain Separation, consultez

- Comprendre Domain Separation .
- Domain Separation pour les fournisseurs de services .
- Pour plus de détails, consultez cette KB0715934 .

Information supplémentaire

Conseils supplémentaires pour déployer avec succès HR Service Delivery dans un environnement séparé par domaine

Les sections suivantes expliquent comment configurer Domain Separation sur votre instance.

Services RH

Lorsque vous configurez des services RH dans un domaine global, notez les points suivants :

Limitations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par défaut, les services RH globaux peuvent être modifiés par des administrateurs d'un autre domaine, ce qui aura un impact sur tous les autres domaines.

Instructions

- Vous pouvez créer des services RH avec un domaine global ou un domaine spécifique.
- En utilisant des critères RH, vous pouvez restreindre l'utilisation des services RH globaux pour certains domaines. Toutefois, cela n'empêche pas les administrateurs RH d'afficher et de modifier le service RH global
- Vous pouvez créer ou mettre à jour l'ACL d'écriture dans une table de services RH afin que les services RH globaux puissent être modifiés uniquement par les administrateurs RH dans le domaine global

Approbations RH

Lors de la configuration des approbations RH pour Domain Separation, notez les points suivants :

Limitations

- Le ticket RH du domaine parent va être approuvé par le domaine enfant, même si les utilisateurs du domaine enfant n'ont pas accès au ticket.
- Le ticket RH du domaine enfant n'est pas soumis à l'approbation du domaine parent, même lorsque les utilisateurs du domaine parent ont accès au ticket.

Instructions

N'utilisez pas de groupes globaux ou de groupes dans le domaine parent pour les approbations. Lors de l'utilisation de ces groupes pour approbation, vérifiez que vous utilisez une hiérarchie de domaines plate, sinon utilisez des groupes d'approbation spécifiques à un domaine.

Limites des règles d'affectation RH

Lorsque vous configurez des règles d'affectation RH pour Domain Separation, notez les points suivants :

Limitations

- Le ticket RH du domaine parent est affecté à ses utilisateurs du domaine enfant, même lorsque ces derniers n'ont pas accès au ticket.
- Le ticket RH du domaine enfant n'est pas affecté aux utilisateurs du domaine parent, même s'ils y ont accès.

Instructions

- Pour une règle d'affectation dans un domaine, utilisez un groupe du même domaine.
- Lorsque vous utilisez des groupes globaux pour l'affectation, vérifiez que vous utilisez une hiérarchie de domaines plate, sinon utilisez les groupes d'affectation spécifiques au domaine.

Groupe d'affectation RH

Lors de la configuration des groupes d'affectation RH pour Domain Separation, prenez en compte les points suivants :

Limitation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour un ticket RH créé dans le domaine parent, le groupe d'affectation du domaine enfant peut être sélectionné.

Instructions

Sélectionnez le groupe d'affectation correct pour un domaine parent. Ne sélectionnez pas de groupe d'affectation à partir d'un domaine enfant.

SLA RH

Lors de la configuration des SLA RH pour Domain Separation, notez les points suivants :

Limitations

N/A

Instructions

En tant qu'administrateur :

- Configurez un SLA spécifique au domaine selon vos besoins.
- Configurez la définition de SLA globale si tous les domaines requièrent la même définition de SLA.

Modèles de réponses RH

Lorsque vous configurez les modèles de réponse RH pour Domain Separation, notez les points suivants :

Limitations

N/A

Instructions

Vous pouvez configurer des modèles de réponse avec un domaine global ou spécifique. Les modèles globaux seront accessibles à tous les autres domaines, tandis qu'un modèle de domaine spécifique ne sera accessible qu'à ce domaine.

Advanced Work Assignment (AWA) pour RH

Lorsque vous configurez le chat d'agent RH en direct (AWA) pour Domain Separation, notez les points suivants :

Limitations

Lorsque vous avez configuré AWA avec un groupe global, les utilisateurs d'un domaine spécifique obtiennent l'option **Se connecter à l'agent actif** , même si l'agent de ce domaine n'est pas disponible. Par exemple, si les agents disponibles proviennent uniquement du domaine 1 et que l'utilisateur du domaine 2 tente de se connecter à l'agent actif, l'utilisateur aura la possibilité de **se connecter à un agent actif**, mais l'acheminement réel vers n'importe quel agent ne se produira pas.

Instructions

AWA peut être configuré à la fois pour des groupes globaux ou spécifiques à un domaine. Si vous utilisez le groupe global pour la configuration AWA, vérifiez qu'au moins un des agents globaux est toujours disponible.

Règles d'escalade

Lorsque vous configurez des règles d'escalade pour Domain Separation, notez les points suivants :

Limitations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

N/A

Instructions

Configurez des règles d'escalade au niveau de la couche globale ou d'une couche spécifique au domaine. Pour une règle d'escalade dans le domaine parent, ne sélectionnez pas de groupe dans les domaines enfants.

Enterprise Service Management Integrations Framework

Limitations

N/A

Instructions

- Conservez un enregistrement de connexion distinct par domaine.
- Copiez le flux planifié par défaut dans le domaine respectif pour chaque intégration.
- Copier la valeur par défaut Déclencher le flux d'interface externe dans le domaine respectif.

Résolution automatique des problèmes pour HR

L'application Résolution automatique des problèmes for HR utilise l'intelligence artificielle (IA) pour fournir des réponses en temps quasi réel aux demandes habituelles de vos employés. Lorsque vos employés utilisent les canaux de demande et de réponse, vous pouvez recueillir leurs commentaires pour améliorer la qualité des recommandations.

En utilisant l'application Résolution automatique des problèmes for HR , vos employés peuvent demander de l'aide via les canaux de demande. Ils peuvent ensuite recevoir des résolutions pour leurs demandes par le biais des canaux de réponse. L'application Résolution automatique des problèmes identifie également les tickets critiques ou sensibles et les porte à l'attention d'un agent afin d'obtenir de l'aide en temps utile.

Les principaux avantages de l'utilisation de l'application Résolution automatique des problèmes sont les suivants :

- Résolutions automatiques des questions de vos employés.
- Expérience omnicanale ou multicanale pour que vos employés disposent de plusieurs canaux pour demander et recevoir de l'aide.
- Économies de coûts grâce au libre-service, car vous n'avez pas besoin d'autant d'agents pour répondre aux questions.
- Des réponses presque en temps réel pour vos employés.
- Tableau de bord que vos agents et gestionnaires peuvent utiliser pour surveiller les mesures de réussite.

Résolution automatique des tickets RH optimisée par l'IA

Pour les tickets non critiques de volume élevé, l'application Résolution automatique des problèmes offre des options en libre-service presque en temps réel via les canaux de réponse avec lesquels l'employé souhaite s'engager. L'application Résolution automatique des problèmes peut détecter les tickets critiques et les porter à l'attention de vos agents, ce qui garantit que l'employé reçoit une assistance en temps utile.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expérience omnicanale ou multicanale

L'expérience omnicanale ou multicanale permet aux employés de demander de l'aide par le biais du canal qui leur convient le mieux et de recevoir une réponse presque en temps réel sur leurs canaux préférés. Par exemple, une question générale habituelle reçue par e-mail peut être résolue automatiquement par le biais d'un service de messagerie/messagerie court (SMS) destiné aux télétravailleurs ou Microsoft Teams aux employés qui se rendent au bureau. Ce sont vos employés qui décident de la façon dont ils souhaitent recevoir leurs réponses.

Économies de coûts pour l'organisation

Près de 50 à 80 % des demandes des employés sont soumises via un format non structuré, car les employés préfèrent souvent l'itinéraire le plus simple et le plus rapide pour demander de l'aide. La plupart de ces demandes sont habituelles ou non critiques. Grâce à l'application Résolution automatique des problèmes , vous pouvez automatiser la résolution des tickets de volume élevé et de faible valeur HR . Cette automatisation réduit le coût et l'effort de triage et de résolution manuels des tickets courants.

Réponse presque en temps réel

L'application Résolution automatique des problèmes fournit une réponse presque en temps réel (souvent 3 à 5 secondes) pour les demandes habituelles des employés. Les employés n'ont pas besoin d'attendre 3 à 5 jours avant qu'un agent ne réponde à leurs demandes.

Tableau de bord pour surveiller vos mesures de réussite

Le Résolution automatique des problèmes tableau de bord permet à vos administrateurs de surveiller les mesures de réussite de votre tableau de bord. Ces mesures peuvent vous fournir les détails des tickets résolus automatiquement, les coûts estimés et les gains de temps grâce à Résolution automatique des problèmes.

Explorer

Découvrez comment les employés utilisent les canaux de demande et obtenez de l'aide par le biais de leurs canaux de réponse préférés avec Résolution automatique des problèmes.

Utiliser

Traitez la façon dont HR les tickets et les commentaires sont traités par Résolution automatique des problèmes.

Solution Analyse de la plateforme

Surveiller les mesures de réussite en fonction des performances de résolution des tickets de Résolution automatique des problèmes l'application

Configurer

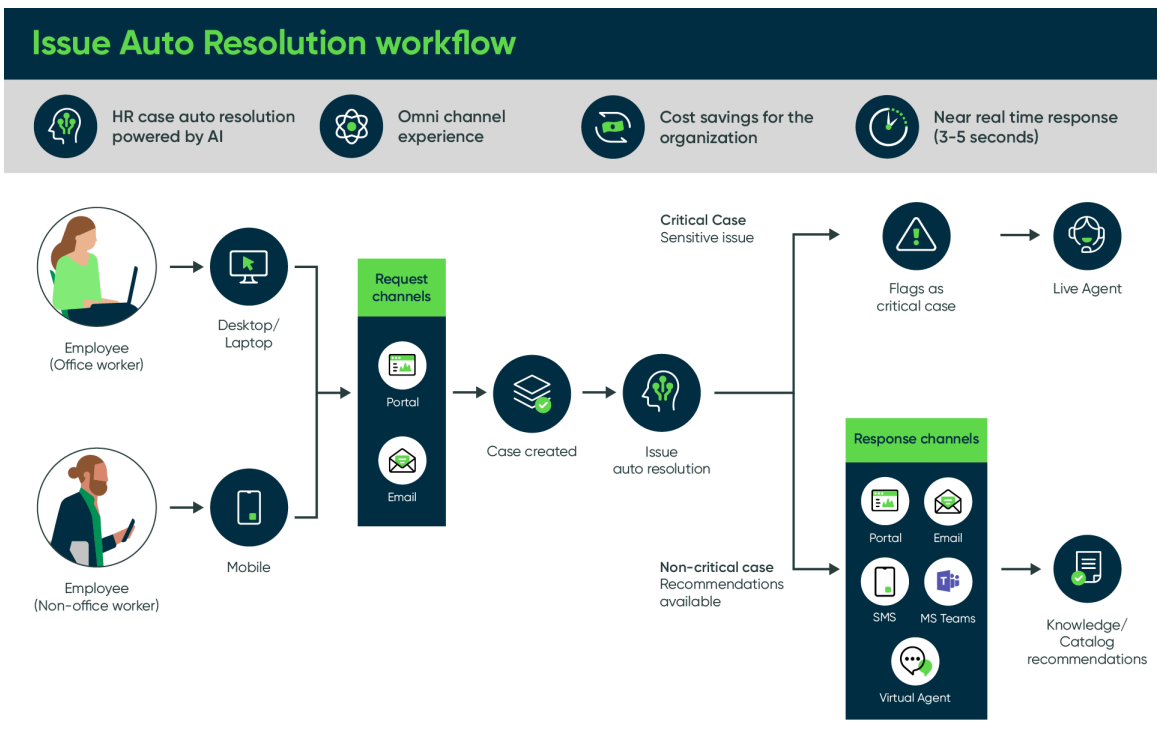
En savoir plus sur l'implémentation Résolution automatique des problèmes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Résolution automatique des problèmes for HR

Résolution automatique des problèmes for HR permet aux employés d'utiliser les canaux de demande et les canaux de réponse pour communiquer et recueillir les commentaires des employés afin d'améliorer la qualité des recommandations.



ServiceNow, the ServiceNow logo, Now, Now Platform, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries. Other company names, product names, and logos may be trademarks of the respective companies with which they are associated.

Résolution automatique des problèmes for HR permet à tous les employés de demander et de recevoir de l'aide facilement. Les employés de bureau, ayant accès aux canaux, peuvent demander de l'aide via un ordinateur de bureau ou un ordinateur portable. Les travailleurs non administratifs, ayant un accès limité aux ordinateurs, peuvent demander de l'aide via un téléphone portable. Résolution automatique des problèmes for HR fournit un chemin d'accès en libre-service complet vers la résolution des demandes des employés sur un large éventail de canaux à l'aide de l'IA et de l'automatisation.

Demande et canaux de réponse

Les employés peuvent demander de l'aide ou créer un ticket à l'aide de canaux de demande tels qu'un e-mail ou Portail des employés.

Les employés reçoivent des communications d'Résolution automatique des problèmes par le biais de canaux de réponse. Si un HR ticket est évalué comme non critique et que du contenu en libre-service est disponible, Résolution automatique des problèmes envoie une suggestion par le biais du canal de réponse préféré de l'employé. Les employés peuvent recevoir de l'aide via des canaux tels que les e-mails, les SMS, Portail des employés, Microsoft Teams ou Agent virtuel (Web). Fournir divers canaux de réponse permet aux employés de recevoir des communications d'Résolution automatique des problèmes par le biais de leur média de communication préféré.

Mode de fonctionnement de Résolution automatique des problèmes

Une fois qu'une question générale est créée, Résolution automatique des problèmes utilise l'intelligence artificielle (IA) et la compréhension du langage naturel (NLU) pour interpréter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

le ton et l'intention du ticket. L'IA analyse la description du HR ticket et identifie sa criticité. Les tickets critiques sont signalés à un agent actif afin d'obtenir de l'aide en temps utile. Pour les tickets non critiques, IAR répond avec des articles de la base de connaissances pertinents et des éléments de catalogue pour référence. Au cours du processus de résolution des tickets, les employés peuvent demander de l'aide à un agent à tout moment.

Comprendre les commentaires

Après avoir examiné les articles de la base de connaissances recommandés ou les éléments de catalogue, un employé peut choisir d'indiquer si les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue sont utiles pour résoudre la question. Si les recommandations sont utiles, le ticket est résolu automatiquement sans aucune intervention manuelle de l'agent. Sinon, le ticket est déplacé vers la file d'attente d'un agent afin d'obtenir de l'aide.

Les tickets critiques sont portés à l'attention d'un agent et l'agent affecté peut fournir des commentaires sur la prédiction. Les commentaires peuvent être utilisés pour former les modèles d'apprentissage machine afin que l'application devienne plus intelligente avec le temps.

Assistance améliorée Recherche IA pour les questions générales HR

Affinez vos résultats de recherche avec la fonctionnalité d'assistance améliorée Recherche IA disponible sur Centre des employés. Résolvez vous-même les problèmes mineurs grâce à des recommandations intuitives avant de soumettre un formulaire de création d'incident.

Utilisez la fonctionnalité de recherche améliorée fournissant des recommandations pertinentes pour résoudre vous-même votre problème tout en remplissant un formulaire de création d'incident. La recherche contextuelle comprend les textes longs pour fournir des suggestions intuitives. Vous pouvez tenter de résoudre votre problème avec les ressources suggestives avant de créer un incident.

Vous pouvez trouver à la fois des Catalogue de services éléments et Base de connaissances des articles en tant que recommandations pour votre recherche.

La fonctionnalité est disponible à partir de la Washington DC version.

Pour en savoir plus sur la configuration de la fonctionnalité d'assistance améliorée Recherche IA , reportez-vous à Configure AI Search Assist for a record producer .

Configuration de la résolution automatique des problèmes pour RH

Cette configuration Résolution automatique des problèmes permet à votre organisation de fournir des réponses presque en temps réel aux demandes habituelles de vos employés. Pour afficher les paramètres de résolution automatique des problèmes, accédez à **Tous** > **Résolution automatique du problème** > **Paramètres**.

De nombreux paramètres sont prédéfinis pour Résolution automatique des problèmes. Pour en savoir plus sur les paramètres de configuration des tâches, reportez-vous à la rubrique Configurer et exécuter des simulations de résolution automatique .

Utiliser Résolution automatique des problèmes pour HR gérer les tickets

Vous pouvez utiliser l'application Résolution automatique des problèmes for HR pour gérer rapidement les tickets de faible valeur HR et de volume élevé de votre organisation, et alléger la charge de travail de vos agents afin qu'ils puissent se concentrer sur les problèmes qui nécessitent plus d'expérience ou une assistance manuelle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

En fournissant à vos employés du contenu en libre-service pour leurs demandes habituelles via l'application Résolution automatique des problèmesHR , vous pouvez aider à résoudre vos HR tickets plus rapidement. Sans l'application, la résolution de ces tickets serait d'au Résolution automatique des problèmesHR moins 3 à 5 jours pour vos agents.

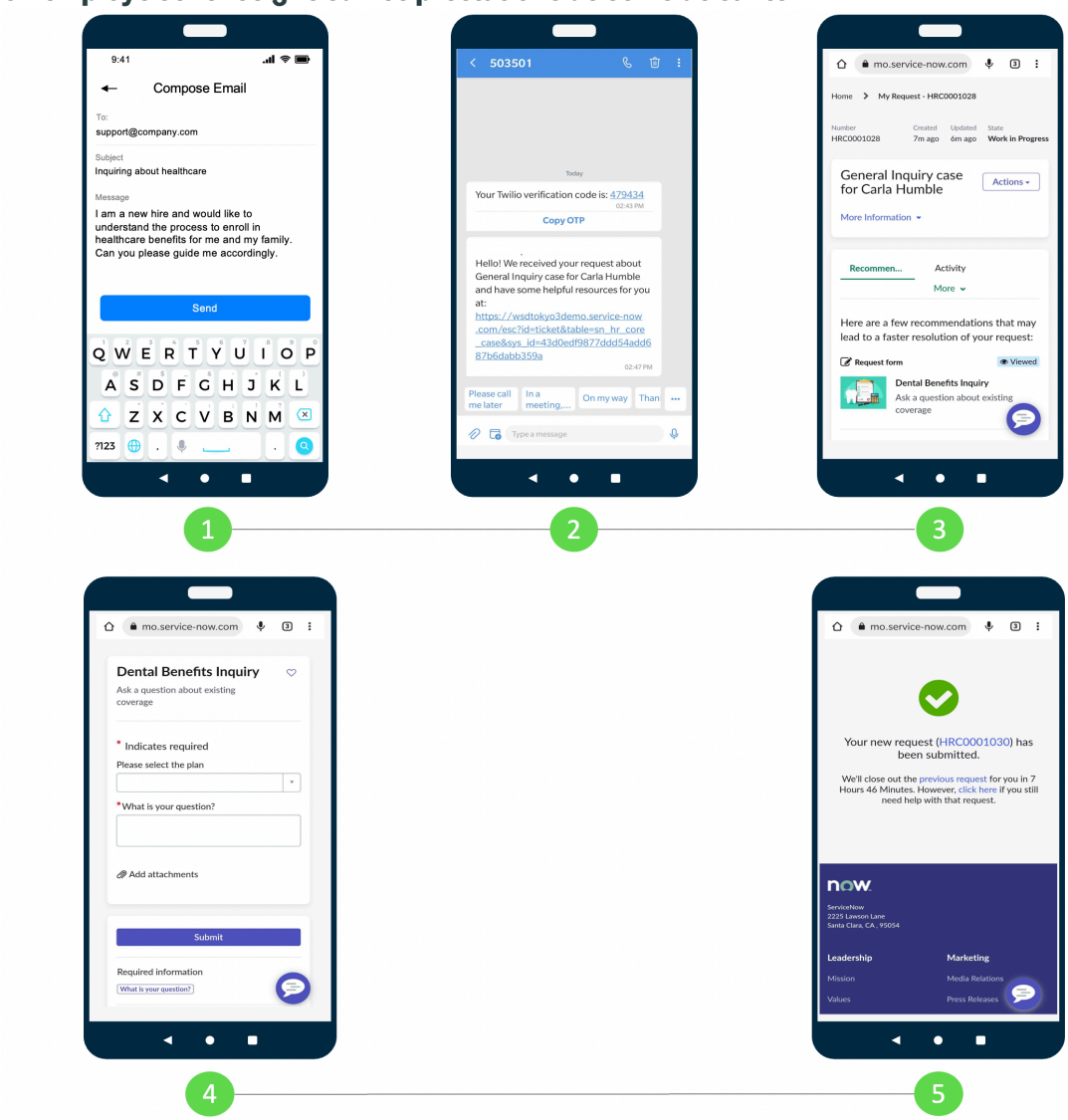
Les deux scénarios suivants montrent comment vous pouvez utiliser l'application Résolution automatique des problèmes dans votre organisation.

Scénario 1 : soumission réussie du catalogue

Supposons qu'un employé ait récemment rejoint votre organisation. L'employé ne possède pas d'ordinateur portable d'entreprise. La principale méthode pour les demandes liées au travail consiste à utiliser l'adresse e-mail d'assistance de l'entreprise. L'employé possède un téléphone mobile personnel, qui est son mode de communication préféré.

L'exemple suivant illustre comment un nouvel employé peut utiliser un téléphone mobile personnel pour émettre une demande relative aux soins de santé.

Un employé se renseigne sur les prestations de soins de santé



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. L’employé soumet une HR question générale par e-mail à partir de son propre appareil mobile.
2. L’employé reçoit une notification par SMS contenant des recommandations liées à la question.
3. L'employé clique sur le lien dans le message SMS et se connecte à l'Portail des employés pour afficher les recommandations.
4. L’employé passe en revue toutes les recommandations, remplit le formulaire de demande et l’élément de catalogue, puis soumet le formulaire.
5. Un ticket structuré est créé. Le ticket d’origine est fermé automatiquement.

> **Remarque :**
> Si l’employé n’est pas satisfait de la résolution, il peut choisir de communiquer avec un agent pour obtenir de l’aide.

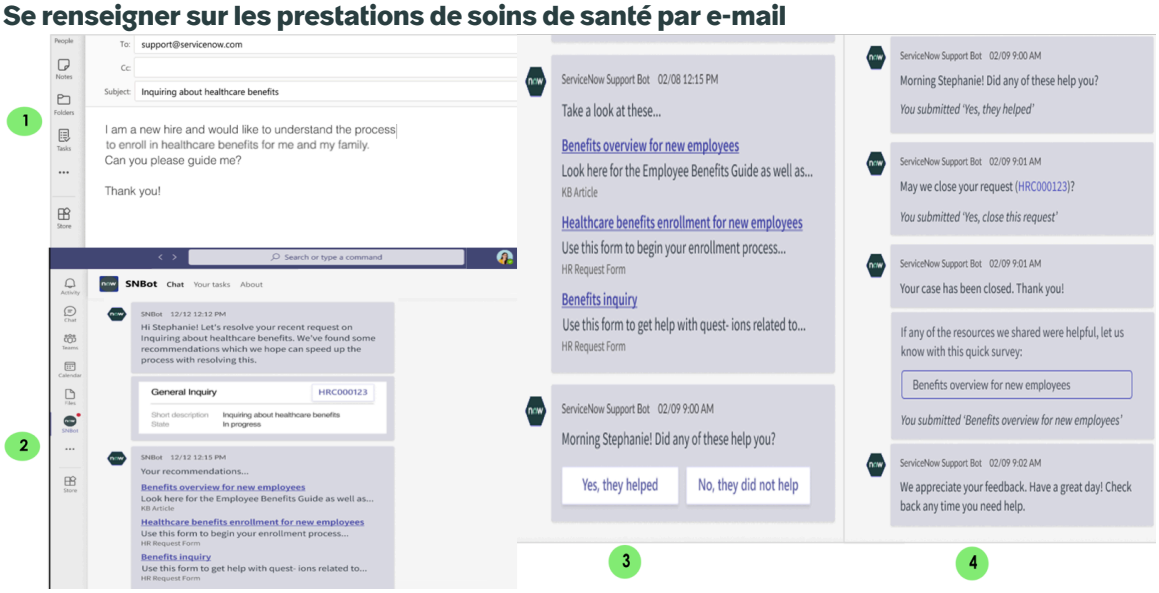
L’employé reçoit un SMS de suivi concernant les commentaires sur la question initiale. En quelques minutes, le problème est résolu par le biais des canaux que l’employé connaît. Aucun agent n’était nécessaire pour ce scénario.

Scénario 2 : article de la base de connaissances utile

Supposons qu’un employé a récemment rejoint votre organisation en tant que gestionnaire de programme et qu’il se voit attribuer un ordinateur portable d’entreprise. L’employé passe la plupart du temps dans des réunions ou communique avec diverses parties prenantes par le biais d’e-mails et de Microsoft Teams. L'employé préfère communiquer par le biais de ces canaux lorsqu'une question se pose.

L’exemple suivant illustre comment un nouvel employé peut utiliser un ordinateur portable d’entreprise pour émettre une demande relative aux soins de santé.

Se renseigner sur les prestations de soins de santé par e-mail



1. L’employé soumet une HR question générale par e-mail via un ordinateur de bureau.
2. L’employé se connecte à l’assistance Microsoft Teams virtuelle et est accueilli par celle-ci Résolution automatique des problèmes .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'employé consulte les articles de la base de connaissances recommandés par l'application Résolution automatique des problèmes pour HR et est satisfait des informations, mais oublie plus tard le ticket ouvert.

3. L'application Résolution automatique des problèmes suit que l'employé a consulté certaines des recommandations, mais n'a pas répondu au ticket. Le lendemain, l'employé reçoit un message Microsoft Teams de suivi pour demander des commentaires.
4. L'employé répond avec des commentaires positifs et un consentement à la fermeture du ticket. Le ticket est automatiquement fermé.

Au bout d'un jour, le problème est résolu par le biais des canaux privilégiés de l'employé. Aucun agent n'était nécessaire pour ce scénario.

Simplifier l'expérience d'authentification de vos employés à distance

Grâce à l'application Résolution automatique des problèmes , vous pouvez simplifier l'expérience d'authentification de vos employés à distance. Au lieu de saisir un nom d'utilisateur et un mot de passe pour accéder au portail de services, vos employés distants peuvent y accéder via un lien dans un service de messagerie courte (SMS) ou par e-mail.

Vue d'ensemble

Grâce à l'application Résolution automatique des problèmes , vos employés distants qui ne disposent pas des informations d'identification de l'entreprise peuvent toujours accéder à votre portail de services sans entrer de nom d'utilisateur ni de mot de passe. Lorsque vous créez un ticket pour l'employé, celui-ci reçoit un lien par SMS ou par e-mail. Ce lien les dirige vers la page de connexion où ils sont invités à saisir un nom d'utilisateur et un mot de passe. Grâce à cette fonctionnalité d'expérience d'authentification simplifiée, ces employés, qui remplissent les critères d'utilisateur mentionnés dans la `sn_iar_hr.digest_link_user_criteria` propriété système, peuvent accéder au portail sans entrer d'informations d'identification.

Vous pouvez installer le module d'extension Time Limited Authentication (com.snc.authenticate.time_limited_authentication) pour étendre les fonctionnalités de base de l'application Résolution automatique des problèmes .

Expérience de connexion réussie et simplifiée

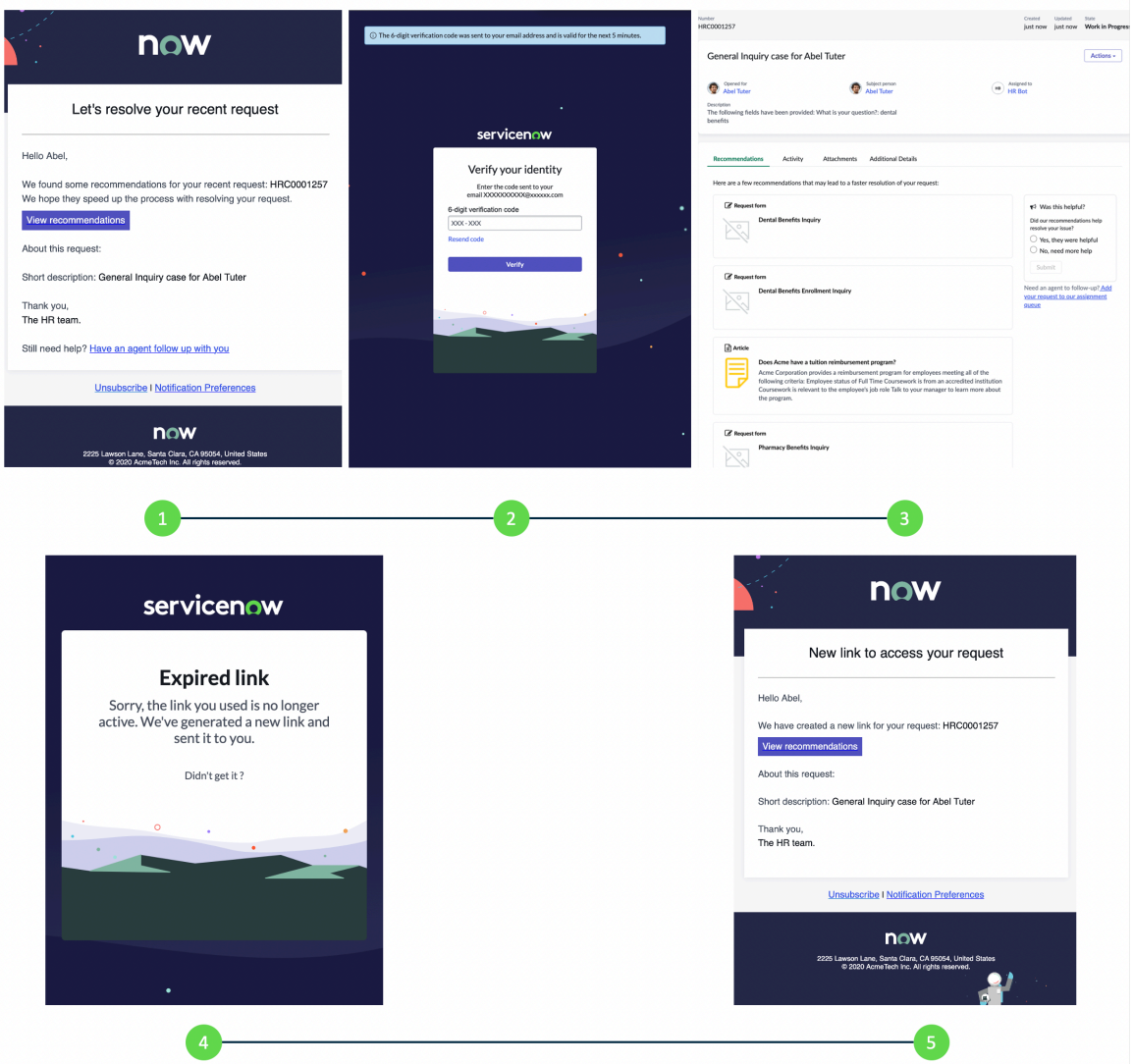
Supposons qu'un employé travaillant à distance ait récemment rejoint votre organisation. Votre employé n'a pas les informations d'identification d'entreprise pour accéder au portail de services, mais il a une question sur l'inscription à des prestations de soins dentaires. Avec l'application Résolution automatique des problèmes , votre employé peut accéder au portail de services par e-mail à l'aide d'un appareil personnel.

L'exemple suivant montre comment un employé à distance peut se connecter au portail sans informations d'identification à l'aide d'un lien de synthèse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expérience de connexion simplifiée pour les télétravailleurs



Le processus est le suivant :

1. L'employé distant obtient le lien de synthèse par e-mail.
2. Le lien dirige l'employé vers la vérification de la page d'identité, où il doit saisir un mot de passe à usage unique (OTP) reçu par e-mail.
3. L'employé est ensuite dirigé vers la page Ticket standard, où il peut consulter les recommandations.

> **Remarque :**
> La validité du lien dépend des valeurs définies dans l'enregistrement de configuration d'authentification limitée dans le temps. Dans ce cas, le nombre maximal de fois qu'un employé peut utiliser le lien est fixé à une.

4. L'employé est redirigé vers la page du lien expiré lorsqu'il tente à nouveau d'utiliser le même lien.
5. L'employé reçoit un e-mail contenant un nouveau lien de synthèse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Authentification temporelle limitée

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes pour définir les propriétés d'authentification limitées dans le temps existantes :

- Activez la propriété de glide.authenticate.enable.time_limited_authentication d'authentification limitée dans le temps.
- Désactivez la propriété de récupération de compte.
- Activez l'authentification unique (SSO) de plusieurs fournisseurs.
- Activez le champ **Actif** dans l'enregistrement de configuration des propriétés d'authentification limitées dans le temps.

Pour apprendre à configurer les propriétés, reportez-vous à la section Formulaire Propriétés de l'authentification temporelle limitée.

Pour en savoir plus sur l'authentification limitée dans le temps, consultez Authentification limitée dans le temps .

Critères d'utilisateur pour générer le lien de synthèse

Vous pouvez utiliser la propriété système sn_iar_hr.digest_link_user_criteria pour obtenir et valider les critères d'utilisateur permettant de générer le lien de synthèse. Ce lien apparaît dans un SMS ou un e-mail qui est envoyé à l'employé. La valeur doit être la sys_id des critères d'utilisateur actifs. Pour plus d'informations, consultez Formulaire Critères d'utilisateur.

Les utilisateurs disposant des rôles admin et sn_hr_core.admin peuvent affecter le rôle sn_iar_hr.digest_link_user. Ce rôle est ajouté aux critères d'utilisateur disponibles pour valider si cet utilisateur est éligible pour la génération de liens de synthèse.

Formulaire Propriétés de l'authentification temporelle limitée

Utilisez l'enregistrement d'authentification limitée dans le temps de résolution automatique des problèmes pour définir les champs associés à la validité, à l'expiration et à l'échec de la redirection du lien.

Formulaire Propriétés de l'authentification temporelle limitée

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement.
Utilisation ponctuelle	Nombre maximal de fois qu'un utilisateur peut se connecter.
Actif	Option permettant d'activer la propriété d'authentification limitée en temps. **Remarque :** Sélectionnez cette option pour activer la propriété.
Champ d'expiration	Expiration en minutes. Le minimum est de 30. Le maximum est de 1440.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Propriétés de l'authentification temporelle limitée (suite)

Champ	Description
	Remarque : Le nombre maximal de tentatives de connexion est remplacé par un lorsque l'expiration est supérieure à 120 minutes.
Nombre maximal de tentatives de connexion	Connexion maximale pour le nombre de fois où vous pouvez vous connecter.
Échec de la redirection	URL permettant de rediriger vos utilisateurs après un échec de tentative de connexion. Un exemple de ce type d'URL est un article de la base de connaissances publique qui décrit l'erreur et contient des liens utiles. Un autre exemple est une URL interne à l'entreprise (par exemple, http://portal.companya.com/logout). **Remarque :** Vous devez remplacer le lien de base par le lien de base de l'instance.
Redirection de déconnexion externe	URL permettant de rediriger vos utilisateurs après la déconnexion, généralement vers le portail ayant activé l'authentification unique (SSO) (par exemple, http://portal.companya.com/logout). **Remarque :** Modifiez le lien dans l'exemple pour qu'il corresponde au lien de base de votre instance.

Traduction automatique

Utilisation des commentaires de l'agent pour améliorer vos prédictions de criticité des tickets

En utilisant les commentaires de votre agent pour déterminer la criticité d'un ticket, vous pouvez améliorer les modèles d'apprentissage machine (ML) de l'application Résolution automatique des problèmes (IAR) afin de prédire les tickets plus correctement au fil du temps.

Vue d'ensemble

Lorsqu'un agent crée un ticket, Résolution automatique des problèmes prédit la criticité du problème. Cependant, dans le passé, ces prédictions devaient parfois être améliorées. Afin d'améliorer la classification des tickets à l'aide de modèles d'apprentissage machine (ML), un nouveau champ, appelé champ **La résolution requiert** , a été introduit pour permettre aux agents RH de fournir des commentaires. Les agents ne peuvent voir ce champ sur un formulaire de ticket RH que lorsque Résolution automatique des problèmes la criticité de ce ticket a été prévue.

L'utilisation du champ résolution requiert

Le champ **La résolution requiert** inclut les valeurs basées sur les commentaires que les agents RH ont donnés sur la prédiction de criticité. Le champ **La résolution requiert** comprend les options répertoriées dans le tableau suivant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La résolution requiert des valeurs de champ

Nom	Description
Action d'agent urgente	La résolution du ticket requiert une attention immédiate de la part de l'agent.
Contenu en libre-service uniquement	L'utilisateur peut résoudre le ticket avec du contenu en libre-service.
Action d'agent non urgente	Le ticket n'est pas critique.

Les agents peuvent choisir le commentaire correct à partir des options de champ pour savoir si les Résolution automatique des problèmes prédictions sont correctes ou non.

Mappage de priorité de résolution

Les agents voient un message d'information à l'écran lorsqu'ils modifient les besoins de résolution, la priorité ou l'état du ticket. Par exemple, supposons qu'un agent sélectionne **l'option Action d'agent urgente** . La priorité de la sélection est **faible**, de sorte que l'agent voit le message « La résolution requiert le champ n'est pas cohérent avec la priorité du ticket. S'il vous plaît, révisez. En utilisant le mappage de priorité de résolution, les agents peuvent corriger le problème lorsque la priorité est incohérente avec l'urgence du ticket.

Les messages d'information peuvent également apparaître sous forme de changements de priorité. La résolution exige qu'un agent apporte des changements ou des changements d'état.

Résultats de recherche améliorés dans IAR avec Agent virtuel

L'application Résolution automatique des problèmes a HR amélioré ses résultats de recherche avec l'introduction de dans le IAR flux de Agent virtuel pipeline. L'employé peut maintenant recevoir une rubrique correspondante Agent virtuel en tant que recommandation pour un ticket non critique, lorsque la rubrique est disponible dans la base de données, avant que l'application n'effectue une recherche IA générale.

Vue d'ensemble

Dans la version précédente de for HR, tous les tickets non critiques HR ont reçu des recommandations basées uniquement sur les résultats AI Résolution automatique des problèmes Search. Avec cette version améliorée, l'application vérifie d'abord IAR si une rubrique correspondante Agent virtuel est disponible pour ce ticket RH particulier. S'il existe une rubrique correspondante Agent virtuel , l'application IAR recommande la rubrique identifiée Agent virtuel à l'employé. Si aucune rubrique correspondante Agent virtuel n'est trouvée, l'application effectue une recherche AI et les recommandations sont envoyées à l'employé en fonction des résultats AI Search.

Remarque :
Pour activer la recommandation de Agent virtuel rubrique dans le Résolution automatique des problèmes pour HR, l'administrateur doit définir la propriété sn_iar_hr.hr_intent_solution_enable sur vrai. L'équipe ServiceNow® d'assistance peut mettre à jour cette fonctionnalité dans votre Résolution automatique des problèmes flux.

Agent virtuel Flux de rubriques

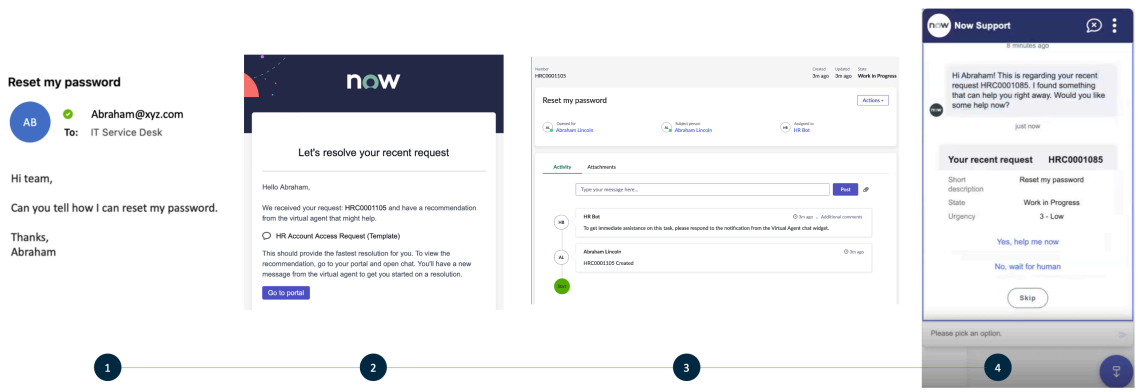
Lorsqu'un employé soumet un ticket de ressources humaines (RH) par e-mail ou via un portail, le Résolution automatique des problèmes premier vérifie si la valeur de la

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sn_iar_hr.hr_intent_solution_enable propriété est définie sur **Vrai**. Si la valeur de la propriété est **True**, cela Résolution automatique des problèmes permet de vérifier si l'intention correspondante pour la carte de rubriques est active ou non dans l'enregistrement **de configuration de résolution automatique** . Lorsque la valeur de la propriété est **définie sur False**, effectue alors Résolution automatique des problèmes la recherche IA normale.

L'exemple suivant montre comment un employé reçoit une recommandation de Agent virtuel rubrique lorsqu'il soumet un ticket RH par e-mail.

Rubrique VA dans le Résolution automatique des problèmes flux



Le processus est le suivant :

1. Un HR ticket est soumis par l'employé par e-mail.
2. L'employé reçoit un e-mail contenant la recommandation de Agent virtuel rubrique.
3. L'employé sélectionne **Accéder au portail** pour accéder aux détails du ticket sur le portail.
4. L'employé accède à la Agent virtuel rubrique en sélectionnant l'icône de Agent virtuel messagerie instantanée sur le portail et en sélectionnant la notification de recommandation de ticket.

Aperçu des recommandations améliorées dans l'e-mail pour le flux AI Search

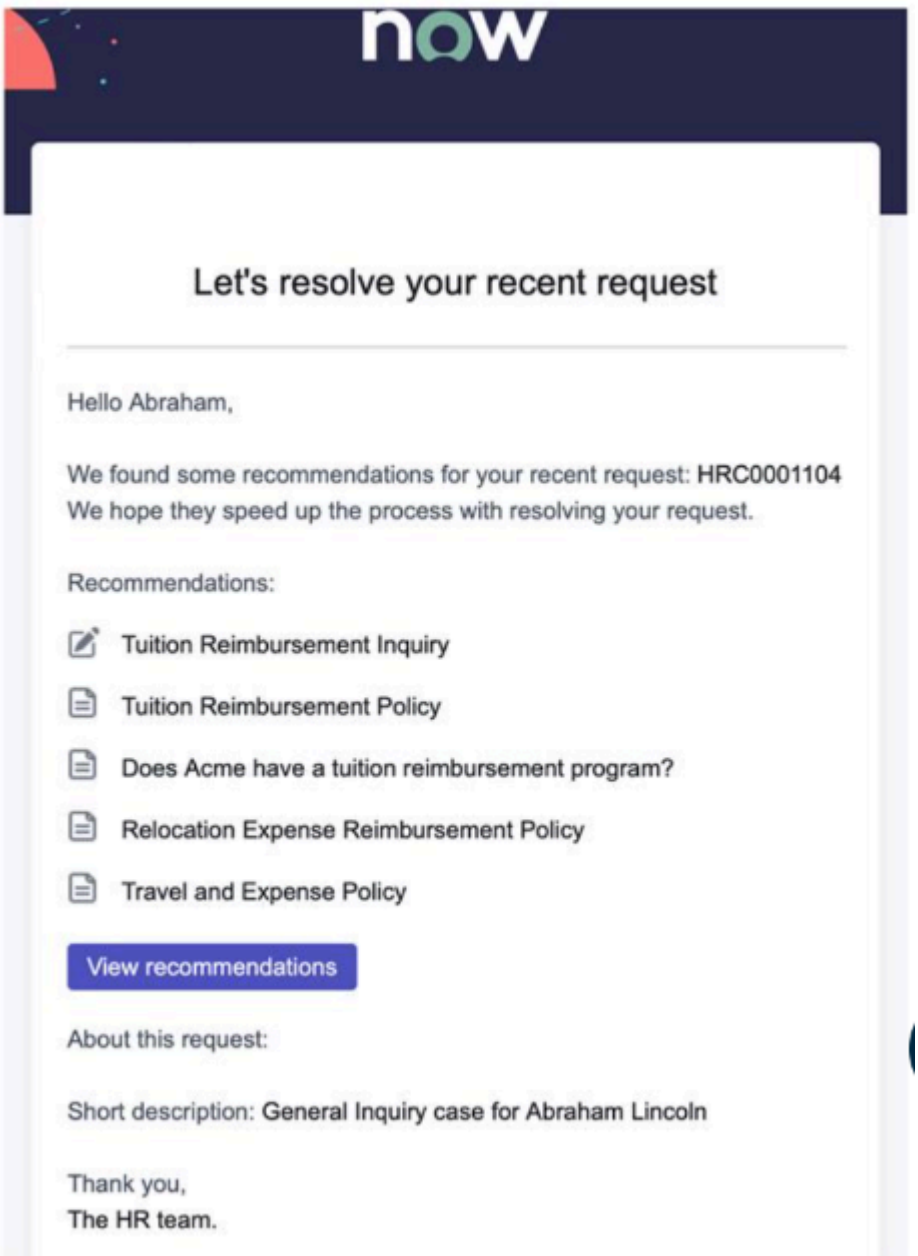
La section des nouvelles recommandations affiche les titres des articles de la base de connaissances et des éléments de catalogue dans l'e-mail. indique que le titre de la recommandation est un article de la base de connaissances. indique que le titre de la recommandation est un élément de catalogue.

L'exemple suivant montre à quoi ressemble la nouvelle section d'aperçu des recommandations dans l'e-mail que vous recevez lorsque le ticket RH reçoit des résultats d'AI Search en tant que recommandations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aperçu des nouvelles recommandations dans l'e-mail



Traduction automatique

Résolution automatique des problèmes pour HR le tableau de bord

Résolution automatique des problèmes Le tableau de bord for HR vous permet d'afficher une représentation graphique des performances de résolution des tickets de l'applicationRésolution automatique des problèmes. Vous pouvez également surveiller les mesures de réussite pour les tickets résolus automatiquement, les coûts estimés et le temps gagné grâce à l'utilisation de l'application.

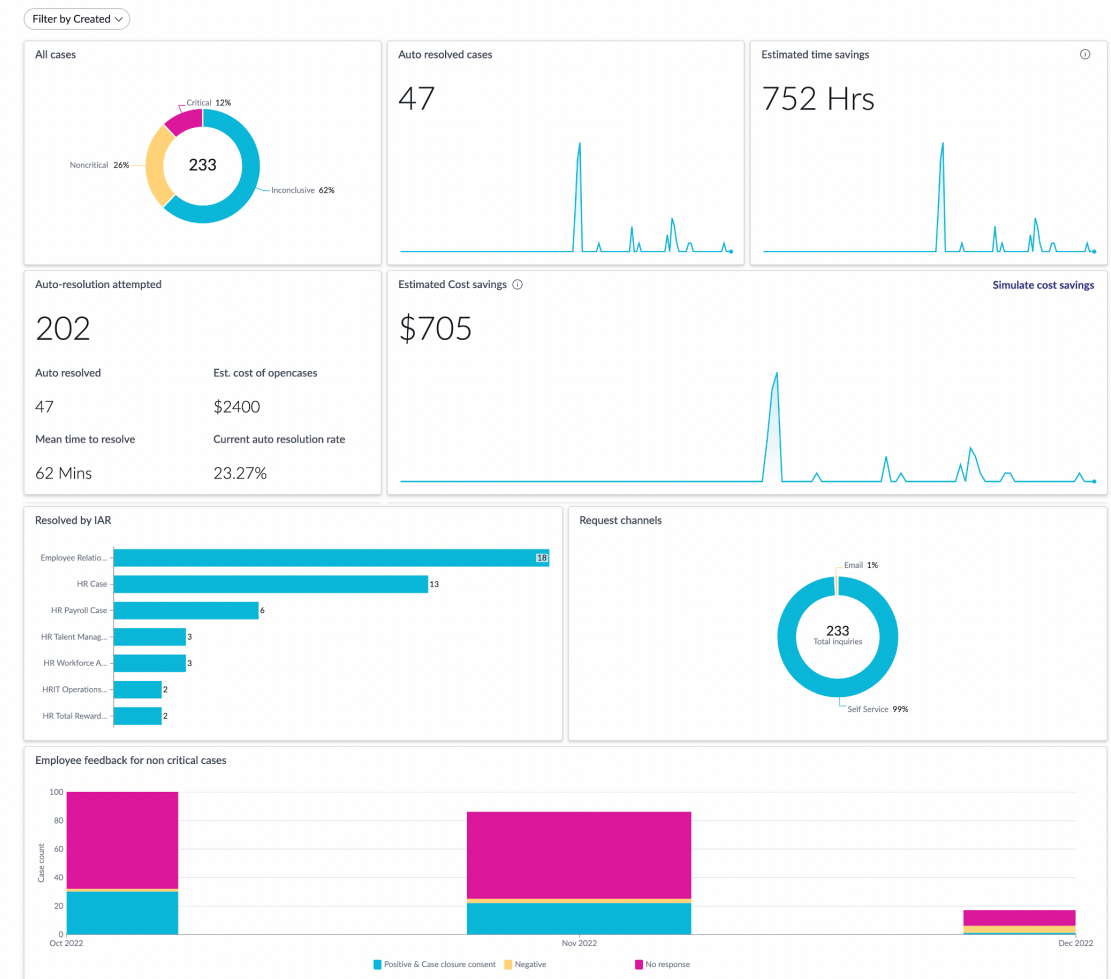
Vue d'ensemble du tableau de bord

Le tableau de bord affiche une fenêtre presque en temps réel sur la performance de résolution des tickets de l'application d'identification et de résolution automatique des tickets non critiques.

L'exemple suivant montre la perspective d'affichage du tableau de bord.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Interface utilisateur du tableau de bord



Rapports et indicateurs

Le tableau suivant répertorie les rapports et indicateurs utilisés pour suivre et surveiller les performances de l'application.

Type et description du graphique

Titre du graphique	Type	Description
Tous les tickets	Anneau	Nombre total de questions générales soulevées par les employés. **Remarque :** Les points de données de ce rapport sont prédits par la solution d'apprentissage machine sous-jacente et diffèrent du rapport de tickets non critiques.
Résolu automatiquement (tickets non critiques)	Score unique	Résolution automatique des problèmes L'application a répondu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type et description du graphique (suite)

Titre du graphique	Type	Description
		aux tickets avec du contenu en libre-service sous forme de recommandations.
Économies de temps estimées	Score unique	Nombre total d'heures que vous avez économisées en utilisant l'application Résolution automatique des problèmes .
Économies de coût estimées	Score unique	Coûts estimés de résolution des tickets ouverts (tickets ouverts multipliés par le coût moyen de niveau/niveau 1 par ticket).
Simuler les économies de coûts	Score unique	Estime vos économies de coûts.
Coût estimé des tickets ouverts	Score unique	Valeur monétaire estimée que votre organisation doit dépenser pour résoudre les tickets ouverts.
Délai de résolution	Score unique	Délai moyen de résolution des tickets qui ont été prévus comme étant des tickets non critiques. **Remarque :** Le délai de résolution des tickets dépend des commentaires de l'employé et des accords sur les niveaux de service (SLA).
Taux de résolution automatique actuel	Score unique	Nombre de tickets qui ont été résolus automatiquement par rapport au nombre total de tickets qui ont été prévus comme non critiques.
Tentative de résolution automatique	Score unique	Nombre total de tickets pour lesquels la déviation est tentée, tickets passés par la prédiction de l'IA.
Résolu par IAR	Barre horizontale	Nombre de tickets résolus automatiquement via l'application Résolution automatique des problèmes pour chaque HR centre d'excellence (CoE).
Canaux de demande	Anneau	Pourcentage de questions générales qui ont été reçues via les canaux de demande.
Commentaires des employés pour les tickets non critiques	Barre verticale	Modèle de commentaires des employés pour tous les tickets non critiques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type et description du graphique (suite)

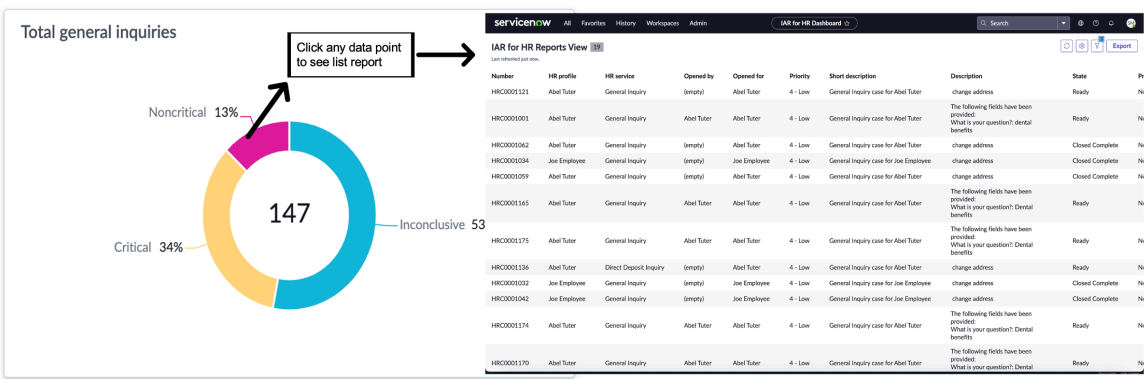
Titre du graphique	Type	Description
		de l'application Résolution automatique des problèmes .

Vue du rapport détaillé

Chaque rapport de tableau de bord est associé à une source de données (table ou indicateur). Sélectionnez chaque point de données dans un rapport pour afficher la liste détaillée des données.

L'exemple suivant montre comment la sélection d'un point de données sur le tableau de bord vous permet d'obtenir le rapport de liste complet.

Affichage du rapport de liste



Filtres de tableau de bord

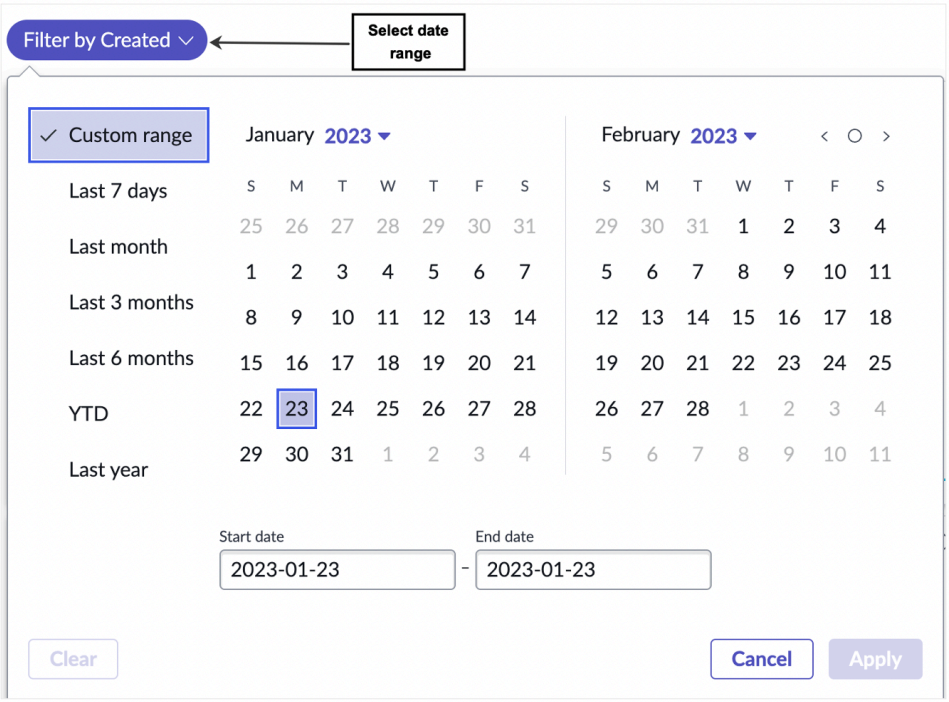
Utilisez le filtre de tableau de bord pour obtenir les résultats basés sur une plage de dates sélectionnée.

L'exemple suivant montre à quoi ressemble l'option de filtre de date dans le tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichage des filtres de date



Tests de démarrage rapide pour HR Service Delivery

Validez la fonction poursuivie de HR Service Delivery après tout changement de configuration tel qu'une mise à niveau ou après le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Toutes les suites de tests et tous les tests doivent passer une implémentation par défaut. Pour valider une implémentation personnalisée, copiez les tests automatisés et configurez-les pour vos personnalisations.

Les tests de démarrage rapide sont désactivés et les modèles de test sont en lecture seule. Par défaut, ils ne produisent de résultats que lorsque vous les exécutez avec les données de démo par défaut qui sont fournies avec le module d'extension de l'application ou de la fonctionnalité.

Pour que les tests de démarrage rapide produisent des résultats lorsque vous les exécutez avec vos données spécifiques à l'instance, copiez-les et configurez-les pour utiliser vos données d'instance.

Le module d'extension Agile Development 2.0 (com.snc.sdlc.agile.2.0) et le module d'extension Agile Development 2.0 - ATF Tests (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) doivent êtres activés.

Remarque :
Lors de l'exécution, des données de démo sont nécessaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des documents d'employé

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des documents d'employé nécessitent l'activation du module d'extension Gestion des documents d'employé (com.sn_employee_document_management).

Gestion des documents d'employé

Test	Description	Version
EDM : créer une période de conservation avec un décalage en jours	Crée une période de conservation avec un décalage d'un (1) jour et vérifie la période de calcul dans une politique de conservation.	Rome

Tests de tickets HR Service Delivery

Test	Description	Version
Configuration de la création de tickets	Détermine si un service RH a une configuration de création de ticket et est renseigné dans le formulaire de ticket RH lors de la création d'un ticket RH pour ce service RH.	Washington DC
Créer un bloc de modèle de document et un contenu de bloc	Vérifie qu'un bloc de modèle de document et qu'un contenu de bloc sont créés pour le contenu de bloc.	Washington DC
Créer un document de l'employé RH	Crée un document d'employé et vérifie que la table Pièces jointes [sys_attachment] renvoie à l'enregistrement de la table Document d'employés [sn_hr_ef_employee_document]. Vérifie que le document de l'employé est accessible depuis Centre des employés ou Centre des employés Pro par l'intermédiaire du profil RH de l'employé.	
Créer un document d'employé avec un type de document actif	Valide la création des éléments suivants : • Un type de document actif • Un type de document inactif • Fichier d'employé avec type de document actif	Washington DC

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tests de tickets HR Service Delivery (suite)

Test	Description	Version
	Remarque : Ressources humaines spécifique à l'application: Core (com.sn_hr_core) et Gestion des documents d'employé (com.sn_employee_document_management) doivent être activés.	
[Délégation] Administrateur : ajout d'une règle de délégation avec des critères d'utilisateur délégué et délégant	Vérifie que les critères d'utilisateur pour une règle de délégation fonctionnent correctement.	San Diego
Test E2E pour la création de tickets en bloc	Vérifie que des tickets en bloc peuvent être créés pour les utilisateurs sélectionnés dans un segment d'utilisateurs spécifique.	San Diego
ER : Restriction de ticket	Vérifie que les tickets restreints ne sont visibles que par les utilisateurs disposant du rôle sn_hr_er.confidential.	San Diego
HR : Mises à jour des tickets visibles par les employés	Les tickets créés et mis à jour par un agent RH sont visibles par l'utilisateur qui les a ouverts ou par les personnes concernées.	Quebec
HR : Création d'un ticket d'inscription 401k depuis le portail	Crée un ticket d'inscription 401(k) depuis le Centre des employés ou Centre des employés Pro. Vérifie que le ticket est créé correctement.	Madrid
RH : création d'un ticket Relations avec les employés à partir du portail ESC	Crée un ticket de problème disciplinaire depuis le Centre des employés ou Centre des employés Pro. Vérifie que le ticket est créé correctement.	New York
RH : Création d'un ticket de lettre de vérification des emplois précédents depuis le portail ESC	Crée un ticket de lettre de vérification des emplois précédents depuis le Centre des employés ou Centre des employés Pro. Vérifie que le ticket est créé correctement.	Madrid
HR : Création d'un ticket de salaire depuis le portail ESC	Crée un ticket de configuration de dépôt direct de salaire depuis le	New York

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tests de tickets HR Service Delivery (suite)

Test	Description	Version
	Centre des employés ou Centre des employés Pro. Vérifie que le ticket est créé correctement.	
HR : Création d'une demande de remboursement de frais de scolarité depuis le portail	Crée un ticket de demande de remboursement des frais de scolarité depuis le Centre des employés ou Centre des employés Pro. Vérifie que le ticket est créé correctement.	Madrid
HR : instructions d'exécution	Vérifiez que les instructions d'exécution sont créées pour une condition spécifique pour un ticket ouvert pour un utilisateur. Vérifiez également que les instructions d'exécution changent lorsque les détails du ticket sont modifiés.	Orlando
RH : conditions d'instructions d'exécution des champs propres au CoE	Vérifie les conditions d'instructions d'exécution propres au CoE. Mise à jour des instructions d'exécution sur un ticket RH en fonction des conditions définies dans les instructions d'exécution.	Quebec
HR : création d'un ticket de question sur les prestations générales	Crée un ticket de prestations générales à l'aide de l'interface utilisateur native. Vérifiez également que le ticket s'ouvre et peut être mis à jour après sa création.	Madrid
RH : création d'un ticket d'écart de salaire	Créez un ticket d'écart de salaire à l'aide de l'interface utilisateur native. Vérifiez également que le ticket s'ouvre et peut être mis à jour après sa création.	Madrid
RH : reclasser le transfert de ticket	Testez le transfert d'un ticket RH d'un CoE (service RH) vers un CoE différent avec la méthode de	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tests de tickets HR Service Delivery (suite)

Test	Description	Version
	reclassement (le numéro de ticket RH reste le même).	
RH : configuration du modèle de réponse	Crée un modèle de réponse pour un ticket de salaire et collez la réponse dans les notes de travail.	Quebec
HR : rechercher des éléments de catalogue et des bases de connaissances dans ESC	Vérifie la fonctionnalité de recherche dans le Centre des employés ou Centre des employés Pro.	Orlando
HR : transfert de ticket standard	Testez le transfert d'un ticket RH d'un CoE (service RH) vers un CoE différent avec le transfert de ticket standard (le numéro de ticket RH reste le même).	Orlando
HR : suspendre le flux de tickets	Teste la possibilité de suspendre un ticket RH et de reprendre ultérieurement le ticket.	Rome
HR : créer un ticket de remboursement des frais de scolarité	Créez un ticket RH de remboursement des frais de scolarité.	Orlando
RH : créer un ticket d'administration des effectifs	Crée un ticket de l'administration des effectifs, signe une lettre de vérification des emplois et génère la lettre.	Orlando
JA : publier et modifier les détails du plan	Vérifie s'il est possible de supprimer une action à faire existante dans un plan d'action.	San Diego
Journey Designer : Créer une étape et modifier une étape	Vérifie que l'utilisateur peut créer une nouvelle étape, ajouter un modèle de tâche à l'étape, modifier le nom de l'étape et supprimer l'étape.	Vancouver
Journey Designer : Ajouter des modèles de tâches à partir de zéro et les modifier	Vérifie que l'utilisateur peut ajouter un modèle de tâche à l'aide de l'option Créer à partir de zéro, puis modifier le modèle de tâche.	Vancouver
Journey Designer : Ajouter des modèles de tâches existants et supprimer des modèles de tâches	Vérifie qu'il est possible d'ajouter un modèle de tâche à un modèle de parcours avec l'option Utiliser un modèle, puis de le supprimer.	Vancouver
Affectation de tâche Base de Learning	Vérifie si une tâche d'apprentissage d'un catalogue d'apprentissage peut être affectée à un utilisateur.	San Diego

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements du cycle de vie : tests de vérification des événements du cycle de vie

Test	Description	Version
Configurer le service RH pour la fermeture automatique des tickets	Vérifiez que les tickets d'événements de cycle de vie sont automatiquement fermés.	Orlando
Créer une demande d'employé et l'associer au ticket LE	Crée et valide l'apparition d'une demande des employés dans la liste d'actions de tickets des événements du cycle de vie.	Rome
Créer une demande des employés pour l'ancienne page de ticket	Valide si les demandes des employés peuvent être créées à partir de la page de ticket héritée.	Washington DC
[Délégation] Administrateur : ajout d'une règle de délégation avec des critères d'utilisateur délégué et délégant	Vérifie que les critères d'utilisateur fonctionnent pour les règles de délégation pour les délégateurs et les délégants.	Washington DC
HR Lifecycle : accès à la page Ticket pour le ticket d'embauche d'un nouvel employé dans Centre de services aux employés	Vérifiez la création d'un nouvel employé et accédez à la page Ticket dans Centre de services aux employés.	Orlando
Cycle de vie RH : accéder à la page Ticket ESC et à la page Actions à faire, et terminer les actions à faire affectées	Crée un ticket de demande de remboursement des frais de scolarité dans Centre de services aux employés et l'action à faire Terminer l'accord de confidentialité de la personne concernée.	Orlando
Cycle de vie RH : création d'un ticket de demande d'embauche	Créez un ticket de demande d'embauche à l'aide de l'interface utilisateur native et mettez à jour le ticket après sa création.	Madrid
Cycle de vie RH : déclencher le workflow d'annulation	Déclenche le workflow d'annulation pour un nouveau ticket d'événement de cycle de vie d'embauche de nouveaux employés.	Quebec
Cycle de vie RH : vérifier la page Demandes pour les tickets ouverts et fermés	Vérifiez les tickets ouverts et fermés sur la page Demandes.	Orlando
Cycle de vie RH : vérifier la recherche sur la page Demandes	Vérifiez la fonctionnalité de recherche sur la page Demandes pour les tickets ouverts et fermés.	Orlando
[LE] : Ajouter une tâche ad hoc	Vérifie qu'il est possible d'ajouter une tâche ad hoc pour un ticket d'événement de cycle de vie.	Washington DC

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Nécessite l'activation du module d'extension suivant :

- Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]
- Centre des employés [com.sn_hr_service_portal]
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events]
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]

KB : tests des blocs de connaissances

Test	Description	Version
Créer un bloc de connaissances et le joindre à un article	Créez un bloc de connaissances, publiez-le et joignez-le à un article de la base de connaissances.	New York
Prévisualiser les articles de connaissances avec des blocs de connaissances	Testez l'aperçu de l'article de la base de connaissances qui contient des blocs de connaissances.	New York

Requiert l'activation du module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core].

Information associée

Tests de démarrage rapide

Tests de démarrage rapide pour HR

L'application RH de base fournit plusieurs tests de démarrage rapide à exécuter.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_core.admin, atf_test_admin, atf_test_designer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Infrastructure de tests automatisés** > **Tests**.
2. Recherchez et sélectionnez les tests pour HR Service Delivery.
   Pour obtenir une liste des tests de démarrage rapide et de leurs descriptions, consultez Tests de démarrage rapide pour HR Service Delivery.
3. Sélectionnez **Exécuter le test**.
   L'onglet Étapes de test fournit chaque étape du test de démarrage rapide.
   Après l'exécution des tests, l'onglet Résultats des étapes indique l'état de chaque étape de test. Les captures d'écran apparaissent également en haut du formulaire sous forme de pièces jointes.

Migration de HR hérité vers la version incluse dans le champ d'application

Vous pouvez migrer vos données et rôles RH de la version héritée (hors champ d'application) vers la version incluse dans le champ d'application de HR Service Delivery avec l'aide de l'outil Migration RH. La définition du champ d'application encapsule les données de HR afin que les administrateurs de HR puissent mieux protéger les informations sensibles. Tout développement futur des fonctionnalités de HR sera effectué sur la version définie dans le champ d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Migrer les données et les rôles de HR

L'outil Migration RH peut être exécuté plusieurs fois pour :

- La migration des données RH vers un champ d'application défini
- Migrer des rôles RH vers la version incluse dans le champ d'application

Non inclus dans la migration

- Tickets RH
- Services RH, modèles RH, créateurs d'enregistrements et éléments de catalogue
- Workflows
- Intégrations
- Tableaux de bord et rapports
- Scripting (règles métier, scripts clients, politiques de données, actions d'interface utilisateur, politiques d'interface utilisateur, etc.)
- Applications personnalisées

Informations sur l'activation

Assurez-vous que la version incluse dans le champ d'application de HR et celle qui ne l'est pas sont activées, puis Activer Migration RH. Pour savoir quels composants sont installés avec l'application, consultez Composants installés avec Migration RH.

Activer Migration RH

Vous pouvez activer Human Resources Scoped App: Data Migration [com.sn_hr_migration] si vous disposez d'un rôle administrateur.

Avant de commencer

Assurez-vous que la version incluse dans le champ d'application de HR et celle qui ne l'est pas sont activées :

- HR Core :
  - Human Resources Application: Core [com.snc.hr.core]
  - Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]
- HR Service Portal (le cas échéant) :
  - Human Resources Application: Service Portal [com.snc.hr.service_portal]
  - Human Resources Scoped App: Service Portal [com.sn_hr_service_portal]

Remarque :
L'activation de la version définie dans le champ d'application ajoutera un suffixe hérité à toutes les applications et à tous les modules non définis dans le champ d'application dans votre instance.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Human Resources Scoped App: Data Migration vous permet de migrer les tables et les rôles de HR de la version non définie dans le champ d'application vers la version définie dans le champ d'application de HR.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Composants installés avec Migration RH

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension Migration RH, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de migration RH [sn_hr_migration.admin]	Peut accéder à l'application Migration RH et la configurer.	• sn_hr_core.admin • hr_admin

Tables installées

Table	Description
Pré-exécution de migration [sn_hr_migration_pre_run]	Table des pré-exécutions de la migration.
Mappage de la liste de choix RH [sn_hr_migration_choice_list]	Table des mappages de liste de choix RH.
Colonne de migration [sn_hr_migration_column]	Table des colonnes de migration.
Mappage d'entités RH [sn_hr_migration_entity_mapping]	Table des mappages des entités RH.
Pré-résultat de la migration	Table des pré-résultats de la migration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[sn_hr_migration_pre_result]	
Échec des enregistrements RH [sn_hr_migration_records_failed]	Table des échecs des enregistrements RH.
Résultat de la migration [sn_hr_migration_result]	Table des résultats de migration.
Rôles RH de migration [sn_hr_migration_role]	Table des rôles RH de migration.
Exécution des rôles de migration [sn_hr_migration_roles_run]	Table des exécutions des migrations de rôles.
Exécution de migration [sn_hr_migration_run]	Table des exécutions de la migration.
Table des migrations [sn_hr_migration_table]	Table des tables de migration.

La migration des données RH vers un champ d'application défini

La migration des données RH constitue un processus en trois parties qui nécessite une vérification, un mappage et une migration.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_migration.admin

Procédure

1. Vérifiez que toutes les données de base (tables) sont correctement mappées vers leurs équivalents dans le champ d'application.
2. S'il existe des tables RH modifiées ou personnalisées dans la version non incluse dans le champ d'application que vous souhaitez migrer vers le champ d'application défini, mettez-les à jour ou ajoutez-les pour le mappage.
3. Migrez les données.
   Assurez-vous qu'il n'y a pas d'entrées/enregistrements en double dans la table cible avant de commencer le processus de migration. Par exemple, la table du profil RH [sn_hr_core_profile] rejette les profils en double pour les mêmes utilisateurs. Les tables cibles n'ont pas besoin d'être nettoyées, mais les enregistrements qui s'y trouvent déjà n'ont pas migré.

Vérifier le mappage des données RH de base

Dans la version non incluse dans le champ d'application de HR, il existe jusqu'à 26 tables de base qui sont automatiquement mappées pour la migration vers la version incluse dans le champ d'application. Ces tables comportent des colonnes par défaut et des listes de choix qui sont également automatiquement mappées pour la migration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_migration.admin

Par défaut, toutes les tables de base (et leurs colonnes et listes de choix correspondantes) doivent effectuer un mappage automatiquement. Vous pouvez vérifier que le mappage est correct.

Procédure

1. Vérifiez que les tables de base sont correctement mappées pour être incluses dans le champ d'application.

   a. Accédez à la **Migration RH** > **Mappage de données** > **Mappage de la table**.

   b. Dans la liste **Tables des migrations**, vérifiez que les tables de base sont correctement mappées vers leurs équivalents dans le champ d'application.

   Remarque :
   Certaines des tables hors champ d'application sont fusionnées en une seule table incluse dans le champ d'application.

   - Si vous ne possédez que HR Core :

   Tables de base et cibles pour HR Core seulement

Table RH globale	Table RH incluse dans le champ d'application
hr_document_acknowledgement	sn_hr_core_document_acknowledgement
hr_document_template	sn_hr_core_document_template
hr_emergency_contact	sn_hr_core_contact
hr_link	sn_hr_core_link
hr_m2m_link_template_lookup	sn_hr_core_m2m_link_template
hr_position	sn_hr_core_position
hr_profile	sn_hr_core_profile

   - Si vous possédez HR Core et HR Service Portal :

   Tables de base et cibles pour HR Core et HR Service Portal

Table RH globale	Table RH incluse dans le champ d'application
hr_bank_account	sn_hr_core_profile_bank_account
hr_beneficiary	sn_hr_core_beneficiary
hr_benefit_provider	sn_hr_core_benefit_provider
hr_benefit_type	sn_hr_core_benefit_type
hr_dental_benefit	sn_hr_core_health_benefit
hr_direct_deposit	sn_hr_core_direct_deposit
hr_disability_benefit	sn_hr_core_disability_benefit
hr_document_acknowledgement	sn_hr_core_document_acknowledgement
hr_document_template	sn_hr_core_document_template

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table RH globale	Table RH incluse dans le champ d'application
hr_emergency_contact	sn_hr_core_contact
hr_insurance_benefit	sn_hr_core_insurance_benefit
hr_link	sn_hr_core_link
hr_m2m_link_template_lookup	sn_hr_core_m2m_link_template
hr_medical_benefit	sn_hr_core_health_benefit
hr_op_report	sn_hr_core_op_report
hr_op_report_frequency	sn_hr_core_op_report_frequency
hr_op_report_type	sn_hr_core_op_report_type
hr_op_system	sn_hr_core_op_system
hr_op_system_to_report_type	sn_hr_core_op_system_to_report_type
hr_performance_issue_type	sn_hr_core_disciplinary_issue_type
hr_performance_warning_type	sn_hr_core_disciplinary_warning_type
hr_pharmacy_benefit	sn_hr_core_health_benefit
hr_position	sn_hr_core_position
hr_profile	sn_hr_core_profile
hr_retirement_benefit	sn_hr_core_retirement_benefit
hr_vision_benefit	sn_hr_core_health_benefit

2. Vérifiez que les colonnes de base sont correctement mappées pour être incluses dans le champ d'application.
   a. Accédez à la **Migration RH** > **Mappage de données** > **Mappage de colonnes**.
   b. Cliquez à droite sur la colonne **Table des migrations** et sélectionnez **Group By Migration Table**.
   c. Pour chaque table, cliquez sur la flèche pour élargir la liste des éléments de ce groupe.
   d. Vérifiez que les colonnes de base sont correctement mappées vers leurs équivalents dans le champ d'application.
3. Vérifiez que les listes de choix de base sont correctement mappées pour être incluses dans le champ d'application.
   a. Accédez à la **Migration RH** > **Mappage de données** > **Mappage de liste de choix**.
   b. Cliquez avec le bouton droit sur la colonne **Global column name** et sélectionnez **Group by Global column name**.
   c. Pour chaque colonne, cliquez sur la flèche pour élargir la liste des éléments de ce groupe.
   d. Vérifiez que les listes de choix sont correctement mappées vers leurs équivalents dans le champ d'application.

   Assurez-vous qu'il n'y a pas d'entrées/enregistrements en double dans la table cible avant de commencer le processus de migration. Par exemple, la table du profil RH [sn_hr_core_profile] rejette les profils en double pour les mêmes utilisateurs. Les tables cibles n'ont pas besoin d'être nettoyées, mais les enregistrements qui s'y trouvent déjà n'ont pas migré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Si vous avez modifié ou personnalisé les données RH que vous souhaitez migrer vers le champ d'application défini, mappez ces données. Sinon, vous pouvez commencer à migrer vos données RH.

Mapper des données RH modifiées ou personnalisées

Si vous avez modifié l'une des tables de base ou créé des tables RH personnalisées que vous souhaitez migrer vers la version incluse dans le champ d'application, vous pouvez les mettre à jour ou les ajouter manuellement pour le mappage. En ce qui concerne les listes de choix et colonnes RH modifiées ou personnalisées, vous pouvez également les mettre à jour ou les ajouter.

Avant de commencer

Pour les tables, les colonnes et les listes de choix personnalisées, créez l'équivalent cible dans la version incluse dans le champ d'application de HR. Reportez-vous à la rubrique Créer une table .

Rôle requis : sn_hr_migration.admin

Procédure

1. Mettez à jour ou ajoutez vos tables RH modifiées ou personnalisées.

   a. Accédez à la **Migration RH** > **Mappage de données** > **Mappage de la table**.

   b. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

   Formulaire de table de migration

Champ	Description
Nom de table global	Nom de la table de migration globale.
Actifs	Cochez la case pour activer la table de migration globale. Seules les tables actives sont migrées lorsque la migration des données s'exécute.
Nom de table incluse dans le champ d'application	Nom de la table cible incluse dans le champ d'application.
Ordre	Numéro de commande pour l'exécution de la migration des données. Les tables avec une numérotation inférieure sont migrées avant les tables de numérotation supérieure.

   d. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

2. Mettez à jour ou ajoutez vos colonnes RH modifiées ou personnalisées.

   a. Accédez à la **Migration RH** > **Mappage de données** > **Mappage de colonnes**.

   b. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de colonne de migration

Champ	Description
Table des migrations	Nom de la table de migration globale.
Nom de colonne globale	Nom de la colonne globale.
Étiquette de colonne globale	Étiquette de la colonne globale.
Type de données de colonne globale	Type de données de la colonne globale.
Longueur maximale de colonne globale	Longueur maximale de la colonne globale.
Avancé	Choisissez si un script personnalisé sera utilisé ou non pour effectuer la migration.
Actifs	Statut actif pour la colonne globale. Seules les colonnes actives sont migrées lorsque la migration des données s'exécute.
Nom de colonne incluse dans le champ d'application	Nom de la colonne cible incluse dans le champ d'application.
Étiquette de colonne incluse dans le champ d'application	Étiquette de la colonne cible incluse dans le champ d'application.
Type de données de colonne dans le champ d'application	Type de données de la colonne cible incluse dans le champ d'application.
Longueur maximale de la colonne incluse dans le champ d'application	Longueur maximale de la colonne cible incluse dans le champ d'application.
A le choix	Sélectionnez cette option si la colonne a une liste de choix.

d. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

3. Mettez à jour ou ajoutez vos listes de choix RH modifiées ou personnalisées.

a. Accédez à la **Migration RH** > **Mappage de données** > **Mappage de liste de choix**.

b. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de liste de choix de migration

Champ	Description
Colonne de migration	Nom de la colonne de migration globale.
Nom du choix global	Nom de la liste de choix globale.
Valeur du choix global	Valeur de la liste de choix globale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actifs	Statut actif pour la liste de choix de migration globale. Seules les listes de choix actives sont migrées lorsque la migration des données s'exécute.
Nom inclus dans le champ d'application	Nom de la liste de choix cible incluse dans le champ d'application.
Valeur de choix incluse dans le champ d'application.	Valeur de la liste de choix incluse dans le champ d'application.

d. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Après avoir mappé toutes vos données RH modifiées ou personnalisées, migrez-les.

Migrer les données RH

Une fois que vous avez terminé le mappage de vos données, migrez-les de la version hors du champ d'application vers la version incluse dans le champ d'application de HR.

Avant de commencer

Assurez-vous que le mappage des données RH pour vos tables, colonnes et listes de choix est terminé.

Rôle requis : sn_hr_migration.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Migration RH** > **Migration de données**.
2. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Generate Pre Migration Report**.
3. Une fois le **rapport de pré-migration** généré, cliquez sur **Fermer**.
4. Sous **ID d'exécution**, cliquez sur le rapport.
   L'enregistrement **Pré-exécution de la migration** s'affiche. Dans la section **Pré-résultats de la migration**, une liste des changements apportés aux tables, colonnes et listes de choix s'affiche.
5. Appliquez ou ignorez les modifications pour la migration.
   - Pour appliquer les modifications pour la migration, sélectionnez les cases à cocher pour les lignes applicables, puis sélectionnez **Appliquer** comme action.
   - Pour ignorer les modifications pour la migration, sélectionnez les cases à cocher pour les lignes applicables, puis sélectionnez **Ignorer** comme action.
6. Cliquez sur **Apply Schema Changes**.
   Le formulaire **Apply Schema Confirmation** s'affiche.
7. Cliquez sur **Confirmer**.
8. Une fois la mise à jour du schéma terminée, cliquez sur **Fermer**.
9. Cliquez sur **Démarrer la migration**.
   Une liste des tables RH à migrer s'affiche.
10. Migrez une table à la fois ou en succession automatique.
    - Pour migrer les tables une par une, cliquez sur **Migrer**.
    - Pour migrer automatiquement les tables de façon successive, cliquez sur **Migrer tout**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Si vous devez migrer plus de données RH modifiées ou personnalisées, vous pouvez exécuter à nouveau le processus de vérification, de mappage et de migration. Sinon, la migration des données RH est terminée.

Migrer des rôles RH vers la version incluse dans le champ d'application

La migration des rôles RH constitue un processus en trois parties qui nécessite une vérification, un mappage et une migration.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_migration.admin

Procédure

1. Vérifiez que tous les rôles RH de base sont correctement mappés vers leurs équivalents dans le champ d'application.
2. S'il existe des rôles RH modifiés ou personnalisés dans la version hors champ d'application que vous souhaitez migrer vers la version incluse dans le champ d'application, mettez-les à jour ou ajoutez-les pour le mappage.
3. Migrez les rôles.

Vérifier le mappage des rôles RH de base

Dans la version hors champ d'application de HR, il existe jusqu'à 20 rôles de base qui sont automatiquement mappés pour la migration vers la version incluse dans le champ d'application. Par défaut, tous les rôles de base doivent se mapper automatiquement. Vous pouvez vérifier que le mappage est correct.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_migration.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Migration RH** > **Mappage de données** > **Mappage des rôles**.
2. Dans la liste **Rôles RH de migration**, vérifiez que les rôles de base sont correctement mappés vers leurs équivalents dans le champ d'application.

Remarque :
Certains des rôles hors champ d'application sont fusionnés en un seul rôle dans le champ d'application.

Rôles de base et cibles

Rôle RH global	Rôle RH inclus dans le champ d'application
hr_admin	sn_hr_core.admin
hr_assignment_reader	sn_hr_core.case_reader
hr_assignment_writer	sn_hr_core.case_writer
hr_basic	sn_hr_core.basic
hr_case_reader	sn_hr_core.case_reader
hr_case_writer	sn_hr_core.case_writer
hr_director	sn_hr_case.manager
hr_disciplinary_case_agent	sn_hr.core.case_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle RH global	Rôle RH inclus dans le champ d'application
hr_generalist	sn_hr.core.case_writer
hr_kb_writer	sn_hr_core.kb_writer
hr_manager	sn_hr_core.manager
hr_payroll	sn_hr_core.case_writer
hr_position_writer	sn_hr_core.secure_info_writer
hr_profile_reader	sn_hr_core.profile_reader
hr_profile_writer	sn_hr_core.secure_info_writer
hr_read	sn_hr_core.case_reader
hr_recruiting	sn_hr_core.case_writer
hr_specialist	sn_hr_core.case_writer
hr_task_reader	sn_hr_core.case_reader
hr_task_writer	sn_hr_core.case_writer

Que faire ensuite

Si vous avez modifié ou personnalisé les rôles RH que vous souhaitez migrer vers la version incluse dans le champ d'application, vous pouvez mapper ces données. Sinon, vous pouvez commencer à migrer vos rôles RH.

Mapper des rôles RH modifiés ou personnalisés

Si vous avez modifié l'un des rôles de base ou créé des rôles RH personnalisés que vous souhaitez migrer vers la version incluse dans le champ d'application, vous pouvez les mettre à jour ou les ajouter manuellement pour le mappage.

Avant de commencer

Pour les rôles personnalisés, créez l'équivalent cible dans la version incluse dans le champ d'application de HR. Reportez-vous à la section Créer un rôle .

Rôle requis : sn_hr_migration.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Migration RH** > **Mappage de données** > **Mappage des rôles**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de rôles RH de migration

Champ	Description
Rôle RH global	Nom du rôle global des RH.
Rôle RH inclus dans le champ d'application	Nom du rôle RH dans la version incluse dans le champ d'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actifs	Cochez la case pour activer le rôle RH global. Seuls les rôles actifs sont migrés lorsque la migration des données s'exécute.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Que faire ensuite
Après avoir mappé tous vos rôles RH modifiés ou personnalisés, migrez-les.

Migrer les rôles RH

Une fois que vous avez terminé le mappage de vos rôles RH, migrez-les de la version hors du champ d'application vers la version incluse dans le champ d'application de HR.

Avant de commencer
Assurez-vous que le mappage des rôles RH est terminé.

Rôle requis : sn_hr_migration.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Migration RH** > **Migration de données**.
2. Vérifiez que tous les rôles sont correctement mappés, puis cliquez sur **Migrer des rôles**.

Que faire ensuite
Si vous devez migrer plus de rôles RH modifiés ou personnalisés, vous pouvez exécuter à nouveau le processus de vérification, de mappage et de migration. Sinon, la migration des rôles RH est terminée.

HR Service Delivery Hérité

Bienvenue dans la version héritée (non incluse dans le champ d'application) de HR Service Delivery. Cette version n'est disponible que pour les clients qui ont mis HR en service avec Helsinki ou une version antérieure. Pour les clients qui ont commencé avec la version Istanbul, les nouvelles fonctionnalités ne sont plus prises en charge et nécessitent une migration vers la version de HR incluse dans le champ d'application.

Important :

La version héritée (non incluse dans le champ d'application) de HR Service Delivery est désormais obsolète et n'est plus prise en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Veuillez migrer vers la nouvelle application RH incluse dans le périmètre.

Pour en savoir plus, consultez l'article Processus d'obsolescence [KB0867184].

Avec HR Service Delivery hérité, vous déployez :

HR Service Management (application héritée)

Gestion des services RH hérité vous permet d'uniformiser la documentation, l'interaction et l'exécution des requêtes des employés.

Vous pouvez également déployer HR Service Portal hérité. Portail RH Services hérité offre aux employés un endroit unique pour obtenir rapidement et facilement tous les services de RH dont ils ont besoin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

HR Performance Analytics hérité mesure les indicateurs clés de performance pour suivre les performances de la RH au fil du temps. Il nécessite un abonnement premium distinct à l'application Performance Analytics.

HR Service Management (application héritée)

L'application HR Service Management vous permet d'uniformiser la documentation, l'interaction et l'exécution des requêtes des employés dans la version héritée (non incluse dans le champ d'application) de HR.

Explorer • Présentation de HR Service Management hérité • HR Service Portal hérité	**Configurer** Activer HR Service Management hérité	**Administrer** Administration des RH pour les RH existantes
Utiliser Gestion des tickets RH pour les RH existantes	**Développer** • Formation pour les développeurs • Documentation pour les développeurs • Installé avec HR Service Management hérité	**Intégrer** HR Performance Analytics hérité
Migrer Migration de HR hérité vers la version incluse dans le champ d'application	**Dépannage et demande d'aide** • Poser des questions ou y répondre dans la communauté Human Resources • Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues • Contact Service et assistance client	

Activer HR Service Management hérité

Vous pouvez activer Human Resources Application: Core [com.snc.hrc.core] pour la version de HR non incluse dans le champ d'application si vous avez le rôle d'administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Human Resources Application: Core fournit les fonctionnalités de base de HR.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Installé avec HR Service Management hérité

Plusieurs types de composants sont installés avec HR Service Management dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Tables installées avec HR Service Management Legacy

Le module d'extension Human Resources Application: Core ajoute les tables suivantes.

Table	Description
Modèle de ticket RH [cmdb_hr_case_product_model]	Les modèles de produits utilisés pour les créateurs d'enregistrements de tickets RH.
Modèle de tâche RH [cmdb_hr_task_product_model]	Les modèles de produits utilisés pour les créateurs d'enregistrement de tâches RH.
Recherche de données d'affectation RH [dl_hr_assignment]	Les détails concernant les personnes à qui les tickets RH peuvent être affectés.
Ticket RH [hr_case]	Les détails d'un ticket RH soumis.
Catégorie RH [hr_category]	Les catégories pouvant être affectées aux tickets RH, utilisées pour l'affectation et la création de rapports.
Authentification de document RH [hr_document_acknowledgement]	Enregistrement indiquant qu'un employé pré-embauché a signé un document en ligne.
Modèle de document RH [hr_document_template]	Modèles pour générer des documents RH sous forme de fichiers PDF dans les tickets RH.
Contact RH	Le nom et les coordonnées des contacts en cas d'urgence. Les détails des contacts en cas d'urgence, affichés dans le dossier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[hr_emergency_contact]	hr_profile pour un sys_user. Contient une référence au profil [hr_profile].
Expériences professionnelles [hr_employment_history]	Les détails des expériences professionnelles en cas d'urgence, affichés dans le dossier hr_profile pour un sys_user. Contient une référence au profil [hr_profile].
Position [hr_position]	Les postes et une référence aux ministères dont les postes font partie.
Profil RH [hr_profile]	Les détails d'un profil d'employé contenant des informations sensibles.
Tâche RH [hr_task]	Les détails d'une tâche associée à un ticket RH.
Flux des tickets RH [sf_hr_case]	Les détails des flux d'états d'un ticket RH.
Flux de tâche RH [sf_hr_task]	Les détails des flux d'états d'une tâche RH.
Lien RH [hr_link]	Les détails de liens RH.
Liens RH pour une recherche de modèles [hr_m2m_link_template_lookup]	Les détails des liens RH pour la recherche de modèles.
Tâches RH à faire pour la recherche de modèles [hr_m2m_task_template_lookup]	Les détails des tâches à faire pour la recherche de modèles.
Modèles de tâches [hr_template_lookup]	Les détails de la recherche de modèles.
En-tête ouvert de bloc de contenu [content_block_open_header]	
Image de signature [signature_image]	Contient des images de signatures capturées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables pour générateur de PDF

Table	Description
Élément général [general_elements]	Les formats utilisés par le générateur de PDF qui peuvent être utilisés pour personnaliser le modèle du document PDF.
Liste générale [general_list]	Une liste des propriétés et des requêtes utilisée pour générer le document PDF, par exemple, la lettre de vérification des emplois précédents.

Rôles installés avec HR Service Management hérité

Le module d'extension Human Resources Application: Core ajoute les rôles suivants.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Spécialiste RH hr_specialist	Peut créer et mettre à jour des tickets RH.	hr_case_writer
Généraliste des RH hr_generalist	Peut créer et mettre à jour des tickets RH.	hr_case_writer
Recruteur RH hr_recruiting	Peut créer et mettre à jour des tickets RH.	hr_specialist
Spécialiste RH des salaires hr_payroll	Peut créer et mettre à jour des tickets RH.	hr_specialist
Responsable des RH hr_manager	Contrôle total de toutes les fonctions RH.	• Tous les rôles hr_basic • survey_admin • hr_position_writer • hr_profile_reader • hr_case_reader • hr_task_reader • catalog_admin • skill_admin
Directeur des RH hr_director	Contrôle total de toutes les fonctions RH.	hr_manager
Examinateur de règles d'affectation hr_assignment_reader	Peut lire les règles d'affectation RH.	Aucun
Responsable de la mise à jour des règles d'affectation	Peut mettre à jour les règles d'affectation RH.	hr_assignment_reader

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
hr_assignment_writer		
Administrateur système RH hr_admin	Contrôle total de toutes les données sur les ressources humaines et peut administrer des territoires et des compétences.	• tous les rôles RH • territory_admin • skill_model_admin • survey_admin • catalog_admin • template_admin • skill_admin • knowledge_manager • assignment_rule_admin • model_manager
Agent RH hr_basic	Peut créer, mettre à jour et supprimer des tickets RH.	• document_management_user • hr_case_writer • hr_kb_writer • hr_profile_writer • hr_task_writer • skill_model_user • skill_user • survey_reader
Examinateur de tickets RH hr_case_reader	Peut lire les tickets RH et les profils RH.	• hr_read • hr_profile_reader • hr_task_reader
Agent RH hr_read	Peut lire et créer des tickets RH.	hr_profile_reader
Agent de tickets RH hr_case_writer	Peut créer et mettre à jour des tickets RH.	• hr_case_reader • hr_task_writer
Approbateur RH hr_approver_user	Peut approuver les tickets RH.	approver_user
Examinateur de tâches RH hr_task_reader	Peut visualiser les tâches RH.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Agent de tâches RH hr_task_writer	Peut créer et mettre à jour des tâches RH.	hr_task_reader
Examinateur de profil RH hr_profile_reader	Peut lire les profils RH.	Aucun
Spécialiste des profils RH hr_profile_writer	Peut créer et mettre à jour des profils RH.	hr_profile_reader
Spécialiste des postes RH hr_position_writer	Peut créer, mettre à jour et supprimer des enregistrements de poste RH.	Aucun
Rédacteur d'articles de la base de connaissances RH hr_kb_writer	Peut créer et mettre à jour des articles de la base de connaissances RH.	Aucun
Formateur de contenu [content_block_open_header_user]	Peut modifier l'en-tête du portail RH.	Aucun

Groupes d’utilisateurs installés avec HR Service Management hérité

Le module d'extension Human Resources Application: Core ajoute les groupes d'utilisateurs suivants.

Groupe d'utilisateurs	Description
RH	Parent d'autres groupes RH. Il accorde le rôle de Responsable des RH, et ses groupes d'enfants héritent du rôle de Responsable des RH.
Avantages des RH	Les membres du groupe administrent les avantages RH. Hérite du rôle de Responsable des RH.
Relations avec les employés RH	Les membres du groupe gèrent les relations avec les employés.
Enquêtes RH	Les membres du groupe effectuent des recherches sur les tickets RH. Hérite du rôle de Responsable des RH.
Leadership RH	Les membres du groupe gèrent les équipes RH. Hérite du rôle de Responsable des RH.
Salaire RH	Les membres du groupe gèrent les salaires RH. Hérite du rôle de Responsable des RH.
Recrutement RH	Les membres du groupe exécutent des activités de recrutement et d'embauche.
Systèmes des ressources humaines	Les membres du groupe accordent l'accès au système, effectuent des réinitialisations de mot de passe du système, créent des rapports système et fournissent le portail de services RH

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupe d'utilisateurs	Description
Liste de surveillance VIP RH	Les membres de ce groupe sont ajoutés à la liste de surveillance des tickets RH pour les utilisateurs VIP. skill_model_user

Script includes installés avec HR Service Management hérité

Human Resources Application: Core ajoute les Script Includes suivants.

Script include	Description
GeneralHRForm	Script d'implémentation de la lettre de vérification des emplois précédents RH.
RH	Conteneur pour les valeurs couramment utilisées.
GenericHierarchyProcessor	Affiche des données hiérarchiques basées sur une relation parent-enfant.
hr_Case	Classe de couche pour les enregistrements de tickets RH.
hr_CaseAjax	Classe de couche pour les demandes AJAX de tickets RH.
hr_Task	Classe de couche pour la tâche RH.
hr_Profile	Classe de couche pour les enregistrements de profils RH.
hr_SysUser	Classe de couche pour la fonctionnalité RH sur les enregistrements sys_user.
hr_Utils	Fonctionnalité générique pour l'application RH.
hr_Configuration	Gère les données examinées par les **champs de profils RH de l'option Configuration RH que les utilisateurs ou les gestionnaires peuvent modifier sans approbation RH**
hrUserAuthentication	Vérifie que les utilisateurs ont accès aux documents qu'on leur demande d'authentifier.
hr_AssignmentRulesSecurityManager	Couche pour la sécurité des règles affectées.
hr_KnowledgeSecurityManager	Classe de couche pour la sécurité des articles de la base de connaissances RH.
hr_KnowledgeM2MSecurityManager	Classe de couche pour la sécurité de la liste connexe Connaissance jointe sur le formulaire hr_case.
hr_EmergencyContactSecurityManager	Classe de couche pour la sécurité des contacts en cas d'urgence des profils RH.
hr_EmploymentHistorySecurityManager	Classe de couche pour la sécurité des expériences professionnelles du profil RH.
hr_PositionSecurityManager	Classe de couche pour la sécurité du poste RH.

Scripts clients installés avec HR Service Management hérité

Human Resources Application: Core ajoute les scripts clients suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Script client	Table	Description
Réinitialiser la priorité du changement opened_for	Ticket RH [hr_case]	Ajuste la priorité des tickets RH selon que l'utilisateur est un VIP ou non.
Champs à remplissage automatique	Ticket RH [hr_case]	Définit automatiquement les champs de localisation et de département dans les tickets RH, en fonction des détails de l'utilisateur associé à cet enregistrement.
Remplir le profil et le groupe d'affectation	Ticket RH [hr_case]	Remplit les champs Groupe d'affectation et Profil RH (si l'utilisateur **Ouvert pour** a un profil RH) dans un ticket RH.
Recherche personnalisée dans la base de connaissances	Ticket RH [hr_case]	Recherche personnalisée dans la base de connaissances dans la vue de formulaire du ticket RH.
La date de fin doit être postérieure à la date de démarrage	Expériences professionnelles RH [hr_employment_history]	Valide que la date de fin de l'emploi n'est pas antérieure à la date de début de l'emploi.
Imposer un utilisateur unique	Profil RH [hr_profile]	Empêche la création d'un nouveau profil lorsque l'utilisateur sélectionné a déjà un profil RH.
Masquer les variables du créateur d'enregistrement	Ticket RH [hr_case]	Masque les variables du créateur d'enregistrement qui seraient autrement affichées dans la vue du formulaire du ticket RH.
Mettre en évidence l'employé VIP	Ticket RH [hr_case]	Formate un ticket RH pour un utilisateur VIP dans la liste des tickets RH.
Remplir la catégorie à l'aide du modèle	Ticket RH [hr_case]	Remplit la catégorie en fonction du modèle RH sélectionné.
Remplir les champs à l'aide de sys_user	Profil RH [hr_profile]	Met à jour les champs dans un nouvel enregistrement de profil RH lorsqu'un utilisateur existant est sélectionné.
Remplir le Profil RH onChange	Ticket RH [hr_case]	Met à jour automatiquement les champs du profil RH dans un ticket RH lorsque l'utilisateur Ouvert pour est modifié.
Remplir le champ Ouvert pour onChange	Ticket RH [hr_case]	Met à jour le champ **Ouvert pour** lorsqu'un profil est ajouté à un ticket RH.
Remplir le modèle à l'aide de la catégorie	Ticket RH [hr_case]	Remplit le modèle sur un ticket RH lorsqu'une catégorie est modifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Script client	Table	Description
La date de début doit être antérieure à la date de fin	Expériences professionnelles RH [hr_employment_history]	Valide que la date de début de l'emploi n'est pas postérieure à la date de fin de l'emploi.
Accès aux champs [onLoad]	hr_profile	Définit les champs de profil RH sur lecture seule si l'utilisateur n'a pas le rôle hr_case_writer.
Mettre à jour le gestionnaire lorsque le département change	hr_case	Lorsque le champ Département est mis à jour, définit le champ Gestionnaire s'il s'agit d'un ticket d'embauche.
Définir la catégorie	hr_document_template	Définit la valeur par défaut pour le champ Catégorie de Vérification des emplois précédents.
Supprime la tâche lors d'un changement d'utilisateur	hr_document_acknowledgement	Dissocie l'authentification du document si l'utilisateur dans la tâche référencée est modifié.
EnforceFields	hr_case	Garantit que le formulaire ne peut pas être soumis tant que les champs obligatoires ne sont pas complétés.
Remplit le Département en fonction du Poste	hr_case	Lorsque le champ Poste est mis à jour, définit le champ Département s'il s'agit d'un ticket d'embauche.
Valider l'adresse e-mail lors de l'envoi	hr_emergency_contact	Garantit que l'adresse e-mail est valide lorsque le formulaire est soumis.
Rendre le type Ack obligatoire dans la tâche RH.	hr_task	Rendre le champ Type d'authentification obligatoire lorsqu'il est affecté à un utilisateur **Ouvert pour** dans le ticket RH.
Champ Utilisateur modifiable uniquement par hr_admin	hr_profile	Le champ Utilisateur sur le formulaire hr_profile est en lecture seule pour tous les utilisateurs, sauf pour les utilisateurs hr_admin.

Règles métier installées avec HR Service Management hérité

Human Resources Application: Core ajoute les règles métier suivantes.

Règle métier	Table	Description
Affecté #Prêt pour le travail (approbation désactivée) Prêt pour l'approbation Prêt pour le travail	Ticket RH [hr_case]	Invoque le processus de flux d'états pour les tickets RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
(approbation activée) #Démarrer le travail #Annulation		
Accepter Affecté #Nettoyage annulation Prêt pour le travail Réaffecter Reprendre le ticket RH démarrez le travail	Tâche RH [hr_task]	Invoque le processus de flux d'états pour les tâches RH.
Ajouter des catégories au bloc-notes	Ticket RH [hr_case]	Charge les types de tickets RH et les catégories associées et procède au mappage du modèle vers le type de ticket.
Ajouter un superviseur RH à la liste de surveillance	Ticket RH [hr_case]	Ajoute des membres du groupe Liste de surveillance VIP RH à un ticket RH lorsque l'utilisateur est un VIP.
#Ajouter un état d'acceptation de l'utilisateur	Ticket RH [hr_case]	Place un ticket RH dans l'état **En attente d'acceptation de l'utilisateur**.
#Règles métier d'évaluation automatique	Ticket RH [hr_case]	Déclenche une enquête RH lorsque le ticket est classé ou annulé.
#Supprimer les durées	Ticket RH [hr_case]	Supprime la valeur de Durée sur les enregistrements hr_case lorsque le ticket est réactivé (lorsqu'« Actif » devient « true » sur un enregistrement inséré ou mis à jour).
Fermer la tâche RH	Tâche RH [hr_task]	Ferme la tâche RH qui a été créée pour demander des documents auprès d'un employé lorsque celui-ci répond à l'e-mail et joint le fichier.
Action d'affichage requise	Ticket RH [hr_case]	Affiche le message « Le département RH a demandé certaines actions de votre part ».
Afficher le message « Prêt pour le travail »	Ticket RH [hr_case]	Affiche un message si le ticket RH est à l'état Brouillon, ordonnant à l'agent de commencer à travailler.
Afficher un message de rappel sur le ticket RH	Ticket RH [hr_case]	Vérifie le niveau d'accès de l'utilisateur actuel et affiche les informations appropriées dans le ticket RH. Si

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
		l'administrateur se fait passer pour un utilisateur, affiche un message indiquant qu'il n'a pas l'autorisation d'accès.
Imposer un utilisateur unique	Profil RH [hr_profile]	Empêche de saisir un profil RH en double pour un utilisateur.
Déclencheur d'enquête de départ	Tâche RH [hr_task]	Envoie un lien vers l'enquête de départ lorsque l'état de l'enquête de départ passe à **Travail en cours**.
Informer le propriétaire du ticket RH lorsque toutes les tâches sont terminées	Tâche RH [hr_task]	Envoie une notification à l'agent RH affecté lorsque toutes les tâches RH sont terminées.
Remplir les SLA des tickets	SLA de tâche [task_sla]	Insère un minuteur relatif à l'accord sur les niveaux de service lorsqu'un ticket RH est actif.
Compteur de réaffectation pour le ticket	Ticket RH [hr_case]	Compte le nombre de fois que le ticket est réaffecté.
Supprimer le superviseur RH de la liste de surveillance	Ticket RH [hr_case]	Supprime des membres du groupe Liste de surveillance VIP RH d'un ticket RH lorsque l'utilisateur n'est plus un VIP.
Restreindre la requête	Ticket RH [hr_case]	Modifie la requête utilisée pour afficher les enregistrements de tickets RH dans la vue de liste.
Restreindre la requête	Tâche RH [hr_task]	Modifie la requête utilisée pour afficher les enregistrements de tâches RH dans la vue de liste.
Restreindre la requête	Contact en cas d'urgence [hr_emergency_contact]	Modifie la requête utilisée pour afficher les enregistrements dans la vue de liste.
Restreindre la requête	Expériences professionnelles [hr_employment_history]	Modifie la requête utilisée pour afficher les enregistrements dans la vue de liste.
Envoyer les événements hr_case	Ticket RH [hr_case]	Ajoute des événements à la file d'attente d'événements lorsque des enregistrements sont insérés ou mis à jour.
Définir l'adresse e-mail RH	Propriétés système [sys_properties]	Définit l'adresse e-mail spécifiée dans le module Configuration lorsque l'utilisateur sélectionne **Envoyer un e-mail aux RH** sur le portail RH.
Définir les champs d'utilisateur	Ticket RH [hr_case]	Définit la valeur « Ouvert pour » sur un enregistrement hr_case lorsque l'enregistrement est inséré ou mis à jour.
Démarrer le minuteur Acceptation de l'utilisateur RH	Ticket RH [hr_case]	Démarre la minuterie lorsqu'un ticket RH est résolu. L'utilisateur est invité à accepter la résolution et fermer le ticket. Sans réponse de l'utilisateur, le ticket est automatiquement fermé lorsque le délai expire.
#Synchroniser les champs vers hr_profile	Utilisateur [sys_user]	Synchronise les champs entre le hr_profile associé et les enregistrements sys_user lors de la mise à jour de l'enregistrement sys_user.
#Synchroniser les champs vers sys_user	Profil RH [hr_profile]	Synchronise les champs entre le sys_user associé et les enregistrements hr_profile lors de la mise à jour de l'enregistrement hr_profile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier	Table	Description
Mettre à jour les durées	Ticket RH [hr_case]	Définit la valeur de Durée sur les enregistrements hr_case lorsque le ticket devient inactif (lorsqu'« Actif » devient « false » sur un enregistrement inséré ou mis à jour).
#Mettre à jour le pourcentage d'achèvement du ticket RH	Tâche [task]	Met à jour le pourcentage d'achèvement de tâche pour un ticket RH en fonction de l'état des tâches RH associées.
Mise à jour du champ Nom	Profil RH [hr_profile]	Met à jour la valeur Nom sur un enregistrement hr_profile si la valeur du prénom ou du nom de famille change lorsqu'un enregistrement est inséré ou mis à jour.
#Valider une date de fin postérieure à la date de début	Profil RH [hr_profile]	Valide que la date de fin d'emploi est postérieure à la date de début d'emploi lorsque l'une des deux valeurs change lorsqu'un dossier hr_profile est inséré ou mis à jour.
#Valider opened_for par rapport à hr_profile	Ticket RH [hr_case]	Met à jour la valeur **Ouvert pour** sur les enregistrements hr_case lorsque l'**État** n'est pas **Demandé** et l'enregistrement est mis à jour.
ValidateChanges	Tâche RH [hr_task]	Garantit que les changements sont valides.
#Vérifier les notes de travail	Ticket RH [hr_case]	Exige que des notes de travail soient saisies lorsque l'état d'un ticket RH change.
#Vérifier les notes de travail	Tâche RH [hr_task]	Exige que des notes de travail soient saisies lorsque l'état d'une tâche RH change.

Notifications par e-mail installées avec HR Service Management hérité

Human Resources Application: Core utilise les notifications par e-mail suivantes. Toutes sont basées sur le tableau des tickets RH [hr_case].

Action des scripts	Description
Ticket RH ouvert	Envoie un e-mail à l'appelant et à l'utilisateur qui saisit le ticket lorsqu'**Actif** est « true » sur l'enregistrement inséré.
Ticket RH créé à partir d'un e-mail	Envoie un e-mail à l'expéditeur lorsqu'un ticket RH est créé à partir d'une action sur e-mail entrant.
Ticket RH attribué à ma personne	Envoie un e-mail à l'utilisateur affecté lorsque Actif est « true » ET le champ Affecté à n'est pas vide ET les champs « Assign to change » ET « On record » ont été remplis ou mis à jour.
Ticket RH attribué à mon groupe	Envoie un e-mail aux membres du groupe d'affectation lorsque Actif est « true » ET le champ Affecté à est vide ET les champs « Assignment group changes » ET Groupe d'affectation ne sont pas vides ET le champ « On record » a été rempli ou mis à jour.
Ticket RH commenté	Envoie un e-mail au créateur, à l'appelant, à l'utilisateur affecté et aux membres de la liste de surveillance lorsqu'Actif est « true » ET que le champ « Commentaires supplémentaires » est modifié ET le champ « On record » mis à jour.
Ticket RH relancé	Envoie un e-mail à l'utilisateur affecté lorsqu'une tâche RH est terminée et que le ticket RH est automatiquement relancé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action des scripts	Description
Note de travail ajoutée au ticket RH	Envoie un e-mail à l'utilisateur affecté lorsqu'Actif est « true » ET le champ Affecté à n'est pas vide ET que le champ Notes de travail est modifié ET le champ « On record » a été mis à jour.
E-mail de bienvenue de société RH	Envoie un e-mail au gestionnaire de profil RH lors d'un événement déclenché par le workflow RH d'embauche de l'employé.
Tâche RH attribuée à ma personne	Envoie un e-mail à l'utilisateur affecté lorsque Actif est « true » ET le champ Affecté à n'est pas vide ET les champs « Assign to change » ET « On record » ont été remplis ou mis à jour.
Tâche RH affectée à mon groupe	Envoie un e-mail aux membres du groupe d'affectation lorsque Actif est « true » ET le champ Affecté à est vide ET les champs « Assignment group changes » ET Groupe d'affectation ne sont pas vides ET le champ « On record » a été rempli ou mis à jour.
Tâche RH commentée	Envoie un e-mail à l'utilisateur affecté et aux membres de la liste de surveillance lorsqu'Actif est « true » ET que le champ Commentaires supplémentaires est modifié ET le champ « On record » mis à jour.
Vérification RH des emplois précédents	Envoie un e-mail au tiers qui a demandé la lettre de vérification des emplois précédents.

Événements installés avec HR Service Management hérité

Human Resources Application: Core enregistre les événements suivants.

Événement	Description
hrc.case.resume	Se déclenche lorsqu'une tâche RH est fermée et que le ticket RH est relancé.
hrc.request.changed	Se déclenche lorsque l'état, le délégataire, le groupe d'affectation et les notes de travail sont modifiés.
hrc.request.email.creation	Se déclenche lorsqu'une demande est insérée à partir d'un e-mail.
hrc.task.changed	Se déclenche lorsque l'état, le délégataire, le groupe d'affectation et les notes de travail sont modifiés.
hrc.task.closed	Se déclenche lorsqu'une tâche est terminée, mais le ticket parent n'est pas relancé et une ou plusieurs tâches sont toujours en attente.
hr_case.approved	Se déclenche à l'approbation d'un ticket RH.
hr_case.assignment_group.changed	Se déclenche lorsque le groupe d'affectation est modifié.
hr_case.commented	Se déclenche lorsqu'un commentaire est ajouté à un ticket RH.
hr_case.emp_verification	Se déclenche à partir d'une action d'interface utilisateur pour la vérification des emplois précédents afin d'envoyer l'e-mail de vérification des emplois précédents au demandeur.
hr_case.inserted	Se déclenche à l'insertion d'un ticket RH.
hr_case.inserted.assigned	Se déclenche à l'insertion et à l'affectation automatique d'un ticket RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événement	Description
hr_case.inserted.unassigned	Se déclenche à l'insertion d'un ticket RH qui n'est pas affecté automatiquement.
hr_case.updated	Se déclenche lorsqu'un ticket RH est mis à jour.
hr_case.welcome_email	Se déclenche à l'insertion d'un ticket d'intégration pour envoyer un e-mail de bienvenue à un nouvel employé.

Compétences RH installées avec HR Service Management hérité

Human Resources Application: Core ajoute les compétences RH suivantes.

Compétence RH	Description
Carrière des employés	Fournit des conseils sur l'évolution de carrière d'un employé
Départ d'employés	Gère les tickets de départs pour s'assurer que toutes les tâches sont accomplies
Embauche d'employés	Gère les tickets d'intégration pour s'assurer que toutes les tâches sont accomplies
Relations avec les employés	Aide les employés dans les tickets de relations avec les employés
Transfert des employés	Gère le processus de transfert des employés pour s'assurer que toutes les tâches sont accomplies
Entretiens de départ	Entretiens avec les employés quittant l'entreprise pour s'assurer de la conformité et recueillir les commentaires
Embauche	Gère les processus, tels que les réquisitions de personnel, pour l'embauche de nouveaux employés
RH	Est inclus dans toutes les compétences RH.
Avantages sociaux des RH	Aide les employés avec les tickets d'avantages sociaux
Politique RH	Aide les employés concernant les questions sur les politiques de l'entreprise
Systèmes des ressources humaines	Gère les systèmes RH, tels que le salaire, le système de gestion de la formation et la base de données des employés
Congé	Aide les employés à planifier les congés, comme le congé de maternité
Gestion de la paie	Aide les employés sur les questions et problèmes relatifs au salaire
Langue espagnole	Parle espagnol, et peut faire office de traducteur si nécessaire
Suivi temporel	Aide les employés sur les questions relatives à la feuille de présence
Congés / Absences	Aide les employés sur les questions relatives aux congés ou les absences

Éléments de catalogue RH installés avec HR Service Management hérité

Human Resources Application: Core ajoute les éléments de catalogue RH suivants.

Élément de catalogue RH	Description
Prestations 401(k)	Soumettez une question concernant vos prestations 401(k). Par exemple : à quelle hauteur puis-je contribuer ? Ou : quand les retraits commenceront-ils ?

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément de catalogue RH	Description
Orientation professionnelle	Soumettez une question au sujet de votre carrière dans l'organisation. Par exemple : que faut-il prendre en considération pour une promotion ?
Modifications des informations des employés	Saisissez et soumettez des modifications de vos informations de profil RH, telles qu'une nouvelle adresse e-mail personnelle. Certains champs se mettent à jour automatiquement et d'autres sont mis à jour par un agent RH.
Départ d'employés	Soumettez une demande relative à un départ pour un employé qui quitte l'entreprise. Les variables comprennent l'employé qui part, le type de départ et la date de fin de l'emploi.
Intégration d'employés	Soumettez une demande relative à une intégration qui doit se produire ultérieurement. Les variables comprennent des informations sur le profil RH, l'emploi et les informations personnelles.
Questions relatives aux relations avec les employés	Soumettez une question sur les relations avec les employés. Par exemple : mon collègue de travail parle trop fort au téléphone toute la journée à côté de moi.
Vérification des emplois précédents	Soumettez une demande pour générer et envoyer une lettre de vérification des emplois précédents à un tiers, comme un agent de prêt bancaire. Les variables comprennent le nom de l'institution, le nom et les informations de contact, ainsi que l'adresse e-mail.
Général	Soumettez une question sur les avantages qui ne sont pas couverts par les autres éléments du catalogue. Par exemple : l'entreprise possède-t-elle un programme de remises ?
Grief	Soumettre un ticket décrivant un événement ou une situation qui doit être abordé. Par exemple : quelqu'un fume des cigarettes tous les après-midis dans les toilettes du 2e étage.
Congé	Soumettez une demande relative à un congé. Les variables comprennent le type de congé ainsi que le moment où il commence et se termine.
Événements de la vie	Soumettez une question relative à des événements de la vie tels que le mariage ou le concubinage.
Soins médicaux/ dentaires/ optiques	Soumettez une question sur votre couverture en matière de santé, par exemple : que faire pour couvrir votre concubin(e) ?
Gestion de la paie	Soumettez une question sur le salaire. Par exemple : comment modifier mes déductions W2 ?
Retrait	Soumettez une question sur les prestations et les options relatives à la retraite, comme le nombre d'années que vous devez cumuler avec l'entreprise pour être admissible à la retraite.
Enseignement	Soumettez une demande de remboursement de frais de scolarité conformément aux directives de votre entreprise. Les variables comprennent l'établissement d'enseignement, le cours suivi, la date d'achèvement et le montant des frais de scolarité.
Congés	Soumettez une question sur les politiques de vacances, par exemple : quand pouvez-vous obtenir une semaine supplémentaire par année ?

Présentation de HR Service Management hérité

HR Service Management pour la version de HR non incluse dans le champ d’application aide votre entreprise en automatisant les processus RH standard qui prennent en charge les relations entre les employés et le département RH au sein de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Qui utilise HR Service Management ?

Le département RH de l'entreprise utilise l'application HR Service Management. Le département RH d'une entreprise couvre de nombreux domaines, tels que les relations avec les employés, l'administration des avantages sociaux, l'application des politiques, le recrutement et l'emploi, ainsi que la gestion des performances. Les membres d'une importante organisation RH comprennent généralement :

- Les spécialistes RH qui se spécialisent dans une ou plusieurs disciplines RH. Par exemple, le secteur des avantages sociaux compte des spécialistes de l'administration de l'assurance, des congés et des vacances, et de l'achat d'actions des employés.
- Les généralistes RH qui travaillent avec un groupe d'affaires ou dans une région géographique pour aider les employés à répondre aux questions relatives aux carrières, à la gestion des performances et à d'autres demandes en termes de relations avec les employés.
- Les gestionnaires RH qui surveillent et mesurent l'efficacité du groupe RH en assistant les employés de toute l'organisation. Ils s'assurent également que l'entreprise se conforme aux réglementations fédérales, étatiques et locales.
- Les administrateurs systèmes RH qui configurent et entretiennent des systèmes tels que la base de données centrale des employés, le système des salaires, de formation et de gestion des performances, et autres, y compris l'application Human Resources.

Comment utiliser la gestion des services RH

L'application HR Service Management améliore et assiste votre entreprise. Les relations entre vos employés, l'informatique et le département RH sont prises en charge de nombreuses façons :

- Les employés peuvent utiliser HR Service Portal hérité ou le catalogue pour soumettre des questions et d'autres demandes au département RH.
- Si vous utilisez la fonctionnalité Support de Connect, les employés peuvent discuter avec un agent RH qui surveille la file d'attente de messagerie instantanée RH. Reportez-vous à la section Support de Connect .
- Le personnel RH peut créer, gérer et consulter les tickets RH pour répondre aux questions et traiter les demandes soumises par les employés.
- Les gestionnaires RH peuvent exécuter des rapports et consulter les informations générales pour surveiller et gérer le travail effectué par le département RH.
- Les administrateurs RH et les administrateurs informatiques d'entreprise peuvent gérer plus efficacement les systèmes RH de l'entreprise, tels que les systèmes de gestion des salaires et des performances, par l'intermédiaire de l'Enterprise Configuration Management Database (ECMDB).

De quels avantages allez-vous bénéficier avec Gestion des services RH ?

L'ensemble de votre organisation bénéficie de l'utilisation de l'application des manières suivantes :

Automatise les processus RH standard

Plusieurs processus RH classiques sont automatisés. Cette automatisation réduit le nombre de listes de vérification, d'échanges d'e-mails et d'appels téléphoniques effectués par l'équipe RH.

Améliore l'accès des employés

Les employés accèdent aux services RH par l'entremise d'un catalogue de services, plutôt que d'avoir à écrire des e-mails individuels, à passer des appels téléphoniques ou à rencontrer directement les RH pour chaque demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suivi des demandes et de la progression

Les gestionnaires RH utilisent des rapports et des vues pour comprendre le travail que le personnel accomplit pour soutenir l'entreprise. Les employés peuvent voir l'état de leurs demandes.

Intégration à d'autres services

Les processus de ressources humaines peuvent inclure à la fois des tâches RH et des tâches pour d'autres équipes, afin d'apporter d'importantes améliorations à la prestation des services.

Terminologie de HR Service Management

La terminologie suivante est utilisée pour l'application.

Terme	Définition
Critères RH	Façon de sélectionner des regroupements d'utilisateurs RH et système en fonction de critères
Services RH	Liste des services RH
Catégories des rubriques RH	Liste des catégories de rubriques de services RH
Relations RH	Relations des utilisateurs les uns avec les autres
Postes RH	Postes disponibles dans le tableau de l'entreprise
Définition de la couche d'affectation RH	Spécifie la hiérarchie des escalades
Rôles du groupe RH	Liste des groupes qui ont des rôles de groupe RH
Scripts d'e-mail RH	Liste de tous les scripts d'e-mails RH
Rôles d'utilisateur RH	Liste des utilisateurs qui ont des rôles d'utilisateur RH
Modèles RH	Modèles pour la création d'enregistrements de tickets basés sur un élément de catalogue
Règles de rôles clients	Spécifie les règles pour générer des rôles clients
Rubrique RH	La liste des détails des rubriques de service RH
Options de service RH	Liste des options de service RH qui affectent la création de tickets
Départements RH	Départements disponibles dans le tableau de l'entreprise
Emplacements RH	Emplacements disponibles dans le tableau de l'entreprise
Files d'attente de messagerie instantanée RH	Liste des files d'attente de messagerie instantanée RH
Enquêtes RH	Enquêtes utilisées par l'application RH
Liens RH	Liens externes utilisés par l'application RH
Propriétés RH	Propriétés système utilisées dans l'application RH
Modèles d'e-mail RH	Liste de tous les modèles d'e-mails liés aux RH
Bases de connaissances RH	Bases de connaissances utilisées par l'application RH
Articles de la base de connaissances RH	Articles de bases de connaissances utilisés par l'application RH
Notifications RH	Notifications par e-mail utilisées par l'application RH

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Terme	Définition
Catégories du catalogue de services RH	Catégories du catalogue de services utilisées par l'application RH
Éléments du catalogue de services RH	Éléments du catalogue de services utilisés par l'application RH
Modèles de documents RH	Modèles de documents pour le contenu de documents utilisés dans l'application RH
Groupes RH	Groupes utilisés par les utilisateurs RH
Compétences RH	Compétences mises à la disposition des utilisateurs de l'entreprise
Rôles RH	Rôles utilisés par les utilisateurs RH
Fournisseurs / plans d'avantages sociaux des RH	Fournisseurs et plans d'avantages sociaux utilisés par le service des avantages RH
Type d'avantage RH	Types d'avantages sociaux utilisés par le service des avantages RH
Types de problème disciplinaire	Types de problèmes disciplinaires utilisés par le service de relations avec les employés RH
Types d'avertissements disciplinaires	Types d'avertissements disciplinaires utilisés par le service de relations avec les employés RH
Fréquences des rapports du système RH	Fréquences des rapports système définies pour le service des systèmes RH
Types de rapport du système RH	Types de rapports du système RH utilisés par le service du système RH

Guide d'implémentation pour la version héritée de HR

Pour implémenter la version de HR non incluse dans le champ d'application, la direction RH travaille avec le personnel informatique pour configurer les données RH ainsi que l'application pour pouvoir travailler avec les processus RH de l'organisation.

Les rubriques suivantes fournissent des lignes directrices de planification, de configuration et d'implémentation pour un déploiement réussi dans votre organisation.

Équipe RH et informatique d'implémentation pour la version héritée de HR

Commencez par réunir l'équipe du personnel RH capable de prendre des décisions concernant la configuration de l'application et le personnel informatique en mesure de configurer l'application, pour la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Dans l'équipe d'implémentation, incluez le personnel RH et informatique capable de s'acquitter des responsabilités suivantes.

Gestionnaire de projet RH

Le gestionnaire de projet comprend les systèmes et les processus du département et sera responsable de l'échéancier, du budget, des communications, etc.

Administrateur informatique RH

Il s'agit généralement d'une personne qui gère les systèmes RH existants et qui gérera la configuration de l'application Human Resources.

Gestionnaires RH

Les gestionnaires qui représentent différentes fonctions RH, telles que les avantages sociaux, les salaires et les relations avec les employés.

Autres personnes concernées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les autres personnes qui doivent donner leur approbation, fournir des informations ou s'impliquer pour une implémentation réussie. Par exemple, l'organisation chargée de la formation.

Décisions d'implémentation pour la version héritée de HR

Avec l'équipe d'implémentation RH, prenez des décisions concernant la configuration du système, pour la version de HR non incluse dans le champ d'application.

En équipe, discutez des sujets suivants. Vous pouvez avoir besoin de l'aide de votre chargé de clientèle ou d'autres groupes internes pour certaines des discussions.

Intégration

Si vous disposez d'une base de données existante des employés RH, vous pouvez décider de l'intégrer ou non à la base de données de profils RH.

Si vous utilisez un système différent, vous devrez peut-être utiliser des services professionnels pour vous assister dans l'intégration.

Flux de processus

Décidez s'il faut utiliser les flux d'états ou les workflows pour conduire le processus de résolution des tickets RH.

Bases de connaissances RH

Déterminez s'il faut mettre en place des bases de connaissances RH avant le lancement, ce qui signifie que vous avez des documents RH disponibles dans la base de connaissances avant que les employés commencent à soumettre des tickets RH.

La base de connaissances des ressources humaines est un avantage important du système RH qui peut contenir des politiques, des avantages, des calendriers de jours non ouvrés, et ainsi de suite. Lorsqu'un employé soumet un ticket, une recherche est effectuée dans la base de connaissances en fonction des mots clés qu'il saisit dans la brève description. Avec une base de connaissances détaillée, il est possible que l'on puisse répondre à la question sans avoir besoin de soumettre un ticket.

Vous pouvez également définir plusieurs bases de connaissances RH pour différents groupes d'employés. Par exemple, créez une base de connaissances pour les employés américains et une autre base de connaissances pour les employés originaires du Mexique parce que les politiques, les jours fériés, et ainsi de suite, peuvent être différents.

Affectation des tickets et des tâches RH

Déterminez comment vous allez attribuer les tickets et les tâches RH aux agents RH. Examinez les renseignements suivants pour comprendre le processus d'affectation et vous familiariser avec les éléments et les options prédéfinis.

- Comment les tickets et les tâches sont affectés dans la version héritée de HR
- Groupes d’utilisateurs installés avec HR Service Management hérité
- Compétences RH installées avec HR Service Management hérité
- Éléments de catalogue RH installés avec HR Service Management hérité
- Configuration dans la version héritée de HR

Processus RH actuels

Observez les importants processus RH tels que les processus d'intégration et de départ de votre organisation. Comparez les processus à ceux qui sont prédéfinis avec l'application Human Resources et identifiez comment les processus prédéfinis doivent être modifiés. Identifiez les autres processus que vous devez configurer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accords sur les niveaux de service (SLA)

Décidez combien de temps les différents types de tickets RH devraient prendre pour être résolus, et utilisez cette information afin de définir les accords sur les niveaux de service (SLA) RH pour suivre l'efficacité de vos processus RH.

Lancement de HR

Dans le cadre du processus de planification, déterminez comment vous allez déployer HR auprès des employés et quelle formation est nécessaire. Tenez compte des questions suivantes.

- Allez-vous le déployer par groupes d'employés et de manière progressive ?
- Allez-vous déployer la solution en plusieurs parties de manière progressive ? Par exemple, dans la première phase, tous les employés peuvent soumettre de simples demandes RH. La deuxième phase comprend la formation et l'implémentation des processus automatisés, tels que les intégrations et les départs.
- Comment allez-vous donner envie aux employés d'utiliser le nouveau processus RH ?
- De quelle formation chaque type d'utilisateur, comme ceux énumérés ci-dessous, aura-t-il besoin ?
  - Utilisateurs finaux qui soumettent des demandes RH
  - Agents RH qui travaillent sur des tickets
  - Approbateurs RH qui doivent réagir en temps opportun
  - Gestionnaires RH qui veulent suivre et surveiller l'activité des tickets RH
  - Autres personnes concernées non répertoriées

Flux d'états / workflows dans la version héritée de HR

L'automatisation des flux d'états constitue un paramètre de configuration disponible dans l'application Human Resources. Si vous n'automatisez pas les flux d'états, vous pouvez modifier manuellement l'état des tickets RH au fur et à mesure que le travail est effectué, ou utiliser des workflows pour automatiser les processus.

Définitions

Flux d'états

Transitions personnalisées des flux d'états d'un état à l'autre dans les tableaux issus du tableau Tâche [task] Le système est configuré pour effectuer des travaux pendant les transitions vers des états spécifiques. Exemple d'une transition d'état : lorsque le champ **État** d'un ticket passe de l'état **Prêt** à **Travail en cours**.

Lorsque vous créez un flux d'états, le système remplace automatiquement les éléments de programmation habituels qui contrôlent les états des tâches par des règles métier personnalisables, des scripts clients et des actions d'interface utilisateur qui vous donnent un large éventail d'options de traitement. Vous pouvez configurer les transitions d'états personnalisées afin qu'elles s'effectuent automatiquement ou manuellement et dans n'importe quel ordre. Vous pouvez créer des règles métier et des actions d'interface utilisateur qui n'apparaissent et prennent effet que pour certains états.

Workflow

Un workflow fournit la même personnalisation des processus, cependant, les activités de workflow peuvent être basées sur des déclencheurs autres que les changements d'état. Si vous utilisez un workflow, vous définissez des activités pour modifier l'état, mais vous pouvez inclure

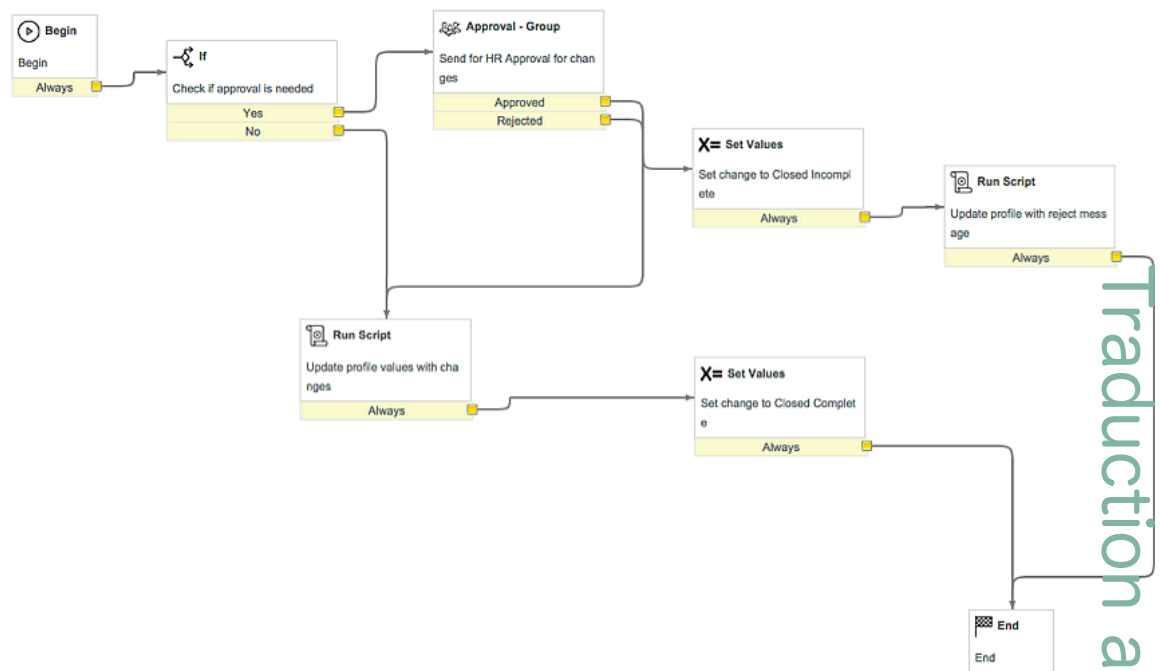
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'autres activités telles que la définition d'une minuterie pour une action à effectuer, l'ajout de messages au flux d'activités, et le lancement d'un autre workflow.

Vous créez et modifiez des workflows dans l'éditeur de workflow, où l'ensemble du workflow est représenté graphiquement sur un seul écran, comme le montre cet exemple de workflow RH :

Exemple de workflow RH



Comprendre les flux d'états et les workflows installés avec HR

Lorsque Human Resources est activé, des flux d'états et des workflows sont installés. Les flux d'états sont activés par défaut dans **Ressources humaines** > **Administration** > **Configuration**.

Les processus suivants ont défini les workflows :

Workflow RH de changement d'employé

Vérifie d'abord si une approbation est nécessaire. Si aucune approbation n'est nécessaire, ou lorsque l'approbation est obtenue, le profil est mis à jour et le ticket est clos. Si un changement est rejeté, le ticket est fermé en restant incomplet.

Workflow RH d'embauche d'employé

Crée automatiquement un profil RH et envoie une demande d'approbation. Lorsque l'approbation est obtenue, crée l'enregistrement de l'utilisateur, envoie un modèle d'e-mail de bienvenue au gestionnaire du nouvel employé et lance le workflow des tâches RH d'embauche d'employé. Lorsque les tâches sont terminées, ferme le ticket. Si le ticket d'intégration est rejeté, celui-ci est fermé en restant incomplet et le profil RH est noté comme étant inactif.

Tâches RH d'embauche d'employé

Lorsqu'il est lancé par le workflow d'intégration, celui-ci crée des tâches d'intégration et les affecte comme spécifié dans les propriétés de chaque tâche.

Workflow RH de départ d'employé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Envoie une demande d'approbation. Lorsque l'approbation est obtenue, lance le workflow des tâches RH de départ de l'employé. Lorsque la date de fin est atteinte et que les tâches sont fermées, le profil RH et les enregistrements utilisateur sont définis comme étant inactifs.

Tâches RH de départ d'employé

Lorsqu'il est lancé par le workflow de départ, celui-ci crée des tâches de départ et les affecte comme spécifié dans les propriétés de chaque tâche.

Acceptation des utilisateurs de tickets RH

Une fois qu'un agent RH a terminé un ticket, il invite l'utilisateur à examiner et accepter ou rejeter la résolution. Si l'utilisateur accepte la résolution ou ne répond pas sous deux jours ouvrables, il ferme le ticket. Si l'utilisateur rejette la résolution, l'agent RH est informé.

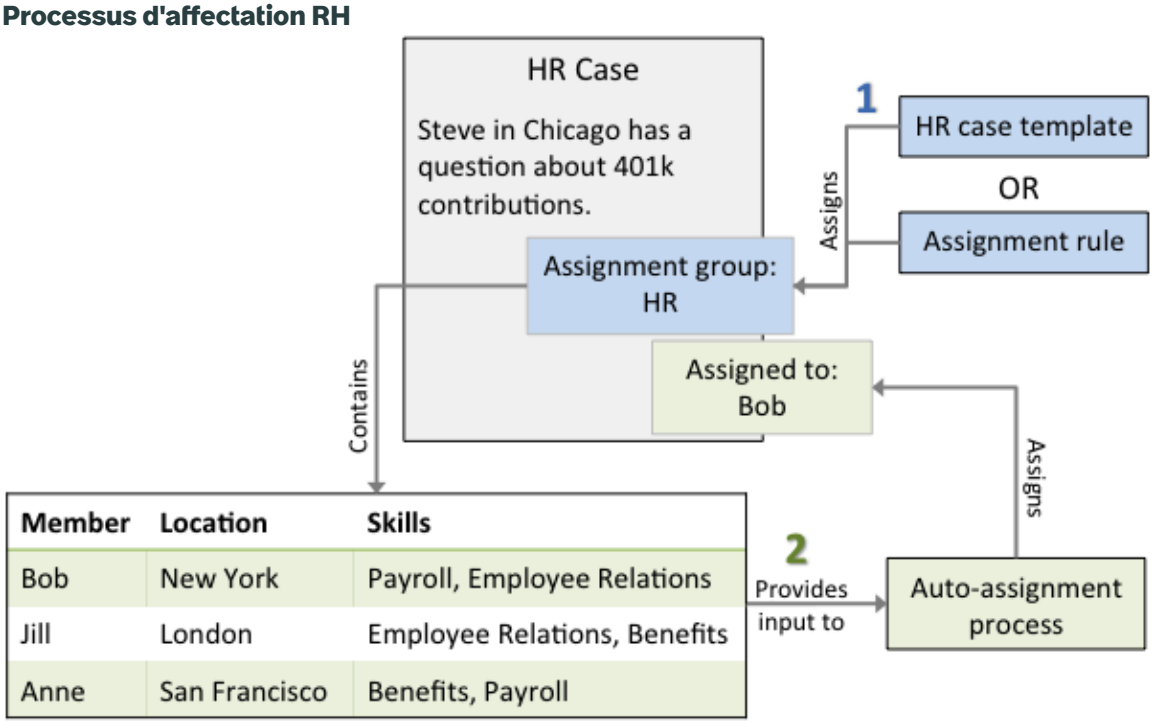
Vous pouvez afficher les flux d'états en accédant à **Ressources humaines** > **Flux d'états**. Chaque flux d'états indique l'état de départ et de fin lorsque celui-ci est traité. Si vous commencez à peine à utiliser HR, vous pouvez laisser les flux d'états activés et si les workflows ne sont pas modifiés, ils fonctionneront avec les flux d'états sans conflits.

Comment les tickets et les tâches sont affectés dans la version héritée de HR

Il est important de comprendre comment les agents RH sont affectés aux tickets et aux tâches RH, car cela vous aidera à mettre en place une affectation automatique pour obtenir le fonctionnement attendu.

Ce diagramme illustre la hiérarchie du processus d'affectation.

Processus d'affectation RH



1. Lorsque le ticket RH est saisi, un groupe RH est affecté à partir du modèle de ticket RH ou d'une règle d'affectation. Le modèle de ticket RH assigne le groupe lors de la saisie du ticket, avant que celui-ci ne soit soumis. Une règle d'affectation assigne le groupe lorsque le ticket est soumis, si le groupe d'affectation est vide.
2. Lorsque le ticket est soumis, le processus d'affectation automatique évalue le fuseau horaire, l'emplacement et les compétences de chaque membre du groupe d'affectation, selon les options de configuration activées. Il évalue également la charge de travail, ou le nombre de tickets affectés à chaque utilisateur. Il attribue le membre du groupe d'affectation avec la correspondance la plus proche en fonction de la charge de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les éléments prédéfinis suivants prennent en charge l'affectation des tickets et des tâches RH.

Éléments RH prédéfinis

Élément	Description
Groupes RH	Plusieurs groupes RH sont prédéfinis, y compris **RH**, qui est destiné à contenir tous les membres du personnel des RH.
Modèles de ticket RH	Les modèles de tickets sont utilisés pour créer des éléments de catalogue. Un certain nombre d'éléments de catalogue prédéfinis sont fournis pour les demandes RH courantes, telles que le remboursement des frais de scolarité et les questions 401k. La plupart des modèles de tickets RH assignent **RH** comme groupe d'affectation. Il existe également des modèles de tâches RH qui sont associés aux éléments du catalogue afin de créer des tâches pour remplir les tickets RH. Les modèles de tickets et de tâches peuvent spécifier le groupe d'affectation.
Règles d'affectation	Une règle d'affectation prédéfinie attribue **RH** en tant que groupe lorsqu'un ticket RH est soumis et qu'il n'y a pas de groupe affecté.

Les options d'affectation automatique suivantes sont configurées dans le module de configuration RH.

Options d'affectation automatique de configuration RH

Option	Description
La sélection automatique d'agents tiendra compte du fuseau horaire pour les tâches	Les tâches RH sont des travaux individuels qui doivent être accomplis pour résoudre le ticket RH. Les tâches RH peuvent être affectées à un fuseau horaire. Si vous affectez un fuseau horaire, vous pouvez utiliser le fuseau horaire de la tâche et l'emplacement de l'agent RH pour affecter automatiquement l'agent.
La sélection automatique d'agents tiendra compte de leur localisation.	Si l'organisation est répartie sur deux endroits ou plus et que chacune dispose d'une équipe RH, vous pouvez utiliser l'emplacement de l'agent RH. Par exemple, une question relative aux vacances d'un employé en Allemagne est affectée à un membre du groupe Avantages dans le bureau de Berlin.
La sélection automatique d'agents pour des tâches requiert qu'ils aient des compétences **[all] [some] [none]**	Au sein d'un groupe, les agents RH peuvent se spécialiser dans un domaine. Par exemple, dans l'équipe Avantages, il est possible que certains agents en sachent plus sur les réclamations du domaine médical ou sur les demandes de congé. Sélectionnez parmi **[all] [some] [none]** en fonction de l'attribution et de la gestion de vos compétences RH.

Informations d'implémentation requises pour la version héritée de HR

Après avoir décidé de la façon de configurer l'application HR, procurez-vous les listes d'informations à saisir ou importer dans les modules de HR, pour la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Obtenez ces listes à partir de systèmes ou de bases de données existants, ou demandez aux chefs de service de compiler la liste des renseignements pour leur département. Utilisez les informations mises en évidence pour développer des listes prêtes à être saisies dans l'application Human Resources.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Collectez les informations suivantes.
   - Liste des postes au sein de votre organisation.
   - Les domaines d'expertise RH, par exemple, les avantages sociaux, le salaire, les politiques, etc.
2. Utilisez la liste des domaines d'expertise RH pour compiler les listes suivantes.

   Rôles RH

   Les rôles identifient les parties du système auxquelles chaque utilisateur peut accéder.

   En règle générale, les utilisateurs sont placés dans des groupes, puis des rôles sont affectés aux groupes. Chaque utilisateur d'un groupe reçoit les autorisations attribuées au groupe. Plusieurs rôles sont prédéfinis pour vous, tels que les rôles d'administrateur, de spécialiste et de généraliste RH. Passez en revue les rôles prédéfinis et identifiez les nouveaux rôles que vous devez ajouter.

   Groupes RH

   Le groupe **RH** est prédéfini pour contenir tous les utilisateurs RH. Identifiez les groupes supplémentaires dont vous avez besoin. Vous pouvez souvent commencer par une liste des groupes d'e-mails définis dans votre organisation. Vous pouvez affecter des rôles à un groupe, et chaque membre ajouté au groupe se voit attribuer les rôles associés.

   Remarque :
   Les groupes RH peuvent être configurés selon une hiérarchie. Un utilisateur affecté à un groupe enfant obtient les rôles affectés aux groupes parents et enfants.

   Compétences RH

   Compilez une liste de compétences que les utilisateurs RH peuvent avoir. Il peut s'agir de domaines d'expertise et d'autres compétences, comme les langues étrangères parlées. Vous pouvez affecter des compétences aux groupes et aux utilisateurs. Comme pour les rôles, les compétences affectées aux groupes sont attribuées à tous les membres du groupe.

   Remarque :
   Les compétences RH peuvent être configurées selon une hiérarchie. Un utilisateur affecté à une compétence reçoit la compétence et toutes les compétences qu'elle contient.

3. Obtenez une liste hiérarchique des utilisateurs RH. Pour chaque utilisateur, identifiez les informations suivantes. La liste servira de document d'entrée pour l'implémentation de HR.
   - L'appartenance au groupe RH de l'utilisateur
   - Compétences RH de l'utilisateur
   - Si un utilisateur n'est pas affecté en tant que membre d'un groupe, liste des rôles RH à affecter à l'utilisateur
   - Emplacement de l'utilisateur, le cas échéant
   - Si l'utilisateur doit approuver des tickets RH ou non. Par exemple, le généraliste des RH d'une région peut avoir à approuver des tickets RH de départs.
4. Déterminez les articles à inclure dans la base de connaissances et la source d'information pour chaque article.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la version héritée de HR

Utilisez la liste de vérification de configuration pour vous aider à configurer HR pour votre organisation, pour la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Compléter tous les éléments de configuration peut prendre un certain temps. La plupart de ces éléments peuvent être effectués simultanément, les exceptions sont notées. Si plusieurs mois sont nécessaires pour terminer l'implémentation, examinez les informations saisies au cours des tâches de configuration initiales et mettez-les à jour pour refléter les modifications.

Configurer Human Resources

✓	Configurer
	Saisissez ou importez les informations suivantes avant d'importer des profils RH d'utilisateurs. • Définir les postes de l'organisation dans la version héritée de HR • RH Créer un groupe d'utilisateurs . Inclure RH comme préfixe à votre nom de groupe afin que les groupes RH soient faciles à rechercher. • Créer ou modifier une compétence RH dans la version héritée de HR
	Définir la Configuration dans la version héritée de HR.
	Créer ou modifier un profil RH dans la version héritée de HR et sa base de données, tel que déterminé au cours de la phase de décision.
	Affectez un rôle à un utilisateur dans les groupes RH et le personnel. Assurez-vous d'affecter hr_approver_user à toute personne qui approuve les tickets.
	Affecter une compétence RH à un groupe dans la version héritée de HR.
	Créez des modèles RH pour le catalogue RH. Ceux-ci se réfèrent aux processus supplémentaires que vous avez identifiés au cours de la phase de planification.
	Examinez les flux d'états des tickets et des tâches installés et personnalisez un flux d'états selon vos besoins. **Remarque :** Si vous gérez les tickets manuellement ou avec des workflows, vous pouvez désactiver les flux d'états.
	Vérifier les RH installées et modifiez-en ou créez de nouveaux selon vos besoins.
	Examinez et configurez les Règles d'affectation dans la version héritée de HR.
	Examinez et configurez . Vous pouvez personnaliser le texte des notifications existantes et créer des notifications.
	Examinez et configurez les accords sur les niveaux de service (SLA) RH.
	Configurez Gestion des connaissances dans la version héritée de HR. Cette opération est effectuée par l'administrateur de la base de connaissances RH, qui possède le contenu et sa création. L'administrateur de la base de connaissances définit et surveille également les processus d'examen, de publication et de retrait.

Processus automatisés pour la version héritée de HR

Vous pouvez automatiser les processus RH, tels que l'intégration d'un nouvel employé, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application. Il existe des processus prédéfinis

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

qui lancent des workflows automatisés. Vous pouvez personnaliser les processus prédéfinis et en créer.

Les processus prédéfinis sont disponibles pour répondre aux demandes ou éléments de catalogue RH suivants.

- Intégration d'employés : les gestionnaires des RH peuvent soumettre une demande RH d'intégration d'un nouvel employé.
- Modification des informations des employés : les gestionnaires des RH soumettent des demandes de mise à jour des renseignements sur le profil RH d'un employé, par exemple lorsque son nom, son poste ou sa localisation change. Les employés peuvent soumettre des demandes de modification de certains champs de profil, comme l'adresse du domicile ou l'e-mail personnel. Les champs de profil RH sont modifiés automatiquement lorsqu'une demande est soumise.
- Départ d'employés : les gestionnaires des RH peuvent soumettre une demande RH de départ d'un employé.

Les éléments de catalogue RH peuvent être personnalisés et intégrés à une organisation plus vaste, par exemple pour engager l'équipe informatique afin de configurer un ordinateur portable pour un nouvel employé. Des ensembles standard de tâches pour les processus RH sont définis, et le système peut être configuré pour créer et affecter automatiquement ces tâches au moment approprié.

Les renseignements sur les employés peuvent être transmis automatiquement à d'autres départements pour commencer leurs processus. L'équipe RH n'a pas besoin de connaître les spécificités de ces autres processus. Des départements tels que le département informatique et celui des installations conservent le contrôle de leurs processus et en informent le département RH lorsqu'ils sont terminés.

Voici comment fonctionne le processus d'intégration prédéfini pour un nouvel employé nommé Alain :

1. Le gestionnaire RH d'Alain soumet une demande **d'intégration d'employé** à partir du catalogue RH ou du portail de services RH. Les actions suivantes se produisent.
   - Un nouveau ticket RH est créé avec une catégorie **Embauche**.
   - Un nouvel enregistrement de profil RH est créé pour conserver les informations personnelles d'Alain à partir du formulaire d'intégration. L'équipe RH peut ajouter des informations au profil RH pour stocker et suivre toutes les données fournies par Alain.
2. Une demande d'approbation est générée et affectée automatiquement à l'utilisateur qui peut vérifier et approuver la demande d'intégration.
3. Une fois l'approbation obtenue, l'enregistrement de l'utilisateur Alain est automatiquement créé et lié au profil RH. Les tâches RH standard sont automatiquement créées pour être prises en charge par l'équipe RH, comme la mise en place du salaire et des avantages sociaux, et l'exécution d'une vérification des antécédents.
4. Un workflow génère automatiquement des demandes pour fournir à Alain le matériel informatique, les logiciels et les accès adaptés aux systèmes informatiques en fonction du département, de l'emplacement et du poste.
5. Lorsque toutes les tâches sont terminées, le département RH confirme que tout est prêt pour le premier jour et ferme l'enregistrement du ticket.

L'équipe RH peut suivre l'évolution de l'ensemble du processus d'intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser les événements pour lancer des processus RH

Vous pouvez utiliser des événements pour lancer des processus de workflow, généralement lorsqu'un nouveau ticket RH est créé. Ce processus fonctionne comme suit :

1. Lorsqu'un ticket RH est créé ou modifié, un événement d'exécution RH se produit. Par exemple, l'événement *`hr_case.inserted`* se produit lorsqu'un nouveau ticket RH est créé.
2. L'événement déclenche des actions de script qui exécutent des scripts au besoin et lancent des workflows. Par exemple, l'action de script *`Action d'intégration d'employé informatique`* lance le **Workflow d'intégration d'employé informatique**.

Information associée

Workflow

Éditeur de workflow

Conception de processus basée sur le workflow pour la version héritée de HR

Vous pouvez concevoir un nouveau processus RH basé sur le workflow lorsque les processus prédéfinis ne sont pas suffisants, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application. Vous pouvez créer un workflow entièrement nouveau ou utiliser des composants existants dans votre processus RH.

Pour concevoir un nouveau workflow ou personnaliser un workflow prédéfini, vous travaillez généralement avec une personne de votre organisation qui a de l'expérience dans la conception et la personnalisation de workflow.

Les composants suivants peuvent être utilisés ou personnalisés pour les processus RH.

- Les processus prédéfinis prévus pour l'intégration, les départs et les modifications d'informations.
- Les actions de script Action d'embauche d'employé informatique et Action de départ d'employé informatique.
- Workflows qui créent des tâches RH et informatiques.
- Le guide de commande qui crée des demandes d'éléments de catalogue.
- Les créateurs d'enregistrements, connus sous le nom d'éléments de catalogue, qui lancent des processus RH automatisés.

Les éléments suivants fonctionnent par défaut avec des processus RH. Vous pouvez les modifier au besoin. Par exemple, vous pouvez étendre le tableau de profil RH pour capturer des informations supplémentaires.

- Tableau Profil RH [hr_profile]
- Tableau Ticket RH [hr_case]
- Script includes

La liste suivante décrit les tâches que vous effectuez pour concevoir un nouveau processus RH automatisé.

1. Concevoir les étapes du processus, en décrivant le flux de processus à un niveau élevé. Un exemple est indiqué dans le tableau.
2. Créez ou personnalisez un élément de catalogue qui crée le ticket RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Créez le workflow pour traiter la demande, y compris l'une des configurations pertinentes suivantes.

   Règles d'approbation

   Examiner et approuver, ou rejeter la demande. Par exemple, approuver une demande de congé.

   Règles d'affectation

   Affectez la demande à une personne ou à un groupe spécifique. Par exemple, affecter des enregistrements de modifications d'avantages à un administrateur d'avantages spécifique. Les groupes, les compétences et les localisations RH peuvent tous être pris un compte pour l'affectation automatique.

   Notifications par e-mail

   Alerter un membre de l'équipe RH ou un groupe au sujet de la demande. Par exemple, envoyer une notification à l'agent RH auquel un ticket est affecté.

   Tâches d'exécution

   Créez des tâches RH et des demandes d'éléments exécutées par d'autres départements. Par exemple, une tâche RH pour réactiver le compte de messagerie d'un utilisateur à la fin d'un congé.

4. Personnalisez les informations de profil, si nécessaire, via le nouveau processus. Par exemple, vous pouvez étendre le tableau du profil RH pour créer un tableau Dépendants, qui peut être nécessaire pour le traitement des réclamations relatives aux assurances des employés.
5. Sélectionnez un événement pour lancer le workflow lorsque le ticket RH est créé.

Exemple des étapes typiques d'un processus d'intégration

Étape	Description
Collecter les informations	• Lorsqu'une offre d'emploi est acceptée, collectez les renseignements de base sur le nouvel employé. • Créez un ticket RH et un profil RH pour l'employé avec les informations saisies. • Demandez l'approbation pour l'intégration.
Approbation	Approuvez la demande d'intégration, puis générez les tâches pour ce travail, telles que : • Tâches RH, telles que l'exécution de vérifications de références. • Demandes hors RH, par exemple, matériel et logiciel appropriés qui génèrent les éléments demandés du catalogue de service. Les départements non-RH répondent à ces demandes.
Exécution	Exécutez les tâches générées requises pour l'intégration.
Date de début	Lorsque l'employé intègre l'entreprise, effectuez des actions telles que : • Réinitialisez un mot de passe ou déverrouillez le compte Active Directory pour un employé. • Ajoutez des rôles à l'employé. • Envoyez un e-mail de bienvenue à l'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow d'intégration d'employé dans la version héritée de HR

Examinez un aperçu détaillé du processus automatisé RH prédéfini pour l'intégration d'un employé afin de vous assurer qu'il répond aux besoins de votre organisation. Vous avez également la possibilité de personnaliser le workflow d'intégration ou de concevoir un nouveau workflow.

Pour concevoir un nouveau workflow ou personnaliser un workflow prédéfini, vous travaillez généralement avec une personne de votre organisation qui a de l'expérience dans la conception et la personnalisation de workflow.

Le processus d'intégration commence lorsqu'un gestionnaire RH soumet une demande d'intégration à partir du catalogue RH ou du portail de services RH, qui saisit un ticket de gestion des données des employés.

Le ticket est affecté à un employé RH, l'approbation doit être accordée avant que tout travail soit effectué. Après approbation, l'employé des RH définit les tâches d'embauche pour l'intégration de la nouvelle recrue.

La nouvelle recrue utilise le portail de services RH pour accomplir les tâches d'intégration.

Le système vérifie d'abord s'il existe un profil RH en se basant sur le prénom, le nom de famille et l'adresse e-mail personnelle de la personne embauchée. Par exemple, un profil RH existe déjà si la personne est un ancien employé. Si un profil RH correspondant est trouvé, le système ajoute les informations pertinentes au profil et met à jour l'état de l'emploi. S'il n'existe aucun profil RH, un enregistrement de profil RH est créé pour le nouvel employé. L'enregistrement est rempli avec les renseignements personnels saisis dans le formulaire du catalogue.

Les profils RH sont créés avant le déclenchement du flux d'approbation, afin de permettre l'enregistrement de commentaires et de notes de travail confidentiels dans l'enregistrement de profil RH sécurisé. Les informations sensibles sont saisies à un stade précoce.

Remarque :
Si la demande d'intégration est créée à partir du formulaire Nouvel enregistrement, l'utilisateur doit commencer par sélectionner la catégorie **RH - Gestion des données d'employé.** L'utilisateur peut cliquer sur **Nouveau**, compléter les informations, puis soumettre le ticket RH.

Une fois la demande envoyée :

1. Un nouvel enregistrement utilisateur [sys_user] est créé pour l'employé et complété avec les informations saisies dans le profil RH.
2. L'enregistrement utilisateur est lié au ticket RH, et le nom apparaît dans le champ **Ouvert pour** sur la page de **Ticket de gestion des données de l'employé**.
3. L'état du ticket RH est défini sur **Prêt**.
4. Le workflow RH d'embauche d'employé envoie un e-mail aux approbateurs pour demander l'approbation de l'embauche du nouvel employé.

Remarque :
Votre instance doit être configurée pour envoyer des e-mails aux approbateurs avec une notification indiquant qu'une approbation requiert leur attention.

1. L'événement d'exécution de *`hr_case.approved`* se produit. Les flux secondaires et les guides de commande suivants sont lancés.
2. Un workflow de tâches RH pour générer des tâches à effectuer pour l'équipe RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Modification des informations des employés
- Départ d'employés
- Lettre de vérification des emplois précédents
- Intégration de nouveaux employés
- Configuration du salaire du nouvel employé
- Vérifications des antécédents du nouvel employé
- Acceptation de la politique anti-corruption du nouvel employé
- Configuration des avantages du nouvel employé
- Exigences en matière de formation du nouvel employé

3. Un workflow de tâches informatiques génère une demande de catalogue de services pour l'équipe informatique. L'action de script *`Action d'embauche d'employé informatique`* déclenche et exécute un guide de commande à l'aide de l'activité **Guide des commandes pouvant contenir des scripts**.
   - Le guide de commande utilise des règles pour spécifier les éléments requis en fonction des réponses aux questions lors de la demande d'intégration. Ces réponses permettent de remplir diverses valeurs et déterminent les éléments demandés générés par le guide de commande. Par exemple, tous les employés reçoivent un compte de messagerie, mais seuls certains employés reçoivent un ordinateur portable. Les questions sont **Type d'emploi**, **Département** et **Type d'emplacement**.
   - Le champ **Demandé pour** est défini selon le nouvel employé.
   - Une demande d'approbation pour les éléments du catalogue de service est générée et une notification est envoyée à l'approbateur informatique.
   - Une fois l'approbation reçue, la demande de catalogue de service est définie sur **Approuvé** et l'état de l'élément demandé est défini sur **Ouvert**.

   Remarque :
   Si le ticket d'intégration est annulé, les éléments demandés sont également annulés.

4. La veille de la date du début de l'emploi, un e-mail de bienvenue est envoyé au responsable du nouvel employé. Pour présenter le nouvel employé, le responsable peut modifier et envoyer cet e-mail à l'équipe.
5. Lorsqu'une demande d'intégration est approuvée, les actions suivantes se produisent.
6. Lorsque toutes les tâches RH générées et les éléments demandés sont accomplis, les actions suivantes ont lieu.
   - Le profil RH et le ticket RH sont mis à jour pour définir le statut d'emploi sur **Employé(e)**.
   - Le ticket RH est clos.

   Remarque :
   Le ticket RH ne peut pas être clos lorsqu'il existe des requêtes ou des tâches RH incomplètes.

Si une demande d'intégration est rejetée, les actions suivantes se produisent.

1. Le ticket RH est clos et le profil RH est défini sur **Inactif**.
2. Une note de travail est ajoutée au profil RH pour indiquer le rejet.
3. Une notification appropriée est envoyée au créateur de l'enregistrement d'intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Les éléments demandés sont annulés.
5. Le processus d'intégration se termine.

Workflow de départ d'employé dans la version héritée de HR

Examinez des informations détaillées sur le processus RH prédéfini de workflow de départ d'employé afin de s'assurer qu'il répond aux besoins de votre organisation. Il vous faudra peut-être personnaliser le workflow de départ ou concevoir un nouveau workflow.

Pour concevoir un nouveau workflow ou personnaliser un workflow prédéfini, vous travaillez généralement avec une personne de votre organisation qui a de l'expérience dans la conception et la personnalisation de workflow.

Le processus de départ par défaut commence lorsqu'une demande de départ est soumise. Cela crée un ticket RH pour l'employé qui quitte l'entreprise et déclenche le Workflow RH de départ d'employé. Si l'employé n'a pas d'enregistrement de profil RH, il est créé lorsque le workflow est déclenché.

Une approbation de départ de l'employé et une demande d'approbation est envoyée aux membres du groupe **Direction RH**. Lorsqu'une demande de départ est approuvée, les actions suivantes se produisent.

1. L'**État de l'emploi** du ticket RH et du profil RH de l'employé est défini sur **Départ**.
2. L'état du ticket RH devient **Travail en cours**.
3. L'événement d'exécution de *`hr_case.approved`* se produit. Ceci déclenche :
   - L'ajout de tâches RH au ticket RH par le workflow Tâches RH de départ d'employé. Le workflow de départ génère des tâches de manière dynamique à partir du modèle, comme pour l'intégration.
   - L'action de script *`Action de départ d'employé informatique`* pour récupérer les actifs de l'employé en générant des tâches pour chaque actif affecté à l'employé.
4. Lorsque la date de fin de l'emploi est atteinte et que le workflow Tâches RH de départ d'employé est terminé, les actions suivantes se produisent.
   - L'état du ticket RH est défini sur **Fermé terminé**.

     Remarque :
     Le ticket RH ne peut pas être clos lorsqu'il existe des requêtes ou des tâches RH incomplètes.

   - L'état de l'emploi du profil RH et du ticket RH sont définis sur **Employés précédents**.
   - Le ticket RH et le profil RH sont définis sur Inactif.

Si une demande de départ est rejetée, les actions suivantes se produisent.

1. L'état de l'emploi est défini sur **Employé(e)** pour le ticket RH et le profil RH.
2. L'état du ticket RH est défini sur **Fermé incomplet**.
3. Les utilisateurs affectés au ticket RH sont avisés.

Workflow de changement d'employé dans la version héritée de HR

Examinez des informations détaillées sur le workflow RH prédéfini de changement d'employé afin de vous assurer qu'il répond aux besoins de votre organisation. Le workflow RH de changement d'employé est utilisé pour demander des mises à jour des informations du profil RH que les employés et leurs gestionnaires ne sont pas autorisés à modifier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En règle générale, les organisations permettent aux employés de mettre à jour certaines informations personnelles, mais pas les informations relatives à l'emploi, qui sont modifiées par un agent RH ou le responsable de l'employé. Par exemple, le responsable met à jour le profil lorsque l'employé est promu à un nouveau poste.

Dans la configuration de Human Resources, vous pouvez sélectionner les champs de profil RH qui peuvent être modifiés. Vous pouvez sélectionner des champs pour les informations personnelles et relatives à l'emploi, ainsi que d'autres informations sensibles. Les employés peuvent mettre à jour n'importe quel champ d'informations personnelles modifiable directement dans leurs profils RH.

Les champs relatifs aux informations sur l'emploi que vous activez à des fins d'édition permettent au responsable d'un employé de mettre à jour le champ. Toutefois, le responsable ne peut pas ouvrir le profil RH de l'employé. Le responsable doit soumettre une demande de modification des informations de l'employé avec les renseignements mis à jour. Lorsque la demande de modification des champs modifiables est présentée, le workflow Changement d'employé RH exécute les actions suivantes.

- Ouvre un ticket RH.
- Met à jour le profil RH de l'employé
- Clôture le ticket RH.

Pour mettre à jour les champs de profil RH qui ne sont pas modifiables, les employés ou leurs responsables soumettent une demande de modification d'informations des employés. Si l'utilisateur spécifié a un profil RH, le créateur d'enregistrement place les données disponibles dans les champs correspondants. Le demandeur met à jour les champs à modifier et soumet la demande qui lance le workflow RH de changement d'employé suivant.

- Ouvre un ticket RH.
- Envoie une demande d'approbation aux membres du groupe RH. La notification répertorie les modifications demandées et contient des liens pour approuver ou rejeter les modifications.
- Si l'approbation est donnée, le profil RH est mis à jour et le ticket RH est clos. Étant donné qu'il s'agit d'une simple mise à jour du profil RH, aucune autre notification n'est envoyée.
- Si les modifications demandées sont rejetées, un commentaire est ajouté au profil RH pour préciser qui a rejeté la demande, le ticket RH est défini sur **Fermé incomplet**, et les agents RH affectés au ticket sont informés.

Lorsqu'un agent RH soumet une demande de changement d'employé RH, par exemple lorsqu'un employé ou un responsable appelle l'agent RH, le profil RH est mis à jour et le ticket est clos. Aucune notification n'est envoyée.

Informations de profil personnalisées dans la version héritée de HR

Dans le cadre de la conception des processus RH, vous pouvez personnaliser la façon dont les informations du profil RH sont traitées. Gardez à l'esprit que certains des champs qui apparaissent sont référencés à partir de la table Utilisateur [sys_user].

Si vous détenez le rôle hr_admin, vous pouvez personnaliser les informations du profil RH.

Étendre les informations du profil

Vous pouvez collecter des informations de profil supplémentaires dans un tableau séparé. Par exemple, vous pouvez créer une table Dépendants qui étend la table Profil RH [hr_profile].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étant donné que les informations de profil sont sensibles et confidentielles, l'administrateur du système ne peut pas les consulter. Pour en savoir plus, voir Sécurité du profil RH et des tickets RH dans la version héritée de HR.

Associer les profils aux enregistrements des utilisateurs

Un enregistrement de profil RH doit être associé à l'enregistrement de l'employé dans la table Utilisateur [sys_user], afin de garantir que les deux enregistrements de l'employé puissent être consultés de façon pratique. Lors de la création d'un enregistrement de profil RH, vous pouvez sélectionner l'enregistrement utilisateur à associer au profil.

Avec le processus d'intégration d'employé par défaut, cette association se produit automatiquement lorsqu'un enregistrement d'intégration est créé et approuvé. Il est d'usage de conserver l'association automatique pour les processus d'intégration que vous concevez.

Certains champs sont affichés dans les enregistrements utilisateur et de profil RH, mais ils ne se trouvent que dans l'une des tables, Utilisateur [sys_user] ou Profil RH [hr_profile]. Les champs suivants se trouvent dans la table Utilisateur [sys_user].

- Préfixe [introduction]
- Prénom [first_name]
- Deuxième prénom [middle_name]
- Nom de famille [last_name]
- Gestionnaire [manager]
- Département [department]
- Emplacement [location]

Remarque :
La synchronisation des numéros de téléphone par bot n'est pas prise en charge.

Le tableau suivant décrit les autres domaines synchronisés par la règle métier *`Synchronize fields to hr_profile`*.

Champs synchronisés à l'aide de la règle métier

Champ Profil RH [hr_profile]	Champ Utilisateur [sys_user]	Notes
Poste [position]	Titre [title]	Le poste dans le profil RH est un champ référencé. Le message indiquant que le profil RH n'a pas pu être mis à jour s'affiche : • Lorsque le titre est mis à jour dans le formulaire Utilisateur • Un enregistrement de poste avec la même valeur n'existe pas
Adresse du domicile [address]	Rue [street]	
Pays [country]	Code pays [country]	Bien que les noms de champ soient les mêmes, ces champs sont de types différents. Dans le profil RH, [country] est un champ de référence. Dans l'enregistrement utilisateur, [country] est une liste de choix. Le code de pays

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs synchronisés à l'aide de la règle métier (suite)

Champ Profil RH [hr_profile]	Champ Utilisateur [sys_user]	Notes
		apparaît dans le formulaire Utilisateur à la place du nom du pays lorsque le pays sélectionné dans le profil RH ne figure pas dans la liste de choix.
E-mail professionnel [work_email]	E-mail [email]	Le profil RH contient les champs relatifs aux e-mails personnels et professionnels, tandis que l'enregistrement utilisateur ne contient que l'e-mail professionnel.

Remarque :
Le formulaire Utilisateur doit être configuré pour afficher les champs d'adresse, de pays et d'e-mail.

Administration des RH pour les RH existantes

Vous pouvez définir et gérer les données d'organisation RH qui sont utilisées pour créer et attribuer des tickets dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Les renseignements suivants sont définis et gérés dans le cadre de l'administration de l'application Human Resources.

- Postes qui décrivent les fonctions des employés au sein de l'organisation
- Compétences RH qui facilitent l'affectation automatique des tickets RH
- Règles qui attribuent automatiquement des tickets à des utilisateurs ou à des groupes spécifiques
- Modèles RH et éléments de catalogues utilisés pour créer des tickets RH
- Enregistrements de profil RH

Les gestionnaires ou les administrateurs RH configurent les informations. Les agents RH peuvent créer et gérer des enregistrements de profil RH.

Un processus doit être défini pour gérer ces données. Par exemple, les postes peuvent être redéfinis, de nouveaux domaines d'expertise peuvent être mis en place au sein de l'organisation RH, ou de nouveaux processus de demande RH peuvent s'avérer nécessaires. Il est important pour un administrateur RH de définir le processus et d'attribuer la responsabilité de manière appropriée afin que les données RH soient exactes.

Enquêtes RH dans la version héritée de HR

Les enquêtes RH permettent aux utilisateurs d'évaluer leur satisfaction à l'égard de la résolution des tickets RH et de fournir un feedback à la direction pour améliorer les processus RH, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Deux enquêtes RH prédéfinies sont fournies : l'enquête de satisfaction concernant les demandes RH et l'enquête RH de départ. Les administrateurs et les gestionnaires RH peuvent modifier ces enquêtes RH et leurs conditions de déclenchement.

L'enquête de satisfaction concernant les demandes RH est déclenchée de manière aléatoire pour 50 % des tickets RH fermés. Les utilisateurs reçoivent un e-mail avec le lien de l'enquête après avoir accepté la résolution ou lorsque le ticket RH est fermé incomplet. L'enquête RH de départ est déclenchée pour les employés inclus dans le processus de départ. Elle est envoyée à tous les employés quittant l'entreprise lorsque l'état des tâches RH est **Travail en cours**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les gestionnaires et les administrateurs RH peuvent examiner les réponses par question et consulter un tableau de résultats. Les commentaires entrés par les utilisateurs fournissent du feedback qui peut être utilisé pour améliorer les performances de la gestion des tickets RH. Les options d'enquête suivantes peuvent être configurées.

- L'apparence du questionnaire, par exemple, avec l'ajout du logo de l'entreprise.
- Questions conditionnelles qui apparaissent lorsque les utilisateurs répondent à d'autres questions d'une certaine manière.
- La condition de déclenchement, par exemple, pour l'envoyer à chaque ticket ou à un pourcentage inférieur d'utilisateurs.

Avec les conditions de déclenchement, le système génère une instance d'enquête chaque fois qu'une action spécifique se produit sur un tableau donné, par exemple lorsqu'une demande RH est fermée. Envoyez une enquête chaque fois que la condition est remplie, ou définissez une probabilité afin d'envoyer une enquête au hasard lorsque la condition est remplie. Les conditions de déclenchement sont idéales pour l'envoi d'enquêtes afin de mesurer la satisfaction par rapport à une expérience récente, comme la clôture d'une demande RH.

Créer ou modifier une enquête RH dans la version héritée de HR

Vous pouvez modifier les enquêtes RH de satisfaction prédéfinies en fonction des besoins d'une organisation et créer d'autres enquêtes RH.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, hr_admin, ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, vous pouvez créer une enquête RH pour évaluer la satisfaction associée aux processus RH plus complexes, comme l'intégration.

Les étapes suivantes décrivent comment travailler avec les questions d'enquête dans le formulaire Définition de l'enquête. Vous pouvez également cliquer sur **Concepteur d'enquête** pour ouvrir l'enquête et ses questions dans le concepteur d'enquête. Lorsque vous enregistrez l'enquête, la définition de l'enquête est automatiquement ajoutée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Administration** > **Enquêtes** > **Enquêtes RH**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez une enquête existante.
3. Complétez le formulaire.

Formulaire de définition d'enquête

Champ	Description
Nom	Nom de l'enquête qui figure dans le questionnaire.
Description	Informations utiles sur l'enquête.
Signature	Reconnaissance par un destinataire de l'enquête des besoins, des avertissements ou des politiques liés à l'enquête. La signature peut exiger du destinataire qu'il sélectionne une option ou qu'il saisisse une signature complète pour confirmer qu'il a lu ces affirmations. Vous pouvez afficher des affirmations sans demander de signature. Sélectionnez une signature existante dans la liste ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer une nouvelle. Le formulaire de signature contient ces champs :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Nom** : nom descriptif pour cette signature. ○ **Type de signature** : type de signature requis. Les sélections sont **Case à cocher**, **Nom complet** ou **Assertion uniquement**. Si **Assertion uniquement** est sélectionnée, aucune signature n'est requise pour envoyer l'enquête. ○ **Assertion** : texte que vous souhaitez montrer aux destinataires. Par défaut, une propriété appelée *`Require authentication for user signature`* est configurée pour obliger les utilisateurs à s'authentifier lorsqu'ils fournissent une signature avec un nom complet.
Actifs	Case à cocher pour activer la définition d'enquête. Lorsque la case à cocher **Actif** est vide, il est impossible de générer de nouvelles instances d'enquête et les utilisateurs ne peuvent pas remplir les instances d'enquête existantes. Cochez l'option **Actif** pour activer ou désactiver une enquête publiée.
Rendre anonymes les réponses	Cochez la case pour vous assurer que toutes les réponses à cette enquête sont stockées sans le nom des participants. Lorsqu'un utilisateur envoie une enquête, le système efface le champ **Affecté à** pour l'instance d'enquête associée. De plus, les réponses à l'enquête pour les enquêtes anonymes ne contiennent pas de valeurs **Affecté à**. **Remarque :** Le champ **Affecté à** est vide. Cependant, chaque enregistrement de réponse comprend les champs **Créé par** et **Mis à jour par** qui sont accessibles aux utilisateurs ayant le rôle survey_admin.
État	Statut de l'enquête : **Brouillon** ou **Publiée**.
Période de calendrier	Option qui détermine la fréquence à laquelle un utilisateur peut répondre à la même enquête et si le système génère des instances d'enquête selon un calendrier. **Remarque :** Si vous utilisez une condition de déclenchement pour une enquête, vérifiez que la période de calendrier est définie sur **Aucune limite**. Les conditions de déclenchement utilisent une méthode différente pour réguler la fréquence à laquelle les utilisateurs peuvent recevoir des instances d'enquête.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Créer ou modifier les catégories et les questions d'une enquête RH dans la version héritée de HR

Lorsqu'une définition d'enquête RH est créée, une catégorie d'enquête est automatiquement ajoutée. Vous pouvez créer des questions qui sont associées à cette catégorie ou définir une autre catégorie pour les questions.

Avant de commencer

Familiarisez-vous avec les types de données de questions d'enquête avant de commencer à saisir les questions.

Rôle requis : admin, hr_admin, ou hr_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, l'enquête de satisfaction sur la demande RH comporte une catégorie, avec quatre questions sur la satisfaction à l'égard du processus de demande RH. Vous pouvez définir une autre catégorie pour poser des questions sur la satisfaction à l'égard de l'agent RH qui a traité le ticket, ou vous pouvez ajouter plus de questions à la catégorie existante.

Les étapes suivantes décrivent comment travailler avec les questions d'enquête dans le formulaire Définition de l'enquête. Vous pouvez également cliquer sur **Concepteur d'enquête** pour ouvrir l'enquête et ses questions dans le concepteur d'enquête.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Administration** > **Enquêtes** > **Enquêtes RH**et ouvrez l’enquête pour ajouter des questions.
2. Dans la liste connexe **Catégories de métriques**, effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Ajouter ou modifier des questions dans une catégorie existante	Cliquez sur le nom de la catégorie.
Ajouter une catégorie et des questions	Cliquez sur **Nouveau**. Saisissez le nom et la description de la catégorie, cliquez à l'aide du bouton droit sur l'en-tête du formulaire et cliquez sur **Enregistrer**.

   Le formulaire de catégorie d'enquête qui apparaît comprend la liste connexe **Mesures d'évaluation**, qui contient toutes les questions déjà définies.
3. Pour modifier une question, exécutez les étapes suivantes.
   a. Cliquez sur le texte de la question et modifiez les champs sur le formulaire.
   b. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   c. Si le type de question l'exige, ajoutez des définitions dans la liste connexe **Définitions de métrique d'évaluation.**

      Example
      Par exemple, les types de données Likert et à échelle numérique exigent des définitions de métrique d'échelle.
4. Pour ajouter une question, exécutez les étapes suivantes.
   a. Cliquez sur **Nouveau** et complétez le formulaire.
   b. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.
      D'autres champs peuvent apparaître en fonction du type de données sélectionné. Par exemple, si vous sélectionnez **Choix**, vous devez saisir la définition de l'échelle.
   c. Le cas échéant, ajoutez des définitions dans la liste connexe **Définitions de métrique d'évaluation.**

      Example
      Par exemple, le type de données Choix exige que vous saisissiez les choix.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   La définition d'enquête s'affiche à nouveau.

Publier une nouvelle enquête RH dans la version héritée de HR

Vous devez publier une nouvelle enquête avant que les utilisateurs puissent la remplir.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, hr_admin, ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois qu'une enquête est publiée, vous pouvez la modifier et elle reste publiée. Le champ **État** sur le formulaire de définition de l'enquête indique si l'enquête est publiée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Administration** > **Enquêtes** > **Enquêtes RH**et ouvrez l’enquête à publier.
2. Cliquez sur **Publier**.

Résultats
S'il y a des utilisateurs affectés, le système génère automatiquement une instance d'enquête. Vous pouvez cliquer sur **Envoyer des invitations** pour envoyer une notification aux utilisateurs affectés avec un lien. Les utilisateurs affectés peuvent également accéder à **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes** pour participer à l’enquête.

Remarque :
Une enquête ne peut pas être renvoyée à l'état **Brouillon** une fois qu'elle a été publiée. Vous pouvez cependant désactiver une enquête en décochant la case **Actif.**

Que faire ensuite
Si vous souhaitez que les employés reçoivent un lien vers une enquête, comme l'enquête de satisfaction sur les demandes RH, créez une notification. Pour obtenir l'URL de l'enquête publiée afin de l'inclure dans la notification, cliquez sur le lien connexe **Afficher l'URL de l'enquête**. Vous pouvez copier l'URL et la coller sous forme d'hyperlien dans la notification.

Créer une condition de déclenchement pour une enquête RH dans la version héritée de HR

Lorsque vous créez une nouvelle enquête RH, vous pouvez ajouter une condition de déclenchement pour spécifier quand l'enquête est envoyée et à qui.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, hr_admin, ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les conditions de déclenchement sont idéales pour l'envoi d'enquêtes afin de mesurer la satisfaction par rapport à une expérience récente, comme la clôture d'une demande RH. Certaines des descriptions utilisent le tableau Incident à titre d'exemple ; remplacez les informations de ticket RH pour créer une condition de déclenchement d'enquête RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Administration** > **Enquêtes** > **Conditions de déclenchement**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les champs, consultez le formulaire Condition de déclenchement pour les enquêtes

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Gestion des connaissances dans la version héritée de HR

Un avantage important du système RH est la base de connaissances en ressources humaines qui peut contenir des politiques, des avantages, des calendriers de jours non ouvrés, et ainsi de suite, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

La gestion des connaissances RH vous permet de créer et de gérer des articles spécifiques aux RH et de les partager dans l'ensemble de l'organisation. L'application Human Resources fournit la base de connaissances générales des ressources humaines spécifiquement pour ce contenu. Les avantages de l'utilisation de cette base de connaissances comprennent :

- Les employés ont une source d'information facile à consulter.
- Les informations peuvent rester à jour, car les articles de la base de connaissances ont un cycle de vie défini : création, révision et mise à jour, publication et mise hors service.
- Une recherche contextuelle de la base de connaissances RH est effectuée pendant la saisie d'un ticket RH en fonction des mots saisis dans la brève description. Une liste des articles pertinents s'affiche automatiquement. Si un article répond à la question, l'employé n'a pas besoin de soumettre le ticket.
- Les agents RH peuvent joindre des articles de la base de connaissances aux tickets RH pour répondre à la demande de l'employé.

Les organisations peuvent avoir des politiques et des avantages sociaux différents en fonction de l'emplacement ou de l'unité commerciale. Par exemple, les calendriers de jours non ouvrés et les avantages médicaux peuvent varier d'un pays à l'autre, ou des politiques différentes peuvent être en vigueur pour une usine de fabrication par rapport à vos bureaux d'entreprises. Vous pouvez définir plusieurs bases de connaissances RH au besoin et définir les critères d'utilisateur pour spécifier à quelle base de connaissances les utilisateurs ont accès.

Il est important d'affecter un gestionnaire des connaissances à chaque base de connaissances RH. Les utilisateurs ayant le rôle hr_kb_writer peuvent créer et modifier des articles de base de connaissances RH. Le gestionnaire des connaissances RH a les responsabilités suivantes.

- Assurez-vous que la base de connaissances RH contient toute la documentation RH.
- Concevez un moyen d'identifier le contenu manquant, comme les questions d'employés pour lesquelles aucune réponse n'a été trouvée dans les articles de la base de connaissances, et d'ajouter le contenu.
- Implémentez un processus pour le cycle de vie de l'article de la base de connaissances RH : création, révision et mise à jour, publication et mise hors service.
- Planifiez un examen régulier du contenu afin qu'il puisse être mis à jour ou retiré.

Les articles de la base de connaissances RH sont gérés via **RH • Administration** > **Gestion des connaissances** Modules.

Joindre un article de la base de connaissances à un ticket RH dans la version héritée de HR

Vous pouvez ajouter un article de la base de connaissances à un ticket RH pour aider à traiter cet enregistrement. Par exemple, vous pouvez joindre un article sur la politique de code vestimentaire de l'entreprise lorsqu'un ticket RH est soumis pour savoir si le port du short est autorisé au travail.

Traduction automatique

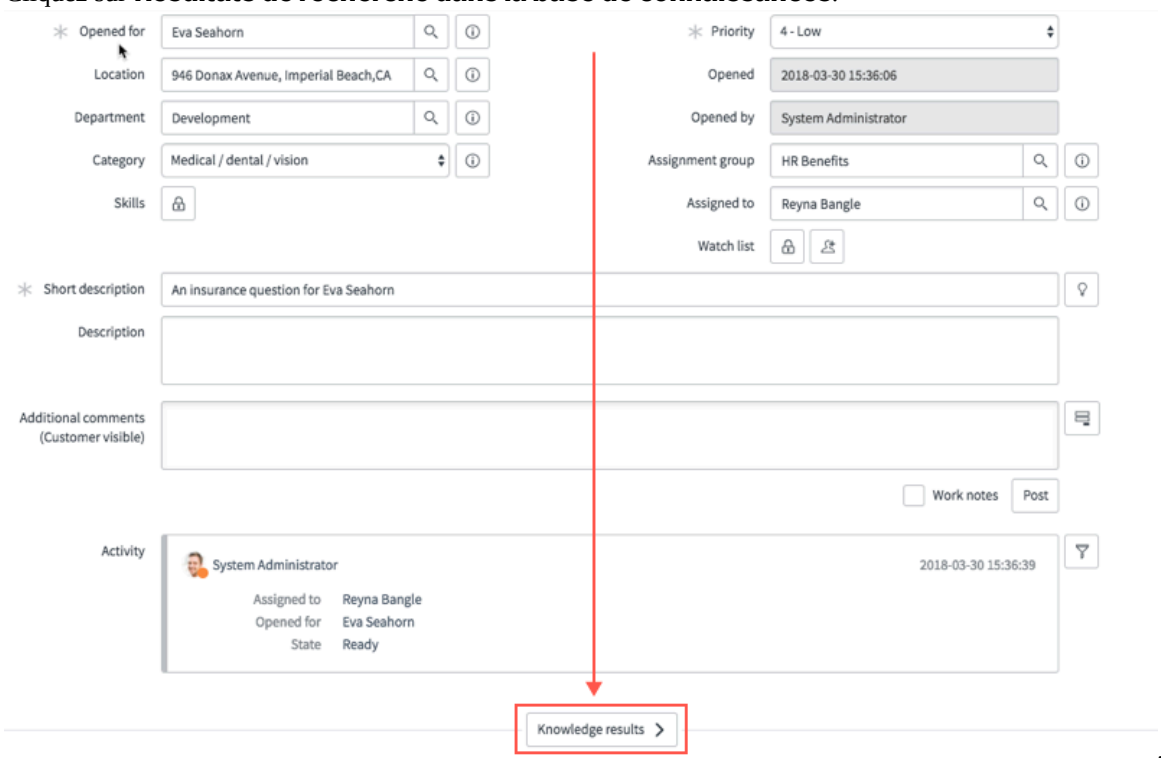
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

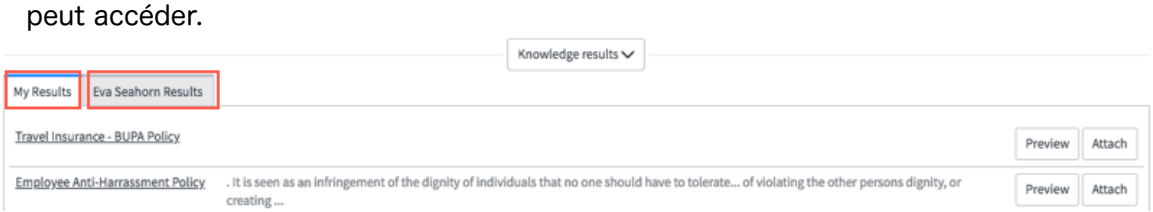
Rôle requis : hr_basic ou hr_case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Gestion des tickets** > **Gestion des tickets** et ouvrez l'un des modules, tels que **Affecté à moi** ou **Ouvert**.
2. Ouvrez le ticket RH.
3. Cliquez sur **Résultats de recherche dans la base de connaissances**.



4. Une liste des **Résultats de recherche dans la base de connaissances** apparaît sous les commentaires en fonction des mots clés du texte.
   Il existe deux onglets de résultats basés sur les critères d'utilisateur associés à la base de connaissances.
   - **Mes résultats** affiche une liste d'articles auxquels vous pouvez accéder.
   - **Résultats [nom de l'employé]** affiche une liste d'articles auxquels l'employé **Ouvert pour** peut accéder.



5. Examinez la liste des articles de la base de connaissances suggérés et effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Aperçu de l'article	Cliquez sur **Aperçu** en regard de l'article. Après avoir examiné l'article dans la fenêtre contextuelle, cliquez sur **Joindre au ticket RH** s'il est pertinent, ou cliquez sur **(X)** pour fermer l'article.
Joindre l'article sans le prévisualiser	Cliquez sur **Joindre** en regard de l'article.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Remarque : Lorsque vous joignez un article, son texte est copié dans **Commentaires supplémentaires**. Après avoir enregistré le ticket, il apparaît dans la liste connexe **Connaissance jointe**.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. De même, pour joindre un article de la base de connaissances à la liste connexe **Connaissance jointe**, effectuez les étapes suivantes.
   a. Dans la liste connexe **Connaissance jointe,** cliquez sur **Modifier**.
   b. **Facultatif :** Si nécessaire, modifiez la base de connaissances pour effectuer des recherches à l'intérieur.
   c. Pour rechercher des articles basés sur le contenu de l'article, ajoutez une condition, par exemple, **[Brève description] [contient] [code vestimentaire]**et cliquez sur **Filtrer**.
   d. Sélectionnez le numéro de base de connaissances dans la liste **Collection** et cliquez sur la flèche droite pour le déplacer vers la liste **Connaissance jointe**.
   Lorsque vous sélectionnez un numéro d'article, son sujet et sa brève description apparaissent sous la liste.
   e. Cliquez sur **Enregistrer**.

Organisation dans la version héritée de HR

Vous pouvez créer, modifier, afficher, définir et gérer les données des employés pour votre organisation, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

L'information sur l'organisation est définie et gérée comme suit.

- Profils RH au sein de l'organisation
- Répertoire d'utilisateurs avec tous les utilisateurs de l'organisation (affichage uniquement)
- Postes de l'organisation
- Emplacements de l'organisation (affichage uniquement)
- Départements de l'organisation (affichage uniquement)

Les gestionnaires ou les administrateurs RH configurent les informations. Les agents RH peuvent créer et gérer des enregistrements de profil RH et des postes au sein de l'organisation.

La gestion de ces données nécessite un processus défini. Les postes peuvent être redéfinis, de nouveaux domaines d'expertise peuvent être mis en place au sein de l'organisation RH, ou de nouveaux processus de demande RH peuvent s'avérer nécessaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Il est important pour un administrateur RH de définir le processus et d'attribuer la responsabilité de manière appropriée afin que les données RH soient exactes.

Profils RH au sein de l'organisation dans la version héritée de HR

Les enregistrements de profil RH stockent les données confidentielles des employés, telles que le nom, les coordonnées personnelles, les adresses e-mail, les expériences professionnelles et les contacts, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Les enregistrements de profil RH permettent à l'organisation d'accéder aux informations sur les employés et de les suivre tout au long de la période d'emploi et au-delà. Les enregistrements de profil RH sont associés aux enregistrements des utilisateurs, mais contrairement à ceux-ci, les enregistrements de profil RH sont stockés de façon confidentielle et ne sont pas accessibles au public.

Les enregistrements de profil RH sont créés dans le cadre d'un processus RH, comme le processus d'intégration. Le processus d'intégration par défaut crée un enregistrement de profil RH pour le nouvel employé et associe automatiquement l'enregistrement de profil à l'enregistrement utilisateur de l'employé lorsque le ticket d'intégration est approuvé.

Les organisations peuvent utiliser une méthode d'intégration pour remplir les enregistrements de profil RH à partir de leur base de données d'employés. En outre, un profil RH est créé automatiquement pour les **Tickets de gestion des données d'employé**.

Remarque :
Les profils RH sont automatiquement créés ou modifiés lorsque la catégorie de ticket RH est **Embauche de nouveaux employés**, **Modification des informations des employés**, **Départ d'employés**, ou **Lettre de vérification des emplois précédents**.

Outre les informations utilisateur de base qui figurent également dans l'enregistrement utilisateur, le profil HR comprend les sections et les listes connexes suivantes.

Sections de profil RH et listes connexes

Section ou liste connexe	Description
Notes	Commentaires et notes de travail.
Informations sur l'emploi	Renseignements tels que l'état et le type d'emploi, le nombre d'employés et les dates de début et de fin.
Informations de contact	Renseignements tels que l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse e-mail personnelle. Certaines valeurs de champ sont copiées à partir du formulaire d'intégration.
Contacts en cas d'urgence	Une liste des contacts en cas d'urgence pour les employés. Un contact dans la liste est désigné comme contact principal et les autres peuvent être saisis en tant qu'options alternatives.
Expériences professionnelles	Liste des employeurs antérieurs et des dates d'emploi.
Les listes connexes suivantes sont automatiquement remplies. Vous pouvez afficher les enregistrements dans la liste, mais vous ne pouvez pas saisir de nouveaux enregistrements à partir de la liste connexe.	
Rapports directs	Liste des employés directement subordonnés à l'utilisateur.
Les collègues	Liste des autres employés qui ont le même responsable que l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sections de profil RH et listes connexes (suite)

Section ou liste connexe	Description
Tickets	Ouvrez des tickets RH pour l'utilisateur.

Sécurité du profil RH et des tickets RH dans la version héritée de HR

Étant donné que les informations de profil RH sont sensibles et confidentielles, elles sont sécurisées et ne peuvent être consultées par l'administrateur du système. Il en va de même pour certaines informations contenues dans les tickets et les tâches RH.

Dans le système, les administrateurs système avec le rôle d'administrateur sont en mesure d'effectuer toutes les tâches et de voir toutes les données. Toutefois, les informations sur le profil RH sont confidentielles et ne doivent être consultées que par le personnel RH autorisé qui se voit attribuer un rôle qui comprend hr_profile_reader ou hr_profile_writer, comme hr_basic.

De même, pour les tickets et les tâches RH, seul le personnel RH autorisé devrait être autorisé à consulter les pièces jointes, les notes de travail et les commentaires, la description, le calendrier et la charge utile (si votre entreprise a configuré le formulaire pour afficher le champ **Charge utile**). Le personnel RH autorisé comprend ceux qui se voient attribuer un rôle avec hr_case_reader et hr_task_reader, comme hr_basic.

Par conséquent, l'accès à des données spécifiques sur le profil, les tickets et les tâches RH est restreint pour les utilisateurs ayant le rôle d'administrateur, qui ne peuvent pas les consulter.

Informations de profil RH auxquelles les administrateurs du système peuvent accéder

Les administrateurs système ne peuvent pas créer de nouveau profil RH. Ils peuvent voir la liste des profils RH et ouvrir les enregistrements de profil RH, mais n'ont accès qu'aux informations suivantes.

- Le numéro de profil RH et le préfixe de l'employé.
- Les informations sur l'emploi synchronisées avec l'enregistrement utilisateur [sys_user]. Ceci inclut le nom, le numéro d'employé, le département, le gestionnaire et l'emplacement.
- Les informations de contact professionnelles, telles que l'adresse e-mail professionnelle et le numéro de téléphone professionnel. Les informations personnelles sont masquées.
- Les commentaires. Les notes de travail sont masquées.
- Informations qui apparaissent dans les listes connexes suivantes.
  - Contacts en cas d'urgence
  - Expériences professionnelles
  - Rapports directs
  - Les collègues
  - Tickets

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations de tickets et tâches RH auxquelles les administrateurs du système peuvent accéder

Les administrateurs système peuvent consulter les informations utilisateur des employés, telles que l'emplacement et le département, ainsi que la brève description. Les activités telles que les changements d'état sont affichées dans le flux d'activités, mais les commentaires et les notes de travail sont masqués.

Lorsque l'administrateur système ouvre un ticket ou une tâche RH, un message décrit les informations qui ne sont pas affichées.

Emprunter l'identité d'un utilisateur

Si l'administrateur système se fait passer pour un utilisateur, même si l'utilisateur dont l'identité a été usurpée dispose d'un rôle RH qui permet l'accès au profil RH, l'administrateur système n'a pas l'autorisation de visualiser les informations du profil RH. Les contraintes suivantes sont appliquées lorsque l'identité d'un utilisateur est usurpée.

- Si l'utilisateur dont l'identité a été usurpée dispose d'un accès au profil RH, la liste de profil RH affiche un message indiquant que les enregistrements sont retirés en fonction des contraintes de sécurité. Aucun enregistrement de profil RH n'est répertorié.
- Pour tout utilisateur dont l'identité a été usurpée, le lien **Mon profil** en provenance du portail de service RH n'affiche aucune information de profil. Il n'affiche que des informations dans les listes connexes décrites ci-dessus.

Informations de profil personnalisées dans la version héritée de HR

Dans le cadre de la conception des processus RH, vous pouvez personnaliser la façon dont les informations du profil RH sont traitées. Gardez à l'esprit que certains des champs qui apparaissent sont référencés à partir de la table Utilisateur [sys_user].

Si vous détenez le rôle hr_admin, vous pouvez personnaliser les informations du profil RH.

Étendre les informations du profil

Vous pouvez collecter des informations de profil supplémentaires dans un tableau séparé. Par exemple, vous pouvez créer une table Dépendants qui étend la table Profil RH [hr_profile].

Étant donné que les informations de profil sont sensibles et confidentielles, l'administrateur du système ne peut pas les consulter. Pour en savoir plus, voir Sécurité du profil RH et des tickets RH dans la version héritée de HR.

Associer les profils aux enregistrements des utilisateurs

Un enregistrement de profil RH doit être associé à l'enregistrement de l'employé dans la table Utilisateur [sys_user], afin de garantir que les deux enregistrements de l'employé puissent être consultés de façon pratique. Lors de la création d'un enregistrement de profil RH, vous pouvez sélectionner l'enregistrement utilisateur à associer au profil.

Avec le processus d'intégration d'employé par défaut, cette association se produit automatiquement lorsqu'un enregistrement d'intégration est créé et approuvé. Il est d'usage de conserver l'association automatique pour les processus d'intégration que vous concevez.

Certains champs sont affichés dans les enregistrements utilisateur et de profil RH, mais ils ne se trouvent que dans l'une des tables, Utilisateur [sys_user] ou Profil RH [hr_profile]. Les champs suivants se trouvent dans la table Utilisateur [sys_user].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Préfixe [introduction]
- Prénom [first_name]
- Deuxième prénom [middle_name]
- Nom de famille [last_name]
- Gestionnaire [manager]
- Département [department]
- Emplacement [location]

Remarque :
La synchronisation des numéros de téléphone par bot n'est pas prise en charge.

Le tableau suivant décrit les autres domaines synchronisés par la règle métier *`Synchronize fields to hr_profile`*.

Champs synchronisés à l'aide de la règle métier

Champ Profil RH [hr_profile]	Champ Utilisateur [sys_user]	Notes
Poste [position]	Titre [title]	Le poste dans le profil RH est un champ référencé. Le message indiquant que le profil RH n'a pas pu être mis à jour s'affiche : • Lorsque le titre est mis à jour dans le formulaire Utilisateur • Un enregistrement de poste avec la même valeur n'existe pas
Adresse du domicile [address]	Rue [street]	
Pays [country]	Code pays [country]	Bien que les noms de champ soient les mêmes, ces champs sont de types différents. Dans le profil RH, [country] est un champ de référence. Dans l'enregistrement utilisateur, [country] est une liste de choix. Le code de pays apparaît dans le formulaire Utilisateur à la place du nom du pays lorsque le pays sélectionné dans le profil RH ne figure pas dans la liste de choix.
E-mail professionnel [work_email]	E-mail [email]	Le profil RH contient les champs relatifs aux e-mails personnels et professionnels, tandis que l'enregistrement utilisateur ne contient que l'e-mail professionnel.

Remarque :
Le formulaire Utilisateur doit être configuré pour afficher les champs d'adresse, de pays et d'e-mail.

Créer ou modifier un profil RH dans la version héritée de HR

Les employés peuvent modifier directement certaines informations dans leur profil RH, comme les coordonnées de contact en cas d'urgence, mais ils ne sont pas autorisés à modifier certains champs. Si les employés veulent modifier des informations qu'ils n'ont pas l'autorisation d'éditer, ils doivent soumettre des demandes aux RH pour effectuer les modifications.

Avant de commencer
Rôle requis : hr_profile_writer, hr_basic ou hr_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'administrateur RH [hr_admin] peut configurer les champs de profil RH qu'un employé peut mettre à jour. L'employé soumet une demande de changement RH des informations des employés concernant des renseignements qui ne peuvent pas être mis à jour. Pour mettre à jour le profil RH lorsqu'une demande de changement des informations des employés vous est affectée, effectuez les étapes suivantes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Administration** > **Organisation** > **Profils RH**.
   La liste des profils RH s'ouvre.
2. Trouvez le profil RH existant à mettre à jour en sélectionnant **Utilisateur** dans le menu déroulant de recherche de la liste des profils RH.
   Vous pouvez saisir le nom d'utilisateur et appuyer sur Entrée. En outre, vous pouvez cliquer sur un numéro de profil pour ouvrir un profil utilisateur. Pour créer un profil RH, cliquez sur **Nouveau** dans **Profils RH**. Saisissez le nom d'utilisateur dans le champ **Utilisateur** du formulaire d'enregistrement Nouveau du profil RH pour créer le profil. Vous ne pouvez pas modifier le nom d’utilisateur après l’enregistrement d’un profil RH.
3. Cliquez sur le numéro de profil pour ouvrir le profil utilisateur.
   Le profil s'ouvre en affichant les champs de nom, gestionnaire, département, emplacement et contact remplis en fonction de l'enregistrement utilisateur.
4. Remplissez ou mettez à jour le formulaire avec toutes les informations supplémentaires dont vous disposez.

Sections de profil RH et listes connexes

Section ou liste connexe	Description
Notes	Commentaires et notes de travail.
Informations sur l'emploi	Renseignements tels que l'état et le type d'emploi, le nombre d'employés et les dates de début et de fin.
Informations de contact	Renseignements tels que l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse e-mail personnelle. Certaines valeurs de champ sont copiées à partir du formulaire d'intégration.
Contacts en cas d'urgence	Une liste des contacts en cas d'urgence pour les employés. Un contact dans la liste est désigné comme contact principal et les autres peuvent être saisis en tant qu'options alternatives.
Expériences professionnelles	Liste des employeurs antérieurs et des dates d'emploi.
Les listes connexes suivantes sont automatiquement remplies. Vous pouvez afficher les enregistrements dans la liste, mais vous ne pouvez pas saisir de nouveaux enregistrements à partir de la liste connexe.	
Rapports directs	Liste des employés directement subordonnés à l'utilisateur.
Les collègues	Liste des autres employés qui ont le même responsable que l'utilisateur.
Tickets	Ouvrez des tickets RH pour l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

> **Remarque :**
> Certaines informations de profil RH, comme le département, sont synchronisées entre les enregistrements de l'Utilisateur [sys_user] et du Profil RH [hr_profile]. La mise à jour des informations dans un seul enregistrement applique automatiquement les mises à jour dans l'autre enregistrement.

Afficher le répertoire d'utilisateurs dans la version héritée de HR

Le répertoire d'utilisateurs RH est une vue du répertoire d'utilisateurs de l'entreprise avec les informations des tickets RH dans une liste connexe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, hr_admin, hr_basic ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le répertoire d'utilisateurs d'entreprise se réfère aux enregistrements du tableau Utilisateur [sys_user].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Administration** > **Organisation** > **Répertoire d'utilisateurs**.
2. Cliquez sur un enregistrement utilisateur pour afficher ou modifier la vue RH d'un enregistrement utilisateur. Cette vue est un sous-ensemble des informations utilisateur, y compris les informations d'emploi et les coordonnées. En outre, il existe deux listes connexes :
   - **Tickets RH** : répertorie tous les tickets RH pour un utilisateur.
   - **Utilisateurs** : répertorie les utilisateurs gérés par cet utilisateur.

Définir les postes de l'organisation dans la version héritée de HR

Dans le cadre du processus d'installation de Human Resources, vous définissez des postes pour décrire les fonctions des employés au sein de l'organisation. Les postes sont associés aux employés du profil RH, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, hr_position_writer, hr_basic, hr_dispatcher ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez les enregistrements de poste pour votre organisation. D'autres renseignements sur les organisations, comme l'emplacement et le département, sont déjà configurés dans le système ServiceNow et utilisés dans les enregistrements Utilisateur [sys_user].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Administration** > **Organisation** > **Positions**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un poste, ou cliquez sur une entrée pour ouvrir un poste existant.
   Si vous affichez un poste existant, la liste connexe **Profils RH** affiche les profils RH des utilisateurs affectés au poste.
3. Saisissez le titre du **Poste** et sélectionnez le **Département**.
4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Afficher les emplacements des organisations dans la version héritée de HR

Les enregistrements d'emplacement stockent l'adresse et les coordonnées de chaque site de votre organisation et sont affectés dans le profil RH et les enregistrements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utilisateur d'un employé, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application. L'emplacement d'un agent RH peut être utilisé pour l'affectation automatique des tickets RH.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou hr_basic

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents RH peuvent afficher les emplacements, mais n'ont pas la permission de les mettre à jour.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Administration** > **Organisation** > **Emplacements**.
2. Cliquez sur un nom d'emplacement pour afficher les détails de celui-ci.

Information associée

Configuration dans la version héritée de HR

Afficher les départements des organisations dans la version héritée de HR

Les départements sont affectés au profil utilisateur d'un employé et sont synchronisés avec le profil RH, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou hr_basic

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents RH peuvent afficher les départements, mais n'ont pas la permission de les mettre à jour.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Administration** > **Organisation** > **Départements**.
2. Cliquez sur un nom de département pour en consulter les détails.

Catalogue et modèles RH dans la version héritée de HR

Le catalogue et les modèles RH contiennent les éléments de catalogue et les modèles que les employés utilisent pour demander une assistance RH, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application. Une catégorie de ticket RH et un modèle de ticket RH sont associés aux éléments de catalogue prédéfinis.

Vous pouvez examiner et modifier les éléments de catalogue prédéfinis au besoin. Vous pouvez créer des éléments de catalogue à utiliser pour d'autres types de demandes RH importantes pour votre organisation. Conservez une association de un-à-un entre l'élément de catalogue, la catégorie de ticket RH et le modèle de ticket RH. Cela facilite l'organisation d'éléments dans le catalogue, la gestion de la charge de travail des tickets et la production de rapports. Le module Gérer le catalogue RH vous permet de créer des éléments de catalogue et de créer automatiquement la catégorie de ticket RH et le modèle de ticket RH.

Termes utilisés avec le catalogue RH

Plusieurs termes utilisés tout au long de l'application Human Resources sont des synonymes. Ces éléments sont souvent évoqués d'une façon dans le navigateur, mais lorsque vous ouvrez le module, le nom en haut est différent. La liste suivante comprend les termes utilisés pour les éléments associés au catalogue RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes synonymes du catalogue RH

Terme	Synonyme du terme
Élément de catalogue	Créateur d'enregistrement
Demande RH	Ticket RH
Modèle RH	Modèle de produit ou modèle
Article de la base de connaissances	Modèle de connaissances

Il est également important de comprendre les deux types de catégories RH.

- Les catégories de catalogues RH, qui sont utilisées pour regrouper les éléments de catalogue dans le portail de services RH ou le catalogue RH.
- Les catégories de ticket RH, qui sont utilisées pour la génération de rapports et sélectionnées pour affecter un modèle à un ticket RH. Généralement utilisé lorsqu'un agent RH saisit un ticket pour un appelant via **RH • Gestion des tickets** > **Gestion des tickets** > **Créer un nouveau ticket**.

Planification et création d'éléments de catalogue

Ce qui suit décrit un processus à utiliser lors de la planification et de la création d'éléments de catalogue.

1. Définir le nouvel élément de catalogue : déterminez l'objet de la demande RH et si elle nécessite des variables, des tâches ou les deux.
   - Les variables sont utilisées pour poser des questions et effectuer le mappage des réponses dans les champs, comme le champ de commentaires.
   - Les tâches sont utilisées pour définir les travaux qui doivent être complétés dans un ordre spécifié avant que la demande puisse être complétée. Les tâches peuvent être affectées à différents agents RH.
2. Créez l'élément de catalogue : utilisez le module Gérer le catalogue RH pour créer un élément de catalogue. Il fournit un formulaire simplifié où vous saisissez un nom et une description, puis sélectionnez une catégorie de catalogue, un groupe d'affectation et une priorité par défaut.

   Vous pouvez soumettre ou publier l'élément de catalogue. Si vous cliquez sur **Soumettre**, l'élément de catalogue est enregistré mais n'est pas actif. Vous pouvez ensuite le mettre à jour, par exemple pour ajouter des variables, avant de le publier. Vous pouvez publier l'élément de catalogue pour le rendre actif immédiatement.

   Lorsque vous soumettez ou publiez sous le formulaire simplifié, un élément de catalogue, une catégorie de ticket RH et un modèle de ticket RH sont créés.
3. Modifier l'élément de catalogue : après avoir créé l'élément de catalogue, vous pouvez accéder à l'élément de catalogue ou au modèle de ticket RH à partir de la page Gérer le catalogue RH. Accédez au modèle de ticket RH pour ajouter des champs, définir les compétences requises et le groupe d'affectation, et ajouter des tâches. Accédez à l'élément de catalogue pour ajouter des variables et spécifier les critères d'utilisateur.

Information associée

Comment les tickets et les tâches sont affectés dans la version héritée de HR

Créer ou modifier une compétence RH dans la version héritée de HR

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles de tâches RH d'embauche et de départ dans la version héritée de HR

Les modèles de tâches RH d'intégration et de départ contiennent les éléments de catalogue et les modèles qui définissent les tâches d'intégration et de départ, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Les modèles de tâches RH d'embauche et de départ définissent les tâches pour l'intégration d'une nouvelle embauche ou le départ d'un employé quittant l'entreprise.

- Vous pouvez avoir plusieurs modèles.
- Le système empêche de créer des tâches en double.
- Les conditions déterminent l'affectation du modèle.
- Chaque modèle peut avoir plusieurs conditions.
- Si aucune condition n'est définie, le modèle est affecté à tous les employés embauchés ou quittant l'entreprise.

Créer ou modifier un modèle de tâche de départ dans la version héritée de HR

Les modèles de tâches de départ vous permettent de définir les tâches d'affectation pour les employés quittant l'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_admin ou hr_basic

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des modèles de tâches de départ ou modifier les tâches existantes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Administration** > **Catalogues et modèles** > **Modèles de tâches de départ**.
   La liste **Modèles de tâches** s'ouvre et affiche les modèles de tâches de départ.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un modèle de départ ou ouvrir un modèle existant à modifier.
3. La page **Modèles de tâches** s'ouvre.
4. Modifiez les champs si nécessaire.

Champs de modèles de tâche RH

Champ	Description
Nom	Nom unique et descriptif pour ce modèle.
Actifs	Cochez pour activer le modèle.
Catégorie RH	Le groupe d'éléments de catalogue RH associés au modèle de tâche de départ.
Condition	Utilisez ce qui suit pour créer des conditions qui, lorsqu'elles sont remplies, déclenchent l'utilisation du modèle de tâche de départ. Les conditions des modèles par défaut sont laissées vides. Les modèles par défaut sont affectés à tous les employés quittant l'entreprise.
Ajouter une condition de filtre	Cliquez après que la première condition est définie pour ajouter plus de conditions. Passez à **Choisir un champ** pour créer la première condition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Et une clause « OU »	Cliquez pour créer plus de conditions. Passez à **Choisir un champ** pour créer la première condition.
--choisir un champ--	Sélectionnez une condition de filtre.
--opér.--	Sélectionnez comment filtrer la condition
--valeur--	Cliquez et sélectionnez une valeur définissant la condition du filtre. ○ **Emplacement** dans **--choisir le champ--** ○ **est** dans **--opér.--** ○ **Californie** dans **--valeur--** Crée une condition qui affecte ce modèle à tous les employés quittant l'entreprise en Californie.
Description	Informations sur ce modèle de tâches de départ.

5. Cliquez sur **l'en-tête contextuel du formulaire** et sur **Enregistrer** pour enregistrer le modèle et restez sur la page **Modèles de tâches d'embauche** ou **soumettez** et retournez à la page **Modèles de tâches**.
6. Pour affecter des tâches de départ, cliquez sur **Modifier**.

Champs de modèles de tâche RH

Champ	Description
Ajouter un filtre	Cliquez pour ajouter plus de filtres. Pour exécuter un filtre, accédez à **--choisir un champ--**.
Filtrer	Cliquez après avoir saisi les critères de filtre pour affiner votre recherche de tâches.
--choisir un champ--	Sélectionnez un filtre pour affiner votre recherche de tâches.
--opér.--	Sélectionnez comment filtrer la condition.
--valeur--	Saisissez une valeur pour filtrer. Vous pouvez sélectionner **Groupe d'affectation**, **est**, et saisir **RH** pour afficher uniquement les tâches affectées aux RH.
Collection	Sélectionnez et déplacez les tâches d'intégration vers la colonne de droite. Les tâches sont définies dans les modèles RH.

7. Cliquez sur **Enregistrer** et la page **Modèles de tâches** s'affiche.

Créer ou modifier un modèle de tâche d'intégration dans la version héritée de HR

Les modèles de tâches d'intégration vous permettent de définir les tâches d'affectation pour l'intégration de nouveaux employés.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_admin ou hr_basic

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des modèles de tâches d'intégration ou modifier les tâches existantes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Administration** > **Catalogues et modèles** > **Modèles de tâches d'intégration**.
   La liste **Modèles de tâches** s'ouvre et affiche les modèles de tâches d'intégration.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un modèle de tâche d'intégration ou ouvrir un modèle existant à modifier.
3. La page **Modèles de tâches** s'ouvre.
4. Modifiez les champs si nécessaire.

Champs de modèles de tâche RH

Champ	Description
Nom	Nom unique et descriptif pour ce modèle.
Actifs	Cochez pour activer le modèle.
Catégorie RH	Le groupe d'éléments de catalogue RH associés au modèle d'embauche.
Condition	Utilisez ce qui suit pour créer des conditions qui, lorsqu'elles sont remplies, déclenchent l'utilisation du modèle d'intégration. Les conditions des modèles par défaut sont laissées vides. Les modèles par défaut sont affectés à tous les employés embauchés.
Ajouter une condition de filtre	Cliquez après que la première condition est définie pour ajouter plus de conditions. Passez à **Choisir un champ** pour créer la première condition.
Et une clause « OU »	Cliquez pour créer plus de conditions. Passez à **Choisir un champ** pour créer la première condition.
--choisir un champ--	Sélectionnez une condition de filtre.
--opér.--	Sélectionnez comment filtrer la condition
--valeur--	Cliquez et sélectionnez une valeur définissant la condition du filtre. ○ **Emplacement** dans **--choisir le champ--** ○ **est** dans **--opér.--** ○ **Californie** dans **--valeur--** Crée une condition qui affecte ce modèle à tous les employés embauchés en Californie.
Description	Informations sur ce modèle de tâches d'intégration.

5. Cliquez sur **l'en-tête contextuel du formulaire** et sur **Enregistrer** pour enregistrer le modèle et restez sur la page **Modèles de tâches d'embauche** ou **soumettez** et retournez à la page **Modèles de tâches**.
6. Pour affecter des tâches d'intégration, cliquez sur **Modifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de modèles de tâche RH

Champ	Description
Ajouter un filtre	Cliquez pour ajouter plus de filtres. Pour exécuter un filtre, accédez à **--choisir un champ--**.
Filtrer	Cliquez après avoir saisi les critères de filtre pour affiner votre recherche de tâches.
--choisir un champ--	Sélectionnez un filtre pour affiner votre recherche de tâches.
--opér.--	Sélectionnez comment filtrer la condition.
--valeur--	Saisissez une valeur pour filtrer. Vous pouvez sélectionner **Groupe d'affectation**, **est**, et saisir **RH** pour afficher uniquement les tâches affectées aux RH.
Collection	Sélectionnez et déplacez les tâches d'intégration vers la colonne de droite. Les tâches sont définies dans les modèles RH.

7. Cliquez sur **Enregistrer** et la page **Modèles de tâches** s'affiche.

Gérer les catégories de catalogues RH dans la version héritée de HR

Les catégories de catalogues RH fournissent un moyen de regrouper les éléments de catalogue RH, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application. Par exemple, la catégorie de catalogue **Avantages RH** contient des éléments de catalogue tels que **Retraite** et **Congés.**

Avant de commencer

Rôle requis : admin, hr_manager, ou hr_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez une catégorie de catalogue RH, attribuez un élément de catalogue à la catégorie pour publier la nouvelle catégorie de catalogue dans le portail de services RH et le catalogue RH. Une catégorie de ticket RH et un modèle de ticket RH sont créés automatiquement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Administration** > **Catalogues et modèles** > **Gérer le catalogue RH**.

2. Pour créer ou modifier une catégorie de catalogue, réalisez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Créer une catégorie de catalogue	Cliquez sur **Nouvelle catégorie**, saisissez le nom et la description de la catégorie, et cliquez sur **Sou mettre**.
Modifier une catégorie de catalogue existante	Pointez votre curseur sur la catégorie et cliquez sur l'icône Modifier. Modifiez la catégorie ou les champs de description au besoin et cliquez sur **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour affecter des éléments de catalogue RH à une catégorie, sélectionnez la catégorie RH dans la liste de gauche et procédez comme suit.
   a. Cliquez sur **Affecter / Supprimer des éléments de catalogue**.
   b. Sélectionnez les éléments de catalogue à affecter et désélectionnez les éléments de catalogue à retirer.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Pour affecter une catégorie à un élément de catalogue, sélectionnez **Tous les éléments de catalogue** dans la liste de gauche et procédez comme suit.
   a. Localisez l'élément de catalogue sur la droite et ouvrez la liste de choix **Catégories.**
   b. Sélectionnez les catégories à affecter à l'élément de catalogue, puis désélectionnez les catégories dont il convient de supprimer l'affectation.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Comment les tickets et les tâches sont affectés dans la version héritée de HR

Jeux de variables de catalogue de services

Système de Gestion du contenu

Créer un élément de catalogue RH dans la version héritée de HR

Vous pouvez créer un élément de catalogue RH à partir du module Gérer le catalogue RH, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, hr_manager, ou hr_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez un nouvel élément de catalogue RH à partir du module Gérer le catalogue RH, une catégorie de ticket et un modèle de ticket RH sont créés automatiquement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Administration** > **Catalogues et modèles** > **Gérer le catalogue RH**.
2. Sélectionnez la catégorie RH dans la liste de gauche qui contient le nouvel élément de catalogue.
3. Cliquez sur **Nouvel élément de catalogue**.
4. Saisissez le **Nom** et la **Brève description** de l'élément de catalogue.
   La brève description est utilisée pour aider l'employé à faire une sélection à partir du catalogue RH. Elle apparaît également dans le champ **Brève description** lorsqu'un employé sélectionne l'élément de catalogue.
5. Sélectionnez la **Catégorie de catalogue** dans la liste de choix.
6. **Facultatif :** Sélectionnez le **Groupe d'affectation** RH pour permettre à un agent RH d'être affecté automatiquement lorsque cet élément de catalogue est soumis.
7. **Facultatif :** Modifiez la **Priorité** en l'augmentant ou en la diminuant au besoin.
8. Cliquez sur **Publier** pour enregistrer l'élément de catalogue et le rendre disponible pour une utilisation immédiate.
   Lorsque vous cliquez sur **Soumettre**, l'élément de catalogue est enregistré mais n'est pas actif. Vous pouvez le mettre à jour, par exemple pour ajouter des variables, avant de le publier.
   Les trois éléments suivants sont créés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Élément de catalogue qui comprend le jeu de variables **hrsm_benefit_questions**. Les champs définis incluent **Ouvert pour**, **Priorité**, **Brève description** et **Question**. La recherche contextuelle de la base de connaissances est activée aussi pour le champ **Brève description**.
- Catégorie de ticket RH avec le nom de l'élément de catalogue.
- Modèle RH avec le nom de l'élément de catalogue.

Que faire ensuite

Lorsque vous souhaitez personnaliser le nouvel élément de catalogue publié, par exemple, pour ajouter des variables, pointez et cliquez sur l'icône de modification qui apparaît. Si vous avez soumis l'élément de catalogue sans le publier, sa liste affiche un fond gris. Lorsque vous le modifiez, assurez-vous de cocher **Actif** pour activer son utilisation.

Pour modifier le modèle de ticket RH associé, vous pouvez cliquer sur l'icône du modèle à côté de l'icône de modification. Suivez les étapes dans Modifier un modèle de ticket RH dans la version héritée de HR.

Information associée

Comment les tickets et les tâches sont affectés dans la version héritée de HR

Jeux de variables de catalogue de services

Système de Gestion du contenu

Ajouter un article de la base de connaissances à un élément de catalogue RH dans la version héritée de HR

Vous pouvez ajouter un article de la base de connaissances à un élément de catégorie RH pour aider les utilisateurs à accéder aux informations relatives à la catégorie, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application. Par exemple, vous pouvez joindre un article sur les prestations de soins dentaires de l'entreprise à l'élément de catégorie des avantages de soins dentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, hr_manager, ou hr_admin

Procédure

1. La façon la plus simple d’ajouter un article de la base de connaissances à un élément de catégorie est d’accéder à **RH • Administration** > **Catalogues et modèles** > **Gérer le catalogue RH**.
2. Cliquez sur l'élément de catégorie auquel vous souhaitez ajouter un article de la base de connaissances, comme **Avantages de soins dentaires**.
   Trois icônes apparaissent dans le coin inférieur droit de l'élément de la catégorie.
3. Cliquez sur l'icône **Gérer les articles de la base de connaissances**.
   La liste Liens des éléments de catalogue vers la base de connaissances s'ouvre.
4. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir le nouveau formulaire d'enregistrement des Liens des éléments de catalogue vers la base de connaissances.
5. Remplissez les champs requis, en utilisant l'icône de recherche de référence lorsqu'elle est disponible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Liens des éléments de catalogue vers la base de connaissances

Champ	Description
Nom	Nom descriptif pour l'article de la base de connaissances. Peut être le nom même de l'article.
Élément de catalogue	Élément de catégorie auquel associer un article de la base de connaissances, comme Avantages de soins dentaires.
Article de la base de connaissances	Article de la base de connaissances à relier à l'élément de catalogue, comme le formulaire d'inscription aux avantages de soins dentaires.
Document géré	Document interne contrôlé, tel qu'un formulaire de demande de soins dentaires auprès du fournisseur d'assurance.
Actifs	Case à cocher qui spécifie que l'élément de catégorie est en cours d'utilisation.
Ordre	Ordre dans lequel les articles sont traités dans la liste. Articles dont les numéros d'ordre inférieurs apparaissent en premier.

Modifier un modèle de ticket RH dans la version héritée de HR

Les modèles de tickets RH sont utilisés pour créer des éléments de catalogue RH, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application. Les modèles de tickets RH spécifient le type d'actions qui se déroulent lorsqu'un certain type de ticket RH est soumis.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Plusieurs modèles de tickets RH prédéfinis sont utilisés dans les éléments du catalogue RH. Vous pouvez modifier les modèles de tickets HR prédéfinis ou en créer.

La façon la plus simple de créer des éléments de catalogue est de partir du module Gérer le catalogue RH. Lorsque vous créez un élément de catalogue, une catégorie de ticket RH et un modèle associés sont également créés. Vous pouvez ensuite personnaliser le modèle de ticket RH, par exemple, pour ajouter des variables. La liste suivante comprend des moyens de personnaliser un modèle de ticket RH.

- Spécifiez les compétences requises et le groupe d'affectation ou l'utilisateur.
- Définissez les tâches qui doivent être accomplies pour les agents RH.
- Définissez l'ordre d'accomplissement des tâches en affectant une dépendance de tâche.

Un modèle peut avoir des modèles de connaissances joints. Un modèle de connaissances est un article de la base de connaissances qui est associé au modèle. Lorsqu'un nouveau ticket est créé, l'article de la base de connaissance est automatiquement affecté au ticket pour fournir des informations à l'agent RH.

Vous pouvez modifier un modèle de ticket RH après avoir créé l'élément de catalogue dans le module Gérer le catalogue RH. Si vous cliquez sur l'icône Modifier le modèle de ticket RH pour le nouvel élément de catalogue, le même formulaire décrit dans les étapes suivantes s'ouvrira.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Administration** > **Catalogues et modèles** > **Modèles RH**.
   La liste des Modèles de produits s'ouvre et affiche à la fois le ticket RH et les modèles de tâches RH. Regardez le champ **Catégories de modèles** pour déterminer si vous ouvrez un ticket RH ou un modèle de tâche RH.
2. Ouvrez un modèle de ticket RH à modifier.
   Si vous créez un modèle à partir de la liste, sélectionnez **Modèle de ticket RH** sur la page Intercepteur.
3. Remplissez le formulaire ou modifiez les champs.
   Lorsque vous saisissez des informations, vous pouvez cliquer sur les boutons min et max à droite du champ **Nom** pour réduire et développer les champs affichés. Les champs répertoriés dans le tableau proviennent du modèle de ticket RH qui est automatiquement créé avec un élément de catalogue du module Gérer le catalogue RH.

Champs du modèle de ticket RH

Champ	Description
Nom	Nom unique et descriptif pour ce modèle.
Brève description	Contenu copié dans le champ **Brève description** d'une demande RH lorsque ce modèle de ticket RH est utilisé pour soumettre une demande RH à partir de l'élément de catalogue associé.
Description	Description détaillée copiée dans une demande RH créée à partir de ce modèle.
Modèle de liste de vérification	Une liste informelle de questions ou de tâches utilisée en tant que rappel pour l'agent RH travaillant sur ce ticket.
Workflow	Le workflow utilisé pour traiter un ticket RH à partir de ce modèle.
Groupe d'affectation	Le groupe RH à qui affecter un ticket ou une tâche lorsque ce modèle est utilisé. Le groupe RH fournit la liste des agents RH pour l'affectation automatique.
Compétences	Les compétences que l'agent RH doit détenir pour être affecté à ce ticket ou cette tâche. Sélectionnez autant de compétences que nécessaire. Cliquez sur la liste de sélection pour la fermer. Votre organisation configure s'il convient d'utiliser les compétences pour l'affectation automatique.
Priorité	La priorité par défaut lorsque la demande RH est créée à partir de ce modèle.
Facturable	Ne s'applique pas aux tickets RH.
Le champ suivant est utilisé dans plusieurs des modèles prédéfinis. Modifiez les champs et ajoutez ce champ au modèle pour l'utiliser dans un nouvel élément de catalogue.	
Motif de suspension	Renseignements sur les raisons pour lesquelles l'agent RH peut avoir besoin de suspendre le ticket RH parent. La sélection de l'une des options suivantes place le lien connexe associé dans le ticket RH. ○ **Utilisateur** : demander des informations utilisateur supplémentaires ○ **Document**: demander le document ○ **Autres**, **Entreprise**, **Groupe** : suspendre le ticket

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur la tâche

Champ	Description
Copier le modèle de tâche	Le modèle de tâche à utiliser pour cette tâche, le cas échéant. Cliquez sur le lien, puis sélectionnez le modèle dans la liste de choix.
Type de tâche	Le type de tâche. **La tâche RH** doit être sélectionnée.
Nom	Nom unique et descriptif pour la tâche. Si vous saisissez un nom pour une nouvelle tâche, des champs apparaissent pour une tâche supplémentaire. **Remarque :** Si vous saisissez des informations dans l'un des autres champs pour une tâche, le champ **Nom** est nécessaire.
Description	Contenu copié dans la description de la tâche lorsque ce modèle de ticket RH est utilisé.
Dépend de	La tâche qui doit être accomplie avant que cette tâche puisse être effectuée. Les options apparaissent dans cette liste après la création des tâches ultérieures.
Modèle de liste de vérification	Une liste informelle de questions ou de tâches utilisée en tant que rappel pour l'agent RH travaillant sur cette tâche.

4. Afin d'ajouter plus de champs pour les sections de demande ou de tâche, procédez comme suit.

   a. Cliquez sur **Modifier les champs**.
   Une liste de choix **Ajouter un champ** apparaît dans les sections **Demander des informations** et **Informations sur la tâche**.

   b. Sélectionnez le champ à ajouter.
   Le champ est ajouté au formulaire et vous pouvez ajouter plus de champs, si vous le souhaitez.

5. Pour joindre un modèle de connaissances au modèle, faites défiler la liste connexe **Bases de connaissances des modèles**.
6. Effectuez les étapes suivantes pour chaque modèle de connaissances à ajouter.

   a. Cliquez sur **Nouveau**.

   b. Cliquez sur l'icône de recherche à côté du champ **Connaissances.**

   c. Localisez l'article de la base de connaissances à ajouter et cliquez sur son numéro.

   d. Cliquez sur **Soumettre** dans le formulaire **Base de connaissances des modèles**.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Un nouveau modèle de tâche RH est créé pour chaque tâche RH que vous avez ajoutée au modèle de ticket RH.

Information associée

Configuration dans la version héritée de HR

Suspendre et reprendre un ticket RH dans la version héritée de HR

Comment les tickets et les tâches sont affectés dans la version héritée de HR

Listes de vérification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier un modèle de tâche RH dans la version héritée de HR

Les modèles de tâches RH sont créés automatiquement lorsque vous ajoutez des tâches à un modèle de ticket RH, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application. Les modèles de tâches RH vous permettent de définir les règles d'affectation pour les tâches RH.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou model_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Plusieurs modèles de tâches RH sont prédéfinis et d'autres peuvent être ajoutés lorsque vous créez des modèles de ticket RH avec les tâches RH associées. Vous pouvez modifier n'importe quel modèle de tâche RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Administration** > **Catalogues et modèles** > **Modèles RH**.
   La liste des Modèles de produits s'ouvre et affiche à la fois le ticket RH et les modèles de tâches RH. Regardez le champ **Catégories de modèles** pour déterminer si vous ouvrez un ticket RH ou un modèle de tâche RH.
2. Ouvrez un modèle de tâche RH à modifier.
3. Modifiez les champs si nécessaire.

Champs de modèles de tâche RH

Champ	Description
Copier le modèle de tâche	Le modèle de tâche à utiliser pour cette tâche, le cas échéant. Cliquez sur le lien, puis sélectionnez le modèle dans la liste de choix.
Type de tâche	Le type de tâche.
Nom	Nom unique et descriptif pour ce modèle.
Brève description	Contenu copié dans le champ **Brève description** d'une tâche RH lorsque ce modèle est utilisé.
Description	Informations sur ce modèle de tâche RH.
Modèle de liste de vérification	Une liste informelle de questions ou de tâches utilisée en tant que rappel pour l'agent RH travaillant sur cette tâche.
Document d'authentification RH	Document envoyé à l'employé dans le cadre d'une tâche de gestion des données. Les documents sont créés et conservés dans **Managed Documents** ou **Modèles de documents PDF**.
Durée de travail estimée	Durée nécessaire estimée pour terminer la tâche en jours, heures et minutes.
Type d'authentification	Méthode de vérification de l'accomplissement d'une tâche de gestion des données.
Affecter à ouvert pour	Vérifiez que la tâche est bien affectée à l'employé. Laisser non coché pour que la tâche soit affectée aux RH
Jours restants avant le démarrage	Le nombre de jours restant pour la tâche d'intégration avant la date de début d'intégration de l'employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Groupe d'affectation	Le groupe RH à qui affecter un ticket ou une tâche lorsque ce modèle est utilisé. Le groupe RH fournit la liste des agents RH pour l'affectation automatique.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Listes de vérification

Afficher ou modifier les catégories de ticket RH dans la version héritée de HR

Vous pouvez afficher et modifier les catégories de ticket RH qui sont créées automatiquement lorsque vous créez un nouvel élément de catalogue dans le module Gérer le catalogue RH, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou hr_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans l'application Human Resources, il existe une association de un-à-un entre l'élément de catalogue, la catégorie de ticket RH et le modèle de ticket RH. Si un agent RH crée un nouveau ticket RH sans utiliser d'élément de catalogue, la sélection de la catégorie sélectionne également le modèle associé. Cette opération remplit certains champs du formulaire, comme le groupe d'affectation. Utilisez le module Gérer le catalogue RH pour afficher les catégories de tickets et les modifier au besoin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Administration** > **Catalogues et modèles** > **Catégories RH**.
2. Sélectionnez la catégorie à afficher ou à modifier.
   Vous pouvez créer une nouvelle catégorie de ticket RH, mais il est recommandé d'utiliser le module Gérer le catalogue RH pour créer des éléments de catalogue et des catégories associées.
3. Examinez les détails et modifiez-les au besoin.
   Si vous avez besoin de modifier le modèle, seuls les modèles qui ne sont pas affectés à une catégorie sont répertoriés. Le type de ticket RH est utile pour le filtrage des rapports.
4. **Facultatif :** Pour désactiver une catégorie que vous n'utilisez plus, décochez la case **Actif**.
5. Si vous avez apporté des modifications, cliquez sur **Mettre à jour**.

Catégories de tickets RH dans la version héritée de HR

Les catégories de tickets RH sont associées aux éléments du catalogue RH. Il y a une association de un-à-un entre les catégories de tickets RH et les éléments de catalogue RH.

Les catégories de tickets RH suivantes sont prédéfinies. Les administrateurs peuvent créer de nouvelles catégories RH dans le module des catégories RH et définir les éléments de catalogue pour utiliser les catégories. Il est possible de créer de nouveaux éléments de catalogue dans le module Gérer le catalogue RH, et la catégorie de ticket RH est créée automatiquement.

Catégories RH

Catégorie	Description	Exemple
401(k)	Se renseigner sur le plan 401(k).	De combien puis-je cotiser sur chaque salaire ?

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégories RH (suite)

Catégorie	Description	Exemple
Bénéficiaires	Gérez vos bénéficiaires.	Décidez qui recevra vos prestations d'assurance si vous décédez et quel pourcentage devra être distribué.
Orientation professionnelle	Posez une question sur votre évolution et vos possibilités professionnelles.	Que dois-je faire pour obtenir une promotion au niveau supérieur ?
Avantages de soins dentaires	Souscrivez, modifiez ou posez une question à propos de vos avantages de soins dentaires.	Est-ce que mon assurance dentaire couvre les appareils dentaires ?
Dépôt direct	Souscrivez, modifiez ou posez une question à propos du dépôt direct.	Puis-je déposer mon salaire sur deux comptes bancaires différents ?
Problème disciplinaire		
Changement d'employé	Demandez une mise à jour du profil RH.	Comment puis-je changer le statut de mon employé de temporaire à permanent ?
Modification des informations des employés	Demandez une modification des informations personnelles d'un employé.	Mon statut est passé de célibataire à marié(e).
Départ d'employés	Demandez le départ d'un employé.	Je dois licencier un employé.
Relations avec les employés	Posez une question à propos des relations avec les employés.	Que dois-je faire au sujet de deux employés qui se disputent constamment ?
Vérification des emplois précédents	Demandez une vérification des emplois précédents.	J'ai besoin d'une vérification de mes emplois précédents pour mon prêt.
Lettre de vérification des emplois précédents	Demandez une lettre de vérification des emplois précédents.	J'ai besoin qu'une lettre soit envoyée à ma banque pour attester de mon emploi pour mon prêt.
Général	Posez une question générale pour laquelle il n'existe aucun créateur d'enregistrement spécifique.	L'entreprise organise-t-elle une fête de fin d'année pour ses employés ?
Grief	Déposez une réclamation relative à un grief.	Mon compagnon de bureau parle au téléphone avec le haut-parleur et je ne peux pas me concentrer sur mon travail.
Réinitialisation de mot de passe RH	Demandez la réinitialisation du mot de passe pour un système RH.	Je dois réinitialiser mon mot de passe RH.
Prise en charge du portail RH	Posez une question sur le portail RH ou demandez l'assistance du portail RH.	J'ai un problème technique.
Accès au système RH	Demandez ou modifiez l'accès aux systèmes RH.	J'ai besoin d'avoir accès à un système particulier.
Rapports du système RH	Demandez ou posez une question sur un rapport RH.	J'ai besoin d'avoir accès à un rapport particulier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégories RH (suite)

Catégorie	Description	Exemple
Quitter	Demandez un congé.	Comment puis-je prendre un congé de paternité ?
Question générale relative aux congés	Posez une question générale sur le fait de prendre des congés qui ne sont pas des vacances.	Quelles sont les raisons justifiant la prise d'un congé ?
Événements de la vie	Posez une question sur les avantages et les événements de la vie.	Comment puis-je changer mon nom dans le système après mon mariage ?
Soins médicaux/ dentaires/ optiques	Posez une question relative à l'assurance.	Puis-je ajouter mon conjoint à ma couverture de soins optiques ?
Assurance-maladie	Souscrivez, modifiez ou posez une question à propos de vos avantages de soins médicaux.	Mon assurance médicale me couvre-t-elle si je suis en vacances dans un autre pays ?
Embauche de nouveaux employés	Demandez l'embauche d'un employé.	Veuillez embaucher un nouvel employé.
Séparation	Effectuez des tâches pour fermer les comptes d'un employé quittant l'entreprise et récupérer les actifs de l'entreprise.	Un employé démissionne.
Intégration	Effectuez des tâches pour configurer des comptes pour un nouvel employé et fournir des actifs de l'entreprise, comme un ordinateur.	Un nouvel employé est embauché.
Écart de paie	Renseignez-vous ou signalez un écart dans votre salaire.	Pourquoi mon salaire est-il moins élevé ?
Gestion de la paie	Posez une question sur le salaire ou la rémunération.	Quel jour du mois mon compte est-il crédité ?
Avantages de soins pharmaceutiques	Souscrivez, modifiez ou posez une question à propos de vos avantages de soins pharmaceutiques.	Puis-je obtenir des médicaments de marque ou est-ce que mon avantage ne comprend que les médicaments génériques lorsqu'ils sont disponibles ?
Retrait	Posez une question sur les avantages concernant la retraite.	Quel est l'âge minimum auquel je peux prendre ma retraite ?
Retraite 401(k)	Posez une question relative à la retraite et au plan 401(k).	Si j'ai l'intention de prendre ma retraite, dois-je réduire ma contribution 401(k) ?
Enseignement	Posez une question sur les frais de scolarité.	Serai-je remboursé pour mes frais de scolarité ?
Remboursement des frais de scolarité	Posez une question concernant le remboursement de vos frais de scolarité.	Veuillez me rembourser pour la formation que je viens de terminer.
Congés	Posez une question sur les congés.	Quand vais-je commencer à bénéficier de plus de congés par année ?

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégories RH (suite)

Catégorie	Description	Exemple
Avantages vision	Souscrivez, modifiez ou posez une question à propos de vos avantages de soins optiques.	Combien de paires de lunettes puis-je acheter par année dans le cadre de l'avantage ?

Modèles de documents PDF RH dans la version héritée de HR

Les modèles de documents RH sont utilisés pour générer des documents PDF qui contiennent des informations issues du profil RH d'un employé, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application. Vous pouvez générer des lettres de vérification des emplois précédents au format PDF pour les employés existants. Vous configurez des modèles de documents PDF avec les informations et le logo de votre entreprise.

Vous pouvez configurer plusieurs modèles de documents PDF, par exemple, si vous avez des lettres différentes pour différents pays. Les modèles suivants sont prédéfinis.

- Lettre de vérification des emplois précédents au Canada
- Lettre de vérification des emplois précédents aux États-Unis

Avant de commencer à générer des documents, vous devez configurer les modèles avec le logo et le texte de votre entreprise. Il est recommandé d'obtenir les éléments et les informations suivants pour configurer les modèles de documents RH prédéfinis, ou pour en créer de nouveaux.

- Une page de l'en-tête de votre entreprise.
- Des copies de votre lettre de vérification de l'emploi actuel et des modèles de lettres d'offre, s'ils sont disponibles.
- L'image du logo à utiliser dans votre en-tête. L'image d'en-tête peut avoir un maximum de 50 pixels de haut. Si votre en-tête comprend un logo et un texte, assurez-vous que l'image du logo inclut le texte, car vous pouvez seulement configurer l'image dans l'en-tête.
- L'image de logo à utiliser dans votre pied de page, le cas échéant. L'image du logo peut avoir un maximum de 15 pixels de haut. Vous pouvez configurer à la fois une image et un texte dans le pied de page.

Modifier un modèle de document PDF dans la version héritée de HR

Vous pouvez modifier les modèles de documents PDF RH prédéfinis avec le logo de votre entreprise et un texte personnalisé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, hr_manager, ou hr_admin

Rôle requis : admin, hr_manager, ou hr_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque modèle de document PDF contient des zones configurables pour l'en-tête, le corps et le pied de page. Vous pouvez saisir le corps de la lettre dans un éditeur de texte WYSIWYG, et placer des variables pour récupérer des informations à partir du profil RH de l'employé ou du candidat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Administration** > **Catalogues et modèles** > **Modèles de documents PDF**.
2. Pour ajouter une image d'en-tête, comme votre logo, procédez comme suit.
   a. À côté de **Image d'en-tête**, sélectionnez **Cliquez pour ajouter**.
   b. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez l'image du logo d'en-tête dans votre ordinateur, puis cliquez sur **OK**.
   c. Dans la liste de choix **Position de l'image**, sélectionnez la position du logo.
3. Pour éditer le corps, procédez comme suit.
   a. Examinez le texte et mettez-le à jour avec le texte issu de votre modèle de document actuel.
   b. Ajoutez des variables supplémentaires au besoin.
   La liste suivante contient toutes les variables que vous pouvez ajouter.

{{Date}}	{{E-mail professionnel}}	{{Département}}
{{Nom}}	{{Téléphone professionnel}}	{{Numéro d'employé}}
{{Poste}}	{{Préfixe}}	{{État de l'emploi}}
{{Type d'heure}}	{{Nationalité}}	{{Type d'emploi}}
{{Date de début d'emploi}}	{{Gestionnaire}}	{{Genre}}
{{Nouvel employé}}	{{Adresse du nouvel employé}}	{{Titre du poste}}
{{Nom de famille du nouvel employé}}	{{Type de poste}}	{{Date de début}}
{{Responsable du recrutement}}	{{Rémunération annuelle}}	{{Taux de paiement des heures supplémentaires}}
{{Prime}}	{{Nombre d'actions assujetties à des restrictions}}	{{Gestionnaire RH}}
{{Titre du gestionnaire RH}}	{{Signature}}	{{Date de début}}

Pour modifier la liste des variables disponibles, modifiez le script include `generalhrform`.

   c. **Facultatif :** Utilisez les outils de mise en forme pour effectuer l'une des actions suivantes.

Formater le texte	Sélectionnez le texte à formater et appliquez l'une des options de formatage, telles que le style de police, gras, italique, souligné. Vous pouvez appliquer une justification, des puces et des nombres le cas échéant.
Ajouter une image	Cliquez sur l'icône d'image et attachez l'image ou recherchez-la dans la bibliothèque d'images. Vous pouvez également ajouter une nouvelle image à la bibliothèque.

4. Pour configurer le pied de page, procédez comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Si vous avez une image de pied de page, sélectionnez **Cliquer pour ajouter** à côté d'**Image de pied de page**.

b. Cliquez sur **Choisir un fichier**, sélectionnez l'image du logo de pied de page dans votre ordinateur, puis cliquez sur **OK**.

c. Dans la liste **Position de l'image**, sélectionnez la position du logo.

d. Saisissez le texte du pied de page, le cas échéant.
Le texte du pied de page apparaît en fonction de la position de l'image de pied de page sélectionnée. Si vous avez choisi de positionner l'image à droite ou au centre, le texte du pied de page est justifié à gauche. Si vous avez choisi de positionner l'image à gauche, le texte du pied de page est justifié à droite. S'il n'y a pas d'image de pied de page, le texte de pied de page est justifié au centre.

e. Sélectionnez le format de la page.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Examinez l'apparence de la lettre générée en empruntant l'identité d'un employé et en soumettant l'élément de catalogue associé. Vous devez emprunter l'identité de l'utilisateur affecté au travail sur le ticket pour générer la lettre dans le ticket RH. Continuez l'édition et le test du modèle de lettre jusqu'à ce que vous soyez satisfait du PDF généré.

Ajouter un modèle de document PDF dans la version héritée de HR

Vous pouvez ajouter des modèles de documents PDF RH pour la vérification de emplois précédents ou les offres d'emploi au besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, hr_manager, ou hr_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La façon la plus simple d'ajouter un nouveau modèle de document PDF RH est d'ouvrir l'un des modèles existants et de l'enregistrer comme un nouveau modèle. Les étapes ci-dessous suivent ce processus.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH** > **Administration** > **Catalogues et modèles** > **Modèles de documents PDF**.
2. Ouvrez l'un des modèles de documents PDF RH du type que vous souhaitez ajouter.
3. Saisissez un nouveau nom.
4. Faites un clic droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Insérer et rester**.
Le nouveau modèle de document PDF RH est enregistré et la page s'actualise avec le nouveau nom.
5. Procédez comme suit pour modifier le modèle.
Pour plus d'informations sur la mise à jour des sections de formulaire, voir Modifier un modèle de document PDF dans la version héritée de HR.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Mettre à jour le logo de l'en-tête	Sélectionnez une nouvelle image et positionnez-la selon vos besoins.
Mettre à jour le texte	Saisissez et formatez le texte dans le **Corps**. Les variables disponibles sont énumérées ci-dessous.
Mettre à jour le pied de page	Sélectionnez une nouvelle image de pied de page et positionnez-la selon vos besoins. Modifiez le texte si nécessaire.
Modifier le format de la page	Sélectionnez le format de page dans la liste de choix.

Variables du modèle de document PDF RH :

{{Date}}	{{E-mail professionnel}}	{{Département}}
{{Nom}}	{{Téléphone professionnel}}	{{Numéro d'employé}}
{{Poste}}	{{Préfixe}}	{{État de l'emploi}}
{{Type d'heure}}	{{Nationalité}}	{{Type d'emploi}}
{{Date de début d'emploi}}	{{Gestionnaire}}	{{Genre}}
{{Nouvel employé}}	{{Adresse du nouvel employé}}	{{Titre du poste}}
{{Nom de famille du nouvel employé}}	{{Type de poste}}	{{Date de début}}
{{Responsable du recrutement}}	{{Rémunération annuelle}}	{{Taux de paiement des heures supplémentaires}}
{{Prime}}	{{Nombre d'actions assujetties à des restrictions}}	{{Gestionnaire RH}}
{{Titre du gestionnaire RH}}	{{Signature}}	{{Date de début}}

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Examinez l'apparence de la lettre générée en empruntant l'identité d'un employé et en soumettant l'élément de catalogue associé. Vous devez emprunter l'identité de l'utilisateur affecté au travail sur le ticket pour générer la lettre dans le ticket RH. Continuez l'édition et le test du modèle de lettre jusqu'à ce que vous soyez satisfait du PDF généré.

API PDF et modèles de documents PDF RH dans la version héritée de HR

Utilisez les API PDF pour créer des modèles de documents PDF.

Les API PDF sont appelées par le biais de scripts côté serveur comme les règles métier et les script includes.

Détails des API

Le GeneralFormAPI.setDocument() définit les paramètres du document pour la génération des PDF. Les paramètres sont les suivants : setDocument(.

headerImage	Image dans l'en-tête du modèle de document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

, footerImage	Image dans le pied de page du modèle de document.
, footnote	Note de bas de page en bas au centre.
, headerPosition	Position de l'image d'en-tête. Les valeurs sont Gauche, Droite et Centre.
, footerPosition	Position de l'image du pied de page. Les valeurs sont Gauche, Droite et Centre.
, pageSize	Définit le format de la page pour le modèle de document. Les valeurs sont Lettre, Légal et A4.

Visualisez la fonction API 'generate()' dans le script include GeneralHRForm pour voir comment fonctionne l'API :

Extrait de code :

```
var generalFormAPI = new global.GeneralFormAPI(this.fileName, this.targetTable,
 this.targetId);
```

```
generalFormAPI.setDocument(this.headerImage, this.footerImage, this.footnote,
 this.headerPosition, this.footerPosition, this.pageSize);
```

```
generalFormAPI.createPDF)this.body);
```

Les API et les script includes de génération de documents dans la version héritée de HR

Les API et les script includes suivants sont disponibles pour la génération de documents PDF.

Le script include GeneralHRForm comprend les API suivantes :

API	Entrée	Sortie	Description
générer	manuel (booléen)	État de génération (booléen)	Génère un document PDF. Lorsque cette option est configurée sur « true », génère des documents manuellement. Par exemple, l'action Générer lors de l'affichage d'un aperçu du document. Cette API renvoie une valeur booléenne lorsqu'un PDF est généré.
createPDF	tableName (chaîne), tableId (chaîne)	N. A.	inactivateRelatedDrafts désactive les documents brouillons pour les paramètres d'entrée tableName et tableId. Lorsque tableId est le sys_id d'un ticket avec des tâches enfants, alors les draft_documents pour les tâches sont également désactivés.
hasDraftDocument	tableName (chaîne), tableId (chaîne)	Booléen	Retourne une valeur booléenne lorsqu'un document brouillon est joint. Les paramètres d'entrée sont tableName (prend le nom de la table à laquelle le document brouillon est joint), tableId (prend le sys_id de la table). La table peut être la tâche RH ou le ticket RH lorsque le sys_class_name est dans l'appel API.
getDraftDocument	tableName (chaîne), tableId (chaîne)	document brouillon d'enregistrement Glide (GlideRecord)	Prend tableName et tableId dans l'enregistrement auquel le document brouillon est joint. Il renvoie le document brouillon GlideRecord correspondant demandé en fonction des valeurs d'entrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

API	Entrée	Sortie	Description
remove_all_variables	parsedBody (chaîne)	parsedBody (chaîne)	La méthode remove_all_variables prend le corps du document et supprime les balises (${dummy_tag_value}).
validateTemplate	parsedBody (chaîne), tableName (chaîne)	parsedBody (chaîne)	Valide les balises dans un corps de modèle de document. Les variables dans les balises sont comparées aux champs/champs de type « remontée pas à pas » du tableName passé comme argument d'entrée.

Le script include GeneralFormAPI comprend les API suivantes :

API	Entrée	Sortie	Description
setDocument	headerImage (chaîne), footerImage (chaîne), footnote (chaîne), headerPosition (chaîne), footerPosition (chaîne), pageSize (chaîne)	N. A.	Définit les blocs de construction/paramètres d'un document pour la génération PDF.
createPDF	corps (chaîne), pages (nombre)	N. A.	Prend le corps et le numéro des pages et génère le document PDF. Une fois le document généré, il est joint à la table pour laquelle l'action createPDF est demandée.
setDocTempleInfo	headerImage (chaîne), footerImage (chaîne), footnote (chaîne), headerPosition (chaîne), footerPosition (chaîne), pageSize (chaîne)	N. A.	Méthode de création pour définir les blocs de construction du modèle de document.
startHTMLParser	N. A.	N. A.	Ouvre un flux d'écriture pour htmlparser pour permettre la génération de documents.

Le script include GeneralPDF comprend les API suivantes :

API	Entrée	Sortie	Description
setDocument	headerImage (chaîne), footerImage (chaîne), footnote (chaîne), headerPosition (chaîne), footerPosition (chaîne), pageSize (chaîne)	N. A.	Définit les blocs de construction du modèle de document.
startHTMLParser	N. A.	N. A.	Ouvre un flux d'écriture pour htmlparser pour permettre la génération de documents.
stopHTMLParser	N. A.	N. A.	Ferme le flux d'écriture une fois la méthode de génération de document terminée.
addHTML	html (chaîne)	N. A.	Ajoute des extraits HTML au corps du document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

API	Entrée	Sortie	Description
addNewPage	N. A.	N. A.	Déplace le curseur à la page suivante.
addCells	cellules (objet), row_length (chaîne)	N. A.	Ajoute des cellules, du texte pertinent et des propriétés à une table.
addSVG	svg (chaîne), poste (objet)	N. A.	Ajoute svg à un modèle de document.
setPDFDoc	pdfDoc (objet)	N. A.	Définit des objets pdfDoc.
setProperties	propriétés (objet)	N. A.	Définit les propriétés des documents.
setHeader	en-tête (chaîne)	N. A.	Définit l'en-tête pour un modèle de document. **Remarque :** Pas utilisé(e).
setFooter	pied de page (chaîne)	N. A.	Définit le pied de page pour un modèle de document. **Remarque :** Pas utilisé(e).
setWatermark	filigrane (chaîne)	N. A.	Définit des filigranes sur un document PDF généré.
get	N. A.	ByteArrayInputStream	Retourne un document en tant que ByteArrayInputStream.

Gestion des compétences RH dans la version héritée de HR

Votre organisation peut définir des compétences RH afin d'établir les qualifications du personnel RH, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application. Les compétences peuvent être incluses dans le processus d'affectation automatique utilisé pour affecter des agents RH aux tickets et aux tâches RH.

Certaines compétences RH sont prédéfinies et vous pouvez créer autant d'autres compétences que nécessaire. Vous pouvez affecter des compétences aux utilisateurs ou aux groupes. Lorsque vous affectez une compétence à un groupe, la compétence est affectée à chaque membre du groupe.

Les compétences peuvent contenir d'autres compétences. Par exemple, vous pouvez avoir une compétence **en politiques RH** qui contient des compétences en matière de **déplacement et de dépenses** et de **politiques d'entreprise**.

Vous pouvez créer des compétences à partir du module Gérer les compétences RH dans **RH - Administration Catalogue et modèles** ou à partir de l'application Skills. Toutefois, vous devez utiliser l'application Skills pour définir la hiérarchie des compétences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Compétences et affectation automatique des tickets et des tâches RH

Dans le module Configuration de Human Resources, l'option **La sélection automatique d'agents pour des tâches requiert qu'ils aient des compétences** détermine si l'organisation inclut des compétences dans l'affectation automatique des tickets et des tâches RH. Si cette option est définie sur « **some** » ou « **all** », il est important de s'assurer que les compétences appropriées sont définies et affectées au personnel RH.

Vous affectez ensuite les compétences nécessaires aux modèles de tickets et de tâches RH qui sont utilisés pour créer des tickets RH. Par exemple, un modèle de tâche RH pour soumettre une question relative à la politique des déplacements et des dépenses se voit attribuer les compétences **Politique des ressources humaines** et **Déplacement et dépenses**. Lorsque le modèle est utilisé pour soumettre un ticket RH, le processus d'affectation automatique trouve un agent RH avec une de ces compétences ou les deux, selon le paramètre de configuration.

Créer ou modifier une compétence RH dans la version héritée de HR

Vous pouvez créer des compétences RH et les affecter au personnel RH pour aider à l'affectation automatique des tickets et des tâches RH.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou hr_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les compétences peuvent contenir d'autres compétences. Par exemple, vous pouvez avoir une compétence **en politiques RH** qui contient des compétences en matière de **déplacement et de dépenses** et de **politiques d'entreprise**.

La procédure suivante décrit comment créer et modifier les compétences RH à partir de l'application Skills. Bien que vous puissiez créer et modifier des compétences dans **RH - Administration** > **Catalogues et modèles** > **Gérer les compétences RH** , vous devez utiliser l'application Skills pour affecter des compétences enfants.

Procédure

1. Accédez à la **Compétences** > **Compétences**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez une compétence existante.
3. Saisissez ou modifiez le **nom** et la **description** de la compétence.
4. Enregistrez ou soumettez vos modifications.
5. Pour associer des compétences enfants, procédez comme suit.
   a. Dans la liste connexe **Contient des compétences**, cliquez sur **Modifier**.
   b. Dans la liste **Collection**, double-cliquez sur des compétences pour les déplacer vers la liste **Contient des compétences**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Si vous ajoutez des compétences enfants à une compétence qui est affectée à un groupe, les compétences enfants sont affectées aux membres du groupe. Des messages s'affichent pour vous informer des membres du groupe qui ont reçu les compétences enfants.
6. Pour affecter des utilisateurs à la compétence, procédez comme suit.
   a. Dans la liste connexe **Utilisateurs**, cliquez sur **Modifier**.
   b. Dans la liste **Collection**, double-cliquez sur des utilisateurs pour les déplacer vers la liste **Utilisateurs**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous ajoutez des utilisateurs à une compétence avec des compétences enfants, les compétences enfants sont affectées à l'utilisateur. Des messages s'affichent pour vous informer des compétences qui ont été affectées.

7. Pour associer des modèles de tâches à la compétence, procédez comme suit.

   a. Dans la liste connexe **Modèles**, cliquez sur **Modifier**.

   b. Saisissez un terme dans le champ de filtre au-dessus de la liste **Collections** pour voir uniquement les modèles RH.

      Example
      Par exemple, saisissez RH s'il s'agit d'un préfixe standard utilisé pour nommer les tâches qui sont ajoutées aux modèles RH.

   c. Dans la liste **Collection**, double-cliquez sur un modèle pour le déplacer vers la liste **Modèles**.

   d. Cliquez sur **Enregistrer**.

8. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Affecter une compétence RH à un groupe dans la version héritée de HR

Lorsque vous affectez des compétences à des groupes RH, tous les membres du groupe héritent des compétences et des compétences enfants.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou hr_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compétences** > **Groupes**.
   Il s'agit de la même liste qui apparaît sous **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Sélectionnez le groupe RH auquel vous souhaitez affecter des compétences.
3. Dans la liste connexe **Compétences**, cliquez sur **Modifier**.
4. Dans la liste **Collection**, double-cliquez sur des compétences pour les déplacer vers la liste **Compétences**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Des messages s'affichent pour vous informer des compétences qui ont été affectées à chaque membre de groupe.

Messages affichés pour l'affectation des compétences de groupe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter une compétence RH à un utilisateur dans la version héritée de HR

Vous pouvez affecter des compétences aux utilisateurs RH pour faciliter l'affectation automatique des tickets et des tâches RH.

Avant de commencer

Pour plus d'informations sur les compétences RH et le processus d'affectation automatique, voir Gestion des compétences RH dans la version héritée de HR.

Rôle requis : admin ou hr_manager

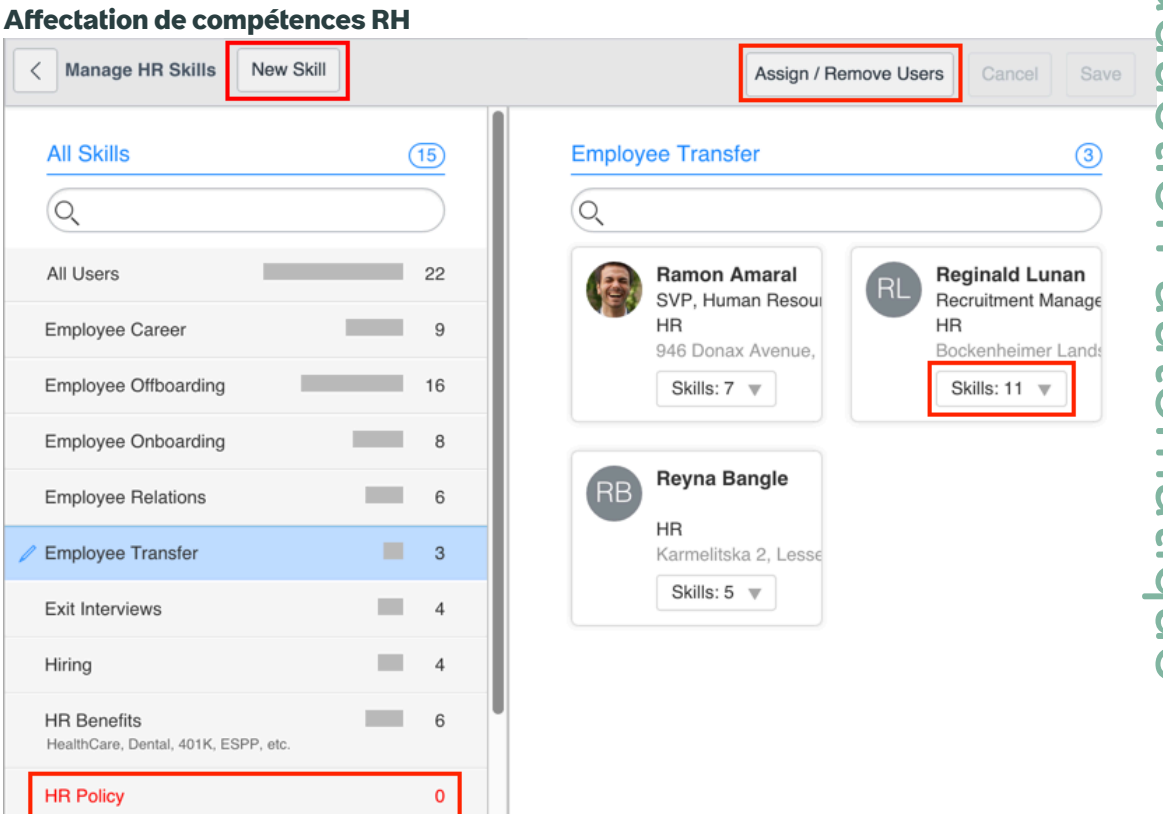
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La procédure suivante décrit comment affecter des compétences RH dans le module Gérer les compétences RH. Si vous souhaitez définir une hiérarchie parent et enfant pour les compétences RH, vous devez utiliser l'application Skills.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Administration** > **Catalogues et modèles** > **Gérer les compétences RH**.

Affectation de compétences RH



Les compétences apparaissent à gauche. Sélectionnez une compétence pour voir les utilisateurs affectés sur la droite. Les cartes d'utilisateur indiquent le nombre de compétences affectées à chaque employé. Si aucune compétence n'est affectée à un utilisateur, le numéro sur la carte utilisateur s'affiche en rouge. Les compétences sans utilisateurs affectés apparaissent en rouge dans la liste des compétences.

2. Dans la liste **Toutes les compétences**, sélectionnez une compétence à affecter aux utilisateurs.
3. Cliquez sur **Affecter/supprimer des utilisateurs**.
   La liste de tous les utilisateurs du département RH apparaît à droite. Les utilisateurs affectés à la compétence sont mis en évidence en bleu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour rechercher un utilisateur RH, saisissez toute information, comme le nom, l'emplacement ou le titre, dans la zone de recherche au-dessus de la liste des utilisateurs.
   Au fur et à mesure de la saisie, la liste se rétrécit pour afficher les cartes d'utilisateur qui contiennent ces lettres dans n'importe quel champ.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Affecter un utilisateur	Cliquez sur la carte utilisateur. Il est ensuite mis en évidence en bleu.
Annuler l'affectation d'un utilisateur	Cliquez sur la carte utilisateur mise en évidence. Sa mise en évidence est supprimée.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Pour affecter d'autres compétences à un utilisateur, procédez comme suit.
   a. Sélectionnez **Tous les utilisateurs** dans la liste à gauche et localisez l'utilisateur à droite.
   b. Cliquez sur la flèche à côté de **Compétences : #** dans la carte d'utilisateur.
   c. Sélectionnez les compétences pour l'utilisateur et cliquez sur **Enregistrer**.
8. Pour configurer les compétences, effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Ajouter une compétence	Cliquez sur **Nouvelle compétence**, saisissez le nom et la description de la compétence, et cliquez sur **Soumettre**.
Modifier une compétence	Cliquez sur l'icône de crayon à côté du nom de compétence dans la liste des **Compétences RH**. Modifiez les informations et cliquez sur **Soumettre**.

Configuration dans la version héritée de HR

Vous pouvez définir la configuration de l'application HR pour déterminer comment gérer les opérations quotidiennes, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou hr_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez être dans le domaine global pour définir des options de configuration RH. Les administrateurs dans des domaines inférieurs au domaine global peuvent afficher la page Configurations, mais ne peuvent pas modifier les paramètres.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Administration** > **Administration** > **Configuration**.
   Les options de l'écran de configuration sont disposées dans une mise en page à plusieurs onglets, comme suit :
   - L'onglet **Processus de gestion** contient des options pour configurer le cycle de vie de la demande, créer des catalogues et des demandes et configurer des notifications.
   - L'onglet **Affectation** contient des options pour configurer l'affectation manuelle et automatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'onglet **Compléments** contient des options pour l'activation de la base de connaissances, des documents gérés et des activités de tâches.
- L'onglet **Human Resources** contient des options spécifiques pour l'application HR.

Une option de configuration est activée lorsque le commutateur est vert et basculé vers la droite. Toutes les options de configuration répertoriées dans la colonne **Dépendance** doivent être activées pour que l'option soit affichée.

2. Sélectionnez des configurations sur l'onglet **Processus de gestion**.

Options de l'onglet Processus de gestion

Champ	Description	Dépendance
Cycle de vie		
Méthode d'affectation des demandes	Sélectionnez la méthode d'affectation des demandes. ○ **à l'aide de l'affectation automatique** : les demandes sont affectées automatiquement. ○ **à l'aide d'un workflow** : sélectionnez le workflow pour l'affectation. ○ **manuellement** : affectez manuellement les demandes. **Remarque :** L'état Affecté a été retiré du système de base. Lorsque vous avez des personnalisations qui utilisent l'état Affecté, importez-les dans votre version actuelle. Accédez à votre instance précédente, copiez votre état Affecté personnalisé (exportez-le au format XML) et importez-le dans votre instance actuelle.	**Automatiser les flux d'états** est activé sur l'onglet Ressources Humaines.
Utilisez ce workflow pour affecter des demandes	Sélectionnez le workflow pour affecter des demandes.	**Automatiser les flux d'états** est activé sur l'onglet Ressources Humaines.
Méthode d'affectation des tâches	Sélectionnez la méthode d'affectation des tâches : ○ **à l'aide de l'affectation automatique** : les tâches sont affectées automatiquement. ○ **à l'aide d'un workflow** : vous êtes invité à sélectionner le workflow que vous souhaitez utiliser pour l'affectation. ○ **manuellement** : affectez manuellement les tâches.	**Automatiser les flux d'états** est activé sur l'onglet Ressources Humaines.
Utilisez ce workflow pour affecter des tâches	Sélectionnez le workflow pour affecter des tâches.	**Automatiser les flux d'états** est activé sur l'onglet Ressources Humaines.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	Dépendance
Cycle de vie		
Copier les notes de travail de la tâche dans la demande	Activez cette option pour synchroniser les notes de travail d'une tâche avec les notes de travail de la commande ou de la demande. Lorsque des notes de travail sont ajoutées à la tâche, les mêmes notes de travail apparaissent dans la commande ou la demande.	**Automatiser les flux d'états** est activé sur l'onglet Ressources Humaines.
Catalogue et création de demande		
Créer ou mettre à jour les demandes par e-mail entrant	Activez cette option pour permettre aux messages électroniques entrants de créer ou de mettre à jour les demandes.	
Les modèles créent un élément de catalogue dédié	Activez cette option pour permettre la publication automatique d'éléments de catalogue pour l'application.	
Notification		
Table Champ Destinataires	Configurez des notifications pour les modifications apportées aux tickets ou aux tâches RH. ○ **Table** : sélectionnez si cette notification est envoyée pour un changement de demande ou de table de tâches. ○ **Champ** : sélectionnez le champ qui doit changer pour que la notification soit déclenchée. ○ **Destinataires** : sélectionnez les destinataires de la notification. Si vous sélectionnez **un utilisateur spécifique** ou **un groupe spécifique**, vous êtes invité à sélectionner un utilisateur ou un groupe. Saisissez autant de notifications que nécessaire. Pour supprimer une notification, cliquez sur l'icône supprimer **(-)** sur la droite.	

3. Cliquez sur l'onglet **Affectation** et sélectionnez les configurations.

Options de l'onglet Affectation

Champ	Description	Dépendance
Affectation manuelle		
Affecter les demandes ou les tâches en fonction des zones de couverture des groupes d'affectation	Activez cette option pour limiter la sélection des groupes à partir des champs **Groupe de distribution** et **Groupe d'affectation** aux groupes qui couvrent l'emplacement de la tâche.	
Affectation automatique / Planification		
La sélection automatique d'agents tiendra compte	Activez cette option pour tenir compte du fuseau horaire de l'agent lors de l'affectation d'une tâche	**Automatiser les flux d'états** est activé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	Dépendance
Affectation manuelle		
du fuseau horaire pour les tâches		sur l'onglet Ressources Humaines.
Facteurs supplémentaires		
La sélection automatique d'agents tiendra compte de leur localisation	Activez cette option pour utiliser l'agent et l'emplacement lors de la détermination de la personne à laquelle la tâche sera affectée. Les agents plus proches de l'emplacement de la tâche sont prioritaires.	○ **Automatiser les flux d'états** est activé sur l'onglet Ressources Humaines. ○ **Méthode d'affectation des demandes : à l'aide de l'affectation automatique** ○ **Méthode d'affectation des tâches : à l'aide de l'affectation automatique**
La sélection automatique d'agents pour des tâches requiert qu'ils aient des compétences	Cette option détermine dans quelle mesure les compétences doivent être adaptées à une tâche lors de l'affectation automatique. ○ Sélectionnez **tous** pour exiger qu'un agent affecté ait toutes les compétences nécessaires pour accomplir la tâche. Un agent auquel il manque une compétence est éliminé. ○ Sélectionnez **certains** si vous voulez que les agents qui ont la plupart des compétences nécessaires puissent effectuer la tâche. ○ Sélectionnez **aucune** pour affecter automatiquement des agents sans les compétences requises.	○ **Automatiser les flux d'états** est activé sur l'onglet Ressources Humaines. ○ **Méthode d'affectation des demandes : à l'aide de l'affectation automatique** ○ **Méthode d'affectation des tâches : à l'aide de l'affectation automatique**
La sélection automatique essaiera d'affecter le même agent à toutes les tâches d'une demande	Activez cette option pour affecter automatiquement toutes les tâches d'une demande au même agent.	○ **Automatiser les flux d'états** est activé sur l'onglet Ressources Humaines. ○ **Méthode d'affectation**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	Dépendance
Affectation manuelle		
		des demandes : à l'aide de l'affectation automatique ○ **Méthode d'affectation des tâches : à l'aide de l'affectation automatique**

4. Cliquez sur l'onglet **Compléments** et sélectionnez les configurations.

Options de l'onglet Compléments

Champ	Description	Dépendance
Documentation		
Activer une base de connaissances dédiée	Activez cette option pour installer la base de connaissances pour l'application.	
Activer les documents gérés	Activez cette option pour ajouter une liste connexe aux documents gérés.	
Activer les activités de la tâche	Activez cette option pour enregistrer les interactions et les communications liées aux tâches, telles que les appels téléphoniques et les messages électroniques.	
Tables de tâches associées		
Sélectionner les tables associées	Cliquez sur **Ajouter** pour sélectionner plus de tables.	

5. Cliquez sur l'onglet Human Resources et sélectionnez les configurations.

Remarque :
Si vous utilisez Microsoft Internet Explorer 8 ou 9, l'onglet **Human Resources** n'apparaît pas. Vous pouvez définir ces propriétés dans la table Propriétés système [sys_properties].

Options de l'onglet Human Resources

Paramètre de configuration	Description
Les champs de profil RH que les utilisateurs ou responsables peuvent modifier sans approbation des RH incluent les suivants : <numéro des champs>	Sélectionnez les champs de profil RH qui sont modifiables. Cliquez sur **Enregistrer** pour quitter la boîte de dialogue de sélection et enregistrer vos modifications. Les champs relatifs aux informations personnelles que vous activez, tels que le nom, l'adresse et les coordonnées personnelles, sont modifiables par les employés directement dans leur profil RH. Par exemple, vous pouvez permettre aux employés de modifier leur adresse personnelle et leur adresse e-mail personnelle, mais pas leur nom ou leur statut matrimonial.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramètre de configuration	Description
	Les champs sensibles et relatifs aux informations sur l'emploi marqués comme modifiables permettent au responsable de l'employé ou à un agent RH de soumettre une demande de changement d'un employé. Si seules les informations modifiables sont modifiées, le profil RH est mis à jour et le ticket RH qui est créé lorsque la demande est soumise est fermé.
E-mail de groupe des ressources humaines	Saisissez l'adresse e-mail pour l'équipe RH. Cette adresse e-mail se réfère au lien **Contact RH** sur le portail RH. Lorsqu'il est utilisé, un ticket RH est créé à l'aide d'une action sur e-mail entrant.
Automatiser les flux d'états	Activez cette option pour utiliser les flux d'états pour les tickets et les tâches RH. Désactivez-la pour utiliser uniquement les workflows pour automatiser l'état des tickets et des tâches RH. Si les flux d'états sont automatisés, les agents RH ne sont pas en mesure de modifier manuellement l'état des tickets et des tâches RH. Si les flux d'états ne sont pas automatisés, l'état des tickets et des tâches RH peut être modifié manuellement. En outre, les règles métier RH qui invoquent le processus de flux d'état sont inactives.
La priorité de ticket RH par défaut pour un utilisateur VIP est **2 - Élevée**	Sélectionnez la priorité par défaut à affecter à un ticket RH qui est saisi pour un utilisateur VIP.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Cliquer sur **Enregistrer** sur n'importe quel onglet enregistre tous les paramètres de configuration.

Configuration de champ modifiable de profil RH dans la version héritée de HR

Dans la configuration de Human Resources, une option fournit une liste des champs de profil RH dont la modification peut être activée. Comprenez la différence entre la façon dont les champs d'informations personnelles et ceux d'informations relatives à l'emploi sont mis à jour dans le profil RH en fonction de cette configuration.

En règle générale, les organisations permettent aux employés de mettre à jour certaines informations personnelles, mais pas les informations sensibles et relatives à l'emploi. Les agents RH ou le responsable de l'employé modifient les informations sensibles. Par exemple, les employés peuvent modifier leur adresse personnelle et leur adresse e-mail personnelle, mais c'est le responsable qui doit mettre à jour le poste lorsque l'employé est promu.

L'option **Les champs de profil RH que les utilisateurs ou responsables peuvent modifier sans approbation des RH incluent les suivants : <numéro des champs>** dans la configuration de Human Resources fournit la liste des champs de profil RH modifiables. La liste de champs suivante indique quels champs configurables contiennent des informations personnelles et lesquels contiennent des informations sensibles et relatives à l'emploi.

Dans la liste de champs d'options de configuration, tous les champs d'informations personnelles sont activés par défaut. Tous les employés peuvent ouvrir leur profil RH à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

partir du portail GRH et mettre à jour ces champs. Si vous ne voulez pas permettre aux employés de mettre à jour un ou plusieurs de ces champs, désactivez l'édition en décochant la case dans la liste configurable. Par exemple, il se peut que vous ne vouliez pas que les employés mettent à jour leur adresse e-mail ou leur numéro de téléphone.

Les ACL contrôlent les champs d'informations personnelles du profil RH, qui peuvent être modifiés lorsqu'un accès plus contrôlé est nécessaire.

Les champs relatifs aux informations sur l'emploi que vous activez à des fins d'édition permettent au responsable d'un employé de mettre à jour le champ. Toutefois, le responsable ne peut pas ouvrir le profil RH de l'employé. Le responsable doit soumettre une demande de modification des informations de l'employé avec les renseignements mis à jour. Lorsque la demande de modification des champs modifiables est présentée, le workflow Changement d'employé RH exécute les actions suivantes.

- Ouvre un ticket RH.
- Met à jour le profil RH de l'employé
- Clôture le ticket RH.

Pour mettre à jour les champs de profil RH qui ne sont pas modifiables, les employés ou leurs responsables soumettent une demande de modification d'informations des employés. Un ticket RH est créé et le workflow Changement d'employé RH est lancé. Le workflow exige que la demande de changement soit approuvée. Lorsqu'elle est approuvée, les champs sont mis à jour et le ticket RH est fermé.

Règles d'affectation dans la version héritée de HR

Vous pouvez définir des règles pour affecter des tickets à des utilisateurs ou à des groupes spécifiques automatiquement en fonction de conditions de règles, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Les règles d'affectation aident à affecter rapidement des tickets RH nouveaux ou modifiés en vue de leur résolution. Par exemple, une règle d'affectation peut spécifier que les tickets soumis par les utilisateurs en Allemagne sont automatiquement affectés au groupe RH à Berlin.

Les règles d'affectation contiennent les éléments suivants.

- **S'applique à** : conditions qui doivent être remplies pour que la règle s'applique.
- **Affecter à**: utilisateurs et groupes auxquels affecter le ticket si les conditions sont remplies.
- **Script** : si nécessaire, entrée permettant une personnalisation plus avancée de la règle d'affectation.

Les règles d'affectation ne sont appliquées que lorsqu'un ticket RH est soumis et qu'aucun modèle n'a été sélectionné ou que le modèle choisi n'affecte pas le **Groupe d'affectation**. Dans l'un ou l'autre de ces cas, une règle d'affectation prédéfinie affecte les tickets RH au groupe RH.

Si vous avez plusieurs départements RH, vous pouvez supprimer l'affectation du groupe RH du modèle RH et utiliser les règles d'affectation pour affecter le groupe RH. Par exemple, si vous avez des départements RH dans des bureaux aux États-Unis et en Allemagne, vous pouvez créer un groupe RH pour chaque bureau. Vous établissez des règles d'affectation pour affecter le groupe RH en fonction de l'emplacement de l'employé qui a soumis le ticket RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si votre organisation utilise les compétences RH pour qualifier les affectations de ticket RH, assurez-vous que l'utilisateur ou les membres du groupe affectés ont les compétences requises. Pour déterminer si les compétences sont utilisées et affectées, vérifiez les options de configuration suivantes.

- **RH • Administration** > **Administration** > **Configuration**: dans l'onglet Affectation, cochez l'option **La sélection automatique d'agents pour des tâches requiert qu'ils aient des compétences**. Si « **all** » ou « **some** » est sélectionné, continuez à vérifier les options suivantes.
- **RH • Administration** > **Catalogues et modèles** > **Modèles RH**: regardez le modèle qui correspond à la règle d'affectation pour voir quelles compétences sont requises, le cas échéant.
- **RH • Administration** > **Catalogues et modèles** > **Gérer les compétences RH**: trouvez l'utilisateur RH affecté au ticket et cliquez sur le bouton **Compétences : #** pour voir si la compétence requise est affectée. Si ce n'est pas le cas, cochez la case pour l'affecter et cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une règle d'affectation RH dans la version héritée de HR

Les règles d'affectation sont utilisées pour affecter le groupe RH lorsqu'il ne l'est pas à partir du modèle d'élément de catalogue. Vous pouvez créer des règles d'affectation RH si besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou hr_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Administration** > **Administration** > **Règles d'affectation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Par défaut, la règle d'affectation se réfère à la table Tâche RH [hr_task].
3. Complétez le formulaire.

Formulaire Règles d'affectation

Champ	Description
Nom	Nom descriptif pour la règle d'affectation RH.
Ordre	Ordre de traitement de la règle. Les règles avec les numéros les plus faibles sont traitées en premier. Si une règle est appliquée, les règles ayant un numéro d'ordre supérieur ne sont pas traitées. Par exemple, une règle d'affectation avec l'ordre 100 stipule d'affecter le ticket à un groupe doté de la compétence spécifiée. Une règle d'affectation avec l'ordre 200 stipule d'affecter le ticket au groupe **RH**. Si un groupe a la compétence spécifiée, alors il est affecté. Si ce n'est pas le cas, alors la deuxième règle s'exécute et l'affecte dans **HR**.
Application	Indique le périmètre global de l'application.
Actifs	Case à cocher qui spécifie que la règle est en cours d'utilisation.
S'applique à	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table	Table avec les enregistrements auxquels la règle d'affectation s'applique. Par défaut : la table Tâche RH [hr_task].
Conditions	Conditions dans lesquelles s'applique la règle d'affectation.
Affecter à	
S'applique à	Utilisateur à affecter au ticket lorsque cette règle est appliquée.
Affecter à	Groupe à affecter au ticket lorsque cette règle est appliquée.
Script	
Script	Script pour définir la fonctionnalité avancée de la règle d'affectation. Le jeu de variables Current.variable_pool est disponible. **Remarque :** Deux exemples de scripts sont fournis en tant que commentaire. Vous pouvez modifier le script ou utiliser les informations comme point de départ pour votre propre script. Supprimez les exemples lorsque vous avez terminé.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite
Après avoir créé la règle d'affectation, vous pouvez la tester pour vérifier qu'elle fonctionne.

Tester une règle d'affectation dans la version héritée de HR

Vous pouvez tester une nouvelle règle d'affectation pour vérifier qu'elle fonctionne comme prévu.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou hr_admin

Procédure

1. Créez un nouveau ticket RH.
2. Remplissez les champs avec des données qui correspondent aux conditions de la règle d'affectation.
3. Soumettez le ticket RH.
4. Réouvrez le ticket et vérifiez que les informations d'affectation correctes ont été ajoutées.

Que faire ensuite
Si les informations d'affectation correctes n'ont pas été ajoutées, vérifiez si vous utilisez les compétences RH et si l'utilisateur possède les compétences requises.

- **RH • Administration** > **Administration** > **Configuration**: dans l'onglet Affectation, cochez l'option **La sélection automatique d'agents pour des tâches requiert qu'ils aient des compétences**. Si « **all** » ou « **some** » est sélectionné, continuez à vérifier les options suivantes.
- **RH • Administration** > **Catalogues et modèles** > **Modèles RH**: regardez le modèle qui correspond à la règle d'affectation pour voir quelles compétences sont requises, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **RH • Administration** > **Catalogues et modèles** > **Gérer les compétences RH**: trouvez l'utilisateur RH affecté au ticket et cliquez sur le bouton **Compétences : #** pour voir si la compétence requise est affectée. Si ce n'est pas le cas, cochez la case pour l'affecter et cliquez sur **Enregistrer**.

Après avoir vérifié que les compétences nécessaires sont affectées aux utilisateurs corrects, testez à nouveau la règle d'affectation.

Gestion des tickets RH pour les RH existantes

HR Case Management conserve les détails des demandes RH, telles que les demandes d'information et les processus RH, tels que les intégrations et les départs, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Les utilisateurs peuvent soumettre des tickets RH via le portail de services RH.

Les spécialistes, les généralistes et les gestionnaires en RH peuvent effectuer l'une ou l'autre des tâches suivantes.

- Créez des tickets RH pour les employés afin d'enregistrer le traitement des demandes de RH, comme une demande d'autorisation d'un congé.
- Créez des tickets RH pour les processus RH automatisés, tels que l'intégration et le départ des employés.
- Consultez les renseignements des tickets RH et gérez la charge de travail globale des RH. Par exemple, un responsable peut travailler avec tous les tickets RH qui ne sont pas affectés.

Les tickets RH peuvent avoir une ou plusieurs tâches RH associées pour gérer des travaux individuels dans le ticket.

Les administrateurs peuvent personnaliser les processus de tickets RH prédéfinis tels que les demandes de renseignements, l'intégration et le départ. Les nouveaux processus RH peuvent être conçus pour répondre aux exigences de votre organisation. Par exemple, vous pouvez automatiser un processus pour les demandes de congé de maternité et de paternité.

Les processus peuvent varier selon les employés, leurs équipes, leurs emplacements, leurs postes et d'autres facteurs auxquels ils s'appliquent. Par exemple, un processus d'intégration d'un employé des ventes peut différer du processus d'intégration d'un employé informatique, et un employé qui voyage a besoin d'un ordinateur portable, mais un employé basé dans les bureaux se verra attribuer un ordinateur fixe. Une fois qu'un processus est défini, le département associé peut établir et gérer les règles et les conditions du processus.

Exemple de demande RH

Un employé veut en savoir plus sur la politique de congé de paternité de l'entreprise. L'employé veut également discuter des horaires de travail flexibles au moment prévu de la naissance de son enfant.

1. L'employé soumet une demande RH via HR Service Portal pour poser des questions sur les politiques de congé de paternité et demander une réunion pour discuter des horaires de travail flexibles.
2. Un ticket RH est créé et affecté à un agent RH, tel qu'un spécialiste ou un généraliste, en fonction des règles d'affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. L'agent RH traite le ticket RH, créant deux tâches RH pour cette demande en deux parties. Chaque tâche est affectée à l'utilisateur qui peut la traiter.
4. Lorsque toutes les tâches sont terminées, le ticket RH est fermé.

Créer un ticket RH dans la version héritée de HR

Les agents RH peuvent créer des tickets RH pour les employés, par exemple, si un employé appelle pour poser une question qui doit faire l'objet d'une recherche, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application. En règle générale, les employés utilisent le portail de services RH pour créer des tickets RH pour eux-mêmes en soumettant une demande par l'intermédiaire du portail ou du catalogue des services RH.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents RH peuvent créer un nouveau ticket RH à l'aide du formulaire Créer un ticket. L'agent RH peut sélectionner une catégorie pour créer des tâches standard pour chaque type de ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Gestion des tickets** > **Gestion des tickets** > **Créer un nouveau ticket**.
2. Complétez les champs du côté gauche du formulaire.

Champs du ticket RH

Champ	Description
Numéro	Le numéro d'identification du ticket affecté automatiquement, qui ne peut pas être modifié.
Ouverts pour	L'utilisateur qui a besoin d'une assistance RH. Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez l'utilisateur. Les informations relatives à l'emplacement et au département de l'utilisateur sont remplies automatiquement si elles sont connues. Si vous créez un ticket d'intégration, l'utilisateur n'est pas encore dans le système. Laissez ce champ vide et sélectionnez la catégorie **Embauche**.
Emplacement	La situation géographique de l'utilisateur associé au ticket.
Département	Le département de l'utilisateur associé au ticket. Si vous sélectionnez le département, le champ **Gestionnaire** est rempli si un responsable de département est affecté.
Catégorie	La catégorie du ticket RH. En sélectionnant la catégorie, vous pouvez enregistrer le nouveau ticket et lancer le processus d'affectation automatique, le cas échéant. **Remarque :** Certaines catégories de tickets ont un workflow associé. Si vous sélectionnez la catégorie **Embauche**, la boîte de dialogue Créer une embauche d'utilisateur s'ouvre. Poursuivez avec l'étape 3 ci-dessous.
Profil RH	Le profil RH associé, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Cliquez sur **Créer un profil** pour générer automatiquement le profil RH s'il n'y en a pas.

3. **Facultatif :** Si vous avez sélectionné la catégorie **Embauche**, saisissez le nom et l'adresse e-mail de l'utilisateur dans la boîte de dialogue Créer une embauche d'utilisateur.
4. Saisissez une brève description.
   Lorsque vous saisissez la description brève, une liste d'articles de la base de connaissances correspondant à des mots que vous saisissez apparaît dessous la section des notes. Vous pouvez prévisualiser les articles pour déterminer si la question de l'appelant a déjà une réponse.
5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Lorsque le nouveau ticket est affecté automatiquement, les champs de l'étape du workflow et **État** passent à **Affecté**. Les champs **Groupe d'affectation** et **Affecté à** sont remplis. Vous pouvez modifier ces champs si nécessaire.

   Les articles de la base de connaissance qui sont apparus lorsque vous avez saisi la brève description sont répertoriés. Il y a deux onglets, l'un montrant des articles auxquels vous avez accès et l'autre montrant des articles auxquels l'appelant peut accéder. Ceux-ci peuvent être différents, par exemple, si vous êtes situé aux États-Unis, que l'appelant est situé au Mexique et qu'il y a des articles différents pour le calendrier de jours non ouvrés de chaque pays.
6. Pour prévisualiser et joindre un article de la base de connaissances au ticket, effectuez les actions suivantes.

   a. Cliquez sur **Aperçu** en regard d'un article.
      Si vous savez que l'article contient les informations dont vous avez besoin sans le prévisualiser, cliquez sur **Joindre** à côté de l'article.
      L'article s'ouvre dans une fenêtre contextuelle. Cliquez sur la flèche vers le haut ou vers le bas pour passer en revue l'article précédent ou suivant. Cliquez sur (X) pour fermer la fenêtre.

   b. Pour joindre l'article, cliquez sur **Attach to HR Case**.

   Le contenu de l'article est copié dans le champ **Activité**. Après avoir mis à jour le ticket, l'article apparaît dans la liste associée **Connaissance jointe**.
7. Complétez le formulaire.

Champs du ticket RH

Champ	Description
État	L'état du ticket.
Priorité	La priorité du ticket, basée sur la catégorie et si l'employé est un VIP.
Ouvert	La date et l'heure de l'ouverture du ticket.
Ouvert par	L'utilisateur qui crée l'enregistrement.
Groupe d'affectation	Le groupe à qui l'enregistrement est affecté. Si le groupe n'est pas défini automatiquement, affectez un groupe RH pour fournir une sélection d'utilisateurs RH dans le champ **Affecté à**. Les groupes d'affectation sont limités aux groupes ayant un type de human_resources.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Affecté à	L'utilisateur affecté pour travailler sur ce ticket. Si l'utilisateur n'est pas affecté automatiquement, cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner un utilisateur qui est un membre du groupe d'affectation sélectionné.
Liste de surveillance	La liste des utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket. Cliquez sur l'icône de verrou pour ajouter des utilisateurs. Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne pour vous inclure.
Compétences	Les compétences requises de la personne affectée à cette catégorie de ticket RH.
Brève description	Une brève description du ticket. Une valeur par défaut s'affiche si vous avez sélectionné une catégorie.
Description	Une description plus longue et plus détaillée du ticket.
Notes de travail ou commentaires supplémentaires	Informations supplémentaires sur le ticket. Cliquez sur **Notes de travail** pour l'ajouter sous forme de note de travail interne. Saisissez les informations et cliquez sur **Commentaires supplémentaires** si vous souhaitez que l'utilisateur les voie.

8. **Facultatif :** Selon la catégorie de ticket, les champs de profil RH peuvent s'afficher.
9. **Facultatif :** Saisissez toutes les informations de profil nouvelles ou modifiées pour l'utilisateur.
10. **Facultatif :** Cliquez sur une option sous **Liens connexes** pour ajouter des tâches, des antécédents d'emploi ou des contacts en cas d'urgence, ou pour voir l'organigramme de l'appelant.
11. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Une fois le ticket RH créé, un accord sur les niveaux de service (SLA) est appliqué pour suivre sa progression. Les SLA définissent la durée du temps nécessaire pour fermer un ticket RH. Par défaut, les tickets d'intégration et de départ RH sont réglés sur deux jours, et d'autres tickets RH sont réglés sur quatre heures. Le SLA peut être suspendu, par exemple si l'agent RH doit contacter un fournisseur afin d'obtenir des informations et que celui-ci n'est pas disponible immédiatement.

Les gestionnaires et les administrateurs RH peuvent visualiser les enregistrements SLA de ticket en accédant à **RH : Gestion des tickets** > **Gestion des tickets** > **SLA des tickets**. Vous pouvez également exécuter des rapports SLA.

Information associée

Catégories de tickets RH dans la version héritée de HR

SLA des tickets RH dans la version héritée de HR

Travailler sur un ticket RH dans la version héritée de HR

Vous travaillez sur un ticket RH pour répondre à la question ou résoudre le problème, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application. Vous pouvez utiliser le tableau de bord des tickets RH pour examiner la priorité et travailler sur les tickets qui vous sont affectés.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le tableau de bord des tickets RH vous montre, en un coup d'œil, combien de tickets vous sont affectés, combien de tickets sont hautement prioritaires et le nombre de tickets dont le délai est dépassé. Les tickets RH affectés s'affichent dans une liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Il y a plusieurs façons de résoudre un ticket RH.

- Saisissez une réponse dans le champ **Commentaires supplémentaires**.
- Joignez les articles de la base de connaissances qui décrivent l'avantage ou la politique en question.
- Ajoutez les éléments de demande le cas échéant. Par exemple, un ticket dont l'objet est de modifier un département et un poste peut nécessiter une tâche pour obtenir le logiciel nécessaire dans le nouveau rôle.
- Ajoutez des tâches et affectez-les au groupe d'exécution.

Remarque :
Les modifications d'état décrites se réfèrent à la configuration RH par défaut. Votre organisation a peut-être configuré le workflow. Si c'est le cas, vous rencontrerez peut-être des différences dans le flux de processus.

Procédure

1. À partir du tableau de bord des tickets RH ou d'une autre liste de tickets RH ouverts, ouvrez le ticket RH sur lequel vous devez travailler.
   Lorsque le nom dans le champ **Ouvert pour** s'affiche en rouge, le ticket RH est destiné à un utilisateur VIP et il a priorité sur les autres tickets. L'accord sur les niveaux de service (SLA) est défini sur une durée plus courte.

   En fonction de la brève description, le système recherche des tickets similaires qui peuvent vous aider à résoudre ce ticket RH. Lorsque vous examinez les détails des tickets RH, examinez la liste connexe **Scénarios similaires**. Vous pouvez également voir quels articles de la base de connaissances ont été consultés par l'utilisateur en examinant la liste connexe **Articles de la base de connaissances lus par l'utilisateur (#)**.
2. **Facultatif :** Si le ticket RH est affecté à quelqu'un d'autre et que vous le prenez en charge, cliquez sur **Me l'affecter** en haut du formulaire.
   Le formulaire s'actualise et votre nom apparaît dans le champ **Affecté à**.
3. Si l'état est **Brouillon** ou **Prêt**, cliquez sur **Démarrer le travail** dans l'en-tête du formulaire.
   L'état passe à **Travail en cours**.
4. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Mettre à jour les informations sur le profil RH des employés	Saisissez les informations dans l'une des sections ou des listes connexes suivantes : ○ **Informations sur l'emploi** ○ **À propos des employés** ○ **Informations de contact** ○ **Contacts en cas d'urgence** ○ **Expériences professionnelles** **Remarque :** Selon la catégorie de ticket, il se peut que vous ne voyiez pas toutes les sections et les listes connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Joindre un article de la base de connaissances	Suivez les étapes dans Joindre un article de la base de connaissances à un ticket RH dans la version héritée de HR.
Demander plus d'informations	Suivez les étapes dans Suspendre et reprendre un ticket RH dans la version héritée de HR.
Ordonner les éléments de demande	Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Éléments demandés**. Remplissez le formulaire et cliquez sur **Envoyer**.
Ajouter des tâches	Cliquez sur **Ajouter une tâche** sous **Liens connexes**. Sélectionnez le type de tâche à créer. Remplissez le formulaire et cliquez sur **Prêt pour le travail** et sur **Envoyer**. Vous pouvez rouvrir la tâche et cliquer sur **Démarrer le travail** lorsque la tâche vous est affectée et que vous êtes prêt à travailler dessus.

5. **Facultatif :** Pour visualiser le responsable de l'utilisateur dans le champ **Ouvert pour**, faites défiler jusqu'à **Liens connexes** et cliquez sur **Afficher l'organigramme des employés**.
   Une fois que vous avez consulté l'organigramme des employés, cliquez sur la flèche arrière en haut à gauche.
6. **Facultatif :** Si vous déterminez que le ticket peut être annulé, cliquez sur **Annuler** en haut du formulaire.

   (Optional) Une fenêtre contextuelle s’affiche.

   Écrivez la raison de l'annulation du ticket dans le champ **Note de travail** et cliquez sur OK.
7. **Facultatif :** Pour ajouter une liste de vérification, cliquez sur la flèche à côté de **Liste de vérification** et sélectionnez la liste à ajouter.
   Liste de vérification apparaît si l'administrateur a configuré le formulaire pour l'afficher. Pour créer une liste de vérification, procédez comme suit.
   a. Cliquez sur la flèche à côté de **Liste de vérification** et sélectionnez **Créer**.
   b. Saisissez le premier élément dans la zone de texte qui s'affiche et appuyez sur la touche Entrée.
   c. Saisissez les éléments suivants pour remplir la liste de vérification.
   d. **Facultatif :** Pour enregistrer la liste de vérification afin de la réutiliser, cliquez sur la flèche à côté de **Liste de vérification** et sélectionnez **Enregistrer comme modèle**.
   e. **Facultatif :** Saisissez le nom et cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous pouvez cliquer sur l'icône « moins » à droite d'un élément de la liste de vérification pour le supprimer.
   Vous pouvez cliquer sur un élément de la liste de vérification et le faire glisser à une autre position dans la liste.
8. Lorsque vous avez terminé, effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Fermer le ticket	Saisissez les informations de résolution et cliquez sur **Commentaire** afin que l'appelant puisse voir la note ou la **Note de travail** pour des informations internes. Cliquez sur **Fermer terminé** en haut du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Remarque : Toutes les tâches RH doivent être fermées pour que le ticket RH parent puisse être fermé.
Enregistrer le ticket pour continuer à travailler dessus	Saisissez des notes de travail décrivant vos progrès et cliquez sur **Mettre à jour**.

Si vous avez fermé le ticket, l'état change pour **En attente d'acceptation** et l'appelant est invité à l'examiner et accepter ou rejeter la résolution, ou rouvrir le ticket. Quand il est accepté, l'état change pour **Fermé**. S'il n'y a pas de réponse sous deux jours ouvrables, le ticket se ferme automatiquement.

Si la résolution est rejetée, le ticket est rouvert à l'état **Travail en cours**.

Afficher et mettre à jour une tâche RH dans la version héritée de HR

Vous pouvez travailler sur les tâches RH affectées aux tickets RH dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_task_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez afficher les tâches RH à partir du ticket RH parent en faisant défiler vers la liste connexe **Tâches**. Pour travailler directement avec les tâches RH, procédez comme suit.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Gestion des tickets** > **Tâches RH**et sélectionnez un module, par exemple **Ouvert** ou **Affecté à moi**.
2. Cliquez sur la tâche pour l'afficher.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Commencer à travailler sur une nouvelle tâche	Cliquez sur **Démarrer le travail**. **Remarque :** Le ticket RH parent doit être en cours pour que vous puissiez commencer à travailler sur la tâche.
Fermer une tâche	Saisissez les informations dans le champ **Notes de travail** et d'autres champs si besoin, puis modifiez l'**État** en **Fermé terminé**. **Remarque :** Toutes les tâches RH doivent être fermées pour que le ticket RH parent puisse être fermé.
Cloner la tâche pour créer une nouvelle tâche	Cliquez sur le lien connexe **Cloner la tâche**. Saisissez les nouvelles informations de la tâche dans le formulaire de tâche et cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Annuler la tâche	Cliquez sur **Annuler la tâche** dans l'en-tête du formulaire.
Consulter l'avancement des tâches sœurs	Faites défiler jusqu'à la liste connexe **Tâches sœurs**. Si les tâches sœurs sont répertoriées, cliquez sur un numéro de tâche pour voir les détails.

Lorsque toutes les tâches sont fermées pour un ticket RH, une notification par e-mail est envoyée à l'agent RH qui est affecté au ticket.

4. **Facultatif :** Pour suspendre l'accord sur les niveaux de service (SLA) du ticket RH parent parce que vous avez besoin de plus d'informations, recherchez l'une des options suivantes sous **Liens connexes**.
   - **Demander un document** : suspendez une tâche parce qu'un document est nécessaire.
   - **Demander des informations utilisateur supplémentaires** : suspendez une tâche car plus d'informations sont nécessaires.
   - **Suspendre le ticket** : suspendez une tâche pour toute autre raison.

   S'il y en a une qui s'affiche, sélectionnez-la et saisissez une description des informations dont vous avez besoin. Lorsqu'aucun choix n'apparaît et que vous souhaitez suspendre le ticket, ouvrez le ticket RH parent et suspendez-le. Vous pouvez suspendre le ticket RH de plusieurs tâches, en cas de besoin.
   Le ticket RH est suspendu. L'employé reçoit une notification par e-mail et répond en fournissant l'information. Vous êtes informé lorsque cette action est terminée.
5. **Facultatif :** Pour ajouter une liste de vérification, cliquez sur la flèche à côté de **Liste de vérification** et sélectionnez la liste à ajouter.
   Pour créer une liste de vérification, procédez comme suit. **Liste de vérification** apparaît si l'administrateur a configuré le formulaire pour l'afficher.
   a. Cliquez sur la flèche à côté de **Liste de vérification** et sélectionnez **Créer**.
   b. Saisissez le premier élément dans la zone de texte qui s'affiche et appuyez sur la touche Entrée.
   c. Saisissez les éléments suivants pour remplir la liste de vérification.
   d. **Facultatif :** Pour enregistrer la liste de vérification afin de la réutiliser, cliquez sur la flèche à côté de **Liste de vérification** et sélectionnez **Enregistrer comme modèle**.
   e. Saisissez le nom et cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous pouvez cliquer sur l'icône « moins » à droite d'un élément de la liste de vérification pour le supprimer.
   Vous pouvez cliquer sur un élément de la liste de vérification et le faire glisser à une autre position dans la liste.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Suspendre et reprendre un ticket RH dans la version héritée de HR

Vous pouvez suspendre un ticket RH si vous n'êtes pas en mesure de le fermer dans la durée spécifiée dans l'accord sur les niveaux de service (SLA).

Avant de commencer
Rôle requis : hr_basic ou hr_case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, vous devrez peut-être communiquer avec un fournisseur, comme l'administrateur de l'assurance ou la société de traitement les salaires, pour obtenir les renseignements nécessaires à la clôture du ticket. Après avoir commencé à travailler sur le ticket, vous pouvez le suspendre jusqu'à ce que l'information soit reçue. De cette façon, le ticket RH n'indique pas de violation de l'accord sur les niveaux de service (SLA). Lorsque l'information est reçue, vous la saisissez dans le ticket et relancez le suivi du SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez le ticket RH à suspendre.
   Vous devez commencer à travailler sur le ticket avant de pouvoir le suspendre.
2. Cliquez sur **Suspendre**.
   La fenêtre contextuelle **Motif de suspension** s'affiche.
3. Sélectionnez l'une des raisons de suspension suivantes et saisissez les informations que vous attendez.
   - **Utilisateur** : si vous avez besoin de plus d'informations de la part de l'employé avant de poursuivre.
   - **Société** : si vous attendez une réponse d'un fournisseur ou d'une autre entreprise extérieure.
   - **Document** : si l'employé doit joindre des documents au ticket RH.
   - **Groupe** : si vous attendez une réponse d'un groupe interne.
   - **Autres** : si vous suspendez le ticket pour toute autre raison.

   Example
   Par exemple, si vous attendez que l'administrateur de l'assurance maladie examine la demande d'un employé, sélectionnez **Société** pour la raison et saisissez Résultats des recherches ou quelque chose de similaire.
4. Cliquez sur **Suspendre**.
   Le SLA interrompt sa progression et des notes de suspension apparaissent dans le flux d'activité sous forme de notes de travail. Vous pouvez continuer à ajouter des notes de travail à un ticket suspendu.
5. Pour reprendre un ticket RH suspendu, ouvrez-le et cliquez sur **Reprendre**.
   La progression du SLA reprend.

Demander des documents utilisateur dans la version héritée de HR

Vous pouvez demander qu'un employé joigne des documents requis à un ticket RH.

Avant de commencer
Rôle requis : hr_basic ou hr_case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour demander des documents, vous devez suspendre le ticket en utilisant le motif **Document**. Le SLA du ticket est suspendu et une tâche est créée, puis affectée à l'employé **Ouvert pour**. Voici quelques exemples de documents requis.

- Reçus de remboursement de frais de scolarité
- Affidavits de partenariat national pour étendre les prestations
- Visas de travail

Procédure

1. Ouvrez un ticket RH qui nécessite de la documentation.
2. Cliquez sur **Suspendre**.
3. Sélectionnez **Document** dans la liste de choix **Motif**.
4. Entrez une **Note de travail** décrivant le document nécessaire pour résoudre le ticket.
   L'employé voit cette description dans la notification qu'il reçoit par e-mail.
5. Cliquez sur **Suspendre**.
   Le ticket est suspendu et une tâche est confiée à l'utilisateur qui doit soumettre les documents. Une notification par e-mail avec un lien vers la tâche est envoyée à l'employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
L'employé clique sur le lien dans l'e-mail pour ouvrir la tâche. Lorsque la documentation est jointe, elle est automatiquement définie sur **Fermé terminé**. La documentation jointe est transférée dans le ticket RH, puis vous recevez la notification que le ticket RH est relancé et que la tâche est fermée.

Que faire ensuite
Vous pouvez cliquer sur le lien dans la notification par e-mail pour ouvrir le ticket RH. Examinez les pièces jointes, puis remplissez et fermez le ticket RH.

Escalader un ticket RH dans la version héritée de HR

Vous pouvez faire escalader une tâche RH si vous n'êtes pas en mesure de résoudre le problème. Cette action la réaffecte au gestionnaire du groupe RH.

Avant de commencer
Rôle requis : hr_basic ou hr_case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un ticket RH peut nécessiter d'être escaladé lorsque vous rencontrez l'une des conditions suivantes.

- Incapacité de terminer la tâche en raison d'une charge de travail excessive.
- Vous n'avez pas les compétences nécessaires.
- Besoin d'aide pour une partie du ticket RH.

Un ticket RH est réaffecté au gestionnaire du groupe RH affecté au ticket. Le gestionnaire peut résoudre le ticket ou le réaffecter à quelqu'un qui a les compétences nécessaires ou du temps disponible.

Remarque :
Le gestionnaire doit être membre du groupe affecté. Si le gestionnaire n'est pas membre du groupe, un message d'erreur apparaît lorsque la demande d'escalade est soumise et qu'aucune mesure n'est prise.

Procédure

1. Ouvrez un ticket RH à escalader.
2. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Escalader le ticket**.
3. Saisissez un motif d'escalade dans la boîte de dialogue qui s'ouvre.
4. Cliquez sur **OK**.
   Le ticket est réaffecté au gestionnaire. Une notification contenant le motif de l'escalade est envoyée par e-mail afin que le gestionnaire puisse déterminer comment procéder.

Tickets RH pour les VIP dans la version héritée de HR

Votre organisation peut attribuer le statut VIP à des utilisateurs, tels que le PDG et les vice-présidents, afin de s'assurer que la résolution de leurs tâches est hautement prioritaire, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Si votre organisation utilise la fonctionnalité VIP, configurez ce qui suit pour vous assurer que les tickets RH VIP sont traités de manière appropriée.

- Accédez à la **Compétences** > **Groupes**.
- Ajoutez des membres ou un groupe à la **Liste de surveillance VIP RH**. Lorsqu'un ticket RH est soumis, les membres de ce groupe reçoivent des notifications au fur et à mesure que celui-ci évolue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Examinez l'accord des niveaux de service (SLA) RH pour le traitement des tickets VIP. La durée est de deux heures. Lorsque la durée est écoulée, cela constitue une violation du SLA et les membres de la liste de surveillance sont avisés.
- Accédez à la **Administration RH** > **Propriétés**.
- Saisissez un numéro de priorité de ticket dans le champ **Priorité de ticket par défaut pour le demandeur VIP**.
- Pour les employés VIP, cochez la case **VIP** sur leur profil RH.

Remarque :
Personnalisez le formulaire de profil RH dans le Concepteur de formulaires pour afficher la case à cocher VIP.

Vous pouvez identifier les tickets RH VIP des manières suivantes :

- **Liste des tickets RH** : une icône VIP apparaît dans le champ **Ouvert pour**. Vous devrez peut-être personnaliser la liste pour voir le champ **Ouvert pour**.
- Formulaire de **Ticket RH** : le nom de l'employé dans le champ **Ouvert pour** apparaît en rouge.
- Éléments de catalogue RH : lorsque le formulaire est envoyé, un message apparaît en haut en identifiant l'émetteur en tant que VIP.

Listes de vérification dans les tickets et les tâches RH dans la version héritée de HR

Dans la version de HR non incluse dans le champ d'application, il est possible d'ajouter une liste de vérification dans les tâches. Dans un ticket ou une tâche RH, une liste de vérification peut servir de rappel à l'agent RH pour garantir que la procédure est suivie.

Une liste de vérification peut être ajoutée en tant que rappel pour le ticket en cours, ou l'agent RH peut enregistrer la liste de vérification pour la réutiliser. Ne confondez pas les listes de vérification avec les tâches RH. Voici un exemple de la façon dont les deux pourraient être utilisées pour une demande de changement des informations de profil RH des employés.

1. Un gestionnaire soumet une demande de changement d'employé par l'entremise du portail de service RH lorsque l'employé reçoit une promotion. Un ticket RH est créé avec la demande de changement du titre et du poste. Ce ticket RH implique des changements non seulement du profil RH, mais aussi des enregistrements des systèmes de gestion du salaire et des performances de l'employé.
2. Les tâches RH sont ajoutées au ticket RH pour mettre à jour les systèmes de gestion du salaire et des performances. Chaque tâche RH est affectée à un agent de l'équipe RH appropriée, comme un employé en charge des salaires et un généraliste RH.
3. L'employé en charge des salaires ajoute une liste de vérification à la tâche RH en tant que rappel de la façon de chronométrer la mise à jour des enregistrements de salaire pour le cycle approprié.
4. L'agent RH ajoute une liste de vérification au ticket RH en tant que rappel de communiquer la promotion au sein de l'organisation. Exemples d'éléments de la liste de vérification :
   - Signaler la promotion dans le prochain bulletin d'information de l'entreprise
   - Faire savoir au gestionnaire quand le changement se répercute dans le système
   - Rappeler à l'employé de commander de nouvelles cartes de visite, le cas échéant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer et réutiliser les listes de vérification

La liste de vérification n'apparaît pas automatiquement dans les formulaires de ticket et de tâche RH. Si vous décidez d'utiliser la fonction de liste de vérification, l'administrateur doit configurer les formulaires dans le concepteur de formulaires pour ajouter le formateur de liste de vérification.

Si vous prévoyez de réutiliser des listes de vérification pour certains types de tâches, déterminez une convention de dénomination qui facilite la recherche de la liste de vérification. Toutes les listes de vérification sont enregistrées dans la même liste et sont disponibles à la sélection dans tous les types de tâches. Par exemple, vous pouvez construire des noms de liste de vérification commençant par RH, puis spécifier si elle se réfère à un ticket ou une tâche, et son but. Voici quelques exemples en fonction du scénario :

- Rappels de promotion de ticket RH
- Calendrier de salaire de tâche RH

Approuver un ticket RH dans la version héritée de HR

Les tickets RH peuvent nécessiter un examen et une approbation avant que le processus de ticket RH puisse se poursuivre, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_admin, hr_approver_user, hr_basic ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les approbations peuvent être affectées à des utilisateurs individuels ou aux membres d'un groupe spécifié. Par exemple, tous les membres du groupe RH ont la possibilité d'approuver les processus RH prédéfinis, tels que l'intégration et le départ.

Seul un membre du groupe doit répondre et approuver ou rejeter la demande pour qu'elle évolue.

Remarque :
Les tickets RH d'intégration et de départ des employés doivent toujours être approuvés.

Une fois qu'un nouveau ticket est soumis, une tâche d'approbation de groupe est créée et les approbations sont affectées. Une notification est envoyée à tous les approbateurs par e-mail. Elle apparait dans la liste connexe **Approbateurs** dans le ticket RH.

Procédure

1. Ouvrez le ticket RH en effectuant l'une des actions suivantes.
   - Cliquez sur le lien fourni dans l'e-mail.
   - Accédez à la **RH • Gestion des tickets** > **Mes approbations**, puis sélectionnez l'enregistrement.
   - Accédez à la **Libre-service** > **Portail de services RH** et cliquez sur **Mes approbations**.
2. Examinez le ticket RH et cliquez sur **Approuver** ou **Rejeter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si la demande est approuvée, le processus se poursuit et l'état du ticket RH passe à **Travail en cours**. Les éléments connexes sont créés automatiquement, notamment les tâches et les demandes RH telles que définies dans le modèle ou le workflow.
- Si la demande est rejetée, le processus se termine, l'état du ticket RH passe à **Fermé incomplet**.
- Après qu'un approbateur a répondu, l'état d'approbation pour les autres approbateurs devient **N'est plus nécessaire**.

Information associée

Configuration dans la version héritée de HR

Afficher et gérer les tickets RH dans la version héritée de HR

Vous pouvez utiliser le module **Gestion des tickets** pour visualiser et gérer les tickets RH qui vous sont affectés, les tickets ouverts et fermés, ainsi que ceux qui ne sont pas affectés et tous les autres, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_case_reader

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Gestion des tickets** > **Gestion des tickets**, puis sélectionnez l'un des modules suivants.
   - **Mes affectations :** tous les tickets affectés à l'utilisateur connecté.
   - **Ouvert :** tous les tickets ouverts.
   - **Ouvert - Non affecté :** tous les tickets ouverts qui n'ont pas été affectés.
   - **Fermé :** tous les tickets fermés.
   - **Tout :** tous les tickets.
   - **SLA des tickets :** tous les tickets avec des accords de niveaux de service (SLA).
2. Sélectionnez le ticket à afficher.

Afficher et gérer les tâches RH dans la version héritée de HR

Vous pouvez utiliser le module **Tâches RH** pour visualiser et gérer les tâches qui vous sont affectées, les tâches ouvertes et fermées, ainsi que celles qui ne sont pas affectées et toutes les autres, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Vous pouvez consulter vos tâches liées aux tickets RH et gérer le travail des tâches.

Les tâches RH et les états de tâches peuvent être consultés à l'emplacement suivant : **RH • Gestion des tickets** > **Tâches RH**.

Tableaux de bord RH et rapports dans la version héritée de HR

Vous pouvez utiliser les tableaux de bord RH, les rapports et d'autres modules de gestion des RH pour surveiller et gérer les tickets RH et la satisfaction des employés, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Selon la fonction de votre poste RH, vous pouvez utiliser l'un des outils suivants pour vous aider dans les opérations RH quotidiennes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les tableaux de bord, notamment la vue d'ensemble, le tableau de bord des gestionnaires et le tableau de bord des embauches. Les tableaux de bord sont un type de page d'accueil contenant des rapports et d'autres widgets. Vous pouvez cliquer sur un enregistrement répertorié ou un segment dans un rapport pour afficher les détails.
- Rapports RH, notamment ceux qui sont disponibles sur les tableaux de bord. Un certain nombre de rapports RH sont prédéfinis pour vous et vous pouvez créer des rapports supplémentaires.
- Des graphiques de réponse d'enquête et des détails sur l'enquête de satisfaction de ticket RH ou d'autres enquêtes RH que vous créez.

Analyse des performances RH

Vous pouvez vous inscrire à Performance Analytics RH pour fournir des mesures supplémentaires à des fins d'évaluation et de planification.

Gérer les tickets RH par catégorie dans la version héritée de HR

Vous pouvez utiliser le tableau de bord Vue d'ensemble des ressources humaines pour surveiller et gérer les tickets RH par catégorie, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, le tableau de bord Vue d'ensemble affiche les rapports suivants.

Nom	Description
Tickets RH ouverts au cours des 6 derniers mois par catégorie	Évaluer les types de tickets qui sont traités au fil du temps et s'assurer qu'il y a suffisamment de personnel RH qualifié pour gérer la charge de travail.
Tickets RH actifs par catégorie	Consultez un graphique à secteurs de tous les tickets RH ouverts par catégorie.
Répartition des tickets RH actifs par catégorie	Examinez le nombre de tickets RH affectés à chaque agent RH par catégorie afin que la charge de travail puisse être ajustée si nécessaire.
Tableau croisé dynamique de tickets RH actifs par catégorie	Utilisez un autre type de rapport pour afficher les agents RH par catégorie.

Vous pouvez personnaliser n'importe quel tableau de bord auquel vous pouvez accéder pour ajouter ou supprimer des rapports et d'autres widgets. Par exemple, un administrateur des avantages RH peut ajouter un rapport au tableau de bord Vue d'ensemble qui affiche l'état des tickets RH dans la catégorie **Avantages**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Gestion des tickets** > **Vue d'ensemble**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Voir les informations représentées par un segment graphique	Passez votre curseur sur le segment pour voir une info-bulle avec les détails.
Voir les tickets correspondants pour un segment graphique	Cliquez sur le segment graphique. Une liste des tickets s'ouvre.
Enregistrer le graphique sous forme de fichier d'image	Si une icône de menu apparaît lorsque vous pointez votre curseur vers un graphique, vous pouvez cliquer sur l'icône pour exporter le graphique vers un fichier d'image.

Gérer les tickets RH par rapport dans la version héritée de HR

Vous pouvez utiliser le tableau de bord Vue d'ensemble (Reporting) des ressources humaines pour surveiller et gérer les tickets RH par rapport, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, le tableau de bord Vue d'ensemble (Reporting) affiche les rapports suivants.

Nom	Description
Tickets critiques ouverts	Vue d'ensemble.
Tickets non affectés	Vue d'ensemble.
Tickets ouverts qui n'ont pas respecté le SLA	Vue d'ensemble.
Tickets en attente d'approbation	Vue d'ensemble.
Nouvelles embauches commençant ce mois-ci	Vue d'ensemble.
Tickets ouverts non mis à jour pendant 7 jours	Vue d'ensemble.
Tickets RH ouverts - Groupés	Histogramme.
Tickets RH ouverts il y a plus de 30 jours - Groupés	Histogramme.
Ouvrir les tickets RH par Priorité et par État	Graphique de la carte thermique.
Ouvrir les tickets RH de plus de 30 jours par Priorité et par État	Graphique de la carte thermique.
Tickets RH ouverts par mois	Graphique en courbes.
Tickets RH fermés par mois	Graphique en courbes.

Vous pouvez personnaliser le tableau de bord pour ajouter ou supprimer des rapports et d'autres widgets. Vous pouvez regrouper et empiler les graphiques groupés à l'aide d'une liste de choix de configuration en dessous des graphiques. Groupe et pile par : Priorité, État, Catégorie, Groupe d'affectation, Département ou SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Gestion des tickets** > **Vue d'ensemble (Reporting)**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Voir les informations représentées par un segment graphique	Passez votre curseur sur le segment pour voir une info-bulle avec les détails.
Voir les tickets correspondants pour un segment graphique	Cliquez sur le segment graphique. Une liste des tickets s'ouvre.
Enregistrer le graphique sous forme de fichier d'image	Si une icône de menu apparaît lorsque vous pointez votre curseur vers un graphique, vous pouvez cliquer sur l'icône pour exporter le graphique vers un fichier d'image.
Modifiez le graphique ou le widget, actualisez ou fermez.	Cliquez et pointez sur le segment graphique. Les icônes apparaissent dans le coin supérieur droit du graphique.

Utiliser le tableau de bord des gestionnaires RH dans la version héritée de HR

Utilisez le tableau de bord des gestionnaires pour surveiller l'efficacité de l'équipe RH en fonction de mesures comme l'état des tickets affectés par l'agent RH et le pourcentage de temps écoulé de l'accord sur les niveaux de service (SLA), dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, le tableau de bord des gestionnaires affiche les rapports suivants.

Nom	Description
Enquête sur la satisfaction des tickets - MOY 30 jours	Évaluez la satisfaction des employés dans le traitement des tickets RH. Ce graphique affiche des informations si vous demandez aux employés de remplir l'enquête sur la satisfaction des demandes RH.
SLA de ticket RH par pourcentage de temps écoulé	Surveillez le temps de résolution des tickets RH et assurez le suivi en cas de violation des SLA.
Tickets RH actifs par affectation et état	Examinez le nombre de tickets RH affectés à chaque agent RH par état, par exemple, **Prêt** ou **Travail en cours**, pour vous aider à évaluer l'efficacité de chaque agent RH.
Taux de transfert de ticket RH	Examinez le nombre de tickets transférés à un autre agent RH par catégorie de ticket afin de déterminer si les affectations sont appropriées.

Vous pouvez personnaliser n'importe quel tableau de bord auquel vous pouvez accéder pour ajouter ou supprimer des rapports et d'autres widgets. Par exemple, un administrateur des avantages RH peut ajouter un rapport au tableau de bord des gestionnaires qui affiche l'état des tickets RH dans la catégorie **Avantages**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Gestion des tickets** > **Tableau de bord principal**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Voir les informations représentées par un segment graphique	Passez votre curseur sur le segment pour voir une info-bulle avec les détails.
Voir les tickets correspondants pour un segment graphique	Cliquez sur le segment graphique. Une liste des tickets s'ouvre.
Enregistrer le graphique sous forme de fichier d'image	Si une icône de menu apparaît lorsque vous pointez votre curseur vers un graphique, vous pouvez cliquer sur l'icône pour exporter le graphique vers un fichier d'image.

Surveiller les tickets RH d'intégration dans la version héritée de HR

Vous pouvez utiliser le tableau de bord des intégrations pour surveiller l'évolution et l'état des tickets d'intégration d'employés, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application. Il vous aide à vous assurer que les demandes d'intégration sont approuvées en temps opportun et que les tâches et les demandes d'exécution sont terminées avant que le nouvel employé ne commence à travailler.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également utiliser le tableau de bord des intégrations pour équilibrer la charge de travail des agents RH et des recruteurs qui travaillent sur les tâches associées à l'intégration. Par défaut, le tableau de bord affiche les rapports suivants.

Nom	Description
Tickets d'embauche RH actifs	Affichez un instantané de chaque ticket, de son étape de workflow et de son état, puis regardez à qui il est affecté.
Tickets d'embauche ouverts / Demandes en attente d'approbation / Nombre de profils RH	Cliquez sur l'un de ces liens rapides pour voir les enregistrements correspondants.
Tickets d'embauche RH par emplacement	Examinez le nombre de tickets d'intégration par état pour chaque emplacement.
Tickets RH d'embauche actifs par rapport à Affecté à	Évaluez la charge de travail des tickets d'intégration affectés à chaque agent RH.
Tâches RH d'embauche actives par rapport à Affecté à	Évaluez la charge de travail des tâches d'intégration affectées à chaque agent RH.
Requêtes informatiques d'embauches RH actives	Examinez une liste des demandes d'exécution informatique par état. Par exemple, une demande relative à la livraison et à l'installation d'un ordinateur au nouvel employé.

Vous pouvez personnaliser n'importe quel tableau de bord auquel vous pouvez accéder pour ajouter ou supprimer des widgets et des rapports. Par exemple, un gestionnaire de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

recrutement RH peut ajouter un rapport au tableau de bord des embauches qui répertorie les demandes en attente d'approbation regroupées par emplacement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Gestion des tickets** > **Tableau de bord des intégrations**.
2. Exécutez l'une des tâches suivantes.

Option	Description
Consulter les descriptions des tâches de workflow dans la liste des tickets d'intégration	Pointez votre curseur vers une icône de workflow pour voir une info-bulle avec la description. Vous pouvez également cliquer sur la flèche à gauche des icônes pour développer la liste des icônes et leurs descriptions.
Travailler sur un ticket RH	Cliquez sur le numéro de ticket. Après avoir apporté des modifications et cliqué sur **Mettre à jour**, le tableau de bord des embauches se rouvre.
Voir les tickets pour un segment graphique	Cliquez sur le segment graphique. Une liste des tickets s'ouvre.
Examiner les tickets ou les tâches affectés à un agent RH	Cliquez sur le nom de l'agent RH dans la liste **Tickets RH d'embauche actifs par rapport à Affecté à** ou **Tâches RH d'embauche actives par rapport à Affecté à**.
Voir l'état des demandes d'exécution informatique	Cliquez sur l'état de la demande dans la liste **Requêtes informatiques d'embauches RH actives**. Sélectionnez une demande et visualisez les éléments dans la liste connexe **Éléments demandés**.
Enregistrer le graphique sous forme de fichier d'image	Si une icône de menu apparaît lorsque vous pointez votre curseur vers un graphique, vous pouvez cliquer sur l'icône pour exporter le graphique vers un fichier d'image.

Information associée

Workflow d'intégration d'employé dans la version héritée de HR

Exécuter des rapports RH dans la version héritée de HR

Vous pouvez exécuter des rapports pour afficher et surveiller l'état des tickets RH, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_manager ou hr_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez les rapports RH pour améliorer l'efficience et l'efficacité globales. Par exemple, vous pouvez consulter tous les tickets de relations avec les employés qui ont été créés au cours du dernier mois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Gestion des tickets** > **Rapports**.

   Une liste de rapports du groupe de rapports RH s'affiche. L'icône à gauche du rapport indique le type de rapport, comme une liste, un graphique à secteurs ou un histogramme. Pointez votre curseur vers l'icône pour voir une fenêtre contextuelle d'informations sur le rapport. Cliquez sur l'étoile à gauche pour faire du rapport un favori ; vous pouvez filtrer pour afficher les rapports favoris en cliquant sur l'étoile au-dessus de la liste des Rapports.

2. Cliquez sur le nom du rapport à exécuter.
   Le rapport s'ouvre avec les options d'exécution en haut et les résultats en bas.

3. Effectuez l'une des actions suivantes.
   - Modifiez n'importe quelle option d'exécution et cliquez sur **Exécuter** pour voir les résultats.
   - Dans un rapport sous forme de liste, cliquez sur un ticket de la liste pour voir ses détails.
   - Dans un graphique, cliquez sur un segment pour voir les tickets correspondants.
   - Publiez ou planifiez le rapport.
   - Modifiez les options d'exécution et enregistrez un nouveau rapport.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez créer d'autres rapports RH, cliquez sur **Créer un rapport** au-dessus de la liste Rapports. Après avoir créé des rapports, partagez-les avec le groupe de rapports RH afin qu'ils puissent les afficher sur la liste Rapports.

Rapports RH disponibles dans la version héritée de HR

Les rapports RH prédéfinis sont disponibles dans le **RH : Gestion des tickets** > **Rapports** Liste.

Rapports disponibles

Nom du rapport	Description	Affichages
Tickets RH actifs	Vue tabulaire de tous les tickets actifs.	Nombre, Type, Catégorie, État, Brève description, Ouvert par, Groupe d'affectation, Affecté à
Tableau croisé dynamique de tickets RH actifs par catégorie	Vue tableau croisé dynamique de tous les tickets actifs.	Affecté à, Catégorie
Tickets RH d'embauche actifs par rapport à Affecté à	Vue tabulaire des tickets d'intégration actifs, regroupés selon Affecté à.	Nombre, Priorité, État, Brève description, Ouvert par, Ouvert pour, Groupe d'affectation, Affecté à
Requêtes informatiques d'embauches RH actives	Vue tabulaire des tâches d'intégration affectées à l'informatique, par exemple, pour les ordinateurs et autres équipements de bureau.	Nombre, Priorité, État, Brève description, Affecté à, Emplacement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports disponibles (suite)

Nom du rapport	Description	Affichages
Tâches RH d'embauche actives par rapport à Affecté à	Vue tabulaire des tâches RH ouvertes pour des tickets d'intégration actifs, regroupés selon Affecté à.	Nombre, Ticket, Priorité, État, Brève description, Groupe d'affectation, Affecté à
Enquête sur la satisfaction des tickets - MOY 30 jours	Histogramme indiquant les moyennes de réponses à l'enquête sur la satisfaction des tickets RH sur 30 jours.	Valeur réelle moyenne, métrique
Tickets en attente d'approbation	Décompte des tickets ou des demandes RH non approuvés.	Numéro
SLA de tickets RH selon Affecté à	Histogramme indiquant le nombre de tickets en retard par utilisateur affecté.	Nombre, Utilisateur, État
SLA de ticket RH par pourcentage de temps écoulé	Histogramme indiquant le nombre de tickets en fonction du pourcentage de temps écoulé avant la violation du SLA.	Nombre, pourcentage de temps écoulé
Taux de transfert de ticket RH	Histogramme indiquant le nombre de fois où l'agent RH affecté a été modifié par catégorie au cours des six derniers mois.	Nombre de réaffectations, Catégorie
Tickets RH ouverts au cours du dernier mois par catégorie	Histogramme des tickets ouverts au cours du dernier mois par catégorie de tickets RH.	Catégorie, Nombre, Mois
Tickets RH ouverts au cours du mois par catégorie	Histogramme des tickets ouverts au cours du mois en cours par catégorie de tickets RH.	Catégorie, Nombre
Embauche RH par emplacement	Histogramme indiquant le nombre de tickets d'intégration par emplacement.	Emplacement, Nombre
Mes tickets RH par catégorie	Graphique à secteurs des tickets qui vous sont affectés, où chaque tranche représente une catégorie de ticket RH.	Catégorie, Nombre
Nombre de profils RH	Nombre d'enregistrements de profil RH.	Numéro
Tickets à haute priorité ouverts	Nombre de tickets RH actifs hautement prioritaires	Numéro
Tickets d'embauche ouverts	Nombre de tickets d'intégration actifs	Numéro
SLA violé	Nombre de tickets RH avec une violation de l'accord sur les niveaux de service	Numéro
Tickets RH non affectés	Liste des tickets RH qui n'ont été affectés à aucun utilisateur.	Nombre, Type, Catégorie, État, Brève description, Ouvert par, Groupe d'affectation, Affecté à

SLA des tickets RH dans la version héritée de HR

Les accords sur les niveaux de service RH, ou SLA, vous permettent de suivre l'évolution des tickets RH, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application. Les SLA

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sont utilisés pour garantir qu'un ticket ou une tâche RH est résolu dans un certain laps de temps.

Un SLA est un enregistrement qui définit une durée limite pour qu'une tâche atteigne une certaine condition. Par exemple, une enquête sur les avantages devrait être résolue sous quelques jours ouvrables, et un ticket d'intégration devrait être résolu sous deux semaines. Si le ticket ou la tâche n'atteint pas la condition dans la durée fixée, il indiquera « **Breached** ».

Les SLA sont définis dans **Gestion des niveaux de service** > **SLA** > **Définitions de SLA**. Les SLA RH suivants sont prédéfinis.

SLA RH

SLA	Affecté à
SLA de ticket RH - 4 heures	Tickets RH dans la catégorie **Gestion de tickets** qui ne sont pas saisis pour un VIP.
SLA de ticket RH VIP - 2 heures	Tickets RH saisis pour un VIP.
SLA de changement RH - 2 jours	Tickets RH dans la catégorie **Changement d'employé** qui ne sont pas saisis pour un VIP. Par exemple, ce SLA est affecté aux tickets d'intégration et de départ.

Un de ces SLA est automatiquement affecté à chaque ticket ouvert. Un administrateur peut modifier ces SLA ou créer de nouveaux SLA pour les tickets RH.

Chaque fois qu'un ticket est saisi, un enregistrement de SLA est créé pour suivre la durée du ticket. Vous pouvez consulter l'évolution et l'état du SLA pour les tickets dans l'un des modules suivants de l'application Human Resources.

Modules pour consulter les SLA RH

Module RH	Description
Tableau de bord principal	Affiche le rapport **SLA de ticket RH par pourcentage de temps écoulé**, qui montre l'évolution des SLA des tickets RH actifs.
Performance Analytics	Affiche le graphique **Indicateur de SLA de ticket RH actif - MOY par semaine**, qui indique le nombre moyen de tickets qui se trouvaient dans chaque catégorie de temps écoulé, sur les quatre dernières semaines.
Gestion des tickets > **SLA des tickets**	Affiche une liste de tous les tickets RH avec leurs SLA.
Rapports	Répertorie les rapports RH **SLA de tickets RH selon Affecté à** et **SLA de ticket RH par pourcentage de temps écoulé**, que vous pouvez exécuter pour afficher les informations des SLA.

Le temps écoulé des SLA est recalculé par l'intermédiaire de tâches planifiées dans le tableau [sys_trigger] de l'élément planifié. La tâche planifiée s'exécute en fonction du moment où le SLA est dépassé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches SLA planifiées

Nom	Description
Mise à jour de SLA (déjà rompu)	Se répète tous les jours.
Mise à jour de SLA (rupture après 30 jours)	Se répète tous les 5 jours.
Mise à jour de SLA (violation dans moins de 1 jour)	Se répète toutes les heures.
Mise à jour de SLA (violation dans moins de 1 heure)	Se répète toutes les 10 minutes.
Mise à jour de SLA (violation dans moins de 10 minutes)	Se répète chaque minute.
Mise à jour de SLA (violation dans moins de 30 jours)	Se répète tous les jours.

Afficher le SLA d'un ticket RH dans la version héritée de HR

Vous pouvez consulter l'enregistrement de SLA qui est créé lorsqu'un ticket RH est ouvert.

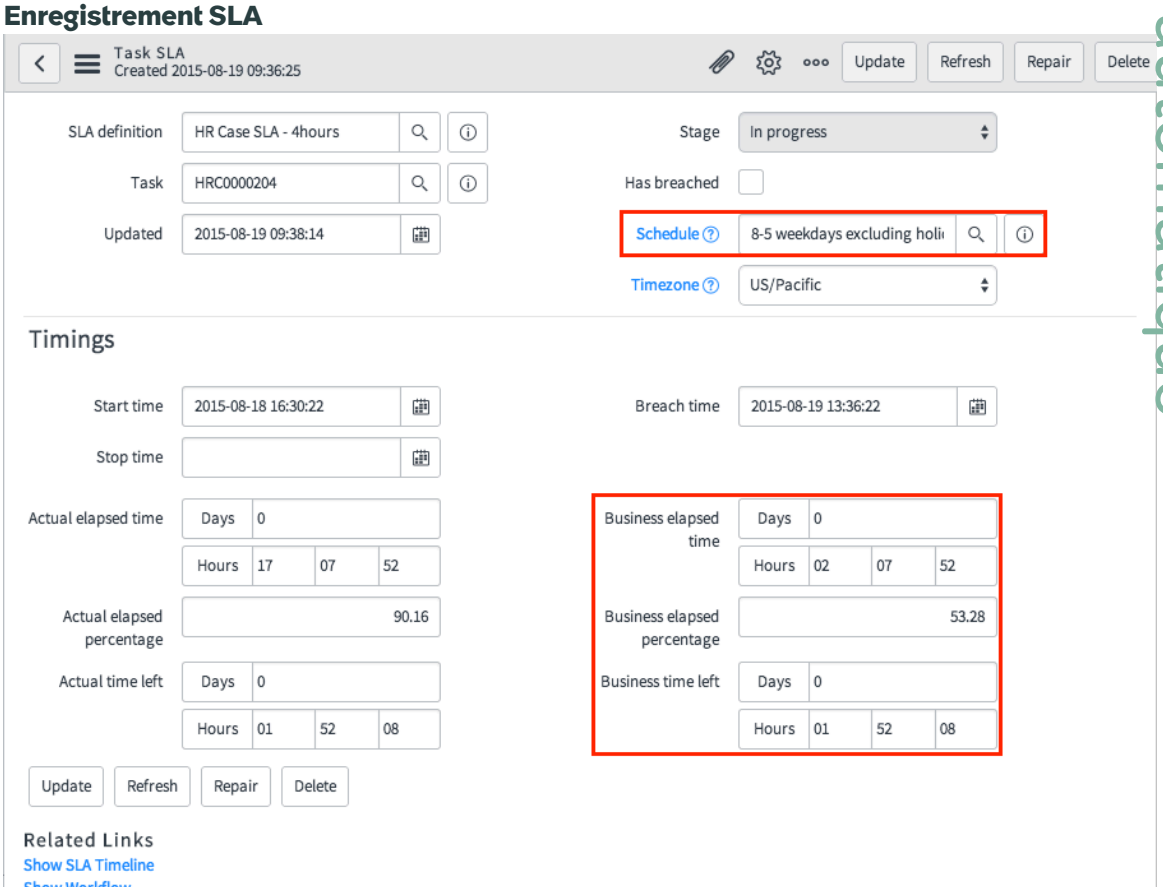
Avant de commencer

Rôle requis : hr_admin ou hr_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Gestion des tickets** > **Gestion des tickets** > **SLA des tickets**.
   Vous pouvez cliquer sur le numéro de ticket RH dans la colonne **Tâche** pour ouvrir le ticket, ou cliquer sur la valeur **Définition du SLA** pour afficher les conditions du SLA.
2. Pour ouvrir l'enregistrement de SLA pour un ticket, cliquez sur la valeur de la colonne **Étape**.

Enregistrement SLA



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'enregistrement inclut les temps écoulés réels et d'activité ainsi que le temps restant avant que le SLA ne soit dépassé. Le temps écoulé d'activité et le temps restant tiennent compte du calendrier. Dans l'exemple d'enregistrement affiché dans la figure ci-dessus, le SLA a commencé à 16 h 30 et le temps a été mis en pause de 17 h 00 à 08 h 00.

3. Lorsque vous consultez l'enregistrement du SLA, vous pouvez effectuer l'une des actions suivantes.
   - Pour mettre à jour les valeurs de pourcentage et de temps écoulé du SLA, cliquez sur **Actualiser**.
   - Pour recréer et recalculer l'enregistrement du SLA, cliquez sur **Réparer**.
   - Pour afficher le SLA dans un graphique, cliquez sur le lien connexe **Afficher la chronologie du SLA**.

Évaluer les réponses d'enquêtes RH dans la version héritée de HR

Une fois que vous avez recueilli les réponses d'une enquête RH, vous pouvez les examiner ainsi que le tableau des résultats, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, hr_manager, ou hr_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un tableau de résultats affiche des graphiques pour les résultats d'enquêtes, dans lesquels les catégories et les réponses aux questions sont analysées et les taux actuels sont comparés aux taux précédents. Les utilisateurs peuvent examiner les taux au fil du temps, comparer les taux des questions ou comparer les taux de toutes les catégories. Tous les taux sont des moyennes pour les plages horaires sélectionnées. Le système met à jour dynamiquement un tableau de résultats chaque fois que vous l'affichez, de sorte que les taux reflètent les enquêtes complétées récemment.

Un tableau de résultats affiche des graphiques pour les résultats d'enquêtes, dans lesquels les catégories et les réponses aux questions sont analysées et les taux actuels sont comparés aux taux précédents. Les utilisateurs peuvent examiner les taux au fil du temps, comparer les taux des questions ou comparer les taux de toutes les catégories. Tous les taux sont des moyennes pour les plages horaires sélectionnées. Le système met à jour dynamiquement un tableau de résultats chaque fois que vous l'affichez, de sorte que les taux reflètent les enquêtes complétées récemment.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Administration** > **Enquêtes** > **Enquêtes RH**.
2. Cliquez sur l'enquête pour évaluer les réponses.
3. Pour examiner les réponses individuelles à chaque question, cliquez sur le lien connexe **Afficher les réponses** et exécutez l'une des tâches suivantes.
   Si l'enquête n'a pas été effectuée anonymement, vous pouvez voir comment les utilisateurs ont répondu et suivre si nécessaire.
4. Pour consulter le tableau de résultats de l'enquête, cliquez sur le lien connexe **Afficher le tableau de résultats** et effectuez l'une des tâches suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Enquêtes RH dans la version héritée de HR

Réponses et résultats d'enquête

Afficher un tableau de résultats d'enquêtes

Messagerie instantanée pour la version héritée de HR

Vous pouvez gérer et surveiller la file d'attente de messagerie instantanée HR, ainsi que créer un ticket RH à partir d'une conversation via messagerie instantanée, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Gérer la file d'attente de messagerie instantanée RH dans la version héritée de HR

Vous pouvez configurer la file d'attente de messagerie instantanée du département RH et examiner les enregistrements de la messagerie pour évaluer dans quelle mesure les employés sont aidés lorsqu'ils entament une conversation.

Avant de commencer

Pour utiliser la file d'attente de messagerie instantanée RH, l'administrateur doit activer le module d'extension Human Resources Application: HR Connect.

Rôle requis : admin ou hr_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer le groupe d'affectation pour surveiller la file d'attente de messagerie instantanée et les messages que les employés voient quand ils amorcent une conversation et pendant qu'ils attendent.

Vous pouvez passer en revue les enregistrements de messagerie instantanée pour voir combien de temps les employés ont attendu une réponse et qui accepte les demandes de conversation via messagerie instantanée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Collaborer** > **Support de Connexion** > **Administration du support** > **Files d'attente**.
2. Sélectionnez **File d'attente de messagerie instantanée du département RH** dans la liste des files d'attente de messagerie instantanée.
3. Renseignez les champs comme il convient.

Formulaire de file d'attente de messagerie instantanée

Champ	Description
Nom	Nom de la file d'attente.
Actif	Non utilisé dans Connect.
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs qui contient le personnel d'assistance pour la file d'attente. Tout utilisateur du groupe peut afficher la file d'attente dans la barre latérale de Connect et accepter des conversations via messagerie instantanée. Aucun autre utilisateur ne peut accéder à la file d'attente. Ce champ doit être rempli.
Délai d'attente moyen	Temps moyen nécessaire à un agent pour accepter une conversation via messagerie instantanée dans la file d'attente. Cette valeur est automatiquement calculée. Ne la modifiez pas manuellement.
Confirmer le problème	Non utilisé dans Connect.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Remonter à	Autre file d'attente vers laquelle un agent peut escalader une conversation via messagerie instantanée. Par exemple, il existe une file d'attente pour les messageries instantanées d'assistance hautement prioritaires. Lorsqu'une file d'attente est définie dans ce champ, les agents peuvent accéder à l'option **Escalader** dans les conversations.
Réponse de l'agent initial	Message que les utilisateurs voient quand un agent accepte leur conversation via messagerie instantanée. Par exemple, **Merci d'avoir contacté l'assistance. Nous examinons actuellement votre question et nous reviendrons rapidement vers vous.**
Non disponible	Message que les utilisateurs voient quand ils tentent de commencer une conversation via messagerie instantanée en dehors du **Calendrier** de file d'attente défini. Vous pouvez utiliser le langage HTML pour formater le message et inclure des liens ou des médias.
Question	Première phrase que les utilisateurs voient lorsqu'ils commencent une nouvelle conversation via messagerie instantanée dans la file d'attente. Par exemple, **Comment puis-je vous aider ?**
Calendrier	Calendrier qui définit à quel moment la file d'attente est disponible. Laissez le champ vide pour rendre la file d'attente disponible tout le temps. Les utilisateurs ne peuvent pas commencer une nouvelle conversation dans la file d'attente en dehors des heures du calendrier.

4. Pour examiner les conversations associées à la file d'attente, ajoutez la liste connexe **Entrées de file d'attente de messagerie instantanée** et examinez les enregistrements pour les informations suivantes.

Option	Description
Combien de temps l'utilisateur a attendu et le résultat	Examinez les informations dans les colonnes **État** et **Délai d'attente**.
Qui aide activement les employés dans la file d'attente	Examinez les noms des agents dans la colonne **Affecté à**.

Surveiller la file d'attente de messagerie instantanée RH dans la version héritée de HR

Les employés peuvent poser une question à partir du lien **Messagerie instantanée avec les RH** sur le portail RH. Leur question est placée dans la file d'attente de messagerie instantanée RH, et tout agent RH surveillant la file d'attente peut y répondre.

Avant de commencer

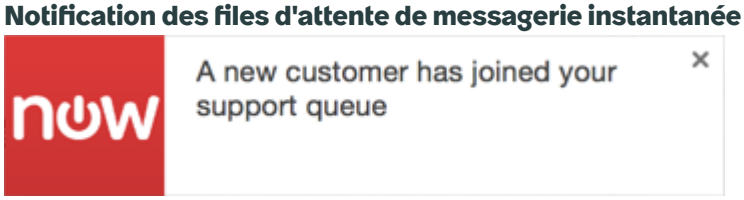
Pour utiliser la file d'attente de messagerie instantanée RH, l'administrateur doit activer le module d'extension Human Resources Application: HR Connect.

Rôle requis : hr_basic

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, tous les membres du groupe RH surveillent la file d'attente de messagerie instantanée RH. Lorsqu'une question est soumise à la file d'attente, une notification contextuelle s'affiche.

Notification des files d'attente de messagerie instantanée RH



Traduction automatique

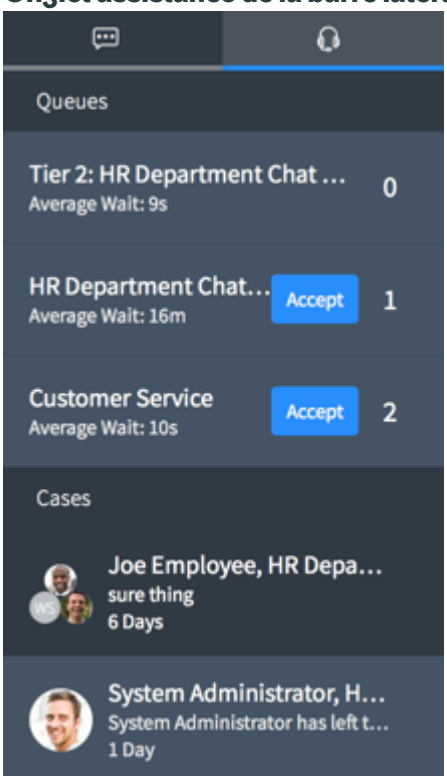
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexion** > **Support de Connexion**.
   L'espace de travail de Connect s'ouvre dans un nouvel onglet.

2. Cliquez sur l'onglet assistance de la barre latérale de Connect, représenté par une icône de casque ( ).
   L'onglet Assistance affiche les **Files d'attente** auxquelles vous appartenez. Il affiche également vos conversations d'assistance ouverte dans **Tickets**. Lorsqu'un utilisateur commence une conversation d'assistance ou qu'un agent transfère une conversation vers une file d'attente, tout agent qui appartient à la file d'attente associée peut accepter la conversation. Un agent peut également demander de vous transférer une conversation directement.

   Onglet assistance de la barre latérale de Connect

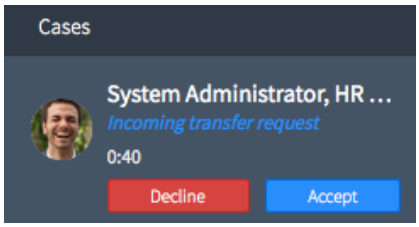
   

3. Acceptez une conversation de l'une des façons suivantes.

Option	Description
Accepter une conversation à partir d'une file d'attente	Sous **Files d'attente**, cliquez sur **Accepter** à côté de la file d'attente. La conversation s'ouvre dans le volet de conversation et une entrée apparaît dans la section **Tickets** de la barre latérale.
Accepter une demande de transfert	Sous **Tickets**, cliquez sur **Accepter** à côté d'une demande de transfert.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Demande de transfert  La conversation s'ouvre dans le volet de conversation. L'agent qui a transféré la conversation peut rester dans la conversa–tion.

4. Répondez à l'utilisateur et aidez-le à résoudre son problème.
   Par défaut, vos messages sont ajoutés à l'enregistrement de conversation sous la forme de commentaires et sont visibles pour l'utilisateur.
5. **Facultatif :** Lancez une réunion Zoom pour aider à résoudre plus vite les problèmes des clients.
   Pour plus d'informations, consultez Initier des réunions Zoom à partir de sessions de messagerie instantanée.

Que faire ensuite

Si nécessaire, vous pouvez ouvrir un nouveau ticket RH ou un nouvel incident à partir de la conversation pour une enquête plus approfondie. Vous pouvez également transférer la conversation à un autre agent ou à une autre file d'attente, ou escalader la conversation à une file d'attente plus prioritaire.

Créer un ticket RH à partir d'une conversation via messagerie instantanée dans la version héritée de HR

Si une conversation via messagerie instantanée RH génère le besoin d'ouvrir un ticket, créez le ticket directement dans la conversation.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez un ticket RH à partir d'une conversation d'assistance, le système copie l'historique de conversation dans le flux d'activité du ticket sous forme de commentaires et de notes de travail. Les futurs messages sont également suivis dans ce ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexion** > **Support de Connexion**.
   L'espace de travail de Connect s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Cliquez sur l'onglet assistance de la barre latérale de Connect, représenté par une icône de casque ( ).
3. Sous **Tickets**, ouvrez une conversation RH.
4. En bas de la conversation, cliquez sur l'icône de menu ( ) pour ouvrir le menu Actions de Connect.
5. Dans le menu Actions de Connect, sélectionnez **Créer un ticket RH**.
6. Remplissez le formulaire et cliquez sur **Envoyer**.
   Tous les commentaires ou notes de travail dans la conversation d'enregistrement apparaissent sous forme de commentaires sur le formulaire d'incident. Les notes de travail n'apparaissent pas dans la messagerie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

instantanée pour l'utilisateur ESS. L'agent de messagerie instantanée peut choisir de marquer un message comme Commentaire ou comme Note de travail dans la conversation.

a. Dans la conversation d'enregistrement, à côté du champ d'entrée de texte, cliquez sur l'icône de type de message (

b. Sélectionnez **Commentaire** ou **Note de travail**.

c. Entrez un message.
Par défaut, les messages de conversation d'enregistrement sont ajoutés sous forme de commentaires.

Remarque :
si vous ajoutez une pièce jointe à une conversation d'enregistrement, elle est également jointe à l'enregistrement sous-jacent.

Le système partage automatiquement l'enregistrement dans la conversation, copie la conversation dans le flux d'activité d'enregistrement et référence l'enregistrement dans la table Entrée de file d'attente de messagerie instantanée [chat_queue_entry]. Tous les nouveaux champs de journal ajoutés à l'enregistrement n'apparaissent pas dans la messagerie instantanée. Le système modifie également l'ID du document afin que la conversation référence le numéro de l'incident plutôt que l'entrée dans la table Entrée de file d'attente de messagerie instantanée.

Pavé de signature pour la version héritée de HR

Utilisez le pavé de signature pour capturer une signature électronique qui pourra être associée à un document ou à une tâche.

Utiliser

Vous pouvez envoyer à vos employés des documents qui nécessitent une vérification de l'utilisateur, comme une signature numérique ou une saisie de leur nom.

Lorsque le pavé de signature est associé à un document ou à une tâche, il capture la signature dessinée comme une image et la stocke dans la table Images de signature [signature_image].

Remarque :
La saisie d'une signature permet d'authentifier, mais ne capture pas une image qui est stockée.

L'application HR Service Delivery utilise le pavé de signature avec les documents d'intégration comme des lettres d'offre d'emploi, l'approbation de vérification des antécédents, les reconnaissances de politiques d'entreprise, et plus encore.

Le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] active le module d'extension Signature Pad [com.snc.signaturepad]. La table Images de signatures [signature_image] est installée avec ce module d'extension.

Pour les **Modèles de documents RH**, utilisez le bouton **Insérer une signature** pour insérer une variable qui invite un utilisateur à signer le document. Pour **Modèles de documents PDF HR**, utilisez le champ de nom **Signature de l'employé** et **Mappages de modèles PDF** pour inviter un utilisateur à signer le document. Consultez Modèles de documents RH.

Remarque :
Vérifiez la condition des actions d'interface utilisateur du document généré pour s'assurer que cette fonctionnalité fonctionne correctement.

Exemples

Le système de livraison RH utilise des documents PDF pour divers scénarios. Exemple de code utilisé pour appeler une page d'interface

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utilisateur ou une boîte de dialogue pour le pavé de signature :

```
var gDialog = new GlideModal('accept_signature');
gDialog.setTitle(new GwtMessage().getMessage('Please sign document'));
gDialog.setWidth("500");
gDialog.setPreference('sysparm_document_id', gel('task_sys_id').value);
gDialog.setPreference('sysparm_table_name', gel('task_table').value);
gDialog.setPreference('sysparm_draw_only', 'false');
gDialog.render();
```

Exemple de code utilisé dans un document après qu'une signature a été acceptée et un document PDF final créé :

HTML XML

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <j:if test="$[jvar_isMSIE8 || jvar_isMSIE7]">
        <g:requires name="scripts/flashcanvas.jsx" includes="true"/>
    </j:if>
    <j:if test="${GlideMobileExtensions.getDeviceType() != 'doctype'}">
        <g:requires name="scripts/lib/jquery_includes.jsx" includes="true" />
    </j:if>
    <g:requires name="scripts/jquery.signaturepad.min.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/signature_pad.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/json2.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/jquery.signaturepad.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/heisenberg/heisenberg_all.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/classes/ajax/GlideAjax.jsx" includes="true" />

    <g:ui_form>
        <input type="hidden" id="sysparm_retrieve_signature" value="$[gs.getProperty('com.snc.signaturepad.retrieveSignature')]" />
        <input type="hidden" id="sysparm_draw_only" value="$[sysparm_draw_only]" />
        <input type="hidden" id="document_id" name="document_id" value="${sysparm_document_id}"></input>
        <input type="hidden" id="signature_redirect_url" name="signature_redirect_url" value="$[sysparm_redirect_url]"/>
        <input type="hidden" id="table_name" name="table_name" value="${sysparm_table_name}"></input>
        <div class="sigPad">
            <j:if test="${sysparm_draw_only != 'true'}">
                <div class="typeItDesc">
                    <label for="name">${gs.getMessage('Print your name')}</label>
                    <input type="text" aria-label="Print your name here to acknowledge or sign the document" name="signed_name"
id="signed_name" class="signed_name" maxlength="25"/>
                </div>
                <p class="typeItDesc">${gs.getMessage('Review your signature')}</p>
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <ul class="nav nav-tabs sn-tabs-basic sigNav">
                    <li class="typeIt"><a href="#type-it" id='typeItLink'>${gs.getMessage('Type it')}</a></li>
                    <li class="drawIt"><a href="#draw-it" id='drawItLink'>${gs.getMessage('Draw it')}</a></li>
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </ul>
            </j:if>
            <j:if test="${sysparm_draw_only == 'true'}">
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <div class="sigNav">
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </div>
            </j:if>
            <div class="sig sigWrapper">
                <div class="typed"></div>
                <canvas class="pad"></canvas>
                <input type="hidden" name="output" class="output"/>
            </div>
            <p/>
            ${gs.getMessage('Filling in the following information will constitute your eSignature and will have the same legal impact
as signing a printed version of this document.')}
            <div style="float:right">
                <button id='cancelSignature' data-dismiss="GlideModal" onclick="return onCancelSignature();" class="btn btn-default"
style="margin-right:10px;">${gs.getMessage('Cancel')}</button>
                <button id='acceptSignature' onclick="return onAcceptSignature();" class="btn btn-primary">${gs.getMessage('Accept')}
</button>
                <input type="hidden" id="btn_clicked" name="btn_clicked" value="none"></input>
            </div>
        </div>
        <canvas id="typedCanvas" style="display:none;"></canvas>
    </g:ui_form>
</j:jelly>
```

Traduction automatique

Activer le module d'extension Signature Pad dans la version héritée de HR

Pour activer le pavé de signature dans votre application, activez le module d'extension Signature Pad [com.snc.signaturepad]. La table Images de signatures [signature_image] est installée avec ce module d'extension.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension Signature Pad [com.snc.signaturepad] à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Tester Signature Pad dans la version héritée de HR

Après avoir activé le module d'extension Signature Pad, vous pouvez l'essayer.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Pages de l'interface utilisateur** > **accept_signature**.
2. Faites défiler vers le bas et cliquez sur « **Try It** ».
3. Dans le champ **Imprimer votre nom**, saisissez votre nom.
4. Cliquez sur **Accepter**.
   Un enregistrement est inséré dans la table Images de signatures [signature_image].
5. Pour dessiner votre signature, sélectionnez l'onglet **Dessinez-le**.
6. Utilisez votre souris pour dessiner votre signature.
7. Cliquez sur **Accepter**.
   Un enregistrement est inséré dans la table Images de signatures [signature_image].

HR Service Portal hérité

L'application HR Service Portal offre aux employés un endroit unique pour obtenir rapidement et facilement tous les services RH dont ils ont besoin dans la version héritée (non incluse dans le champ d'application) de RH.

Utiliser HR Service Portal en tant qu'employé ou agent RH

Les employés utilisent la version héritée de HR Service Portal

En tant qu'employé, vous pouvez mettre à jour votre profil RH, consulter vos tickets ouverts, demander des services RH, joindre de la documentation à un ticket, effectuer une recherche dans la base de connaissances RH et discuter avec les RH ou leur envoyer un e-mail à partir du HR Service Portal en libre-service.

Les agents RH utilisent la version héritée de HR Service Portal

En tant qu'agent RH, vous pouvez définir et maintenir les données des employés pour les avantages RH, les relations avec les employés, les systèmes, le salaire et la gestion des données des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

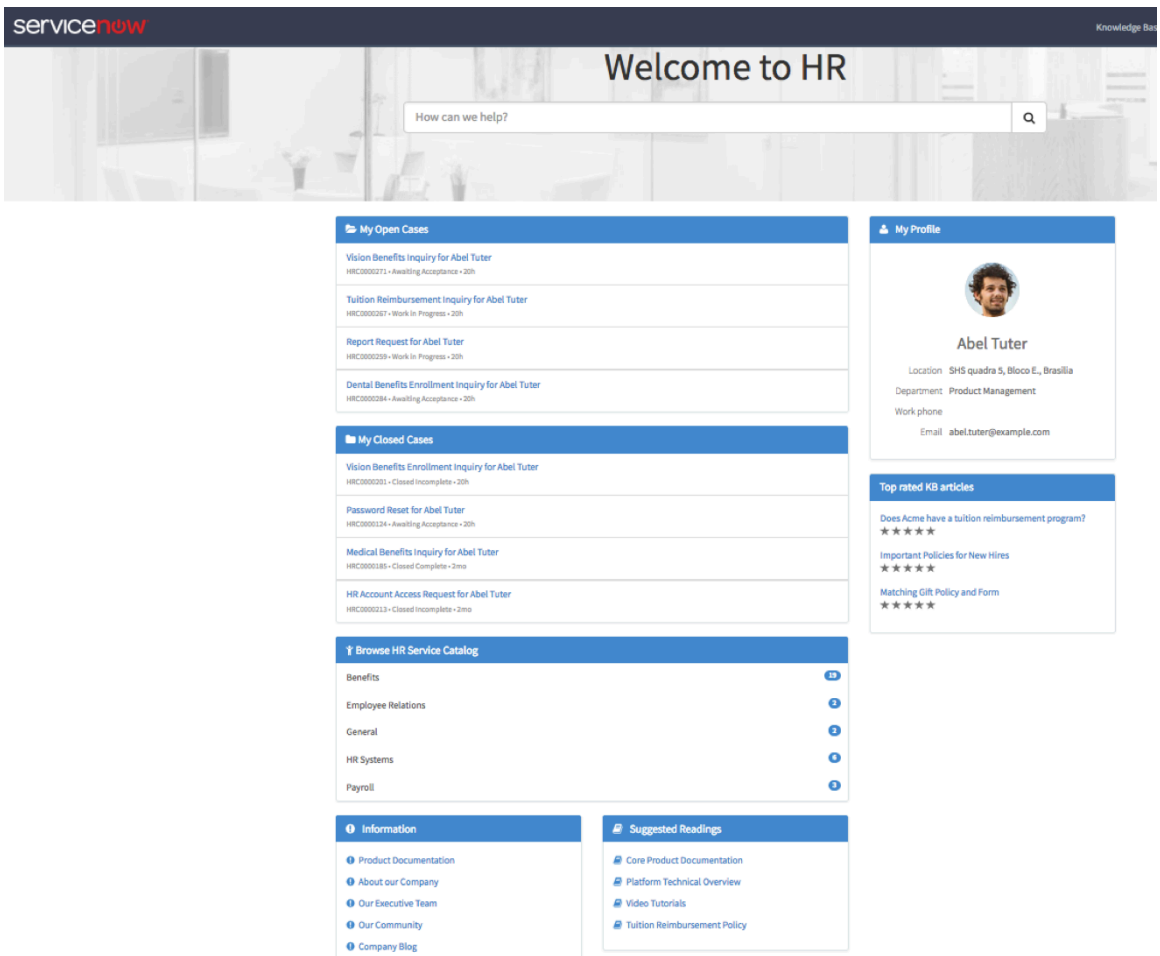
Informations sur l'activation

Vous devez Activer HR Service Portal hérité.

HR Service Portal

Selon le type d'utilisateur, l'affichage de HR Service Portal peut varier. Voici un exemple d'affichage.

Remarque :
Le HR Service Portal nécessite Microsoft Internet Explorer 10 ou une version supérieure.



Traduction automatique

Activer HR Service Portal hérité

Vous pouvez activer Human Resources Application: Service Portal [com.sn.hr.service_porta] pour la version de HR non incluse dans le champ d'application si vous avez le rôle d'administrateur. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Human Resources Application: Service Portal fournit un portail de services RH en libre-service à l'employé.

Celui-ci active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà actifs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension pour Human Resources Application: Service Portal

Module d'extension	Description
Application Human Resources : Core [com.snc.hr.core]	Fournit des fonctionnalités RH de base.
Application Human Resources : HR Connect [com.snc.hr.hr_connect]	Installe une file d'attente de messagerie instantanée RH et la rend disponible sur le Service Portal RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Les employés utilisent la version héritée de HR Service Portal

En tant qu'employé, vous pouvez mettre à jour votre profil RH, consulter vos tickets ouverts, demander des services RH, joindre de la documentation à un ticket, effectuer une recherche dans la base de connaissances RH et discuter avec les RH ou leur envoyer un e-mail à partir du HR Service Portal en libre-service, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Remarque :
L'affichage du portail de services RH est légèrement différent pour les employés qui travaillent déjà et les employés en cours d'intégration dans l'entreprise.

Mettre à jour votre profil RH dans la version héritée de HR Service Portal

Les employés peuvent mettre à jour certains renseignements dans leur profil RH, y compris certains renseignements personnels, les coordonnées, les contacts d'urgence et les antécédents professionnels, dans la version de RH non incluse dans le champ d'application.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'administrateur RH configure les champs d'informations personnelles qui sont modifiables par l'employé. Par exemple, les employés peuvent être autorisés à mettre à jour leur date et leur lieu de naissance. Les champs qui ne sont pas modifiables sont désactivés lorsque les employés consultent leurs profils RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Portail de services RH**.
2. Cliquez sur votre nom dans la catégorie **Mon profil**.
3. Ajoutez ou mettez à jour vos informations de contact personnelles en cliquant sur les sections d'information.
4. Pour ajouter des informations sur votre biographie, cliquez sur **Vide** à côté de **Bio** et ajoutez une brève description.
5. Cliquez sur **Charger une image** pour accéder à un fichier photo à ajouter à votre profil.
6. Cliquez sur **Créer un contact** pour l'ajouter à **Mes contacts**.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter vos contacts dans la version héritée de HR Service Portal

Les employés peuvent ajouter des informations de contact à leur profil RH et spécifier qui contacter en cas d'urgence.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Portail de services RH**.
2. Cliquez sur votre nom dans la catégorie **Mon profil**.
3. Cliquez sur **Créer un contact** dans la catégorie **Mes contacts**.
4. Saisissez le nom, les numéros de téléphone et d'autres informations de contact.
5. Pour préciser la personne en tant que contact en cas d'urgence, cochez la case **Contact en cas d'urgence.** Le champ **Priorité** apparaît.
6. Sélectionnez la priorité du contact, **Principal** ou **Autre**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Afficher vos tickets ouverts dans la version héritée de HR Service Portal

Vous pouvez consulter vos tickets RH ouverts à partir de Portail RH Services dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Portail de services RH**.
   Vous pouvez également accéder à **Libre-service** > **Mes demandes**Toutefois, la liste qui s’affiche contient toutes vos demandes ouvertes, pas seulement les tickets RH.
2. Dans **Mes tickets ouverts**, cliquez sur la description du ticket pour voir ses détails ou les tâches qui vous sont affectées.
   Vous devez avoir un rôle de portail de service (sn_hr_sp.xxxx) pour consulter la tâche affectée.
3. Pour modifier des informations, cliquez sur un champ, modifiez les informations et cliquez sur **Enregistrer**.
4. **Facultatif :** Cliquez sur l'onglet **Activité** pour saisir un message si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Soumettre une demande de catalogue de services à partir de la version héritée de HR Service Portal

Vous pouvez ouvrir le portail de services RH pour soumettre des questions et demander de l'aide à l'équipe RH dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il y a plusieurs façons de faire une demande ou de poser une question sur le portail de services RH.

Catalogue

Utilisez le lien **Catalogue** dans la bannière supérieure du portail de services RH pour accéder à toutes les catégories RH disponibles sur celui-ci. Dans n'importe laquelle de ces catégories, vous pouvez poser une question générale ou faire une demande en cliquant sur la catégorie.

Parcourir le catalogue de services RH

Cliquez sur l'un des liens de catégorie sous **Parcourir le catalogue de services RH** pour accéder à des catégories RH spécifiques disponibles sur le portail. Dans n'importe laquelle de ces catégories, vous pouvez poser une question générale ou faire une demande.

Questions générales

Cliquez sur le lien de la catégorie **Questions générales** sous **Parcourir le catalogue de services RH** pour poser une question qui n'est pas spécifique à l'une des catégories du portail.

Avoir une discussion via messagerie instantanée avec les RH ou envoyer un e-mail

Vous pouvez discuter avec les RH ou envoyer vos questions ou demandes aux RH via e-mail en utilisant les liens **Messagerie instantanée avec les RH** et **Envoyer un e-mail aux RH** dans la bannière supérieure du portail de services RH.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Portail de services RH**.
   - **Parcourez le catalogue de services RH** et sélectionnez le sujet qui se rapporte à votre question ou votre demande.
   - Utilisez le lien **Catalogue** dans la bannière supérieure du portail de services RH et sélectionnez le sujet qui se rapporte à votre question ou votre demande.
2. Examinez les documents de la base de connaissances qui s'affichent et si votre question ou votre demande est résolue, quittez le formulaire.
   Sinon, continuez avec les étapes restantes.
3. Répondez aux questions dans le formulaire de demande.
   Les questions varient en fonction de l'élément sélectionné. Un astérisque rouge s'affiche à côté des champs obligatoires.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   La page s'actualise pour afficher vos tickets ouverts et un lien vers le ticket dans **Mes tickets ouverts**.
   Vous pouvez consulter le ticket pour voir à qui il a été affecté.

S'inscrire ou modifier des avantages dans la version héritée de HR Service Portal

Vous pouvez ouvrir le portail de services RH pour vous inscrire aux avantages sociaux ou modifier votre régime d'avantages sociaux existant.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Plusieurs types d'avantages dans la section **Catalogue** du portail de services RH nécessitent une inscription.

Assurance-maladie

Utilisez ce lien pour télécharger et remplir le formulaire d'inscription applicable et le charger dans HR. Vous pouvez également poser des questions sur les options des avantages ou le processus d'inscription.

Avantages de soins dentaires

Utilisez ce lien pour télécharger et remplir le formulaire d'inscription applicable et le charger dans HR. Vous pouvez également poser des questions sur les options des avantages ou le processus d'inscription.

Avantages vision

Utilisez ce lien pour télécharger et remplir le formulaire d'inscription applicable et le charger dans HR. Vous pouvez également poser des questions sur les options des avantages ou le processus d'inscription.

Avantages de soins pharmaceutiques

Utilisez ce lien pour télécharger et remplir le formulaire d'inscription applicable et le charger dans HR. Vous pouvez également poser des questions sur les options des avantages ou le processus d'inscription.

Plan 401(k)

Utilisez ce lien pour télécharger et remplir le formulaire d'inscription applicable et le charger dans HR. Vous pouvez également poser des questions sur les options des avantages ou le processus d'inscription.

Dépôt direct

Inscrivez-vous au dépôt direct de votre salaire en cliquant sur le lien Salaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Portail de services RH**.
2. Sous **Parcourir le catalogue de services RH**, sélectionnez **Avantages**.
   La catégorie des avantages s'ouvre.
3. Sélectionnez l'élément que vous souhaitez souscrire ou modifier, par exemple, **Assurance-maladie**.
   La page Assurance-maladie s'ouvre pour afficher le fournisseur actuel de votre couverture médicale et les documents de la base de connaissances connexes disponibles à la lecture pour obtenir des informations.
4. Examinez les articles de la base de connaissances qui apparaissent si vous le souhaitez.
   Sinon, continuez avec les étapes restantes.
5. Sous **Que souhaitez-vous faire aujourd'hui ?**, sélectionnez **Souscrire ou modifier votre plan d'assurance-maladie**.
   Une instruction vous invitant à télécharger et remplir le formulaire d'inscription applicable apparaîtra. Un lien vers le formulaire de téléchargement apparaîtra également sous **Formulaires**.
6. Cliquez sur le formulaire applicable.
   Le formulaire sera téléchargé sur votre ordinateur.
7. Ouvrez le formulaire et remplissez les informations requises.
8. Enregistrez le formulaire sur votre ordinateur.
9. Retournez à la page **Assurance-maladie** sur le portail de services RH pour joindre votre formulaire rempli.
10. Cliquez sur **Ajouter des pièces jointes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Accédez à votre formulaire rempli sur votre ordinateur et cliquez ou double-cliquez sur le formulaire que vous souhaitez joindre.
12. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Après avoir soumis le formulaire rempli, le processus d'inscription au régime d'assurance-maladie de l'entreprise commencera.
Suivez les mêmes étapes pour vous inscrire aux régimes d'avantages des soins dentaires, optiques, pharmaceutiques, 401(k) et du dépôt direct.

Demander une vérification des emplois précédents dans la version héritée de HR Service Portal

Vous pouvez soumettre une demande RH pour générer une lettre de vérification des emplois précédents et la faire envoyer par e-mail à l'institution qui en fait la demande.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez demander une lettre de vérification des emplois précédents par le biais du **Catalogue** dans la bannière supérieure de la page du portail ou via **Parcourir le catalogue de services RH**. La lettre est générée en fonction de vos informations de profil RH. L'agent RH affecté à votre demande peut joindre la lettre à un message électronique et l'envoyer à l'adresse e-mail de contact que vous fournissez.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Portail de services RH**.
2. Dans **Parcourir le catalogue de services RH**, sélectionnez **Gestion des données d'employé**.
   Vous pouvez également cliquer sur **Catalogue** dans la zone de la bannière supérieure de la page du portail pour accéder au formulaire de demande.
3. Sélectionnez **Vérification des emplois précédents**.
   Le formulaire de demande d'une lettre de vérification des emplois précédents s'ouvre.
4. Remplissez le formulaire, en entrant le motif pour lequel vous avez besoin de la lettre, le nom de l'entreprise ou de l'institution, le nom de votre contact et l'adresse, ainsi que l'adresse e-mail du contact.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Demander un remboursement de frais de scolarité dans la version héritée de HR Service Portal

Si votre organisation rembourse les frais de scolarité que vous avez payés pour des formations utiles à votre rôle, un formulaire de demande de remboursement des frais de scolarité est disponible sur le portail de services RH.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous soumettez la demande, vous devez joindre les documents requis au ticket. En règle générale, il s'agit de votre reçu de paiement et d'un document de relevé de notes/cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez demander un remboursement des frais de scolarité par le biais du **Catalogue** dans la bannière supérieure de la page du portail ou via **Parcourir le catalogue de services RH**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Portail de services RH**.
2. Sous **Parcourir le catalogue de services RH**, sélectionnez **Avantages**.
   Vous pouvez également cliquer sur **Catalogue** dans la zone de la bannière supérieure de la page du portail pour accéder au formulaire de demande.
3. Sélectionnez **Remboursement des frais de scolarité**.
4. Examinez les documents de la base de connaissances qui apparaissent si vous le souhaitez.
   Sinon, continuez avec les étapes restantes.
5. Sélectionnez **Soumettre une demande de remboursement pour un cours approuvé**.
6. Sélectionnez le cours approuvé pour le remboursement dans la liste déroulante.
7. Cliquez sur les cases à côté de chaque catégorie si vous avez des copies numériques de votre reçu de paiement et des relevés de notes/cours.
8. Glissez-déplacez les documents de votre explorateur de fichiers dans le formulaire ou cliquez sur l'icône de pièce jointe pour naviguer vers l'emplacement des documents et sélectionnez-les pour les joindre.
   Les documents apparaissent en haut du formulaire. Vous pouvez les afficher ou cliquer sur **Gérer les pièces jointes** pour les supprimer si nécessaire.
9. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le ticket est créé avec deux tâches : l'une peut être consultée dans les **Tâches RH** pour que l'agent RH puisse examiner les documents, et l'autre est destinée à l'agent en charge des salaires pour qu'il puisse traiter le remboursement. Vous pouvez voir le ticket dans **Mes tickets ouverts** sur le portail de services RH.

Que faire ensuite

Si vous n'avez pas joint les documents requis, vous pouvez les joindre à la demande de RH lorsque vous êtes prêt. Ouvrez la demande RH et glissez-déplacez les documents depuis votre explorateur de fichiers ou cliquez sur l'icône de pièce jointe pour naviguer vers l'emplacement des documents et sélectionnez-les.

Joindre la documentation à un ticket dans la version héritée de HR Service Portal

Vous pouvez recevoir une demande d'un agent RH exigeant de soumettre des documents, tels que des reçus ou des documents juridiques, dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, si vous demandez le remboursement de frais de scolarité, l'agent RH a besoin d'une copie du reçu de paiement des frais de scolarité pour soumettre la demande de remboursement. Lorsque la documentation est requise, une tâche est générée pour que vous joigniez les documents, et vous recevez une notification par e-mail.

Si vous avez une copie digitale du document demandé lorsque vous recevez la notification par e-mail, vous pouvez répondre à la notification et joindre le fichier à l'e-mail de réponse. Le système la joint à la tâche et ferme celle-ci pour vous. La procédure suivante décrit comment la joindre au ticket RH dans le système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Lorsque vous recevez une notification relative à des documents requis, numérisez ou téléchargez les documents sur votre ordinateur.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Pour répondre à partir de la notification par e-mail	Cliquez sur le lien vers la tâche qui se trouve dans l'e-mail de notification. Le formulaire Tâche RH s'ouvre. La **Description** détaille le document nécessaire. Cliquez sur l'icône de pièce jointe et joignez les documents, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
Pour accéder à la tâche dans le portail de services RH	Sélectionnez **Mes tâches** et procédez comme suit. **a.** Ouvrez la demande qui exige la documentation. Vous voyez un message en haut indiquant qu'une action est nécessaire. **b.** Cliquez sur le lien dans le message. Une boîte de dialogue s'ouvre. **c.** Si vous connaissez les documents qui doivent être joints, cliquez sur l'icône de pièce jointe et joignez-les. **d.** Si vous n'êtes pas sûr de ce que vous devez joindre, cliquez sur la flèche à côté du **Document demandé pour le ticket RH** pour voir ce que l'agent RH a demandé. **e.** Cliquez sur l'icône de pièce jointe et joignez les documents, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

Vous pouvez également joindre des fichiers en effectuant un glisser-déplacer depuis votre explorateur de fichiers dans le formulaire de tâche RH ou de ticket RH.
La tâche passe du bleu au gris et une coche s'affiche dans la case de la tâche sous **Mes tâches** indiquant que celle-ci est fermée terminée. Une notification est envoyée à l'agent RH indiquant que la documentation est disponible.

Effectuer une recherche dans la base de connaissances RH dans la version héritée de HR Service Portal

Lorsque vous avez une question sur les politiques ou les avantages de l'organisation, consultez la base de connaissances RH dans HR Service Portal avant de soumettre une question ou une demande RH dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sur le portail de services RH, vous pouvez saisir le texte de recherche et voir les articles correspondants au fil de la saisie. Si un article répond à votre question, vous n'avez pas besoin de soumettre une demande RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Portail de services RH**
2. Cliquez sur **Base de connaissances** dans la bannière.
3. Vous pouvez lire les articles les mieux classés ou des articles associés à diverses catégories, comme Avantages, FAQ ou Salaire, ou saisir votre texte de recherche et effectuer l'une des actions suivantes.

Option	Description
Ouvrir un article qui apparaît sous la zone de recherche	Cliquez sur le nom de l'article.
Ouvrir la recherche avancée de la base de connaissances RH	Cliquez sur **Rechercher** en haut de la liste.

4. Pour compléter la recherche avancée, saisissez le texte au-dessus de la liste des articles et appuyez sur la touche Entrée.
   Des articles correspondants sont répertoriés et un filtre apparaît sur la gauche pour vous permettre d'affiner les résultats de recherche par bases de connaissances, catégories ou auteurs.
5. Cliquez sur l'article pour le lire.

Que faire ensuite

Lorsque vous accédez aux articles de la base de connaissances, il est recommandé d'évaluer et d'examiner l'information présentée, surtout si des éléments sont manquants ou obsolètes. Votre organisation peut choisir de ne pas afficher les champs d'évaluation et de commentaires, mais s'ils apparaissent dans l'article, prenez le temps de les évaluer. Cela permet de s'assurer que l'information reste à jour et utile pour les autres.

Discuter avec les RH via messagerie instantanée dans la version héritée de HR Service Portal

Vous pouvez poser une question à un agent RH qui surveille la file d'attente de messagerie instantanée à partir du portail de services RH dans la version de HR non incluse dans le champ d'application. L'agent RH peut ouvrir un ticket à partir de la conversation si votre question a besoin d'un examen plus approfondi.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La file d'attente de messagerie instantanée RH est disponible si l'administrateur l'a activée. Si elle n'est pas activée, le lien de messagerie instantanée n'apparaît pas dans le portail RH.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Portail de services RH**.
2. Cliquez sur **Messagerie instantanée avec les RH** dans la bannière.
   La file d'attente de messagerie instantanée du département RH s'ouvre dans une nouvelle fenêtre.
3. Saisissez votre question et appuyez sur Envoyer.
   Un agent RH qui surveille la file d'attente se joindra à la conversation. L'agent RH peut transférer la conversation à un autre agent RH si nécessaire, ou créer un ticket RH. Vous pouvez tous deux joindre des fichiers dans la fenêtre de messagerie instantanée, tels que des documents de politique ou des captures d'écran.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Envoyer un e-mail aux RH dans la version héritée de HR Service Portal

Vous pouvez envoyer un e-mail aux RH depuis le portail de services RH dans la version de HR non incluse dans le champ d'application. L'agent RH peut ouvrir un ticket à partir du contenu de votre e-mail si votre question ou votre demande a besoin d'un examen plus approfondi.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Portail de services RH**.
2. Cliquez sur **Envoyer un e-mail aux RH** dans la bannière.
   Un nouvel e-mail adressé aux RH s'ouvre.
3. Saisissez le sujet de l'e-mail ainsi que votre contenu et appuyez sur Envoyer.
   L'agent RH ou le groupe surveillant les e-mails peut transférer l'e-mail à un autre agent RH si nécessaire, ou créer un ticket RH. Vous pouvez tous deux joindre des fichiers à l'e-mail, tels que des documents de politique ou des captures d'écran.

Les agents RH utilisent la version héritée de HR Service Portal

En tant qu'agent RH, vous pouvez définir et maintenir les données des employés pour les avantages RH, les relations avec les employés, les systèmes, le salaire et la gestion des données des employés dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Gérer les avantages sociaux des RH dans la version héritée de HR

Vous pouvez définir et gérer les données d'avantages RH qui sont utilisées pour créer et affecter des tickets d'avantages dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Le module **Avantages des RH** contient une liste de tous les tickets d'avantages sociaux ouverts et permet aux agents RH d'inscrire les employés dans les régimes d'avantages sociaux de l'entreprise. Les agents RH peuvent ajouter et modifier les fournisseurs et les types d'avantages sociaux. Les tickets de remboursement des frais de scolarité sont gérés par le module **Avantages des RH**.

Les informations suivantes sont configurées et gérées dans le cadre du module **Avantages des RH**. Les employés peuvent accéder aux informations sur les avantages sociaux des RH et soumettre des tickets d'avantages sociaux RH à partir du portail de services RH. Les responsables ou les administrateurs RH configurent et modifient l'information.

- Gestion des tickets d'avantages RH
- Avantages sociaux des RH
  - Bénéficiaires
  - Avantages de soins dentaires
  - Assurance-maladie
  - Avantages de soins pharmaceutiques
  - Avantages pour la retraite
  - Avantages vision
- Fournisseurs et types d'avantages
- Remboursements des frais de scolarité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les spécialistes, les généralistes et les gestionnaires en RH peuvent effectuer l'une ou l'autre des tâches suivantes.

- Créez des tickets d'avantages RH pour les employés afin d'enregistrer le traitement des demandes RH, comme une demande de remboursement des frais de scolarité d'un employé ou une demande d'information sur un avantage.
- Créez des tickets RH pour les processus RH automatisés, comme l'inscription des employés à une couverture médicale.
- Consultez les renseignements des tickets d'avantages RH et gérez la charge de travail globale des RH. Par exemple, un responsable peut travailler avec tous les tickets RH qui ne sont pas affectés.

Les tickets d'avantages RH peuvent avoir une ou plusieurs tâches RH associées pour gérer des travaux individuels dans le ticket.

Gestion des tickets d'avantages dans la version héritée de HR

Vous pouvez utiliser les tableaux de bord RH, les rapports et d'autres modules de gestion des RH pour surveiller et gérer les tickets d'avantages RH dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Vous pouvez afficher une liste de tous les tickets d'avantages dans le **RH • Avantages** > **Gestion des tickets** > **Tickets des avantages** Module.

Vous pouvez consulter une liste des tickets de remboursement des frais de scolarité dans **RH • Avantages** > **Remboursements des frais de scolarité** Module.

Selon la fonction de votre poste RH, vous pouvez utiliser l'un des outils suivants pour vous aider dans les opérations et tickets d'avantages RH quotidiens.

- Les tableaux de bord, notamment Vue d'ensemble, Vue d'ensemble (Reporting) et le tableau de bord des gestionnaires. Les tableaux de bord sont un type de page d'accueil contenant des rapports et d'autres widgets. Vous pouvez cliquer sur un enregistrement d'avantage répertorié ou un segment dans un rapport pour afficher les détails.
- Rapports RH, notamment les rapports disponibles sur les tableaux de bord. Divers rapports RH sont prédéfinis pour vous et vous pouvez créer des rapports supplémentaires.

Créer ou modifier un bénéficiaire dans la version héritée de HR

Vous pouvez créer, ajouter ou modifier un employé bénéficiaire en utilisant le module **Avantages des RH**.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employés demandent de créer, d'ajouter ou de modifier un bénéficiaire à un régime d'avantages sociaux particulier en soumettant une demande par l'entremise du portail de services RH. Un ticket de bénéficiaires est ouvert et peut être consulté et géré à l'adresse suivante : **RH • Avantages** > **Gestion des tickets**. Une fois qu'un bénéficiaire est ajouté à l'application HR, les agents RH peuvent ajouter le bénéficiaire à un ticket d'avantages sociaux de l'employé à l'aide de l'icône de recherche.

Procédure

1. Accédez à la **RH • Avantages** > **Avantages** > **Bénéficiaires**.
   La liste des bénéficiaires RH s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement de bénéficiaire.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez sur le formulaire dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire de bénéficiaire RH

Champ	Description
Nom complet	Nom complet du bénéficiaire.
Numéro de sécurité sociale	Numéro de sécurité sociale du bénéficiaire.
Relation avec l'employé	Relation avec l'employé.
Date de naissance	Date de naissance du bénéficiaire.
Pourcentage	Pourcentage de l'avantage distribué au bénéficiaire.
Type d'avantage social	Type d'avantage, comme 401(k), Assurance-vie de base, Plan de retraite ou Assurance-vie volontaire.
Contact du bénéficiaire	Informations de contact du bénéficiaire si elles sont disponibles.
Type de bénéficiaire	Principal ou temporaire.
Employé	L'utilisateur qui a soumis le ticket. Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez l'utilisateur.
Date de début	Date à laquelle l'avantage est actif pour le bénéficiaire.
Date de fin	Date à laquelle l'avantage n'est plus actif pour le bénéficiaire.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le bénéficiaire figure sur la liste des bénéficiaires RH.
5. Pour modifier les données du bénéficiaire, trouvez le bénéficiaire existant dans la liste des bénéficiaires RH. Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom du bénéficiaire et en appuyant sur Entrée. Vous pouvez également effectuer une recherche avec le nom de l'employé de la même façon.
6. Cliquez sur le nom du bénéficiaire pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer ou modifier un avantage de soins dentaires dans la version héritée de HR

Vous pouvez ajouter ou modifier un avantage de soins dentaires pour un employé en utilisant le module **Avantages des RH**.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employés peuvent poser des questions sur les prestations de soins dentaires et demander à s'inscrire à un régime d'assurance dentaire en soumettant une demande par l'entremise du portail de services RH. Un ticket d’avantage de soins dentaires est ouvert et peut être consulté et géré à l’adresse suivante : **RH • Avantages** > **Gestion des tickets**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **RH • Avantages** > **Avantages** > **Avantages de soins dentaires**.
   La liste des avantages de soins dentaires RH s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement d'avantage de soins dentaires.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez sur le formulaire dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire d'avantage de soins dentaire RH

Champ	Description
Nom	Le nom de l'avantage.
Employé	L'utilisateur qui a demandé l'inscription. Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez l'utilisateur.
Fournisseur	Fournisseur d'assurance.
Détails	Tous les détails concernant l'avantage.
Pourcentage de retenue sur le salaire	Montant en dollars déduit du salaire de l'employé par rapport à la prestation.
Bénéficiaires	Les membres de la famille éligibles à l'avantage.
Date de début	Date à laquelle l'avantage est actif pour l'employé et les bénéficiaires.
Date de fin	Date à laquelle l'avantage n'est plus actif pour l'employé et les bénéficiaires.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'avantage de soins dentaires figure sur la liste des avantages de soins dentaires RH.
5. Pour modifier les données sur les avantages de soins dentaires, recherchez les avantages de soins dentaires existants dans la liste des avantages de soins dentaires RH.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom de l'employé et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur le nom de l'avantage de soins dentaires pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer ou modifier une assurance-maladie dans la version héritée de HR

Vous pouvez ajouter ou modifier une assurance-maladie pour un employé en utilisant le module **Avantages des RH**.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employés peuvent poser des questions sur les assurances-maladie et demander à s'inscrire à un régime d'assurance-maladie en soumettant une demande par l'entremise du portail de services RH. Un ticket d'assurance-maladie est ouvert et peut être consulté et géré à l'adresse suivante : **RH • Avantages** > **Gestion des tickets**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **RH • Avantages** > **Avantages** > **Assurance-maladie**.
   La liste des assurances-maladie RH s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement d'assurance-maladie.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez sur le formulaire dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire d'assurance-maladie RH

Champ	Description
Nom	Le nom de l'avantage.
Employé	L'utilisateur qui a demandé l'inscription. Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez l'utilisateur.
Fournisseur	Fournisseur d'assurance.
Formulaire d'inscription	Document géré utilisé par l'employé pour s'inscrire à l'avantage.
Détails	Tous les détails concernant l'avantage.
Pourcentage de retenue sur le salaire	Montant en dollars déduit du salaire de l'employé par rapport à la prestation.
Bénéficiaires	Les membres de la famille éligibles à l'avantage.
Date de début	Date à laquelle l'avantage est actif pour l'employé et les bénéficiaires.
Date de fin	Date à laquelle l'avantage n'est plus actif pour l'employé et les bénéficiaires.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'assurance-maladie figure sur la liste des assurances-maladie RH.
5. Pour modifier les données sur les assurances-maladie, recherchez les assurances-maladie existantes dans la liste des assurances-maladie RH.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom de l'employé et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur le nom de l'assurance-maladie pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer ou modifier un avantage de soins pharmaceutiques dans la version héritée de HR

Vous pouvez ajouter ou modifier un avantage de soins pharmaceutiques pour un employé en utilisant le module **Avantages des RH**.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employés peuvent poser des questions sur les prestations de soins pharmaceutiques et demander à s'inscrire à un régime d'assurance pharmaceutique en soumettant une demande par l'entremise du portail de services RH. Un ticket d'avantage de soins pharmaceutiques est ouvert et peut être consulté et géré à l'adresse suivante : **RH • Avantages** > **Gestion des tickets**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **RH • Avantages** > **Avantages** > **Avantages de soins pharmaceutiques**.
   La liste des avantages de soins pharmaceutiques RH s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement d'avantage de soins pharmaceutiques.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez sur le formulaire dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire d'avantage de soins pharmaceutiques RH

Champ	Description
Nom	Le nom de l'avantage.
Employé	L'utilisateur qui a demandé l'inscription. Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez l'utilisateur.
Fournisseur	Fournisseur d'avantages.
Détails	Tous les détails concernant l'avantage.
Pourcentage de retenue sur le salaire	Montant en dollars déduit du salaire de l'employé par rapport à la prestation.
Bénéficiaires	Les membres de la famille éligibles à l'avantage.
Date de début	Date à laquelle l'avantage est actif pour l'employé et les bénéficiaires.
Date de fin	Date à laquelle l'avantage n'est plus actif pour l'employé et les bénéficiaires.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'avantage de soins pharmaceutiques figure sur la liste des avantages de soins pharmaceutiques RH.
5. Pour modifier les données sur les avantages de soins pharmaceutiques, recherchez les avantages de soins pharmaceutiques existants dans la liste des avantages de soins pharmaceutiques RH.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom de l'employé et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur le nom de l'avantage de soins pharmaceutiques pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer ou modifier un avantage pour la retraite dans la version héritée de HR

Vous pouvez ajouter ou modifier un avantage de retraite pour un employé en utilisant le module **Avantages des RH**.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employés peuvent poser des questions sur les prestations pour la retraite et demander à s'inscrire à un plan de retraite en soumettant une demande par l'entremise du portail de services RH. Un ticket d'avantage pour la retraite est ouvert et peut être consulté et géré à l'adresse suivante : **RH • Avantages** > **Gestion des tickets**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **RH • Avantages** > **Avantages** > **Avantages pour la retraite**.
   La liste des avantages pour la retraite RH s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement d'avantage pour la retraite.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez sur le formulaire dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire d'avantage pour la retraite RH

Champ	Description
Nom	Le nom de l'avantage.
Employé	L'utilisateur qui a demandé l'inscription. Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez l'utilisateur.
Fournisseur	Fournisseur d'avantages.
Détails	Tous les détails concernant l'avantage.
Pourcentage de retenue sur le salaire	Montant en dollars déduit du salaire de l'employé par rapport à la prestation.
Pourcentage de retenue sur la paye	Pourcentage déduit du salaire de l'employé par rapport à la prestation.
Solde	Montant de la devise dans le compte de l'avantage.
Contributions	Contributions de contrepartie de l'employeur.
Bénéficiaires	Les membres de la famille éligibles à l'avantage.
Date de début	Date à laquelle l'avantage est actif pour l'employé et les bénéficiaires.
Date de fin	Date à laquelle l'avantage n'est plus actif pour l'employé et les bénéficiaires.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'avantage pour la retraite figure sur la liste des avantages pour la retraite RH.
5. Pour modifier les données sur les avantages pour la retraite, recherchez les avantages pour la retraite existants dans la liste des avantages pour la retraite RH.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom de l'employé et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur le nom de l'avantage pour la retraite pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer ou modifier un avantage de soins optiques dans la version héritée de HR

Vous pouvez ajouter ou modifier un avantage de retraite pour un employé en utilisant le module **Avantages des RH**.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employés peuvent poser des questions sur les prestations de soins optiques et demander à s'inscrire à un régime d'assurance optique en soumettant une demande par l'entremise du portail de services RH. Un ticket d'avantage de soins optiques est ouvert et peut être consulté et géré à l'adresse suivante : **RH • Avantages** > **Gestion des tickets**.

Procédure

1. Accédez à la **RH • Avantages** > **Avantages** > **Avantages vision**.
   La liste des avantages de soins optiques RH s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement d'avantage de soins optiques.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez sur le formulaire dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire d'avantage de soins optiques RH

Champ	Description
Nom	Le nom de l'avantage.
Employé	L'utilisateur qui a demandé l'inscription. Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez l'utilisateur.
Fournisseur	Fournisseur d'avantages.
Détails	Tous les détails concernant l'avantage.
Pourcentage de retenue sur le salaire	Montant en dollars déduit du salaire de l'employé par rapport à la prestation.
Bénéficiaires	Les membres de la famille éligibles à l'avantage.
Date de début	Date à laquelle l'avantage est actif pour l'employé et les bénéficiaires.
Date de fin	Date à laquelle l'avantage n'est plus actif pour l'employé et les bénéficiaires.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'avantage de soins optiques figure sur la liste des avantages de soins optiques RH.
5. Pour modifier les données sur les avantages de soins optiques, recherchez les avantages de soins optiques existants dans la liste des avantages de soins optiques RH.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom de l'employé et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur le nom de l'avantage de soins optiques pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Fournisseurs d'avantages sociaux des RH dans la version héritée de HR

Vous pouvez utiliser les fournisseurs d'avantages sociaux RH pour gérer et ajouter des fournisseurs et des types d'avantages à l'application HR.

Le module **Avantages RH** contient une liste de tous les fournisseurs d'avantages sociaux et des types d'avantages. Les agents RH peuvent ajouter et modifier les fournisseurs et les types d'avantages sociaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les informations suivantes sont configurées et gérées dans le cadre de **Avantages des RH** > **Fournisseurs d'avantages sociaux** Module.

- Fournisseurs d'avantages sociaux des RH
  - Fournisseurs d'avantages de soins dentaires
  - Fournisseurs d'assurances-maladie
  - Fournisseurs d'avantages de soins pharmaceutiques
  - Fournisseurs d'avantages pour la retraite, tels que 401(k) ou IRA
  - Fournisseurs d'avantages de soins optiques
  - Fournisseurs d'avantages d'assurance-vie volontaire
  - Fournisseurs d'avantages d'invalidité de courte durée
  - Invalidité de longue durée
  - Fournisseurs d'avantages d'assurance-vie de base
- Types d'avantages RH
  - Soins dentaires
  - Soins médicaux
  - Pharmacie
  - Retrait
  - Soins optiques
  - Assurance-vie volontaire
  - Invalidité de courte durée
  - Invalidité de longue durée
  - Assurance-vie de base

Créer ou modifier un fournisseur d'avantages dans la version héritée de HR

Vous pouvez ajouter ou modifier un fournisseur d'avantages à l'aide du module Fournisseurs d'avantages sociaux des RH.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les fournisseurs d'avantages sociaux peuvent être consultés à l'adresse **RH • Avantages** > **Fournisseurs d'avantages sociaux** > **Fournisseurs d'avantages sociaux des RH**.

Procédure

1. Accédez à la **RH • Avantages** > **Fournisseurs d'avantages sociaux** > **Fournisseurs d'avantages sociaux des RH**.
   La liste des fournisseurs d'avantages sociaux des RH s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement de fournisseur d'avantages sociaux des RH.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez sur le formulaire dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Fournisseur d'avantages sociaux des RH

Champ	Description
Nom	Le nom de l'avantage.
Fournisseur	Le nom du fournisseur d'avantages sociaux.
Type de plan	Type de plan, comme PPO, HMO, Total Life Platinum ou Bronze.
Actifs	Sélectionnez pour activer un fournisseur de plan dans le système. Le fait de laisser la zone vide ou de la désélectionner désactive un fournisseur dans le système.
Type d'avantage social	Le type d'avantage, comme l'assurance-maladie, les soins dentaires, la retraite.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le fournisseur d'avantages sociaux figure sur la liste des fournisseurs d'avantages sociaux RH.
5. Pour modifier les données des fournisseurs d'avantages sociaux, recherchez le fournisseur d'avantages existant dans la liste des fournisseurs d'avantages sociaux des RH.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom du fournisseur d'avantages sociaux ou de l'avantage et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur le nom du fournisseur d'avantages sociaux ou de l'avantage pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer ou modifier un type d'avantages dans la version héritée de HR

Vous pouvez ajouter ou modifier un type d'avantages à l'aide du module Fournisseurs d'avantages sociaux des RH.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les types d'avantages peuvent être consultés à l'adresse **RH • Avantages** > **Fournisseurs d'avantages sociaux** > **Types d'avantages RH**.

Procédure

1. Accédez à la **RH • Avantages** > **Fournisseurs d'avantages sociaux** > **Types d'avantages sociaux**.
   La liste des types d'avantages RH s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement de type d'avantages RH.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez sur le formulaire dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire Types d'avantages RH

Champ	Description
Nom	Le type d'avantage, comme l'assurance-maladie, les soins dentaires ou pharmaceutiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Valeur	Nom de valeur de l'avantage, comme les soins pharmaceutiques ou l'assurance-maladie.
Actifs	Sélectionnez pour activer un fournisseur de plan dans le système. Le fait de laisser la zone vide ou de la désélectionner désactive un fournisseur dans le système.
Classe des avantages sociaux	Nom de table de l'avantage, comme sn_hr_sp_pharmacy_benefit

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le type d'avantages sociaux figure sur la liste des types d'avantages RH.
5. Pour modifier les données sur les types d'avantages, recherchez le type d'avantages existant dans la liste des types d'avantages.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom du type d'avantages ou le nom de valeur de l'avantage et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur le type d'avantages pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Remboursements des frais de scolarité dans la version héritée de HR

Vous pouvez gérer les tickets de remboursement des frais de scolarité d'un employé à l'aide du module Avantages des RH.

Le module **Avantages des RH** contient une liste de tous les tickets de remboursement des frais de scolarité. Les agents RH peuvent ajouter et modifier les tickets de remboursement des frais de scolarité.

Créer ou modifier le remboursement des frais de scolarité dans la version héritée de HR

Vous pouvez ajouter ou modifier un remboursement de frais de scolarité pour un employé en utilisant le module Avantages des RH.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employés peuvent poser des questions sur les cours et les classes approuvés et demander le remboursement des frais de scolarité en soumettant une demande par l'entremise du portail des services RH. Un ticket de remboursement des frais de scolarité est ouvert et peut être consulté et affecté à l'adresse **RH • Avantages** > **Remboursements des frais de scolarité**.

Procédure

1. Accédez à la **RH • Avantages** > **Remboursements des frais de scolarité**.
   La liste des remboursements des frais de scolarité RH s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un ticket de remboursement des frais de scolarité RH.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez sur le formulaire dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Remboursement des frais de scolarité

Champ	Description
Titre du cours	Le nom du cours.
Employé	L'utilisateur qui a demandé le remboursement des frais de scolarité. Cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez l'utilisateur.
Nom de l'établissement/ du programme	Nom de l'établissement ou du programme où l'employé a suivi le cours.
Niveau du cours	Diplôme reçu par l'employé après avoir terminé le cours.
Justification de cours	Explication des raisons pour lesquelles l'employé a suivi le cours.
États	État de la demande de remboursement, comme Approuvé ou Payé.
Date de démarrage de la formation	Date à laquelle le cours a commencé.
Date de fin de la formation	Date à laquelle le cours s'est terminé.
Coût du cours	Le coût du cours.
Remboursement	Montant remboursé à l'employé.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le remboursement des frais de scolarité figure sur la liste des remboursements des frais de scolarité RH.
5. Pour modifier les données sur le remboursement des frais de scolarité, recherchez le remboursement de frais de scolarité existant dans la liste des remboursements des frais de scolarité RH.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom du cours ou de l'employé et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur le remboursement des frais de scolarité pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Approuver une demande de remboursement de frais de scolarité dans la version héritée de HR

Pour approuver une demande de remboursement de frais de scolarité, vous examinez les documents et la justification envoyés afin de vous assurer que le cours est pertinent par rapport aux fonctions de l'employé.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_approver_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'employé qui soumet la demande joint le reçu de paiement et les diplômes au formulaire de remboursement des frais de scolarité via le portail de services RH. Lorsque la demande est présentée, deux tâches RH sont générées : l'une pour examiner et approuver le paiement, et l'autre pour le département en charge des salaires, afin qu'il puisse traiter le paiement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez une demande de remboursement des frais de scolarité et cliquez sur **Démarrer le travail**.
2. Vérifiez les documents qui sont joints et examinez-les pour décider de l'approbation de la demande.
3. **Facultatif :** Si un ou plusieurs des documents ne sont pas joints ou sont incorrects, cliquez sur **Suspendre**, sélectionnez **Document** pour la raison et saisissez une note sur les documents dont vous avez besoin.
   Le ticket RH est suspendu. L'employé reçoit une notification par e-mail et répond en joignant les documents. Vous êtes informé lorsque cette action est terminée.
4. Ouvrez la première tâche et cliquez sur **Démarrer le travail**.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
La demande est approuvée.	Cliquez sur **Fermer terminé**, saisissez une note indiquant que les documents et le remboursement sont approuvés, puis cliquez sur **OK**.
La demande n'est pas approuvée.	Cliquez sur **Fermer incomplet**, saisissez une note indiquant les raisons pour lesquelles vous n'approuvez pas les documents ou la justification, puis cliquez sur **OK**.

6. Pour informer le département des salaires que cette demande de remboursement est approuvée, ouvrez la tâche affectée à Salaire RH et saisissez un commentaire indiquant que la tâche est prête pour le travail.
   Cette opération envoie une notification par e-mail avec le commentaire à l'agent en charge des salaires affecté.

Que faire ensuite

Une fois que l'agent en charge des salaires a traité le paiement, il vous informe que le ticket peut être fermé.

Traiter un paiement des frais de scolarité dans la version héritée de HR

Une fois qu'une demande de remboursement des frais de scolarité a été examinée et approuvée, vous êtes avisé que la tâche de traitement du paiement du remboursement est prête pour le travail.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_task_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque la demande de remboursement de frais de scolarité a été présentée, une tâche RH a été créée pour traiter le paiement. L'agent RH qui examine les documents saisit un commentaire dans la tâche RH pour le département des salaires, et vous recevez une notification par e-mail avec un lien vers la tâche.

Procédure

1. Cliquez sur le lien dans la notification par e-mail pour ouvrir la tâche RH.
   Vous pouvez également accéder à **RH • Gestion des tickets** > **Tâches RH** > **Mes affectations**.
2. Cliquez sur **Démarrer le travail**.
3. Terminez le processus dans le système des salaires pour rembourser l'employé.
4. Dans la tâche RH, cliquez sur **Fermer terminé**, saisissez une note concernant le remboursement, puis cliquez sur **OK**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Lorsque cette tâche est fermée, une notification par e-mail est envoyée à l'agent RH affecté au ticket de remboursement des frais de scolarité. L'agent RH peut examiner l'information et fermer le ticket RH.

Gérer les relations avec les employés RH dans la version héritée de HR

Vous pouvez définir et gérer les données de relations avec les employés RH qui sont utilisées pour créer et attribuer des tickets sur ce domaine dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Le module **RH • Relations avec les employés** contient une liste de tous les tickets ouverts sur les relations avec les employés. Le module permet aux agents RH d'ajouter et de modifier les problèmes disciplinaires et leur type, ainsi que les types d'avertissement.

Les informations suivantes sont configurées et gérées dans le cadre du module **RH • Relations avec les employés**. Les employés peuvent accéder aux informations sur les relations avec les employés RH et soumettre des tickets de relations avec les employés RH à partir du portail de services RH. Les responsables ou les administrateurs RH configurent et modifient l'information.

- Gestion des tickets de relations avec les employés RH
- Problèmes disciplinaires
  - Types de problème disciplinaire
  - Types d'avertissement

Les spécialistes, les généralistes et les gestionnaires en RH peuvent effectuer l'une ou l'autre des tâches suivantes.

- Créez des tickets de relations avec les employés RH pour permettre aux employés d'enregistrer le traitement des problèmes disciplinaires en matière de RH, comme un rapport d'un employé au sujet de l'absence ou du mauvais comportement d'un collègue.
- Consultez les renseignements des tickets de relations avec les employés RH et gérez la charge de travail globale des RH. Par exemple, un responsable peut travailler avec tous les tickets RH qui ne sont pas affectés.

Les tickets de relations avec les employés RH peuvent avoir une ou plusieurs tâches RH associées pour gérer des travaux individuels dans le ticket.

Gestion des tickets de relations avec les employés dans la version héritée de HR

Vous pouvez utiliser les tableaux de bord RH, les rapports et d'autres modules de gestion des RH pour surveiller et gérer les tickets de relations avec les employés RH.

Vous pouvez afficher une liste des tickets Employee Relations dans **RH • Relations avec les employés** > **Gestion des tickets** > **Tickets de Relations avec les employés** Module.

Selon la fonction de votre poste RH, vous pouvez utiliser l'un des outils suivants pour vous aider dans les opérations et tickets de routine en matière de relations avec les employés RH.

- Les tableaux de bord, notamment Vue d'ensemble, Vue d'ensemble (Reporting) et le tableau de bord des gestionnaires. Les tableaux de bord sont un type de page d'accueil contenant des rapports et d'autres widgets. Vous pouvez cliquer sur un enregistrement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de relations avec les employés répertoriés ou un segment dans un rapport pour afficher les détails.

- Rapports RH, notamment les rapports disponibles sur les tableaux de bord.
  Divers rapports RH sont prédéfinis pour vous et vous pouvez créer des rapports supplémentaires.

Créer ou modifier un problème disciplinaire dans la version héritée de HR

Vous pouvez ajouter ou modifier un problème disciplinaire pour un employé à l'aide du module **RH • Relations avec les employés**.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employés peuvent poser des questions sur les relations avec les employés ou signaler des problèmes disciplinaires en soumettant des questions et des rapports par l'entremise du portail de services RH. Un ticket Employee Relations est ouvert et peut être consulté et géré à l'emplacement suivant : **RH • Relations avec les employés** > **Gestion des tickets** > **Tickets de Relations avec les employés**.

Tous les tickets de relations avec les employés n'aboutissent pas à un problème disciplinaire. Toutefois, lorsqu'un ticket aboutit effectivement à un problème disciplinaire, celui-ci est ajouté à la liste **Problème disciplinaire**.

Procédure

1. Accédez à la **RH • Relations avec les employés** > **Problèmes disciplinaires** > **Problèmes disciplinaires**.
   La liste des problèmes disciplinaires RH s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement de problème disciplinaire.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez sur le formulaire dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire Problème disciplinaire RH

Champ	Description
Employé	L'utilisateur à discipliner.
Type	Le problème disciplinaire, comme un retard, une tenue inappropriée ou un mauvais comportement.
Type d'avertissement	L'avertissement donné, comme un avertissement verbal ou écrit.
Description	Détails sur le problème disciplinaire.
Action disciplinaire	Mesures prises par les RH ou la direction.
Interactions précédentes	Détails concernant d'autres interactions avec l'employé.
Amélioration recommandée	Détails sur la façon de corriger ou d'améliorer le problème.
Date de révision	Date à laquelle le problème disciplinaire est créé ou modifié.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le problème disciplinaire figure sur la liste Problème disciplinaire RH.

5. Pour modifier les données d'un problème disciplinaire, recherchez le problème disciplinaire existant dans la liste des problèmes disciplinaires RH.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom de l'employé et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur le problème disciplinaire pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer ou modifier un type de problème disciplinaire dans la version héritée de HR

Vous pouvez ajouter ou modifier un type de problème disciplinaire à l'aide du module **RH • Relations avec les employés**.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

.

Les types de problèmes disciplinaires peuvent être consultés à l’adresse **RH • Relations avec les employés** > **Problèmes disciplinaires** > **Types de problème disciplinaire**.

Les types de problèmes disciplinaires comprennent :

- Absentéisme
- Langage ou comportement abusif
- Tenue inappropriée
- Mauvais comportement
- Refus d'écouter les consignes
- Retard
- Utilisation inappropriée de l'équipement
- Performance de travail insatisfaisante
- Non-respect de la politique de l'entreprise
- Autre

Procédure

1. Accédez à la **RH • Relations avec les employés** > **Problèmes disciplinaires** > **Types de problèmes disciplinaires**.
   La liste des types de problèmes disciplinaires RH s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement de type de problème disciplinaire.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez sur le formulaire dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire Type de problème disciplinaire RH

Champ	Description
Problème	Le problème disciplinaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ordre	Nombre défini pour indiquer l'ordre dans lequel le problème apparaît dans l'enregistrement.
Valeur	Nom de la valeur du problème, comme « absentéisme », ou « tenue_inappropriée ».

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le type de problème disciplinaire figure sur la liste Types de problèmes disciplinaires RH.
5. Pour modifier les données d'un type de problème disciplinaire, recherchez le type de problème disciplinaire existant dans la liste des types de problèmes disciplinaires RH.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le type de problème disciplinaire et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur le type de problème disciplinaire pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer ou modifier un type d'avertissement disciplinaire dans la version héritée de HR

Vous pouvez ajouter ou modifier un type d'avertissement disciplinaire à l'aide du module **RH • Relations avec les employés**.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

.

Les types d’avertissements disciplinaires peuvent être consultés à l’adresse suivante : **RH • Relations avec les employés** > **Problèmes disciplinaires** > **Types d'avertissement**.

Les types d'avertissements disciplinaires comprennent :

- Avertissement verbal
- Avertissement écrit
- Dernier avertissement
- Licenciement
- Autre

Procédure

1. Accédez à la **RH • Relations avec les employés** > **Problèmes disciplinaires** > **Types d'avertissement**.
   La liste des types d'avertissements disciplinaires RH s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement de type de problème disciplinaire.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez sur le formulaire dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire Type d'avertissement disciplinaire RH

Champ	Description
Warning	Le type d'avertissement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ordre	Nombre défini pour indiquer l'ordre dans lequel le problème apparaît dans l'enregistrement.
Valeur	Nom de la valeur du problème, comme « absentéisme », ou « tenue_inappropriée ».

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le type d'avertissement disciplinaire figure sur la liste Types d'avertissements disciplinaires RH.
5. Pour modifier les données d'un type d'avertissement disciplinaire, recherchez le type d'avertissement disciplinaire existant dans la liste des types d'avertissement disciplinaires RH.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le type d'avertissement disciplinaire et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur le type d'avertissement disciplinaire pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Gérer les systèmes RH dans la version héritée de HR

Vous pouvez définir et gérer les données des systèmes RH qui sont utilisées pour créer et attribuer des tickets de systèmes RH dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Les systèmes RH comprennent les systèmes individuels qui constituent l'application HR.

- Système d'administration des avantages
- Portail RH
- Système de gestion de l'apprentissage
- Système de salaires
- Système de gestion des performances
- Système du temps et de la présence

Le module **RH • Systèmes** contient une liste de tous les tickets ouverts sur les systèmes RH. Les agents RH peuvent accorder un accès opérationnel aux systèmes, ainsi que créer et modifier des rapports de systèmes.

Les informations suivantes sont configurées et gérées dans le cadre du module **RH • Systèmes**. Les employés peuvent accéder aux informations sur les systèmes RH et soumettre des tickets de systèmes RH à partir du portail de services RH. Les responsables ou les administrateurs RH configurent et modifient l'information.

- Réinitialisation de mot de passe RH
- Prise en charge du portail RH
- Accès au système RH
- Rapports du système RH

Les spécialistes, les généralistes et les gestionnaires en RH peuvent effectuer l'une ou l'autre des tâches suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez des tickets de systèmes RH permettant aux employés d'enregistrer le traitement des demandes de systèmes RH, comme une réinitialisation de mot de passe RH ou une assistance du portail de services RH.
- Consultez les renseignements des systèmes RH et gérez la charge de travail globale des RH. Par exemple, un responsable peut travailler avec tous les tickets RH qui ne sont pas affectés.

Les tickets de systèmes RH peuvent avoir une ou plusieurs tâches RH associées pour gérer des travaux individuels dans le ticket.

Gestion des tickets de systèmes dans la version héritée de HR

Vous pouvez utiliser les tableaux de bord RH, les rapports et d'autres modules de gestion des RH pour surveiller et gérer les tickets de systèmes RH.

Vous pouvez afficher une liste de tous les tickets système dans le **RH • Systèmes** > **Gestion des tickets** > **Tickets de systèmes RH** Module.

Selon la fonction de votre poste RH, vous pouvez utiliser l'un des outils suivants pour vous aider dans les opérations et tickets de systèmes RH quotidiens.

- Les tableaux de bord, notamment Vue d'ensemble, Vue d'ensemble (Reporting) et le tableau de bord des gestionnaires. Les tableaux de bord sont un type de page d'accueil contenant des rapports et d'autres widgets. Vous pouvez cliquer sur un enregistrement de systèmes répertorié ou un segment dans un rapport pour afficher les détails.
- Rapports RH, notamment les rapports disponibles sur les tableaux de bord. Divers rapports RH sont prédéfinis pour vous et vous pouvez créer des rapports supplémentaires.

Accorder ou modifier l'accès au système RH dans la version héritée de HR

Vous pouvez accorder ou modifier l'accès au système RH pour un employé à l'aide du module **RH • Systèmes**.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'accès au système RH est accordé aux employés admissibles à l'accès à certains systèmes RH, comme le système des salaires ou le système d'administration des avantages sociaux. Les employés peuvent poser des questions aux systèmes RH ou demander l'accès au système par l'entremise du portail des services RH. Un ticket de systèmes RH est ouvert et peut être consulté et géré à l'emplacement suivant : **RH • Systèmes** > **Gestion des tickets** > **Tickets de systèmes RH**.

Procédure

1. Accédez à la **RH • Systèmes** > **Accès au système** > **Accès au système**.
   La liste Accès aux opérations RH (Accès au système) s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement d'accès aux opérations RH.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez sur le formulaire dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Accès aux opérations RH

Champ	Description
Actifs	Sélectionnez la case pour activer l'accès au système. Désélectionnez pour désactiver l'accès.
Employé	L'utilisateur demandant l'accès aux systèmes.
Date d'expiration	La date à laquelle l'accès est désactivé.
Justification	Détails sur les raisons pour lesquelles l'utilisateur a besoin d'accéder aux systèmes.
Acceptation de la politique	Sélectionnez la case si une acceptation de la politique est requise. Désélectionnez si ce n'est pas le cas.
Rôle	Affectation de rôle spécifique pour le système RH.
Nom d\'utilisateur	Le nom d'utilisateur de l'employé.
Ticket d'octroi	Nombre de tickets des systèmes RH.
Date d'octroi	Date à laquelle l'accès est octroyé.
Système RH	Système RH accédé, comme le système des salaires ou le système d'administration des avantages sociaux.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'accès au système est répertorié dans la liste Accès aux opérations RH.
5. Pour modifier les données d'un accès au système, recherchez l'accès au système existant dans la liste d'accès aux opérations RH.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom de l'employé et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur le nom de l'employé pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer ou modifier les définitions de rapports de système RH dans la version héritée de HR

Vous pouvez ajouter ou modifier des rapports de système RH pour un employé à l'aide du module **RH • Systèmes**.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employés peuvent poser des questions sur des rapports RH ou demander un rapport RH par l'entremise du portail des services RH. Un ticket de rapport RH est ouvert et peut être consulté et géré à l'emplacement **RH • Systèmes** > **Gestion des tickets** > **Tickets de systèmes RH**.

Procédure

1. Accédez à la **RH • Systèmes** > **Rapports de systèmes** > **Définitions des rapports**.
   La liste Rapports des opérations RH (Définitions des rapports) s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement de rapport des opérations RH.
3. Complétez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Les champs que vous voyez sur le formulaire dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire Rapport des opérations RH

Champ	Description
Nom	Le nom du rapport.
Description	La description du rapport.
Type de rapport	Le type de rapport, par exemple : Satisfaction du client, Conformité ou Opérationnel.
Système	Le système pour lequel le rapport est nécessaire, par exemple : le système des salaires.
Justification	La raison pour laquelle le rapport est nécessaire.
Contact	La personne à contacter concernant le formulaire.
Demandeur	La personne qui demande le rapport.
De	La date de début des données incluses dans le rapport.
À	La date de fin des données incluses dans le rapport.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le rapport de système figure dans la liste des rapports sur les opérations RH (Définitions des rapports).
5. Pour modifier les données des définitions de rapports de système, recherchez la définition existante du rapport de système dans la liste des rapports sur les opérations RH (Définitions de rapports).
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom du rapport ou du demandeur et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur le rapport de système pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer ou modifier les fréquences de rapports de système RH dans la version héritée de HR

Vous pouvez ajouter ou modifier une fréquence de rapports de système pour un employé à l'aide du module **RH • Systèmes**.

Avant de commencer
Rôle requis : hr_basic ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les employés peuvent poser des questions sur les fréquences des rapports RH ou demander une fréquence de rapport RH par l'entremise du portail des services RH. Un ticket de rapport RH est ouvert et peut être consulté et géré à l'emplacement **RH • Systèmes** > **Gestion des tickets** > **Tickets de systèmes RH**.

Procédure

1. Accédez à la **Systèmes des ressources humaines** > **Rapports de systèmes** > **Fréquences des rapports**.
   La liste Fréquence de rapport des opérations RH s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement de fréquence de rapport des opérations RH.
3. Complétez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Les champs que vous voyez sur le formulaire dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire Fréquence de rapport des opérations RH

Champ	Description
Fréquence de rapport	L'intervalle de génération du rapport, par exemple : quotidien, hebdomadaire, mensuel.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le rapport de système figure dans la liste Fréquences des rapports des opérations RH.
5. Pour modifier les données sur les fréquences de rapport de système, recherchez la fréquence de rapport de système existante dans la liste Fréquences des rapports des opérations RH.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom de la fréquence du rapport et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur la fréquence de rapport de système pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer ou modifier un type de rapport de système RH dans la version héritée de HR

Vous pouvez ajouter ou modifier un type de rapport de système à l'aide du module **RH • Systèmes**.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

.

Les types de rapports de système peuvent être consultés à l'adresse suivante : **RH • Systèmes** > **Rapports de systèmes** > **Types de rapports**.

Les types de rapports de système comprennent :

- Satisfaction des clients
- Conformité
- Opérationnel
- Analyse de tendance
- Autre

Procédure

1. Accédez à la **RH • Systèmes** > **Rapports système** > **Types de rapports**.
   La liste Types de rapports des opérations RH s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement de type de rapport de système.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez sur le formulaire dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Type de rapport des opérations RH

Champ	Description
Type de rapport	Le type de rapport à générer, par exemple : Conformité ou Opérationnel.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le type de rapport de système figure dans la liste Types de rapports des opérations RH.
5. Pour modifier les données du type de rapport de système, recherchez le type de rapport de système existant dans la liste Types de rapports des opérations RH.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom du type de rapport et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur le type de rapport de système pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Gérer la paie RH dans la version héritée de HR

Vous pouvez définir et gérer les données des salaires RH qui sont utilisées pour créer et affecter des tickets de salaires RH dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Le module **RH • Gestion de la paie** contient une liste de tous les tickets ouverts sur les salaires. Le module permet aux agents RH d'ajouter et de modifier les enregistrements des salaires, les comptes bancaires et les données directes.

Les informations suivantes sont configurées et gérées dans le cadre du module **RH • Gestion de la paie**. Les employés peuvent accéder aux renseignements sur les salaires RH, s'inscrire au dépôt direct et soumettre des tickets de salaires RH à partir du portail de services RH. Les responsables ou les administrateurs RH configurent et modifient l'information.

- Gestion des tickets de salaires RH
- Enregistrements des salaires des employés
- Détails de la banque
  - Comptes bancaires
  - Dépôts directs

Les spécialistes, les généralistes et les gestionnaires en RH peuvent effectuer l'une ou l'autre des tâches suivantes.

- Créez des tickets de salaires RH pour permettre aux employés d'enregistrer le traitement des problèmes de salaire RH ou des inscriptions.
- Consultez les renseignements des tickets de salaires RH et gérez la charge de travail globale des RH. Par exemple, un responsable peut travailler avec tous les tickets RH qui ne sont pas affectés.

Les tickets de salaires RH peuvent avoir une ou plusieurs tâches RH associées pour gérer des travaux individuels dans le ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des tickets de salaires dans la version héritée de HR

Vous pouvez utiliser les tableaux de bord RH, les rapports et d'autres modules de gestion des RH pour surveiller et gérer les tickets de salaires RH.

Vous pouvez afficher une liste de tous les tickets de paie dans le **RH • Gestion de la paie** > **Gestion des tickets** > **Tickets de paie** Module.

Selon la fonction de votre poste RH, vous pouvez utiliser l'un des outils suivants pour vous aider dans les opérations et tickets de salaires RH quotidiens.

- Les tableaux de bord, notamment Vue d'ensemble, Vue d'ensemble (Reporting) et le tableau de bord des gestionnaires. Les tableaux de bord sont un type de page d'accueil contenant des rapports et d'autres widgets. Vous pouvez cliquer sur un enregistrement de salaire répertorié ou un segment dans un rapport pour afficher les détails.
- Rapports RH, notamment les rapports disponibles sur les tableaux de bord. Divers rapports RH sont prédéfinis pour vous et vous pouvez créer des rapports supplémentaires.

Créer ou modifier un enregistrement de salaire d'employé dans la version héritée de HR

Vous pouvez ajouter ou modifier un enregistrement de salaire pour un employé à l'aide du module **RH • Gestion de la paie**.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les dossiers de paie peuvent être consultés à l'adresse suivante : **RH • Gestion de la paie** > **=** > **Enregistrements des salaires des employés** > **Gestion de la paie**.

Procédure

1. Accédez à la **RH • Gestion de la paie** > **Enregistrements des salaires des employés** > **Gestion de la paie**.
   La liste des Salaires RH s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement de salaire RH.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez sur le formulaire dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire Salaire RH

Champ	Description
Employé	Le nom de l'employé.
Début de la période de paie	Le jour (date) où la période de paie commence.
Fin de la période de paie	Le jour (date) où la période de paie se termine.
Date de paie actuelle	Date de paie la plus récente ou la plus proche.
Revenu en cours	Le montant du revenu que l'employé a perçu à ce jour.
Revenu annuel à ce jour	Total des revenus salariaux et des primes.
Prélèvements en cours	Montant déduit du revenu à ce jour.
Prélèvements annuels à ce jour	Total déduit du salaire annuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'enregistrement de salaire est répertorié dans la liste Salaires RH.
5. Pour modifier les données d'un enregistrement de salaire, recherchez l'enregistrement de salaire existant dans la liste Salaires RH.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom de l'employé.
6. Cliquez sur l'icône d'information en regard du nom de l'employé pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer ou modifier le compte bancaire d'un employé dans la version héritée de HR

Vous pouvez ajouter ou modifier un compte bancaire pour un employé à l'aide du module **RH • Gestion de la paie**.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les données relatives au compte bancaire de l'employé peuvent être consultées à l'adresse suivante : **RH • Gestion de la paie** > **Détails de la banque** > **Comptes bancaires**.

Procédure

1. Accédez à la **RH • Gestion de la paie** > **Détails de la banque** > **Comptes bancaires**.
   La liste Comptes bancaires s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement de compte bancaire.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez sur le formulaire dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire Compte bancaire

Champ	Description
Nom	Nom de l'employé.
Détenteur du compte	Nom du détenteur du compte.
Pseudonyme du compte	Nom personnalisé pour le compte, par exemple : « Épargne de vacances » ou « Compte chèques étudiant ».
Nom de la banque	Le nom de la banque.
Type de compte	Type de compte bancaire, comme un compte chèques ou d'épargne.
Numéro de compte	Le numéro du compte bancaire.
Numéro de l'acheminement	Le code de la banque.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le compte bancaire est répertorié dans la liste Comptes bancaires.
5. Pour modifier les données d'un compte bancaire, recherchez le compte bancaire existant dans la liste Comptes bancaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom de l'employé et en appuyant sur Entrée.

6. Cliquez sur le nom de l'employé pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer ou modifier le dépôt direct d'un employé dans la version héritée de HR

Vous pouvez ajouter ou modifier un dépôt direct pour un employé à l'aide du module **RH • Gestion de la paie**.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les fournisseurs d'avantages sociaux peuvent être consultés à l'adresse **RH • Gestion de la paie** > **Détails de la banque** > **Dépôts directs**.

Procédure

1. Accédez à la **RH • Gestion de la paie** > **Détails de la banque** > **Dépôts directs**.
   La liste Dépôts directs RH s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un enregistrement de dépôt direct RH.
3. Complétez le formulaire.
   (Les champs que vous voyez sur le formulaire dépendent de la façon dont le formulaire est configuré et des champs sélectionnés pour l'affichage.)

Formulaire Dépôt direct RH

Champ	Description
Employé	Nom de l'employé.
Compte bancaire	Nom du détenteur du compte.
Montant du dépôt	Quantité d'argent extraite du salaire pour le dépôt direct.
Type de dépôt	Le type de dépôt direct : montant, pourcentage ou restant.
Actifs	Sélectionnez pour activer le dépôt direct pour l'employé. Le fait de laisser la case vide ou de la désélectionner désactive le dépôt direct.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le dépôt direct est répertorié dans la liste Dépôts directs RH.
5. Pour modifier les données d'un dépôt direct, recherchez le dépôt direct existant dans la liste Dépôts directs RH.
   Vous pouvez utiliser le menu de recherche de la liste en saisissant le nom de l'employé et en appuyant sur Entrée.
6. Cliquez sur l'icône d'information ou la date dans la colonne **Mis à jour** de la liste pour ouvrir le formulaire.
7. Modifiez le formulaire.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer la gestion des données d'employé dans la version héritée de HR

La Gestion des données d'employé RH gère les renseignements personnels des employés, les demandes de lettres de vérification des emplois précédents, les tâches d'intégration des nouveaux employés et les tâches de départ pour les employés qui quittent l'entreprise dans la version de HR non incluse dans le champ d'application.

Les spécialistes, les généralistes et les gestionnaires RH peuvent :

- Gérer l'embauche de nouveaux employés.
- Gérer le départ des employés quittant la société.
- Mettre à jour des informations personnelles des employés.
- Envoyer des lettres de vérification des emplois précédents.

Plusieurs tâches peuvent être affectées aux tickets de gestion des données d'employés.

Exemple de demande de ticket RH

Alain, un recruteur de RH, veut envoyer des documents d'intégration aux nouvelles recrues.

1. Un gestionnaire d'intégration crée une demande d'intégration via le **portail de services RH** ou Alain crée une demande d'intégration RH par le biais de **RH • Gestion des données d'employé**. Un ticket d'intégration RH est créé et attribué à un agent RH, tel qu'un spécialiste ou un généraliste, en fonction des règles d'affectation.
2. Le ticket est soumis à l'approbation.
3. Après avoir obtenu l'approbation, l'agent RH traite le ticket RH, en créant des tâches RH pour cette demande. Les tâches sont confiées au nouvel employé et aux agents RH.
4. Lorsque toutes les tâches sont terminées, le ticket RH est fermé.

Créer et compléter un ticket de modification des informations des employés dans la version héritée de HR

Les employés peuvent demander des modifications d'information des employés par l'entremise du **portail de services RH**. Les agents RH peuvent créer un ticket de gestion des données des employés et répondre à cette demande par le biais de **RH • Gestion des données d'employé**.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez répondre à une demande de modification des informations des employés par le biais de **RH • Gestion des données d'employé**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Gestion des données d'employé** > **Gestion des tickets** > **Tickets de gestion des données d'employé**.
   La liste **Tickets de gestion des données d'employé** s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou un numéro de ticket.
   Les étapes de workflow sont répertoriées en haut, et le nouveau ticket est à l'étape **Brouillon**.
3. Complétez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du Ticket de gestion des données d'employé

Champ	Description
Numéro	Le numéro d'identification du ticket affecté automatiquement, qui ne peut pas être modifié.
Ouverts pour	L'utilisateur qui a besoin d'une assistance RH. Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et sélectionnez l'utilisateur. Les informations relatives à l'emplacement et au département sont remplies automatiquement.
Emplacement	La situation géographique de l'utilisateur associé au ticket.
Département	Le département de l'utilisateur associé au ticket. Si vous sélectionnez le département, le champ **Gestionnaire** est rempli si un responsable de département est affecté.
Catégorie	La catégorie du ticket RH. En sélectionnant la catégorie, vous pouvez enregistrer le nouveau ticket et lancer le processus d'affectation automatique, le cas échéant. Sélectionnez **Modification des informations des employés**.
Compétences	Les compétences requises de la personne affectée à cette catégorie de ticket RH.
État	L'état ou le statut du ticket.
Priorité	La priorité du ticket, basée sur la catégorie et si l'employé est un VIP.
Ouvert	La date et l'heure de l'ouverture du ticket.
Groupe d'affectation	Le groupe à qui l'enregistrement est affecté. Si le groupe n'est pas défini automatiquement, affectez un groupe RH pour fournir une sélection d'utilisateurs RH dans le champ **Affecté à**. Les groupes d'affectation sont limités aux groupes ayant un type de human_resources.
Affecté à	L'utilisateur affecté pour travailler sur ce ticket. Si l'utilisateur n'est pas affecté automatiquement, cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner un utilisateur qui est un membre du groupe d'affectation sélectionné.
Liste de surveillance	La liste des utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket. Cliquez sur l'icône de verrou pour ajouter des utilisateurs. Cliquez sur l'icône **Ajouter ma personne** pour vous inclure.
Brève description	Une brève description du ticket. Une valeur par défaut s'affiche lorsqu'une catégorie est sélectionnée.
Description	Une description plus longue et plus détaillée du ticket.
Notes de travail ou commentaires supplémentaires	Informations supplémentaires sur le ticket. Cliquez sur **Notes de travail** pour l'ajouter sous forme de note de travail interne. Saisissez les informations et cliquez sur **Commentaires supplémentaires** si vous souhaitez que l'utilisateur les voie.

4. L'approbation est nécessaire pour que le ticket puisse évoluer.
   Une fois l'approbation reçue, l'information est mise à jour et l'état change pour **Fermé terminé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Pour mettre à jour des informations supplémentaires, cliquez sur les onglets **À propos des employés**, **Informations sur l'emploi** et **Informations de contact** pour ajouter ou modifier des informations personnelles.
6. Cliquez sur **Envoyer** pour enregistrer et fermer le ticket, puis retournez à la liste **Tickets de gestion des données d'employé** ou **Prêt pour le travail** pour enregistrer et fermer le ticket et rester sur le formulaire **Ticket de gestion des données d'employé**.

Résultats

Une fois le ticket RH de gestion des données d'employé créé, un accord de niveau de service (SLA) est appliqué pour suivre ses progrès. Les SLA définissent la durée du temps nécessaire pour fermer un ticket RH. Par défaut, les tickets d'intégration et de départ RH sont réglés sur deux jours, et d'autres tickets RH sont réglés sur quatre heures. Le SLA peut être suspendu si l'agent RH doit contacter un fournisseur afin d'obtenir des informations et que celui-ci n'est pas disponible immédiatement.

Les gestionnaires et les administrateurs RH peuvent visualiser les enregistrements SLA de ticket en accédant à **RH • Gestion des tickets** > **Gestion des tickets** > **SLA des tickets**. Vous pouvez également exécuter des rapports SLA.

Créer un ticket de départ d'employé dans la version héritée de HR

Les agents RH peuvent gérer le départ des employés à l'aide du module **RH • Gestion des données d'employé**.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents RH peuvent gérer le départ des employés qui quittent l'entreprise à l'aide du formulaire Ticket de gestion des données d'employé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Gestion des données d'employé** > **Gestion des tickets** > **Tickets de gestion des données d'employé**.
   La liste **Tickets de gestion des données d'employé** s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou un numéro de ticket.
   Les étapes de workflow sont répertoriées en haut, et le nouveau ticket est à l'étape **Brouillon**.
3. Complétez les champs du formulaire.

Champs du Ticket de gestion des données d'employé

Champ	Description
Numéro	Le numéro d'identification du ticket affecté automatiquement, qui ne peut pas être modifié.
Ouverts pour	Cliquez sur l'icône de **recherche** et sélectionnez l'employé qui va quitter l'entreprise.
Emplacement	La situation géographique de l'utilisateur associé au ticket.
Département	Le département de l'utilisateur associé au ticket. Si vous sélectionnez le département, le champ **Gestionnaire** est rempli si un responsable de département est affecté.
Catégorie	La catégorie du ticket RH. Sélectionnez **Départ d'employés**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Certaines catégories de tickets ont un workflow associé.
Compétences	Les compétences requises de la personne affectée à cette catégorie de ticket RH.
État	L'état du ticket. L'état est également affiché en haut.
Priorité	La priorité du ticket, basée sur la catégorie et si l'employé est un VIP.
Ouvert	La date et l'heure de l'ouverture du ticket.
Ouvert par	L'utilisateur qui crée l'enregistrement.
Groupe d'affectation	Le groupe à qui l'enregistrement est affecté. Si le groupe n'est pas défini automatiquement, affectez un groupe RH pour fournir une sélection d'utilisateurs RH dans le champ **Affecté à**. Les groupes d'affectation sont limités aux groupes ayant un type de human_resources.
Affecté à	L'utilisateur affecté pour travailler sur ce ticket. Si l'utilisateur n'est pas affecté automatiquement, cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner un utilisateur qui est un membre du groupe d'affectation sélectionné.
Liste de surveillance	La liste des utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket. Cliquez sur l'icône de verrou pour ajouter des utilisateurs. Cliquez sur l'icône **Ajouter ma personne** pour vous inclure.
Brève description	Une brève description du ticket. Une valeur par défaut s'affiche lorsque vous sélectionnez une catégorie.
Description	Une description plus longue et plus détaillée du ticket.
Notes de travail ou commentaires supplémentaires	Informations supplémentaires sur le ticket. Cliquez sur **Notes de travail** pour l'ajouter sous forme de note de travail interne. Saisissez les informations et cliquez sur **Commentaires supplémentaires** si vous souhaitez que l'utilisateur les voie.

4. L'approbation est nécessaire pour que le ticket puisse évoluer.
   Une fois l'approbation reçue, l'information est mise à jour et l'état change pour **Travail en cours**.
5. Faites défiler vers le bas pour afficher les tâches affectées pour le départ.
6. Cliquez sur un numéro de tâche (HRTxxxxxxx) pour afficher les détails et mettre à jour l'état.
7. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer et revenir au formulaire **Ticket de gestion des données de l'employé** ou **Enregistrer** pour enregistrer et rester sur le formulaire **Tâche RH.**

Résultats

Une fois le ticket RH créé, un accord sur les niveaux de service (SLA) est appliqué pour suivre sa progression. Les SLA définissent la durée du temps nécessaire pour fermer un ticket RH. Par défaut, les tickets d'intégration et de départ RH sont réglés sur deux jours, et d'autres tickets RH sont réglés sur quatre heures. Le SLA peut être suspendu lorsque l'agent RH doit contacter un fournisseur afin d'obtenir des informations et que celui-ci n'est pas disponible immédiatement.

Les gestionnaires et les administrateurs RH peuvent visualiser les enregistrements SLA de ticket en accédant à **RH • Gestion des tickets** > **Gestion des tickets** > **SLA des tickets**. Vous pouvez également exécuter des rapports SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Compléter un ticket de départ d'employé dans la version héritée de HR

Vous pouvez travailler sur une demande de départ pour vous assurer que tous les documents requis ont été examinés et signés avant le dernier jour d'un employé.

Avant de commencer
Rôle requis : hr_basic ou hr_case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents RH s'assurent que toutes les tâches de départ requises ont été accomplies dans le cadre du processus de départ.

Une approbation est requise. Les approbateurs utilisent le **portail de services RH** ou la page **Ticket de gestion des données de l'employé**. Une fois l'approbation reçue, l'**État** passe à **Travail en cours**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Gestion des données d'employé** > **Gestion des tickets** > **Tickets de gestion des données d'employé** ou à **RH • Gestion des tickets** > **Tâches RH** > **Mes affectations**.
2. Cliquez sur un numéro de ticket.
3. Faites défiler vers le bas et passez en revue les **Tâches RH**.
   Lorsque les tâches affectées sont accomplies, l'**État** passe à **Fermé terminé**. Les tâches à l'état **Prêt** ne sont pas terminées.
4. Cliquez sur les numéros de tâches qui vous sont affectés.
5. Cliquez sur **Démarrer le travail** pour enregistrer les informations du ticket et passer l'état de **Prêt** à **Travail en cours**.
6. Changez l'état pour **Fermé terminé** une fois la tâche terminée.
7. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer et revenir au formulaire **Ticket de gestion des données de l'employé** ou **Enregistrer** pour enregistrer et rester sur le formulaire **Tâche RH.**
8. Lorsque toutes les tâches sont terminées, modifiez l'état du ticket en **Fermé terminé**.
9. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer et retourner à la liste **Ticket de gestion des données d'employé** ou **Enregistrer** pour rester sur le formulaire **Ticket de gestion des données d'employé**.

Résultats
Une fois le ticket RH de gestion des données d'employé créé, un accord de niveau de service (SLA) est appliqué pour suivre ses progrès. Les SLA définissent la durée du temps nécessaire pour fermer un ticket RH. Par défaut, les tickets d'intégration et de départ RH sont réglés sur deux jours, et d'autres tickets RH sont réglés sur quatre heures. Le SLA peut être suspendu si l'agent RH doit contacter un fournisseur afin d'obtenir des informations et que celui-ci n'est pas disponible immédiatement.
Les gestionnaires et les administrateurs RH peuvent visualiser les enregistrements SLA de ticket en accédant à **RH • Gestion des tickets** > **Gestion des tickets** > **SLA des tickets**. Vous pouvez également exécuter des rapports SLA.

Créer un ticket de lettre de vérification des emplois précédents dans la version héritée de HR

Les employés peuvent demander une lettre de vérification des emplois précédents par l'entremise du **portail de services RH**. Les agents RH peuvent créer un ticket RH et répondre à cette demande par le biais de **RH • Gestion des données d'employé**.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un employé demande une lettre de vérification des emplois précédents, les agents RH utilisent **RH • Gestion des données d'employé** pour répondre à cette demande. La lettre est générée en fonction des informations de profil RH. L'agent RH affecté à la demande peut joindre la lettre à un message électronique et l'envoyer à l'adresse e-mail de contact fournie.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Gestion des données d'employé** > **Gestion des tickets** > **Tickets de gestion des données d'employé**.
   La liste **Tickets de gestion des données d'employé** s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou un numéro de ticket.
   Les étapes de workflow sont répertoriées en haut, et le nouveau ticket est à l'étape **Brouillon**.
3. Complétez le formulaire.

Champs du Ticket de gestion des données d'employé

Champ	Description
Numéro	Le numéro d'identification du ticket affecté automatiquement, qui ne peut pas être modifié.
Ouverts pour	L'utilisateur qui a besoin d'une assistance RH. Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** et sélectionnez l'utilisateur. Les informations relatives à l'emplacement et au département sont remplies automatiquement.
Emplacement	La situation géographique de l'utilisateur associé au ticket.
Département	Le département de l'utilisateur associé au ticket. Le champ **Gestionnaire** est rempli si un responsable de département est affecté.
Catégorie	La catégorie du ticket RH. En sélectionnant la catégorie, vous pouvez enregistrer le nouveau ticket et lancer le processus d'affectation automatique, le cas échéant. **Remarque :** Certaines catégories de tickets ont un workflow associé. Sélectionnez **Lettre de vérification des emplois précédents**.
Modèle PDF	L'emplacement de l'employé détermine le modèle de lettre. Changez en cliquant sur l'icône de **Recherche** pour afficher une liste de lettres.
Compétences	Les compétences requises de la personne affectée à cette catégorie de ticket RH.
État	L'état du ticket est également affiché en haut.
Priorité	La priorité du ticket, basée sur la catégorie et si l'employé est un VIP.
Ouvert	La date et l'heure de l'ouverture du ticket.
Ouvert par	L'utilisateur qui crée l'enregistrement.
Groupe d'affectation	Le groupe à qui l'enregistrement est affecté. Si le groupe n'est pas défini automatiquement, affectez un groupe RH pour fournir une sélection d'utilisateurs RH dans le champ **Affecté à**. Les groupes d'affectation sont limités aux groupes ayant un type de human_resources.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Affecté à	L'utilisateur affecté pour travailler sur ce ticket. Si l'utilisateur n'est pas affecté automatiquement, cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner un utilisateur qui est un membre du groupe d'affectation sélectionné.
Liste de surveillance	La liste des utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket. Cliquez sur l'icône de verrou pour ajouter des utilisateurs. Cliquez sur l'icône **Ajouter ma personne** pour vous inclure.
Brève description	Une brève description du ticket. Une valeur par défaut s'affiche lorsque vous sélectionnez une catégorie.
Description	Les informations de contact fournies par employé s'affichent.
Notes de travail ou commentaires supplémentaires	Informations supplémentaires sur le ticket. Cliquez sur **Notes de travail** pour l'ajouter sous forme de note de travail interne. Saisissez les informations et cliquez sur **Commentaires supplémentaires** si vous souhaitez que l'utilisateur les voie.

4. Cliquez sur les onglets **À propos des employés**, **Informations sur l'emploi** et **Informations de contact** pour ajouter ou modifier des informations personnelles.
5. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer et retourner à la liste **Tickets de gestion des données d'employé** ou **Démarrer le travail** pour enregistrer et rester sur le formulaire **Ticket de gestion des données d'employé**.

   L'**état** passe à **Travail en cours**.

   Les articles de la base de connaissance basés sur la brève description sont répertoriés. Il y a deux onglets. Le premier montre des articles auxquels vous avez accès et l'autre affiche des articles auxquels l'appelant peut accéder. Différents emplacements géographiques ou calendriers de jours non ouvrés par pays déterminent la sélection de l'article.
6. Pour prévisualiser et joindre un article de la base de connaissances au ticket, effectuez les actions suivantes.

   a. Cliquez sur **Aperçu** en regard d'un article.
   Si vous savez que l'article contient les informations dont vous avez besoin sans le prévisualiser, cliquez sur **Joindre** à côté de l'article.
   L'article s'ouvre dans une fenêtre contextuelle. Cliquez sur la flèche vers le haut ou vers le bas pour passer en revue l'article précédent ou suivant. Cliquez sur (X) pour fermer la fenêtre.

   b. Pour joindre l'article, cliquez sur **Attach to HR Case**.

   Le contenu de l'article est copié dans le champ **Activité**. Après avoir mis à jour le ticket, l'article apparaît dans la liste associée **Connaissance jointe**.

Résultats

Une fois le ticket RH de gestion des données d'employé créé, un accord de niveau de service (SLA) est appliqué pour suivre ses progrès. Les SLA définissent la durée du temps nécessaire pour fermer un ticket RH. Par défaut, les tickets d'intégration et de départ RH sont réglés sur deux jours, et d'autres tickets RH sont réglés sur quatre heures. Le SLA peut être suspendu lorsque l'agent RH doit contacter un fournisseur afin d'obtenir des informations et que celui-ci n'est pas disponible immédiatement.

Les gestionnaires et les administrateurs RH peuvent visualiser les enregistrements SLA de ticket en accédant à **RH • Gestion des tickets** > **Gestion des tickets** > **SLA des tickets**. Vous pouvez également exécuter des rapports SLA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Effectuer une demande de vérification des emplois précédents dans la version héritée de HR

Vous pouvez générer une lettre de vérification des emplois précédents lorsqu'un employé en demande une. La lettre est générée à partir d'un bouton dans le formulaire **RH • Gestion des données d'employé**.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La lettre de vérification des emplois précédents est générée au format PDF. Vous pouvez imprimer et envoyer la lettre par la poste, ou la joindre à un e-mail à partir du formulaire **Ticket de gestion des données de l'employé**.

Procédure

1. Ouvrez une demande de vérification des emplois précédents et cliquez sur **Démarrer le travail**.
2. Examinez les informations de contact fournies par l'employé dans le champ **Description**.
3. **Facultatif :** Pour obtenir des informations manquantes, procédez comme suit.
   a. Cliquez sur **Suspendre**.
   b. Sélectionnez **Utilisateur** comme motif et saisissez les informations dont vous avez besoin dans le champ **Note de travail**.
   L'employé reçoit une notification par e-mail avec votre commentaire au sujet des informations manquantes. Une fois que l'employé a ajouté les informations, vous recevez une notification par e-mail avec un commentaire indiquant que les informations ont été ajoutées.
   c. Rouvrez une demande de vérification des emplois précédents et cliquez sur **Reprendre**.

   La lettre de vérification des employés par défaut s'affiche.
4. Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** pour sélectionner un **modèle PDF** différent.
5. Pour générer la lettre en format PDF, cliquez sur **Générer le document**.
   La lettre s'ouvre dans la page **Modifier le document**.
6. Modifiez la lettre.
7. Cliquez sur **Signer** pour dessiner votre signature.
8. Cliquez sur **Accepter**.
   La lettre est générée au format PDF et ajoutée au ticket en tant que pièce jointe. Vous pouvez la gérer comme vous le feriez pour n'importe quelle pièce jointe. Le ticket est défini sur l'état **En attente d'acceptation** et l'employé qui a demandé la lettre reçoit une notification l'invitant à consulter et à clôturer la demande.
9. Pour envoyer la lettre, cliquez sur **Envoyer un e-mail**.
10. Vérifiez l'adresse e-mail.
11. Cliquez sur **OK** pour envoyer l'e-mail.
12. Après avoir reçu l'acceptation de l'employé, définissez l'**État** sur **Fermé terminé**.
13. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer et rester sur le formulaire **Ticket de gestion des données d'employé** ou **Enregistrer** pour enregistrer et retourner sur la liste **Tickets de gestion des données d'employé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un ticket de nouvelle intégration dans la version héritée de HR

Les agents RH peuvent gérer l'embauche de nouveaux employés à l'aide du module **RH • Gestion des données d'employé**.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents RH peuvent embaucher de nouveaux employés à l'aide du formulaire **Ticket de gestion des données d'employé**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Gestion des données d'employé** > **Gestion des tickets** > **Tickets de gestion des données d'employé**.
   La liste **Tickets de gestion des données d'employé** s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou un numéro de ticket.
   Les étapes de workflow sont répertoriées en haut, et le nouveau ticket est à l'étape **Brouillon**.
3. Complétez le formulaire.

Champs du Ticket de gestion des données d'employé

Champ	Description
Numéro	Le numéro d'identification du ticket affecté automatiquement, qui ne peut pas être modifié.
Ouverts pour	Dans le cas d'un ticket d'intégration, l'utilisateur n'est pas encore dans le système. Laissez ce champ vide et dans **Catégorie**, sélectionnez **Embauche de nouveaux employés**.
Les emplacements	La situation géographique de l'utilisateur associé au ticket.
Département	Le département de l'utilisateur associé au ticket. Si vous sélectionnez le département, le champ **Gestionnaire** est rempli si un responsable de département est affecté.
Catégorie	La catégorie du ticket RH. En sélectionnant la catégorie, vous pouvez enregistrer le nouveau ticket et lancer le processus d'affectation automatique, le cas échéant. **Remarque :** Certaines catégories de tickets ont un workflow associé. Sélectionnez **Embauche de nouveaux employés** et la boîte de dialogue **Créer une embauche d'utilisateur** s'ouvre. Saisissez les **Prénom**, **Nom de famille** et **E-mail personnel** de l'employé embauché.
Compétences	Les compétences requises de la personne affectée à cette catégorie de ticket RH.
État	L'état du ticket est également affiché en haut.
Priorité	La priorité du ticket, basée sur la catégorie et si l'employé est un VIP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ouvert	La date et l'heure de l'ouverture du ticket.
Ouvert par	L'utilisateur qui crée l'enregistrement.
Groupe d'affectation	Le groupe à qui l'enregistrement est affecté. Si le groupe n'est pas défini automatiquement, affectez un groupe RH pour fournir une sélection d'utilisateurs RH dans le champ **Affecté à**. Les groupes d'affectation sont limités aux groupes ayant un type de human_resources.
Affecté à	L'utilisateur affecté pour travailler sur ce ticket. Si l'utilisateur n'est pas affecté automatiquement, cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner un utilisateur qui est un membre du groupe d'affectation sélectionné.
Liste de surveillance	La liste des utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant ce ticket. Cliquez sur l'icône de verrou pour ajouter des utilisateurs. Cliquez sur l'icône **Ajouter ma personne** pour vous inclure.
Brève description	Une brève description du ticket. Une valeur par défaut s'affiche lorsque vous sélectionnez une catégorie.
Description	Une description plus longue et plus détaillée du ticket.
Notes de travail ou commentaires supplémentaires	Informations supplémentaires sur le ticket. Cliquez sur **Notes de travail** pour l'ajouter sous forme de note de travail interne. Saisissez les informations et cliquez sur **Commentaires supplémentaires** si vous souhaitez que l'utilisateur les voie.

4. Cliquez sur les onglets **À propos des employés**, **Informations sur l'emploi** et **Informations de contact** pour ajouter ou modifier des informations personnelles.
5. Cliquez sur **Envoyer** pour enregistrer et retourner à la liste **Tickets de gestion des données d'employé** ou **Prêt pour le travail** pour enregistrer et rester sur le formulaire **Ticket de gestion des données d'employé**.
   L'**État** passe à **Prêt**.

Résultats

Une fois le ticket RH créé, un accord sur les niveaux de service (SLA) est appliqué pour suivre sa progression. Les SLA définissent la durée du temps nécessaire pour fermer un ticket RH. Par défaut, les tickets d'intégration et de départ RH sont réglés sur deux jours, et d'autres tickets RH sont réglés sur quatre heures. Le SLA peut être suspendu lorsque l'agent RH doit contacter un fournisseur afin d'obtenir des informations et que celui-ci n'est pas disponible immédiatement.

Les gestionnaires et les administrateurs RH peuvent visualiser les enregistrements SLA de ticket en accédant à **RH • Gestion des tickets** > **Gestion des tickets** > **SLA des tickets**. Vous pouvez également exécuter des rapports SLA.

Compléter un ticket de nouvelle intégration dans la version héritée de HR

Vous pouvez travailler sur une demande d'intégration pour vous assurer que tous les documents requis ont été examinés et signés avant le premier jour d'un nouvel employé.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents des RH s'assurent que les nouvelles recrues puissent consulter et signer tous les documents requis dans le cadre du processus d'intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une approbation est requise. Les approbateurs utilisent le **portail de services RH** ou le formulaire **Tickets de gestion des données de l'employé**. Une fois l'approbation reçue, l'**État** passe à **Travail en cours**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RH • Gestion des données d'employé** > **Gestion des tickets** > **Tickets de gestion des données d'employé**.
2. Cliquez sur un numéro de ticket.
3. Faites défiler vers le bas et passez en revue les **Tâches RH**.
   Une fois que le nouvel employé a terminé les tâches assignées, l'**État** passe à **Fermé terminé**. Les tâches à l'état **Prêt** ne sont pas terminées.
4. Cliquez sur les numéros de tâches qui vous sont affectés.
5. Cliquez sur **État** ou utilisez les boutons en haut de la page.
6. Cliquez sur **Enregistrer** ou **Démarrer le travail** pour enregistrer les informations du ticket et passer l'état à **Travail en cours**.
7. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer les informations du ticket et retourner sur la liste **Tickets de gestion des données d'employé**.
   Lorsque toutes les tâches sont terminées, l'état du ticket passe à **Fermé**. Pour réactiver un utilisateur avec un état Annulé, cochez la case **Actif** sous l'ID d'utilisateur.

Approuver une demande de changement d'employé dans la version héritée de HR

L'approbation d'une demande de modification des informations de profil RH des employés met à jour le profil RH et ferme automatiquement le ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : hr_basic ou hr_approver_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employés peuvent modifier des informations personnelles dans leur profil RH ou un gestionnaire peut soumettre une demande de subordonné direct. Par exemple, lorsqu'un subordonné direct est promu à un nouveau poste.

Lorsqu'une demande de changement est présentée, un ticket RH est ouvert et le workflow RH de changement d'employé détermine les exigences d'approbation.

- Si aucune approbation n'est requise, le profil RH est mis à jour automatiquement et le ticket RH est fermé.
- Si une approbation est nécessaire, les membres du groupe RH reçoivent une notification avec la demande d'approbation. Lorsque la demande est approuvée, le profil RH est mis à jour et le ticket RH est fermé automatiquement.

Procédure

1. Pour approuver la demande, commencez par ouvrir le ticket RH de l'une des façons suivantes.
   - Cliquez sur un lien dans la notification par e-mail pour approuver, rejeter ou consulter le ticket.
   - Accédez à la **RH • Gestion des tickets** > **Gestion des tickets** > **Mes affectations** et sélectionnez le ticket.
2. Si vous avez ouvert le ticket RH à partir du lien de l'e-mail ou du menu, examinez les modifications proposées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste connexe **Approbateurs**, définissez votre enregistrement d'approbation sur **Approuvé**.
   Le profil RH est mis à jour et le ticket RH défini sur **Fermé terminé**.

Résultats

Si le ticket RH est rejeté, le profil RH est mis à jour avec un message de rejet et le ticket RH est défini sur **Fermé incomplet**.

HR Performance Analytics hérité

HR Performance Analytics pour la version héritée (hors champ d'application) de HR Service Delivery mesure les indicateurs clés de performance pour suivre les performances de la RH au fil du temps.

Informations sur l'activation

La version non incluse dans le champ d'application de Analyse des performances RH requiert un abonnement Premium distinct pour l'application Performance Analytics, ainsi que l'activation du pack de contenu Performance Analytics - Content Pack - Human Resources [com.snc.pa.hr_core].

Contactez votre chargé de clientèle pour plus d'informations.

Information associée

Analyse des performances et génération de rapports

Afficher la version héritée d'Analyse des performances RH

HR Performance Analytics pour la version non incluse dans le champ d'application vous permet d'aligner HR Service Delivery les ressources et les systèmes sur les objectifs stratégiques.

Avant de commencer

Pour que les données de HR Performance Analytics puissent être consultées, votre organisation achète un abonnement à Performance Analytics Premium et un administrateur active le module d'extension.

Rôle requis : hr_basic

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois HR Performance Analytics activé, la tâche de collecte s'exécute quotidiennement. Les données collectées sont conservées pendant 30 jours. Les données contenues dans les rapports de Performance Analytics sont collectées quotidiennement via des tâches planifiées, par conséquent, la date correspond à un jour passé. Au fil du temps, de plus en plus de données sont disponibles à des fins d'historique.

Le tableau de bord **Performance Analytics** affiche les rapports suivants.

Volume de tickets ouverts/fermés par catégorie

Le graphique linéaire indique la tendance des tickets ouverts et fermés au cours des quatre dernières semaines. Cliquez sur un point du graphique pour afficher les tickets ouverts et fermés sur la durée. L'onglet **Répartitions** indique le nombre de tickets ouverts et fermés par catégorie. Sélectionnez **Barre empilée** dans la liste de choix du meilleur format de données.

Tickets RH actifs - MOY par semaine

Le graphique linéaire affiche le nombre moyen de tickets actifs par état pour les quatre dernières semaines. Il affiche également le nombre total de tickets pour chaque semaine. L'onglet **Répartitions** affiche les catégories vieillissantes et le nombre total de tickets dans chaque catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tickets RH actifs par état

Le graphique de tendance indique l'évolution des tickets déplacés vers chaque état de ticket RH au cours des 30 derniers jours. La barre grise à gauche de la colonne Tendance représente la proportion de tickets déplacés par rapport au nombre total de tickets. L'onglet **Répartitions** affiche les catégories vieillissantes et le nombre de tickets dans chaque catégorie.

Tickets RH actifs gérés par l'agent - MOY par semaine

Le graphique de tendance affiche le nombre de tickets affectés à chaque agent au cours des quatre dernières semaines.

Indicateur de SLA de tickets RH actifs - MOY par semaine

Le graphique linéaire affiche le nombre moyen de tickets situés dans chaque catégorie vieillissante au cours des quatre dernières semaines. L'onglet **Répartitions** affiche l'agent et le nombre de tickets à cette date dans la catégorie vieillissante sélectionnée. Sélectionnez **Colonne** dans la liste de choix du meilleur format de données.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets RH** > **Analyse des performances**
2. Effectuez l'une des actions suivantes.
   - Pointez votre curseur sur un élément, tel qu'une barre ou un segment du graphique, pour voir ce que l'élément représente.
   - Cliquez sur un segment pour en savoir plus sur l'élément. Vous devrez peut-être faire défiler vers le haut pour afficher les informations. Les détails contiennent les onglets suivants, selon l'élément sélectionné.
     - **Graphique** : détails de l'élément affiché dans un graphique. Vous pouvez utiliser les commandes en haut à droite pour ajouter ou modifier des commentaires, des cibles et des seuils.
     - **Répartitions** : répartition des catégories utilisées dans le rapport. Sélectionnez un type de graphique dans la liste de choix en haut à droite pour afficher les données dans un autre format.
     - **Enregistrements** : enregistrements comprenant l'élément que vous avez sélectionné. Vous pouvez afficher les détails de chaque enregistrement.
     - **Scores** : nombre d'enregistrements pour chaque semaine dans le rapport.
     - **Commentaires** : commentaires saisis dans le rapport. L'onglet est désactivé sauf s'il comporte un commentaire.
     - **Plus d'informations** : description de la logique qui génère le rapport, la fréquence d'exécution de la tâche et la date de la dernière collecte des données.
   - Si une icône de menu apparaît lorsque vous pointez votre curseur vers un graphique, vous pouvez cliquer sur l'icône pour exporter le graphique vers un fichier d'image.

Que faire ensuite

Pour plus d’informations sur Performance Analytics et comment développer et modifier des widgets pour votre organisation, consultez Concepts de Performance Analytics .

Centre des employés

ServiceNow Centre des employés Le portail est un portail dynamique et multi-départements standard pour la prestation de services et l’implication des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le portail Centre des employés permet également aux clients de mettre facilement à l'échelle leurs solutions de service dans tous les services, notamment les services informatique, des RH, de lieu de travail, juridique et de procurement grâce à des workflows digitaux. Ce portail unifié va au-delà de la livraison de service de base et fournit une plateforme pour les expériences de communication, d'engagement et de contenu avec un abonnement Centre des employés Pro.

Visionnez la vidéo ci-après pour obtenir une présentation détaillée d'Centre des employés et de ses options.

Vidéo de présentation d'Employee Center. Durée d'environ sept minutes et six secondes.

Les principaux attributs du portail Centre des employés sont les suivants :

- Évolutivité simple pour prendre en charge la prestation de services entre plusieurs départements.
- Les pages du portail peuvent être personnalisées pour appliquer le thème et la marque spécifiques à l'organisation.
- Navigation unifiée pour tous les types de contenu à l'aide du modèle de taxonomie unifié.
- Points d'extensibilité intégrés aux widgets et aux pages permettant d'optimiser la prestation et l'adoption des services d'entreprise.
- Workflows intégrés qui automatisent les processus courants.
- Création de contenu personnalisé et ciblé en fonction de l'audience.
- Pages sélectionnées pour établir la liste des rubriques populaires.
- Navigation basée sur une approche axée sur les employés.
- Engagement et communication de type intranet qui incluent,
  - des campagnes activables
  - Recommandations basées sur l'apprentissage machine
  - une recherche d'entreprise

Vue d'ensemble de Centre des employés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expérience de portail unifiée

Améliore la productivité des employés en réduisant le temps et l'effort que les employés passent à rechercher des services, des mises à jour et des informations. Grâce au portail Centre des employés, l'accès aux informations et aux services dans tous les départements est simple et accessible via n'importe quel appareil.

Plateforme de prestation de services extensible

Évolue facilement d'un cas d'utilisation de prestation de services unique à multi-départements, en incluant la page d'accueil la plus adaptée et des widgets spécialisés conçus pour la prise en charge des tâches multi-départements. Le portail Centre des employés fournit également des expériences personnalisées pour diriger la détection du contenu généré par les employés, AI Search et une navigation unifiée pour vivre une expérience utilisateur améliorée.

Disponible pour tous les clients

Aucun coût de gestion des licences supplémentaire n'est associé à Centre des employés. Tous les clients peuvent utiliser le portail Centre des employés pour entamer le parcours de leurs employés avec ServiceNow

Communication et implication des employés

Soyez au fait des nouveautés et événements, recherchez des réponses transversales, exécutez des campagnes, fournissez aux employés une plateforme pour communiquer et s'impliquer à l'aide de l'application Centre des employés Pro. Centre des employés Pro requiert des licences supplémentaires. Centre des employés Pro est disponible en tant qu'offre autonome et est inclus dans les offres Professional ou Enterprise de HR Service Delivery.

Comparaison des fonctionnalités de Centre des employés et Centre des employés Pro

Voici une liste des fonctionnalités disponibles avec Centre des employés et Centre des employés Pro des licences.

Comparaison des fonctionnalités EC et EC Pro

Fonction	Centre des employés	Employee Center Pro
Service Catalog et Base de connaissances articles	✓	✓
Recherche IA	✓	✓
Expériences personnalisées (taxonomie, pages de rubriques dynamiques)	✓	✓
Messagerie instantanée (agent actif, agent virtuel)	✓	✓
Tâches et demandes	✓	✓
Profil de l’employé unifié	✓	✓
Recommandations de contenu (recommandées pour vous)	✓	✓

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

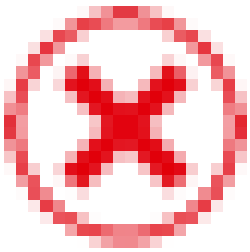
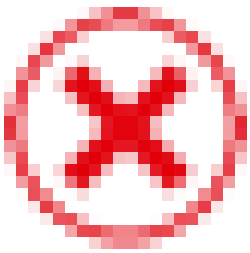
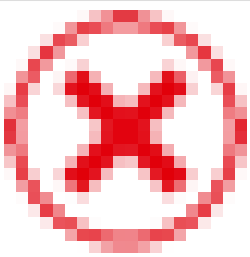
Comparaison des fonctionnalités EC et EC Pro (suite)

Fonction	Centre des employés	Employee Center Pro
Favoris multicanaux	✓	✓
Publication de contenu (bibliothèque de contenu, éditeur de contenu enrichi, articles d'actualité)	✗	✓
Expériences de contenu (Campagnes)	✗	✓
Analyse de contenu	✗	✓
Gouvernance du contenu	✗	✓
Recherche d'entreprise (Connecteur de recherche SharePoint Online)	✗	✓
Options basées sur l'intégration (Lanceur d'applications, Concentrateur d'approbation)	✗	✓

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comparaison des fonctionnalités EC et EC Pro (suite)

Fonction	Centre des employés	Employee Center Pro
Manager Hub		✓
Forums des employés (communautés), Organigramme		✓
Commentaire sur l'expérience		✓

Employee Center pour IT Service Management

Utilisez Centre des employés pour rationaliser la gestion de vos tickets IT et d'autres tâches de gestion des services. Améliorez l'expérience de l'agent grâce à une meilleure réorientation des tickets, optimisée par des recommandations et des solutions personnalisées basées sur l'apprentissage machine pour les employés. Pour plus d'informations, consultez Centre des employés pour Gestion des services informatiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

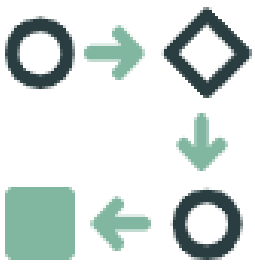
Explorer

Découvrez comment les employés, les agents et les gestionnaires utilisent le portail Employee Center.

Configurer

Planifiez et configurez votre implémentation.

Gérer



Gérez les demandes de contenu, créez du contenu, produisez des campagnes et mesurez l'impact.

Utiliser

Afficher votre profil, vos applications, vos actions à faire et vos articles.

Référence

Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Traduction automatique

Explorer Centre des employés

Le portail Centre des employés est un portail unifié qui permet de connecter les systèmes de l'ensemble de l'entreprise à un site de destination unique qui offre une expérience simple et centralisée aux employés grâce à des options faciles à configurer.

Centre des employés est une application ServiceNow Store disponible pour tous les clients par défaut.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Employee Center est un portail présenté sous la forme de deux applications de stockage distinctes.

- Centre des employés : prestation de services multi-départements qui permet aux employés de signaler des problèmes, de demander des éléments ou des services, de trouver des réponses concernant le service et d'accomplir des actions à faire. Cette application et ses options sont disponibles pour tous les clients par défaut.
- Centre des employés Pro : application qui étend les options standard d'Centre des employés ainsi que la communication et l'engagement des employés. Cette application est utilisée pour permettre aux employés de rester informés des actualités et des événements, et de trouver des réponses inter-entreprises. Cette application nécessite des licences supplémentaires.

Centre des employés et Centre des employés Pro pages d'accueil

L'application Centre des employés fournit les meilleures pages d'accueil du portail avec des widgets qui offrent une expérience de portail axée sur les employés. L'application dispose de deux pages d'accueil par défaut pour deux abonnements distincts.

- Centre des employés - ec_home
- Centre des employés Pro : ec_pro_home.

> **Remarque :**
> Centre des employés Pro fait l'objet d'une licence distincte et doit être installé après l'achat.

Centre des employés Pro étend les options standard d'Centre des employés et propose des fonctionnalités supplémentaires, telles que

- des campagnes ciblées et activables
- une recherche d'entreprise
- des communautés d'employés

Centre des employés et Centre des employés Pro fonctionnalités

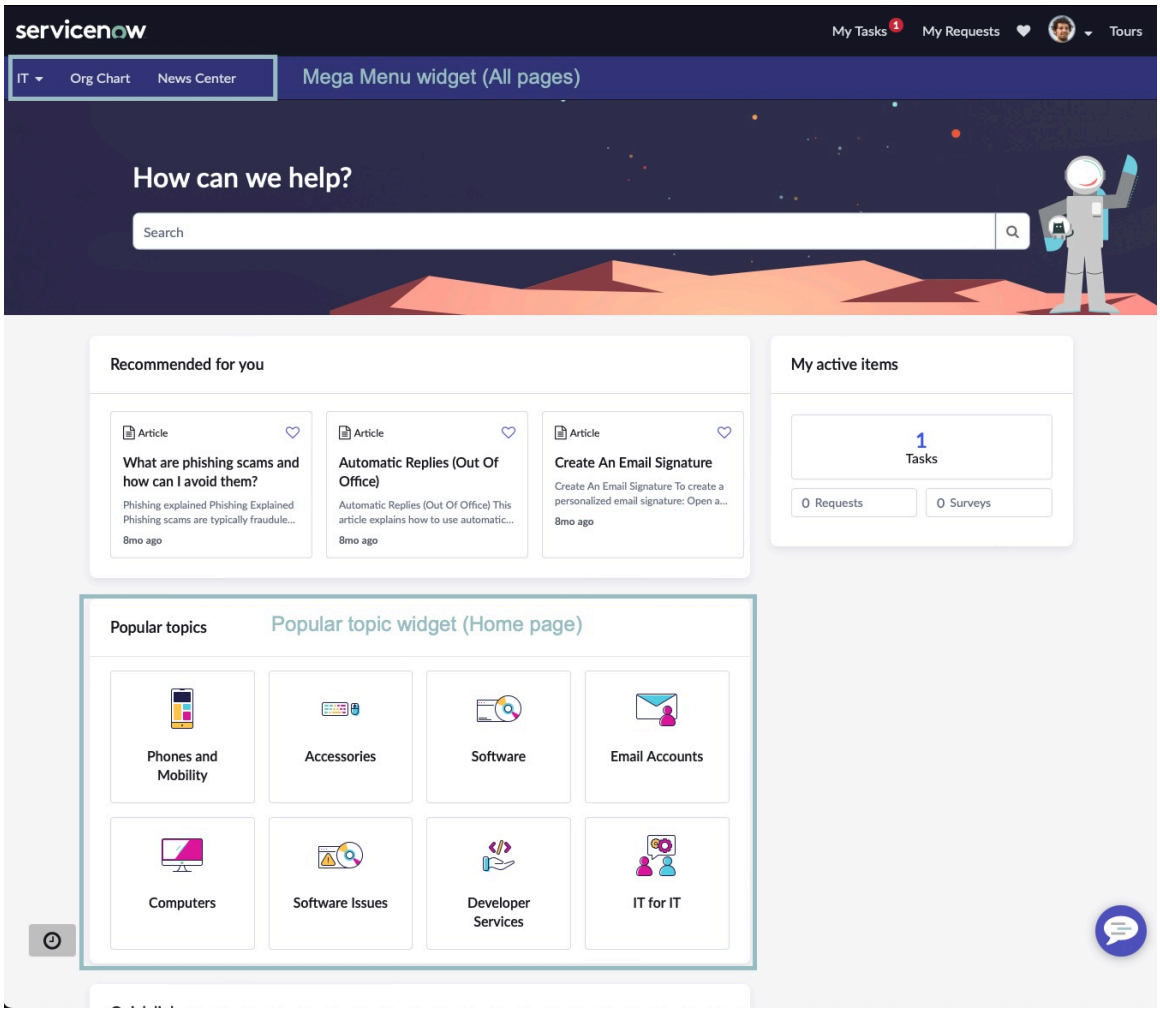
Tout en Centre des employés vous offrant une expérience de prestation de services extensible et multidépartements, Centre des employés Pro est le site de destination ultime pour les employés. Centre des employés vous offre une expérience en libre-service moderne avec la détection de contenu organisé. Attendu que, Centre des employés Pro fournit des expériences sur mesure et personnalisées avec des communications ciblées, la recherche d'entreprise et des systèmes externes intégrés.

Expériences personnalisées

Expériences personnalisées Pilotez l'expérience de détection axée sur les employés sur l'ensemble du portail. Elles offrent une combinaison de widgets et de pages de portail qui utilisent une taxonomie de contenu unifiée pour diriger l'expérience de contenu en fonction des besoins des employés. Par exemple, vous pouvez avoir des pages RH, Informatique, Juridique et Espace de travail dans le même portail. Expériences personnalisées est également disponible sur Application Now Mobile pour offrir une expérience de détection de contenu améliorée. Pour plus d'informations, consultez Expériences personnalisées dans Centre des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



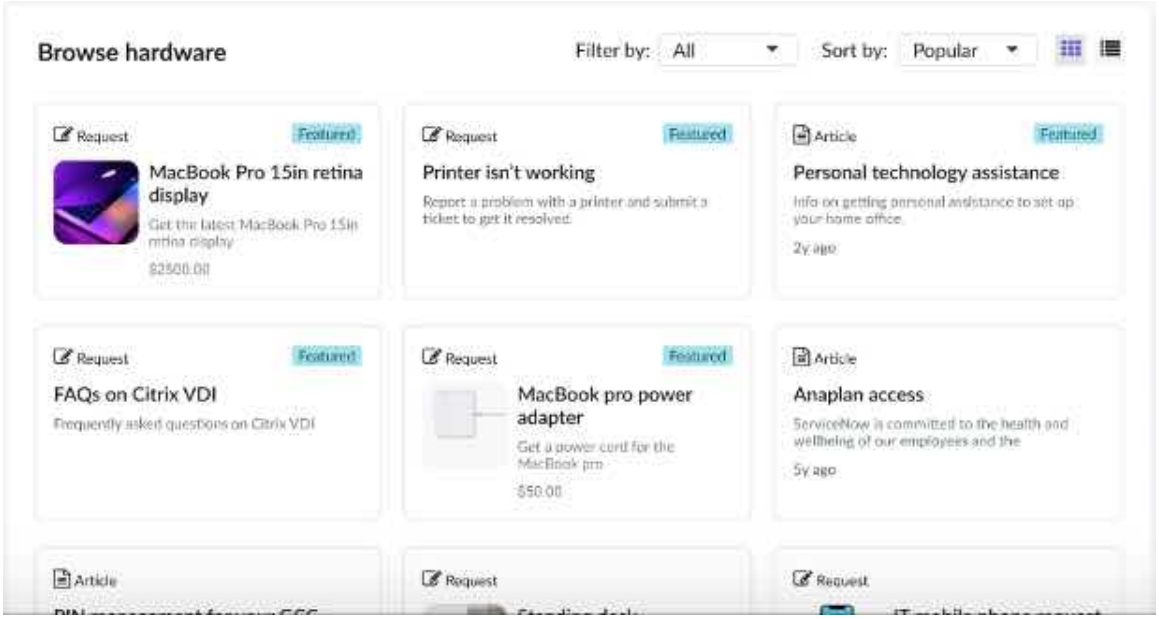
Pages d'accueil configurées dynamiquement à l'aide du contenu balisé pour une taxonomie unifiée dans tous les départements. Pour plus d'informations, consultez Pages de rubriques dynamiques.

Navigation unifiée

Fournit une vue de contenu unifiée pour les demandes et les articles associés à la rubrique et à ses rubriques enfants. Un administrateur du portail peut proposer n'importe quel contenu sous cette fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



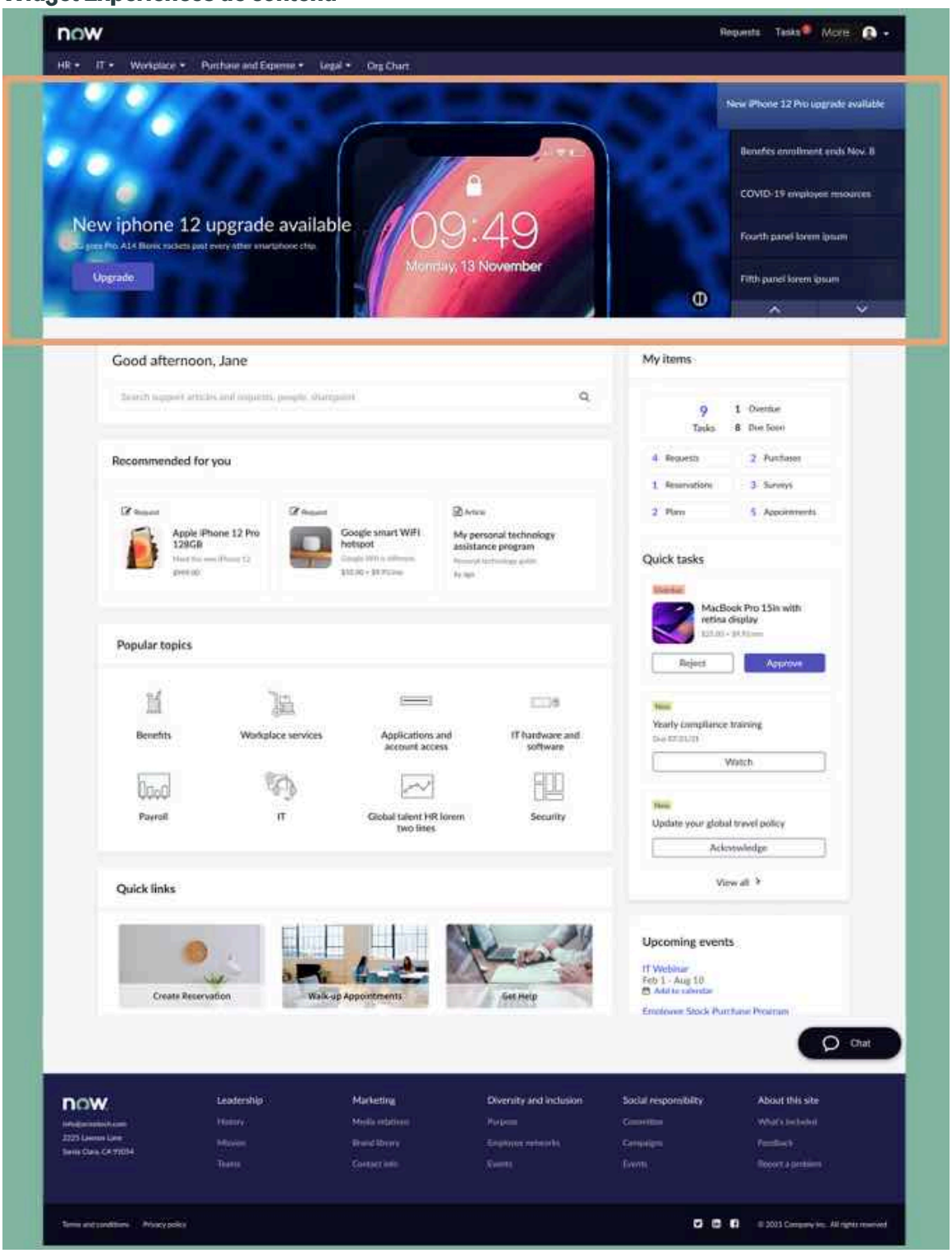
Expériences de contenu widget (Centre des employés Pro)

Expériences de contenu Le widget est conçu pour prendre en charge plusieurs types de contenu, tels que des bannières, des annonces, des vidéos et des événements. Il peut être facilement configuré et ajusté selon différentes dispositions. Ce widget fait également office d'interface unifiée pour plusieurs types de contenus et configurations d'annonces pour toutes les sélections, tailles et espaces sur une page du portail donnée. Pour plus d'informations, consultez Campagnes pour Expériences de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget Expériences de contenu



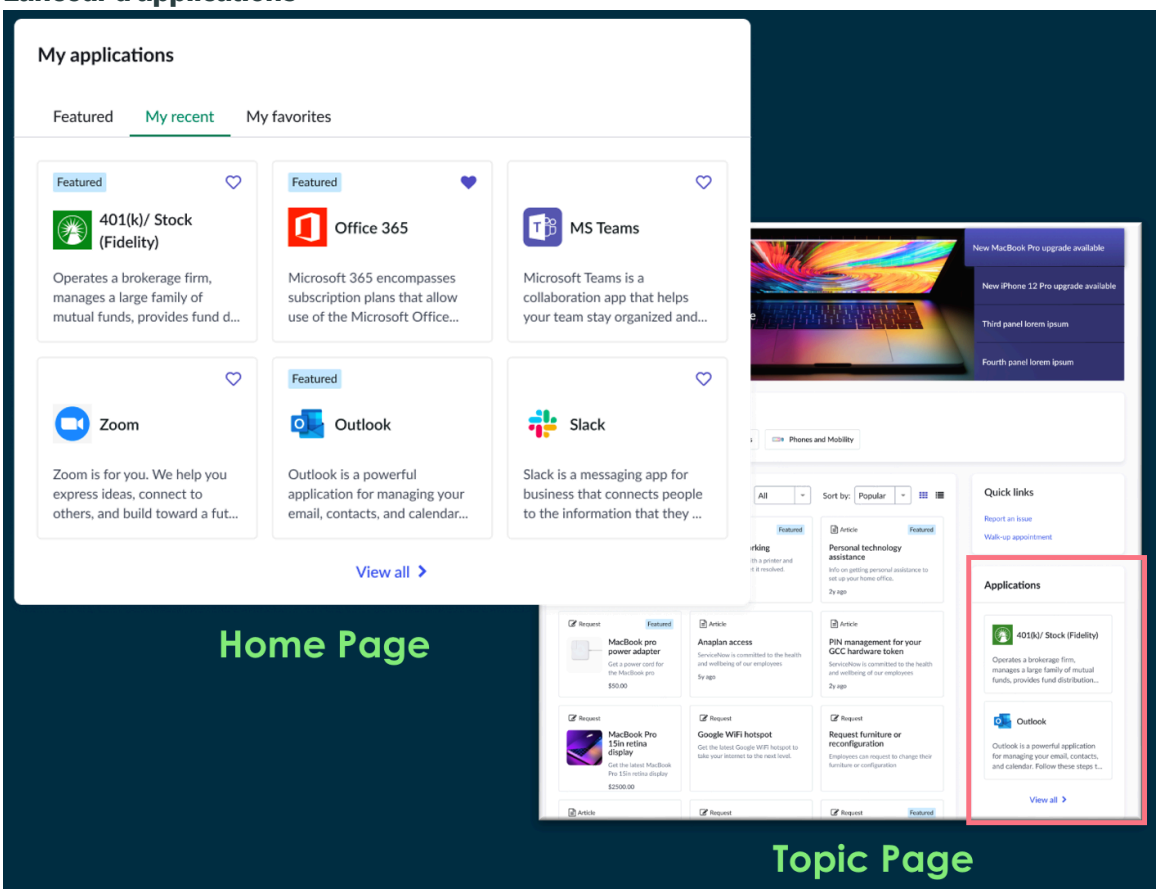
Traduction automatique

Options optimisées par l'intégration (Centre des employés Pro)

Accédez à toutes vos applications à partir d'un emplacement central en un seul clic avec le Lanceur d'applications. Affichez la liste complète des applications SSO (Single Sign-on) et non SSO au même endroit. Vous pouvez accéder aux applications à partir du widget de la page d'accueil, en contexte à partir des pages de rubrique dynamiques et via la Centre des employés recherche. Pour plus d'informations, consultez Lanceur d'applications.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lanceur d'applications

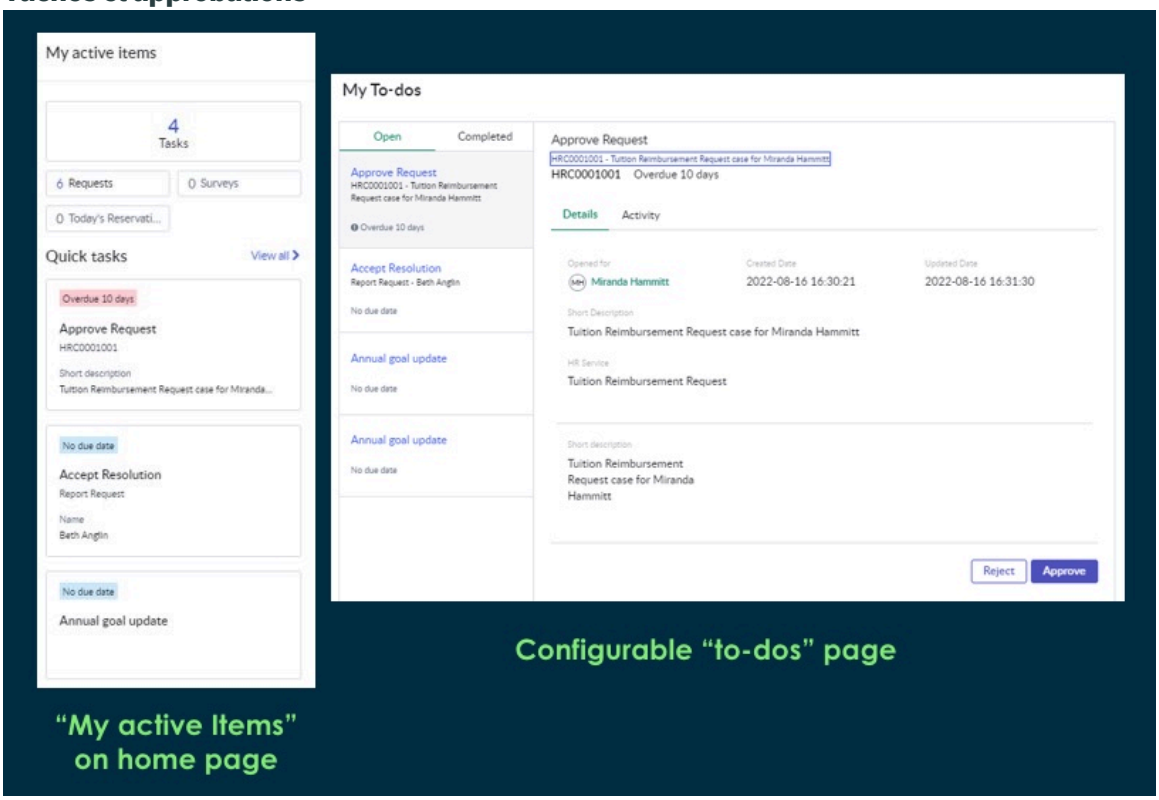


Fournissez à l'approbateur des informations précises lui permettant d'effectuer des approbations éclairées et classées par ordre de priorité. Améliorez la productivité grâce à une liste de tâches d'approbation unifiée où vous pouvez gérer les approbations internes et externes dans un seul emplacement. Pour plus d'informations, consultez Utiliser l'expérience d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches et approbations



Recommandations de contenu

Obtenez le contenu le plus pertinent comme Base de connaissances des articles, Catalogue de services des éléments et Learning du contenu choisis pour vous en fonction de la popularité ou des métriques utilisateur basées sur ML.

Publication de contenu (Centre des employés Pro)

Content Publishing vous permet de créer et de publier une variété de contenu, y compris du contenu enrichi, des articles, des tâches, des notifications, des enquêtes et des messages sur les réseaux sociaux. Exploitez les composants réutilisables, planifiez du contenu, créez des organigrammes et des portails de démonstration avec Centre des employés Pro. Pour plus d'informations, consultez Publication de contenu.

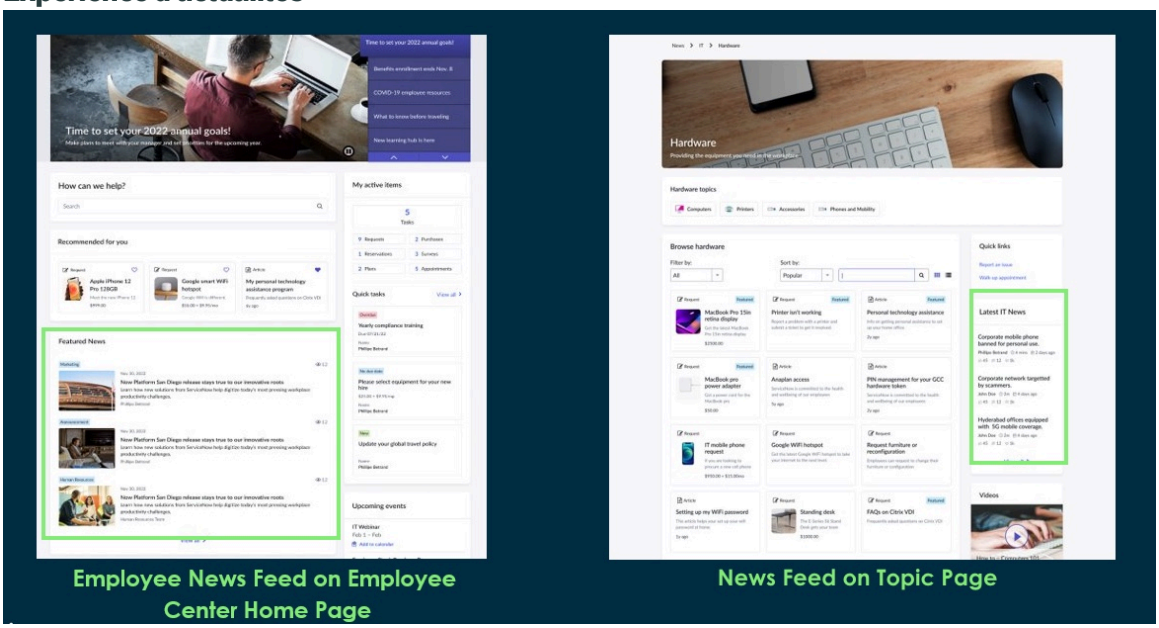
L'éditeur de contenu enrichi permet aux gestionnaires de contenu de créer du contenu HTML pour la rubrique et les pages du portail Employee Center Pro à l'aide d'une interface visuelle par glisser-déplacer. Pour plus d'informations, consultez Éditeur de contenu enrichi.

L'expérience d'actualités des employés est fournie avec une page Nouveau centre dédiée, une page d'affichage d'article d'actualités et un widget Fil d'actualité. Le type de contenu d'article d'actualités combine les fonctionnalités de création de contenu de l'éditeur de contenu enrichi avec des méthodes de publication qui permettent la publication de contenu en gros volume sur le portail et l'application Now Mobile pour tenir les employés informés des actualités et annonces de la société. Pour plus d'informations, consultez Articles de presse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

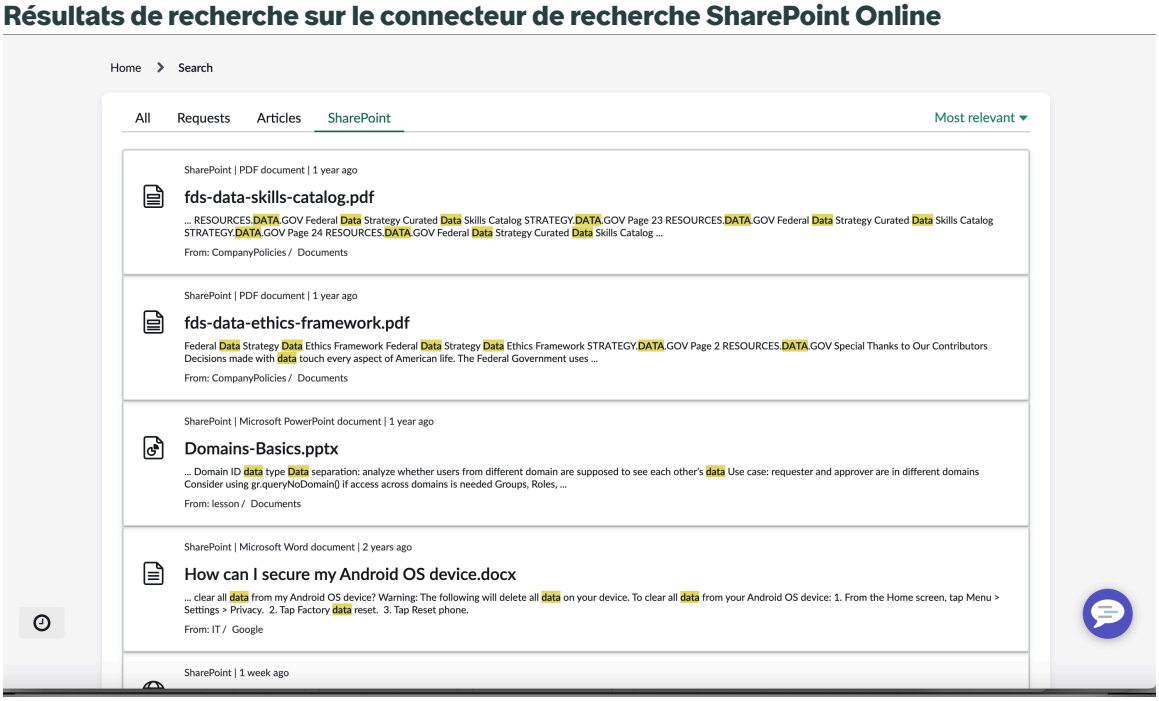
Expérience d'actualités



Recherche d'entreprise (Centre des employés Pro)

Utilisez la recherche pilotée par l'IA d'entreprise qui permet aux employés de trouver des informations critiques telles que le solde de congés, d'améliorer la détection de contenu grâce à la recherche sur les pages de rubriques et aux recommandations basées sur l'apprentissage pour la résolution automatique de problèmes mineurs, en accédant et en utilisant Connecteur de recherche SharePoint Online avec Centre des employés Pro. Pour plus d'informations, consultez Connecteur de recherche SharePoint Online.

Résultats de recherche sur le connecteur de recherche SharePoint Online



Forums des employés (Centre des employés Pro)

Les forums des employés aident vos employés à se connecter, à interagir et à collaborer efficacement les uns avec les autres. Utilisez les forums des employés pour communiquer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des renseignements commerciaux, encourager l'implication des employés, solliciter des idées et du feedback et donner la parole à vos employés.

Centre des employés et Centre des employés Pro

L'application ServiceNow Centre des employés est présentée sous la forme de deux applications ServiceNow Storedistinctes : Centre des employés et Centre des employés Pro.

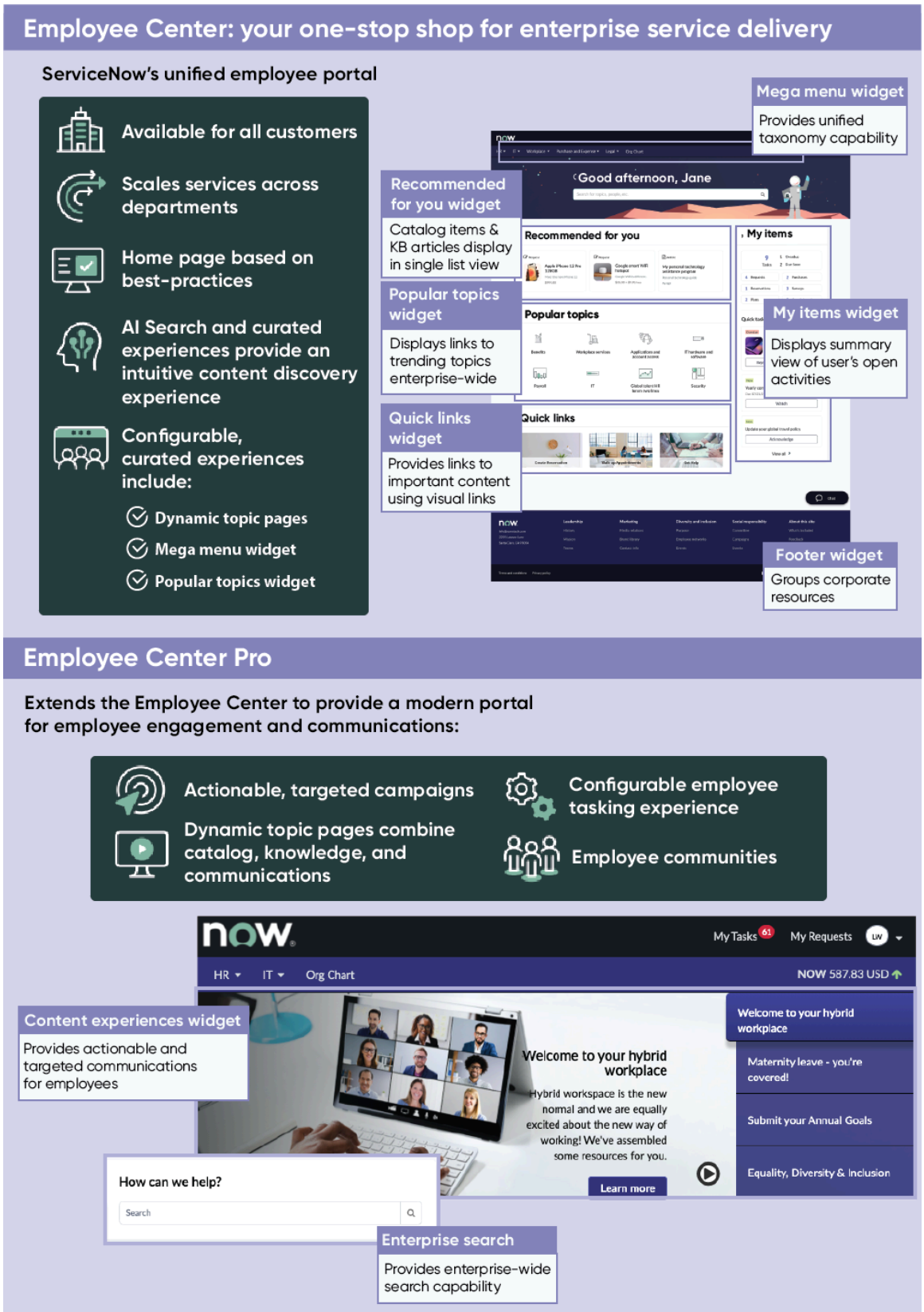
Centre des employés est fourni à tous les clients en tant qu'application préinstallée, et Centre des employés Pro est une application sous licence qui doit être installée séparément. Pour en savoir plus, consultez Installer Centre des employés Pro.

Remarque :

- Si vous êtes un client nouveau ou que vous effectuez une mise à niveau, téléchargez la dernière application Employee Center ou Employee Center Pro à partir de ServiceNow Store.
- Assurez-vous d'utiliser la version Rome ou une version ultérieure.
- Pour effectuer une mise à niveau de Centre des employés vers Centre des employés Pro, vous devez vous abonner et Installer Centre des employés Pro à partir du ServiceNow Store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



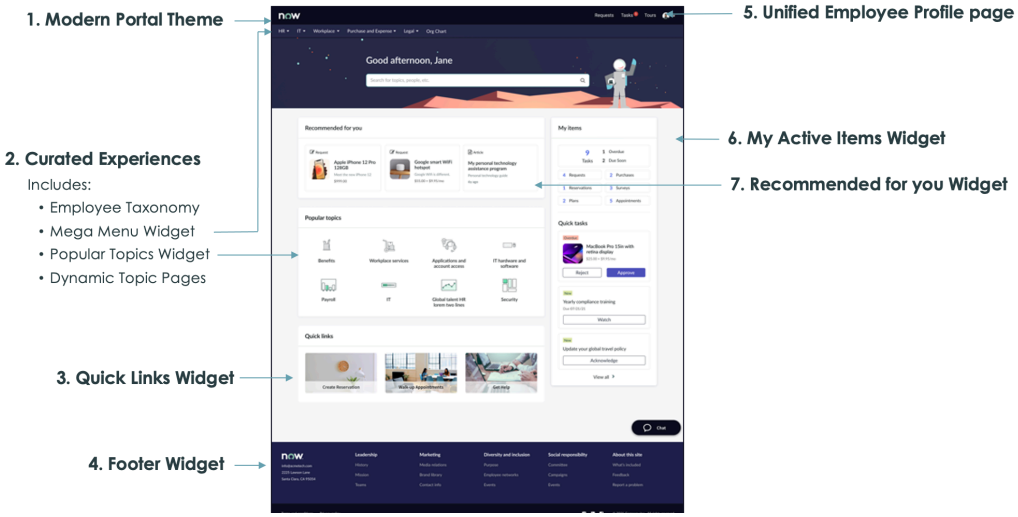
Widgets de la page d'accueil Centre des employés

L'application Centre des employés est disponible par défaut. Ce portail est chargé avec un grand nombre de widgets récents et un thème de portail moderne qui offre une expérience de livraison de contenu axée sur les employés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

Employee Center OOB Portal home page

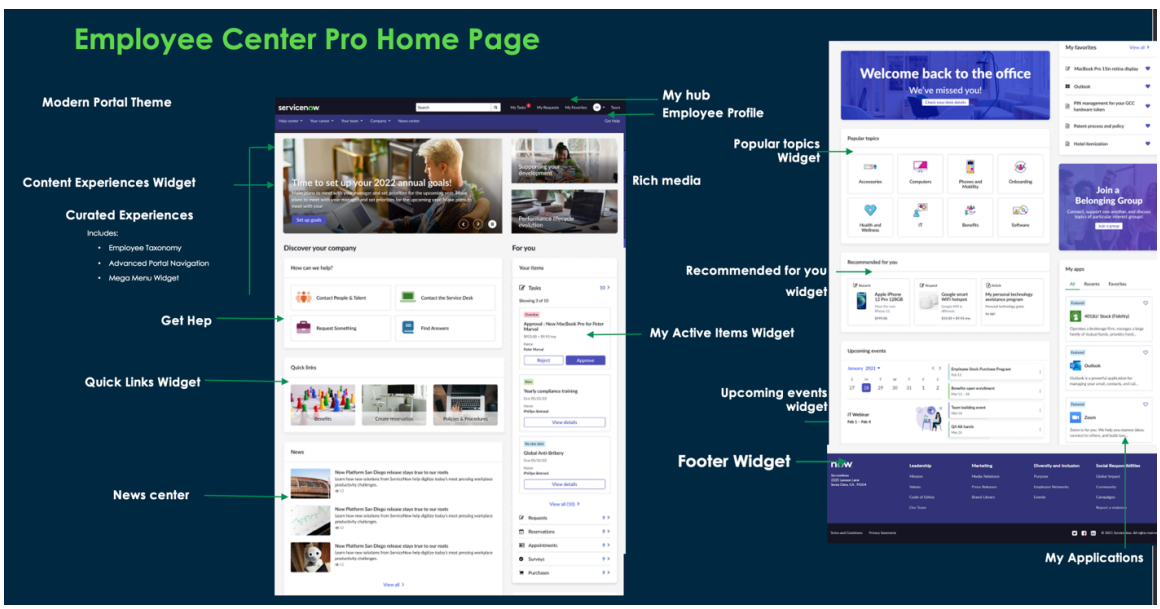


Remarque :
Les derniers widgets sont disponibles uniquement après l'installation de Centre des employés à partir de ServiceNow Store.

Widgets de la page d'accueil Centre des employés Pro

Centre des employés Pro étend les options standard d'Centre des employés et propose des fonctionnalités supplémentaires, telles que

- des campagnes ciblées et activables
- une recherche d'entreprise
- des communautés d'employés



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

servicenow

Comparaison des fonctionnalités de Centre des employés et Centre des employés Pro

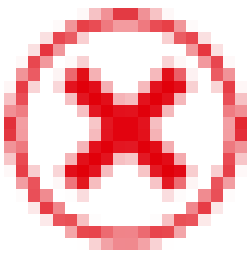
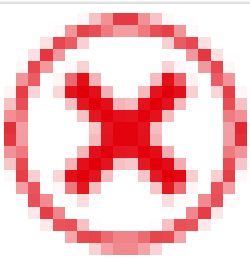
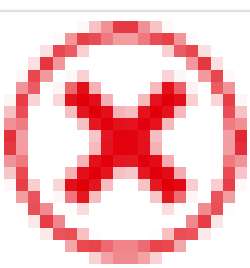
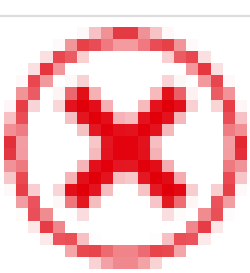
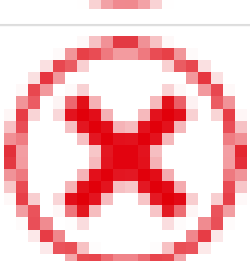
Comparaison des fonctionnalités EC et EC Pro

Fonction	Centre des employés	Employee Center Pro
Service Catalog et Base de connaissances articles	✓	✓
Recherche IA	✓	✓
Expériences personnalisées (taxonomie, pages de rubriques dynamiques)	✓	✓
Messagerie instantanée (agent actif, agent virtuel)	✓	✓
Tâches et demandes	✓	✓
Profil de l'employé unifié	✓	✓
Recommandations de contenu (recommandées pour vous)	✓	✓
Favoris multicanaux	✓	✓
Publication de contenu (bibliothèque de contenu, éditeur de contenu enrichi, articles d'actualité)	✗	✓
Expériences de contenu (Campagnes)	✗	✓
Analyse de contenu	✗	✓

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comparaison des fonctionnalités EC et EC Pro (suite)

Fonction	Centre des employés	Employee Center Pro
Gouvernance du contenu		
Recherche d'entreprise (Connecteur de recherche SharePoint Online)		
Options basées sur l'intégration (Lanceur d'applications, Concentrateur d'approbation)		
Manager Hub		
Forums des employés (communautés), Organigramme		

Page d'accueil améliorée

Vous pouvez désormais utiliser la page d'accueil améliorée prête à l'emploi (ec_home et ec_pro_home) pour offrir une expérience de prestation de services exploitable et plus personnalisée.

- De meilleurs widgets sont conçus pour faciliter l'utilisation grâce aux **liens rapides** centralisés.
- Ajout de nouveaux widgets et d'améliorations pour prendre en charge un contenu plus personnalisé et des éléments exploitables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Amélioration du widget **Mes éléments actifs** pour autoriser les approbations directement à partir de la page d'accueil.
- Afficher les pages de rubriques, les applications, les recommandations pour vous et les favoris **récemment consultés** à l'aide du cadre de travail des récents.
- Ajout de nouvelles mises à jour telles que **Mes favoris** et **Obtenir de l'aide**.

Remarque :
La nouvelle page d'accueil ne s'affiche pas lorsque vous disposez d'une page d'accueil personnalisée.

Pour plus d'informations, consultez Configuration du portail.

Portail de services et application Centre des employés

Les applications Portail de services et Centre des employés sont basées sur la Now Platform et utilisent des technologies modernes. Elles peuvent être personnalisées et comportent plus de 200 widgets. Toutefois, l'application Centre des employés est conçue pour se mettre à l'échelle pour plusieurs départements afin de couvrir tous les besoins de service.

La table suivante répertorie les principales différences entre le Portail de services et le portail Centre des employés.

Employee Center	Service Portal
Expérience du portail basée sur les bonnes pratiques avec des widgets pré-chargés organisés de façon optimale sur l'ensemble du portail.	Conception de page d'accueil de démonstration où les clients partent de zéro pour concevoir l'expérience souhaitée.
Pages de rubriques créées dynamiquement en fonction de la taxonomie unifiée pour tous les types de contenu et tous les départements.	Nécessite la conception, la création et la maintenance des pages de rubriques individuelles.
Très évolutif : tous les éléments du portail, y compris les widgets, sont conçus pour évoluer afin d'accompagner la prestation de services aux entreprises.	Pour concevoir de nouveau le portail avec chaque nouveau cas d'utilisation ou département ajouté.
Taxonomie unifiée activée AI Search qui permet de parcourir différents types de contenus, entre les départements, sans changer de page.	Le contenu est cloisonné sur différents types de contenu et départements avec une faible expérience de recherche.
Taxonomie unifiée pour tous les types de contenu qui dirige la détection de contenu axée sur les employés.	La détection de contenu inefficace entraîne une difficulté à définir une taxonomie axée sur les employés pour la navigation sur les portails.
Intégré à Now Mobile pour créer une expérience utilisateur omnicanale.	

Widgets Centre des employés

Vous pouvez utiliser les widgets du système de base tels quels dans votre Centre des employés ou les cloner en fonction des besoins de votre entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets Centre des employés

Widgets	Avantages	Rôles/critères d'utilisateur
Expériences personnalisées	Fournit une expérience de navigation dynamique axée sur les employés basée sur une taxonomie unifiée pour tous les types de contenu : • **Taxonomie des employés** : taxonomie axée sur les employés du système de base que les organisations peuvent utiliser comme point de départ. • **Widget Méga menu** : la barre de navigation supérieure permettant aux employés de parcourir toutes les rubriques disponibles. • **Widget Rubriques populaires** : les rubriques les plus populaires mises en évidence dans toutes les organisations. • **Pages de rubriques dynamiques** : la page dédiée créée dynamiquement pour accéder à tout le contenu associé à la rubrique.	administrateur
Page Profil de l'employé	Fournit la taxonomie axée sur les employés que les organisations peuvent utiliser comme point de départ.	[sn_employee.admin]
Page Favoris	Permet d'accéder rapidement à tous les éléments favoris. S'ouvre sur une page distincte, dans laquelle vous pouvez gérer tout votre contenu favori.	administrateur
Widget de pied de page	Permet plus d'évolutivité et d'options de configuration.	administrateur, sp_admin
Thème du portail moderne	Assurez la cohérence entre toutes les pages du portail.	administrateur
Widget Mes éléments actifs	Fournit une vue consolidée de toutes les tâches et actions à faire affectées à l'employé. Il est conçu pour être configuré et étendu à des tâches supplémentaires.	administrateur, sp_admin, esc_admin
Widget Liens rapides	Fournit un accès rapide à tout le contenu et à toutes les pages importantes (internes et externes).	sp_admin, user_criteria_admin, Gestionnaire de taxonomie
Widget Recommandé pour vous	Met en évidence le contenu le plus pertinent pour l'employé. Il est basé sur la popularité ou sur l'algorithme ML (s'il est autorisé pour les options d'Intelligence prédictive) qui examine la similarité dans le profil de l'employé afin d'afficher le contenu populaire.	administrateur, sp_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets Centre des employés Pro

Widget	ID	Description
Lanceur d'applications	lanceur d’applications	Apparaît sur la page d’accueil pour fournir un accès en un clic aux applications et aux favoris récemment utilisés.
Organigramme (EC)	org_chart	Affiche l’organigramme des employés, leurs relations et bien plus encore.
Applications Web	web_applications	Fournit un accès en un clic aux applications affectées à l’utilisateur.

Pour découvrir comment les widgets s’affichent sur , reportez-vous à la Centre des employéssection Centre des employés et Centre des employés Pro.

Widgets Content Publishing et Expériences de contenu

Widget	ID	Description
Annonces (CD)	cd-announcements	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Texte enrichi. En général, un bref message s'affiche dans un carrousel lorsqu'il y a plusieurs éléments.
Flux d'actualités de catégorie	catégorie cd-news-feed	Affiche des aperçus d’articles d’actualités pour une catégorie spécifique.
Expérience de contenu	cd-content-experience	Fournit des communications ciblées et exploitables aux employés. Pour plus d'informations, consultez Campagnes pour Expériences de contenu.
Contenu des actions à faire (CD)	cd-content-todo	Ce widget fait partie du processus d'accomplissement des actions à faire des RH utilisé dans Employee Service Center, mais ne peut pas être utilisé comme widget autonome.
Calendrier des événements (CD)	cd-event-calendar	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Calendrier. Affiche les calendriers.
Actualités présentées	cd-news-featured	Affiche les articles mis en évidence en haut du centre d’actualités.
Liens d'informations (CD)	cd-information-links	Affiche le contenu du portail et le type de contenu URL. Affiche les hyperliens.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget	ID	Description
Détail de l'article d'actualités	cd-nouvelles-article-détail	S’affiche sur la page Détails de l’article et contient le corps de l’article tel qu’il a été créé dans l’éditeur de contenu enrichi.
Chargeur de données d'actualités	cd-news-dataloader	Peut être ajouté à la page Détails de l’article pour faciliter le partage de données entre les widgets de la page, réduisant ainsi le temps de chargement de la page.
Flux d'actualités	flux d’actualités cd	Apparaît sur la page d’accueil, le centre d’actualités et les pages de détails de l’article, et contient des aperçus d’articles d’actualité.
En-tête d'actualités	en-tête cd-news	S’affiche sur la page Détails de l’article et contient le titre, le sous-titre et la miniature de l’image.
Infos sur les actualités	cd-nouvelles-info	S’affiche sur la page Détails de l’article et contient la date de publication de l’article d’actualités et le bouton Copier le lien.
Organigramme	cd-orgchart	Affiche l'organigramme de l'employé.
Aperçu du contenu mobile (CD)	cd-preview-mobile-content	Notifications qui s'affichent dans la vue mobile.
Aperçu du contenu à faire (CD)	preview_content_todos	Affiche un aperçu du contenu à faire.
Liens rapides (CD)	cd-quick-links	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Lien basé sur une image. Affiche une rangée d'images interactives.
Contenu enrichi (CD)	contenu riche en cd	Affiche les aperçus de trois éléments de contenu enrichi. S’affiche sous forme de carrousel lorsqu’il y a plus de trois éléments de contenu riche publiés.
Contenu de style (CD)	cd-styled-content	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Contenu de style. Affiche des bannières ou du texte d'information. Vous pouvez configurer la couleur, l'alignement et d'autres options du texte et de l'arrière-plan. S'affiche sous forme de carrousel lorsqu'il y a plusieurs éléments.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget	ID	Description
Événements à venir (CD)	cd-upcoming-events	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Événement. Affiche les événements à venir.
Carrousel de vidéos (CD)	cd-video-carousel	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Vidéo. Plusieurs vidéos s'affichent sous forme de carrousel. Vous pouvez afficher une liste déroulante de vidéos à l'aide de ce widget. **Remarque :** Seuls les liens intégrés YouTube et Vimeo sont pris en charge.
Bannière de bienvenue (CD)	cd-banner	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Bannière. Généralement utilisé pour afficher des bannières/du texte d'information. S'affiche sous forme de carrousel lorsqu'il y a plusieurs éléments.

Remarque : Ces widgets prennent en charge le widget Expérience de contenu ; ils ne sont pas destinés à être utilisés directement dans le portail : widget d'aperçu CD, contenu de la bannière CE, mise en page du carrousel CE, mise en page de la liste CE, contenu de style CE et mise en page de la mosaïque CE.

Widgets d'analyse du contenu

Widget	ID	Description
Suivi du site d'analyse de contenu	cda-site-analytics	Permet d'analyser le comportement des utilisateurs, les mesures d'utilisation et bien plus encore à partir du tableau de bord de l'expérience utilisateur.

Pour plus d'informations sur la configuration des widgets, reportez-vous à Modifier Centre des employés les widgets.

Utilisateurs et rôles de Centre des employés

Une vue d'ensemble des tâches qui peuvent être effectuées par les différents utilisateurs de l'Centre des employés, ainsi que leurs rôles et les critères d'utilisateur requis.

Utilisateurs et rôles

Utilisateurs	Description	Rôles requis
Administrateur de l'Centre des employés [sn_hr_sp.esc_admin]	Un utilisateur disposant de ce rôle peut gérer et configurer l'Centre des employés.	• sn_hr_sp.admin • sp_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs et rôles (suite)

Utilisateurs	Description	Rôles requis
	Remarque : les rôles sp_admin et esc_admin disposent de droits de scripting. Ils peuvent créer un widget et exécuter un script afin de mettre à jour les tables entre périmètres.	• esc_admin • catalog_admin • chat_admin • live_feed_admin
Responsable de contenu [sn_cd.content_manager]	Un utilisateur disposant de ce rôle peut accéder à tout le Publication de contenu contenu, y compris le contenu pour lequel il n'est pas dans l'audience.	• sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver
Gestionnaire de campagne [sn_ca.campaign_manager]	Un utilisateur disposant de ce rôle peut accéder à tout le contenu Expériences de contenu.	• sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver
Administrateur de taxonomie [taxonomy_admin]	Un utilisateur disposant de ce rôle peut mettre à jour et modifier toute taxonomie créée dans les noms de tables de taxonomie et de rubriques.	user_criteria_admin
Gestionnaire de taxonomie	Critères d'utilisateur sur l'enregistrement de taxonomie. Un utilisateur affecté en tant que responsable de la taxonomie peut gérer les rubriques et le contenu associé, mais il ne peut pas gérer l'enregistrement de taxonomie.	Non applicable
Contributeur de la taxonomie	Critères d'utilisateur sur l'enregistrement de taxonomie. Un utilisateur affecté en tant que contributeur de la taxonomie peut associer du contenu aux rubriques.	Non applicable
Gestionnaire de rubriques	Critères d'utilisateur sur l'enregistrement de rubrique afin de décentraliser la gestion des rubriques. Les utilisateurs affectés en tant que gestionnaires de rubriques peuvent créer, déplacer ou cloner des rubriques dans toutes les taxonomies, en fonction des droits qui leur sont affectés.	Non applicable
Contributeur de la rubrique	Critères d'utilisateur sur l'enregistrement de rubrique pour les tâches au niveau de la gestion des rubriques, telles que la gestion du contenu connecté, le contenu des fonctionnalités, Base de connaissances	Non applicable

Expérience mobile pour Centre des employés

Les options mobiles de l'Centre des employés permettent aux employés de rester connectés, quel que soit le moment, l'endroit et la façon dont ils travaillent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

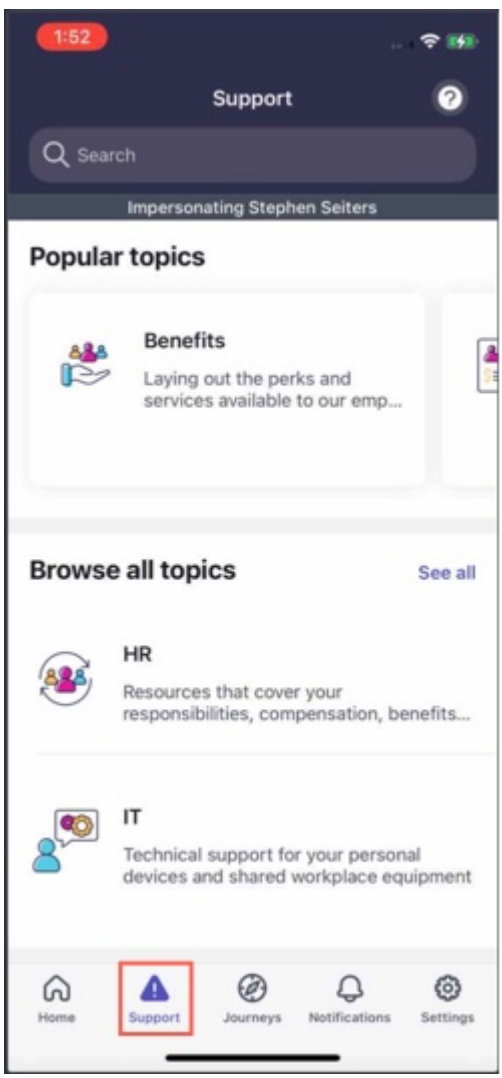
Installez l'application Now Mobile à partir du ServiceNow Store pour installer la taxonomie par défaut pour l'application de stockage de contenu des employés. Cette application affecte automatiquement la taxonomie de l'employé à l'enregistrement du Service Portal mobile pour les employés (MESP).

Expériences personnalisées sur Now Mobile

Voici les fonctionnalités fournies pour vous offrir une expérience personnalisée sur votre équipement mobile.

Onglet Assistance

Unifie le contenu d'assistance, comme les demandes et les articles, dans plusieurs départements.

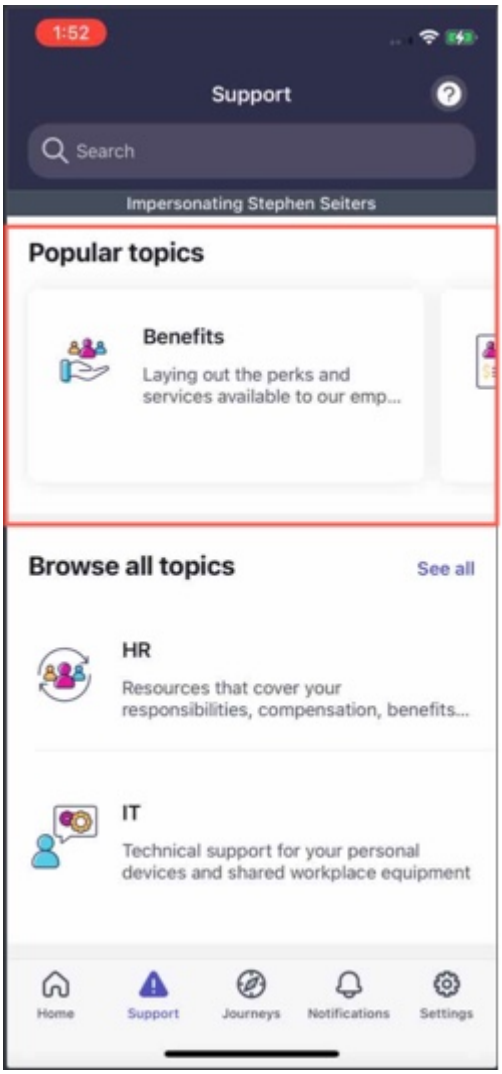


Section des rubriques populaires

Affiche jusqu'à six rubriques populaires en fonction de la popularité du contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

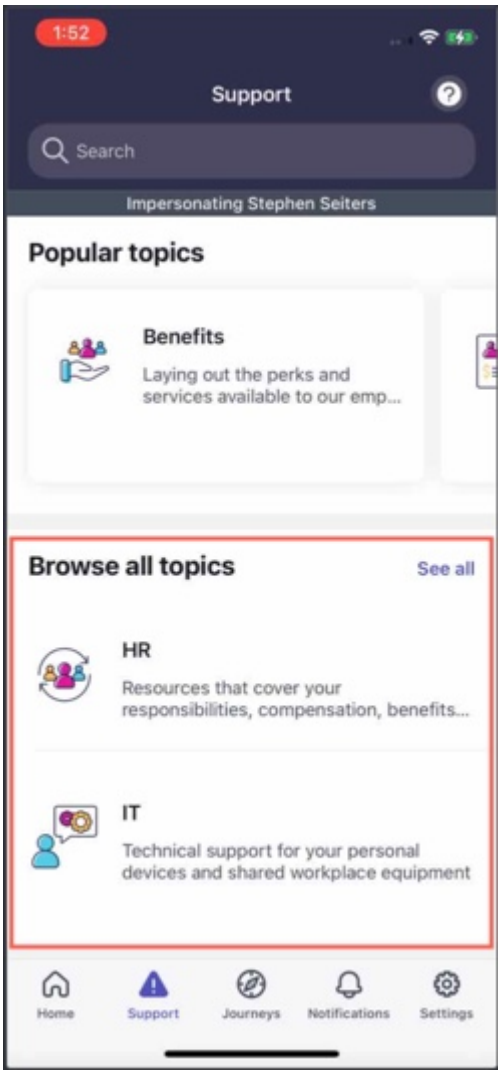


Parcourir la section Toutes les rubriques

Affiche les 10 premières rubriques racines de la taxonomie associée à l'enregistrement du MESP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

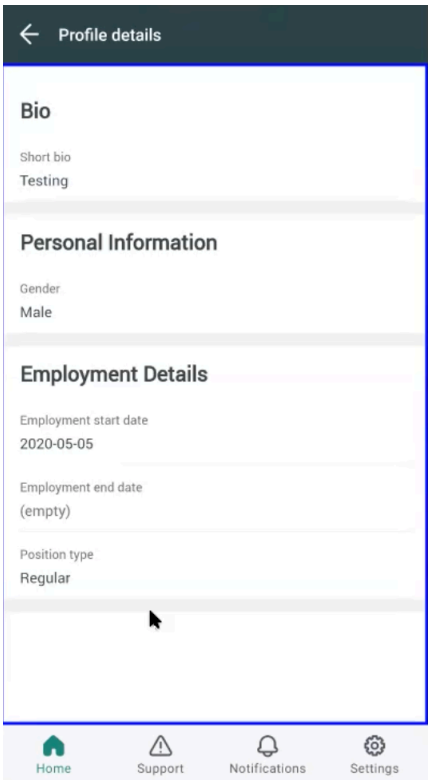


Profil de l'employé dans Now Mobile

Vous pouvez consulter les détails du profil de l'employé, tels que **À propos**, **Bio**, **Informations personnelles** et **Détails de l'emploi** dans Now Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

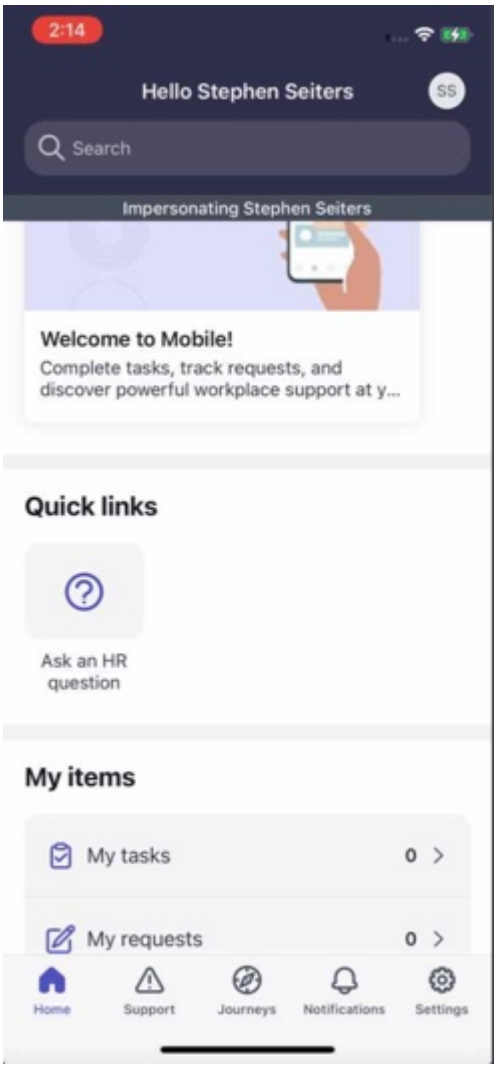


Liens rapides sur la page d'accueil

Utilisez les liens rapides utiles disponibles sur la page d'accueil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour en savoir plus sur la configuration d'Centre des employés, consultez Centre des employés pour mobile.

Information associée

Centre des employés et Centre des employés Pro

Centre des employés pour Gestion des services informatiques

Centre des employés for Gestion des services informatiques vous aide à améliorer les options de libre-service et à effectuer diverses tâches d'administration et de gestion des services à partir d'un portail des employés unifié et dynamique.

Automatisez les interactions de routine des agents et accélérez le délai de résolution grâce au portail Centre des employés. Les recommandations basées sur l'apprentissage machine permettent d'automatiser la catégorisation et l'affectation des incidents. Elle permet d'éliminer les goulots d'étranglement créés par la gestion manuelle des incidents sur le Gestion des services informatiques ITSM.

Pour en savoir plus sur le portail et les fonctionnalités Centre des employés, consultez la rubrique Centre des employés.

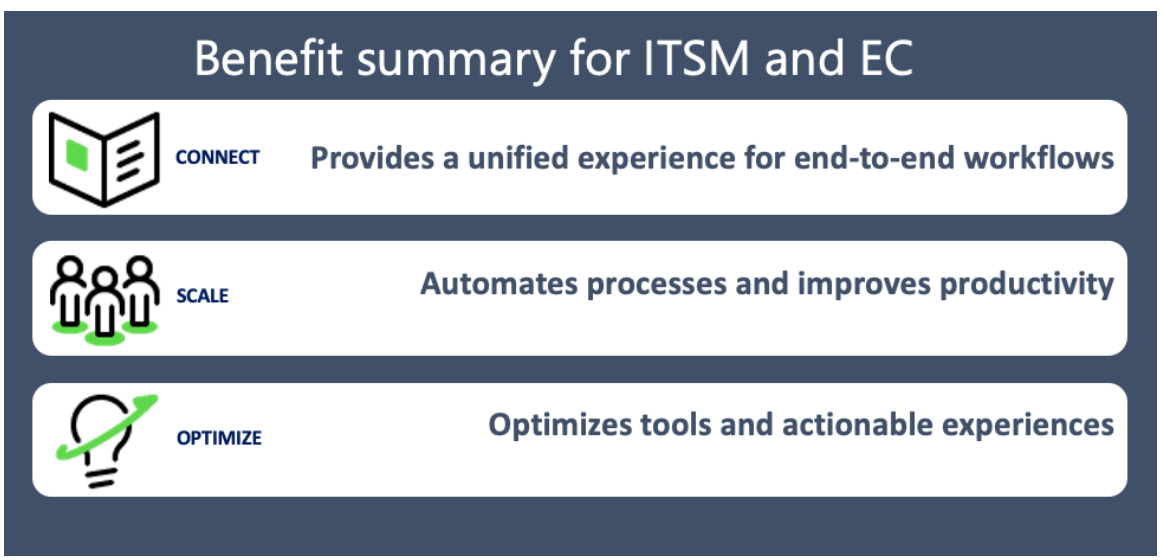
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tout ce que vous obtenez pour Centre des employésITSM

Connectez le tout et évoluez facilement à l'échelle de l'entreprise pour offrir les expériences dont vous avez besoin. Fournissez une plateforme d'expérience des employés moderne à l'échelle de l'entreprise pour :

- Améliorer la déviation des tickets pour permettre aux administrateurs de se concentrer sur des tâches plus complexes
- Améliorer la gestion des services, comme la gestion de la Catalogue de services et des Base de connaissances articles sur ITSM
- Améliorer le libre-service pour les employés
- Augmenter l'implication des employés
- Augmenter la productivité des employés

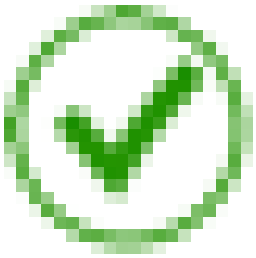
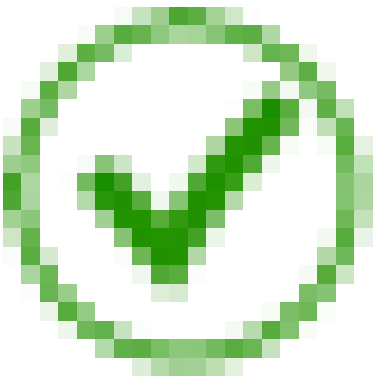
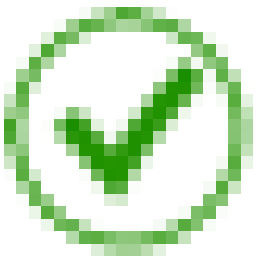
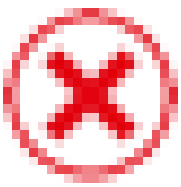
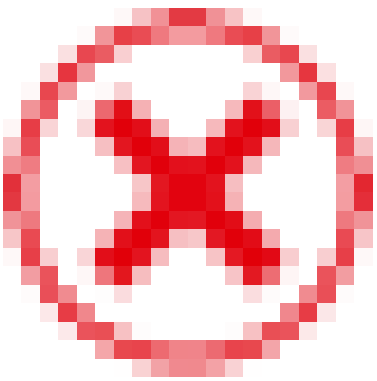
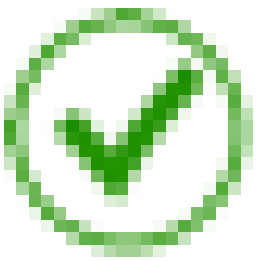
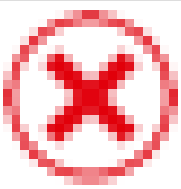
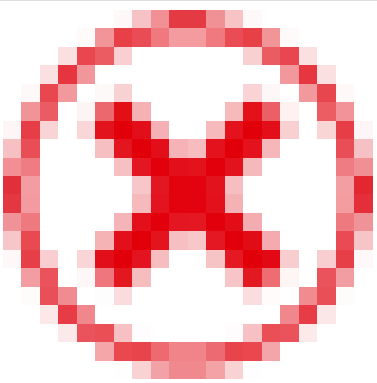
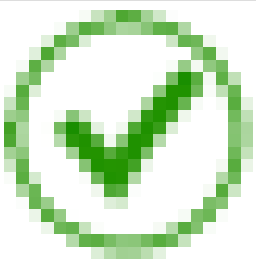


Mode d'emploi Centre des employés pour ITSM

Fonction	ITSM Standard	ITSM Pro/Entreprise	Employee Center Pro
Profil de l'employé unifié	✓	✓	✓
Tâches terminées	Approbations	Approbations, tâches universelles	Tâches de la campagne

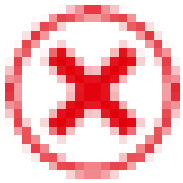
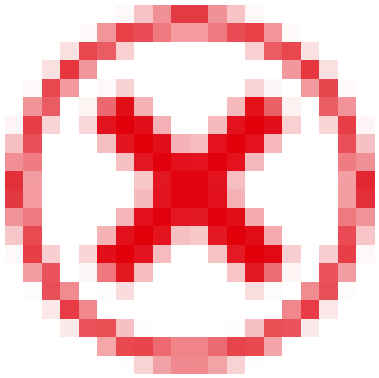
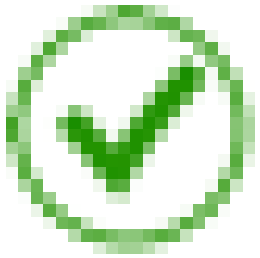
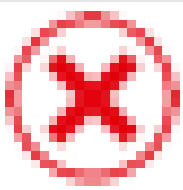
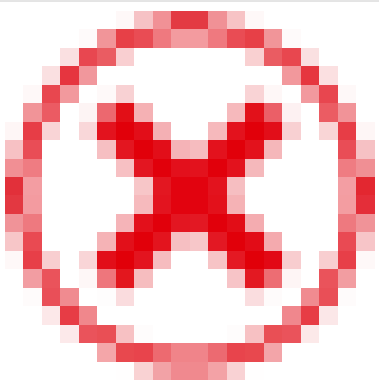
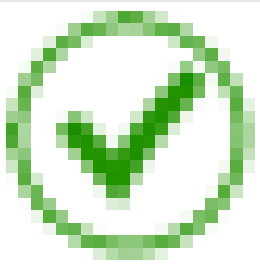
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonction	ITSM Standard	ITSM Pro/Entreprise	Employee Center Pro
Expérience personnalisée (contenu enrichi, option de navigation unifiée) et AI Search			
Prise en charge du catalogue de services et de la base de connaissances			
Recommandations de contenu	Par popularité	Piloté par l'apprentissage machine	Par popularité
Expérience de contenu (automatisation du contenu, campagnes)			
Publication de contenu (bibliothèque de contenu, contenu de calendrier, organigramme)			

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonction	ITSM Standard	ITSM Pro/Entreprise	Employee Center Pro
Options basées sur l'intégration (lanceur d'applications avec SSO et applications non SSO)			
Forums des employés			

Répondez à la demande croissante sans augmenter davantage de personnel tout en permettant au personnel informatique et au personnel de gestion existants de se concentrer sur des tâches plus importantes. Offrir une meilleure expérience et un meilleur soutien aux employés.

Centre des employés pour ITSM les faits saillants

Renforcez l'efficacité opérationnelle des utilisateurs grâce à un meilleur libre-service, à des communications exploitables et à des expériences unifiées.

Centre des employés Expérience pour les employés

Vous pouvez utiliser l'Employee Center pour offrir à vos employés des expériences personnalisées et de niveau consommateur. En un seul endroit, les employés peuvent :

- Trouver l'assistance informatique, les pages de rubriques, les communications et les applications pertinentes
- Améliorer les processus, l'efficacité opérationnelle et la productivité des employés

Centre des employés Expérience pour les administrateurs

Découvrez une interface utilisateur plus simplifiée pour détourner les tickets simples avec des recommandations et le libre-service. Consacrez votre temps à des problèmes plus complexes qui améliorent l'expérience globale ITSM du portail.

La gestion des services est également facilitée grâce à l'éditeur de contenu enrichi et à la navigation unifiée pour afficher tous les types de contenu au même endroit.

Traduction automatique

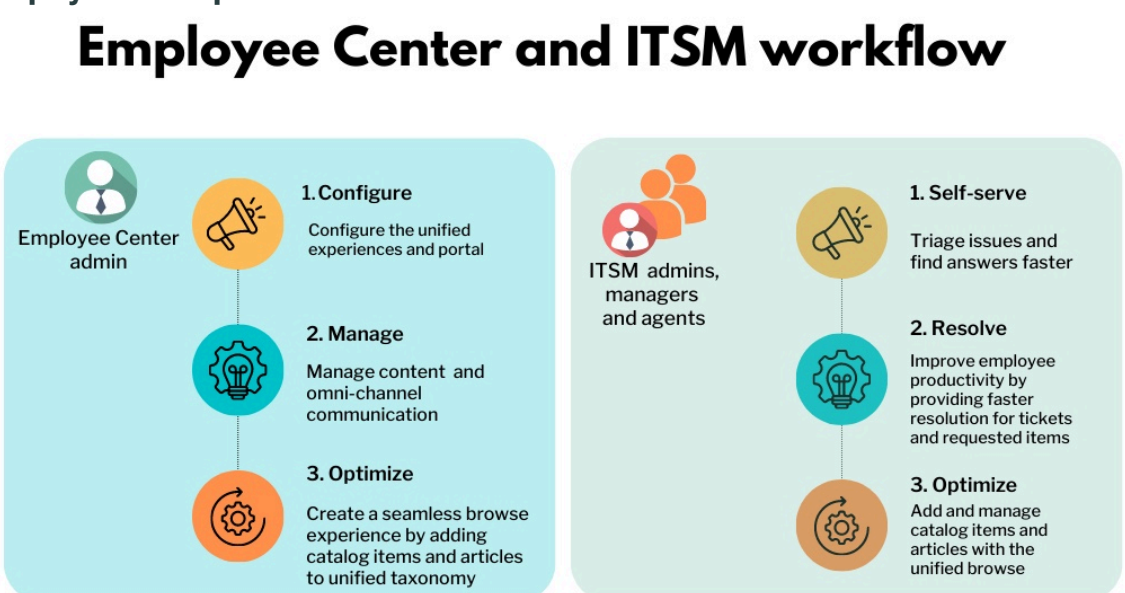
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités d'Employee Center pour ITSM

Centre des employés et ITSM flux de travail

Configurez et gérez les options pour améliorer le libre-service et le délai de rentabilité.

Employee Center pour ITSM workflow



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prérequis à utiliser Centre des employés pour ITSM

Assurez-vous que les conditions requises suivantes sont remplies pour l'utilisation Centre des employés avec ITSM.

- Vous pouvez l'utiliser Centre des employés avec ITSM un ITSM abonnement Pro.
- Vous devez vous abonner séparément Centre des employés Pro de la ServiceNow boutique.

Configurer les Centre des employés fonctionnalités pour ITSM

Tirez parti d'Employee Center pour ITSM fournir une expérience omnicanale aux employés, aux agents et aux gestionnaires de service.

Pour commencer avec Centre des employés for ITSM, procédez comme suit.

Configurer les fonctionnalités EC pour ITSM

Tâches	Options	Rôles
Premiers pas	Terminez l'installation de , EC Pro et des modules d'extension ECPlanifier votre installation	administrateur
Configurer le portail	Configurez les options suivantes pour optimiser l'expérience utilisateur. • Page de demandes de l'employé • Configuration des liens rapides • Recommandé pour vous • Réponses personnalisées sur l'Employee Center • Page de demandes de l'employé • Configuration du widget Mes éléments actifs	administrateur
Configurer le contenu mobile	Configurer l'application Mobile	sn_cd.content_manager
Configurer des expériences personnalisées	Expériences personnalisées dans Centre des employés	administrateur
Travailler avec le cadre de travail de l'action	Cadre de travail de l'action	sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin
Configurer l'expérience d'approbations unifiées	Expérience d'approbations configurable	[sn_hr_sp.esc_admin]
Configurer Profil de l'employé	Profil de l'employé	[sn_employee.admin]

Pour en savoir plus sur la configuration Centre des employésde , reportez-vous à Configurer votre portail Centre des employésla section .

Gérer les Centre des employés fonctionnalités pour ITSM

Gérez les activités opérationnelles afin d'améliorer les processus et les flux de travail.

Pour gérer les opérations Employee Center pour ITSM, procédez comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les fonctionnalités EC pour ITSM

Tâches	Options	Rôles
Utiliser la taxonomie	Gérer la taxonomie	sp_admin, administrateur de taxonomie ou responsable de taxonomie
Gérer le contenu	Content Governance	Gestionnaire de contenu
Gérer les applications	Accéder aux applications à partir du lanceur d'applications	administrateur
Gérer les campagnes	Campagnes pour Expériences de contenu	Gestionnaire de campagne
Gérer les favoris	Gérer les favoris	administrateur

Pour plus d'informations sur la gestion Centre des employés, reportez-vous à Gérer Centre des employés.

Utilisez les Centre des employés fonctionnalités pour ITSM

Utilisez Employee Center pour ITSM ensemble afin de réduire les coûts, d'offrir des expériences client et employé de haute qualité et de favoriser la résilience opérationnelle.

Pour utiliser Centre des employés pour ITSM les options, procédez comme suit.

Utiliser les fonctionnalités EC pour ITSM

Tâches	Options	Rôles
Approuver les demandes des employés	Utiliser l'expérience d'approbation	Employé/Approbateur
Accédez à toutes vos applications en un seul endroit	Lanceur d'applications	Employé/Agent
Suivez toutes vos tâches via le profil de l'employé unifié	Utiliser la page Mes actions à faire	Employé/Approbateur
Marquer des éléments de catalogue de services et des articles de la base de connaissances comme favoris	Gérer les favoris	Employé/Agent
Suivre votre solde de congés sur la même plateforme	Réponses personnalisées	Employé/Agent

Pour plus d'informations sur l'utilisation Centre des employésde , reportez-vous à Utiliser Centre des employés.

Configurer Centre des employés

Configurez l'application Centre des employés pour fournir une expérience de prestation de services axée sur les employés et multi-départements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Planifier votre installation

Identifiez le besoin et planifiez votre installation pour l'application Centre des employés ou Centre des employés Pro.

Prérequis pour Centre des employés

Identifiez et installez les modules d'extension dépendants (s'ils ne sont pas déjà installés) lors de l'installation de l'application Centre des employés.

L'application Centre des employés (sn_ex_sp) installe les modules d'extension dépendants suivants.

- Employee Center Core (sn_hr_sp)
- Employee experience taxonomy (sn_ect)
- Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)

Remarque :
Les données de démonstration pour les modules d'extension dépendants répertoriés ne sont pas automatiquement installées. Pour utiliser les données de démonstration, réparez les modules d'extension en sélectionnant l'option Données de démonstration.

Prérequis pour Centre des employés Pro

Identifiez et installez (si cela n'est pas déjà fait) tous les modules d'extension dépendants avec l'application Centre des employés Pro.

Centre des employés Pro installe les modules d'extension dépendants suivants.

Modules d'extension ServiceNow dépendants

Application Centre des employés (sn_ex_sp)

Installe un portail multi-départements et un cadre de travail personnalisables pour aider les administrateurs à créer un portail en libre-service afin d'offrir aux employés une expérience en libre-service exceptionnelle.

Employee Center Core (sn_hr_sp)

Active un cadre de travail sous forme de portail qui permet aux administrateurs de développer une expérience en libre-service adaptée aux équipements mobiles pour les utilisateurs.

Employee experience taxonomy (sn_ect)

Fournit une taxonomie pour le contenu employé afin d'offrir une prestation de services multi-départements.

Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)

Ce module d'extension contient des composants tels que des mises en page d'e-mails de bonnes pratiques, qui améliorent l'expérience des employés.

Expériences de contenu (sn_ca)

Regroupez votre contenu en une campagne tout en utilisant plusieurs canaux pour communiquer le bon message à la bonne audience et au bon moment. Pour plus d'informations sur l'activation de ce module d'extension, consultez Activer Expériences de contenu.

Publication de contenu (sn_sd)

Recourez au module d'extension Content Publishing pour créer les différents types de renseignements que vous souhaitez communiquer à vos employés. Pour plus d'informations sur l'activation de ce module d'extension, consultez Activer Content Publishing.

Analyse de contenu (sn_cda)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'analyse du contenu vous aide à décider quand le contenu est obsolète et a besoin d'être actualisé, et comment vos employés interagissent avec vos communications. Pour plus d'informations sur l'activation de ce module d'extension, consultez Activer Content Analytics.

Remarque :
Les données de démonstration pour les modules d'extension dépendants répertoriés ne sont pas automatiquement installées. Pour utiliser les données de démonstration, réparez les modules d'extension en sélectionnant l'option Données de démonstration.

Employee Center Pro nécessite un abonnement distinct du reste de la Now Platform. Si vous utilisez déjà Centre des employés et que vous souhaitez effectuer une mise à niveau vers Centre des employés Pro, achetez l'abonnement et installez l'application à partir de ServiceNow® Store.

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Lorsque vous achetez un abonnement, certains plug-ins sont activés automatiquement. Si un plug-in acheté n'est pas activé automatiquement, vous pouvez l'activer manuellement à partir de la liste Toutes les applications de votre instance.

Remarque :
Avant d'acheter un abonnement, vous pouvez évaluer la fonctionnalité sur une instance de non-production sans frais en la demandant auprès du Now Support Service Catalog. Pour plus d'informations, consultez Demander un module d'extension

Si vous avez effectué une mise à niveau et que vous réalisez une migration à partir d'Employee Service Center, consultez Mettre à niveau Centre des employés Pro à partir d'Employee Service Center (RH).

Modules d'extension de l'Centre des employés requis

Installez et activez les modules d'extension suivants pour utiliser l'application Centre des employés.

Liste de modules d'extension

Installez les modules d'extension suivants en fonction de vos besoins d'implémentation :

- Employee Center Core : com.snc.employee_center_core
- Employee Center : com.snc.employee_center
- Employee Center Pro : com.snc.employee_center_pro
- Employee Experience Taxonomy : com.snc.emp_content_taxonomy
- Employee Experience Foundation : com.snc.sn_ex_emp_fd
- Expériences de contenu : com.sn_content_automation (app-content-automation)
- Content Publishing : com.sn_content_publishing_store (app-content-delivery)
- Employee Profile : com.sn_employee

Pour en savoir plus, voir List of plugins (Washington DC) .

Installer Centre des employés

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Centre des employés (sn_ex_sp).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

L'Centre des employés est un portail unifié qui permet de connecter les systèmes de l'entreprise à un seul site de destination.

Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour trouver l'application Centre des employés (sn_ex_sp).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Centre des employés.
4. Cochez la case **Charger les données de démonstration** pour inclure les données de démonstration à votre installation ou réparer votre installation en sélectionnant Données de démonstration.

   Remarque :
   Les données de démonstration ne sont pas installées pour les modules d'extension et applications dépendants. Pour inclure des données de démonstration pour la fonctionnalité d'expériences personnalisées, réparez l'application Employee experience taxonomy en sélectionnant Données de démonstration.
5. Sélectionnez **Installer**.
6. Exécutez le script correctif **Définir les rubriques primaires pour la taxonomie Employé** pour indexer les données de démonstration d'expériences personnalisées dans la recherche et le contenu recommandé.
   Pour en savoir plus, consultez Exécuter des scripts correctifs pour mettre à jour Centre des employés.

Que faire ensuite

Vérifiez et autorisez tous les privilèges RCA (Accès pour l'appelant demandé) demandés par Employee Center. Pour plus d'informations sur l'exécution d'un script correctif pour les approbations RCA, consultez Exécuter le script correctif pour les approbations RCA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer Centre des employés Pro

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Centre des employés Pro (sn_ex_sp_pro).

Avant de commencer

L'Centre des employés Pro étend les options standard de l'Centre des employés et fournit une plateforme permettant aux employés de communiquer et de participer.

Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Centre des employés Pro :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Centre des employés Pro.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Centre des employés Pro (sn_ex_sp_pro).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Centre des employés Pro.
4. Sélectionnez la case **Charger les données de démonstration** pour inclure les données de démonstration à votre installation ou réparer votre installation en sélectionnant Données de démonstration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les données de démonstration ne sont pas installées pour les modules d'extension et applications dépendants ; procédez comme suit pour effectuer une réparation.

- Réparez l'application Employee experience taxonomy en sélectionnant Données de démonstration pour la fonctionnalité Expériences personnalisées.
- Réparez l'application Expériences de contenu en sélectionnant Données de démonstration pour la fonctionnalité Expériences de contenu.
- Réparez l'application Content Publishing en sélectionnant Données de démonstration pour la fonctionnalité Content Publishing.
- Vous pouvez également réparer les applications Employee Center et Employee experience taxonomy en sélectionnant Données de démonstration pour obtenir les données de démonstration pour Employee Center et Expériences personnalisées.

5. Sélectionnez **Installer**.
6. Exécutez le script correctif **Définir les rubriques primaires pour la taxonomie Employé** pour indexer les données de démonstration d'expériences personnalisées dans la recherche et le contenu recommandé.
   Pour en savoir plus, consultez Exécuter des scripts correctifs pour mettre à jour Centre des employés.

Que faire ensuite

Vérifiez et autorisez tous les privilèges RCA (Accès pour l'appelant demandé) demandés par Employee Center. Pour plus d'informations sur l'exécution d'un script correctif pour les approbations RCA, consultez Exécuter le script correctif pour les approbations RCA.

Composants installés avec Centre des employés Pro

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Centre des employés Pro, notamment les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Remarque :
Le module d'extension Centre des employés [com.sn_hr_service_portal] active la propriété système sn_hr_sp.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur Centre des employés en exigeant un nombre minimal (deux par défaut) d'utilisateurs actifs avec ce rôle.

Tables installées

Table	Description
Configuration du portail EC [sn_hr_sp_esc_portal_config]	Table de configuration du portail EC.
Configuration des actions à faire [sn_hr_sp_todos_config]	Table de configuration des actions à faire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Mappage des widgets d'actions à faire [sn_hr_sp_todos_widget_mapping]	Table de mappage des widgets d'actions à faire.

Pour plus d'informations sur l'administration des tables et la manière de gérer les données, consultez Administration des tables .

Widgets installés

Widget	ID	Description
Lanceur d'applications	lanceur d'applications	Apparaît sur la page d'accueil pour fournir un accès en un clic aux applications et aux favoris récemment utilisés.
Organigramme (EC)	org_chart	Affiche l'organigramme des employés, leurs relations et bien plus encore.
Applications Web	web_applications	Fournit un accès en un clic aux applications affectées à l'utilisateur.

Installer la taxonomie Expérience des employés

Vous pouvez installer l'application Taxonomie Expérience des employés (sn_ect) avec le rôle d'administrateur pour fournir la taxonomie de contenu pour la prestation de services multi-départements.

Avant de commencer
Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le rôle suivant est installé avec Taxonomie Expérience des employés :

Rôle Employee experience taxonomy

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des critères d'utilisateur [user_criteria_admin]	Gère les enregistrements de critères d'utilisateur	Néant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Taxonomie Expérience des employés (sn_ect) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. Si des modules d'extension ou des applications doivent être installés, vous devez procéder à leur installation avant Taxonomie Expérience des employés.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
5. Sélectionnez **Installer**.

Installer Employee Experience Foundation

Vous pouvez installer l'application Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd).

Avant de commencer

Ce module d'extension contient des composants tels que des mises en page d'e-mails de bonnes pratiques, qui améliorent l'expérience des employés.

Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez l'application Employee Experience Foundation ((sn_ex_emp_fd)) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. Si des modules d'extension ou des applications doivent être installés, vous devez procéder à leur installation avant Employee Experience Foundation.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
5. Sélectionnez **Installer**.

Activer Expériences de contenu

Vous pouvez activer le module d’extension Expériences de contenu [sn_ca] si vous disposez du rôle d’administrateur pour fournir du contenu et des campagnes ciblés afin d’informer et d’impliquer les employés. Ce module d’extension inclut des données de démonstration et active les modules d’extension connexes s’ils ne le sont pas déjà.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Expériences de contenu active ces modules d'extension connexes si cela n'est pas déjà le cas.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension

Composants installés avec Expériences de contenu

Plusieurs types de composants sont installés à l'activation du module d'extension Expériences de contenu [sn_cd], notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Pour plus d'informations sur les tables, consultez Administration des tables .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Remarque :
Le module d'extension Expériences de contenu [sn_cd] active la propriété système sn_ca.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur Expériences de contenu en exigeant un nombre minimal (deux par défaut) d'utilisateurs actifs disposant de ce rôle.

Rôles

Les rôles suivants sont inclus lors de l'installation de l'application Centre des employés (sn_ex_sp) :

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Approbateur de campagne [sn_ca.campaign_approver]	Lorsqu'il est configuré, il peut approuver le contenu d'une campagne. Nécessite une approbation avant la publication d'une campagne.	Approbateur de contenu [sn_cd.content_approver]
Administrateur de contenu [sn_ca.campaign_admin]	Accorde l'accès à toutes les informations et à tous les privilèges d'Expériences de contenu. Peut créer, configurer, administrer et planifier des campagnes.	Responsable Expériences de contenu [sn_ca.campaign_manager]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Peut accéder en lecture et écriture aux enregistrements des tables Expériences de contenu. Peut utiliser un profil de suivi d'analyse avec une campagne. **Remarque :** n'hérite pas du rôle d'administrateur d'analyse de livraison de contenu [sn_cda.analytics_admin] pour configurer des profils de suivi.	
Responsable de contenu [sn_ca.campaign_manager]	Fournit l'accès à tout le contenu Expériences de contenu. Cela inclut : Création et planification du contenu pour Centre des employés et les campagnes.	• Approbateur de campagne [sn_ca.campaign_approver] • sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver

Tâches planifiées installées

Tâche planifiée	Description
Expériences de contenu : ajouter le contenu d'une campagne extérieure au portail	Crée sn_ca_campaign_item_user_records pour les e-mails envoyés. N'envoie pas l'e-mail. S'exécute toutes les quatre heures par défaut.
Expériences de contenu : calculer les engagements de campagne	Calcule le nombre total d'engagements actionnables (vidéos consultées, liens cliqués) enregistrés, divisés par le nombre total possible avec un pourcentage d'engagement. S'exécute sur un intervalle répété désigné.
Expériences de contenu : critères de réussite de la campagne	Remplit le décompte de la base et le nombre de périodes d'évaluation. Exécute les critères d'évaluation définis pour une campagne. Prend les objectifs de réussite des campagnes publiées ou terminées (date de fin dépassée) et les évalue pour calculer les éléments suivants : • Nombre de base de référence • Nombre de cibles • Nombre d'évaluations Nombre d'évaluations analysées par rapport au nombre cible afin de déterminer le succès.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
	S'exécute tous les jours.
Expériences de contenu : créer des actions à faire	Crée des actions à faire pour l'audience affectée à une campagne. S'exécute toutes les heures par défaut.
Expériences de contenu : désactiver les utilisateurs de la campagne	Désactive les utilisateurs affectés à une campagne qui a pris fin. S'exécute toutes les six heures par défaut.
Expériences de contenu : gérer les états de contenu	Met à jour l'état du contenu ciblé et marque le contenu comme disponible ou ayant expiré. Par exemple : • Un enregistrement de contenu ciblé est disponible à partir du 01/12/2019. • Aujourd'hui, nous sommes le 27/11/2019. • Le 01/12/2019, l'état du contenu ciblé passera de En attente à Prêt ou Disponible. • Si ce contenu n'est disponible que jusqu'au 05/12/2019 et que nous sommes le 06/12/2019, l'état du contenu ciblé passe à Terminé ou Incomplet. S'exécute à intervalle d'une heure et cinq minutes par défaut.
Expériences de contenu : traiter l’analyse SNC	Traite l'analyse capturée à l'aide d'un tracker ServiceNow pour mettre à jour les statistiques de campagne. S'exécute tous les jours. **Remarque :** Disponible à l'utilisation si le profil de suivi SNC ne parvient pas à mettre à niveau et à fonctionner avec Flow Designer.
Expériences de contenu : purger les données de la campagne	Purge les campagnes et les utilisateurs en fonction des paramètres de configuration des expériences de contenu. Consultez la section Purge dans Propriétés installées avec Expériences de contenu. S'exécute toutes les heures par défaut.
Profil d’expériences de contenu	Fonctionne avec le déclencheur associé au profil d’expériences de contenu. Traite l’analyse recueillie par le suivi du profil Expériences de contenu pour mettre à jour les statistiques de campagne. S'exécute tous les jours.
Expériences de contenu : envoyer des notifications par e-mail	Envoie les e-mails d'une campagne. S'exécute toutes les heures par défaut.
Expériences de contenu : envoyer des notifications push	Envoie des notifications SMS pour une campagne. S'exécute sur un intervalle répété désigné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
Expériences de contenu : mettre à jour l'audience de la campagne	Réévalue l'audience d'une campagne et supprime les employés qui ne satisfont plus aux critères. Ajoute des utilisateurs qui correspondent aux critères définis pour la campagne. Les utilisateurs s'affichent dans la liste connexe des cibles de campagne. Vous pouvez afficher l'audience mise à jour à partir de l'onglet Cibles de campagne. Voir Affichage des cibles des campagnes. S'exécute chaque jour par défaut.

Tables installées

Table	Description
Campagne [sn_ca_campaign]	Définit des informations de haut niveau à propos d'une campagne, y compris la plage de dates de début et de fin d'exécution de la campagne et l'audience qui peut voir la campagne.
Campagne groupée [sn_ca_campaign_bundle]	Mécanisme de regroupement des éléments ayant le même mécanisme de déclenchement et la même disponibilité.
Contenu de campagne [sn_ca_campaign_item]	Contenu de campagne associé à une campagne groupée.
Contenu ciblé [sn_ca_campaign_item_user]	Contenu de campagne accessible par l'audience. Une fois qu'une campagne est publiée et que du contenu est disponible, les utilisateurs apparaissent sous l'onglet Cible de la campagne.
Cible de la campagne [sn_ca_campaign_user]	Qui dans votre entreprise fait partie d'une campagne.
État de création [sn_ca_creation_status]	Surveille si une cible de campagne a visité une instance de widget particulière qui fait partie de la campagne.

Propriétés installées avec Expériences de contenu

Le module d'extension Expériences de contenu [sn_ca] ajoute des propriétés qui déterminent comment une campagne s'exécute en fonction des tâches planifiées et des performances.

Pour accéder aux propriétés de Expériences de contenu, accédez à **Expériences de contenu** > **Configurations** > **Propriétés**.

Les propriétés de Expériences de contenu déterminent la façon dont les tâches planifiées s'exécutent et contribuent à assurer un impact limité sur les performances de votre instance.

Remarque :
Les propriétés marquées d'un astérisque (*) indiquent que les valeurs par défaut sont des recommandations lorsque le nombre d'utilisateurs ciblés est de 100 000 maximum. Si votre audience est supérieure à 100 000 et que les tâches planifiées s'exécutent plus longtemps que prévu, vous pouvez essayer d'augmenter les valeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbations

Propriété	Utilisation
Tous les approbateurs doivent approuver un enregistrement de contenu de calendrier pour le publier (sn_ca.all_must_approve)	Indique que tous les approbateurs doivent approuver le contenu planifié avant sa publication. Si vous cochez **Non**, un seul approbateur est nécessaire pour publier la campagne.

Activer la propriété de la gestion de contenu

Propriété	Utilisation
Autoriser la propriété des audiences (sn_cd.activate_audience_delegation_controls)	Indique que vous souhaitez pouvoir activer la propriété de l'audience dans Expériences de contenu. Pour en savoir plus, consultez Propriété du contenu.
Autoriser la propriété des éléments de contenu (sn_cd.activate_content_authoring_controls)	Indique que vous souhaitez pouvoir activer la propriété des éléments de contenu dans Expériences de contenu. Pour en savoir plus, consultez Propriété du contenu.
Autoriser la propriété des rubriques (sn_cd.activate_topic_ownership)	Indique que vous souhaitez pouvoir activer la propriété des rubriques dans Expériences de contenu. La propriété d'une rubrique comprend : • Option permettant de limiter les groupes ou utilisateurs pouvant planifier le contenu d'une rubrique pour une campagne. • Option permettant de modifier le contenu affecté à la rubrique • Option permettant de prévisualiser le contenu de la rubrique **Remarque :** Les autres utilisateurs ayant accès au contenu peuvent afficher le contenu planifié pour la rubrique restreinte, mais ne peuvent pas supprimer la rubrique du calendrier. Pour plus d'informations à ce sujet et sur les rôles requis, consultez Propriété du contenu.
Autoriser la propriété des pages du portail (sn_cd.activate_page_ownership)	Indique que vous souhaitez exclure les groupes ou les gestionnaires de contenu non applicables (utilisateurs spécifiques) de l'affectation de contenu à une page de portail spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des utilisateurs

Propriété	Utilisation
*Temps d'exécution maximal, en secondes, de la tâche planifiée (La tâche termine le traitement de l'élément actuel une fois le délai écoulé.) (sn_ca.add_users.max_run_time)	Durée maximale (en secondes) d'exécution de la tâche planifiée Expériences de contenu : Mettre à jour l'audience de la campagne. Limite la durée de la tâche planifiée, mais termine tout travail en cours et ne prend aucun nouveau travail. Valeur par défaut : 1 800 secondes
Durée (en secondes) pour le décalage des événements afin de traiter les campagnes par (sn_ca.add_users.event_stagger.campaign)	La durée entre les événements d'une campagne lorsqu'une tâche planifiée s'exécute. L'échelonnement permet de traiter les événements en décalé. Valeur par défaut : 300 secondes
Durée (en secondes) pour le décalage des événements afin d'ajouter un utilisateur par (sn_ca.add_users.event_stagger.users)	Durée entre les événements d'une campagne pour ajouter des utilisateurs lors de l'exécution de la tâche planifiée Expériences de contenu : Mettre à jour l'audience de la campagne. L'échelonnement permet de traiter les événements en décalé. Valeur par défaut : 3 secondes
Nombre maximal d'événements pour ajouter des utilisateurs par campagne (sn_ca.add_users.max_events)	Nombre maximal d'événements que les utilisateurs peuvent ajouter par campagne lors de l'exécution de la tâche planifiée Expériences de contenu : Mettre à jour l'audience de la campagne. Valeur par défaut : 1 000
Nombre maximal d'utilisateurs à ajouter par campagne (sn_ca.add_users.max_users_per_event)	Le nombre maximal d'utilisateurs que vous pouvez ajouter par événement. Valeur par défaut : 1 000

Contenu n'appartenant pas à un portail

Propriété	Utilisation
*Temps d'exécution maximal, en secondes, de la tâche planifiée (La tâche termine le traitement de l'élément actuel une fois le délai écoulé.) (sn_ca.campaign.max_run_time)	La durée maximale (en secondes) d'exécution de la tâche planifiée Expériences de contenu : ajouter le contenu d'une campagne extérieure au portail. Limite la durée de la tâche planifiée Expériences de contenu : envoyer des notifications par e-mail, mais termine tout travail en cours et ne prend aucun nouveau travail. Valeur par défaut : 2 700 secondes
*Nombre maximal de cibles de campagne à traiter par exécution de tâche (sn_ca.campaign.max_records_process)	Le nombre maximal de personnes qu'une campagne peut cibler par exécution de tâche planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contenu n'appartenant pas à un portail (suite)

Propriété	Utilisation
	Valeur par défaut : 100 000
*Nombre maximal d'enregistrements à créer par exécution de tâche (sn_ca.campaign.max_records_create)	Le nombre maximal d'enregistrements à créer par exécution de tâche. Valeur par défaut : 100 000
Durée (en secondes) pour le décalage des événements afin de traiter le contenu en attente par (sn_ca.campaign.pending.event_stagger)	Le nombre de secondes entre chaque exécution de la tâche planifiée Expériences de contenu : ajouter le contenu d'une campagne extérieure au portail, visant à envoyer du contenu extérieur au portail. Valeur par défaut : 3 secondes

Remarque :
Ces propriétés déterminent les limites du contenu extérieur au portail (e-mails et SMS). La tâche planifiée Expériences de contenu : envoyer des notifications par e-mail s'exécute toutes les heures par défaut et tente d'envoyer le contenu extérieur au portail qui n'a pas été envoyé la première fois. Les clients disposant d'une grande base de données devraient envisager d'augmenter cette propriété après avoir testé l'impact qu'elle pourrait avoir sur les performances.

Contenu des actions à faire

Propriété	Utilisation
Temps d'exécution maximal, en secondes, de la tâche planifiée (La tâche termine le traitement de l'élément actuel une fois le délai écoulé.) (sn_ca.task.max_run_time)	La durée maximale (en secondes) d'exécution de la tâche planifiée Expériences de contenu : créer des actions à faire. Limite la durée de la tâche planifiée, mais termine tout travail en cours et ne prend aucun nouveau travail. Valeur par défaut : 300 secondes
Nombre maximal d'enregistrements à créer par exécution de tâche (sn_ca.task.max_records_create)	Le nombre maximal d'enregistrements à créer par exécution de tâche planifiée. Valeur par défaut : 25 000

Notifications

Propriété	Utilisation
Nombre maximal d'utilisateurs à ajouter par événement de SMS (sn_ca.sms_notification.max_users_per_event)	Le nombre maximal d'utilisateurs à ajouter par événement pour une notification par SMS. Valeur par défaut : 1 000
*Temps d'exécution maximal, en secondes, de la tâche planifiée (La tâche termine le traitement de l'élément actuel une fois le délai écoulé.) (sn_ca.notification.max_run_time)	Durée maximale (en secondes) de l'exécution des tâches planifiées Expériences de contenu : Envoyer une notification par e-mail, Expériences de contenu :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications (suite)

Propriété	Utilisation
	Envoyer une notification Push, Expériences de contenu : Envoyer une notification par SMS. Valeur par défaut : 1 800 secondes
*Nombre maximal d'événements à mettre en file d'attente par exécution de tâche par SMS (sn_ca.sms_notification.max_events)	Nombre maximal d'événements à mettre en file d'attente par SMS lors de l'exécution des tâches planifiées Expériences de contenu : Envoyer une notification par e-mail, Expériences de contenu : Envoyer une notification Push, Expériences de contenu : Envoyer une notification par SMS. Valeur par défaut : 100 **Remarque :** Le module d'extension Notify (com.snc.notify) doit être activé pour que cette propriété système et cette tâche planifiée Expériences de contenu : Envoyer une notification par SMS apparaissent.
Durée (en secondes) pour le décalage des événements (sn_ca.notification.event_stagger)	Durée entre les événements lors de l'exécution des tâches planifiées Expériences de contenu : Envoyer une notification par e-mail, Expériences de contenu : Envoyer une notification Push, Expériences de contenu : Envoyer une notification par SMS. L'échelonnement permet de traiter les événements en décalé. Valeur par défaut : 3 secondes
*Nombre maximal d'événements à mettre en file d'attente par exécution de tâche par SMS (sn_ca.notification.max_events)	Nombre maximal d'événements à mettre en file d'attente pour l'exécution des tâches planifiées Expériences de contenu : Envoyer une notification par e-mail, Expériences de contenu : Envoyer une notification Push, Expériences de contenu : Envoyer une notification par SMS. Valeur par défaut : 100
Nombre maximal d'événements à mettre en file d'attente par exécution de tâche par SMS (sn_ca.notification.max_events)	Le nombre maximal d'événements à mettre en file d'attente par exécution de tâche pour les notifications par e-mail. Valeur par défaut : 100
Nombre maximal d'utilisateurs à ajouter par événement d'e-mail (sn_ca.notification.max_users_per_event)	Le nombre maximal d'utilisateurs à ajouter par événement pour les notifications par e-mail. Valeur par défaut : 1 000

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des états

Propriété	Utilisation
Nombre de secondes à attribuer au décalage de l'événement sn_ca.campaign.published après le lancement des actions du Flow Designer Créer des actions à faire et Envoyer des notifications. La valeur par défaut est définie sur 2 700 secondes ou 45 minutes. (sn_ca.campaign.published.event_stagger)	Détermine le délai de publication d'une campagne après le démarrage des actions du Flow Designer Créer des actions à faire et Envoyer des notifications. Cette propriété système détermine quand l'état d'une campagne est défini sur Publié à l'issue du processus de publication. L'état Publié est requis pour que les tâches planifiées puissent reprendre le traitement ultérieur. Valeur par défaut : 2 700 secondes ou 45 minutes
Temps d'exécution maximal (en secondes) de la tâche planifiée (La tâche termine le traitement de l'élément actuel une fois le délai écoulé.) (sn_ca.state_management.max_run_time)	La durée maximale (en secondes) d'exécution de la tâche planifiée Expériences de contenu : gérer l'état du contenu. Valeur par défaut : 300 secondes
Utilisé pour gérer le déclenchement du processus de publication de la campagne immédiatement après la publication de la campagne ou non. (sn_ca.publish.campaign.immediately)	Cochez **Oui** pour indiquer que vous souhaitez qu'une campagne se déclenche immédiatement après avoir sélectionné le bouton Publier. Il est recommandé de cocher **Oui** pour les campagnes ciblant moins de 100 000 utilisateurs. **Remarque :** lorsque vous cochez **Oui**, la propriété contourne les tâches planifiées et dépend de la date et de l'heure de début.
Nombre maximal d'enregistrements à mettre à jour par exécution de tâche (sn_ca.state_management.max_records_update)	Le nombre maximal d'enregistrements à mettre à jour par exécution de tâche. Valeur par défaut : 25 000

Désactivation de l'utilisateur

Propriété	Utilisation
Temps d'exécution maximal, en secondes, de la tâche planifiée (La tâche termine le traitement de l'élément actuel une fois le délai écoulé.) (sn_ca.user_deactivation.max_run_time)	La durée maximale (en secondes) d'exécution de la tâche planifiée Expériences de contenu : désactiver les utilisateurs de la campagne. La tâche planifiée désactive les utilisateurs signalés. Valeur par défaut : 300 secondes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Désactivation de l'utilisateur (suite)

Propriété	Utilisation
Nombre maximal d'utilisateurs à désactiver par exécution de tâche (sn_ca.user_deactivation.max_users_per_job)	Le nombre maximal d'utilisateurs à désactiver par exécution de tâche. La tâche planifiée Expériences de contenu : désactiver les utilisateurs de la campagne s'exécute toutes les six heures par défaut. Valeur par défaut : 25 000 utilisateurs

Remarque :
Ces propriétés déterminent les limites de la tâche planifiée Expériences de contenu : désactiver les utilisateurs de la campagne pour des performances optimales. Les clients disposant d'une grande base de données devraient envisager d'augmenter cette propriété après avoir testé l'impact qu'elle pourrait avoir sur les performances.

Purge

Propriété	Utilisation
Temps d'exécution maximal (en secondes) de la tâche planifiée (La tâche termine le traitement de l'élément actuel une fois le délai écoulé.) (sn_ca.purging.max_run_time)	La durée maximale (en secondes) d'exécution de la tâche planifiée Expériences de contenu : purger les données de la campagne. Valeur par défaut : 300 secondes
Nombre maximal d'utilisateurs à purger par exécution de tâche (sn_ca.purging.max_users_per_job)	Le nombre maximal d'utilisateurs à purger par exécution de tâche. Valeur par défaut : 25 000
Purger les données de la campagne une fois la campagne terminée (sn_ca.purge.purge_after_campaign_end)	Purger toutes les campagnes lorsque la date de fin est atteinte. Valeur par défaut : oui
Nombre de jours après la fin de la campagne pour commencer à purger ses données (sn_ca.purging.days_after_campaign_end)	Le nombre de jours qui s'écoulent après la date de fin de la campagne quand les campagnes sont purgées. Valeur par défaut : 180 jours
Purger les données de la campagne pour un utilisateur après que l'utilisateur a quitté la campagne (sn_ca.purge.purge_on_user_removed)	Indique si les informations de campagne d'un utilisateur devraient être purgées après que l'utilisateur est retiré de la campagne. Valeur par défaut : oui
Nombre de jours après qu'un utilisateur a quitté la campagne pour commencer à purger ses données (sn_ca.purging.days_after_user_removed)	Le nombre de jours après qu'un utilisateur a été retiré d'une campagne pour supprimer les informations de la campagne. Valeur par défaut : 180 jours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réévaluation de la campagne

Propriété	Utilisation
Nombre de jours après lesquels l'audience de la campagne doit être réévaluée (sn_ca.campaign.reevaluation_frequency)	Le nombre par défaut de jours pour réévaluer l'audience d'une campagne. Vous pouvez remplacer cette valeur par défaut des champs **Réévaluer la campagne** et **Réévaluer la fréquence** sur le formulaire Campagne. Pour en savoir plus, consultez Affichage des cibles des campagnes. Valeur par défaut : 7 jours

Aperçu du portail

Propriété	Utilisation
Suffixe de l'URL du Service Portal que vous souhaitez utiliser pour les aperçus (sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix)	Suffixe de l'URL du portail de services ou de l'Centre des employés (EC) que votre entreprise utilise pour les aperçus de portail. Vous pouvez modifier cette propriété système lorsque vous souhaitez afficher un aperçu de votre contenu sur différents portails. Valeur par défaut : esc

Activer Content Publishing

Vous pouvez activer le module d'extension Content Publishing si vous disposez du rôle d'administrateur pour distribuer du contenu significatif aux employés par le biais de plusieurs canaux. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne le sont pas déjà. Pour utiliser la fonctionnalité de communautés d'employés, activez le module d'extension Communautés d'employés [com.sn_customer_communities].

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension

Composants installés avec Content Publishing

Plusieurs types de composants sont installés à l'activation du module d'extension Livraison de contenu [com.sn_content_delivery], notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

> **Remarque :**
> La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

> **Remarque :**
> Le module d'extension Content Publishing [com.sn_content_delivery] active la propriété système ssn_cd.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur Content Publishing en exigeant un nombre minimal (deux par défaut) d'utilisateurs actifs avec ce rôle.

Rôles installés

Les rôles suivants sont inclus lors de l'installation de Centre des employés l'application (sn_ex_sp) :

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Administrateur Content Publishing [sn_cd.content_admin]	Accorde l'accès à toutes les informations et à tous les privilèges de Content Publishing. Peut accéder en lecture et écriture aux enregistrements des tables de Content Publishing. Peut ajouter des types de contenu ou les modifier. Peut créer ou modifier des modèles de contenu. Permet de planifier du contenu pour Service Portal ou Centre des employés.	• Responsable Content Publishing [sn_cd.manager] • Gestionnaire de modèles [sn_cd.content_template_owner]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Responsable Content Publishing [sn_cd.content_manager]	Permet de créer et de planifier du contenu pour Content Publishing.	Néant
Gestionnaire de modèles [sn_cd.content_template_owner]	Peut créer et afficher des modèles de contenu pour les articles d'actualité.	Néant
Gestionnaire de campagne [sn_ca.campaign_manager]	Fournit l'accès à tout le contenu Expériences de contenu. Cela inclut : Création et planification du contenu pour Centre des employés et les campagnes.	• sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver
Administrateur d'analyses Content Publishing [sn_cda.analytics_admin]	Nécessaire pour configurer un profil d'analyse.	Aucun
Lecteur d'analyse Content Publishing [sn_cda.analytics_reader]	Permet de consulter et d'afficher les rapports d'analyse.	Aucun

Tâches planifiées installées

Tâche planifiée	Description
Content Publishing : envoyer des notifications	Envoie une notification par e-mail à une audience donnée et à une date donnée. S'exécute toutes les heures par défaut.
Content Publishing : poster sur les forums	Publie le contenu de la communauté sur des forums des communautés. S'exécute toutes les heures par défaut.
Content Publishing : traiter les actions à faire	Crée des tâches à faire pour une audience donnée. S'exécute toutes les heures par défaut.

Tables installées

Table	Description
Audience [sn_cd_audience]	Un groupe ciblé d'utilisateurs.
Données d'audience [sn_cd_audience_data]	Utilisée lorsque le **type d'audience** est **Charger un fichier** sur le formulaire d'audience. Où sont stockés les utilisateurs chargés.
Contenu de bloc [sn_cd_block]	Contenu réutilisable pour les notifications, les annonces avec texte enrichi ou les publications de la communauté (lorsque vous installez Communities).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Contenu de la communauté [sn_cd_content_community]	Contenu publié dans une rubrique ou sur un forum dans une communauté. Le contenu de la communauté comprend notamment les éléments suivants : • Blog • Événement • Vidéo • Liste de publications
Contenu des actions à faire [sn_cd_content_todo]	Définit le contenu des actions à faire. Le contenu des actions à faire sont des tâches affectées aux employés qui peuvent faire partie d'une campagne. Les actions à faire peuvent également déclencher du contenu supplémentaire lorsque la tâche initiale est terminée. Les utilisateurs vérifient l'achèvement de la tâche de la façon suivante : • Clic sur un bouton • Lancement d'une vidéo • Clic sur un lien
Tâche de contenu [sn_cd_task]	Étend la table Tâche RH [sn_hr_core_task] et la section où vous créez les actions à faire pour Centre des employés.
Configuration de l'organigramme [sn_cd_config_org_chart]	Les informations qui apparaissent sur l'organigramme.
Configuration de l'affichage utilisateur [sn_cd_user_display_configuration]	Contrôle les situations dans lesquelles les utilisateurs s'affichent sur la page Organigramme et le widget Mon équipe HRI dans Centre des employés.
Contenu [sn_cd_content_base]	Table de base pour les champs communs aux tables de contenu.
Contenu d’actualités [sn_cd_content_news]	Actualités et annonces de l’entreprise publiées sur le portail via des widgets.
Contenu de la notification [sn_cd_content_notification]	Définit un e-mail groupé annonçant des nouvelles importantes et comportant des liens orientant l'utilisateur vers le portail de services.
Contenu du portail [sn_cd_content_portal]	Contenu ou renseignements que vous mettez à la disposition de vos employés dans Centre des employés. Le contenu peut être une bannière, un calendrier, un événement, un lien basé sur une image, du texte enrichi, une URL ou une vidéo.
Type de contenu [sn_cd_content_type]	Classe le contenu que vous souhaitez afficher dans Centre des employés. Voici quelques exemples : • Contenu de la communauté • Contenu du portail • Contenu de la notification • Contenu des actions à faire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Contenu de calendrier [sn_cd_content_visibility]	Détermine quel contenu apparaît dans Centre des employés, pour quelle audience et quand.
Contenu de lien [sn_cd_url_asset]	Liens URL vers les informations à afficher dans Centre des employés.

Widgets installés

Widget	ID	Description
Annonces (CD)	cd-announcements	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Texte enrichi. En général, un bref message s'affiche dans un carrousel lorsqu'il y a plusieurs éléments.
Flux d'actualités de catégorie	catégorie cd-news-feed	Affiche des aperçus d'articles d'actualités pour une catégorie spécifique.
Expérience de contenu	cd-content-experience	Fournit des communications ciblées et exploitables aux employés. Pour plus d'informations, consultez Campagnes pour Expériences de contenu.
Contenu des actions à faire (CD)	cd-content-todo	Ce widget fait partie du processus d'accomplissement des actions à faire des RH utilisé dans Employee Service Center, mais ne peut pas être utilisé comme widget autonome.
Calendrier des événements (CD)	cd-event-calendar	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Calendrier. Affiche les calendriers.
Actualités présentées	cd-news-featured	Affiche les articles mis en évidence en haut du centre d'actualités.
Liens d'informations (CD)	cd-information-links	Affiche le contenu du portail et le type de contenu URL. Affiche les hyperliens.
Détail de l'article d'actualités	cd-nouvelles-article-détail	S'affiche sur la page Détails de l'article et contient le corps de l'article tel qu'il a été créé dans l'éditeur de contenu enrichi.
Chargeur de données d'actualités	cd-news-dataloader	Peut être ajouté à la page Détails de l'article pour faciliter le partage de données entre les widgets de la page, réduisant ainsi le temps de chargement de la page.
Flux d'actualités	flux d'actualités cd	Apparaît sur la page d'accueil, le centre d'actualités et les pages de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget	ID	Description
		détails de l’article, et contient des aperçus d’articles d’actualité.
En-tête d'actualités	en-tête cd-news	S’affiche sur la page Détails de l’article et contient le titre, le sous-titre et la miniature de l’image.
Infos sur les actualités	cd-nouvelles-info	S’affiche sur la page Détails de l’article et contient la date de publication de l’article d’actualités et le bouton Copier le lien.
Organigramme	cd-orgchart	Affiche l'organigramme de l'employé.
Aperçu du contenu mobile (CD)	cd-preview-mobile-content	Notifications qui s'affichent dans la vue mobile.
Aperçu du contenu à faire (CD)	preview_content_todos	Affiche un aperçu du contenu à faire.
Liens rapides (CD)	cd-quick-links	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Lien basé sur une image. Affiche une rangée d'images interactives.
Contenu enrichi (CD)	contenu riche en cd	Affiche les aperçus de trois éléments de contenu enrichi. S’affiche sous forme de carrousel lorsqu’il y a plus de trois éléments de contenu riche publiés.
Contenu de style (CD)	cd-styled-content	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Contenu de style. Affiche des bannières ou du texte d'information. Vous pouvez configurer la couleur, l'alignement et d'autres options du texte et de l'arrière-plan. S'affiche sous forme de carrousel lorsqu'il y a plusieurs éléments.
Événements à venir (CD)	cd-upcoming-events	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Événement. Affiche les événements à venir.
Carrousel de vidéos (CD)	cd-video-carousel	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Vidéo. Plusieurs vidéos s’affichent sous forme de carrousel. Vous pouvez afficher une liste déroulante de vidéos à l’aide de ce widget.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget	ID	Description
		Remarque : Seuls les liens intégrés YouTube et Vimeo sont pris en charge.
Bannière de bienvenue (CD)	cd-banner	Affiche le contenu du portail et le type de contenu Bannière. Généralement utilisé pour afficher des bannières/du texte d'information. S'affiche sous forme de carrousel lorsqu'il y a plusieurs éléments.

Remarque : Ces widgets prennent en charge le widget Expérience de contenu ; ils ne sont pas destinés à être utilisés directement dans le portail : widget d'aperçu CD, contenu de la bannière CE, mise en page du carrousel CE, mise en page de la liste CE, contenu de style CE et mise en page de la mosaïque CE.

Propriétés installées avec Content Publishing

Le module d'extension Content Publishing [com.sn_content_delivery] ajoute les propriétés suivantes qui sont conçues pour contrôler le fonctionnement des tâches planifiées en matière de notifications, d'actions à faire et de Communities.

Pour modifier les propriétés de Content Publishing en tant qu'administrateur de contenu [sn_cd.content_admin], accédez à **Publication de contenu** > **Avancé** > **Propriétés**.

Les propriétés de Content Publishing déterminent la façon dont les tâches planifiées s'exécutent et contribuent à assurer un impact limité sur les performances de votre instance.

Approbations

Propriétés	Description
sn_cd.all_must_approve	Indique que tous les approbateurs doivent approuver le contenu planifié avant sa publication. Si vous cochez Non, un seul approbateur est nécessaire pour la publication.

Activer la propriété de la gestion de contenu

Propriétés	Description
Autoriser la propriété des audiences (sn_cd.activate_audience_delegation_controls)	Indique que vous souhaitez pouvoir activer la propriété de l'audience dans Publication de contenu. Pour en savoir plus, consultez Propriété du contenu.
Autoriser la propriété des éléments de contenu (sn_cd.activate_content_authoring_controls)	Indique que vous souhaitez pouvoir activer la propriété des éléments de contenu dans Publication de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer la propriété de la gestion de contenu (suite)

Propriétés	Description
	Pour en savoir plus, consultez Propriété du contenu.
Autoriser la propriété des rubriques (sn_cd.activate_topic_ownership)	Indique que vous souhaitez pouvoir activer la propriété des rubriques dans Publication de contenu. La propriété d'une rubrique comprend : • Option permettant de limiter les groupes ou utilisateurs pouvant planifier le contenu d'une publication • Option permettant de modifier le contenu affecté à la rubrique • Option permettant de prévisualiser le contenu de la rubrique **Remarque :** Les autres utilisateurs ayant accès au contenu peuvent afficher le contenu planifié pour la rubrique restreinte, mais ne peuvent pas supprimer la rubrique du calendrier. Pour plus d'informations, consultez Propriété du contenu.

Activer la gestion des versions et l'historique des changements du contenu

Propriétés	Description
sn-cd.activate_content_snapshots	Cochez la case pour activer la gestion des versions de contenu pour la bibliothèque de contenu. Reportez-vous à la rubrique Gestion des versions de contenu.

Notifications

Propriétés	Description
sn_cd.notification.max_run_time	La durée maximale (en secondes) d'exécution de la tâche planifiée Content Publishing : envoyer des notifications. Limite la durée de la tâche planifiée, mais termine tout travail en cours et ne prend aucun nouveau travail. Valeur par défaut : 600
sn_cd.sms_notification.max_recipients	Le nombre maximal de personnes à qui vous pouvez envoyer une notification par SMS. Valeur par défaut : 50 000.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications (suite)

Propriétés	Description
	Remarque : Lorsque le maximum est dépassé, le SMS n'est pas envoyé. L'**État de la notification** sur le formulaire Contenu de calendrier est **Valeur maximale dépassée**.
sn_cd.sms_notification.max_users_per_event	Le nombre maximal d'utilisateurs à ajouter par événement pour une notification par SMS. Valeur par défaut : 1 000.
sn_cd.notification.event_stagger	La durée entre les événements lorsqu'une tâche planifiée s'exécute. L'échelonnement permet de traiter les événements en décalé. Valeur par défaut : 60 secondes.
sn_cd.notification.max_events	Le nombre maximal d'événements des campagnes à traiter pendant la tâche planifiée. Valeur par défaut : 50.
sn_cd.notification.max_users_per_event	Le nombre maximal d'utilisateurs à ajouter par événement pour une notification par e-mail.
sn_cd.notification.max_recipients	Le nombre maximal de destinataires autorisés par notification par e-mail.

À faire

Propriétés	Description
sn_cd.todo.max_run_time	Le temps d'exécution maximal en secondes de la tâche planifiée Content Publishing : créer des actions à faire. Lorsque l'exécution de la tâche prend fin, tous les éléments actuels continuent d'être traités une fois le temps écoulé.
sn_cd.todo.event_stagger	Le nombre de secondes entre les événements.
sn_cd.todo.max_events	Le nombre maximal d'événements mis en file d'attente par exécution de tâche planifiée.
sn_cd.todo.max_users_per_event	Le nombre maximal d'utilisateurs pouvant être ajoutés par événement.
sn_cd.todo.max_assignees	Le nombre maximal de personnes que vous pouvez affecter à une tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Forums

Propriétés	Description
sn_cd.content_community.max_posts	Le nombre maximal de publications vers un forum autorisé par tâche planifiée Content Publishing : publication sur des forums.

Traductions et changement de langue

Propriétés	Description
sn_cd.enable_language_switching	Vous permet de modifier la langue de votre paramètre système dans la bibliothèque de contenu. Lorsque vous activez cette propriété système, le bouton **Changer de langue** s'affiche après que vous avez créé du contenu à partir de la bibliothèque de contenu. La sélection du bouton **Changer de langue** vous permet d'afficher les champs du formulaire à afficher dans la langue que vous sélectionnez. Vous pouvez sélectionner le bouton après avoir examiné le contenu pour revenir à votre langue d'origine. Pour en savoir plus, consultez Bibliothèque de contenu.
sn_cd.enable_localization_framework_integration	Active l'intégration à Localization Framework. Pour en savoir plus, consultez Intégration à Infrastructure de localisation.

Aperçu du portail

Propriétés	Description
Suffixe de l'URL du Service Portal que vous souhaitez utiliser pour les aperçus (sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix)	Suffixe de l'URL du portail de services ou de l'Centre des employés (EC) que votre entreprise utilise pour les aperçus de portail. Vous pouvez modifier cette propriété système lorsque vous souhaitez afficher un aperçu de votre contenu sur différents portails. Valeur par défaut : esc

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouvelles

Propriétés	Description
Limite le nombre d'articles d'actualités affichés dans les widgets Actualités (sn_cd.content_page_limit)	Définit un maximum d'articles d'actualités pouvant apparaître dans n'importe quel widget d'actualités, avec un maximum système de 500 articles.
ID de page que vous souhaitez utiliser pour le centre d'actualités (sn_cd.news_center_page_id)	Définit la page de destination pour le contenu d'actualités. Le bouton **Centre d'actualités** dans la navigation principale redirige vers cette page, ainsi que les fils d'Ariane et le bouton Appel à l'action dans les widgets.
ID de la page dans laquelle vous souhaitez afficher les articles d'actualités (sn_cd.news_article_page_id)	Définit la page sur laquelle un article d'actualités complet est affiché. Lorsqu'un utilisateur clique sur un article d'actualités dans un widget d'actualités, le widget est redirigé vers cette page.

Activation des forums des employés

Le forum des employés est une fonctionnalité qui peut figurer dans Centre des employés Pro.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour activer les forums des employés, vous devez :

- Installer Centre des employés
- Installer Centre des employés Pro
- Activer le module d'extension Communities [com.sn_communities]

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Activer Content Analytics

Activez Content Analytics si vous disposez d'un rôle d'administrateur pour utiliser la solution d'analyse par défaut, qui fournit l'analyse du trafic du portail Web, ainsi que les statistiques d'engagement associées à Expériences de contenu (Campagnes).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Activez les modules d'extension suivants :

- Content Publishing [sn_cd]
- Expériences de contenu [sn_ca]
- Analyse de contenu [sn_cda]
- Analyse des performances : analyse du portail [sn_cdap]
- Analyse des performances : analyse de l'engagement du contenu [sn_ca_pa]

Remarque :
Le module d'extension Analyse du contenu [sn_cda] est un module d'extension autonome qui recueille des analyses. Les autres modules d'extension sont l'endroit où le contenu réside.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Sélectionnez une version de la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite
Analyse de contenu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec le module d'extension d'analyse du contenu

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Analyse du contenu [sn_cda], notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Remarque :
Le module d'extension Analyse du contenu [sn_cda] active la propriété système sn_cda.min_admin_count [sys_properties.list]. Cette propriété vous empêche de supprimer votre unique administrateur d'analyse du contenu en exigeant un nombre minimal (deux par défaut) d'utilisateurs actifs disposant de ce rôle.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Administrateur d'analyse [sn_cda.analytics_admin]	Crée des profils de suivi, affecte les rôles sn_cda.analytics_admin et sn_cda.analytics_reader et peut afficher les tableaux de bord.	Néant
Lecteur d'analyse [sn_cda.analytics_reader]	Peut afficher les profils et les tableaux de bord de suivi.	Néant

Tâches planifiées installées

Tâche planifiée	Description
Expériences de contenu : calculer les engagements de campagne	Calcule le score d'engagement pour chaque campagne publiée pour laquelle le suivi est activé. Par défaut, s'exécute toutes les cinq minutes.
Expériences de contenu : traiter l'analyse SNC	Convertit l'analyse de la table Événement suivi [sn_cda_tracked_evt_agg] en table Statistique analytique [sn_ca_analytics_stat]. Cela remplit les références de campagne, d'action et de contenu. S'exécute chaque jour par défaut.

Remarque :
Vous pouvez déclencher ou exécuter une tâche planifiée de profil de suivi à partir de la liste de profil de suivi. Vous devrez peut-être ajouter le champ **Déclencher** en utilisant la fonctionnalité Mettre à jour la liste personnalisée. Reportez-vous à la section Listes personnelles .

Tables installées

Table	Description
Importation d'analyse [sn_cda_import]	Stocke des informations sur les importations de profils.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Journal d'analyse [sn_cda_analytics_log]	Stocke les journaux créés en cas d'échec de la validation ou de l'importation des profils.
Statistique de la visite d'analyse [sn_cda_analytics_visit_stat]	L'addition des statistiques sur les visites par jour et par profil. Par exemple, le nombre de visiteurs et les pages vues par session.
Navigateur [sn_cda_visit_browser]	Stocke une liste unique de navigateurs.
Statistiques du navigateur [sn_cda_browser_stat]	Stocke l'analyse relative aux visites en fonction des navigateurs et des appareils.
Statistiques de l'appareil [sn_cda_device_stat]	Stocke l'analyse relative aux types d'appareils (par exemple, bureau, mobile).
Statistique de l'événement [sn_cda_event_stat]	Stocke l'analyse des événements du navigateur (par exemple, les lectures de vidéos, les clics sur un bouton) à partir de tous les profils.
Profil de suivi externe [sn_cda_external_tracking_profile]	Table générique qui contient des profils de suivi externes.
Statistique de la page [sn_cda_page_stat]	Stocke les analyses des pages vues de tous les profils.
Déclencheur de profil [sn_cda_profile_trigger]	Stocke les tâches planifiées, une par profil, qui importent des données pour le profil de suivi.
Pays restreint [sn_cda_m2m_prof_country]	Définit les pays pour lesquels vous ne voulez pas effectuer de suivi. Ne pas suivre les utilisateurs qui résident dans le pays défini.
Profil de suivi ServiceNow [sn_cda_snc_tracking_profile]	Stocke les profils lors du suivi avec ServiceNow. Étend le profil de suivi [sn_cda_tracking_profile]
Événement suivi [sn_cda_tracked_evt_agg]	Stocke des événements suivis bruts pour les profils ServiceNow. Lorsqu'elle est importée, se transforme en table sn_cda_event_stat.
Valeur du champ suivi [sn_cda_tracked_fld_value]	Table d'assistance à utiliser pendant le suivi pour stocker des références à des combinaisons de champ/valeur uniques. Permet la répartition des analyses.
Page suivie [sn_cda_tracked_page_agg]	Stocke des événements bruts de vues de pages pour les profils ServiceNow. Lorsqu'elle est importée, se transforme en table sn_cda_page_stat.
Profil de suivi [sn_cda_tracking_profile]	Table générique qui contient des profils d'analyse.
Visite suivie [sn_cda_tracked_visit_agg]	Stocke des événements bruts de visites pour les profils ServiceNow. Lorsqu'elle est importée, se transforme en table sn_cda_visit_analytics_stat.
Visite de référence [sn_cda_visit_referral]	Stocke l'analyse associée aux pages de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Expériences de contenu et Analyse du contenu

Table	Description
Statistique analytique [sn_ca_analytics_stat]	Stocke l'analyse regroupée d'une campagne, y compris les interactions avec la campagne, l'action et le contenu.
Statistique de campagne archivée [sn_ca_campaign_arch]	Stocke les statistiques de campagne archivées.
Action suivie [sn_ca_tracked_action]	Quelles actions uniques vous voulez utiliser pour suivre une campagne.
Action suivie de la campagne [sn_ca_m2m_campaign_action]	Suit les relations plusieurs à plusieurs entre les actions et une campagne. Suit uniquement les actions qui font partie d'une campagne.
Action de conversion [sn_ca_m2m_action_content_type]	Relation plusieurs à plusieurs entre les actions et les types de contenu. Définit quels types d'actions contribuent au score d'engagement d'une campagne. Par exemple, une action d'impression de bannière ne devrait pas changer le score d'engagement, mais un clic de renvoi depuis une bannière le devrait.

Widgets installés

Widget	ID	Description
Suivi du site d'analyse de contenu	cda-site-analytics	Permet d’analyser le comportement des utilisateurs, les mesures d’utilisation et bien plus encore à partir du tableau de bord de l’expérience utilisateur.

Activer Content Governance

Vous pouvez installer l’application Content Governance (sn_cg) pour fournir une méthode simplifiée permettant aux employés de demander la création de contenu pour Content Publishing.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Activez les modules d'extension suivants :

- Content Publishing [sn_cd]
- Expériences de contenu [sn_ca]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander auprès du ServiceNow Store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Sélectionnez une version de la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Installer Content Governance

Vous pouvez installer Content Governance (sn_cg) si vous disposez du rôle administrateur.

Content Governance fournit une méthode simplifiée afin de faire des demandes de création de contenu pour Publication de contenu ou Expériences de contenu.

Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôles installés

Lorsque Content Governance (sn_cg) et Publication de contenu (sn_cd) sont installés, les rôles suivants sont disponibles :

- Administrateur de contenu (sn_cd.content_admin)
- Gestionnaire de contenu (sn_cd.content_manager)

Remarque :
les deux rôles se voient affecter automatiquement les rôles Utilisateur de demande de contenu (sn_cg.content-request_user) et Utilisateur d'élément de demande de contenu (sn_cg.content_request_item_user). Ces rôles fournissent un accès complet à Content Governance.

Les deux rôles ont un accès en lecture et en écriture aux demandes de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les employés qui demandent du contenu de l'Centre des employés Pro ne nécessitent pas de rôle spécifique.

Planifier vos étapes de mise à niveau

Déterminez l'application de stockage vers laquelle vous souhaitez effectuer la mise à niveau et suivez les étapes correspondantes.

Migrer vers Centre des employés à partir du Portail de services

Migrez vers le portail Centre des employés pour fournir aux employés une expérience de portail unifiée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Installer Centre des employés à partir de Store.
2. Créez une taxonomie unifiée pour les éléments de catalogue et les articles de la base de connaissances afin d'implémenter l'aptitude de navigation unifiée.
   Pour en savoir plus, consultez Taxonomie unifiée pour Centre des employés.

   Remarque :
   Copiez et modifiez la taxonomie par défaut qui est associée aux données de démonstration pour les besoins de votre entreprise.

3. Ajoutez des images de bannière et de miniatures pour chaque rubrique.
4. Assurez-vous que tous les types de demandes sont capturés dans **Filtres de mes demandes** pour consolider les types de demandes.
   Pour en savoir plus, consultez Page de demandes de l'employé.
5. Configurez les tâches à l'aide de **Configuration des actions à faire** pour inclure les approbations.
   Pour en savoir plus, consultez Page des tâches de l’employé.
6. **Facultatif :** Modifiez le thème du portail.
   Pour plus d'informations, consultez Personnaliser le thème du portail Centre des employés.
7. **Facultatif :** Utilisez la mise en page et le modèle de notification par e-mail fournis avec le module d’extension Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) pour transmettre des notifications cohérentes.
   Pour plus d'informations, consultez Utiliser la mise en page de notification par e-mail.
8. Accédez à la **Service Portal** > **Portails** et modifiez le suffixe de l’URL du portail existant pour éviter toute rupture des anciennes références d’URL d’un employé.
9. Si vous avez des pages personnalisées, utilisez des mappages d'acheminement des pages pour rediriger vers les pages appropriées du nouveau portail.
10. Si une page du nouveau portail n'a pas d'expérience de portail équivalente, utilisez les mappages d'acheminement des pages pour rediriger vers les pages appropriées ou vers la page de destination du portail.
11. Installez **Service Portal Analytics** pour l'analyse Web.

    a. Accédez à la **Portail de services** > **Portails**.

    b. Cliquez sur **Employee Center**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Cliquez sur **Créer des paramètres d'analyse**.
Si les analyses sont déjà configurées, le bouton bascule sur Afficher les paramètres d’analyse

Mettre à niveau Centre des employés Pro à partir d'Employee Service Center (RH)

Migrez vers le portail Centre des employés Pro pour fournir aux employés des expériences de contenu et de portail unifiée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Centre des employés est fourni à tous les clients en tant qu'application par défaut, et Centre des employés Pro est une application sous licence qui doit être installée séparément. Pour en savoir plus, consultez Installer Centre des employés Pro.

Remarque :
Si vous utilisez déjà Employee Service Center, vous devez passer à la dernière application Centre des employés Pro à partir de ServiceNow Store pour découvrir les options d'expérience de contenu améliorées. Pour plus d'informations sur les étapes d'installation, consultez Installer Centre des employés Pro.

Procédure

1. Installer Centre des employés Pro pour obtenir les dernières fonctionnalités.
2. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts correctifs**.

   Remarque :
   Exécutez les **scripts correctifs** uniquement si vous souhaitez réinitialiser la page d'accueil du portail existante et les pages de rubrique sur la page d'accueil par défaut de Centre des employés.

3. Assurez-vous que le périmètre de votre application est défini sur **Employee Center Core**.
4. Cliquez sur le script correctif **Installation facile d'Employee Center** pour l'ouvrir.
5. Sur la ligne "`var runManually = false`", faites passer la valeur **false** sur **vrai**.
6. Exécutez le script correctif.
7. Cloner la taxonomie pour le contenu employé.
8. Recherche IA pour Expériences personnalisées
9. Configurez le widget **Mes éléments actifs**.
   Pour en savoir plus, consultez Configuration du widget Mes éléments actifs.
10. Configurez **Liens rapides**.
    Pour en savoir plus, consultez Configuration des liens rapides.
11. Configurez le pied de page du portail.
    Pour en savoir plus, consultez Configuration du pied de page.

Résultats
Cela met à niveau Employee Service Center avec les derniers thèmes et options d'Centre des employés Pro.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage après installation

Pour indexer les données de démonstration d'expériences personnalisées dans la recherche et le contenu recommandé, ainsi que pour autoriser tous les privilèges RCA, exécutez les scripts correctifs.

Exécuter le script correctif pour les approbations RCA

Après avoir installé ou mis à niveau les dernières applications Expérience des employés à partir de ServiceNow Store, des messages d'approbation d'accès restreint pour l'appelant (RCA) peuvent s'afficher et demander une mise à jour de la demande d'accès.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Installez les applications Expérience des employés et les abonnements suivants.

- Employee Center Core
- Centre des employés
- Centre des employés Pro
- Expériences de contenu
- Publication de contenu

Les RCA générés après l'installation présentent l'état **Demandé** et vous devez les marquer manuellement comme **Autorisé**, ce qui peut prendre un certain temps.

Pour automatiser les approbations RCA pour un enregistrement, vous pouvez exécuter le script d'**approbation des RCA en masse de EC** lorsque le champ d'application source est l'une des applications Expérience des employés données.

Téléchargez le fichier d'**approbation des RCA en masse de EC** suivant à partir de ServiceNow Store.

Remarque :
Il s'agit d'un fichier script autonome qui permet de réduire l'effort manuel requis.

Une fois le fichier de script téléchargé, effectuez les étapes suivantes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis sélectionnez **Importer XML**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier XML que vous avez téléchargé.
4. Recherchez l'enregistrement du script d'**approbation des RCA en masse de EC**.
5. Cliquez sur **Exécuter le script** pour autoriser tous les RCA demandés.

Exécuter des scripts correctifs pour mettre à jour Centre des employés

Exécutez manuellement des scripts correctifs pour effectuer la mise à niveau vers Employee Center basé sur la taxonomie la plus récente. Téléchargez la dernière version à partir du ServiceNow® Store avant d'exécuter ces scripts. Les scripts mettent à jour la configuration de votre portail existante vers Centre des employés sans effectuer plusieurs étapes de configuration ou d'installation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Exécutez manuellement les scripts suivants si

- Vous êtes déjà client (RH) Centre de services aux employés et avez modifié les enregistrements du portail.
- Vous n'avez pas installé les données de démonstration lors de l'installation, réparez les modules d'extension dépendants comme indiqué dans les pages Installer Centre des employés et Installer Centre des employés Pro.

Scripts correctifs

Script correctif	Description
Installation facile d'Employee Center	Permet de prélever la taxonomie pour Centre des employés. Ce script s'exécute automatiquement lors de l'installation ou la mise à niveau. Modifie les éléments suivants si l'enregistrement du portail Employee Center n'est pas personnalisé. • Met à jour la source de recherche du catalogue. • Associe la taxonomie au portail. • Met à jour le tableau de bord, le thème et le menu dans l'enregistrement du portail Employee Center. **Remarque :** L'exécution de ce script remplace et réinitialise toute modification apportée à la configuration du portail.
Définir les rubriques primaires pour la taxonomie Employé	Corrige les fonctionnalités telles que **Recommandé pour vous** et **Afficher en tant que subordonnés directs** et recherche si la taxonomie **Employé** est associée au portail. Met à jour la colonne **taxonomy_topic** des articles de la base de connaissances et des éléments de catalogue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scripts correctifs (suite)

Script correctif	Description
	au mappage correspondant trouvé dans la table m2m_connected_content.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Recherchez le script Installation facile d'Employee Center ou Définir les rubriques primaires pour la taxonomie Employé, puis cliquez pour ouvrir.
3. Dans le champ **Script**, faites passer la valeur du paramètre *runManually* sur **true**.
4. Cliquez sur **Exécuter le script correctif**.

Résultats

Votre portail existant est mis à jour vers le dernier portail Centre des employés qui utilise la taxonomie unifiée.

Que faire ensuite

Configurez AI Search pour qu'elle s'aligne sur une expérience personnalisée. Pour en savoir plus, consultez Recherche IA pour Expériences personnalisées.

Configurer votre portail Centre des employés

Personnalisez et configurez le portail Centre des employés pour aider les employés à travailler de manière autonome et à émettre des demandes.

Configuration du portail

Configurez le portail Centre des employés par défaut pour intégrer des expériences de widget spécifiques à votre page d'accueil.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Centre des employés fournit les meilleures pages d'accueil du portail avec les widgets appropriés qui offrent une expérience de portail axée sur les employés. L'application dispose de deux pages d'accueil par défaut.

- Centre des employés: ec_home.
- Centre des employés Pro: ec_pro_home.

Remarque :
La page d'accueil du portail Centre des employés Pro n'est disponible que lorsque vous installez l'application Centre des employés Pro (com.snc.employee_center_pro) à partir de ServiceNow Store et dispose d'une licence distincte.

Pour utiliser la dernière page d'accueil prête à l'emploi :

- Pour les clients de mise à niveau, la page d'accueil par défaut associée à l'enregistrement du Centre des employés portail reste la même qu'avant la mise à niveau. Modifiez manuellement l'enregistrement de la page d'accueil du portail pour utiliser la nouvelle page d'accueil du portail.
- les nouveaux clients EC et EC Pro voient les nouvelles pages d'accueil associées au portail par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La nouvelle page d'accueil ne s'affiche pas lorsque vous disposez d'une page d'accueil personnalisée.

Modifiez les pages de portail Centre des employés ou Centre des employés Pro par défaut pour répondre à vos besoins.

Pour les tailles standard des images et des icônes, consultez Tailles de bannière et d'icône standard pour obtenir des performances optimales du portail.

Procédure

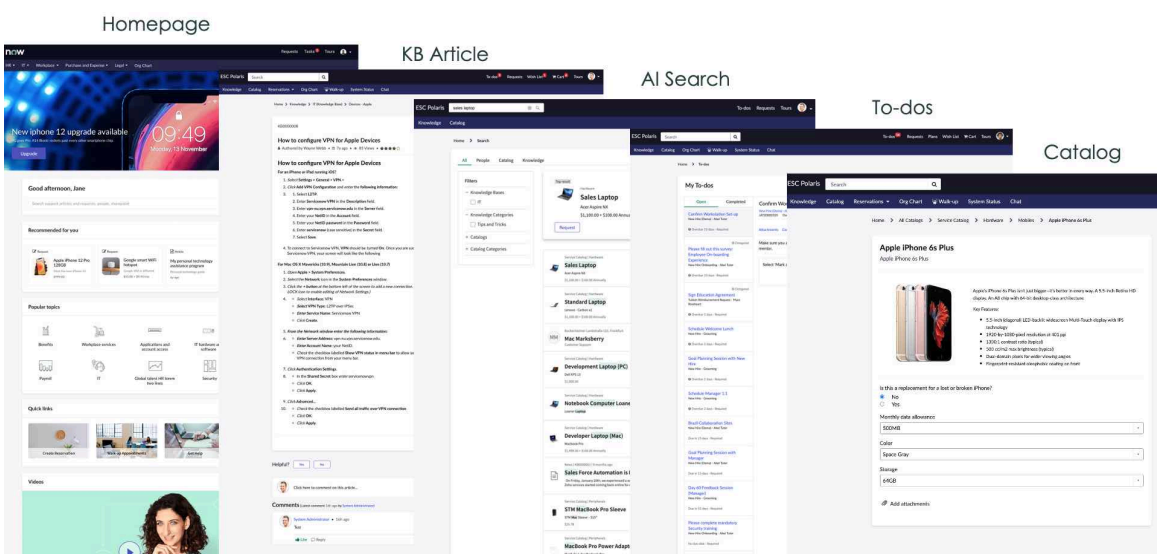
1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Administration** > **Configuration du portail**.
2. Modifiez le portail pour répondre à vos besoins.
   Pour plus d'informations sur les champs de formulaire de portail et la description, consultez Créer un portail .
3. Mappez la **taxonomie** que vous avez créée ou utilisez la taxonomie par défaut.
   Pour plus d'informations sur la taxonomie, consultez Taxonomie unifiée pour Centre des employés.

Personnaliser le thème du portail Centre des employés

Un thème est une collection d'une ou de plusieurs feuilles de style (fichiers CSS) qui définissent un aspect cohérent pour un ensemble de pages. Personnalisez le thème du portail par défaut pour appliquer votre propre thème pour le faire correspondre à votre marque et améliorer la conception visuelle des pages du portail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application Centre des employés fournit un **thème EC** par défaut qui offre la meilleure expérience en matière de conception visuelle. Le thème EC fournit une expérience cohérente sur toutes les pages du portail.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Thèmes**.
2. Recherchez EC Theme pour utiliser le thème par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
utilisez le thème par défaut pour vivre une meilleure expérience visuelle et conviviale. Toutefois, vous pouvez sélectionner d'autres thèmes en fonction de vos besoins.

3. Personnalisez le contenu du thème pour répondre à vos besoins.
   Pour plus d'informations sur les champs de thème et la description, consultez Créer un thème de portail .
4. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails** > **Centre des employés**, cliquez sur **Essayer** pour afficher un aperçu Centre des employés.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Remarque :
Vous pouvez personnaliser la couleur primaire et la couleur d'arrière-plan à partir de variables CSS.

Information associée

Configure portal branding

Centre des employés Prise en charge des langues s'écrivant de droite à gauche

Lorsque la langue de la session s'écrit de droite à gauche, le sens de l'interface utilisateur du portail est mis en miroir pour s'afficher de droite à gauche.

Avant de commencer

Pour comprendre le fonctionnement de l'interface utilisateur pour une langue qui s'écrit de droite à gauche, voir CSS pour les langues qui s'écrivent de droite à gauche dans les portails .

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les flèches et les listes déroulantes sur plusieurs widgets sont alignées sur la norme linguistique RTL.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Sélectionnez le Centre des employés portail.
3. Sélectionnez l'option **Prendre en charge les langues de droite à gauche** .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Le CSS qui reflète la direction de l'interface utilisateur d'un portail pour les langues s'écrivant de droite à gauche est généré.

Résultats

Lorsque la langue de la session s'écrit de droite à gauche, le sens de l'interface utilisateur du portail s'affiche de droite à gauche. La flèche en regard de Afficher l'organigramme dans employee_profile widget, Afficher tout en ec_pro_dashboard, widget de rubrique de taxonomie des employés et Across Centre des employés pointe vers la gauche selon le format RTL. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge RTL pour Centre des employés.

Modifier Centre des employés les widgets

Vous pouvez configurer les options d'instance de widget pour contrôler l'affichage des données dans le widget.

Utilisez les rubriques suivantes pour vous guider dans la modification des Centre des employés widgets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour afficher la façon dont les widgets apparaissent sur le Centre des employés portail, consultez Centre des employés et Centre des employés Pro

Modifier l'affichage du widget Rubriques populaires

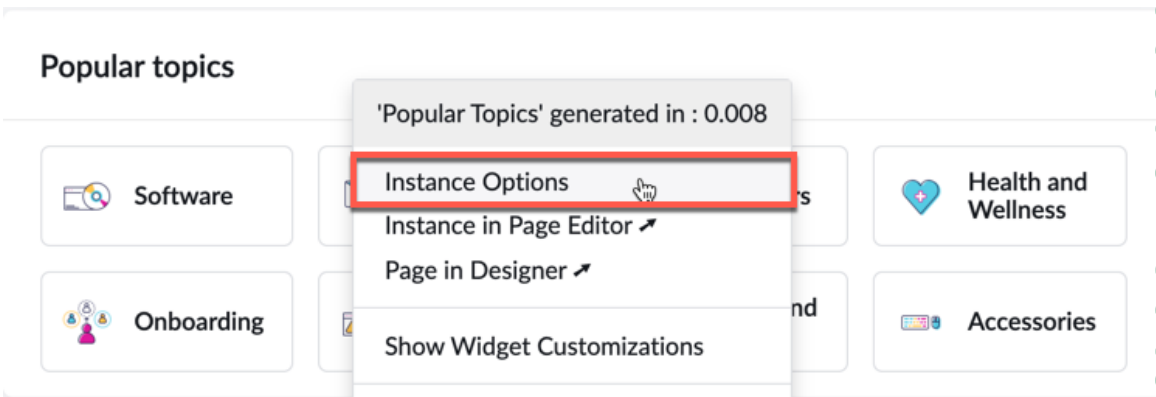
Le widget Rubriques populaires vous permet d'afficher et d'accéder rapidement aux rubriques les plus consultées. Employee Center utilise un algorithme pour déterminer les rubriques qui doivent apparaître sur le widget. Vous pouvez configurer les options d'instance pour contrôler l'apparence du widget, telles que le titre, le nombre de rubriques, la taille d'affichage et la couleur de la bordure.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.
2. Maintenez enfoncée la touche Ctrl faites un clic droit sur le widget de rubriques populaires, puis sélectionnez **Options d'instance**.



3. Configurez les options d'instance.

Options d'instance	Description
Titre	Titre du widget.
Nombre de rubriques	Nombre de rubriques que vous souhaitez afficher sur le widget. Valeur par défaut : 8
Taille d'affichage	Taille des mosaïques de carte sur le widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Normal** ○ **Petit** Valeur par défaut : Normal
Couleur de la bordure	Couleur de la bordure du widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Bordure-primaire** ○ **Bordure-secondaire**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
	○ **Bordure-tertiaire** ○ **Code hex** Valeur par défaut : Bordure-tertiaire
Code hex	Spécifiez un code hex pour la couleur de la bordure. Entrez une valeur dans ce champ uniquement si vous sélectionnez **Code hex** dans le champ **Couleur de la bordure.**
Afficher l'icône de rubrique	Option pour afficher l'icône de rubrique. Cette option est sélectionnée par défaut. Vous pouvez masquer l'icône de rubrique en désélectionnant cette option.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier l'affichage du widget Liens rapides

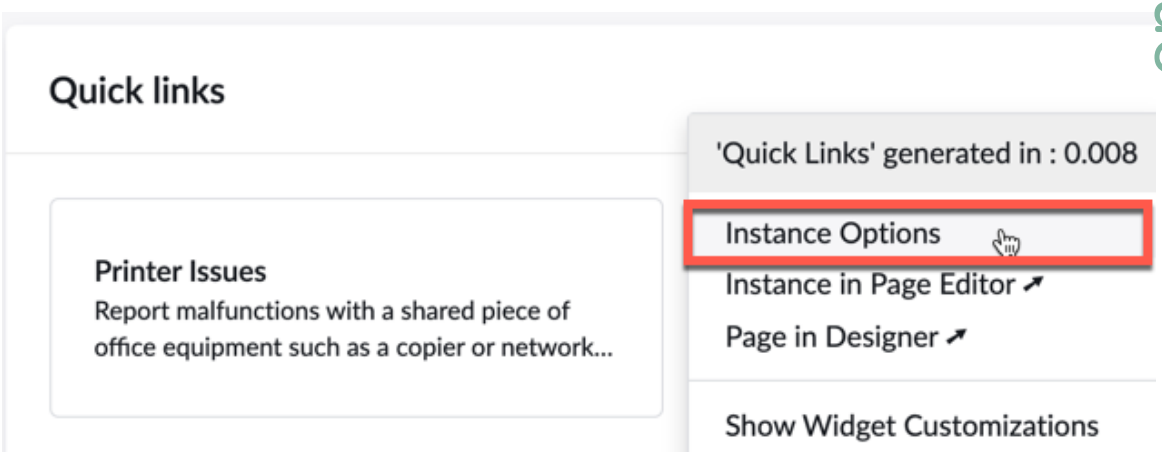
Concevez et gérez l'apparence du widget, telle que le titre, le style d'affichage, la taille de la mosaïque et l'alignement du contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Remarque :
Ces options de configuration ne sont disponibles que pour le widget Liens rapides, pas pour le widget Liens rapides (CD). Pour vérifier quel widget est présent dans votre portail, ouvrez la page dans Service Portal Designer : Create and edit a page using the Service Portal Designer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sur la page d'accueil Centre des employés, maintenez enfoncée la touche Ctrl, faites un clic droit sur le widget Liens rapides, puis sélectionnez **Options d'instance**.



3. Configurez les options d'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
Titre	Indique le titre du widget.
Style d'affichage de la carte	Indique le mode d'affichage de la mosaïque de la carte sur le widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Miniature** ○ **Simple** Valeur par défaut : Miniature
Taille de la mosaïque de la carte	Indique la taille de la mosaïque de la carte sur le widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Moyen** ○ **Petit** Valeur par défaut : Moyen
Alignement du contenu de la carte	Indique le mode d'alignement du contenu de la carte sur le widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Centre** ○ **Gauche** Valeur par défaut : Gauche
Affichage de l'image de l'icône	Affiche l'image de l'icône pour la mosaïque de la carte. Valide uniquement pour : ○ les cartes moyennes centrales de miniatures ○ les cartes moyennes et petites gauches de miniatures
Image de l'image d'arrière-plan	Affiche l'image d'arrière-plan pour la mosaïque de la carte. Valide uniquement pour les cartes petites et moyennes centrales de miniatures
Inclure une description	Option permettant d'inclure une description pour la mosaïque de la carte. Valide uniquement pour : ○ les cartes moyennes gauches de miniatures ○ les cartes moyennes simples
Couleur d'arrière-plan de la mosaïque	Couleur d'arrière-plan de la mosaïque de la carte. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Primaire** ○ **Foncé** ○ **Léger** ○ **Accentuation** ○ **Code hex**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
	Valide uniquement pour les cartes de miniatures.
Code hex de couleur d'arrière-plan de la mosaïque	Spécifiez un code hex pour la couleur d'arrière-plan de la mosaïque. Entrez une valeur dans ce champ uniquement si vous sélectionnez **Code hex** dans le champ **Couleur d'arrière-plan de la mosaïque.**
Icon Overlay Display (Affichage d'icône en tant que superposition)	Option permettant d'afficher un arrière-plan circulaire pour l'icône. Cette option ne s'affiche que lorsqu'une icône est disponible.
Code hex de couleur pour la superposition d'icône	Option permettant de spécifier une couleur pour l'arrière-plan circulaire pour l'icône. Entrez une valeur dans ce champ après avoir sélectionné l'option **Icon Overlay Display** (Affichage d'icône en tant que superposition). Si vous ne spécifiez pas de valeur dans ce champ, il est défini par défaut sur #FFFFFF (couleur blanche).
Text Overlay Display (Affichage de texte en tant que superposition)	Option permettant d'afficher le texte en tant que superposition. Valide uniquement pour les cartes petites et moyennes centrales de miniatures
Code hex de couleur de texte en tant que superposition	Option permettant de spécifier une couleur pour le texte en tant que superposition. Entrez une valeur dans ce champ après avoir sélectionné l'option **Text Overlay Display** (Affichage de texte en tant que superposition). Si vous ne spécifiez pas de valeur dans ce champ, il est défini par défaut sur #FFFFFF (couleur blanche).
Custom Text Color (Couleur de texte personnalisée)	Indique une couleur personnalisée pour le texte. Valide uniquement pour les cartes de miniatures.
Custom Text Color Hexcode (Code hex de couleur de texte personnalisée)	Spécifiez une couleur personnalisée pour le texte. Entrez une valeur dans ce champ après avoir sélectionné l'option **Custom Text Color** (Couleur de texte personnalisée). Si vous ne spécifiez pas de valeur dans ce champ, il est défini par défaut sur #FFFFFF (couleur blanche).
Liens rapides	Ajoutez ou supprimez des liens rapides que vous souhaitez afficher sur le widget.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Configuration des liens rapides

Modifier l'affichage du widget Mes favoris

Le widget **Mes favoris** affiche le contenu favori pour une utilisation rapide. Vous pouvez configurer les options d'instance pour contrôler l'apparence du widget, telles que le titre et le nombre d'éléments à afficher que vous souhaitez afficher.

Traduction automatique

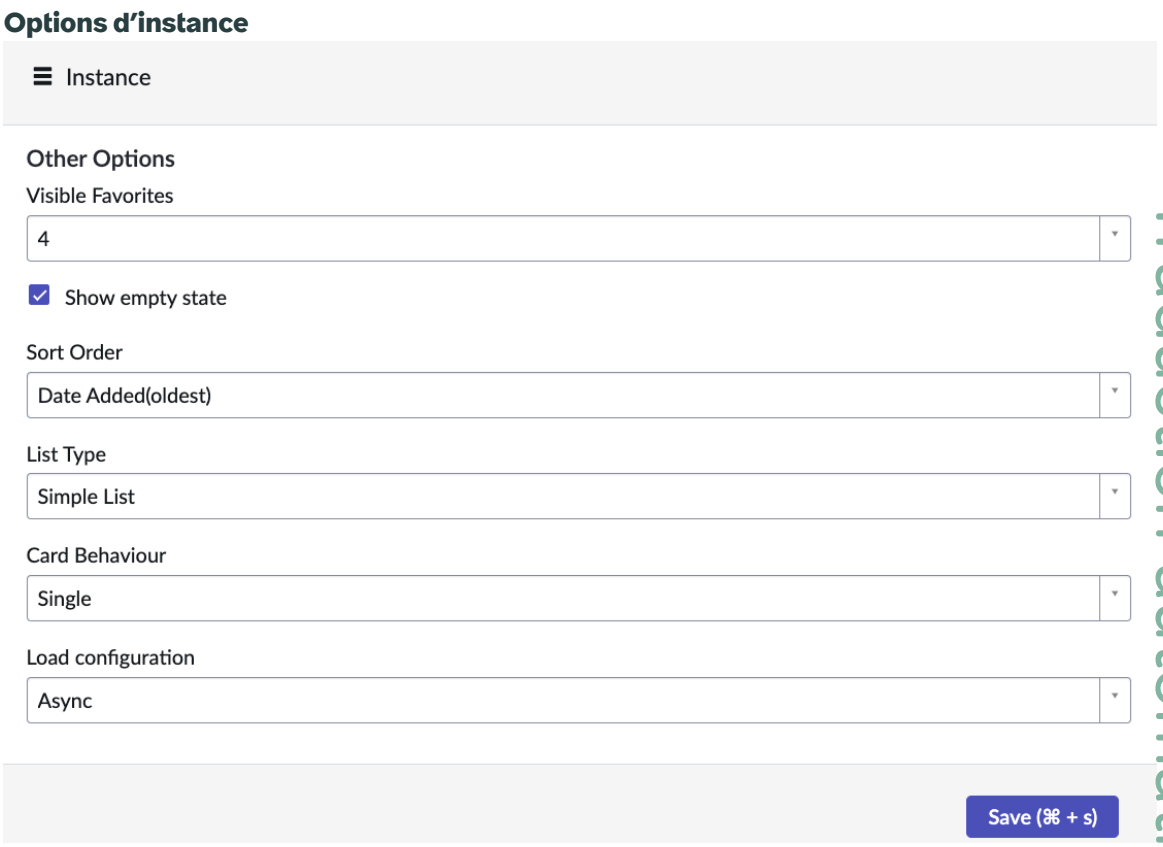
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.
2. Maintenez enfoncée la touche Ctrl, faites un clic droit sur le widget Favoris, puis sélectionnez **Options d'instance**.
   La page Options d'instance s'affiche.



.

3. Configurez les options d'instance.

Options d'instance	Description
Favoris visibles	Nombre de favoris à afficher. Valeur par défaut : 4.
Afficher l'état vide	Choisissez d'afficher le widget avec un message d'état vide lorsqu'aucun contenu n'est marqué comme favori.
Ordre de tri	Ordre de tri des éléments favoris que vous souhaitez afficher sur le widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Accès récent** ○ **Date d'ajout (la plus récente)** ○ **Date d'ajout (la plus ancienne)**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
	Valeur par défaut : Accès récent
Type de liste	La façon dont vous souhaitez que les éléments apparaissent sur le widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Liste de cartes** ○ **Liste simple** Valeur par défaut : Liste simple
Comportement de la carte	La façon dont vous souhaitez que la carte apparaisse sur le widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Unique** ○ **Retour à la ligne** Valeur par défaut : unique
Charger la configuration	Sélectionnez la liste des options de configuration de chargement. ○ **Async** ○ **Synchroniser** Vous pouvez rendre la configuration de chargement synchrone pour les widgets visibles sur la page d'accueil afin d'obtenir une meilleure expérience de chargement.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Pour plus d'informations, consultez Favoris multicanaux.

Modifier l'affichage du widget du profil de l'employé

Le widget Profil de l'employé affiche les onglets et la hiérarchie des informations liées au travail. Vous pouvez configurer les options d'instance pour contrôler le nombre d'onglets à afficher.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.
2. Cliquez sur le widget de profil dans la barre de navigation primaire.
   La page Profil s'affiche.
3. Maintenez enfoncée la touche Ctrl du clavier, faites un clic droit sur le widget À propos de moi, puis sélectionnez **Options d'instance**.
4. Configurez les options d'instance.

Options d'instance	Description
Nombre d'onglets à afficher	Nombre d'onglets à afficher sur le profil de l'employé dans la plage comprise entre 1 et 10.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
	Par défaut : 4
Panneau de vue d'ensemble des widgets	Sélectionnez cette option pour afficher le menu de navigation de gauche (panneau de vue d'ensemble des widgets).

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier l'affichage du widget d'en-tête de rubrique

Le widget d'en-tête de rubrique affiche la rubrique et ses rubriques enfants, y compris tout le contenu connecté associé aux rubriques. Vous pouvez configurer les options d'instance pour contrôler l'apparence du widget d'en-tête de rubrique, telles que la description de la rubrique et la bannière et l'icône de rubrique.

Avant de commencer

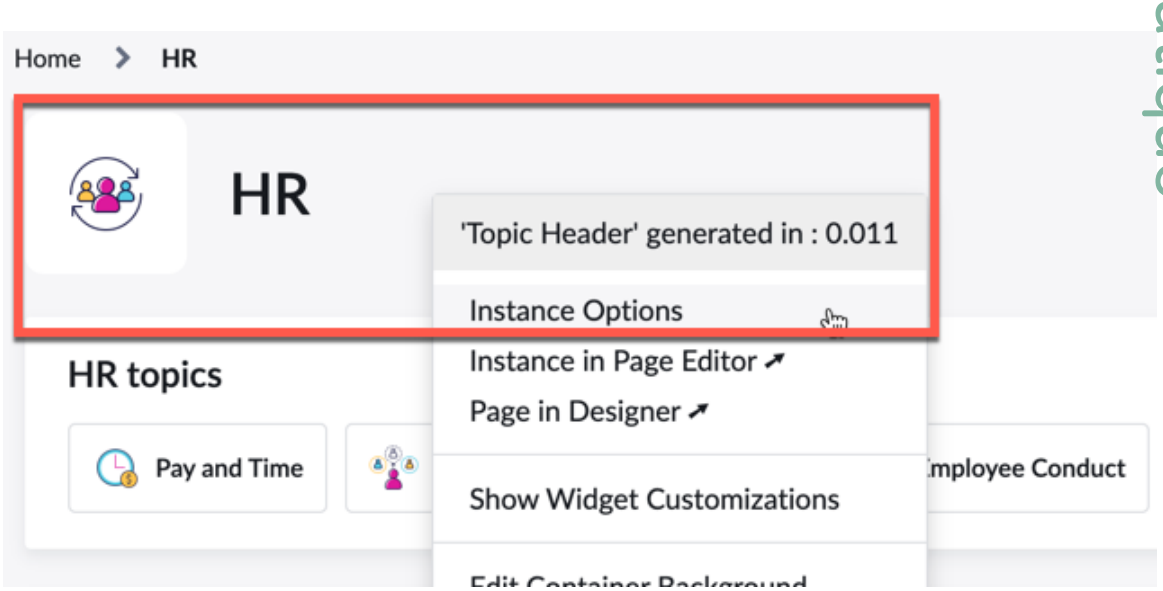
Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer l'affichage du widget d'en-tête de rubrique en procédant comme suit. Pour modifier l'image de la bannière, l'en-tête de la page ou la description, reportez-vous à Créer et associer des rubriques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.
2. Cliquez sur une rubrique dans la barre de navigation primaire.
   La page de rubrique s'affiche.
3. Maintenez enfoncée la touche Ctrl faites, un clic droit sur le widget de rubrique, puis sélectionnez **Options d'instance**.



4. Configurez les options d'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
Inclure une description	Description de la rubrique. Cochez cette case pour afficher la description de la rubrique. Cette case est cochée par défaut.
Affichage primaire	Ce paramètre s'applique à toutes les rubriques. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Texte uniquement** : sélectionnez cette option pour afficher uniquement le nom de la rubrique. ○ **Icône** : sélectionnez cette option pour afficher une icône à côté du nom de la rubrique. ○ **Bannière** : sélectionnez cette option pour afficher une bannière en arrière-plan avec le nom de la rubrique. Valeur par défaut : Icône
Affichage secondaire	Offre la flexibilité d'appliquer ce paramètre uniquement à certaines rubriques. Ce paramètre remplace le paramètre d'affichage principal. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Texte uniquement** : sélectionnez cette option pour afficher uniquement le nom de la rubrique. ○ **Icône** : sélectionnez cette option pour afficher une icône à côté du nom de la rubrique. ○ **Bannière** : sélectionnez cette option pour afficher une bannière en arrière-plan avec le nom de la rubrique. Valeur par défaut : Bannière
Sélectionner la liste des rubriques	Recherchez et sélectionnez les rubriques auxquelles vous souhaitez appliquer le paramètre d'affichage secondaire.
Couleur d'arrière-plan de la bannière	Couleur d'arrière-plan de la bannière. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Marque primaire** ○ **Marque primaire plus sombre** ○ **Marque primaire plus claire** ○ **Personnalisé, Entrer un code hex** Valeur par défaut : Marque primaire
Code hex de couleur d'arrière-plan de la bannière	Spécifiez un code hex pour la couleur d'arrière-plan de la bannière. Entrez une valeur dans ce champ

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
	uniquement si vous sélectionnez **Personnalisé, Entrer un code hex** dans le champ **Couleur d'arrière-plan de la bannière**.
Position de l'image de la bannière	Façon dont vous souhaitez positionner la bannière dans le widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **En haut à gauche** ○ **Centre gauche** ○ **En bas à gauche** ○ **En haut au centre** ○ **Centre Centre** ○ **En bas au centre** ○ **En haut à droite** ○ **Centre droit** ○ **En bas à droite** Valeur par défaut : Centre Centre
Affichage de l'image de la bannière	Les choix possibles sont les suivants : ○ **Mise à l'échelle** : met à l'échelle l'image pour qu'elle s'adapte à l'ensemble du widget. ○ **Taille d'origine** : affiche l'image d'origine dans le widget. Valeur par défaut : Mise à l'échelle
Couleur de superposition du texte de la bannière	Couleur de superposition pour le texte de la bannière. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Superposition sombre** ○ **Superposition claire** Valeur par défaut : Superposition sombre
Opacité de la superposition du texte de la bannière	Opacité de la superposition du texte de la bannière. Les choix possibles sont les suivants : ○ **0** ○ **0,1** ○ **0,2** ○ **0,3** ○ **0,4** ○ **0,5** ○ **0,6** ○ **0,7**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
	○ **0,8** ○ **0,9** ○ **1** Sélectionnez **0** pour une transparence totale et **1** pour aucune transparence. Valeur par défaut : 0,5
Icône Couleur d'arrière-plan	Couleur d'arrière-plan de l'icône. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Arrière-plan primaire** ○ **Arrière-plan secondaire** ○ **Arrière-plan tertiaire** ○ **Personnalisé, Entrer un code hex** Valeur par défaut : Arrière-plan primaire
Code hex de couleur d'arrière-plan de l'icône	Spécifiez un code hex pour la couleur d'arrière-plan de l'icône. Entrez une valeur dans ce champ uniquement si vous sélectionnez **Personnalisé, Entrer un code hex** dans le champ **Couleur d'arrière-plan de l'icône**.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier l'affichage du widget des rubriques secondaires

Le widget de rubriques secondaires affiche toutes les rubriques enfants associées à la rubrique parente dans votre taxonomie. Cliquez sur la rubrique enfant pour ouvrir la page de la rubrique enfant. Vous pouvez configurer les options d'instance pour afficher ou masquer les icônes de rubrique pour les rubriques enfants dans le widget.

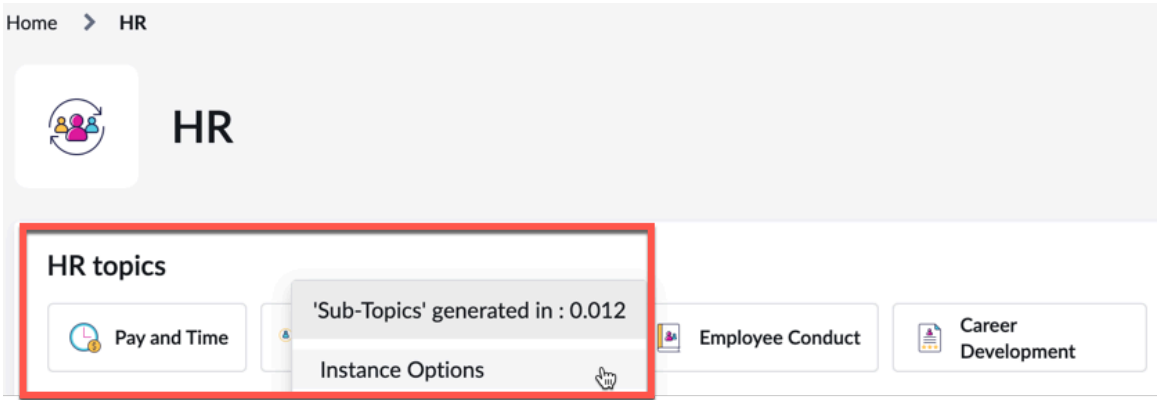
Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.
2. Cliquez sur une rubrique dans la barre de navigation primaire.
   La page de rubrique s'affiche.
3. Maintenez enfoncée la touche Ctrl du clavier, faites un clic droit sur le widget de rubriques enfants, puis sélectionnez **Options d'instance**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Effectuez l'une des opérations suivantes.
   - Cochez la case **Afficher l'icône de rubrique** pour afficher l'icône de rubrique.
   - Décochez la case **Afficher l'icône de rubrique** pour masquer l'icône de rubrique.

   Cette case est cochée par défaut.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier l'affichage du widget d'organigramme

Le widget d'organigramme affiche les employés et la hiérarchie de l'organisation. Vous pouvez configurer les options d'instance pour contrôler le nombre d'employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.
2. Cliquez sur un organigramme dans la barre de navigation primaire.
   La page d'organigramme s'affiche.
3. Maintenez enfoncée la touche Ctrl du clavier, faites un clic droit sur le widget Parcourir la rubrique, puis sélectionnez **Options d'instance**.
4. Configurez les options d'instance.

Options d'instance	Description
Afficher le nombre de subordonnés directs	Nombre de subordonnés directs de l'employé. Option sélectionnée par défaut
Nombre de subordonnés directs à afficher	Nombre d'éléments à afficher sur une seule page. Les choix sont 12, 24 et 36. Valeur par défaut : 12
Longueur d'entrée minimale pour une recherche	Nombre de lettres requises comme entrée minimale pour la recherche. Valeur par défaut : 1

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier l'affichage du widget de contenu de rubrique

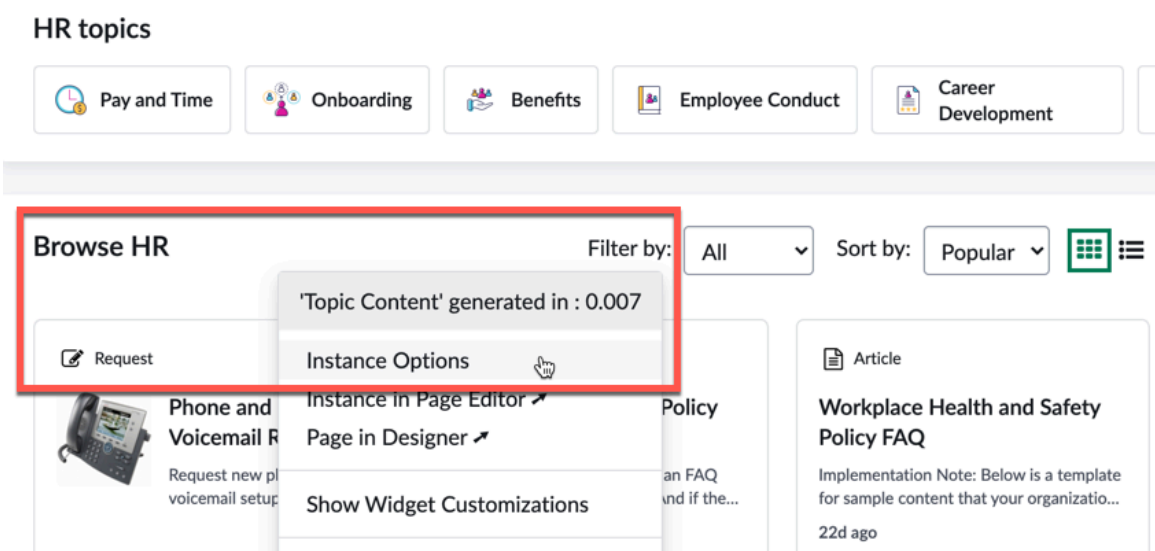
Le widget de contenu de rubrique affiche les articles de la base de connaissances et les demandes associés à la rubrique dans votre taxonomie. Cliquez sur un article de la base de connaissances ou une demande pour l'ouvrir. Vous pouvez configurer les options d'instance pour contrôler le nombre d'éléments à afficher par page et leur ordre de tri.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.
2. Cliquez sur une rubrique dans la barre de navigation primaire.
   La page de rubrique s'affiche.
3. Maintenez enfoncée la touche Ctrl du clavier, faites un clic droit sur le widget Parcourir la rubrique, puis sélectionnez **Options d'instance**.



4. Configurez les options d'instance.

Options d'instance	Description
Nombre d'éléments par page	Nombre d'éléments à afficher sur une seule page. Les choix possibles sont les suivants : ○ **12** ○ **24** Valeur par défaut : 12
Ordre de tri par défaut	Ordre dans lequel les éléments sont triés et affichés. Les options sont les suivantes : ○ **popularité** ○ **alphabétique**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
	Valeur par défaut : popularité

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier les options de largeur de la bannière

Sur la page d'accueil, modifiez la Centre des employés Pro largeur du widget de bannière en fonction de vos préférences.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez la largeur du widget de Centre des employés Pro bannière, dans l'une des tailles suivantes :

- Vue en largeur fixe
- Vue de la largeur du fluide

Remarque :
Les options configurables de largeur de bannière ne sont disponibles que si vous disposez de Centre des employés Pro la version 25.0.3. Sur les anciennes versions, seule l'option Fluide est disponible.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Pages** > **ec_pro_dashbaord**.
2. Faites défiler vers le bas jusqu'à Contenu de la **page** et sélectionnez Page **d'accueil de Centre des employés Pro - Conteneur 1**.
3. Rendez la page modifiable.
4. **Facultatif :** Pour que la bannière reste compressée, définissez la **largeur** sur **Fixe** et sélectionnez **Mettre à jour**.

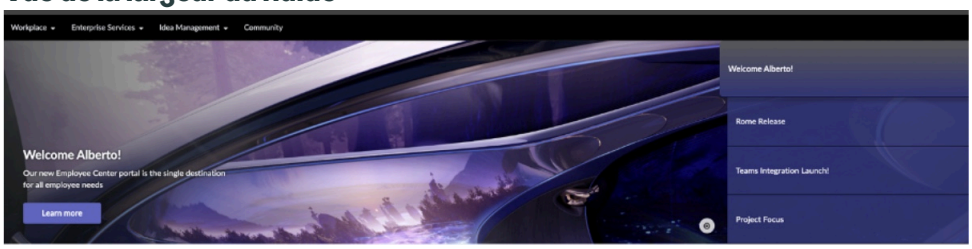
Vue en largeur fixe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. **Facultatif :** Pour développer la bannière afin de l'adapter à l'écran, définissez la **largeur** sur **Fluide** et sélectionnez **Mettre à jour**.

Vue de la largeur du fluide



Résultats

Définissez le widget de bannière sur la page d'accueil sur la Centre des employés Pro largeur souhaitée.

Utiliser la mise en page de notification par e-mail

Utilisez la mise en page et le modèle de notification par e-mail fournis avec le module d'extension Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) pour transmettre des notifications.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Appliquez la mise en page aux notifications par e-mail pour améliorer l'apparence, et transmettez des notifications personnalisées.

Remarque :
Le module d'extension Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) est installé en tant que module d'extension dépendant avec Centre des employés ou Centre des employés Pro. Toutefois, vous pouvez également installer le module d'extension de façon indépendante à partir de ServiceNow Store. Pour en savoir plus, consultez Installer Employee Experience Foundation.

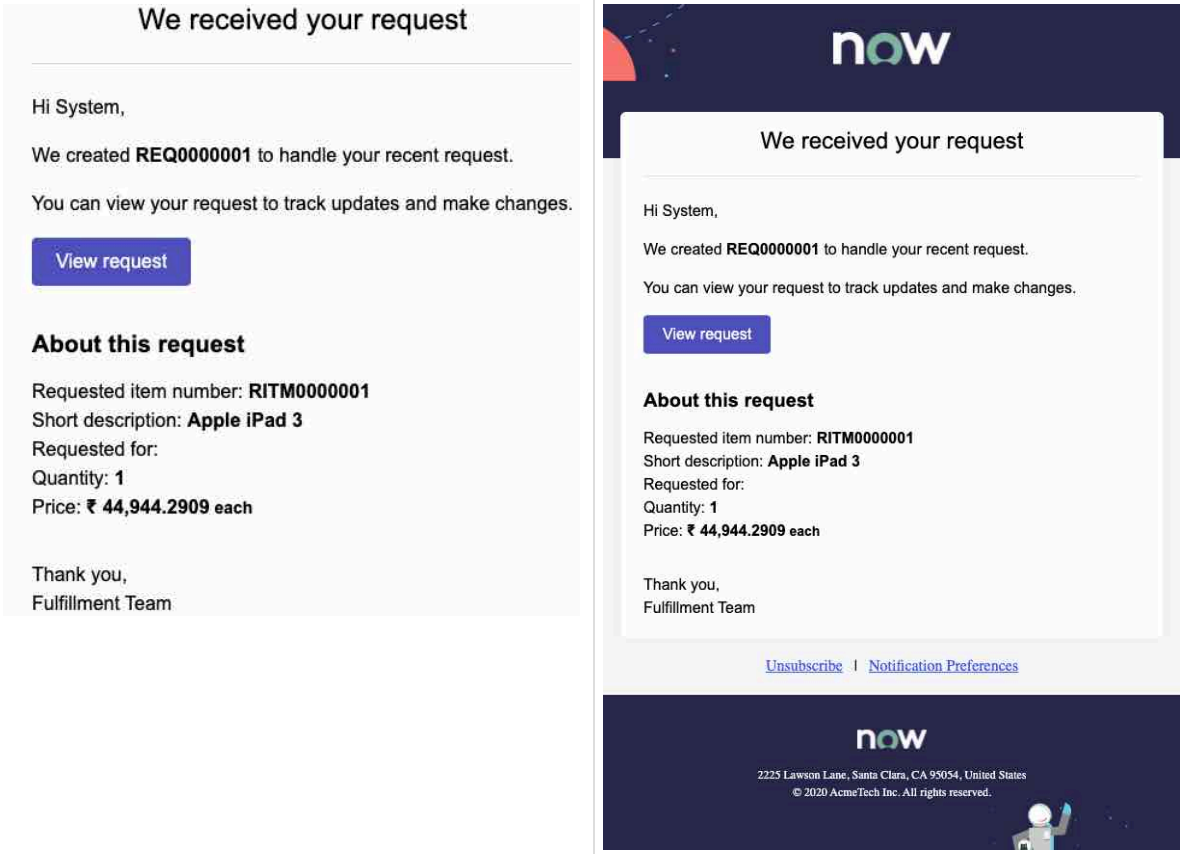
Le module d'extension Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) est fourni avec les éléments suivants.

- Mise en page de notification des employés : fournit une mise en page à thème Next Experience à appliquer aux modèles d'e-mail pour toutes les notifications envoyées aux employés. Cette mise en page comprend des bonnes pratiques, des normes et des styles. Utilisez les éléments de mise en page suivants :
  - En-tête
  - Pied de page
  - Liens de désabonnement et de modification des préférences
  - Logos de marque facilement modifiables
  - Réactivité Web
- Modèle de notification des employés : fournit un modèle pour la mise en page de la notification par e-mail afin de créer du contenu réutilisable pour la ligne d'objet et le corps du message. Appliquez le modèle aux notifications envoyées aux employés pour fournir des informations cohérentes.

Par exemple, vérifiez l'apparence de la notification avec et sans la mise en page de la notification par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



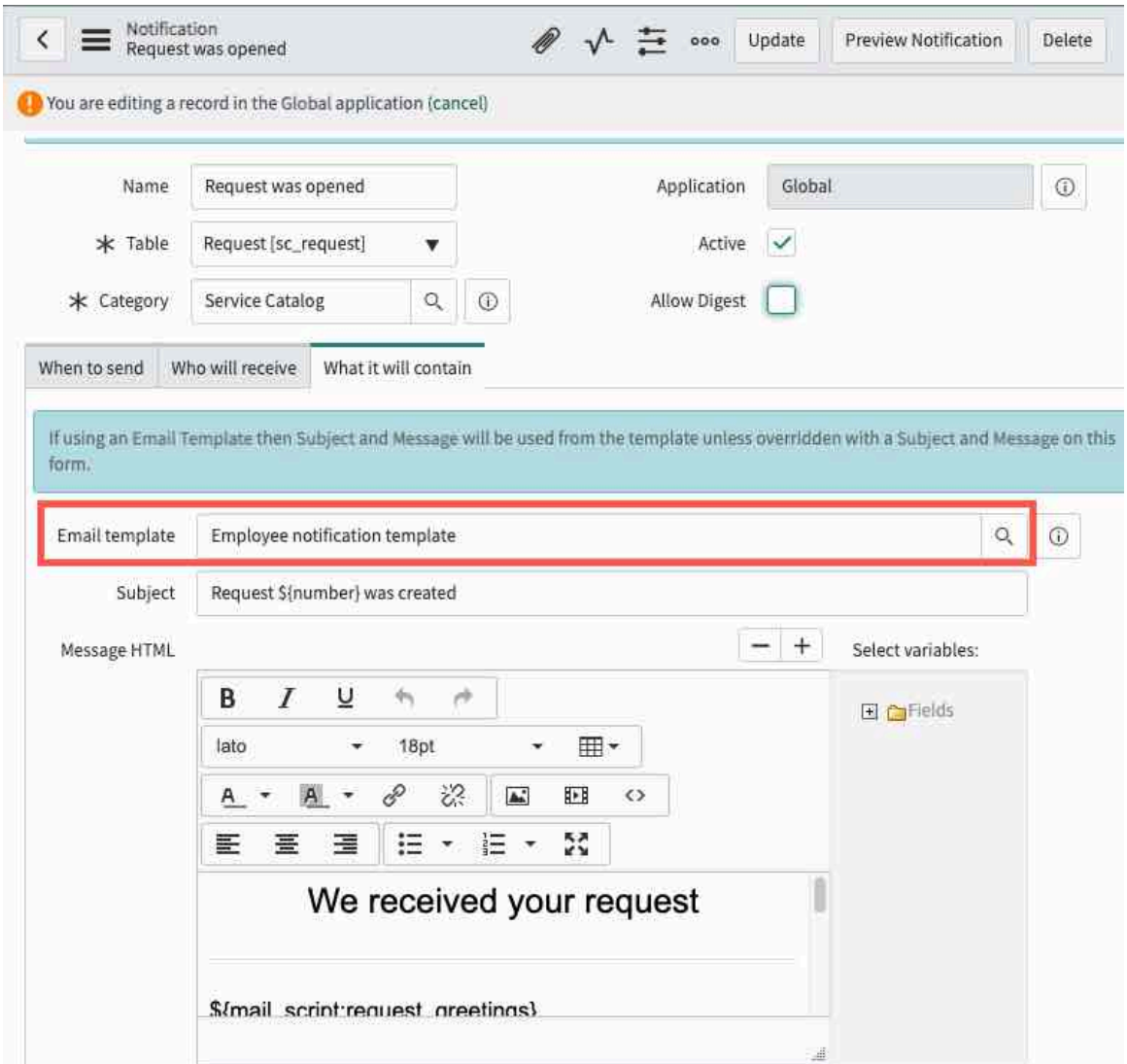
Remarque :
Si vous effectuez une mise à niveau, pour utiliser la dernière mise en page d'e-mail, installez l'application Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) à partir de ServiceNow® Store.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Recherchez la notification à laquelle vous souhaitez appliquer le modèle.
3. Ouvrez la notification et vérifiez si elle est **active**.
4. Dans l'onglet **What it will contain** (Contenu prévu), sélectionnez Rechercher et appliquez le modèle de notification par e-mail pour le **Modèle d'e-mail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Modifiez le corps de l'e-mail ou utilisez-le tel quel.
6. Prévisualisez la notification, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Réutilisez la mise en page de notifications des employés pour l'un de vos modèles afin de créer des notifications cohérentes.

Modifier le widget Actualités présentées

Le widget Actualités présentées affiche les articles présentés sur les actualités et les annonces de la société.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

En savoir plus sur les widgets d'actualités : Articles de presse

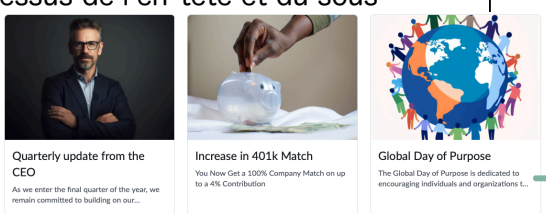
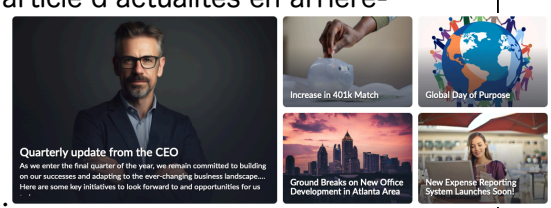
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.
2. Cliquez sur **Centre d'actualités**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Maintenez enfoncée la touche Ctrl, faites un clic droit sur le widget Actualités présentées, puis sélectionnez **Options d'instance**.
4. Configurez le widget :

Option de widget	Description
Charger asynchrone	Charge les données du widget en arrière-plan. Si vous sélectionnez cette option, la page d'accueil d'Employee Center s'affichera même si le widget Actualités n'a pas fini de se charger.
En-tête	Texte qui apparaît en haut de la page du centre d'actualités.
Afficher la miniature	Option qui affiche une image miniature pour chaque article d'actualités
Miniature de l'image par défaut	Sélectionnez une image à afficher lorsqu'un article d'actualités n'a pas d'image miniature.
Afficher l'état vide	Option qui permet au widget d'apparaître si aucun article d'actualités n'est publié sur le widget Actualités présentées.
Message d'état vide	Message à afficher lorsqu'aucun article d'actualités n'est publié sur le widget Actualités présentées.
Mise en page	Indique vos préférences d'affichage des articles d'actualités dans le widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Carte** : affiche un maximum de trois articles où la miniature apparaît au-dessus de l'en-tête et du sous-titre.  ○ **Mosaïque** : affiche jusqu'à cinq articles d'actualités avec une grande mosaïque et quatre petites vignettes où chaque vignette a la vignette de l'article d'actualités en arrière-plan. 
Mise en page fixe	Option permettant de désactiver la pagination et d'afficher uniquement la première page des articles d'actualités.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier l’affichage du widget de l’équipe à venir

Le widget d'organigramme affiche les employés et la hiérarchie de l'organisation. Vous pouvez configurer les options d'instance pour contrôler le nombre d'employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à eck .
   La page d’accueil du Centre des employés Pro guichet s’affiche.
2. Cliquez sur le widget **Équipe à venir** .
3. Maintenez enfoncée la touche Ctrl du clavier, faites un clic droit sur le widget Équipe à venir, puis sélectionnez **Options d’instance**.
4. Configurez les options d'instance.

Options d'instance	Description
Titre	Indiquez le titre du widget. Par défaut : équipe à venir.
Délai pour les informations sur l’équipe à venir	Nombre d’équipes à afficher. Les choix sont de 7, 14 et 30 jours. Valeur par défaut : 7 **Remarque :** Les premiers détails de l’équipe s’affichent.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
Les dernières informations sur l’équipe ne sont disponibles qu’après la reconnexion.

Modifier l’affichage du widget de congé

Le widget d'organigramme affiche les employés et la hiérarchie de l'organisation. Vous pouvez configurer les options d'instance pour contrôler le nombre d'employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à eck .
   La page d’accueil du Centre des employés Pro guichet s’affiche.
2. Cliquez sur le widget **Congé** .
3. Maintenez enfoncée la touche Ctrl du clavier, faites un clic droit sur le widget Équipe à venir, puis sélectionnez **Options d’instance**.
4. Configurez les options d’instance **de titre**.
   Indiquez le titre du widget. Par défaut : congé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le solde des congés est arrondi

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
Les informations relatives aux congés ne sont disponibles qu'après la reconnexion.

Modifier le widget Flux d'actualités

Le widget Flux d'actualités affiche des articles sur les actualités et annonces de la société. Toutes les actualités, Autres actualités et Actualités connexes sont des instances du widget Flux d'actualités.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

En savoir plus sur les widgets d'actualités : Articles de presse

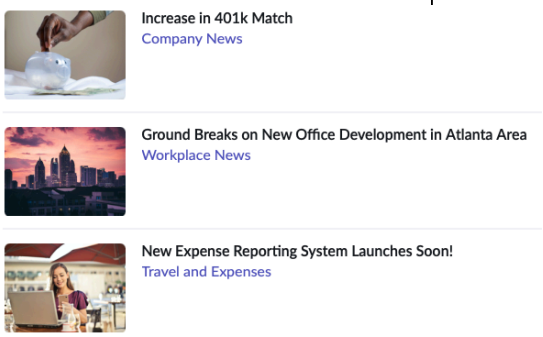
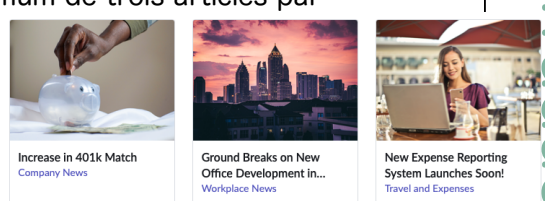
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.
2. Maintenez enfoncée la touche Ctrl, faites un clic droit sur le widget Fil d'actualité, puis sélectionnez **Options d'instance**.
3. Configurez le widget :

Option de widget	Description
Charger asynchrone	Charge les données du widget en arrière-plan. Si vous sélectionnez cette option, la page d'accueil d'Employee Center s'affichera même si le widget Actualités n'a pas fini de se charger.
Afficher le titre	Option permettant d'afficher le titre d'en-tête de l'article d'actualités
Titre	Titre du widget
Afficher la miniature	Affiche une image miniature pour chaque article d'actualités
Afficher le sous-titre	Option permettant d'afficher le sous-titre de l'article d'actualités
Chargement en ligne	Permet aux employés d'ouvrir d'autres articles d'actualités à partir de la page de détails de l'article sans actualiser la page Web
Activer les contrôles de grille/liste	Affiche une option permettant à l'utilisateur de basculer entre une vue de grille et une vue de liste d'articles d'actualités
Vue par défaut	Définit la vue par défaut pour les articles d'actualités :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option de widget	Description
	○ **Liste** : organise les articles sous forme de liste verticale.  ○ **Grille** : Organise les articles dans une grille avec un maximum de trois articles par ligne. 
Afficher les catégories	Option permettant d'afficher ou de masquer les catégories affectées
Type de pagination	Comment les utilisateurs naviguent dans les articles d'actualité. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Pointillé** : affiche des points navigables représentant chaque page d'articles. ○ **Numéroté** : affiche les numéros de page navigables. ○ **Appel à l'action** : affiche un bouton avec un lien d'appel à l'action. Par exemple, « Afficher toutes les actualités » qui redirige les utilisateurs vers la page du centre d'actualités. ○ **Afficher plus** : affiche un bouton « Afficher plus » qui affiche tous les articles d'actualités lorsque vous cliquez dessus.
Nombre d'éléments par page	Nombre maximal d'articles à afficher (le nombre maximal du système est de 500 articles)
Appel à l'action : texte	Texte du lien d'appel à l'action. Sélectionnez la mise **en page Appel à l'action** pour afficher cet élément.
Appel à l'action : ID de la page	La page vers laquelle rediriger les utilisateurs qui cliquent sur le lien de l'appel à l'action
Miniature de l'image par défaut	Sélectionnez une image à afficher lorsqu'un article d'actualités n'a pas d'image miniature

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option de widget	Description
Autoriser l'état vide	Permet au widget d'apparaître en l'absence d'articles d'actualités publiés

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier le Expériences de contenu widget

Vous pouvez modifier la bannière de votre Expériences de contenu widget pour créer une mise en page moderne et unique pour votre contenu dans le Expériences de contenu widget.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.
2. Maintenez enfoncée la touche Ctrl, faites un clic droit sur le widget Expérience de contenu, puis sélectionnez **Options d'instance**.
3. Configurez le widget :

Option de widget	Description
Afficher le texte d'en-tête	Affiche l'en-tête du widget Expérience de contenu Pour configurer l'en-tête, accédez à **Portail de services** > **Pages** > **<Nom de la page>** > **Instance : en-tête d'expérience de contenu**
Afficher la zone de délimitation	Entoure le widget d'une ombre pour lui donner un aspect tridimensionnel
Afficher la couleur d'arrière-plan du widget	Si le contenu publié sur le widget n'a pas d'image, le widget affiche la couleur d'arrière-plan définie au lieu de la couleur d'arrière-plan de la page du portail.
Style de widget	La façon dont vous souhaitez que le contenu apparaisse dans le widget lorsqu'il est affiché sur un ordinateur de bureau. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Menu Liste de droite** : affiche un menu d'en-têtes de contenu sur le côté droit du widget. ○ **Carrousel en pointillés** : affiche des points navigables représentant chaque page d'articles. ○ **Mosaïques** : affiche le contenu d'une grande mosaïque sur le côté gauche et de deux petites mosaïques empilées verticalement sur le côté droit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option de widget	Description
Autoriser la couverture partielle de l'image d'arrière-plan par le menu de liste de droite	Étire l'image sur toute la largeur du widget. Cette option s'applique uniquement au paramètre du menu Liste de droite du style de widget.
Hauteur du widget	Définit la hauteur du widget
Afficher 3 petites tuiles	Lorsque le style du widget Mosaïques est sélectionné et que la hauteur du widget est de 600 pixels ou plus, cette option affiche le contenu en trois petites mosaïques empilées verticalement sur le côté droit
Charger la configuration	Définit l'ordre de chargement des données de la page et des widgets. Choisissez entre : ○ **Asynchrone** : la page se charge d'abord, puis les données des widgets se chargent. Les utilisateurs voient du contenu s'afficher dans les widgets dès que chaque widget se charge. ○ **Synchrone** : les données de la page et du widget se chargent en même temps. La page reste vide jusqu'à ce que toutes les données soient chargées.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Améliorer les performances du portail Centre des employés

Affinez les performances du portail avec la configuration du chargement synchrone, les Centre des employés détails des performances de chaque widget et l'affichage du message d'état vide.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les performances perçues de la page d'accueil de l'Centre des employés peuvent être améliorées en s'assurant que les widgets se chargent de façon synchrone.

Les détails des performances de chaque widget sur n'importe quelle page de l'Centre des employés sont disponibles afin d'assurer un meilleur suivi de l'ensemble de l'expérience utilisateur.

Le message d'état vide s'affiche pour les widgets sans contenu. Il empêche le widget de disparaître lorsqu'il n'y a aucun contenu à afficher. De cette façon, le contenu de la page ne se déplace pas lors du chargement de la page entière.

Procédure

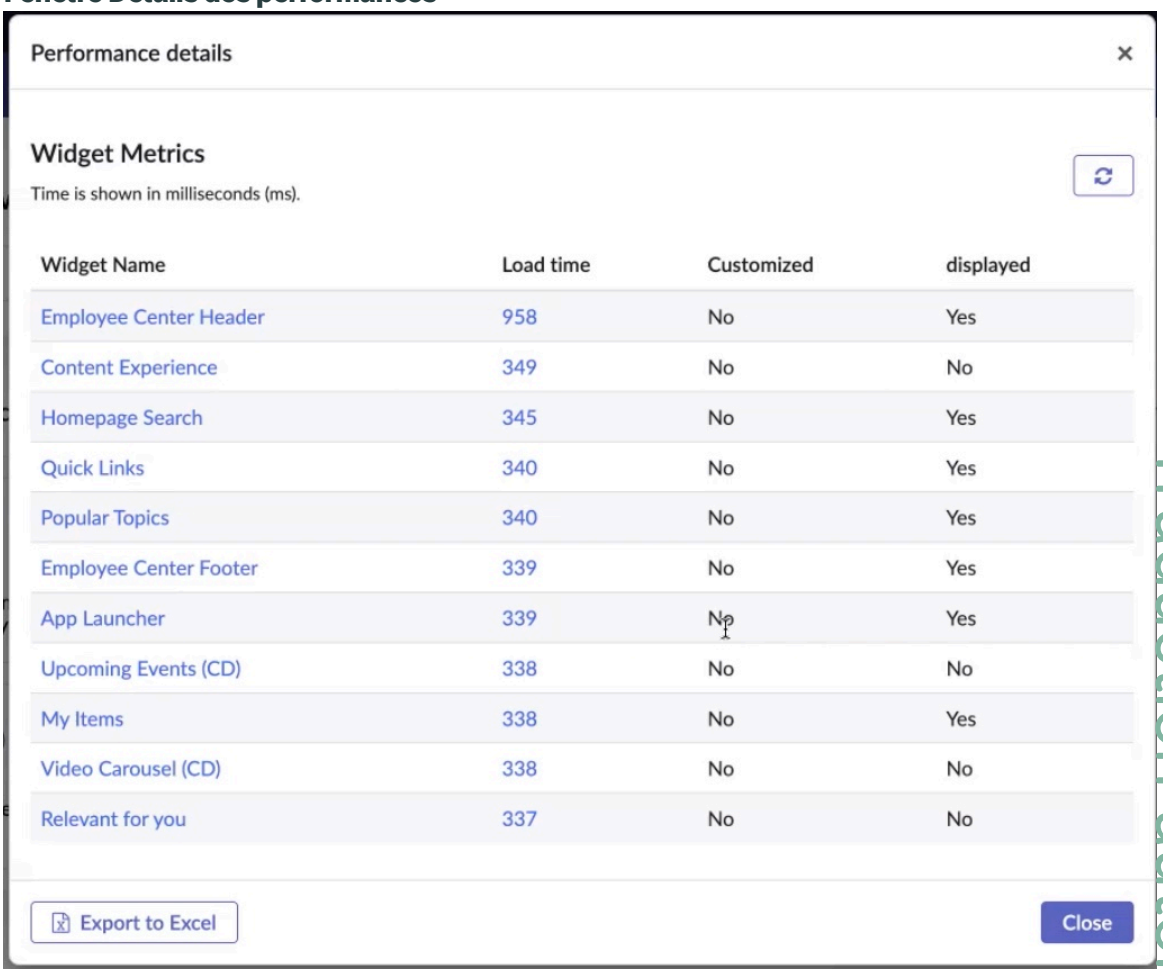
1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez l'icône d'horloge pour afficher la fenêtre **Détails des performances** .
   est visible dans le coin inférieur gauche de l'écran. Vous pouvez évaluer le temps nécessaire au chargement du widget, la personnalisation effectuée, le cas échéant, ou si le widget est affiché ou masqué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'icône n'est visible que par l'administrateur.

Fenêtre Détails des performances



Vous pouvez emprunter l'identité d'utilisateurs pour vérifier le temps de chargement du widget, ainsi que les autres fonctionnalités mentionnées, de leur côté. Si vous sélectionnez un widget dans la fenêtre **Détails des performances**, il ouvre directement le code de ce widget dans un onglet distinct. Sélectionnez **Exporter vers Excel** pour obtenir une copie téléchargée des mesures de performances.

Vous pouvez actualiser la fenêtre **Détails des performances** pour obtenir les derniers détails. La page est en lecture seule et les modifications apportées via la page ne sont pas prises en charge.

3. Cliquez avec le bouton droit pour sélectionner **Options d'instance** sur n'importe quel widget.
4. **Facultatif :** Choisissez **Synchrone** dans la liste de l'**option Configuration du chargement**.
   Vous pouvez rendre la configuration de chargement **synchrone** pour les widgets visibles sur la page d'accueil, au premier coup d'œil.

   Les widgets suivants prennent en charge la configuration du changement de charge :

   - Expérience de contenu
   - Recommandé pour vous
   - Rubriques populaires

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Liens rapides
- Mes applications
- Mes éléments actifs

5. Pour recevoir le message d'état vide pour n'importe quel widget, cochez la case **Afficher l'état vide** dans la fenêtre **Options d'instance** du widget.
   Si un widget n'a aucun résultat à afficher, la sélection des messages d'état vides à afficher sur l'écran empêche les widgets de disparaître de l'écran.
   - Utilisez la configuration de chargement synchrone en fonction des besoins sur la page d'accueil de l'Centre des employés. Vous pouvez appliquer cette fonctionnalité aux principaux widgets de la page d'accueil, visibles au premier coup d'œil, afin d'améliorer l'expérience utilisateur.
   - Utilisez le message d'état vide affiché pour découvrir le nombre de widgets présents sur la page d'accueil de l'Centre des employés et le contenu disponible sur les widgets.
   - Les administrateurs peuvent évaluer rapidement le fonctionnement des widgets sur l'une des pages du portail Centre des employés grâce aux détails des performances.

Améliorer le temps de chargement de l'image sur Centre des employés

Utilisez les URL CDN pour réduire le temps de chargement des images de bannière, des images d'arrière-plan et des icônes d'application sur le Centre des employés portail.

Avant de commencer
Rôle requis : esc_admin

Activez la propriété système [sn_ex_sp.enable.image.url.support] pour la prise en charge des fonctionnalités sur le Centre des employés portail.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez gérer les images d'icônes, les images d'arrière-plan sur les pages de profil, les images de bannière des pages de rubriques, en stockant le tout sur un serveur CDN local. Il n'a pas besoin d'être récupéré à partir du Now Platform® serveur.

Cette fonctionnalité améliore considérablement le premier temps de chargement des graphiques. Le temps de chargement ne cesse de s'améliorer au fur et à mesure que vous utilisez et rechargez les pages.

La prise en charge de l'URL CDN est disponible pour les widgets Rubriques populaires, Liens rapides et Mes applications.

Remarque :

- Mes applications n'est disponible qu'avec la Centre des employés Pro licence.
- Le fournit Now Platform® une assistance pour créer et gérer votre propre serveur CDN et votre URL. La configuration et la maintenance sont à la charge du client.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**.
2. Sélectionnez une rubrique pour mettre à jour **l'URL de l'icône** et **l'URL de l'image de bannière**.
   Mettez à jour **l'URL de l'icône** et l'URL de l'image de **bannière** à partir de votre serveur CDN local. Cela vous permet d'avoir un temps de chargement amélioré et une meilleure accessibilité aux images.
3. Accéder à **Tous** > **Classification du contenu** > **Liens rapides**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez l'élément pour mettre à jour **l'URL de l'image d'arrière-plan** et l'URL de l'icône à partir de votre serveur local.
5. Accéder à **Tous** > **Centre des employés** > **Applications Web**.
6. Sélectionnez une application Web pour mettre à jour **l'URL de l'icône d'application**.

Remarque :

- Les rubriques populaires et les liens rapides ont la préférence du système de base définie sur les URL CDN. Si une image d'URL est disponible, les icônes et les images du Now Platform® serveur ne sont pas utilisées.
- Mon application a des préférences définies pour **l'icône Application**. Vous devez supprimer **l'icône Application** pour que l'URL CDN soit détectée et utilisée.

Expériences personnalisées dans Centre des employés

Expériences personnalisées Sur le Centre des employés portail se trouve un ensemble de fonctionnalités qui s'assemblent pour offrir une expérience utilisateur exceptionnelle. Vous pouvez ajouter des pages de portail multi-départements dans le portail Centre des employés pour offrir une expérience unifiée.

Regardez la vidéo pour obtenir une compréhension détaillée de Expériences personnalisées ses capacités.

Expériences personnalisées dans l'Employee Center. Environ 17 minutes.

Expériences personnalisées Pilotez l'expérience de détection axée sur les employés sur l'ensemble du portail. Elles offrent une combinaison de widgets et de pages de portail qui utilisent une taxonomie de contenu unifiée pour diriger l'expérience de contenu en fonction des besoins des employés.

Configurez le Taxonomie unifiée pour Centre des employés pour exploiter tout le potentiel du Expériences personnaliséesfichier .

Créez Pages de rubriques dynamiques des éléments qui rassemblent différents types de contenu, tels que des demandes, des articles et des liens rapides pour fournir une expérience de navigation nouvelle et améliorée.

Utilisez cette option Méga menu pour accéder facilement à une rubrique et à ses enfants en tant qu'éléments de menu au même endroit.

Avec Expériences personnalisées vous pouvez.

- faire en sorte que votre contenu soit centré sur les employés et organisé,
- fournir une vue de contenu unifiée dans tous les départements et tous les types de contenus. Par exemple, vous pouvez ajouter des pages pour les services des RH, informatique, juridique et de lieu de travail au portail Centre des employés pour offrir une expérience unifiée.
- fournir une expérience de navigation personnalisée,
- disposer d'une navigation basée sur des clics vers l'intention populaire.

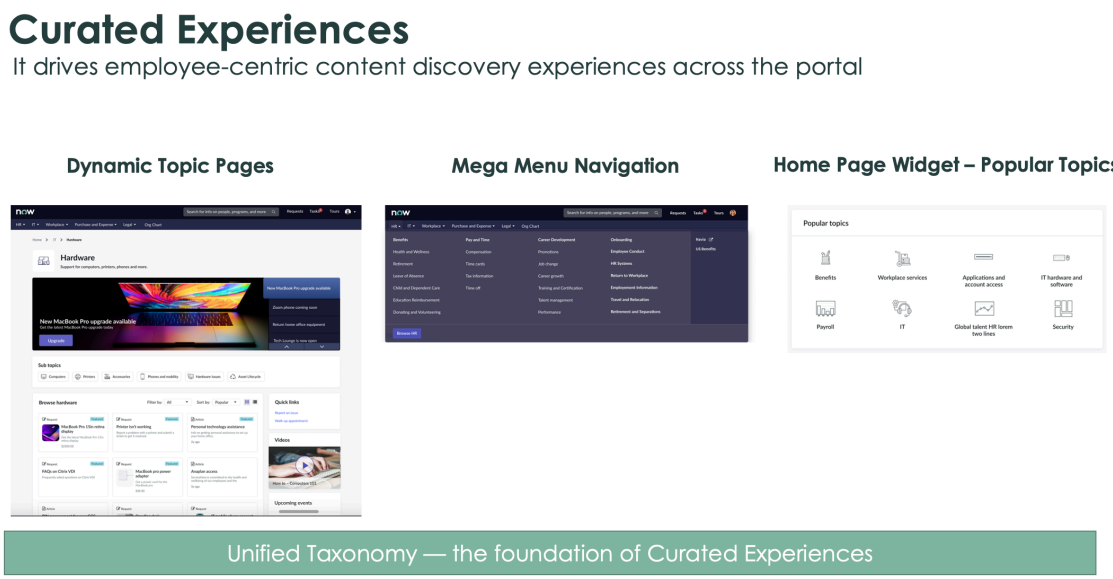
Taxonomie unifiée pour Centre des employés

Taxonomie unifiée est un ensemble de rubriques hiérarchiques qui rassemble différents types de contenu, tels que des demandes, des articles, des liens rapides, du contenu d'apprentissage et des communications aux employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans le Centre des employés portail, vous pouvez utiliser cette fonctionnalité pour couvrir tous les départements afin de fournir une taxonomie unique axée sur les employés. Taxonomie unifiée se situe au cœur de la Expériences personnalisées. Configurez le Taxonomie unifiée pour exploiter tout le potentiel du Expériences personnaliséesfichier .

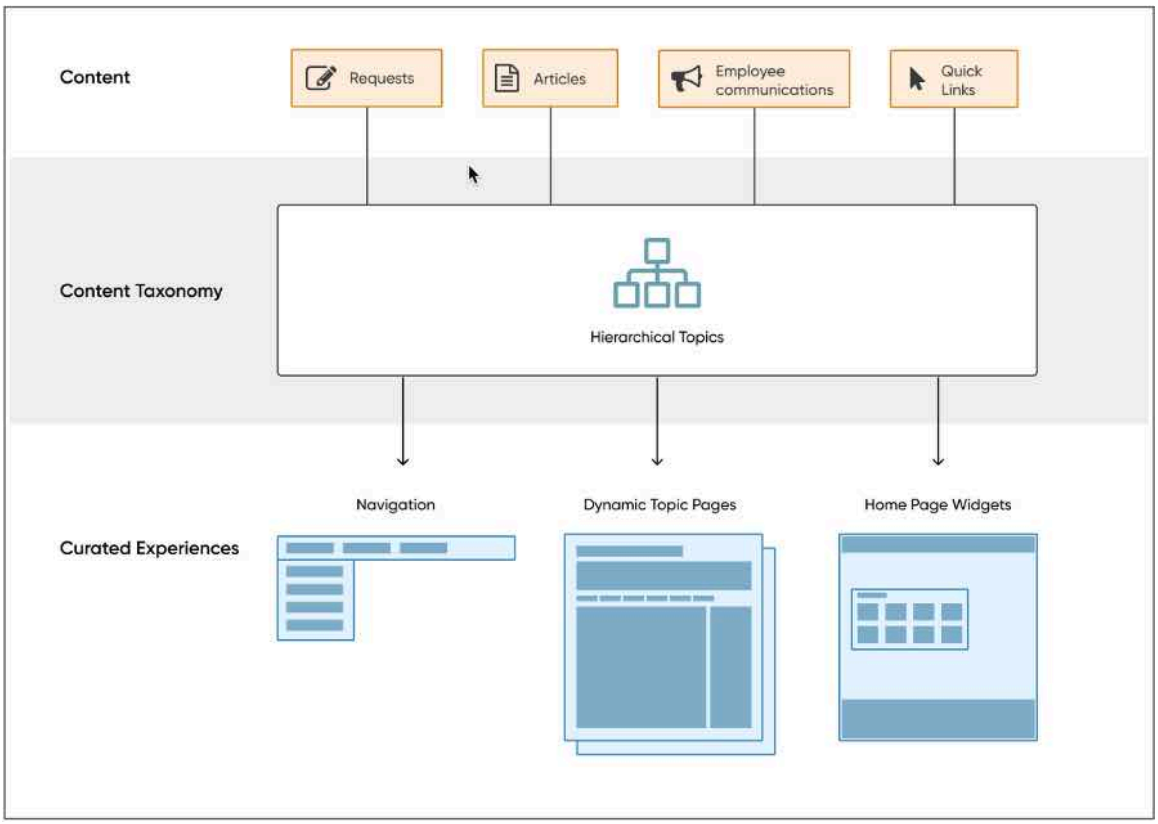


Le s’appuie Taxonomie unifiée sur ces modèles.

- Taxonomie de contenu (modèle de données) : fournit le modèle de données ou le cadre de travail par rapport auquel le contenu est mappé. Il s'agit des trois principaux niveaux de la rubrique. Par exemple : **Informatique** > **Matériel** > **Imprimantes**.
- Création de contenu (gestion de taxonomie) : offre aux gestionnaires de contenu et aux contributeurs la possibilité de baliser le contenu par rapport à la taxonomie et de gérer la taxonomie.
- Taxonomie pour le contenu de l'employé : contenu réel mappé à la taxonomie. Cela fournit le mappage au contenu par défaut expédié par le département informatique, HRSD et Juridique dans la taxonomie de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L'aptitude Taxonomie unifiée est fournie par Now Platform deux modules d'extension et applications distincts.

Classification du contenu

Application qui fournit le modèle de données ou la hiérarchie des rubriques et les options de taxonomie (création de contenu) pour le Taxonomie unifiée.

Cette application est disponible pour tous les clients par défaut.

Taxonomie Expérience des employés

Module d'extension qui fournit le mappage de tout le contenu par défaut pour le département, RH, espace de travail, juridique et procurement dans la taxonomie de contenu par défaut. Les types de contenu mappés par défaut sont les demandes, les articles, les liens rapides, le contenu d'apprentissage et les communications aux employés. Une fois le module d'extension téléchargé, ce mappage sera visible dans le cadre de l'application de taxonomie de contenu dans la plateforme.

Pour obtenir la taxonomie par défaut pour le contenu employé, vous devez la télécharger à partir du ServiceNow Store. Lors de l'installation, la taxonomie de contenu par défaut affiche la liste disponible des rubriques prescrites pour le produit ou les services en fonction de vos licences, par exemple Informatique, RH, WSD, PSM ou Juridique.

Une fois l'installation terminée, effectuez les actions suivantes pour obtenir une Taxonomie unifiée expérience.

- Clonez la taxonomie du contenu employé et apportez les ajouts ou modifications appropriés à la structure de rubrique fournie. La taxonomie est mise à jour pour refléter la terminologie et les services disponibles. Pour en savoir plus, consultez Cloner la taxonomie pour le contenu employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Associez tous les contenus existants et nouveaux aux rubriques de taxonomie clonées.
- Mettez à jour les configurations de recherche pour filtrer en fonction du contenu associé à la taxonomie clonée.

Cloner la taxonomie pour le contenu employé

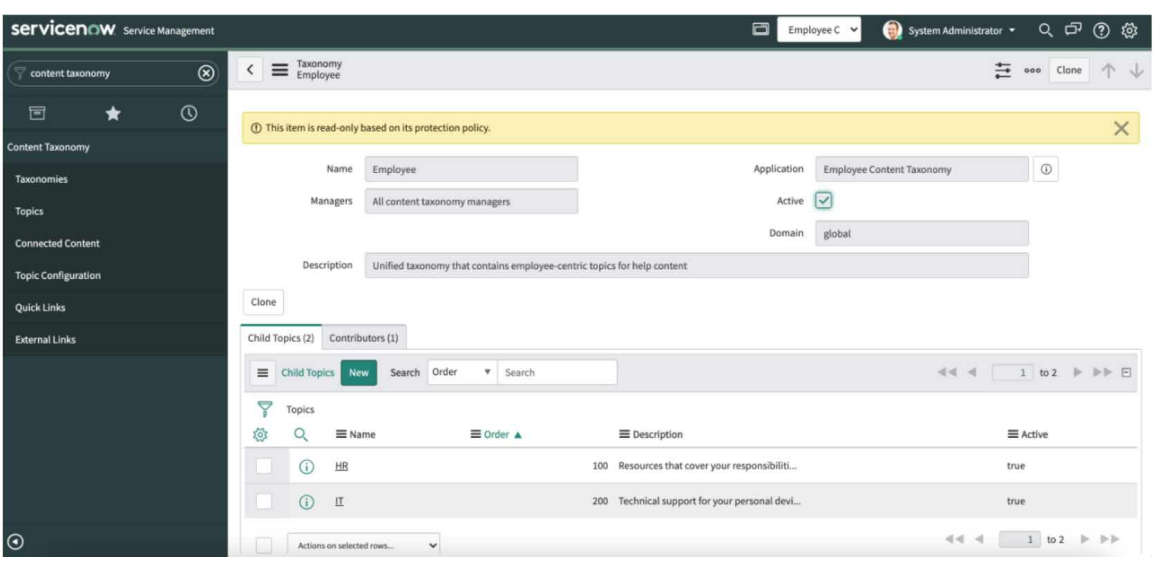
Clonez la taxonomie fournie prête à l'emploi pour apporter vos propres ajouts ou modifications à la structure de rubrique fournie qui s'aligne sur les besoins unifiés de votre portail.

Avant de commencer

Rôles requis : taxonomy_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, l'application Centre des employés envoie des rubriques de taxonomie et de taxonomie axée sur les employés relatives aux services informatique, des RH, de lieu de travail, juridique et de procurement.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Taxonomies**.
2. Cliquez sur la taxonomie **Employé** par défaut.
3. Cliquez sur **Cloner**.
4. Entrez le **nouveau nom de la taxonomie** dans la boîte de dialogue qui s'affiche et cliquez sur **OK**. Cela permet de copier la taxonomie et son contenu dans la nouvelle taxonomie. Il est *également* possible de créer manuellement une taxonomie et d'ajouter vos rubriques. Pour en savoir plus, consultez Créer une taxonomie
5. Modifiez le contenu de la taxonomie et cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Associez tout le contenu existant et nouveau aux rubriques de taxonomie clonées.
7. Associez la taxonomie au portail qui est créé.
8. Désactivez la taxonomie existante afin que les configurations de recherche récupèrent le contenu de la nouvelle taxonomie.

Créer une taxonomie

Créez une taxonomie pour le contenu employé afin de mapper le contenu de votre produit ou de vos services à la hiérarchie de taxonomie de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :
Le module de taxonomie de contenu peut être visible par tous les utilisateurs, mais vous devez disposer de privilèges d'administrateur pour effectuer des modifications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Taxonomies**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs et la description, consultez Formulaire Taxonomie.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Associez tout le contenu existant et nouveau à la taxonomie créée.

Créer et associer des rubriques

Créez des rubriques que vous souhaitez associer à la taxonomie nouvelle ou clonée.

Avant de commencer
Rôles requis : taxonomy_admin

Critères d'utilisateur requis : responsable de taxonomie, contributeur de taxonomie, gestionnaire de rubrique, contributeur de la rubrique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs et la description, consultez Formulaire de rubrique.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Créez des rubriques enfants pour la rubrique parente. Pour en savoir plus, consultez Créer une rubrique enfant

Information associée

Associer du contenu connecté à une rubrique

Créer une rubrique enfant

Créez des rubriques enfants pour la rubrique parente dans la taxonomie.

Avant de commencer
Rôles requis : taxonomy_admin

Critères d'utilisateur requis : responsable de taxonomie, contributeur de taxonomie, gestionnaire de rubrique, contributeur de la rubrique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**.
2. Cliquez pour ouvrir la rubrique parente à laquelle vous souhaitez ajouter une rubrique enfant.
3. Dans l'onglet **Rubriques enfants**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs et la description, consultez Formulaire de rubrique.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Associer du contenu connecté à une rubrique

Associer du contenu connecté à une rubrique

Associez tout le contenu existant et nouveau aux rubriques de taxonomie clonées. Vous pouvez ajouter des éléments de catalogue, des bases de connaissances et des liens rapides aux rubriques.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Contenu connecté**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs et la description, consultez Formulaire Contenu connecté.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Associer du contenu de catégories de connaissances à une rubrique

Associez du contenu de plusieurs catégories de connaissances à une rubrique dans la taxonomie.

Avant de commencer
Rôle requis : knowledge_admin, taxonomy_admin

Critères d'utilisateur requis : Gestionnaire de taxonomie.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**.
2. Sélectionnez la rubrique à laquelle vous souhaitez associer du contenu issu de catégories de connaissances.
3. Sélectionnez le lien **connexe Ajouter du contenu à partir d'une catégorie de connaissances** .
4. Dans la liste Collection, effectuez l'une des actions suivantes pour déplacer les catégories de connaissances vers la liste Catégories de connaissances :
   - Sélectionnez une catégorie de connaissances, puis cliquez sur l'icône de flèche vers la droite ( ).
   - Double-cliquez sur une catégorie de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Dans la liste Collection, vous pouvez rechercher des catégories de connaissances en saisissant le nom de la catégorie ou en utilisant des caractères génériques (*).

5. Cliquez sur **OK**.
   Tous les articles de la base de connaissances qui appartiennent aux catégories que vous avez déplacées vers la liste Catégories de connaissances sont associés à la rubrique. Le temps nécessaire pour associer tout le contenu à une rubrique dépend du nombre d'articles de la base de connaissances qu'une catégorie contient.

Information associée

Définir une catégorie d'articles de la base de connaissances

Associer du contenu de catégories de catalogue à une rubrique

Associez du contenu de plusieurs catégories de catalogue à une rubrique dans la taxonomie.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_admin, taxonomy_admin, ou utilisateur répondant aux critères d'utilisateur responsable de la taxonomie dans la taxonomie des employés

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**.
2. Cliquez sur la rubrique à laquelle vous souhaitez ajouter du contenu issu de catégories de catalogue.
3. Cliquez sur le lien connexe **Ajouter du contenu à partir d'une catégorie de catalogue**.
4. Dans la liste Collection, effectuez l'une des actions suivantes pour déplacer les catégories de catalogue vers la liste Catégories de catalogue :
   - Sélectionnez une catégorie de catalogue, puis cliquez sur l'icône de flèche vers la droite (>).
   - Double-cliquez sur une catégorie de catalogue.

   Remarque :
   Dans la liste Collection, vous pouvez rechercher des catégories de catalogue en saisissant le nom de la catégorie ou en utilisant des caractères génériques (*).

5. Cliquez sur **OK**.
   Tous les éléments de catalogue qui appartiennent aux catégories que vous avez déplacées vers la liste Catégories de catalogue sont associés à la rubrique. Le temps nécessaire pour associer tout le contenu à une rubrique dépend du nombre d'éléments de catalogue qu'une catégorie contient.

Information associée

Catégories de Catalogue de services

Associer du contenu proposé à une rubrique

Vous pouvez marquer le contenu connecté comme contenu proposé pour une rubrique. Le contenu proposé s'affiche en haut de la page de rubrique, vous permettant de visualiser facilement le contenu qui nécessite votre attention.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**.
2. Cliquez pour ouvrir la rubrique à laquelle vous souhaitez associer le contenu proposé.
3. Dans l'onglet **Contenu proposé**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs et la description, consultez Formulaire Contenu proposé.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Associer un lien rapide à une rubrique

Associez des liens rapides aux rubriques pour afficher rapidement le contenu important, comme des articles de la base de connaissances, un catalogue, des éléments, des pages internes et des liens externes.

Avant de commencer

Rôles requis : taxonomy_admin

Critères d'utilisateur requis : Gestionnaire de taxonomie.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**.
2. Cliquez pour ouvrir la rubrique à associer à un lien rapide.
3. Dans l'onglet **Lien rapide**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs et la description, consultez Formulaire Contenu connecté.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Créer un lien rapide

Associer du contenu d'apprentissage à une rubrique

Prend en charge le contenu d'apprentissage comme l'un des contenus connectés sur les pages de rubriques. Associez le contenu d'apprentissage approprié aux pages de rubrique appropriées pour un accès rapide.

Avant de commencer

Rôles requis : taxonomy_admin

Critères d'utilisateur requis : responsable de taxonomie, contributeur de taxonomie, gestionnaire de rubrique, contributeur de rubrique.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Associez le contenu d'apprentissage à la section de contenu connecté des pages de rubriques. Accédez aux différents cours alloués à des employés spécifiques à partir du widget Navigation unifiée, ainsi qu'aux Base de connaissances articles et Catalogue de services aux éléments.

Remarque :
Installez les modules d'extension Learning [sn_lep] et Learning Core [sn_lc], ainsi que Employee Center 28.0 pour accéder à la fonctionnalité.

Traduction automatique

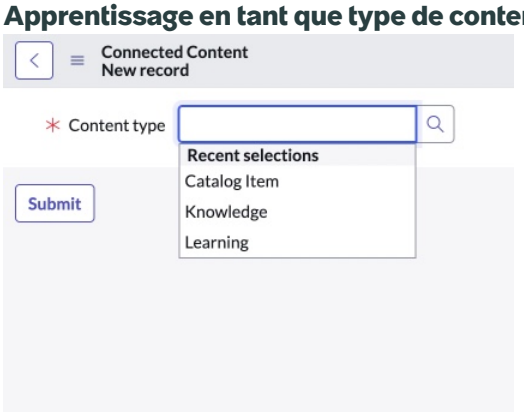
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisez le contenu d'apprentissage comme un autre mécanisme de prise en charge du contenu connecté.
- Fournissez aux employés la licence Employee Growth and Development pour leur permettre d'accéder à l'apprentissage en tant que contenu connecté sur les pages de rubriques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**.
2. Sélectionnez n'importe quelle rubrique, accédez à **Contenu connecté** et cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez le type **de contenu Apprentissage**.
   Le type de contenu a un nouvel élément sur la liste, **Apprentissage**, ainsi qu'un champ obligatoire **Cours d'apprentissage** dans lequel vous choisissez le cours à ajouter à la rubrique.

Apprentissage en tant que type de contenu



Remarque :
Vous devez fournir la licence Employee Growth and Development aux employés pour qu'ils puissent accéder aux cours sur le widget Navigation unifiée.

4. Accéder à **Tous** > **Profil de l'employé** > **Profils de l'employé**.
5. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement d'employé.
6. Accéder à **Tous** > **Profil de l'employé** > **Gestion des licences d'application** > **Gestion des licences de l'employé**.
7. Créez un enregistrement **d'application de licence d'employéEmployee Growth and Development**.
   La licence permet aux employés ajoutés au **profil de l'employé** d'accéder à l'apprentissage en tant que contenu connecté sur le widget Navigation unifiée.
8. Accédez au **Travaux planifiés** > **Actualiser l'accès à toutes les applications**.
9. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.
   Une fois l'exécution réussie, un nouvel enregistrement est disponible dans la table Accès à l'application de l'employé [sn_employee_app_access.list].

Résultats

Tous les employés sous licence peuvent accéder au contenu d'apprentissage qui leur est alloué à partir du contenu connecté disponible sur les pages de rubriques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pages de rubriques dynamiques

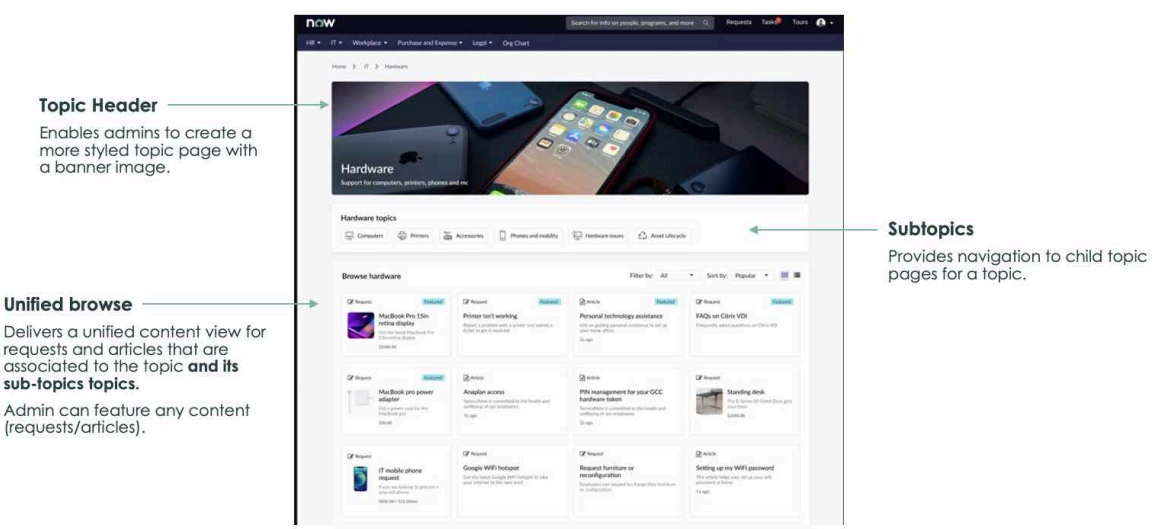
Les pages de rubriques dynamiques sont des pages de rubriques configurées dynamiquement à l'aide du contenu balisé pour une taxonomie unifiée dans tous les départements.

Ces pages de rubriques sont des pages de portail distinctes qui s'ouvrent lorsqu'un utilisateur clique sur une rubrique, soit à partir de la navigation dans le méga menu, soit à partir de rubriques populaires. Les pages de rubriques dynamiques ne font pas partie de la page d'accueil. Vous pouvez accéder à ces pages à partir du méga menu ou des widgets de rubrique populaire. Ces pages sont conçues pour offrir une expérience cohérente entre les rubriques et les canaux du Web et de la Application Now Mobile.

Les pages de rubriques dynamiques sont classées par :

Pages de rubriques sans contenu Employee Communication

Pages de rubriques générées dynamiquement qui rassemblent différents types de contenu, tels que la demande, les articles et les liens rapides pour fournir une expérience de navigation nouvelle et améliorée. Ces pages sont disponibles par défaut pour tous les clients.

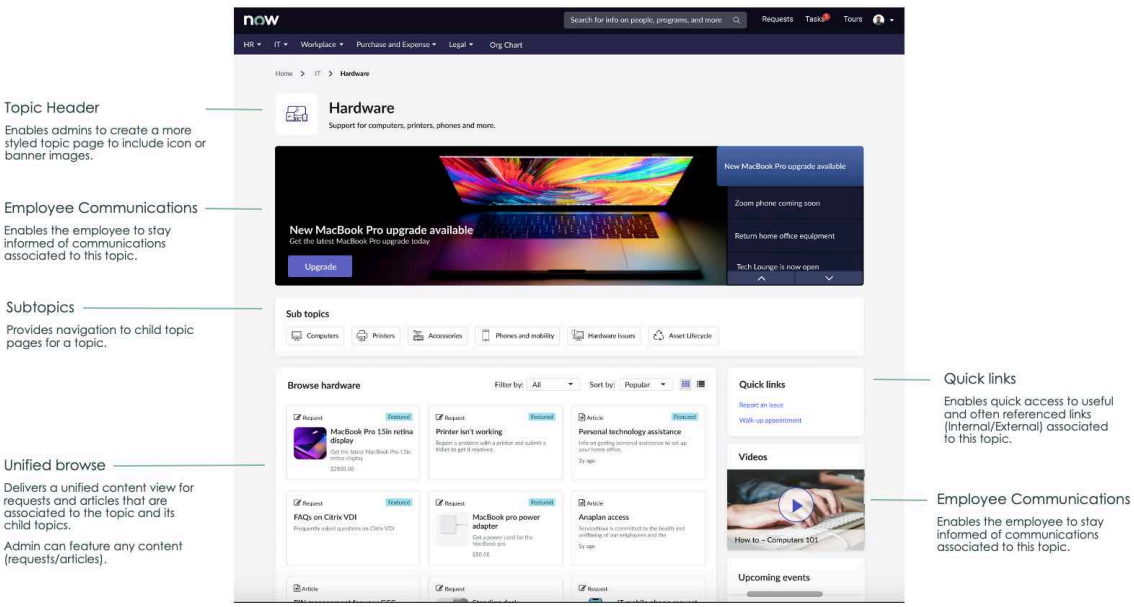


Pages de rubriques avec contenu Employee Communication

Pages de rubriques générées dynamiquement qui rassemblent différents types de contenu, tels que la demande, les articles, les liens rapides et la communication d'employés pour fournir une expérience de navigation nouvelle et améliorée. Le contenu de communication d'employés n'est disponible qu'après avoir installé l'application Centre des employés Pro qui dispose d'une licence distincte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Configurez la taxonomie de contenu et associez le contenu à des rubriques. Si vous avez installé l'application Centre des employés Pro, vous pouvez utiliser le module Livraison de contenu pour cibler la communication d'employés vers des rubriques. Pour plus d'informations sur la taxonomie de contenu, consultez Taxonomie unifiée pour Centre des employés.

Pour plus d'informations sur la création de contenu pour votre page de rubriques dynamiques, consultez Éditeur de contenu enrichi. **L'éditeur de contenu enrichi** vous permet de créer et de planifier du contenu riche et long à l'aide d'une méthode de glisser-déposer et conçu pour les utilisateurs non techniques qui créent du contenu. Vous pouvez également créer du contenu à partir du Bibliothèque de contenu et utiliser le système de base à partir de Créer une catégorie de contenu.

Configurer des niveaux d'autorisation supplémentaires pour la gestion des rubriques

Découvrez la gestion décentralisée des rubriques en configurant deux nouveaux niveaux d'autorisation, gestionnaire de rubriques et contributeur de la rubrique.

Avant de commencer

Rôles requis : taxonomy_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la gestion des rubriques distribuées en établissant deux nouveaux critères d'utilisateur, **Gestionnaire de rubriques** et **Contributeur de la rubrique**. Ces rôles sont des niveaux de contrôle supplémentaires introduits avec l'administrateur de taxonomie, le gestionnaire de taxonomie et les contributeurs de taxonomie existants.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**.
2. Sélectionnez la rubrique souhaitée dans une taxonomie et définissez les critères d'utilisateur, à savoir **Gestionnaire de rubriques** et **Contributeur de la rubrique**.

Résultats

Les administrateurs peuvent configurer des niveaux d'autorisation supplémentaires afin de déléguer des tâches au niveau de la gestion des rubriques à ces deux critères d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur ces deux critères d'utilisateur, consultez Gestionnaires et contributeurs de rubriques pour la gestion des pages de rubriques.

Que faire ensuite

Remarque :

- Vous pouvez ajouter un nombre infini de profils aux deux niveaux d'autorisation. Les autorisations supplémentaires fournies au niveau de la rubrique s'ajoutent à celles existantes. Elles ne les remplacent pas.
- Accédez aux flux de la rubrique racine vers sa sous-arborescence de manière descendante.

  Le **gestionnaire de rubriques** et le **contributeur de la rubrique** ne peuvent apporter des changements que du niveau auquel ils ont accès et aux niveaux inférieurs dans l'arborescence.

Personnaliser les pages de rubrique avec différents modèles

Créez des pages de rubrique avec divers modèles sur mesure en fonction du ton de la rubrique pour une expérience utilisateur améliorée.

Avant de commencer

Rôles requis : taxonomy_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Personnalisez les modèles de rubriques pour améliorer votre expérience utilisateur. Chaque rubrique nécessite une présentation différente afin de favoriser la mobilisation des clients.

- Décidez si l'apparence de la rubrique parente ou de la sous-arborescence complète doit être modifiée.
- Modifiez l'apparence des différentes sous-arborescences des rubriques lorsque cela est nécessaire.
- Passez facilement au modèle par défaut pour la rubrique parente, les rubriques de sous-arborescence ou toutes les rubriques.
- Prévisualisez l'apparence avant de publier.

Remarque :

Assurez-vous d'avoir San Diego installé la version 24.0.5 de Centre des employés l'application pour utiliser la fonctionnalité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Taxonomies**.
   Vous pouvez choisir n'importe quelle taxonomie et les rubriques de la taxonomie pour affecter un modèle personnalisé.
2. Sélectionnez votre modèle préféré dans la liste des modèles pour personnaliser la page de rubrique choisie.
3. **Facultatif :** Cliquez sur **Prévisualiser le modèle** pour afficher la page de rubrique dans le nouveau modèle avant d'appliquer.
4. **Facultatif :** Cliquez sur **Appliquer le modèle aux rubriques enfants** pour appliquer le modèle à toutes les rubriques enfants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Tout le contenu planifié, tel qu'une campagne ou un contenu cible pour la rubrique respective, doit être replanifié après l'application d'un nouveau modèle à une page de rubrique.
- Lorsque vous clonez, déplacez ou créez une rubrique, le modèle par défaut est automatiquement utilisé. Affectez le modèle personnalisé de votre choix à la rubrique.

5. **Facultatif :** Cliquez sur **Réinitialiser les modèles par défaut** pour supprimer la personnalisation et rétablir le modèle par défaut.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour publier.

Résultats

La personnalisation des pages de rubriques permet aux utilisateurs d'avoir une meilleure représentation et une meilleure autonomie dans la mise en forme de différents contenus.

Règle de cascade de modèle de page de rubrique simplifiée

Créez des pages de rubrique avec différents modèles à l'aide de règles en cascade simplifiées qui offrent une meilleure expérience de conception aux conservateurs.

Quelques modifications ont été apportées aux règles de cascade de page de rubrique afin de rationaliser le processus de personnalisation des pages de rubriques.

- Lorsqu'une rubrique parente propage son modèle vers ses rubriques enfants en sélectionnant **Appliquer le modèle aux rubriques enfants**, elle remplace toutes les modifications apportées à une rubrique enfant, au niveau de la rubrique et s'adapte aux règles en cascade du parent.
- Si vous déplacez une rubrique enfant d'une rubrique parente à une autre, la rubrique enfant reflète le modèle propagé par la nouvelle rubrique parente.

Remarque :

si vous essayez de déplacer une rubrique enfant d'une sous-arborescence à une autre, vous recevez un avertissement indiquant que les changements actuels présents dans la page de rubrique seront perdus.

La mise à niveau de la fonctionnalité clone le modèle appliqué lorsque vous clonez une rubrique.

Créer un modèle de page de rubrique

Créez des modèles de page de rubrique personnalisés pour présenter différents types de rubriques de manière unique afin de faciliter l'engagement des clients.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin

Périmètre de l'application : Centre des employés

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé ou cloné une nouvelle page de rubrique, affectez divers modèles de rubrique en fonction du contenu. Pour en savoir plus, consultez Créer et modifier une page à l'aide du Service Portal Designer .

Pour obtenir des recommandations sur la conception des modèles de page de rubrique, consultez Expériences personnalisées – Topic Page Templates UX Guidance [KB1002813] .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

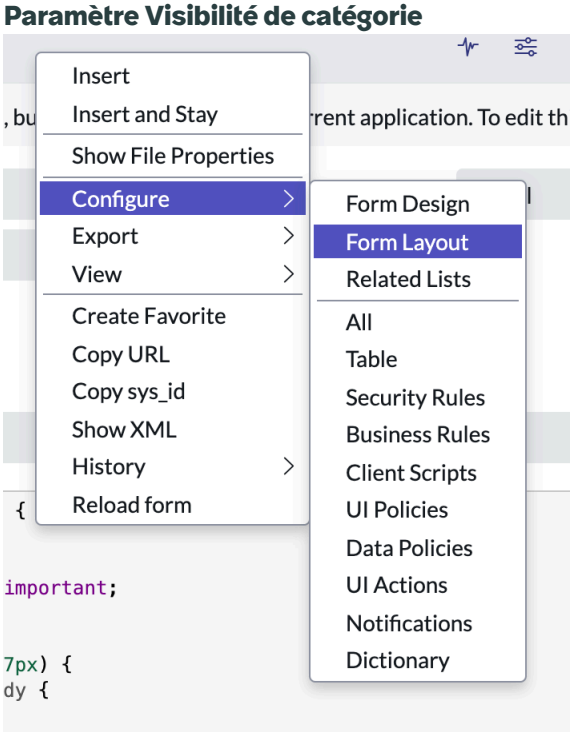
Remarque :
Il est recommandé de cloner une page de rubrique et d'apporter les modifications requises à la page clonée, au lieu d'en créer une.

De cette manière, les pages de rubrique sont cohérentes.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services** > **Pages**.
2. Sélectionnez le modèle de page de rubrique que vous avez créé.
3. Pour rendre la **catégorie** disponible sur la page, cliquez avec le bouton droit de la souris et accédez à **Configurer** > **Mise en page** pour rendre **visible la catégorie** , qui est par défaut inaccessible.

Paramètre Visibilité de catégorie

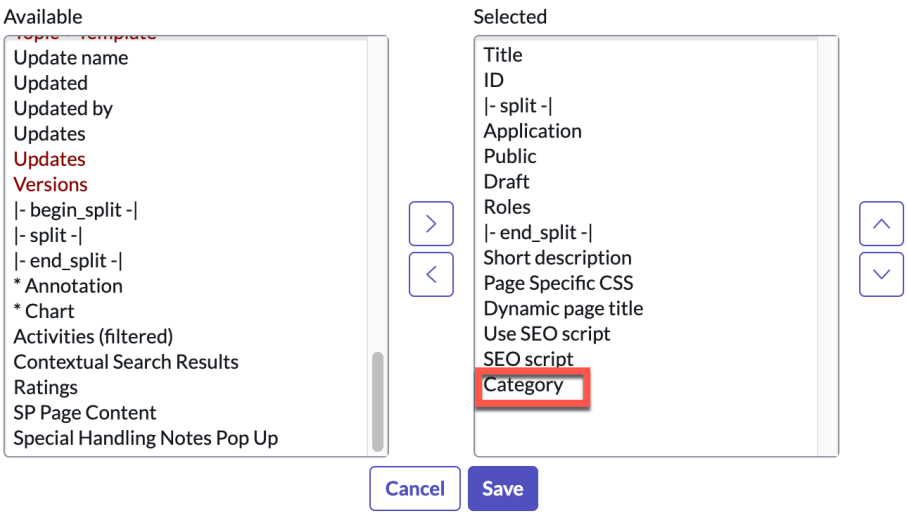


4. Ajoutez **Catégorie** à la liste **Sélectionné** et **enregistrez**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ Catégorie dans la liste Sélectionné



Remarque :
Il est essentiel de définir **Catégorie** sur **Taxonomie**. Seuls les modèles définis sur **Catégorie** **Taxonomie** sont visibles dans la liste de modèles de formulaire de rubrique.

Comportement de la pièce jointe de l'article traduit Base de connaissances

Utilisez la fonctionnalité de pièce jointe de l'article Base de connaissances traduit mise à niveau pour trouver un article Base de connaissances dans votre propre langue sur les pages de rubriques. En tant qu'administrateur, vous pouvez facilement relier tous les articles traduits. En tant qu'employé, vous pouvez rechercher rapidement différentes versions traduites et vivre ainsi une expérience de navigation améliorée dans différentes pages de rubriques.

La section Contenu connecté des pages de rubriques a été mise à niveau pour faciliter la liaison en bloc et la suppression des articles Base de connaissances traduits pour les utilisateurs administrateurs.

Grâce à cette mise à niveau, l'ajout d'une version traduite d'un article Base de connaissances spécifique connecte toutes ses versions traduites à la même rubrique. Une logique similaire s'applique lorsque l'un des articles traduits est dissocié de la rubrique. Dans ce cas, toutes les traductions de cet article sont automatiquement supprimées.

Toute traduction d'article Base de connaissances créée après la liaison initiale à une rubrique est automatiquement connectée à la rubrique respective.

Pour l'association et la dissociation des versions traduites, des notifications apparaissent sur l'écran vous avertissant des changements automatiques qui ont été apportés.

Notification pour les changements automatiques

Scénario	Notification
Lorsque l'une des versions traduites est liée à une rubrique, toutes les traductions sont automatiquement associées.	Toutes les versions traduites seront automatiquement ajoutées.
Lorsque l'une des versions traduites est supprimée d'une rubrique, toutes les traductions sont automatiquement dissociées.	Toutes les versions traduites de l'article Base de connaissances supprimé ont été automatiquement supprimées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue de l’article traduit Base de connaissances sur Centre des employés

En tant qu'utilisateur employé, affichez les articles dans votre langue préférée à l'aide des paramètres respectifs de l'Centre des employés. Si la traduction préférée n'est disponible pour aucun article, cet article s'affiche dans la langue par défaut. La langue par défaut est configurée par la propriété système `glide.sys.language`.

La fonctionnalité s'applique à la section Recommandé pour vous dans le portail de l'Centre des employés et dans Application Now Mobile.

Ajouter tous les articles traduits Base de connaissances après une mise à niveau de l’application Centre des employés

Ajoutez des balises en bloc après la mise à niveau de l'Centre des employés en exécutant le script d'utilitaire. Ce script vous permet de déterminer le nombre de traductions d'article Base de connaissances dissociées et de rubriques non liées dont vous disposez.

Avant de commencer
Rôle requis : esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Mettez à niveau l'application vers la Centre des employés version 25.0.3 pour utiliser le script permettant d'évaluer si toutes vos traductions d'article Base de connaissances sont correctement connectées à leurs rubriques respectives.

Vous pouvez exécuter le script d'utilitaire pour ajouter en bloc des balises à toutes les versions traduites d'articles Base de connaissances vers toutes les pages de rubrique respectives simultanément.

Procédure

1. Ajoutez le lien de l'interface utilisateur `sn_ex_sp_get_unlinked_translated_kb.do` à la fin de l'URL de votre instance.
   Sélectionnez l'un des boutons suivants renseignés par le script :
   - **Rubriques avec nombre d'articles de la base de connaissances non liés**, qui fournit le nombre de rubriques avec une ou plusieurs traductions d'article Base de connaissances non liées.
   - **Nombre d'articles de la base de connaissances traduits non liés**, qui renseigne le nombre exact de versions d'article traduites non liées.
2. Pour terminer l'association, sélectionnez **Lier tous les articles de la base de connaissances traduits**.
3. **Facultatif :** Pour mettre à jour le nombre avant la liaison, sélectionnez **Actualiser la liste**.

Résultats
Liez toutes les traductions non associées d'articles Base de connaissances à leurs rubriques respectives après la mise à niveau de l'application Centre des employés vers la dernière version de San Diego ou Rome.

Fonctionnalité de recherche sur les pages de rubriques

La nouvelle fonctionnalité de recherche sur les pages de rubriques fournit différents filtres, options de tri, pour faciliter la recherche de données sur Centre des employés.

La fonctionnalité de recherche sur les pages de rubriques fournit des résultats pour les Catalogue de services éléments, le Base de connaissances, et le contenu d’apprentissage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Il est disponible avec la fonctionnalité AI Search.
- Il fournit des correcteurs orthographiques, des détections de synonymes, des suggestions basées sur les mots-clés que vous tapez.
- L'option de filtre reste la même. L'option de tri change pour faciliter la recherche de contenu.
- L'option de réinitialisation efface toutes les options de filtrage et de tri précédemment sélectionnées.
- Le nombre par défaut de résultats d'une recherche sur les pages de rubriques et sur le widget Navigation unifiée est de 12 à la fois.

  Pour plus d'informations sur la modification du nombre de résultats par défaut, reportez-vous à la section Configurer la recherche sur les pages de rubriques.

Remarque :
Vous devez avoir installé la Centre des employés version 28.0.4 en même temps que la version Utah pour que la fonctionnalité de recherche sur les pages de rubrique fonctionne.

Configurer la recherche sur les pages de rubriques

Configurez les résultats de recherche sur les pages de rubrique qui correspondent aux exigences de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Recherchez du contenu sur les pages de rubriques.
- La prise en charge des Base de connaissances types de contenu d'article, Learning de contenu et Catalogue de services d'élément est disponible avec la fonctionnalité.
- Modifiez le nombre de résultats affichés par défaut en fonction des exigences de votre organisation.

- **Remarque :**
  L'option d'instance pour la fonctionnalité de recherche sur les pages de rubrique est visible si vous installez ou mettez à niveau Employee Center 28.0.4. Mais la fonctionnalité n'est fonctionnelle que lorsque vous avez mis à niveau ou installé Utah avec la Centre des employés version 28.0.4.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche IA** > **Rechercher des applications** > **Application de recherche par défaut du portail de ESC**.
2. Modifiez la **limite des résultats de** recherche au nombre souhaité à partir de la valeur du système de base 12.

Surveiller le contenu des pages de rubriques

Cette fonctionnalité permet aux taxonomies et aux profils de contenu de suivre le nouveau contenu créé et disponible à ajouter sur les pages de rubriques. Connectez le nouveau contenu aux catégories liées aux rubriques. Surveillez les catégories pour suivre le nouveau contenu disponible sur les types de contenu connectés associés.

Cette fonctionnalité garantit que les pages de rubriques incluent le contenu le plus à jour disponible pour les employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les gestionnaires de taxonomie et de rubrique peuvent examiner et ajouter du nouveau contenu disponible pour les types de contenu connectés associés aux catégories.
- Les suggestions de contenu sont accompagnées de notifications régulières et peuvent être ajoutées ou ignorées.
- Les types de contenu connectés pris en charge pour les fonctionnalités sont Base de connaissances les articles et Catalogue de services les éléments.

Gérer le contenu des pages de rubriques

Liez les catégories souhaitées aux rubriques pour faciliter la gestion du contenu non connecté.

Avant de commencer
Rôles requis : taxonomy_admin

Critères d'utilisateur requis : responsable de taxonomie, contributeur de taxonomie, gestionnaire de rubrique, contributeur de la rubrique.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un script correctif est fourni avec la fonctionnalité qui s'exécute automatiquement lorsque vous effectuez une mise à niveau vers la version Utah.

Liez manuellement les catégories souhaitées aux rubriques, pour les nouvelles installations, pour la nouvelle taxonomie créée ou pour les nouvelles catégories requises sur les taxonomies existantes.

Remarque :
Cette fonctionnalité est uniquement disponible sur la version Utah.

- Le script passe en revue tout le contenu connecté sur les rubriques et identifie les catégories de ce contenu connecté.
- Le script correctif fonctionne pour toutes les taxonomies actives.
- L'onglet **Catégories de catalogues et de bases de connaissances** affiche les catégories identifiées à lier aux rubriques, une fois le script correctif exécuté.
- La liaison d'une catégorie à une rubrique connecte en bloc tout son contenu connecté à la rubrique.

Une tâche planifiée hebdomadaire s'exécute pour reconnaître le nouveau contenu à associer aux rubriques. Pour plus d'informations sur l'exécution et la modification de la tâche planifiée, reportez-vous à Modifier la fréquence de la tâche planifiée pour l'association de contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**.
2. Accédez à l'onglet **Catégories de catalogues et de bases de connaissances** sur la page de rubrique souhaitée pour ajouter une autre catégorie, puis sélectionnez **Modifier**.
   Les champs disponibles dans l'onglet sont les suivants :

Champ	Valeur
Type de contenu	Élément de catalogue, Base de connaissances

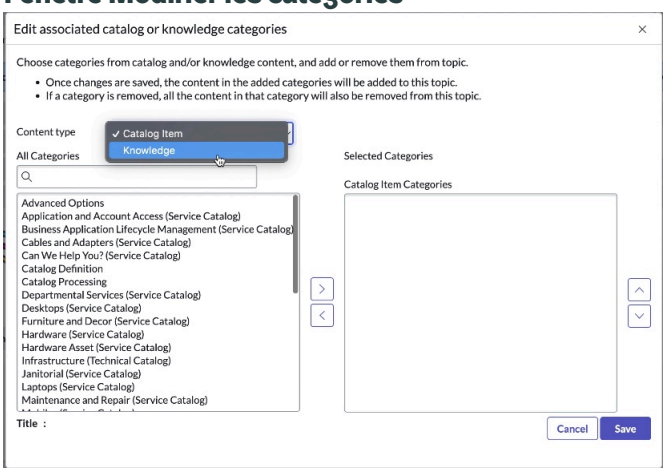
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Catégorie connectée	Catégorie liée aux pages de rubriques en fonction du type de contenu
Contenu disponible pour l'association	Le nombre de nouveaux contenus détectés sur les catégories liées

3. Sélectionnez le **type de contenu** dans la fenêtre contextuelle, puis sélectionnez la catégorie à lier à la page de rubrique.

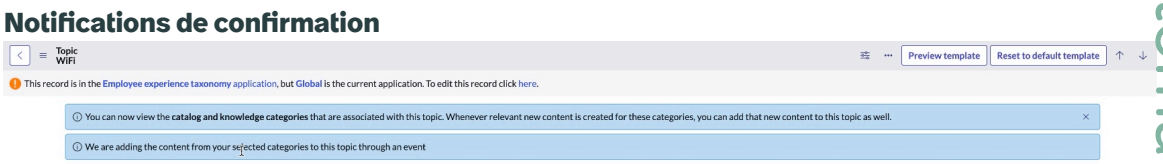
Fenêtre Modifier les catégories



4. Sélectionnez **Enregistrer** pour lier la catégorie à la page de rubrique.

   Une confirmation s'affiche à l'écran.

Notifications de confirmation



Résultats

Accédez à tout le contenu connecté aux catégories liées aux pages de rubriques.

Modifier la fréquence de la tâche planifiée pour l'association de contenu

Modifiez la fréquence de la tâche planifiée, selon les besoins, pour vous assurer que la notification de la disponibilité du nouveau contenu à ajouter aux pages de rubrique est régulière et ininterrompue.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

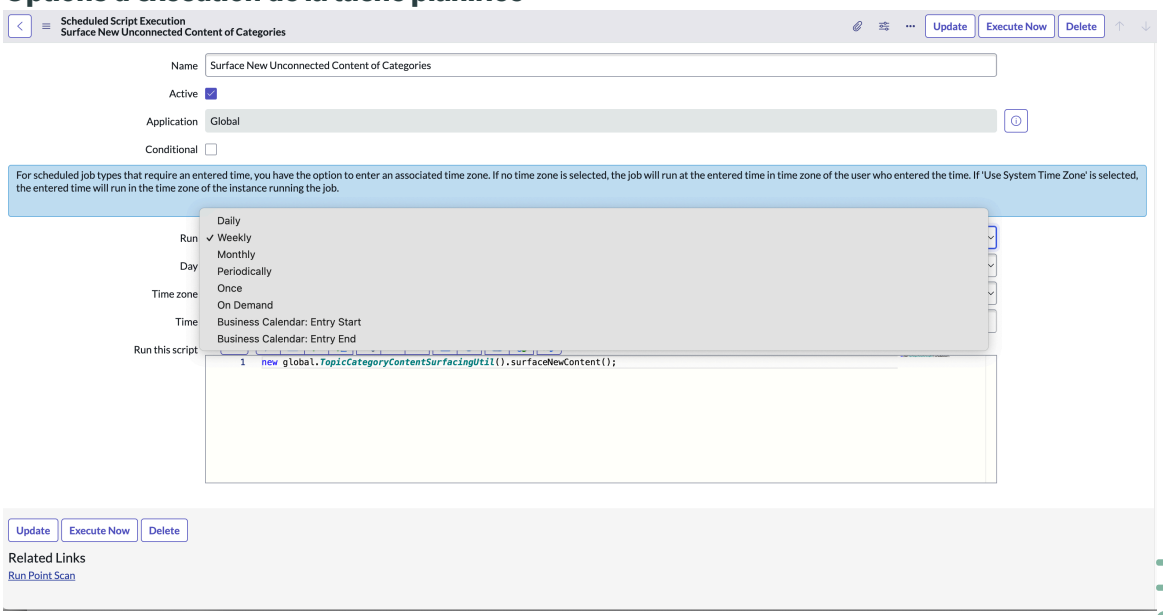
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés** > **Exposer le nouveau contenu non connecté des catégories**.
2. Sélectionnez votre option **Heure d'exécution** préférée, pour la tâche planifiée, dans la liste disponible sur le terrain.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'exécution de la tâche planifiée



Remarque :
L'exécution de la tâche planifiée par défaut est hebdomadaire. Modifiez et mettez à jour la fréquence d'exécution, au besoin.

3. Sélectionnez **Afficher les détails** dans la notification contextuelle affichée sur la page de rubrique pour voir le nouveau contenu disponible pour l'association.

Notification de disponibilité du nouveau contenu

4. Ajoutez ou ignorez du contenu, selon vos besoins, avec **respectivement Ajouter du contenu à la rubrique** ou **Rejeter le contenu** .

Connectez le contenu aux pages de rubriques avec le sélecteur de liste de rubriques

Obtenez une expérience d'association élément-rubrique uniforme Catalogue de services avec le sélecteur de liste de rubriques sur Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : catalog_builder_editor, taxonomy_admin

Critères d'utilisateur requis : responsable de taxonomie, contributeur de taxonomie, gestionnaire de rubrique, contributeur de la rubrique.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez associer n'importe quel Catalogue de services élément à plusieurs pages de rubrique à l'aide du composant de sélecteur de rubrique. Cette fonctionnalité permet d'associer facilement du contenu à une rubrique pour le générateur de catalogue.

Remarque :
La fonctionnalité de sélecteur de liste de rubriques est disponible pour les clients à partir de la Washington DC mise en production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Générateur de catalogue** Cliquez sur **Créer un élément de catalogue**.
2. Cliquez sur **Continuer** dans la fenêtre de mise en route.
3. Choisissez un modèle d'élément Catalogue de services et cliquez sur **Utiliser ce modèle d'élément**.
4. Accédez à **Emplacement** dans la fenêtre Créer un créateur d'enregistrement.
5. Cliquez sur **Modifier les rubriques sélectionnées** sur la carte **Rubriques** pour ajouter ou supprimer les pages de rubrique associées à l'élément Catalogue de services .
   - Sélectionnez les **rubriquesTaxonomie** et Disponible dans la liste à associer à l'élément sélectionnéCatalogue de services.
   - Explorez jusqu'à huit niveaux de rubriques de sous-arborescence à associer à votre Catalogue de services élément.

Résultats

- Choisissez plusieurs rubriques à la fois dans n'importe quelle taxonomie active à associer à un Catalogue de services élément.
- Ajoutez jusqu'à huit niveaux de rubriques de sous-arborescence à l'élément Catalogue de services .

Méga menu

Le méga menu vous permet d'accéder facilement à une rubrique et à sa rubrique enfant. La taxonomie que vous associez à l'enregistrement du portail Employee Center détermine le méga menu et ses éléments de menu. Par défaut, les rubriques et rubriques enfants que vous créez dans la taxonomie sont affichées en tant qu'éléments du méga menu.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les rubriques de taxonomie deviennent disponibles après avoir installé et activé le module d'extension Employee Experience Taxonomy (sn_ect). La taxonomie du système de base, Employé, est installée lorsque vous installez le module d'extension Taxonomie de l'expérience employé.

Pour modifier la taxonomie par défaut, clonez d'abord la taxonomie, puis créez de nouvelles rubriques parentes et leurs rubriques enfants. Les rubriques racines sont affichées dans le méga menu. Les rubriques enfants jusqu'à deux niveaux sont répertoriées sous le méga menu et s'affichent lorsque vous cliquez sur le méga menu. Cliquez sur **Parcourir** <topic_name><topic_name> pour ouvrir la rubrique parente. Par exemple, cliquez sur Tout **parcourir** pour ouvrir la rubrique IT parente. La figure suivante montre les éléments de menu IT.

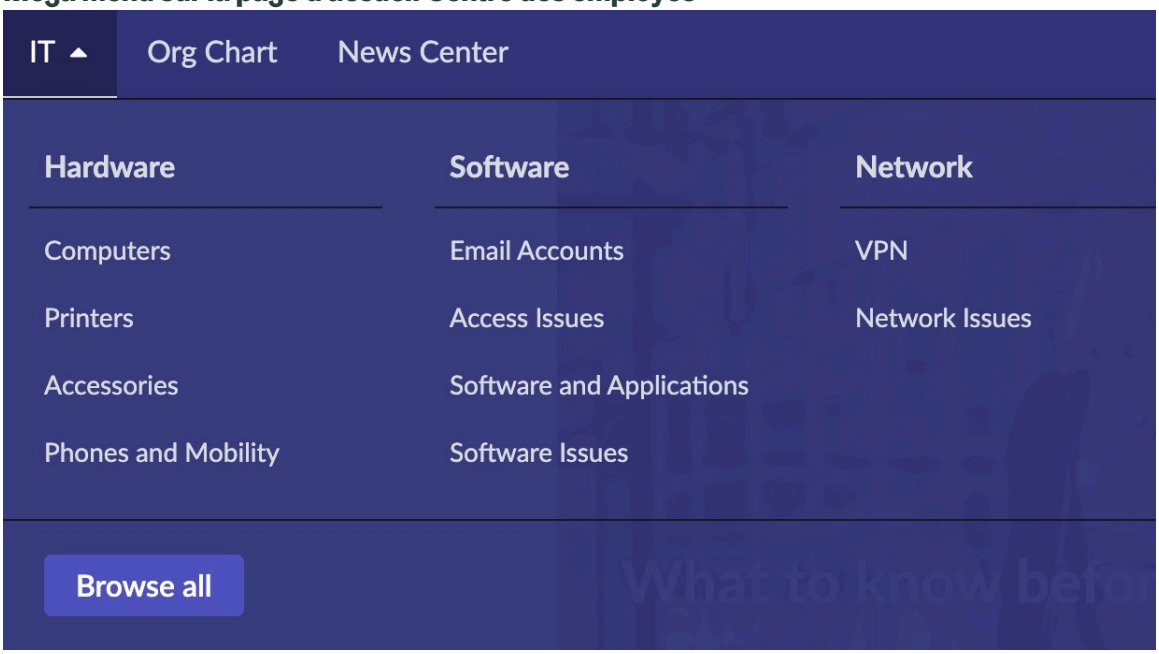
Remarque :
Seules les rubriques actives comportant du contenu connecté sont affichées dans le méga menu.

Pour plus d'informations sur l'architecture des informations EC et la configuration de la navigation du portail, consultez Navigation avancée du portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méga menu sur la page d'accueil Centre des employés



Remarque :
Vous pouvez personnaliser la couleur primaire et la couleur d'arrière-plan à partir de variables CSS.

Dans Centre des employés, la taxonomie Employé par défaut inclut les méga menus IT, RH, Workplace, Juridique et Procurement. Le méga menu affiche trois niveaux de rubriques (rubrique racine, rubrique enfant 1 et rubrique enfant 2). Par exemple, **IT > Matériel > Imprimantes**.

- Simple liste : si une rubrique racine n'a qu'un seul niveau de rubrique enfant 1, en d'autres termes, si la rubrique enfant 1 n'a pas de rubrique enfant 2, la rubrique enfant 1 s'affiche sous la forme d'une liste simple sous le menu de la rubrique racine.
- Colonne unique : si la rubrique enfant 2 (rubriques de niveau 2) a 10 sous-rubriques enfant 1 ou moins, l'interface utilisateur s'affiche sous forme de colonne unique.
- Deux colonnes : si la rubrique enfant 2 a plus de 10 sous-rubriques enfant 1, l'interface utilisateur s'affiche sous forme de deux colonnes.
- Deux colonnes avec la page de rubrique : si la rubrique enfant 2 comporte plus de 20 sous-rubriques enfant 1, l'interface utilisateur affiche uniquement 20 rubriques enfants 2 sous forme de deux colonnes. Pour les rubriques restantes, accédez à la page Rubrique de la rubrique enfant 1 et vérifiez le widget Sous-rubriques.

Remarque :
Comme les modifications sont enregistrées dans le cache de session, l'utilisateur doit se reconnecter pour refléter tout changement de rubrique dans le méga menu.

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Clonez la taxonomie pour le contenu employé. Pour en savoir plus, consultez Cloner la taxonomie pour le contenu employé.
   - Créez manuellement une taxonomie. Pour en savoir plus, consultez Créer une taxonomie.
2. Créez une rubrique racine et associez-la à la taxonomie clonée ou nouvelle.
   Pour en savoir plus, consultez Créer et associer des rubriques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Créez une rubrique enfant et associez-la à la rubrique parente.
   Pour en savoir plus, consultez Créer une rubrique enfant. Répétez cette étape pour créer autant de rubriques enfants que nécessaire.

4. Associez du contenu connecté aux rubriques.
   Pour en savoir plus, consultez Associer du contenu connecté à une rubrique.

> **Remarque :**
> Vous pouvez afficher des rubriques dans le méga menu uniquement si vous avez accès à au moins un contenu associé.

Que faire ensuite

Vous pouvez également ajouter des éléments de menu non liés à la taxonomie à la barre de navigation primaire. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des éléments de menu à la navigation primaire.

> **Remarque :**
> Lorsque le méga menu est vide, vérifiez si les données de démonstration pour l'application Employee Experience taxonomy sont installées. Cochez la case Charger les données de démonstration pour inclure les données de démonstration à votre installation ou à votre réparation.

Afficher les liens rapides dans le méga menu

Vous pouvez afficher les liens rapides associés aux rubriques racines dans le méga menu.

Avant de commencer

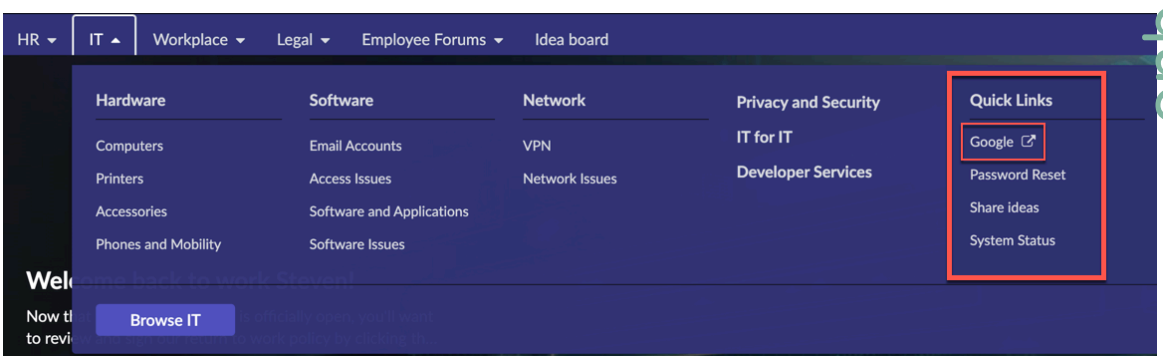
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez associer des liens rapides à une rubrique racine afin qu'elle s'affiche dans le méga menu sous Liens rapides. Seuls les liens rapides associés aux rubriques racines s'affichent dans le méga menu. Pour en savoir plus, consultez Associer un lien rapide à une rubrique.

Procédure

1. Sur la page d'accueil d'Employee Center, cliquez sur une rubrique racine.
   Si des liens rapides sont associés à la rubrique racine et que vous y avez accès, ces liens rapides s'affichent pour cette rubrique racine dans le méga menu.



> **Remarque :**
> L'icône Lien externe ( ) près d'un lien rapide indique qu'il s'agit d'un lien externe.

2. Cliquez sur un lien rapide que vous souhaitez afficher.
   Selon le type de contenu associé au lien rapide, le contenu pertinent s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Créer un lien rapide

Affecter des rubriques à un lien rapide

Limiter l'accès à un lien rapide

Ajouter des éléments de menu à la navigation primaire

Ajoutez des éléments de menu non liés à la taxonomie à la barre de navigation primaire en configurant l'enregistrement Menu d'Centre des employés. Les éléments de menu non liés à la taxonomie s'affichent sous la forme d'une liste simple.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rubriques et rubriques enfants que vous créez dans la taxonomie sont affichées en tant qu'éléments du méga menu sur la page d'accueil d'Centre des employés. Les éléments de menu non liés à la taxonomie par défaut qui s'affichent dépendent des modules d'extension que vous avez installés. Par exemple, Centre des employés affiche l'élément de menu Organigramme lorsque vous installez le module d'extension Livraison de contenu (com.sn_content_delivery). Centre des employés Pro affiche l'élément de menu Forums des employés lorsque vous installez le module d'extension Communities (com.sn_communities).

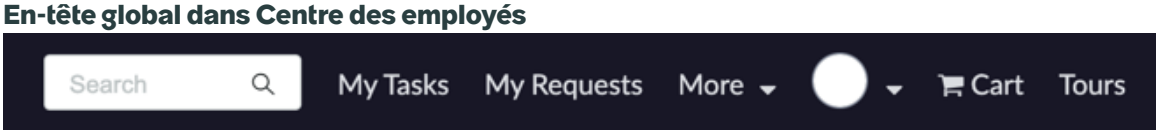
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Menus**.
2. Définissez le **périmètre de l'application** sur **Employee Center**.
   Vous devez définir le périmètre de l'application pour ajouter un élément de menu.
3. Ouvrez le **menu Employee Center** en sélectionnant l'icône Aperçu du menu Employee Center et en sélectionnant **Ouvrir l'enregistrement**.
4. Dans la liste connexe **Éléments de menu** , cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement existant.
5. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'élément de menu.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les éléments de menu non liés à la taxonomie sont affichés à côté des éléments du menu de taxonomie dans la barre de navigation primaire.

En-tête global d'Centre des employés

L'en-tête global est la première ligne de l'en-tête du portail Employee Center. L'en-tête global est composé de menus vous permettant d'accéder à la page Mes actions à faire, à la page Mes demandes, au menu Plus, au profil d'utilisateur et aux visites guidées.

En-tête global dans Centre des employés



L'en-tête global se compose des options suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options de l'en-tête global

Option	Description
Logo de marque	Logo de l'entreprise.
Barre de recherche	Vous permet de rechercher le contenu de la taxonomie. Cette option est désactivée par défaut.
Mes tâches	Ouvre la page Actions à faire.
Mes demandes	Ouvre la page Mes demandes.
Plus	Affiche les éléments de menu supplémentaires que vous avez ajoutés.
Panier	Affiche les éléments que vous avez ajoutés au panier. Cette option est désactivée par défaut.
Liste de souhaits	Affiche les éléments que vous avez l'intention d'acheter ultérieurement. Cette option est désactivée par défaut.
Visites guidées	Ouvre des visites guidées qui montrent comment utiliser une fonctionnalité. Par exemple, un administrateur peut créer une démo de tâche avec des légendes pour montrer comment effectuer la tâche.

Vous pouvez activer ou désactiver ces options en configurant des options supplémentaires au format JSON pour l'enregistrement Menu d'Centre des employés.

Ajouter d'autres éléments de menu

Ajoutez votre propre liste d'éléments pour des activités liées à l'utilisateur, tels que Mes actifs, Mes réservations, Mes plans, Mes enquêtes et Mes achats dans le menu **Plus**.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Menu Plus dans l'en-tête global de Centre des employés

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le menu Plus, vous pouvez ajouter des éléments de menu pour des activités liées à l'utilisateur, tels que Mes actifs, Mes réservations, Mes plans, Mes enquêtes et Mes achats. Vous pouvez activer ou désactiver le menu Plus dans l'en-tête global. Le menu **Plus** s'affiche uniquement si vous ajoutez plusieurs éléments de menu. Si vous ajoutez un seul élément de menu dans le menu **Plus**, le menu **Plus** ne s'affiche pas et le nom de cet élément de menu apparaît directement dans l'en-tête global. Pour en savoir plus, consultez Activer ou désactiver les options de l'en-tête global.

Vous pouvez configurer le menu Plus pour afficher les éléments de menu en installant leurs modules d'extension respectifs. Par exemple, Mes plans d'action s'affiche sous le menu Plus lorsque vous installez le module d'extension Journey Accelerator.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service Portal** > **Portails**.
   Le module Service Portal affiche la liste de tous les portails disponibles.
2. Cliquez sur **Employee Center**.
3. Près du champ **Menu principal**, cliquez sur **Prévisualiser cet enregistrement** et ouvrez l'enregistrement.
4. Dans la liste connexe **Éléments de menu**, cliquez sur **Plus**.
5. Dans la liste connexe **Éléments de menu**, cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, consultez Formulaire d'élément de menu.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Activer ou désactiver les options de l'en-tête global

Activez ou désactivez les options de l'en-tête global en configurant des options supplémentaires au format JSON pour l'enregistrement Menu d'Centre des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Service Portal** > **Portails**.
   Le module Service Portal affiche la liste de tous les portails disponibles.
2. Cliquez sur **Employee Center**.
   Si le formulaire Employee Center est en lecture seule, le message Pour modifier cet enregistrement, cliquez ici s'affiche en haut.
3. Cliquez **ici** pour modifier le formulaire.
4. À côté du champ **menu principal**, cliquez sur l'icône **Prévisualiser cet enregistrement** pour ouvrir l'enregistrement Menu d'Employee Center.
5. Modifiez le champ **Options supplémentaires, format JSON**.

   Remarque :
   Pour qu'une rubrique s'affiche dans le **menu d'en-tête, assurez-vous** d'ajouter du contenu à la rubrique.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Recherche IA pour Expériences personnalisées

Alignez l'AI Search pour limiter la recherche au contenu associé à votre taxonomie.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Désactivez la taxonomie existante afin que les configurations de recherche récupèrent le contenu de votre taxonomie.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour les nouveaux clients, AI Search est activé par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous avez installé une version antérieure Portail de services à Romeet que vous souhaitez utiliser la taxonomie des employés fournie par défaut avec le portail Employee Center, vous devez exécuter un script correctif. Pour plus d'informations, consultez Exécuter des scripts correctifs pour mettre à jour Centre des employés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche IA** > **Expérience Search** > **Sources de recherche**.
2. Cliquez sur **Catalogues du portail ESC**.
3. Dans le champ **Conditions**, définissez la **rubrique Taxonomie . La condition de filtre** Taxonomie pointe vers votre taxonomie afin de permettre à la recherche de se concentrer sur le contenu associé à votre taxonomie.
4. Vous pouvez modifier les autres conditions de filtre par défaut ou les laisser telles quelles.
5. Cliquez sur **Mettre à jour** pour revenir à la liste source AI Search.
6. Cliquez sur **Bases de connaissances du portail ESC**.
7. Dans le champ **Conditions** , définissez la rubrique Taxonomie **. La condition de filtre** Taxonomie pointe vers votre taxonomie afin de permettre à la recherche de se concentrer sur le contenu associé à votre taxonomie.
8. Vous pouvez modifier les autres conditions de filtre par défaut ou les laisser telles quelles.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Amélioration de la fonctionnalité de recherche

La recherche globale améliorée permet une navigation de contenu réduite sur la recherche globale pour une expérience de navigation de contenu plus rapide et plus spécifique.

La recherche globale améliorée par facettes de rubrique fournit des données filtrées en fonction de son association avec une rubrique et ses sous-rubriques.

- Les types de contenu pris en charge pour les facettes de recherche comprennent le contenu disponible sur le widget de navigation unifiée, le contenu J'aime, Catalogue de servicesBase de connaissances les articles et le contenu d'apprentissage.
- Les facettes de rubrique filtrent le contenu par hiérarchie. Sélectionnez une sous-rubrique pour obtenir des données hiérarchiques spécifiques.
- Les niveaux de facette du système de base disponibles sont au nombre de deux. Vous pouvez ajouter jusqu'à 10 niveaux.

  Pour plus d'informations sur l'ajout de niveaux de facette, reportez-vous à la section Configurer la recherche par facettes de rubrique.

- Les deux options de tri disponibles dans la recherche sont **Le plus pertinent** et **Le plus récent**.
  - La plus pertinente est l'option de tri du système de base.
  - Le plus récent filtre les données par date.

Remarque :
Vous devez avoir installé la Centre des employés version 28.0.4 en même temps que la version Utah pour que la recherche par fonctionnalité de facettes de rubrique fonctionne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la recherche par facettes de rubrique

Configurez la recherche par facettes de rubrique, en fonction des exigences de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les facettes de rubrique permettent de filtrer le contenu selon la hiérarchie ; rubriques et sous-rubriques. Vous pouvez choisir une ou plusieurs facettes pour affiner vos résultats de recherche.

Les types de contenu pris en charge pour la fonctionnalité sont Catalogue de services les éléments et Base de connaissancesle contenu d'apprentissage.

La prise en charge au niveau de la facette du système de base est au nombre de deux. Vous pouvez ajouter jusqu'à 10 niveaux de facettes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche IA** > **Rechercher des applications** > **Application de recherche par défaut du portail de ESC**.
2. Accédez à l'onglet **Facettes** et cliquez sur **Nouveau**.
3. Créez une facette avec les détails pertinents en fonction de la rubrique ou de la sous-rubrique.

Configurer la source de recherche lorsqu'AI Search est désactivée

Dans Centre des employés, AI Search est activée par défaut. Dans les situations où AI Search est désactivée, vous pouvez configurer une source de recherche à partir de laquelle extraire les résultats de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La configuration de la source de recherche limite la recherche au contenu associé à la taxonomie. Centre des employés utilise le moteur de recherche Zing si AI Search est désactivée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Cliquez sur **Employee Center**.
3. Dans la liste connexe **Sources de recherche**, cliquez sur **Nouveau** pour ajouter une source de recherche.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations, consultez Définir une source de recherche .
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Navigation avancée du portail

La navigation avancée du portail (APN) vous aide à concevoir et à configurer une navigation intuitive pour améliorer l'architecture de l'information et la détection des rubriques. Vous pouvez gérer les rubriques et les éléments de menu du portail de services en fonction des besoins des employés. Utilisez l'expérience de navigation améliorée qui vous aide à mieux détecter le contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À l’aide de la navigation avancée du portail, vous pouvez concevoir le menu de navigation primaire et configurer la configuration de la navigation en fonction des besoins des employés et des priorités de contenu. Vous pouvez gérer les rubriques, les éléments de menu SP et une combinaison des deux.

Remarque :
Lorsque vous activez la **navigation avancée du portail**, vous pouvez gérer les rubriques de niveau racine et les éléments de menu à partir de cette table elle-même, et non à partir de la taxonomie ou des éléments de menu du portail de services.

Voici un bref résumé de ce que vous pouvez faire :

- Configurez et contrôlez la conception et l’affichage de la barre de navigation primaire.
- Synchronisez la hiérarchie pour extraire les éléments de menu, les rubriques racines et les rubriques enfants.
- Utilisez l’architecture d’informations prête à l’emploi pour le méga menu ou personnalisez en fonction de vos besoins professionnels.

Remarque :
Seuls l’enregistrement de portail actif et ses éléments de menu sont affichés dans la navigation.

Avantages de la navigation avancée du portail

Vous pouvez proposer une navigation simplifiée vers le contenu.

- Utilisez la structure prête à l’emploi pour améliorer la détection et la consommation.
- Personnalisez la conception et la structure en fonction de vos préférences en fonction du menu du portail de taxonomie ou du portail de services.
- Accédez au bon contenu en quelques clics.
- Affichez les rubriques et les éléments de menu dans la barre de navigation primaire.
- Utilisez les préférences d’affichage pour les rubriques de niveau racine ou les éléments de menu qui sont personnalisés en fonction de vos besoins.

Configuration du méga menu

Les administrateurs peuvent gérer l’architecture et la navigation de l’information. Vous pouvez configurer le méga menu pour afficher une hiérarchie mixte d’éléments de menu SP, d’éléments de menu APN et de rubriques avec des options de mise en page flexibles. Créez une hiérarchie mixte et offrez une expérience de navigation de niveau consommateur. Pour plus d'informations, consultez Méga menu.

- Organisez le contenu en mise en page standard et en mises en page développées.
- Configurez la position des éléments racines à gauche ou à droite.
- Invoquez une fenêtre modale interactive à partir du méga menu.
- Synchronisez la hiérarchie pour extraire les éléments de menu, les rubriques racines et les rubriques enfants.

Remarque :
Par défaut, l’enregistrement APN pour EC et EC Pro est inactif pour les clients existants. Lorsque vous effectuez une mise à niveau vers la dernière version, assurez-vous d’activer l’enregistrement APN.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

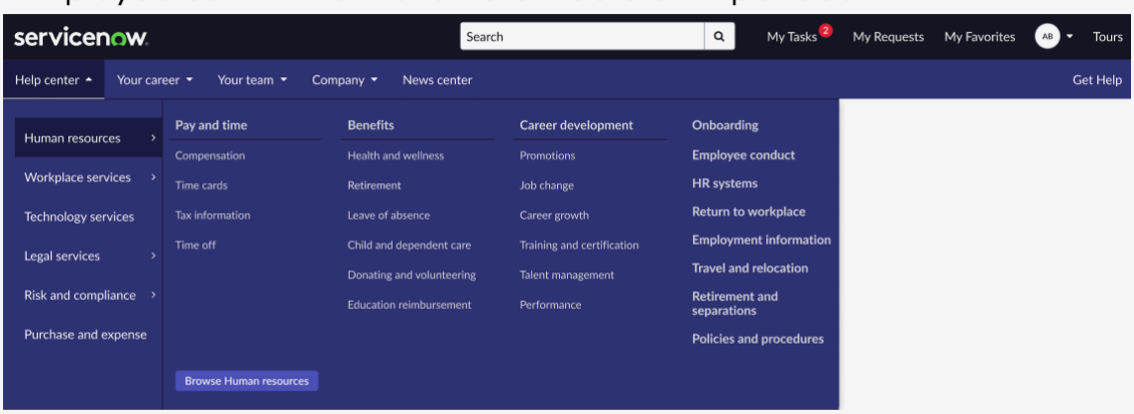
Architecture de l'information EC

Vous pouvez désormais utiliser l'architecture d'informations améliorée prête à l'emploi pour améliorer la détection et la visibilité du contenu.

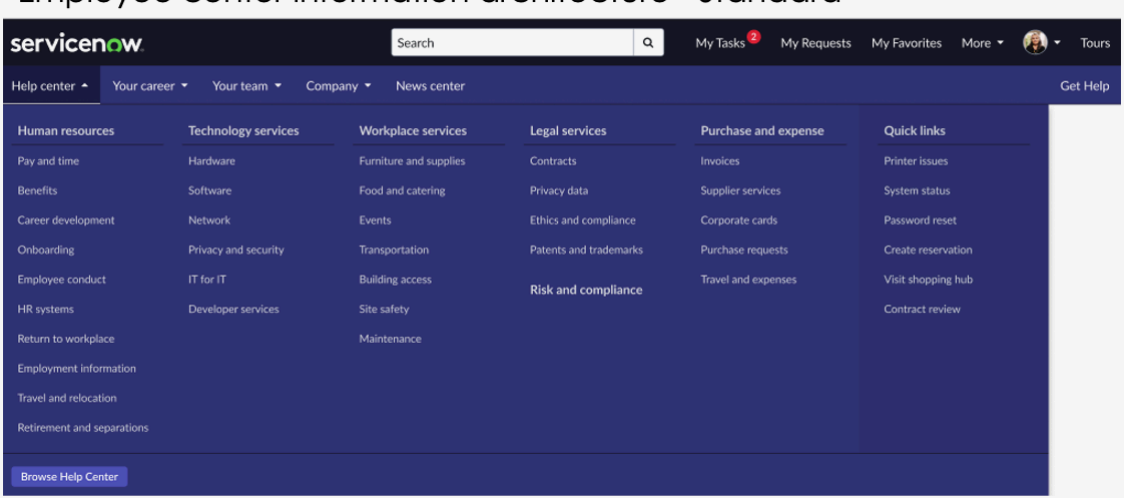
À l'aide de la navigation avancée du portail, vous pouvez concevoir le menu de navigation primaire et configurer la configuration de la navigation en fonction des besoins des employés et des priorités de contenu. Organisez votre contenu en menus ou fenêtres modales.

Options d'architecture de méga menu prêtes à l'emploi

Employee center information architecture - Expanded



Employee center information architecture - Standard



Traduction automatique

Cette image est à des fins d'illustration uniquement pour le méga menu prêt à l'emploi.

- La mise en page du méga menu OOTB EC Pro est développée.
- La disposition du méga menu EC OOTB est standard.

Remarque :
Vous pouvez utiliser la mise en page de votre choix et configurer plus de niveaux dans votre taxonomie en fonction des besoins professionnels.

Conseils et informations utiles

Suivez quelques-uns des conseils et astuces suivants.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour la **vue standard**, vous pouvez avoir un maximum de trois niveaux.
- Pour la **vue étendue**, vous pouvez avoir un maximum de quatre niveaux. Avec un élément de menu dans la hiérarchie, vous pouvez ajouter des rubriques jusqu'à trois niveaux.
- Ajoutez des rubriques jusqu'à trois niveaux à partir du niveau racine. Par exemple, lorsque vous ajoutez des rubriques sous Ressources humaines, vous ne pouvez passer que de Ressources humaines > Sous-rubrique 1 > Sous-rubrique 2.
- Les rubriques d'une hiérarchie ne peuvent pas être mélangées avec des rubriques d'une autre hiérarchie. Par exemple :
  - Pour Human Resources > Pay et Time > Compensation, vous ne pouvez pas ajouter de matériel en tant qu'enfant de HR.
  - Pour Ressources technologiques > Matériel > Ordinateurs, vous ne pouvez pas ajouter Salaire et Temps en tant qu'enfant de Ressources technologiques ou Matériel ou Ordinateurs.
  - La rémunération et le temps peuvent être frères et sœurs des ressources technologiques, du matériel ou des ordinateurs.
- Le niveau 3 de la vue agrandie et le niveau 2 de la vue standard sont ajustés dynamiquement en fonction de l'espace disponible.
- Pour l'élément racine sans élément enfant ou lien rapide associé actif, le bouton Parcourir n'est pas affiché.
- Le bouton Parcourir s'affiche dans la vue hamburger pour les rubriques et le bouton Parcourir n'est pas affiché dans la vue hamburger pour les éléments de menu SP.

Remarque :
Le bouton Parcourir peut être configuré, mais le texte du bouton n'est pas affiché dans la vue hamburger. Le texte d'affichage du bouton Parcourir dans la vue hamburger est **Tout parcourir**.

- Une liste connexe de liens rapides est disponible au niveau racine pour la vue standard.
- Une liste connexe de liens rapides est disponible au niveau racine et un niveau en dessous pour la vue développée.
- Les liens rapides sont récupérés lorsque vous créez des enregistrements de portail.

Remarque :
Lorsque vous utilisez une hiérarchie de synchronisation, les liens rapides ne sont pas récupérés.

- Seuls trois niveaux de rubriques et deux niveaux d'éléments de menu SP associés à la taxonomie du portail sont récupérés.
- La visibilité d'une rubrique dans le menu Méga est basée sur le contenu connecté. Pour éviter les problèmes d'affichage, assurez-vous qu'il est actif au niveau de la source (rubrique ou élément de menu SP) et au niveau de l'élément de navigation dans la navigation avancée du portail.

Configurer la navigation avancée du portail

La navigation avancée du portail vous aide à concevoir et à configurer une navigation intuitive pour améliorer l'architecture des informations et la détection des rubriques.

Avant de commencer
Rôle requis : admin et administrateur SP

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À l'aide de la navigation avancée du portail, vous pouvez concevoir le menu de navigation primaire et configurer la configuration de la navigation en fonction des besoins des employés et des priorités de contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Navigation avancée du portail**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement ou afficher la liste des enregistrements APN disponibles.
3. Sélectionnez **Actif** pour remplacer le menu de navigation actuel Centre des employés par le nouveau menu de navigation.

   Remarque :
   Un seul enregistrement de navigation avancée du portail [sn_ex_sp_portal_extensible_navigation] peut être actif par portail. Lorsque vous disposez d'un enregistrement actif, vous devez d'abord désactiver l'autre.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Une fenêtre contextuelle s'affiche avec le message suivant.

   > Pour vous aider à démarrer, nous pouvons afficher vos éléments de menu de navigation existants afin que vous puissiez les modifier. Vous pouvez également ignorer cette étape et repartir de zéro. Voulez-vous apporter votre menu actuel maintenant ?

5. Dans le **menu de navigation Démarrer avec l'actuel**, sélectionnez l'une des options suivantes.
   - **Ignorer** : lorsque vous cliquez sur Ignorer, les rubriques et les éléments du menu de navigation associés existants ne sont pas récupérés et vous pouvez recommencer à créer votre hiérarchie.
   - **Oui** : lorsque vous cliquez sur Oui, les éléments du menu de navigation, les rubriques et les liens rapides associés existants sont récupérés instantanément et vous pouvez affiner la hiérarchie.

   La liste connexe **Éléments de menu** s'affiche.

   Remarque :
   Une liste vide apparaît lorsque vous cliquez sur l'option Ignorer.

6. Utilisez l'une des options pour créer ou extraire la hiérarchie existante.

   a. Cliquez sur **Nouveau** pour créer ou ajouter des éléments à partir de la liste disponible.

   b. Cliquez sur **Synchroniser la hiérarchie** pour extraire les éléments existants.
   Synchronise uniquement les rubriques et les éléments de menu. Les liens rapides ne sont pas récupérés.

   Remarque :
   Ajoutez manuellement des liens rapides.

7. Sur la page **Élément du menu de navigation** , remplissez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les champs suivants sont disponibles dans le système de base en commençant par Centre des employés version 31.

- Élément de navigation parent
- Chemin du menu
- Position
- Afficher comme
- Widget
- Paramètres de widget
- Type d'affichage du sous-menu
- Bouton Parcourir
- Texte d'affichage du bouton Parcourir

Formulaire Élément du menu de navigation

Champ	Description
Source	La source de l'élément est généralement une rubrique de taxonomie ou un élément de menu du portail de services.
Application	Application dans le périmètre de cette activité.
Rubrique	Nom de rubrique récupéré à partir de la taxonomie. Selon le niveau, vous pouvez sélectionner les rubriques enfants dans la liste disponible. **Remarque :** Assurez-vous que la rubrique ou l'élément de menu est déjà associé dans la navigation parente. Seules les rubriques actives et les éléments de menu sont disponibles pour créer une navigation.
Chemin du menu	Chemin d'accès de l'élément de menu. Lorsque vous ouvrez un élément de menu APN disponible, le chemin du menu s'affiche. Le chemin d'accès indique l'association parent-enfant, par exemple **: Centre d'aide/Services technologiques**.
Élément de menu	Élément de menu récupéré à partir du menu du portail de services.
Commande	Entrez un nombre pour indiquer l'emplacement de cet élément dans le menu par rapport à d'autres éléments du menu.
Actif	État de l'enregistrement.
Afficher comme	Indique le type de rendu souhaité. ○ **Menu** : sélectionnez cette option pour l'afficher sous forme de menu. ○ **Fenêtre modale** : sélectionnez cette option pour l'afficher en tant que fenêtre modale. Utilisez le widget et les paramètres de widget pour personnaliser l'expérience.
Type d'affichage du sous-menu	Indique le type de rendu que vous souhaitez afficher dans le menu. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Menu** dans la hiérarchie racine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Développé** : sélectionnez cette option pour l'afficher dans la vue développée. ○ **Standard** : sélectionnez cette option pour l'afficher dans la vue standard. Prêt à l'emploi, il s'agit de Standard. Pour plus d'informations, consultez Architecture de l'information EC.
Widget	Sélectionnez cette option pour utiliser les widgets disponibles afin de personnaliser l'expérience. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Fenêtre modale** est sélectionnée.
Paramètres de widget	La fenêtre modale affiche le contenu du widget en fonction de la paire nom-valeur des paramètres du widget. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Fenêtre modale** est sélectionnée.
Bouton Parcourir	Sélectionnez cette option pour afficher l'option de menu de navigation. Pour la hiérarchie de niveau racine, sélectionnez le bouton Parcourir et spécifiez le texte d'affichage. Lorsque vous sélectionnez cette option avec du texte vide, l'affichage par défaut est **Tout parcourir**. **Remarque :** Pour la vue standard, l'option Parcourir est disponible au niveau racine et pour la vue étendue au niveau racine et au premier niveau uniquement.
Texte d'affichage du bouton Parcourir	Sélectionnez cette option pour afficher l'option de navigation dans le menu. ○ Lorsque vous sélectionnez taxonomie comme source, le texte d'affichage du bouton Parcourir est automatiquement généré en fonction de la rubrique. Par exemple, lorsque vous sélectionnez Systèmes RH comme rubrique, le texte d'affichage affiche **Parcourir les systèmes RH**. ○ Lorsque vous modifiez un élément de menu ou effectuez une synchronisation, spécifiez manuellement le texte d'affichage du bouton Parcourir, par exemple, Parcourir <votre texte>. ○ Si vous ne spécifiez aucun texte d'affichage, le bouton **affiche Tout parcourir**.

Remarque :
Utilisez cette table pour gérer tous les éléments de la navigation primaire. Les changements de hiérarchie apportés dans le menu de taxonomie ou de portail de services ne sont pas reflétés dans la navigation primaire.

8. Cliquez sur **Mettre à jour** pour que les modifications soient reflétées.

Résultats
L'enregistrement de navigation avancée du portail est enregistré et vos employés peuvent afficher la nouvelle conception du méga menu.

Que faire ensuite
Tous les éléments de navigation actifs associés au portail et à la taxonomie sont récupérés et affichés dans la liste connexe.

- Lors de la création de l'enregistrement, tous les éléments du menu de navigation récupérés sont à l'état **Actif** .
- Pour les synchronisations suivantes, les éléments du menu de navigation récupérés sont inactifs par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

N’oubliez pas d’activer les éléments après chaque synchronisation. Pour inclure tout changement futur dans le menu du portail de services ou les rubriques racines dans la taxonomie active, vous pouvez utiliser la **hiérarchie de synchronisation** pour apporter les nouvelles rubriques ou éléments de menu ajoutés respectivement sous la rubrique ou l’élément de menu actuellement sélectionné. Les éléments nouvellement synchronisés sont inactifs par défaut avec le 999999 de commande. Vous pouvez activer et apporter des modifications une fois la synchronisation terminée.

Remarque :
Pour une synchronisation réussie,

- Assurez-vous que les éléments de menu du portail de services sont associés au portail pour lequel l’enregistrement de navigation avancé du portail est configuré.
- Assurez-vous que les rubriques et les éléments de menu sont actifs.
- Lorsque vous cliquez sur le bouton Synchroniser la hiérarchie dans un élément de menu de navigation de type de rubrique, trois niveaux de rubriques sont récupérés dans la taxonomie.

Pour plus d'informations, consultez Architecture de l’information EC.

Configurer l’ordre de navigation avancé du portail

La navigation avancée du portail vous aide à concevoir et à configurer une navigation intuitive pour améliorer l’architecture et la détection des informations. Vous pouvez réorganiser les rubriques et les éléments de menu sans rubrique en fonction des besoins des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Navigation avancée du portail**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou affichez la liste des portails disponibles.
3. Sur la page Navigation avancée du portail, spécifiez **Employee Center** et cliquez sur **Enregistrer**.
   Les éléments de navigation actifs suivants associés au portail et à la taxonomie sont récupérés et affichés en tant que liste connexe.

Champ	Description
Rubrique	Nom de rubrique récupéré à partir de la taxonomie.
Élément de menu	Les éléments de menu sont récupérés à partir du menu du portail de services.
Commande	Entrez un nombre pour indiquer l’emplacement de cet élément dans le menu par rapport à d’autres éléments du menu.
Source	La source de l’élément est généralement une rubrique de taxonomie ou un élément de menu du portail de services.
Taxonomie	Taxonomie active associée des rubriques racines.
Menu parent	Parent à partir duquel les éléments de menu sont récupérés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Utilisez cette table pour gérer l'ordre d'affichage de tous les éléments dans la navigation primaire. Les changements d'ordre apportés dans le menu de taxonomie ou de portail de services ne sont pas reflétés dans la navigation primaire.

4. Spécifiez l'ordre des éléments du menu de navigation en fonction de vos besoins.

Remarque :
utilisez des incréments de 100 lors de la détermination de l'ordre. Cette méthode facilite les modifications. Par exemple, si vous avez utilisé une numérotation de type 1, 2, 3, 4, 5 pour vos liens, mais que vous souhaitez insérer du nouveau contenu après le lien 2. Vous devrez changer le numéro 3, 4 et 5. Si vous utilisez une plage comprise entre 100, 200 et 300 et que vous souhaitez placer du contenu entre 100 et 200, vous pouvez utiliser n'importe quel nombre entre 101 et 199. Vous pouvez utiliser des nombres négatifs tels que -100.

5. Cliquez sur **Mettre à jour** pour que les modifications soient reflétées.
   Les paramètres Ordre et État actif sont conservés à partir de cette table.
6. Définissez la valeur d'état de l'enregistrement de navigation avancée du portail sur **Actif** pour gérer l'ordre d'affichage et les préférences de navigation.

Résultats

L'enregistrement de navigation avancée du portail est enregistré. Vous pouvez enregistrer plusieurs enregistrements, mais un seul enregistrement **de navigation avancée du portail** peut être **actif**. Lorsque vous définissez l'état sur **Actif**, vous pouvez contrôler l'ordre d'affichage des éléments du menu de navigation à partir de Centre des employés la table elle-même. Cela remplace l'ordre de menu existant.

Que faire ensuite

Pour inclure tout changement futur dans le menu du portail de services ou les rubriques racines de la taxonomie active, vous pouvez

1. Cliquez sur **Synchroniser les modifications du menu**. Le message de confirmation suivant s'affiche.

   Les modifications s'affichent immédiatement dans le menu de navigation, à la fin. Vous pouvez apporter des modifications ou modifier l'ordre des éléments une fois la synchronisation terminée. Voulez-vous synchroniser maintenant ?

2. Cliquez sur **Oui** pour confirmer les mises à jour instantanément.

Lorsque la synchronisation se produit, les nouveaux éléments apparaissent à la fin. Mettez à jour l'ordre manuellement pour modifier l'ordre d'affichage.

Obtenir de l'assistance

Obtenir de l'assistance vous aide avec une section centralisée et facile à parcourir pour obtenir une aide rapide de la part de l'Employee Center.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur SP ou administrateur ESC

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

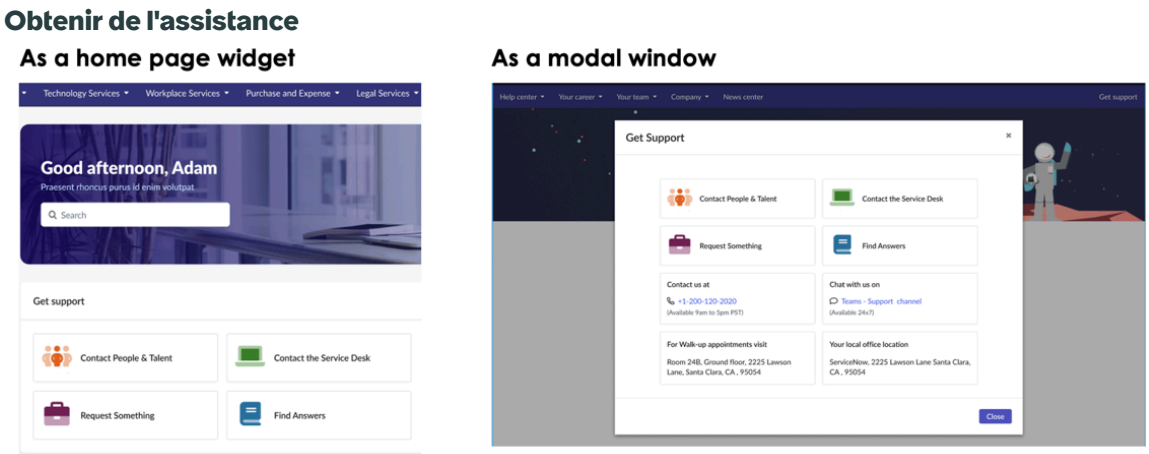
Les administrateurs fournissent un emplacement central permettant aux employés d'obtenir de l'aide rapidement sans avoir à changer de contexte. Vous pouvez rendre les différentes ressources utiles à portée de main dans la section obtenir de l'aide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Activez le widget pour obtenir une expérience d'obtention d'assistance améliorée.
- Remplissez la fenêtre modale avec un lien rapide, du contenu statique ou un widget personnalisé.

Vous pouvez afficher **Get Support** sous forme de widget sur la page d'accueil ou sous forme de fenêtre modale. Pour plus d'informations, voir Configurer la navigation avancée du portail



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Obtenir de l'assistance**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement existant.
3. Sélectionnez **Table** parmi les options disponibles.
   - Lien rapide
   - Contenu statique
4. Sélectionnez **Contenu** dans les options disponibles.
   - Pour **Lien rapide**, sélectionnez le nom de **table** (sn_ex_sp_quick_link) et le **document**. Pour en savoir plus sur les liens rapides, reportez-vous à Configuration des liens rapides.
   - Pour **Contenu statique**, sélectionnez le **nom** de table (sn_ex_sp_static_content) et le **document**. Pour en savoir plus sur le contenu statique, reportez-vous à la section Configurer le contenu statique.

   Remarque :
   L'administrateur peut configurer n'importe quel nombre d'éléments. L'application prête à l'emploi **Obtenir de l'assistance** contient un maximum de huit éléments.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Obtenir de l'assistance est configuré par défaut dans le cadre de la navigation. Vous pouvez modifier l'emplacement à partir de **Options d'instance** > **Page dans Designer**.

Que faire ensuite

Pour sélectionner la section Obtenir de l'assistance pour qu'elle s'affiche sous forme de fenêtre modale, sélectionnez le widget et fournissez ses paramètres, comme expliqué à la section Configurer la navigation avancée du portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le contenu statique

Le contenu statique permet de créer un emplacement central pour ajouter tout le contenu utile aux employés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Contenu statique**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement existant.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Contenu statique

Champ	Description
Titre	Nom de l'enregistrement.
Actif	Cochez la case pour activer.
Texte enrichi	Informations descriptives pour le contenu statique.
Disponible pour	Option permettant de rendre le contenu statique disponible uniquement pour sélectionner des utilisateurs, des groupes, des rôles et plus encore.
Non disponible pour	Option permettant de rendre le contenu statique indisponible.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Vous pouvez ajouter le contenu statique utile dans la Obtenir de l'assistance section.

Rendre les options Centre des employés disponibles dans Zoom

Intégrez Centre des employés à un compte Zoom afin que les employés de votre entreprise puissent utiliser les options Centre des employés dans le client Zoom.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé le module d'extension Centre des employés integration with Zoom [sn_ex_ec_zm].

La version minimale requise pour l'application Zoom est 5.13.11 et elle doit être installée sur l'instance ServiceNow®.

Rôle requis : admin, administrateur Zoom

Le rôle d'administrateur Zoom est le rôle d'administrateur de compte Zoom. Il ne s'agit pas d'un rôle dans ServiceNow.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'intégration Zoom avec permet d'accéder Zoom aux Centre des employés fonctionnalités à partir du client sous OS ou iOS.WindowsCentre des employés Pour en savoir plus, reportez-vous à Utiliser Centre des employés à partir de Zoom.

Pour plus d'informations sur les intégrations ServiceNow à l'application Zoom, voir ServiceNow pour Zoom.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à Zoom App Marketplace et connectez-vous à votre compte en tant qu'administrateur Zoom.
2. Connectez votre compte Zoom à ServiceNow Centre des employés sur votre instance ServiceNow.
   a. Connectez-vous à votre instance ServiceNow.
   b. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Centre des employés pour Zoom** > **Configuration**.

      Remarque :
      Il est possible de mapper des comptes Zoom différents par domaine.

   c. Sur la page Se connecter à un compte, sélectionnez l'option **Se connecter** associée à Zoom.

      Cela vous redirigera vers Zoom App Marketplace.

      Remarque :
      Si le site vous demande de vous connecter, connectez-vous à votre compte Zoom en tant qu'administrateur.

   d. Activez **Approuver pour tous les utilisateurs**.
   e. Sélectionnez **Activer** dans la boîte de dialogue Activer l'approbation de l'application pour tous les utilisateurs.

      L'accès à ServiceNow Centre des employés et son utilisation dans l'application Zoom sont activés pour tous les employés de votre entreprise.

   f. Sélectionner **Autoriser**.

      Le message Connexion réussie au compte Zoom s'affiche dans la configuration de votre instance ServiceNow.

3. Accédez à l'application ServiceNow Centre des employés dans Zoom (un administrateur doit effectuer cette action).
   a. Ouvrez votre application Zoom.

      La notification ServiceNow Employee Center est ajouté s'affiche.

   b. Accédez à la **Applications** > **Mes applications**.

      Vous pouvez maintenant accéder à l'application ServiceNow Centre des employés.

   c. Sélectionnez **ServiceNow Employee Center**.
   d. Saisissez vos informations d'identification pour la connexion à ServiceNow et sélectionnez **Se connecter**.

      La page d'accueil de ServiceNow Centre des employés s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un portail personnalisé

Configurez l'apparence ServiceNow® Centre des employés du portail personnalisé de votre organisation dans Zoom.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous à votre instance ServiceNow.
2. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
3. Créez le portail personnalisé.
   a. Sélectionnez l'icône **Afficher la ligne de recherche de colonne** , saisissez `sn_ex_ec_zm.portal.suffix` dans le champ de recherche **Nom** , puis appuyez sur **Entrée**.
   b. Sélectionnez **sn_ex_ec_zm.portal.suffix**.
   c. Sur le formulaire Propriétés système, saisissez le suffixe de votre portail personnalisé dans le champ **Valeur** .
   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   Remarque :

   Étant donné que la propriété système est séparée par domaine, différents administrateurs de domaine peuvent créer différents portails personnalisés.
4. Créez un en-tête personnalisé pour le portail incorporé.
   a. Dans le volet Navigator (Navigateur), saisissez `sys_response_header.list`.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'en-tête de réponse HTTP

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer la configuration de l'en-tête de réponse HTTP.
Application	Périmètre de l'application pour cet enregistrement.
S'applique à	Sélectionnez **Spécifier le type**.
Type	Type d'enregistrement auquel la configuration d'en-tête de réponse HTTP s'applique , dans ce cas, les enregistrements Service Portal (Service Portal [sp_portal]).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Enregistrement	L'enregistrement de votre portail personnalisé.
Nom	Nom de la paire nom-valeur de l'en-tête de réponse HTTP, par exemple Content-Security-Policy. `Content-Security-Policy`
Valeur	Valeur que vous souhaitez affecter à la paire nom-valeur de l'en-tête de réponse HTTP. `frame-ancestors 'self' https://zoom.us`
Description	Description de l'en-tête de réponse HTTP.

d. Sélectionnez **Envoyer**.

Pour plus d'informations sur l'ajout d'un en-tête, consultez Configurer les en-têtes de réponse HTTP .

Afficher les comptes connectés Zoom

Affichez la liste des Zoom comptes connectés à votre ServiceNow® instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous à votre instance ServiceNow.
2. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Centre des employés pour Zoom** > **Comptes Zoom connectés**.
   Les comptes connectés à l'instance ServiceNow sont répertoriés sur le formulaire Zoom Comptes installés.
3. Sélectionnez n'importe quelle valeur d'ID de compte pour afficher les détails du compte associé Zoom .

Connectez votre Zoom compte à une ServiceNow autre instance

Connectez votre Zoom compte à une autre ServiceNow® instance en remplaçant votre instance existante ServiceNow .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez l'instance ServiceNow que vous souhaitez connecter à votre compte existantZoom.
2. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Centre des employés pour Zoom** > **Configuration**.
3. Sur le formulaire Se connecter à un compte, sélectionnez **Se connecter** associé à Zoom.
4. Entrez `CHANGEMENT` dans le champ **Tapez CHANGEMENT pour continuer** et sélectionnez **Remplacer la connexion**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Votre Zoom compte est connecté avec succès à une autre ServiceNow instance.

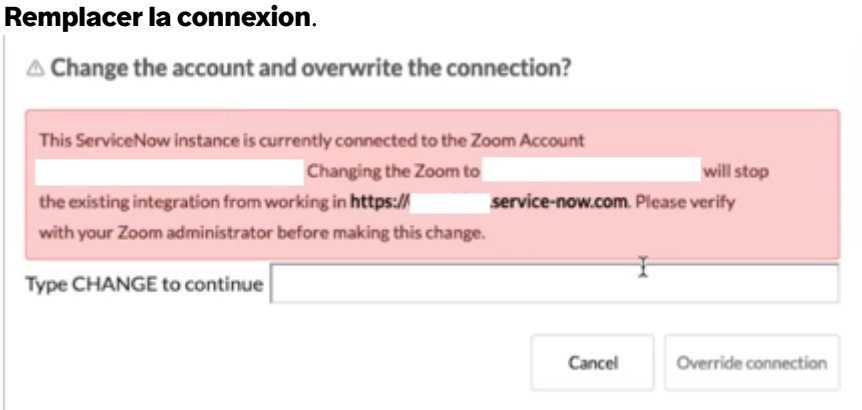
Changer la connexion du compte existant Zoom

Modifiez la connexion de votre compte existante Zoom dans votre ServiceNow® instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, administrateur Zoom

Procédure

1. Accédez à Zoom App Marketplace et connectez-vous à votre autre Zoom compte que vous souhaitez connecter à votre instance existante ServiceNow .
2. Connectez-vous à votre instance ServiceNow.
3. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Centre des employés pour Zoom** > **Configuration**.
4. Sur le formulaire Se connecter à un compte, sélectionnez **Changer de compte**.
5. Sur la page contextuelle Confirmer le changement de compte, sélectionnez **OK**.
6. Entrez CHANGEMENT dans le champ **Tapez CHANGEMENT pour continuer** , puis sélectionnez **Remplacer la connexion**.



Remarque :
Vous pouvez avoir différents domaines, qui ont différents Zoom comptes mappés.

Résultats
Votre instance existante ServiceNow est connectée avec succès à un autre Zoom compte.

Cadre de travail de l'action

Le cadre de travail des actions inclut certains éléments d'action fréquemment utilisés pour un accès rapide. Vous pouvez utiliser plusieurs actions par défaut et créer des actions personnalisées.

À l'aide du cadre de travail du groupe d'actions, vous pouvez définir ces actions qu'un utilisateur peut effectuer dans un contexte donné.

- Créez des actions et des groupes d'actions prêts à être utilisés en tant que widget.
- Configurez un groupe d'actions qu'un utilisateur peut effectuer.
- Utilisez les actions et groupes d'actions par défaut ou personnalisez les actions en fonction de vos besoins professionnels.
- Gérez les préférences d'affichage et les critères d'utilisateur.
- Améliorez la productivité des employés en leur donnant accès à des actions rapides.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À l’aide d’actions pertinentes pour le parcours utilisateur, vous pouvez terminer les workflows rapidement. Par exemple, vous pouvez utiliser les actions d’approbation ou de rejet par défaut pour traiter les demandes directement à partir de la page d’approbations.

Groupe d'actions Profil de l'employé

Le groupe d'actions Profil de l'employé fournit un accès rapide aux éléments d'action fréquemment utilisés, tels que l'affichage de l'organigramme, l'utilisation de la messagerie directement ou l'appel. Vous pouvez modifier les comportements par défaut des actions pour qu’ils correspondent à vos besoins.

Groupe d'actions d'expérience d'approbations

Le groupe d'actions d'expérience d'approbations fournit un accès rapide pour approuver ou rejeter les demandes directement à partir de la page d'approbations. Vous pouvez modifier les actions en fonction des besoins de votre entreprise.

Groupe d'actions Manager Hub

Manager HubLe groupe d’actions fournit un accès rapide aux éléments d’action disponibles sur les cartes des employés pour afficher, appeler ou accéder aux e-mails directement sur la page **Votre équipe** de .Manager Hub Vous pouvez personnaliser les actions en fonction des besoins de votre entreprise.

Configurer les actions

À l’aide du cadre de travail des actions, configurez les actions et associez un ensemble d’actions en tant que groupes d’actions à utiliser dans les différents contextes.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments d’action fournissent un accès rapide aux actions que vous effectuez dans divers contextes. Vous pouvez modifier les actions en fonction des besoins de votre entreprise. Par exemple, vous pouvez utiliser les actions d’approbation ou de rejet par défaut pour traiter les demandes directement à partir de la page d’approbations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Cadre de travail de l’action** > **Actions**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou modifiez un enregistrement existant.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Actions

Champ	Description
Étiquette de l'action	Nom de l’étiquette de l’action qui apparaît sur le bouton.
Type d'action	Sélectionnez le type d’action dans la liste disponible.
Actif	Cochez la case pour activer l’action
Icône d'action	Icône de l’action.
Table	Nom de la table à laquelle l’action est associée. Lorsqu’un enregistrement de cette table est ouvert, cette action de liste s’affiche. Pour les approbations, sélectionnez sysapproval_approver.

4. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la liste connexe **Paramètres d'action** , cliquez sur **Nouveau** ou modifiez un enregistrement existant.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Paramètres d'action

Champ	Description
Nom du paramètre d'action	Nom du paramètre d'action.
Type de paramètre	Sélectionnez le type de paramètre dans la liste disponible, par exemple JSON, chaîne ou référence.
Est un paramètre client	Cochez cette case pour utiliser les paramètres dans le script client.
Est la valeur d'affichage	Cochez la case pour afficher la valeur. Par défaut, la valeur dans sn_ex_sp_action_parameter est définie sur false et n'est visible dans le formulaire que si le type de paramètre est référence. ○ Si la valeur est vrai, vous obtenez la valeur d'affichage du champ. ○ Si la valeur est définie sur false, vous obtenez la valeur db réelle du champ.
Valeur du paramètre d'action	Cette option s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez *`string`*. Valeur du paramètre dans une chaîne, par exemple *`approved`*
Table	Table de référence à laquelle ce composant est lié. Lorsqu'un enregistrement de cette table est ouvert, cette action de liste s'affiche. Pour les approbations, sélectionnez sysapproval_approver. Cette option s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez *`Reference`*.
Champ	Champ de la table que vous pouvez sélectionner dans l'arborescence des éléments, par exemple *`Sys ID`*. Cette option s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez *`Reference`*.
Paramètre JSON	Chaîne JSON que vous souhaitez spécifier. Par exemple, *`{"param": "value"}`*. Cette option s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez *`JSON`*.

Dans les actions prêtes à l'emploi,

- La *`isEsignatureEnabled`* valeur est **true** par défaut, la fenêtre d'authentification d'approbation de signature électronique s'affiche.
- La *`broadcastEventName`* valeur diffuse un événement transmis dans le paramètre pour masquer les boutons lorsque la signature électronique est réussie afin d'activer les commentaires avant le scénario de signature électronique.

Remarque :
Pour les actions personnalisées, vous pouvez personnaliser ces deux paramètres.

7. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Mettre à jour**.

Résultats

L'action est configurée. Vous pouvez combiner un ensemble d'éléments d'action connexes en tant que groupe.

Configurer le groupe d'actions

Configurez un ensemble d'éléments d'action connexes en tant que groupe d'actions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le groupe d'actions fournit un accès rapide à des éléments d'action tels que l'approbation ou le rejet des demandes directement à partir de la page d'approbations. Vous pouvez modifier les actions en fonction des besoins de votre entreprise.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Cadre de travail de l'action** > **Groupes d'actions**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou modifiez un enregistrement existant tel que *`Approvals action group`*.
3. Modifiez le **nom du groupe d'actions** ou cliquez sur Enregistrer ou Mettre à jour.
   Procédez pour ajouter plusieurs actions dans un groupe à l'aide de la table de groupe Action m2m.
4. Dans la liste connexe **Groupe d'actions M2M** , cliquez sur Nouveau ou mettez à jour un enregistrement existant.
   a. Sélectionnez **l'action** parmi les options disponibles telles que **Approuver** ou **Rejeter** ou Configurer les actions.
   b. Modifiez **l'ordre** de l'élément d'action.
   c. Sélectionnez **Primaire** pour définir l'option comme primaire.
   d. Sélectionnez l'une des options de **visibilité d'action** suivantes.
      - Visibilité pour soi-même
      - Visibilité pour responsable
      - Visibilité sur tous
      - Visibilité pour tous sauf soi-même
      - Critères d'utilisateur : sélectionnez le critère d'utilisateur parmi les options disponibles.
      - Avancé : définissez une visibilité personnalisée à l'aide de l'option Avancé via un script. Par exemple, `answer = context.state.toString() === 'requested' ;`.
5. Cliquez sur Enregistrer ou sur Mettre à jour.

Résultats
Le groupe d'actions est configuré pour fournir un accès rapide aux actions. Par exemple, le groupe d'actions d'approbations dispose d'un ensemble par défaut d'actions **Approuver** et **Rejeter** que vous pouvez utiliser à partir de la page d'approbation.

Configurer les types d'actions
Configurez les types d'action en fonction de l'action de comportement en tant que type d'action.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le groupe d'actions fournit un accès rapide pour approuver ou rejeter les demandes directement à partir de la page d'approbations. Vous pouvez modifier les actions en fonction des besoins de votre entreprise.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Cadre de travail de l'action** > **Actions**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou modifiez un enregistrement existant.
3. Dans le **type d'action**, recherchez et sélectionnez un enregistrement existant ou créez un nouvel enregistrement.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Types d'actions

Champ	Description
Nom du type d'action	Nom du type d'action.
Exécuter le script client avant le script serveur	Option permettant de sélectionner le moment où le script client doit être exécuté avant le script serveur.
Actif	Cochez la case pour activer le type d'action.
Script serveur	Les scripts serveur s'exécutent sur le serveur. Les scripts sont exécutés dans le
Paramètres du serveur	Paramètres de serveur requis pour exécuter la fonction, par exemple : `State, sys_id`
Script client	Les scripts clients s'exécutent côté client.
Paramètres client	Paramètres client requis pour exécuter la fonction.

5. Cliquez sur Enregistrer ou sur Mettre à jour.

Résultats

Le type d'action est configuré. Vous pouvez associer ce **type d'action** à des actions.

Mettre à jour le groupe d'actions des approbations

Le groupe d'actions Approbations fournit un accès rapide pour approuver ou rejeter les demandes directement à partir de la page d'approbations.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser l'ensemble d'actions par défaut ou personnaliser les actions en fonction de vos besoins professionnels.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Cadre de travail de l'action** > **Groupes d'actions**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou modifiez un enregistrement existant `Approvals action group`.
3. Modifier le **nom du groupe d'actions**
4. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Mettre à jour**.
   Utilisez la table Groupe d'actions m2m pour ajouter plusieurs actions dans un groupe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la liste connexe **Groupe d'actions M2M** , cliquez sur Nouveau ou mettez à jour un enregistrement existant.

   a. Sélectionnez **l'élément d'action** parmi les options disponibles telles que **Approuver** , **Rejeter** ou Configurer les actions.

   b. Modifiez **l'ordre** de l'élément d'action.

   c. Sélectionnez **Primaire** pour définir l'option comme primaire.

   d. Sélectionnez l'une des options de **visibilité d'action** suivantes.

   - Visibilité pour soi-même
   - Visibilité pour responsable
   - Visibilité sur tous
   - Visibilité pour tous sauf soi-même
   - Critères d'utilisateur : sélectionnez le critère d'utilisateur parmi les options disponibles.
   - Avancé : définissez une visibilité personnalisée à l'aide de l'option Avancé via un script. Par exemple, `answer = context.state.toString() === 'requested' ;`.

6. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Mettre à jour**.

Résultats

Le groupe d'actions d'approbations est configuré pour effectuer des actions rapides telles que **Approuver** ou **Rejeter** à partir de la page d'approbation.

Modifier le groupe d'actions Employee Profile

Les actions Employee Profile incluent certains éléments d'action fréquemment utilisés dans un cadre de travail afin de pouvoir y accéder rapidement.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou sn_hr_sp.esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le cadre de travail des actions Employee Profile permet d'accéder rapidement aux éléments d'action fréquemment utilisés, tels que l'affichage de l'organigramme, l'utilisation de la messagerie directement à partir de la page Employee Profile ou les appels. Vous pouvez modifier les actions au-delà des comportements par défaut pour qu'elles correspondent à vos besoins.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Groupes d'actions**.
   Voici les éléments de groupe d'actions par défaut disponibles :
   - Afficher l'organigramme
   - E-mail
   - Appel
2. **Facultatif :** Vous pouvez réorganiser et définir l'un des éléments **Primaire** sur **True** ou **False** afin d'accéder à cet élément sous forme de bouton ou répertorier toutes les options dans une liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. **Facultatif :** Vous pouvez modifier l'**ordre** en fonction de la priorité et supprimer le bouton primaire.
4. **Facultatif :** Vous pouvez utiliser le paramètre **Visibilité d'action** par défaut disponible, à savoir :
   - Visibilité pour soi-même
   - Visibilité pour responsable
   - Visibilité sur tous
   - Visibilité pour tous sauf soi-même
5. **Facultatif :** Vous pouvez également créer un **critère d'utilisateur** spécifique qui peut modifier l'action, selon vos besoins, ou créer une visibilité personnalisée à l'aide de l'option **Avancé**.

Résultats

Utilisez et personnalisez le cadre de travail des actions par ordre de priorité afin d'offrir une meilleure expérience des employés grâce à l'accessibilité rapide de la messagerie professionnelle, des appels et d'autres détails de l'organisation via la page Employee Profile.

Information associée

Cadre de travail de l’action

Page des tâches de l’employé

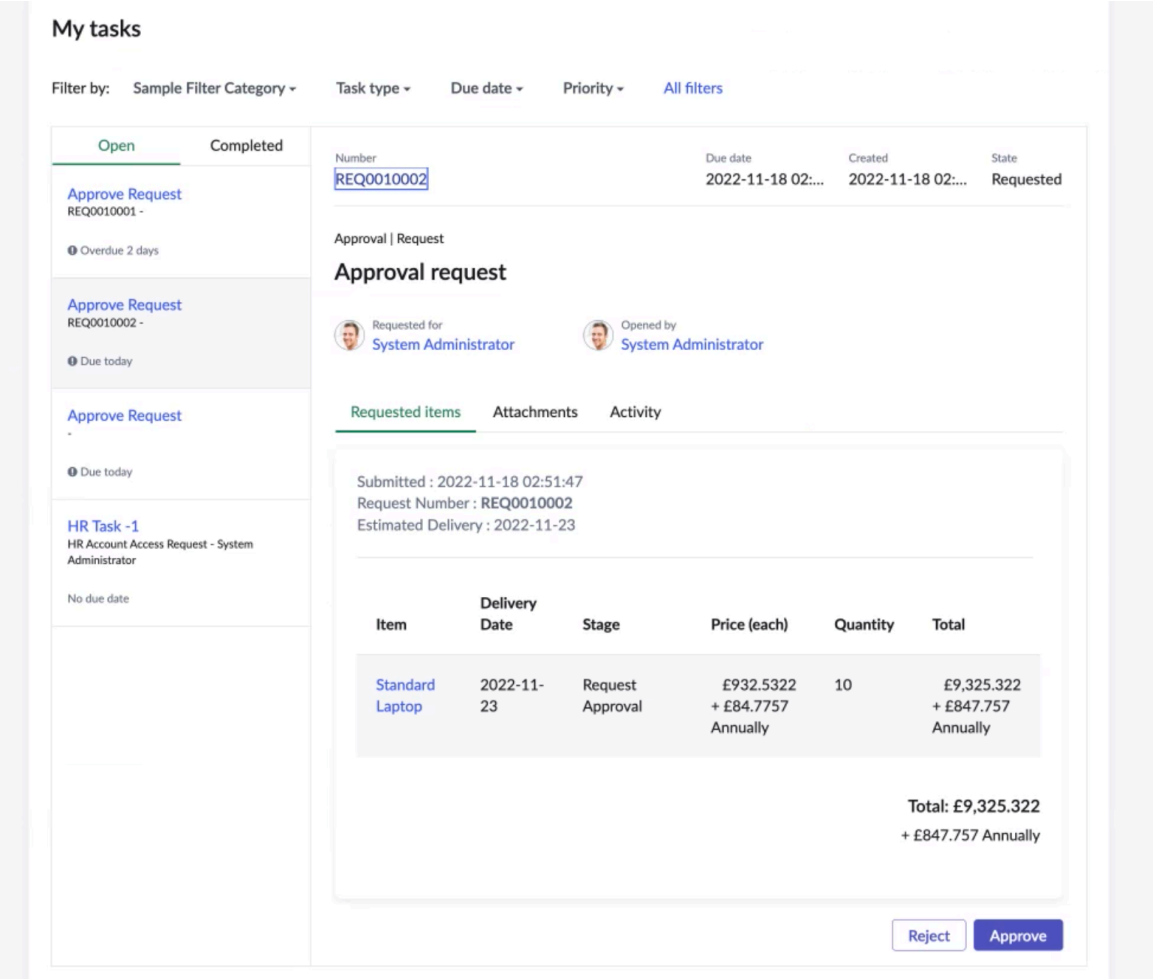
Configurez la page des tâches pour permettre aux employés d’afficher et d’accomplir toutes leurs tâches depuis une seule et même page. Vous pouvez configurer la page en appliquant des filtres pour afficher les approbations des utilisateurs, les tâches de contenu et bien plus encore.

Vue d'ensemble

La page Mes tâches affiche toutes les tâches ouvertes et terminées d’un employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Configurer la page des tâches

Vous contrôlez le type de tâches ouvertes et terminées qui s'affichent en configurant les filtres. Les filtres définissent la table et les conditions qu'une tâche doit respecter pour s'afficher sur la page des tâches d'un employé. Vous pouvez associer un filtre par table. Par exemple, vous pouvez configurer un filtre d'approbation en respectant les conditions suivantes :

- Associer le filtre à la table d'approbation [sysapproval_approver] avec la condition que l'employé doit être l'approbateur .
- L'approbation correspond à une entité.
- L'approbation est à l'état Demandé.

Remarque :
La commande par défaut est la date d'échéance. Si vous avez trop de filtres et que vous constatez que cela affecte les performances, vous pouvez trier les tâches par filtre. Pour trier par filtre, vous devez activer la priorité des filtres et affecter un ordre de priorité à chaque filtre.

Configurer Poser une question

Poser une question est un widget qui établit un lien de communication entre un utilisateur avec un agent RH ou une file d'attente RH pour discuter des tâches ou des tickets RH. Ces configurations permettent de définir l'agent RH ou la file d'attente RH à utiliser pour communiquer. Pour les tâches RH, le champ **Équipe de prise en charge de la tâche** définit l'agent RH ou la file d'attente RH qui prend en charge l'ensemble de la communication concernant la tâche lorsqu'un utilisateur sélectionne le lien Poser une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

question. Pour utiliser cette option, activez le module d'extension Widgets Connect pour Service Portal (com.glide.connect.sp_widgets).

Remarque :
Pour plus d'informations sur **Connect**, consultez Connect .

Pour les tickets RH, définissez la configuration sous **Conversational Interfaces**.

Remarque :
Pour plus d'informations sur **Conversational Interfaces**, consultez Interfaces conversationnelles et Configurer la Messagerie instantanée d'agent.

Si votre entreprise n'utilise pas Support de Connexion, vous pouvez masquer le lien **Poser une question**. Pour masquer le lien Poser une question, accédez à **sys_properties.list** et recherchez la propriété **sn_hr_sp.hr_ask_a_question_enabled**. La valeur par défaut est **true**. Pour masquer le paramètre Poser une question sur les tickets et les tâches RH sur , Centre des employésdéfinissez le paramètre sur **false**. Pour les tâches RH, lorsque Agent Workspace est sélectionné dans la liste déroulante **de l'équipe de prise en charge des tâches** , Agent virtuel est utilisé. Si Utilisateurs et groupes est sélectionné, Support de Connexion est utilisé. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une tâche RH à un ticket RH.

Affectation de travail avancée Pour configurer Advanced Work Assignment (AWA) pour Agent Workspace, consultez la vue d'ensemble Advanced Work Assignment (AWA) pour HR Service Delivery Agent Workspace.

Filtres préconfigurés

Les filtres suivants sont inclus dans l'application Centre des employés. Vous pouvez les utiliser ou configurer vos propres filtres. Pour plus d'informations, voir Filtres de tâches dans Mes tâches

Rôles d'approbation des actions à faire par l'employé

Les rôles déterminent qui peut approuver, rejeter ou commenter les demandes des employés.

Utilisez les rôles suivants pour définir le traitement des demandes des employés sur la page Actions à faire par l'employé :

Rôles d'actions à faire

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
approver_user	Rôle requis pour les utilisateurs approbateurs. Les utilisateurs approbateurs peuvent modifier les demandes d'approbation qui leur sont transmises. Ils disposent également de toutes les options des demandeurs. Notez que des frais sont associés à ce rôle. Ne l'affectez pas aux utilisateurs sans confirmer que votre organisation dispose de l'autorisation appropriée.	Aucun
sn_request_read	Fournit un accès en lecture à l'application Request Management et aux fonctions connexes (ne	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'actions à faire (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
	recherche pas les enregistrements d'approbation). Peut lire les demandes et les demandes d'éléments.	
sn_request_approver_read	Fournit un accès en lecture à l'application Request Management et aux fonctions connexes (autorise l'accès uniquement si l'utilisateur dispose d'un enregistrement d'approbation pour l'enregistrement de demande). L'utilisateur disposant de ce rôle peut lire les approbations.	Aucun
sn_request_write	Fournit l'accès en écriture à l'application Request Management et aux fonctions connexes. L'utilisateur disposant de ce rôle peut commenter les demandes.	• task_editor • sn_request_read • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • sn_request_approver_read
sn_hr_core.case_reader	Fournit l'accès et la possibilité de lire tous les tickets RH.	Aucun

Créer ou modifier des actions à faire

Créez ou modifiez un filtre des actions à faire pour la page des actions à faire dans Centre des employés ou Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Chaque filtre des actions à faire est associé à une table qui est une extension de la table Tâche [task]. Vous pouvez associer un filtre par table. Vous pouvez utiliser un créateur de condition pour indiquer les conditions qu'une tâche doit remplir pour s'afficher sur la page des actions à faire de l'utilisateur. Vous pouvez également définir l'aspect de l'en-tête de configuration des actions à faire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Administration** > **Configuration des tâches**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration des actions à faire

Champ	Description
Nom	Nom du filtre de configuration des actions à faire.
Table	Nom de la table à laquelle la configuration des actions à faire est associée. **Remarque :** ○ Vous pouvez associer un filtre par table. ○ la table doit être une extension de la table Tâche [task].
Onglet	Onglet dans lequel vous souhaitez que les actions à faire apparaissent.
Conditions	Conditions qu'une tâche doit remplir pour s'afficher sur la page des actions à faire d'Centre des employés. les conditions pouvant être utilisées dépendent de la table que vous sélectionnez. **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .
Actif	Cochez cette case pour activer la configuration des actions à faire à utiliser.
S'applique à	Indique le portail de services auquel la configuration des actions à faire s'applique.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les onglets **Ligne de titre** et **Ligne de détail** s'affichent.
5. Dans l'onglet **Ligne de titre**, configurez la ligne de titre de l'en-tête de configuration des actions à faire.

Champ	Description
Type de titre	Indique à quoi le type de titre s'applique. Les choix possibles sont les suivants : ○ Champs : utilise un champ de la table que vous avez sélectionnée pour le titre. ○ Personnalisé : fournissez du texte personnalisé à afficher comme titre de configuration des actions à faire.
Champ de titre	Apparaît lorsque vous sélectionnez **Champs** dans la liste **Type de titre**. Mappez un champ issu de la table connexe afin qu'il s'affiche comme titre de configuration des actions à faire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Titre personnalisé	Apparaît lorsque vous sélectionnez **Personnalisé** dans la liste **Type de titre**. Saisissez le texte que vous souhaitez afficher pour votre titre.

6. Dans l'onglet **Ligne de détail**, configurez la ligne de détail de l'en-tête de configuration des actions à faire.

Champ	Description
Type de détail	Indique le type de détails que vous souhaitez voir apparaître dans les actions à faire. ○ Personnalisé : indique le texte personnalisé qui s'affiche comme détails de configuration des actions à faire. ○ Champs parents : sélectionnez une table parente, puis mappez un ou plusieurs champs de la table afin qu'il(s) s'affiche(nt) comme détails de configuration des actions à faire. Les champs seront séparés par un trait d'union. **Remarque :** pour afficher un lien vers la page de ticket parente, assurez-vous que la case **Lien vers le parent** est cochée. ○ Champs : mappez un ou plusieurs champs de la table connexe afin qu'il(s) s'affiche(nt) comme détails de configuration des actions à faire. Les champs seront séparés par un trait d'union. **Remarque :** Pour afficher un lien vers la page de ticket correspondante, assurez-vous que la case **Lien vers la tâche** est cochée.
Détail personnalisé	Saisissez le texte personnalisé que vous souhaitez afficher dans la liste des actions à faire. Apparaît uniquement lorsque vous sélectionnez **Personnalisé** dans la liste **Type de détail**.
Table parente	Table que vous souhaitez utiliser pour sélectionner des champs dans la ligne de détail de vos actions à faire. Apparaît uniquement lorsque vous sélectionnez **Champs parents** dans la liste **Type de détail**.
Champs parents	Champs que vous souhaitez afficher dans la ligne de détail de vos actions à faire. Les champs disponibles dépendent de la table que vous avez sélectionnée. Apparaît uniquement lorsque vous sélectionnez **Champs parents** dans la liste **Type de détail**.
Lien vers le parent	Indique que vous souhaitez afficher un lien ouvrant la tâche parent sur la page du ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Apparaît uniquement lorsque vous sélectionnez **Champs parents** dans la liste **Type de détail**.
Champs de détail	Indique les champs que vous souhaitez afficher comme détails de configuration des actions à faire. Si vous sélectionnez plusieurs champs, ils sont séparés par un tiret. Apparaît uniquement lorsque vous sélectionnez **Champs** dans la liste **Type de détail**.
Lien vers la tâche	Indique que vous souhaitez afficher un lien que l'utilisateur doit sélectionner pour ouvrir une tâche sur la page du ticket. **Remarque :** Le lien vers la tâche fonctionne uniquement lorsque la table étend la table de tâches. Apparaît uniquement lorsque vous sélectionnez **Champs** dans la liste **Type de détail**.

7. Dans la liste **Mappage des widgets d'actions à faire**, vous pouvez mapper le filtre à un ou plusieurs widgets personnalisés d'actions à faire.

   Remarque : Si aucun mappage des widgets n'est fourni, un widget d'actions à faire par défaut est utilisé.

   a. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de mappage des widgets d'actions à faire

Champ	Description
Configuration des actions à faire	Ce champ est automatiquement réglé sur la configuration d'actions à faire à laquelle le mappage des widgets est associé.
Table	Ce champ est automatiquement réglé sur la table avec laquelle la configuration d'actions à faire est associée.
Conditions	Conditions qu'une action à faire doit satisfaire pour s'afficher avec le widget. **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .
Actif	Case à cocher pour activer l'utilisation du mappage des widgets.
Widget	Nom du widget auquel la configuration des actions à faire est associée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Pour en savoir plus sur les widgets et comment les configurer, consultez Widgets du portail de services

c. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

8. Dans la liste **Détails de la configuration des actions à faire**, vous pouvez mapper les champs de la table source en fonction des conditions définies.

a. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement existant.

b. Renseignez ou modifiez les champs du formulaire.

Formulaire Détails de la configuration des actions à faire

Champ	Description
Configuration des actions à faire	Sélectionnez la configuration des actions à faire que vous souhaitez associer au widget.
Table	Ce champ est automatiquement réglé sur la table avec laquelle la configuration d'actions à faire est associée.
Cible des actions à faire	Sélectionnez la table cible à laquelle vous souhaitez mapper la configuration.
Conditions	Entrez les conditions qu'une action à faire doit respecter pour le mappage de configuration. **Remarque :** lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .
Actif	Case à cocher pour activer l'utilisation du mappage des widgets.
Ordre	Entrez le numéro d'ordre dans lequel vous souhaitez que l'action à faire s'affiche dans le widget.

c. Sous **Mappages de champs**, mappez les champs de la table **Configuration des actions à faire** sélectionnée avec la table **Cible des actions à faire**.

d. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

9. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Activation de l'ordre de priorité par filtre

Si vous triez les actions à faire par filtre plutôt que par date d'échéance, vous devez activer la propriété **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority**, ajouter le champ **Priorité d'affichage** au formulaire de configuration des actions à faire et affecter à chaque filtre d'action à faire un ordre de priorité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Les actions à faire seront ensuite triées en fonction du filtre auquel elles sont associées. Dans chaque filtre, les actions à faire seront classées par date d'échéance.

lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .

Procédure

1. Activez la propriété **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority**.
   a. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
   La liste des propriétés système s'affiche.
   b. Activez la propriété **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority**.
   c. Dans le champ **Valeur**, définissez la valeur sur `vrai`.
2. Ajoutez le champ **Priorité d'affichage** au formulaire de filtrage des actions à faire.
   a. Accédez à la **Centre des employés** > **Administration** > **Configuration des tâches**.
   b. Sinon, accédez à **Employee Center Pro** > **Administration** > **Configuration des tâches**
   c. Ouvrez un enregistrement.
   d. Dans l'en-tête du formulaire de configuration des actions à faire, cliquez sur l'icône de menu et accédez à **Configurer** > **Mise en page**.

   Remarque :
   Assurez-vous d'être dans l'application Centre des employés Core.

   e. Déplacez le champ **Priorité d'affichage** vers la colonne **Sélectionné**.
   f. Cliquez sur **Enregistrer**.
3. Définissez un ordre de priorité pour chaque filtre d'action à faire.
   a. Accédez à la **Centre des employés** > **Administration** > **Configuration des tâches**.
   b. Ouvrez un enregistrement de filtre d'actions à faire.
   c. Dans le champ **Priorité d'affichage**, définissez l'ordre de priorité (numéro).
   d. Répétez le processus pour chaque filtre.

Filtres des tâches configurables

Permettez à l'employé d'utiliser des filtres, des groupes de filtres et des catégories pour filtrer, détecter et exécuter facilement les tâches en quelques clics.

Les filtres offrent aux employés et aux responsables une meilleure visibilité sur les tâches urgentes et critiques pour l'entreprise. Les administrateurs habilitent les employés à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

rechercher, filtrer et réduire les tâches souhaitées. Permettez aux employés de sélectionner ces filtres et d'afficher les enregistrements qui qualifient la condition de filtre sélectionnée.

Permettez aux employés de gérer leurs tâches à l'aide des filtres configurés par l'administrateur à partir de la page **Mes tâches** . Définissez les options suivantes pour affiner les tâches souhaitées.

- **Conditions** : créez des conditions et mappez-les à un ou plusieurs filtres.
- Filtres : créez des filtres et mappez-les à des catégories ou à des groupes de **filtres**.
- **Groupes de filtres** : créez des groupes de filtres et associez-les à plusieurs filtres.
- **Catégories** : créez des catégories et associez-les à des filtres ou à des groupes de filtres.

Les administrateurs peuvent créer et mapper des conditions aux filtres. Organisez les préférences d'affichage avec les groupes Catégories et Filtres. Vous pouvez configurer les critères d'affichage et les préférences d'ordre. Vous pouvez utiliser un créateur de condition pour spécifier les conditions d'une tâche souhaitée afin d'en faciliter la détection sur la page **Mes tâches** .

Vous pouvez personnaliser vos propres filtres en fonction des besoins de votre entreprise, par exemple, créer un filtre personnalisé pour afficher les approbations de tiers tels que SAP Concur ou Workday.

Les employés peuvent utiliser ces filtres et conditions pour Filtres de tâches dans Mes tâches

Remarque :
L'infrastructure de filtre est extensible. Vous pouvez personnaliser vos propres filtres en fonction des besoins de votre entreprise.

Lorsqu'ils sont redirigés vers la page **Mes tâches**, les gestionnaires peuvent bénéficier d'une Manager Hub meilleure visibilité sur les tâches ou les approbations de l'équipe grâce à des options supplémentaires d'organisation. Les filtres respectifs Manager Hub sont pré-appliqués.

Configurer les conditions de filtre

Avec ces conditions, vous permettez aux employés de filtrer, de détecter et d'exécuter facilement les tâches en quelques clics.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Employee Center* > **Administration** > **Conditions de filtre de configuration des tâches**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de condition de filtre

Champ	Description
Nom	Nom de la condition de filtre.
Application	Application pour la condition de filtre.
Actif	Cochez la case pour activer la condition d'utilisation du filtre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Configuration des tâches	Table de configuration des actions à faire. Sélectionnez la configuration de l'action à faire appropriée qui convient à votre type de tâche.
Table	Nom de la table à laquelle la configuration des actions à faire est associée. La table est automatiquement renseignée selon la configuration des actions à faire sélectionnée.
Condition	Conditions qu'une tâche doit remplir. Utilisez ces conditions supplémentaires afin de réduire la tâche souhaitée.
Ajouter une condition supplémentaire	Cochez la case pour ajouter plus de conditions à l'aide du script.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   La **condition** est créée.

Créer des filtres ou des groupes de filtres

Grâce à ces filtres et groupes de filtres, vous permettez aux employés de filtrer, d'organiser, de détecter et d'exécuter facilement les tâches en quelques clics.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Employee Center* > **Administration** > **Filtres des tâches**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Filtre

Champ	Description
Nom	Nom du filtre ou du groupe de filtres.
Application	Application pour le filtre ou le groupe de filtres.
Actif	Cochez la case pour activer le filtre de tâche ou le groupe de filtres.
représente le groupe de filtres	Option permettant de créer un groupe de filtres. Le groupe de filtres ne peut être associé qu'à des filtres ou à des catégories.
Disponible pour	Option permettant de rendre le filtre disponible uniquement pour sélectionner des utilisateurs, des groupes, des rôles et plus encore. **Remarque :** Ce champ n'apparaît pas lorsque vous sélectionnez **Est un groupe de filtres**.
Non disponible pour	Option permettant de rendre le filtre indisponible. **Remarque :** Ce champ n'apparaît pas lorsque vous sélectionnez **Est un groupe de filtres**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Informations descriptives sur le filtre.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le **filtre** ou le **groupe de filtres** est créé.

Que faire ensuite

Continuez pour associer les catégories, les filtres et les conditions de la liste connexe. Dans la liste connexe, sélectionnez la catégorie du filtre. Sélectionnez une catégorie dans la liste disponible dans la boîte de dialogue du sélecteur.

Remarque :
Associez un filtre à une seule catégorie ou à un seul groupe de filtres.

Si vous ne sélectionnez aucune catégorie ou aucun groupe de filtres spécifique, le filtre n'est pas visible sur la page **Mes tâches** .

Effectuez le mappage suivant selon vos besoins.

- Pour le groupe de filtres, **mappez les catégories etles filtres associés**. Accédez également à la liste **connexe Filtres associés** , cliquez sur **Nouveau** et remplissez le formulaire pour ajouter d'autres filtres.
- Pour les filtres, mappez **les catégories associées** et **les conditions associées**. Pour les sous-filtres, mappez uniquement **les conditions associées** , car vous ne pouvez pas mapper un sous-filtre à une catégorie.

En fonction de votre mappage, vous mettez les filtres à la disposition des employés pour qu'ils les utilisent sur la page **Mes tâches** .

Configurer des catégories de filtres

Avec ces catégories de filtres, vous permettez aux employés de filtrer, d'organiser, de détecter et d'exécuter facilement les tâches en quelques clics.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Employee Center* > **Administration** > **Catégories de filtres des tâches**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Catégorie de filtres

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie de filtre.
Application	Application pour la catégorie de filtres.
Actif	Cochez la case pour activer la catégorie de filtres à utiliser.
Commande	Ordre dans lequel la catégorie de filtre doit être affichée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Afficher sur l'interface utilisateur	Cochez la case pour afficher la catégorie sur l’interface utilisateur. Si cette option n’est pas sélectionnée, le filtre n’apparaît pas dans la barre de filtre. **Remarque :** Si vous ne sélectionnez pas cette option, la catégorie s’affiche uniquement dans le modal **Tous les filtres** .

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La **catégorie** est créée et la liste connexe **Filtres associés** s’affiche.
5. Dans la liste **Filtres associés** , cliquez sur **Nouveau** pour associer des filtres à la catégorie.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Mappage de catégories de filtres associés

Champ	Description
Catégorie	Catégorie à laquelle le filtre est mappé. Par exemple, Type de tâche, Priorité.
Application	Application pour la catégorie de filtres.
Filtre	Filtres ou groupes de filtres disponibles pour le mappage avec la catégorie.
Commande	Ordre dans lequel le filtre ou le groupe de filtres doit être affiché dans la catégorie.

7. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   La **catégorie Filtre** est créée.

Que faire ensuite

En fonction de votre mappage, vous mettez les filtres à la disposition des employés pour qu’ils les utilisent sur la page **Mes tâches** .

Page de demandes de l'employé

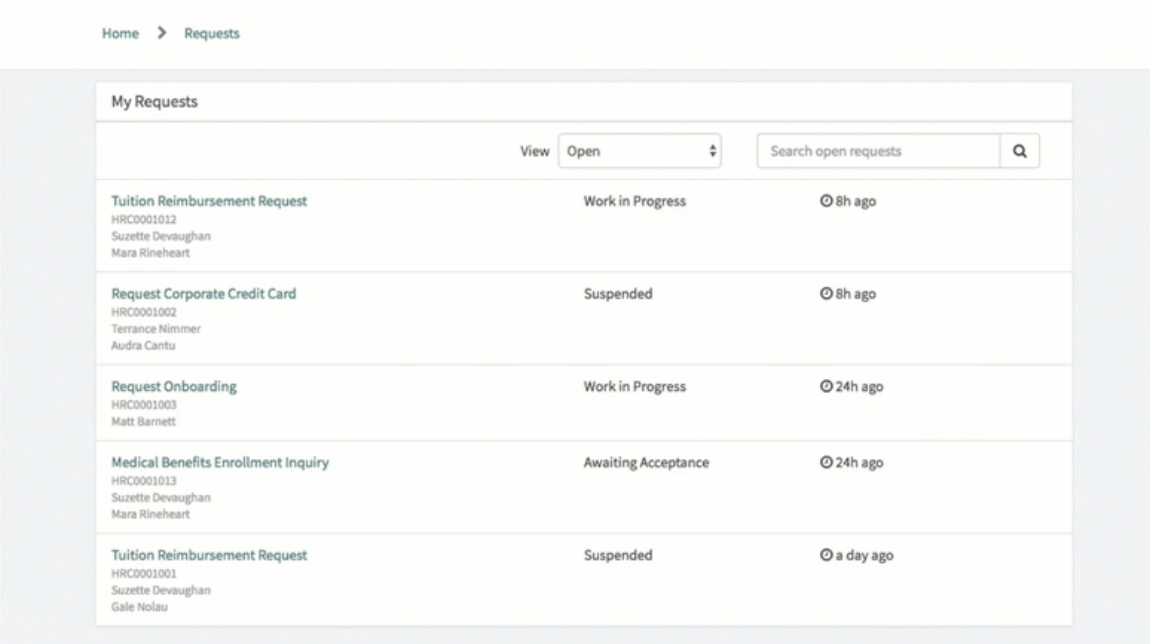
La page des demandes est la page où les employés peuvent voir toutes leurs demandes depuis une seule et même page d'Centre des employés. Vous pouvez configurer la page des demandes en appliquant des filtres permettant d'afficher les demandes de catalogue de services, les incidents informatiques, les tickets RH et bien d'autres informations concernant un utilisateur.

Vue d'ensemble

La page des demandes affiche toutes les demandes d'un employé. L'image GIF suivante présente l'exemple d'un employé consultant des demandes et les ouvrant depuis la page des demandes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Configuration de la page des demandes

Vous contrôlez le type de demandes qui s'affichent en configurant les filtres des demandes. Les filtres définissent la table et les conditions qu'une demande doit respecter pour s'afficher sur la page des demandes d'un employé. Par exemple, vous pouvez configurer un filtre de demande de catalogue de services en l'associant à la table Demande [sc_request] à condition que la demande soit active et que la demande ait été ouverte par ou pour l'employé.

Remarque :
si vous utilisez Centre des employés dans HR Service Delivery, les tickets RH apparaissent sur la page des demandes de l'utilisateur au nom duquel le ticket a été ouvert. Si un ticket RH comporte un ou plusieurs tickets enfants, ces tickets sont automatiquement affichés aux côtés du ticket parent jusqu'à trois générations (enfant, petit-enfant et arrière-petit-enfant). De plus,

- les tickets RH enfants associés au ticket parent ne s'affichent pas sous la forme de demandes distinctes sur la page des demandes.
- Les tickets enfants non RH (demandes informatiques ou de catalogue de services) s'affichent sous forme de demandes distinctes et sous forme de ramification du ticket parent.

Pour en savoir plus, y compris sur la façon de configurer la vue pour la personne concernée par un ticket RH, consultez la page de ticket RH.

Filtres préconfigurés

Les filtres suivants sont inclus dans l'application Centre des employés. Vous pouvez les utiliser ou configurer vos propres filtres.

Application	Filtres
Centre des employés	• Portail des incidents • Demande de catalogue de services

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application	Filtres
	• Portail de la demande de catalogue de services • Portail des commandes de services
Avec HR Service Delivery	• RH - Mes demandes • Tickets RH fermés • Tickets RH ouverts • Demande de service RH fermée • Demande de service RH ouverte

Création ou modification d'un filtre des demandes

Créez ou modifiez un filtre de demande pour la page des demandes dans Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Chaque filtre de demande est associé à une table qui est une extension de la table Tâche [task]. Vous pouvez utiliser un créateur de condition pour indiquer les conditions qu'une demande doit remplir pour s'afficher sur la page des demandes de l'utilisateur. Vous pouvez également associer le filtre de demande à une page de ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Administration des catalogues** > **Filtre de ma demande**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Filtre de ma demande

Champ	Description
Brève description	Description du filtre de la demande.
Nom de table	Nom de la table à laquelle le filtre de la demande est associé. **Remarque :** la table doit être une extension de la table Tâche [task].
Actifs	Cochez la case pour activer l'utilisation du filtre de la demande.
S'applique à	Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Bureau ; ○ Portail de services ○ Ordinateur de bureau/Portail de services ○ Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Filtre	Conditions qu'une demande doit remplir pour s'afficher sur la page des demandes d'Centre des employés. lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global . **Remarque :** les conditions pouvant être utilisées dépendent de la table que vous sélectionnez.
Page de portail	Page du ticket à laquelle le filtre de la demande est associé.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Réponses personnalisées sur l'Employee Center

Obtenez des réponses personnalisées sur votre solde de congés au sein du système ServiceNow® ou avec une application tierce intégrée.

Grâce à cette fonctionnalité, les employés peuvent rechercher des données personnelles et pertinentes à l'aide d'AI Search afin d'obtenir des Réponses personnalisées. La recherche fonctionne si les données résident dans ServiceNow® ou dans une autre application tierce intégrée.

Deux intégrations tierces sont prises en charge pour Réponses personnalisées : congés, Kronos et Workday.

Kronos est pris en charge en Inde, en Chine et en Amérique du Nord. Workday est pris en charge en Australie.

L'intégration de Réponses personnalisées concernant les congés permet aux employés de trouver des informations sur leurs soldes de congés.

En plus de rechercher spécifiquement les soldes de congés, les employés peuvent également rechercher des informations telles que le nombre de jours de congé maladie restant.

Configurer Réponses personnalisées pour le PTO

Configurez une instance intégrée tierce afin de fournir aux employés des Réponses personnalisées pour les soldes de congés sur Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez Réponses personnalisées, une fonctionnalité activée par AI-Search, afin d'obtenir des informations telles que le solde de congés sur la page de recherche de l'Centre des employés.

L’intégration tierce par défaut pour la recherche de solde de PTO est Kronos et Workday, mais vous pouvez ajouter l’application d’intégration de votre choix afin d’obtenir toute autre information.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Centre des employés ne fournit pas d'intégration Workday par défaut.

Une requête en direct reçoit une réponse conformément à une authentification OAuth sur l'instance Kronos intégrée.

Les modules d'extension suivants sont requis pour la configuration de cette fonctionnalité avec Kronos :

- sn_kronos_spoke
- app_ex_integrated_answers
- com.glide.hub.action_step.payload

Pour plus d'informations sur les modules d'extension ServiceNow® , consultez Liste des modules d'extension

Remarque :
le module d'extension app_ex_integrated_answers s'exécute avec Centre des employés version 26.0.1 et Employee Experience Foundation version 25.0.1. Lorsque vous installez le module d'extension, un message indique que les versions appropriées des applications mentionnées vont être installées.

Une fois les modules d'extension installés, configurez le spoke UKG pour enregistrer Kronos en tant que fournisseur OAuth et authentifier les demandes à partir de ServiceNow®.

Après la configuration d'UKG, assurez-vous que les prérequis suivants sont établis, avant la formation et la publication du modèle NLU :

Remarque :

1. Le registre d'application, les connexions et les informations d'identification doivent se trouver dans le périmètre de l'application Kronos.
2. La **sys_user.list** doit contenir le champ **Numéro d'employé** dans ses **colonnes de liste personnalisée**. Le numéro d'employé sur le portail Centre des employés est synchronisé avec les numéros d'employé Kronos.

Si les deux prérequis sont respectés, passez à la procédure suivante :

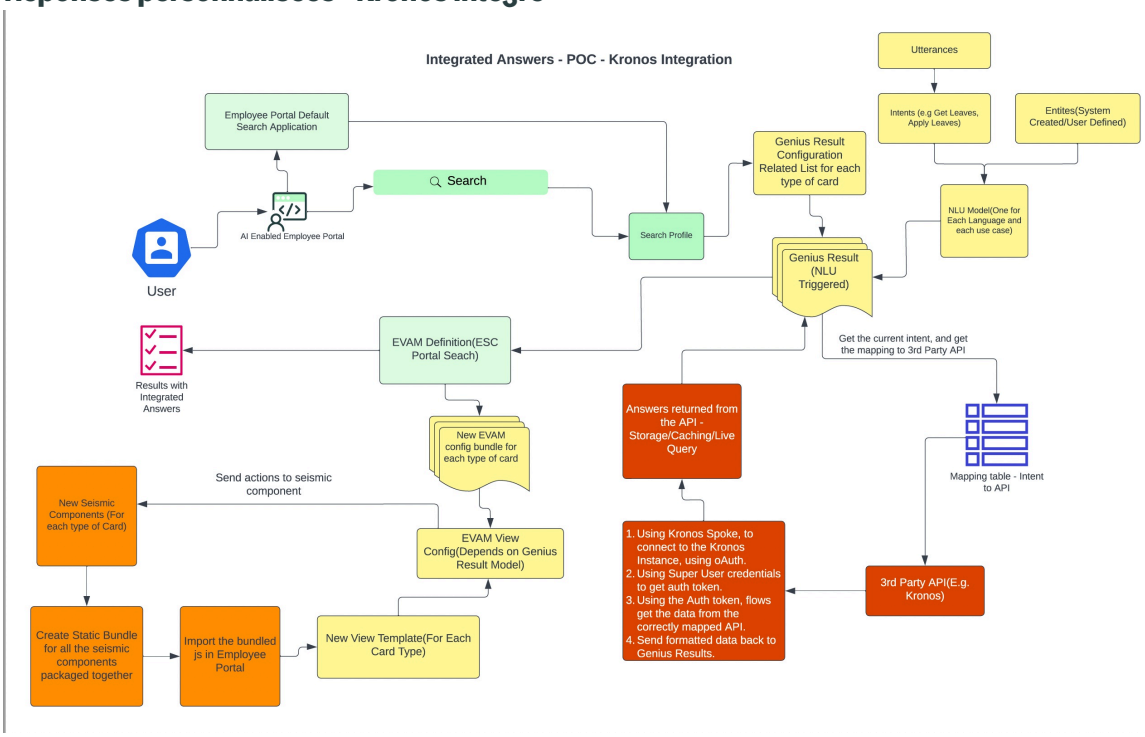
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Console NLU** > **Modèles** > **Modèle de congé Réponses personnalisées**. Le lien **Modèle de congé Réponses personnalisées** doit être à l'état Brouillon.
2. Sélectionnez **Français**.
3. Sélectionnez **Intentions** sur la page **Modèle de congé Réponses personnalisées**.
4. Sélectionnez **Former le modèle** dans le coin supérieur droit de la page.
5. Pour afficher le widget **Publier votre modèle**, une fois la formation terminée, revenez à la page **Modèle de congé Réponses personnalisées**.
6. Sélectionnez **Visualiser la phase**.
7. Sélectionnez **Publier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réponses personnalisées - Kronos intégré



8. **Facultatif :** Pour tester le modèle publié, accédez à **Tous** > **Console NLU** > **Modèles** > **Modèle de congé Réponses personnalisées** > **Intentions** > **Essayer le modèle**.

Résultats

La nouvelle carte de résultats Genius est disponible sur la page des résultats de recherche intégrée aux données Kronos.

Utilisez Réponses personnalisées sur votre portail Centre des employés intégré à Kronos afin d'obtenir des informations sur votre solde de congés restant.

Remarque :
les administrateurs peuvent examiner les journaux des recherches des employés dans la table **sys_search_event**.

Configurer les actions connexes pour Réponses personnalisées

Configurez les actions liées au solde de congés ou toute autre information comme le salaire et l'assurance maladie. Configurez les actions connexes en fonction du type de données.

Avant de commencer

Rôle requis : esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez les actions connexes **Réponses personnalisées** pour traiter les informations trouvées à l'aide de Réponses personnalisées sur l'Centre des employés. Configurez différentes intégrations tierces, différents types d'informations et configurez les URL d'action selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réponses personnalisées** > **Configuration du mappage d'API** > **Obtenir le solde de congés**.
2. Activez la **fonctionnalité Afficher la politique** et la **Demande de congés** sur la page de Réponses personnalisées en configurant l'URL **de l'action primaire** et l'URL **de l'action secondaire**.

Remarque :
les noms d'actions **Afficher la politique** et **Demande de congés** sont des fonctionnalités par défaut. Vous pouvez configurer les URL d'action comme il convient.

3. Activez la prise en charge multi-sites pour l'intégration tierce en cochant la case **Multi-emplacements** .

Remarque :
Si vous souhaitez obtenir les données de solde de congés pour plusieurs emplacements, vous devez cocher la case. Dans le cas contraire, les données d'un emplacement donné sont considérées comme valeur par défaut.

Configurer le type d'extraction de données

Configurez le type d'extraction de données en fonction des besoins de votre organisation pour Réponses personnalisées : congé le Centre des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez n'importe quel type d'extraction de données, Appel en direct, Recherche IA et Requête Glide selon les besoins pour la fonctionnalité Réponses personnalisées - Congé sur Centre des employés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Réponses personnalisées** > **Intégration tierce**.
2. Sélectionnez l'intégration tierce, Kronos ou Workday.
3. Choisissez **Appel en direct**, **Recherche IA** ou **Requête Glide** en fonction des besoins de votre organisation.

Remarque :
Workday prend en charge **Live Call** si l'intégration Workday est déjà disponible pour vous. Centre des employés ne fournit pas d'intégration Workday par défaut.

4. **Facultatif :** Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables** > **Solde de congés de l'employé** pour afficher la source des données AI **Search** et **Glide Query** .

Recommandé pour vous

Le widget Recommandé pour vous affiche des éléments de catalogue et des articles de la base de connaissances, vous permettant d'afficher les informations les plus pertinentes pour vous.

Recommandations de contenu

Ce widget met en évidence les éléments de catalogue et les articles de la base de connaissances les plus pertinents pour l'employé :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le widget **Recommandé pour vous** peut utiliser un algorithme ML basé sur le profil de l'employé ou le profil RH afin d'afficher le contenu populaire consulté par les utilisateurs ayant un profil similaire.
- Les éléments recommandés sont renseignés en fonction de l'apprentissage machine ou de la popularité des éléments conformément à vos autorisations de licence. La table sous-jacente permettant de calculer des utilisateurs similaires est déterminée par le profil de l'employé ou le profil RH.

  Remarque :
  lorsque vous installez Employee Profile, les recommandations sont renseignées en fonction de la table Profil de l'employé.

- La représentation visuelle des éléments consiste en une vue de carte détaillée avec le titre, la description, l'image et en une vue de liste simple composée uniquement de titres.
- Les employés peuvent afficher les articles et les éléments de catalogue connexes sur la page d'accueil du portail et sur ServiceNow Mobile la page.
- Par défaut, les cinq premières recommandations sont visibles sur le widget. Le widget fournit aux utilisateurs un aperçu d'un article de la base de connaissances avec le titre, la description et d'autres informations utiles. De même, les éléments de catalogue affichent la description et le prix du produit, le cas échéant.

Prérequis

Découvrez la version, la licence et d'autres exigences pour utiliser **Recommandées pour vous**. L'expérience de recommandation améliorée est disponible sur la version San Diego.

- Procédez à une mise à niveau vers la version San Diego afin de renseigner les recommandations si vous utilisez la version Rome ou des versions antérieures.
- Le widget est disponible pour tous les clients de l'Employee Center. Vous n'avez pas besoin de licence supplémentaire pour Centre des employés Pro.

  Remarque :
  les recommandations basées sur ML ne sont disponibles que pour les clients Employee Center Pro ou l'autorisation PI comme HRSD Pro, ITSM Pro, LSD, WSD.

- Activez d'abord Employee Profile pour activer les recommandations basées sur la table Profil de l'employé. L'application Employee Profile est utilisée pour formuler des recommandations dont les utilisateurs ont des profils similaires. Pour en savoir plus, voir Gérer les modèles AI et ML de profil de l'employé

Pour afficher le widget sur la page d'accueil de l'Centre des employés, procédez comme suit :

1. Vérifiez qu'une taxonomie active est associée à l'enregistrement du portail Centre des employés.
2. Veillez à exécuter *`Set primary topics for Employee taxonomy`* manuellement après avoir installé l'application.
3. Vérifiez que le champ **Rubrique de taxonomie** de vos articles ou éléments de catalogue est renseigné.

Pour en savoir plus, voir Configurer le widget Recommandé pour vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnement du widget Recommandé pour vous

Les administrateurs, les développeurs et les utilisateurs avancés peuvent configurer les options du widget. Le widget **Recommandé pour vous** met en évidence l'article de la base de connaissances le plus consulté et les éléments de catalogue les plus demandés par les employés pour une période définie dans Modifier l'affichage du widget Recommandé pour vous par l'administrateur du portail.

- Les recommandations d'articles de la base de connaissances sont basées sur le nombre de vues de l'article.
- Les recommandations d'éléments de catalogue sont basées sur le nombre de fois que ces derniers sont demandés.
- Les recommandations associées à la taxonomie du portail sont affichées sur la page d'accueil.

Configurer le widget Recommandé pour vous

Le widget Recommandé pour vous affiche les éléments de catalogue et les articles de la base de connaissances, vous permettant d'afficher les informations les plus pertinentes pour vous en fonction de la taxonomie.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Administration** > **Configuration du portail**.
2. Modifiez le portail pour répondre à vos besoins.
   Pour plus d'informations sur les champs de formulaire de portail et la description, consultez Créer un portail .
3. Mappez la **taxonomie** que vous avez créée ou utilisez la taxonomie **Employé** par défaut au niveau du portail.
   Pour plus d'informations sur la taxonomie, consultez Taxonomie unifiée pour Centre des employés.
4. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
   a. Recherchez *`Set primary topics for Employee taxonomy script`*.
   b. Exécutez le script manuellement pour mettre à jour le champ *`taxonomy_topic`* des articles et des éléments de catalogue associés à la taxonomie employé.

Résultats

Le script corrige le widget **Recommandé pour vous** et recherche si la taxonomie Employé est associée au portail. Met à jour la colonne taxonomy_topic des articles de la base de connaissances et des éléments de catalogue au mappage correspondant trouvé dans la table m2m_connected_content.

À partir du contenu associé à la taxonomie, les articles ou les éléments de catalogue les plus consultés ou recommandés sont récupérés et affichés à l'employé.

Que faire ensuite

Vous pouvez configurer les options d'instance pour contrôler l'apparence du widget. Pour ce faire, consultez Modifier l'affichage du widget Recommandé pour vous.

Modifier l'affichage du widget Recommandé pour vous

Le widget Recommandé pour vous affiche les éléments de catalogue et les articles de la base de connaissances, vous permettant d'afficher les informations les plus pertinentes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

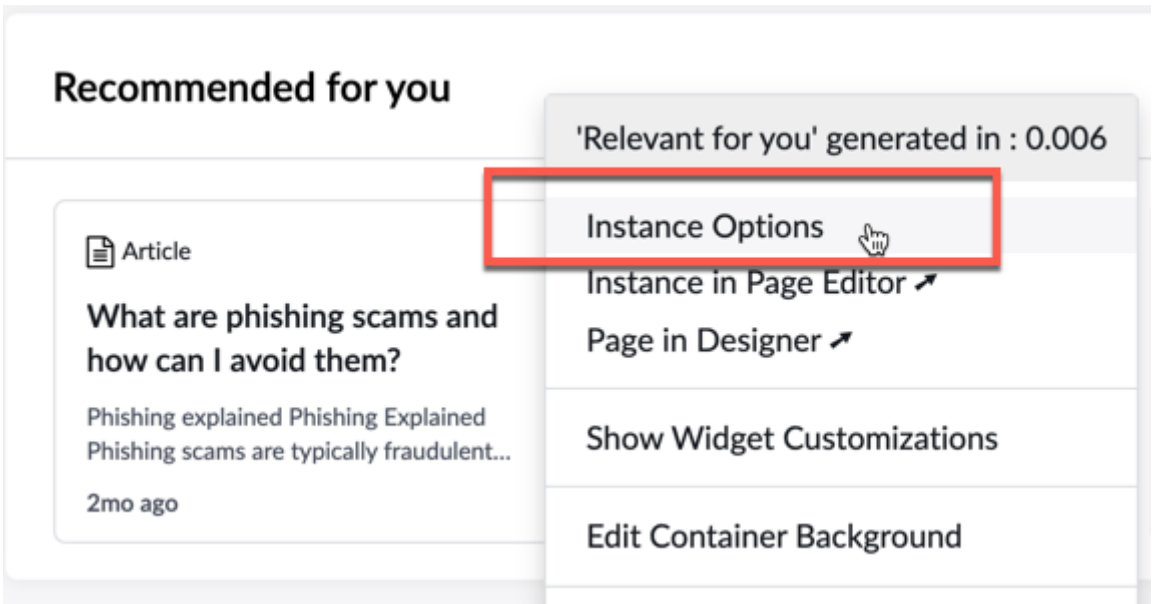
pour vous. Vous pouvez configurer les options d'instance pour contrôler l'apparence du widget, telles que le titre, le nombre d'éléments à afficher et la catégorie des éléments que vous souhaitez afficher.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.
2. Maintenez enfoncée la touche Ctrl, faites un clic droit sur le widget Recommandé pour vous, puis sélectionnez **Options d'instance**.



3. Configurez les options d'instance.

Options d'instance	Description
Nombre d'utilisateurs similaires utilisés pour la prédiction	Nombre d'utilisateurs similaires pour la prédiction. Par exemple, 25.
Nombre de jours limite pour les activités récentes	Nombre de jours limite pour les activités récentes. Par exemple, 30 jours.
Titre	Titre du widget.
Limite	Nombre d'éléments à afficher dans le widget. Valeur par défaut : 3
Catégorie	La catégorie d'éléments que vous souhaitez afficher sur le widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **base de connaissances** ○ **catalogue** ○ **Base de connaissances et catalogue**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
	Valeur par défaut : Base de connaissances et catalogue
Type de liste	La façon dont vous souhaitez que les éléments apparaissent sur le widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Liste de cartes** ○ **Liste simple** Valeur par défaut : Liste simple
Comportement de la carte	La façon dont vous souhaitez que la carte apparaisse sur le widget. Les choix possibles sont les suivants : ○ **unique** ○ **enveloppée** Valeur par défaut : unique

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configuration des liens rapides

Les liens rapides vous permettent d'accéder rapidement aux ressources internes et externes liées à des services spécifiques de votre organisation. Vous pouvez créer des liens rapides, associer des liens rapides à des rubriques et restreindre l'accès aux liens rapides.

Créer un lien rapide

Vous pouvez créer des liens rapides à l'aide du module de liens rapides dans l'Centre des employés pour accéder aux ressources internes et externes, telles que les bases de connaissances, les éléments de catalogue, les pages et les liens.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin, taxonomy_manager ou taxonomy_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez associer des liens rapides à des rubriques d'une taxonomie ou vers les pages d'accueil d'Centre des employés et d'Centre des employés Pro.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Liens rapides**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, consultez Formulaire Lien rapide.
4. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Si vous cliquez sur **Enregistrer**, les onglets **Rubriques affectées** et **Disponible pour** s'affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affectez des rubriques aux liens rapides. Pour plus d'informations sur l'affectation de rubriques à un lien rapide, consultez Affecter des rubriques à un lien rapide.
- Limitez l'accès aux liens rapides. Pour plus d'informations sur la restriction d'accès à un lien rapide, consultez Limiter l'accès à un lien rapide.

Les utilisateurs disposant du rôle sp_admin peuvent ajouter des liens rapides à une page d'accueil à l'aide des options d'instance de widget de liens rapides. Pour en savoir plus, consultez Modifier l'affichage du widget Liens rapides.

Information associée

Modifier l'affichage du widget Liens rapides

Créer un lien externe

Affecter des rubriques à un lien rapide

Après avoir créé un lien rapide, vous pouvez lui affecter des rubriques. Le contenu du lien rapide s'affiche ensuite dans la rubrique affectée dans Centre des employés et Centre des employés Pro.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin, taxonomy_manager ou taxonomy_admin

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - (Si vous disposez du rôle sp_admin) Accédez à **Centre des employés** > **Liens rapides**.
   - Accédez à la **Classification du contenu** > **Liens rapides**.

   Le module Lien rapide affiche la liste des liens rapides existants.
2. Cliquez sur le lien rapide auquel vous souhaitez affecter une rubrique.
3. Cliquez sur l'onglet **Rubriques affectées**.
4. Cliquez sur **Ajouter**.
5. Dans la boîte de dialogue Sélectionner une rubrique, procédez comme suit :

   a. Dans la liste Taxonomie, sélectionnez une taxonomie.
   La liste de toutes les rubriques associées à la taxonomie sélectionnée s'affiche.

   b. Sélectionnez la rubrique que vous souhaitez affecter au lien rapide.

   c. Cliquez sur **OK**.

   Remarque :
   Ajoutez uniquement les rubriques racines aux liens rapides pour des performances optimales. Accédez aux sous-rubriques via les rubriques parentes.
6. Cliquez sur l'onglet **Navigation** pour afficher la **navigation avancée du portail** et **l'élément de menu** associés.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Modifier l'affichage du widget Liens rapides

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Limiter l'accès à un lien rapide

Limitez l'accès aux liens rapides en définissant les critères d'utilisateur, ce qui permet d'accéder uniquement à des utilisateurs, groupes, rôles spécifiques et plus encore.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin, taxonomy_manager ou taxonomy_admin et user_criteria_admin

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - (Si vous disposez du rôle sp_admin) Accédez à **Centre des employés** > **Liens rapides**.
   - Accédez à la **Classification du contenu** > **Liens rapides**.

   Le module Lien rapide affiche la liste des liens rapides existants.
2. Cliquez sur un lien rapide auquel vous souhaitez limiter l'accès.
3. Cliquez sur l'onglet **Disponible pour**.

Créer un lien externe

Créez des liens externes pour accéder aux ressources et au contenu externes. Lors de la création d'un lien rapide, vous pouvez sélectionner un lien externe comme type de contenu à afficher dans une rubrique.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin, taxonomy_admin ou taxonomy_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Liens externes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, consultez Formulaire Lien externe.
4. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Si vous cliquez sur **Enregistrer**, les onglets **Disponible pour** et **Non disponible pour** s'affichent. Pour en savoir plus, consultez Accorder ou limiter l'accès à un lien externe.

Information associée

Créer un lien rapide

Accorder ou limiter l'accès à un lien externe

Contrôlez qui peut accéder aux liens externes en définissant les critères d'utilisateur, ce qui permet d'accéder uniquement à des utilisateurs, groupes, rôles spécifiques et plus encore.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin, taxonomy_admin ou taxonomy_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Liens externes**.
   Le module Liens externes affiche la liste des liens externes existants.
2. Cliquez sur un lien externe auquel vous souhaitez accorder ou limiter l'accès.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Pour accorder l'accès au lien externe, cliquez sur l'onglet **Disponible pour**.

4. Pour limiter l'accès au lien externe, cliquez sur l'onglet **Non disponible pour**.

Remarque :
Les paramètres Non disponible pour remplacent les paramètres Disponible pour. Un utilisateur de la liste Non disponible pour correspondant à un lien externe ne peut pas accéder à ce lien externe, même si cet utilisateur figure également sur la liste Disponible pour correspondant à ce lien externe.

Configuration du widget Mes éléments actifs

Le widget Mes éléments actifs affiche toutes les activités de l'utilisateur qui nécessitent votre contribution ou vérification.

Dans le widget Mes éléments actifs, les tâches, les enquêtes et les activités de demande sont disponibles par défaut dans le Centre des employés. L'activité Tâches est définie comme tâche primaire par défaut. Les activités de tâches sont affichées à l'aide de la configuration des actions à faire existante et les activités Demandes sont affichées à l'aide des filtres de demande existants.

Remarque :
Vous pouvez ajouter des configurations supplémentaires pour afficher vos activités. Par exemple, pour afficher les activités de réservation, vous devez installer et activer le module d'extension pour l'application ServiceNow® Workplace Reservation Management.

Dans **le widget Mes éléments actifs** , les administrateurs peuvent effectuer les actions suivantes.

- Organisez les éléments par priorité ou urgence.
- Affichez les éléments dans des mises en page verticales ou horizontales.
- Effectuez des actions sur les tâches affectées à partir de **Mes éléments actifs**.

Mes actions des éléments actifs

Vous pouvez maintenant configurer le cadre de travail des actions pour permettre aux employés d'effectuer des actions à partir de Mes éléments actifs.

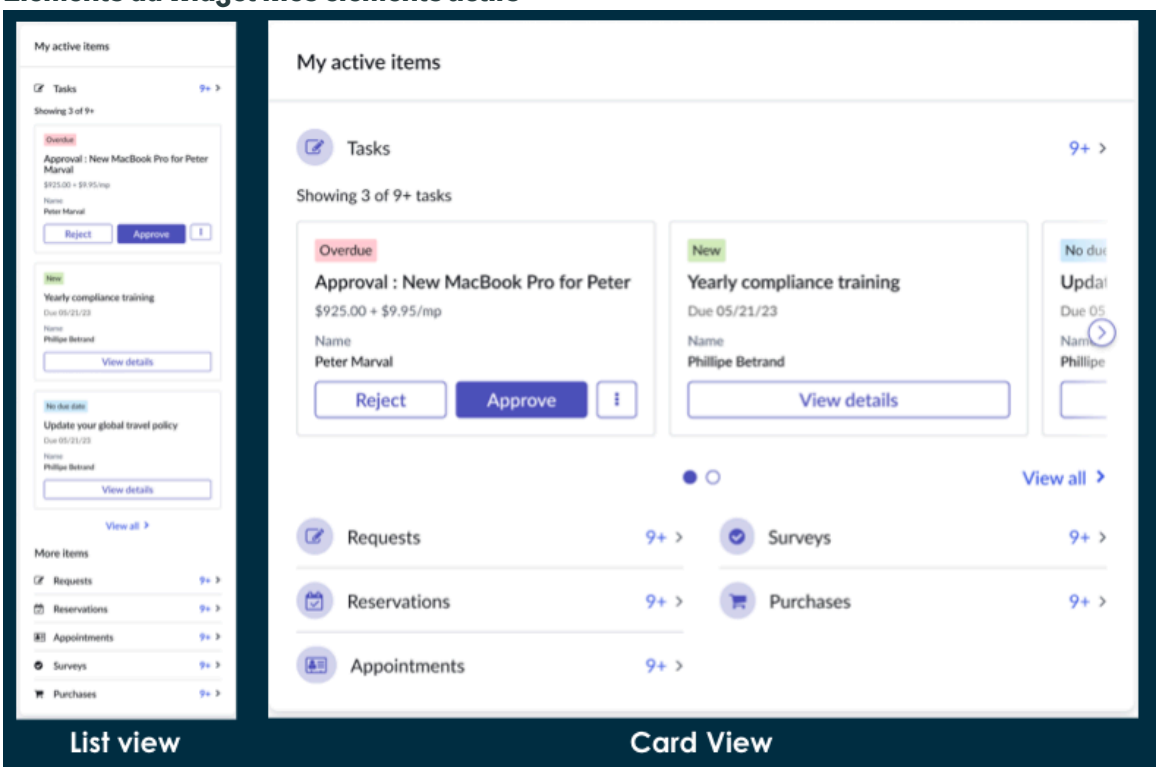
Configurez le **groupe d'actions** pour l'activité primaire afin de réaliser les actions appropriées. Pour les tâches, les actions d'approbation et de rejet sont disponibles prêtes à l'emploi. Pour plus d'informations, voir Activer la configuration des tâches pour approbations

Remarque :
Lorsque vous n'associez pas de groupe d'actions aux tâches, l'option **Afficher les détails** apparaît pour accéder à la page des détails de l'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments du widget Mes éléments actifs



Pour en savoir plus sur les groupes d'actions, reportez-vous à Cadre de travail de l'action.

Remarque :
Lorsque vous n'associez pas de groupe d'actions aux tâches, l'option **Afficher les détails** apparaît pour accéder à la page des détails de l'activité.

Vue de résumé

La vue de résumé affiche le compte de toutes les activités. Le compte pour l'activité primaire est affiché en haut du widget. Le nombre d'activités non primaires s'affiche ensuite. Par exemple, les tâches (9 tâches) constituent l'activité primaire et les demandes (9+ demandes) constituent l'activité non primaire. Si le nombre d'activités est égal à zéro, la vue de résumé affiche **0** à côté du nom de l'activité. Par exemple, s'il n'y a aucune tâche, la vue de résumé affiche 0 Tâches. Si le nombre de tâches dépasse 9, la vue de résumé affiche 9+ à côté du nom de l'activité. Par exemple, s'il y a 10 tâches, la vue de résumé affiche 9+ tâches.

Cliquer sur une activité du widget ouvre la page que vous avez spécifiée dans le champ **Lien interne** du formulaire Configuration d'activité.

Vue de liste

La vue de liste affiche une liste d'actions à faire uniquement pour l'activité primaire. Si vous définissez l'activité Tâches comme primaire, la vue de liste affiche les actions à faire uniquement pour l'activité Tâches.

L'option **Afficher tout** ouvre la page que vous avez configurée pour l'activité primaire.

Options d'instance

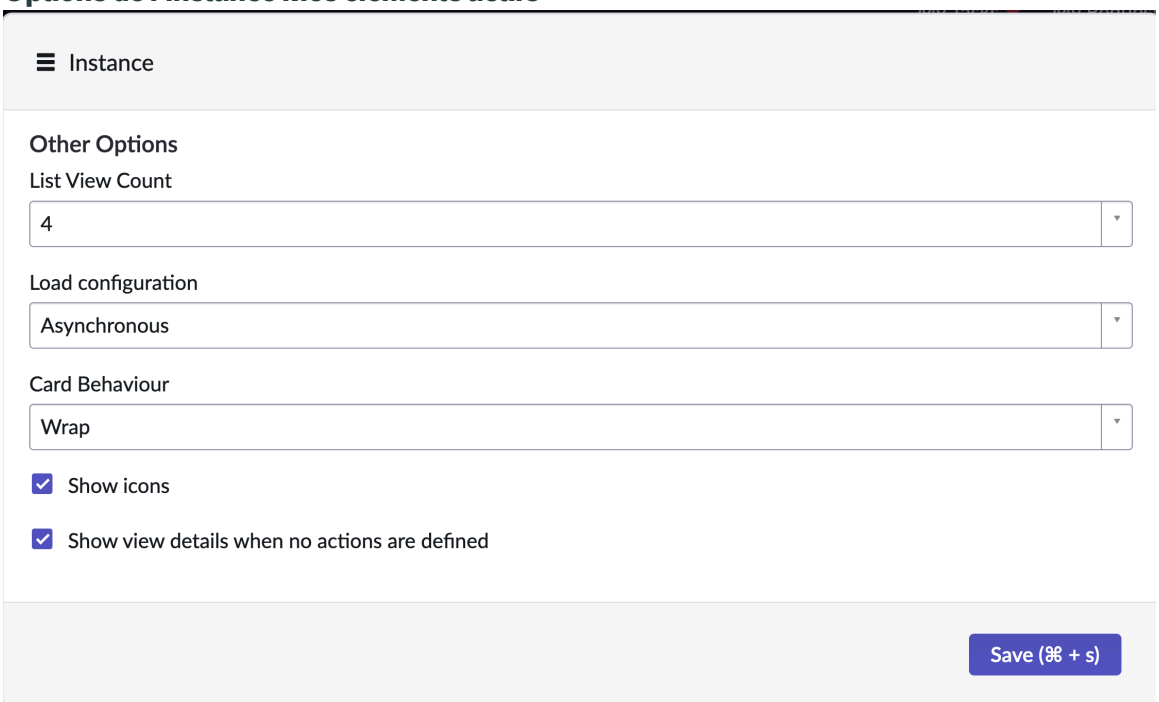
Par défaut, seules 4 cartes de l'activité primaire sont affichées dans la vue de liste. Vous pouvez configurer les options d'instance pour afficher plus de cartes. Dans la page d'accueil Employee Center, maintenez enfoncée la touche Ctrl, faites un clic droit sur le widget Mes éléments actifs, puis sélectionnez **Options d'instance**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans le champ **Compte de la vue de liste** , sélectionnez **5** pour afficher cinq cartes, puis cliquez sur **Enregistrer**.
- Dans le champ **Configuration du chargement** , sélectionnez **Synchrone** ou **Asynchrone**pour configurer les préférences de chargement du widget.
- Dans le champ **Comportement** de la carte, sélectionnez **Envelopper** ou **Envelopper**pour afficher cinq cartes et cliquez sur **Enregistrer**.

Options de l'instance Mes éléments actifs



Vous pouvez effectuer une configuration avancée ou une configuration de base pour une activité.

Utilisez le **groupe d'actions d'approbations** prêt à l'emploi pour afficher les actions telles que **Approuver** et **Rejeter**. Pour plus d'informations, consultez Cadre de travail de l'action.

Remarque :
Pour que les actions s'affichent dans le widget Mes éléments, vous pouvez ajouter le **groupe d'actions Approbations** prêtes à l'emploi à partir de **Tous** > **Centre des employés** > **Administration** > **Configurations des tâches**, cliquez sur une configuration existante des actions à faire, accédez à l'enregistrement Détails de la **configuration de l'action à faire** et utilisez le groupe d'actions prêt à l'emploi sous **Mappage des champs**.

Information associée

Effectuer une configuration d'activité de base

Effectuer une configuration d'activité avancée

Effectuer une configuration d'activité de base

Configurez les activités pour déterminer les enregistrements que vous souhaitez récupérer à partir d'une table lorsque certaines conditions sont remplies.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sp_admin ou ESC admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Configuration de l'activité**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, consultez Formulaire Configuration de l'activité.
4. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Si vous cliquez sur **Enregistrer**, l'onglet **Détails de la configuration de l'activité** s'affiche. Fournissez des détails pour une configuration d'activité de base. Pour en savoir plus, consultez Fournir des détails pour une configuration d'activité de base.

Si vous cliquez sur **Enregistrer**, les onglets **Détails de la configuration de l'activité** et **Accès à l'activité** s'affichent.

- Fournissez des détails pour une configuration d'activité de base. Pour en savoir plus, consultez Fournir des détails pour une configuration d'activité de base.
- Limitez l'accès à une activité. Pour en savoir plus, consultez Limiter l'accès à une activité.

Fournir des détails pour une configuration d'activité de base

Après avoir créé une configuration d'activité de base, vous devez spécifier les enregistrements de l'activité que vous souhaitez récupérer à partir des tables.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sp_admin ou ESC admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Configuration de l'activité**.
2. Le module Configurations des activités affiche la liste des configurations d'activité existantes.
3. Cliquez sur la configuration d'activité de base pour fournir des détails de configuration.
4. Cliquez sur l'onglet **Détails de configuration de l'activité**.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, consultez Formulaire Détails de la configuration d'activité.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Effectuer une configuration d'activité avancée

Configurez les activités pour afficher leur nombre et pour afficher les éléments d'une liste pour une activité primaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sp_admin ou ESC admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Configuration de l'activité**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, consultez Formulaire Configuration de l'activité.
4. Sélectionnez l'option **Avancé**.
5. Dans le champ **de script** Vue de résumé, ajoutez un script pour afficher le nombre d'activités, par exemple, `de nouvelles sn_ex_sp. ActivityConfigurationUtil().getTasksCount() ;`
   L'API renvoie une valeur entière.
6. Dans le champ **Script Vue de liste** , ajoutez un script pour afficher les éléments d'une liste, par exemple, `nouvelle sn_ex_sp. ActivityConfigurationUtil().getMyTodos(recordsLimit) ;`

   Remarque :
   Effectuez cette étape uniquement si vous avez marqué cette activité comme primaire en sélectionnant l'option **primaire**.

7. Dans **le fichier JSON de la vue de liste**, fournissez un modèle avec le mappage des champs de table aux propriétés du composant.
   Par exemple, `{ 'badge' : '', 'badgeColor' : '', 'image' : '', 'title' : '', 'description' : '', 'field1Label' : '', 'field1Value' : '', 'field2Label' : '', 'field2Value' : '', 'itemUrl' : '', 'target' : '' // la cible est '' si son URL interne ou celle de la page du portail. La cible est '_blank' si l'URL est externe }`
8. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Si vous cliquez sur **Enregistrer**, l'onglet **Accès à l'activité** s'affiche. Pour en savoir plus, consultez Limiter l'accès à une activité.

Limiter l'accès à une activité

Appliquez des critères d'utilisateur à une activité pour définir les utilisateurs, groupes et rôles pouvant accéder à l'activité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans le widget Mes éléments actifs, l'activité à laquelle un utilisateur n'a pas accès ne s'affiche pas pour lui.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Configuration de l'activité**.
   Le module Configurations des activités affiche la liste des configurations d'activité existantes.
2. Cliquez sur la configuration d'activité dont vous souhaitez restreindre l'accès.
3. Cliquez sur l'onglet **Accès à l'activité**.

Favoris multicanaux

Les favoris multicanaux permettent d'accéder rapidement au contenu que les employés utilisent fréquemment et offrent une extensibilité pour les unités business.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les employés peuvent afficher et accéder à leur contenu favori directement à partir du widget **Mes favoris** sur la page d'accueil Centre des employés ou à partir du lien **Mes favoris** sur la barre de navigation globale.

Par défaut, les favoris sont activés pour les portails Employee Center et MESP pour les types de contenu **Demandes**, **Articles** et **Applications**.

Remarque :
L'option Favoris pour **les applications** n'est disponible que pour les clients Employee Center Pro, car **le lanceur d'applications** est une fonctionnalité d'Employee Center Pro.

Les employés peuvent voir l'icône des favoris sur les types de pages ou de sections suivants :

- Page de rubrique
- Vue détaillée de la page Catalogue
- Vue détaillée de la page Connaissances
- Page de Service Catalog
- Page Mes applications
- Widget Mes applications
- Widget Recommandé pour vous.

Vous pouvez configurer les détails de la carte des favoris et utiliser l'icône ♡ afin d'ajouter du contenu à vos favoris. Lorsque vos employés identifient du contenu comme favoris, l'apparence de l'icône de favori devient ♥ .

Remarque :
Pour modifier l'icône, accédez à **Portail de services** > **Portails** > **Centre des employés** > **Configuration de démarrage rapide**et mettez à jour l'icône.

Mes favoris

Vous pouvez accéder à tous vos éléments favoris sur le widget à partir de **Mes favoris** de l'en-tête de la page d'accueil Centre des employés . Parcourez la liste de vos favoris, triez par date ou récence, et consultez la vue de la carte et la vue de la liste.

Le widget **Mes favoris s'affiche** uniquement lorsque vous marquez du contenu comme votre favori. Toutefois, vous pouvez afficher le widget de favoris vide sur la page d'accueil lorsque vous sélectionnez **Afficher l'état vide** dans les options d'instance.

Tri des favoris

Vous pouvez configurer l'ordre de tri des éléments favoris à l'aide des options d'instance. Lors de la configuration, vos employés peuvent trier les favoris de la section des favoris de l'une des façons suivantes :

- **Accès récent**
- **Date d'ajout (la plus récente)**
- **Date d'ajout (la plus ancienne)**

Dépannage des favoris

Procédez comme suit pour résoudre les problèmes liés aux **favoris** :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour les mises à niveau, vous pouvez autoriser les RCA associés aux favoris.
- Assurez-vous d'installer et de mettre à jour les modules d'extension les plus récents.
- Sur la table sp_portal, définissez Activer la valeur **préférée** sur **Vrai**.
- N'oubliez pas que toute personnalisation peut avoir un impact sur l'affichage et la fonctionnalité des favoris.
- Les applications favorites ne peuvent pas être affichées à partir de Now Mobile.

Information associée

Gérer les favoris

Configurer le type de contenu des favoris

Configurez l'option Favoris pour aider les employés à personnaliser le contenu et à accéder facilement au contenu qu'ils utilisent fréquemment.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur du portail et sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez configurer les favoris et l'icône des favoris. Une fois que vous avez activé les favoris pour des types de contenu tels que des demandes, des articles et des applications (Employee Center Pro uniquement), vos employés peuvent identifier le contenu comme favoris.

Remarque :
L'option Favoris pour **Applications** n'est disponible que Centre des employés Pro pour les clients, car Applications est une Centre des employés Pro fonctionnalité.

Vous pouvez configurer les favoris pour les types de contenu de votre choix.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Favoris** > **Type de contenu des favoris**.
2. Spécifiez le type de contenu.
   Par exemple, **Article**.
3. Sélectionnez **l'icône Badge** dans la liste disponible.
4. Sélectionnez l'option **Actif**.

Résultats
L'affichage du type de contenu est configuré.

Configurer le type de contenu des favoris sur Mobile

Configurez l'option Favoris sur Mobile afin d'aider les employés à personnaliser le contenu et à accéder facilement au contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur du portail et sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Interface utilisateur mobile** > **Mobile**.
2. Modifiez les règles d'interface utilisateur pour mobile en fonction de vos besoins.
   Consultez Règles d'interface utilisateur pour mobile et configurez les valeurs de champ suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles d'interface utilisateur pour mobile

Champ	Description
Condition	Pour le champ **Condition**, spécifiez `text_02=sysId`, où sysId indique le sys_id du nouvel enregistrement **Type de contenu des favoris**. Cette règle s'applique uniquement aux éléments favoris qui appartiennent à ce type de contenu.
Parent	Mes favoris (sans image)
Table parente	Vue mobile
Déclencheur	OnLoad

Action de règle d'interface utilisateur pour mobile

Champ	Description
Cible	text_01
Opération	Définir le style d'interface utilisateur
Valeur	Exemple JSON`{ "TextDecorator":{ "Type": "Font", "FontName": "now-mobile-icons", "Value": "f15c", "FontColor": "#333E3F" } }`

Lorsque la configuration de contenu associée à ce type de contenu peut avoir des images à afficher sur la carte préférée, créez un autre enregistrement avec la valeur parente comme **Mes favoris (avec image)**

3. Créez une fonction et une instance de fonction en fonction de vos besoins.
   Consultez Créer une fonction et des instances de fonction et configurez les valeurs de champ suivantes.

Fonction Mobile

Table	Favori (utilisation de l'application) [sn_ex_sp_st_favorite]
Conditions	Ajoutez les conditions appropriées afin que cette fonction s'applique uniquement aux types de contenu souhaités.
Parent	Définissez le nom de la table sur *`sys_sg_master_item`* et documentez dans Mes favoris (sans image).

Résultats

L'affichage du type de contenu est configuré pour Mobile.

Information associée

Application Now Mobile

Mobile plugins

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer l'option Favoris

Configurez l'option Favoris pour aider les employés à personnaliser le contenu et à accéder facilement au contenu qu'ils utilisent fréquemment.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin et sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer les détails de la carte des favoris et utiliser l'icône ♡ afin d'ajouter du contenu à vos favoris. Lorsque vos employés identifient du contenu comme favoris, l'apparence de l'icône de favori devient ♥ .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Favoris** > **Configuration du contenu des favoris**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou mettez à jour une configuration existante.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration du contenu des favoris

Champ	Description
Type de contenu	Le type de contenu sur lequel l'icône des favoris peut apparaître. Pour les types de contenu suivants, l'icône des favoris s'affiche par défaut : ○ **Demandes** ○ **Articles** ○ **Applications**
Table	Nom de la table à partir de laquelle les données sont extraites.
Application	Périmètre de l'application.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez que le contenu des favoris s'affiche.
Actif	Option permettant d'activer la fonctionnalité Favoris sur le type de contenu associé.
Condition	Conditions à respecter pour la fonctionnalité Favoris. Les conditions disponibles dépendent de la table que vous sélectionnez.
Configuration de l'affichage	Affichez les paramètres de la carte favorite. Sélectionnez la configuration appropriée à afficher sur la carte favorite : ○ **Graphique des disponibilités** ▪ Mobile uniquement ▪ Ordinateur de bureau uniquement ▪ Ordinateur de bureau et mobile ○ **Champ principal à afficher** ○ **Champs secondaires à afficher** ○ **Image**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **URL de l'image** **Remarque :** Lorsque le type de contenu contient à la fois l'image et l'URL de l'image, l'image a priorité pour s'afficher.
Configuration de la navigation	Paramètres de navigation pour l'icône des favoris. Sélectionnez les options suivantes : ○ **Type de navigation** ▪ **Interne** L'utilisateur spécifie la page du portail et les paramètres de navigation. ▪ **Externe** : l'utilisateur sélectionne le type de navigation externe entre l'URL et le champ. Pour *URL*, l'utilisateur spécifie l'URL et les paramètres (le cas échéant). Pour *field*, l'utilisateur sélectionne le champ dans la table à laquelle le lien de navigation permet d'accéder. ○ **Page de portail** ○ **Paramètres d'URL** ○ **Champ**

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'icône des favoris apparaît sur le portail Centre des employés et sur le portail MESP.

Information associée

Gérer les favoris

Désactiver les favoris

Activez ou désactivez les options Favoris pour afficher l'icône des favoris et accéder rapidement à votre liste de favoris. La fonctionnalité Favoris est activée par défaut sur l'Centre des employés et MESP.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'aide de l'option **Favoris** , vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- afficher l'icône des favoris sur les types de contenu pris en charge dans le portail et l'application ;
- afficher l'élément de menu **Mes favoris** dans l'en-tête du portail ;
- accéder à la liste de tous vos favoris identifiés par un signet afin de pouvoir y accéder rapidement à partir de l'élément de menu.

La fonctionnalité **Favoris** est activée par défaut.

Remarque :
Pour les portails autres que Employee Center et MESP, vous pouvez activer l'option Favoris en sélectionnant l'option **Activer les favoris** à partir de **Portail de services** > **Portails** > **Centre des employés** > **Configuration de démarrage rapide**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suivez les étapes suivantes pour désactiver l'option Favoris.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Administration** > **Configuration du portail**.
2. Modifiez le portail pour répondre à vos besoins.
   Pour plus d'informations sur les champs de formulaire de portail et la description, consultez Créer un portail .
3. Sur le portail Centre des employés, désélectionnez l'option **Activer les favoris** pour désactiver **Mes favoris** dans le portail.
   Sur MESP, l'option Favoris est activée par défaut.

Remarque :
Pour désactiver les favoris sur MESP, contactez **l'assistance** .

Résultats
La fonctionnalité Favoris est désactivée.

Supprimer le favori

Activez les RCA pour gérer les options des favoris à partir de .Centre des employés

Avant de commencer
Définissez l'accès restreint à l'application pour l'appelant sur la **table : Favori du portail**.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables** > **Favori**.
2. Sur la sp_favorite, accédez à l'onglet **Accès à l'application** .
3. Assurez-vous de sélectionner toutes les options suivantes avec **Tous les périmètres de l'application**.
   - Peuvent lire
   - Peuvent écrire
   - Peuvent mettre à jour
   - Peuvent supprimer

Remarque :
Lorsque vous ne sélectionnez pas l'opération Supprimer avec **sp_favorite**, vous ne pouvez pas supprimer le favori de vos favoris. Le message suivant s'affiche.

> L'opération de suppression contre « sp_favorite » du champ d'application « sn_ex_sp » a été refusé en raison de la politique d'accès entre périmètres de la table. Impossible de supprimer cet élément de vos favoris.

Résultats
La fonctionnalité **Favoris** est activée et vous pouvez effectuer les opérations CRUD spécifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lanceur d'applications

Le Lanceur d'applications vous permet de fournir aux employés un accès en un clic à toutes leurs applications d'entreprise Web depuis Employee Center.

Synchronisez toutes vos applications d'entreprise à partir d'Azure AD et non SSO, enregistrez manuellement les applications personnalisées et permettez aux employés d'accéder à ces applications. Vous pouvez accéder aux applications à partir du widget de la page d'accueil d'Employee Center en contexte à partir des pages de rubrique dynamiques et via la recherche.

Le Lanceur d'applications améliore la productivité de vos employés en réduisant l'effort qu'implique la détection des applications et en éliminant le besoin d'utiliser les tableaux de bord SSO de cas d'utilisation unique. Avec le lanceur d'applications de Centre des employés Pro, vous pouvez gérer les types d'applications suivants :

- **Applications SSO intégrées** : le Lanceur d'applications offre une intégration prédéfinie avec Azure AD. Si vous utilisez Microsoft Azure AD comme outil de gestion des identités et des accès, vous pouvez synchroniser automatiquement les applications enregistrées dans votre compte Azure AD à l'aide du Lanceur d'applications. Seules les applications auxquelles les utilisateurs ont accès dans SSO (telles que Microsoft Azure AD) s'affichent sur Employee Center. Le cadre de travail du Lanceur d'applications vous permet d'intégrer d'autres fournisseurs SSO et de synchroniser les applications inscrites. Pour connaître la disponibilité des spokes requis, des actions et les licences requises, consultez Concentrateur d'intégration.

  Remarque :
  pour ces cas d'utilisation spécifiques, le spoke Microsoft Azure AD est exempté de la licence du Concentrateur d'intégration et les transactions ne sont pas comptabilisées par rapport à votre autorisation liée au concentrateur d'intégration.

- **Applications Web personnalisées (non SSO)** : inscrivez manuellement les applications qui ne sont pas inscrites dans SSO. Inscrivez les applications dans la table Application Web et définissez les critères d'utilisateur pour contrôler la visibilité.

Configurer les applications SSO et non SSO

Configurez à la fois les applications SSO intégrées et les applications personnalisées inscrites sur le widget de la page d'accueil ou sur la page de rubrique, gérez les préférences de widget et associez les applications aux rubriques. En tant qu'administrateur, vous pouvez inscrire des applications, synchroniser les applications disponibles et donner un accès en un clic aux applications. Vous pouvez associer des rubriques à des applications utiles pour les lancer directement depuis le portail des employés.

- Créez un lanceur d'applications unifié qui peut améliorer la productivité des employés.
- Configurez l'intégration, telle que la synchronisation des applications SSO, l'inscription d'applications personnalisées et l'affectation d'applications à des utilisateurs ou à des groupes.
- Affectez des applications personnalisées en fonction du rôle, de l'emplacement, de l'unité business, de l'équipe et d'autres critères.
- Intégrez Azure AD et synchronisez les applications inscrites à partir du compte Azure AD connecté.
- Associez l'application à des rubriques pour la détection d'applications en contexte.
- Parcourez les applications selon les groupes suivants : **Favoris**, **Proposé**, **Catégories** et **Récent**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Améliorez la productivité et l'expérience des employés.
- Le lanceur d'applications est une fonctionnalité d'Employee Center Pro.

Expérience utilisateur et personnalisation de Mes applications

Organisez les applications sur le lanceur d'applications pour améliorer la détection d'applications et y accéder rapidement. Améliorez l'expérience utilisateur en simplifiant l'expérience de navigation à l'aide des groupes Proposé, Récent, Catégories et Favoris. Ces fonctionnalités sont activées par défaut, mais les administrateurs peuvent désactiver l'option ou ajuster les préférences d'affichage.

- **Catégorisation** : les administrateurs peuvent mapper les applications à une catégorie appropriée comme les finances, l'informatique, les événements, etc. Vous pouvez créer des catégories et affecter l'application à une ou plusieurs catégories d'application.
- **Proposé** : les administrateurs peuvent utiliser cette option pour promouvoir des applications nouvelles, importantes ou saisonnières pour une meilleure visibilité. Identifiez les applications importantes comme Proposé afin d'en améliorer la visibilité. Les applications Proposé font l'objet de préférences de visibilité et s'affichent en haut de la page, même lorsque des filtres ou des critères de tri sont appliqués.
- **Favoris** : les employés peuvent identifier les applications comme Favoris afin d'y accéder facilement. Placez un signet sur les applications que vous utilisez fréquemment pour y accéder rapidement.
- **Ouvert récemment** : les employés peuvent accéder aux applications récemment ouvertes à partir de la section Récemment ouvert.

Applications de recherche

Configurez et activez les options d'AI Search pour le Lanceur d'applications. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services
- Configuration Recherche IA
- Rechercher des sources

Information associée

Inscrire des applications Web personnalisées

Affecter des rubriques aux applications Web

Synchroniser vos applications à partir de Microsoft Azure AD

Modifier l'affichage du widget Applications

Accéder aux applications à partir du lanceur d'applications

Synchroniser vos applications à partir de Microsoft Azure AD

En tant qu'administrateur, vous pouvez synchroniser vos applications d'authentification unique et donner un accès en un clic aux applications. Vous pouvez associer des rubriques à des applications utiles pour les lancer directement depuis le portail.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin, administrateur de taxonomie ou responsable de taxonomie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La synchronisation du Lanceur d'applications des applications d'Azure n'est compatible qu'avec la dernière version du spoke Microsoft Azure AD. Assurez-vous de mettre à niveau le spoke Azure AD existant pour synchroniser les applications avec vos applications Web.
- L'intégration d'Azure AD permet à vos employés d'accéder et de gérer des applications préintégrées.
- Intégrez le spoke Azure AD à ServiceNow, créez des enregistrements d'informations d'identification et créez des enregistrements de connexion, comme décrit dans la page Configuration du spoke Azure AD .
- Prenez connaissance des fondamentaux du spoke Azure et des principaux du service.
- Activez l'accès à toutes les applications actives à l'aide d'une autorisation valide dans SSO sans demander d'informations d'identification de connexion.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Grâce au Lanceur d'applications avec Centre des employés Pro, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Synchroniser les applications enregistrées du compte Azure AD connecté à votre widget d'applications.
- Activer l'accès aux applications en fonction des autorisations utilisateur pour Azure Identity Management.
- Gérer toutes les applications actives d'Azure AD dans votre instance.
- Configurer l'intégration des applications, telle que l'ajout, la création et l'affectation d'applications à des utilisateurs ou à des groupes.
- Modifier l'icône, l'étiquette et le lien de l'application ou marquer l'application comme inactive.

L'intégration d'Azure AD permet à vos employés d'accéder et de gérer des applications préintégrées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Applications Web**.
2. Cliquez sur **Mettre à jour les applications** pour extraire les applications du compte Azure. Toutes les applications Azure apparaissent. Consultez les informations suivantes :

Champ	Description
Nom	Nom de l'application Web
Description	Description de l'application Web. **Remarque :** Pour les applications Azure, la description est vide en raison d'une limite de l'API Azure. Toutefois, vous pouvez ajouter la description manuellement.
Actifs	État de l'application Web. Seules les applications actives pour l'utilisateur sont affichées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Catégories	Catégorie à laquelle l'application est affectée. Vous pouvez créer des catégories et affecter l'application à une ou plusieurs catégories d'application.
Source de l'application	Source de l'application : Azure : applications synchronisées par les administrateurs qui utilisent des intégrations externes telles que Azure
URL d'application	URL de l'application
Icône d'application	Icône de l'application
URL d'icône d'application	URL de l'icône de l'application
Disponible pour	Groupe d'utilisateurs pour lequel l'application est disponible. Définissez et sélectionnez le groupe d'utilisateurs en fonction de vos besoins professionnels. Ce champ est applicable uniquement aux applications personnalisées.
Non disponible pour	Groupe d'utilisateurs pour lequel l'application n'est pas disponible. Les valeurs définies dans le champ **Non disponible** sont prioritaires par rapport au champ **Disponible pour**. Ce champ est applicable uniquement aux applications personnalisées.
L'enregistrement est mis à jour	Paramètre de mise à jour d'enregistrement indiquant si l'enregistrement de l'application Azure est mis à jour manuellement. La valeur devient True lors de changements manuels. Pour les applications personnalisées, la valeur par défaut est false. **Remarque :** Ce champ est applicable uniquement aux applications synchronisées avec l'intégration Azure.
Proposé	Option permettant d'identifier l'application comme Présenté. Utilisez l'option **Proposé** pour promouvoir des applications nouvelles, importantes ou saisonnières pour une meilleure visibilité. **Remarque :** les applications Proposé font l'objet de préférences d'affichage et apparaissent en haut de la page, même lorsque des filtres ou des critères de tri sont appliqués.

Remarque :
Les limites de l'API varient en fonction de la configuration multilocataire ou à locataire unique.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les applications sont extraites. Vous pouvez procéder à l'association des rubriques appropriées pour l'application.

4. Pour affecter les rubriques aux applications, consultez Affecter des rubriques aux applications Web.

Résultats

Lorsque vous synchronisez des applications, vous pouvez afficher la liste des applications Azure et suivre l'état de l'exécution du flux à partir du lien connexe sur la page.

Que faire ensuite

Pour synchroniser les dernières applications, effectuez les actions suivantes :

- Cliquez sur **Mettre à jour les applications** à partir de **Tous** > **Centre des employés** > **Applications Web** pour synchroniser instantanément les mises à jour avec le rôle sn_hr_sp.esc_admin. Lorsque vous mettez à jour des applications, vous pouvez suivre l'état de l'exécution du flux à partir du lien connexe sur la page.
- Exécuter la tâche de planification **des applications d'extraction** depuis **Définition du système** > **Travaux planifiés** pour synchroniser automatiquement les mises à jour en fonction des besoins ou une fois par jour.

Pour les mises à niveau : lorsque vous disposez d'un spoke Azure AD et d'une connexion et que vous effectuez une mise à niveau vers Employee Center Pro avec le Lanceur d'applications, les applications sont synchronisées via une tâche automatiquement et mises à jour tous les soirs. Pour désactiver la tâche d'extraction d'applications, vous devez marquer la tâche comme inactive à partir de **Définition du système** > **Tâche planifiée**.

```
Scheduled Job: Fetch applications
table: sysauto_script
sys_id: 48b46a8a4744c1109dcae052846d43cf
```

En fonction des autorisations utilisateur, des fondamentaux du service et des applications mappées aux principaux du service Azure, les applications s'affichent dans le Lanceur d'applications. Vérifiez les principaux du service sous les principaux du service d'application Azure.

- Lorsque les autorisations d'accès utilisateur changent du côté d'Azure, les mises à jour sont synchronisées en temps réel sur le widget des applications. Pour afficher les modifications, reconnectez-vous à votre compte Azure.
- Les changements apportés aux métadonnées de l'application ne sont reflétés qu'après la synchronisation suivante.

Remarque :
Lorsqu'une application est masquée, les utilisateurs disposent toujours des autorisations connexes nécessaires jusqu'à la synchronisation suivante.

Intégration du lanceur d'applications avec Okta

Grâce à l'intégration prête à l'emploi avec Okta, vous pouvez synchroniser automatiquement les applications enregistrées depuis Okta et permettre à vos employés d'accéder en un clic à une liste personnalisée d'applications affectées. Vos employés peuvent accéder facilement à toutes les applications actives avec une autorisation valide dans Okta sans spécifier la moindre information d'identification de connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- La synchronisation du lanceur d'applications des applications d'Okta n'est compatible qu'avec la dernière version du spoke Okta. Assurez-vous de mettre à niveau le spoke Okta existant pour synchroniser les applications avec vos applications Web.
- Intégrez le spoke Okta à ServiceNow, Inc., créez des enregistrements d'informations d'identification et créez des enregistrements de connexion, comme décrit dans la page Configurer le spoke Okta .

Rôle requis : sp_admin, administrateur de taxonomie ou responsable de taxonomie

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après la configuration du spoke, les applications Okta sont synchronisées quotidiennement vers une table d'applications Web à partir du compte Okta. Pour synchroniser les dernières applications, effectuez les actions suivantes :

- En tant que sn_hr_sp.esc_admin, accédez à **Tous** > **Centre des employés** > **Applications Web** > **Mettre à jour les applications** pour synchroniser les mises à jour instantanément.

  Lorsque vous mettez à jour des applications, vous pouvez suivre l'état de l'exécution du flux à partir du lien connexe sur la page.

- En tant qu'administrateur, synchronisez automatiquement les mises à jour en fonction des besoins ou une fois par jour en exécutant la tâche de planification **Extraire les applications** depuis **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Applications Web**.
2. Extrayez les applications à partir des intégrations externes Okta en cliquant sur **Mettre à jour les applications**.
   Toutes les applications Okta s'affichent avec les informations suivantes :

Champ	Description
Nom	Nom de l'application Web
Description	Description de l'application Web.
Actif	Le champ Active indique l'état de l'application. Seules les applications actives pour l'utilisateur sont affichées.
Catégories	Catégorie à laquelle l'application est affectée. Vous pouvez créer des catégories et affecter l'application à une ou plusieurs catégories d'application.
Source de l'application	Source de l'application. Applications Okta synchronisées par les administrateurs à l'aide des intégrations.
URL d'application	URL de l'application
Icône d'application	Icône de l'application
URL d'icône d'application	URL de l'icône de l'application

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
L'enregistrement est mis à jour	Paramètre de mise à jour d'enregistrement indiquant si l'enregistrement de l'application Okta est mis à jour manuellement. La valeur devient True lors de changements manuels apportés aux champs **Nom** et **URL d'application**. Pour les applications personnalisées, la valeur par défaut est false. **Remarque :** applicable uniquement aux applications synchronisées avec l'intégration Okta.
Proposé	Option permettant d'identifier l'application comme Présenté. Utilisez l'option **Proposé** pour promouvoir des applications nouvelles, importantes ou saisonnières pour une meilleure visibilité. **Remarque :** les applications Proposé font l'objet de préférences d'affichage et apparaissent en haut de la page, même lorsque des filtres ou des critères de tri sont appliqués.

Les applications sont extraites. Vous pouvez procéder à l'association des rubriques appropriés pour l'application.

3. Affectez les rubriques aux applications en suivant les étapes de la section Affecter des rubriques aux applications Web.

Résultats

Lorsque vous synchronisez des applications, vous pouvez afficher la liste des applications Okta. Suivez l'état de l'exécution du flux à partir du lien connexe *`Okta flow execution status`* sur la page.

Que faire ensuite

Pour les mises à niveau : lorsque vous disposez d'un spoke Okta et d'une connexion et que vous effectuez une mise à niveau vers Employee Center Pro avec la fonctionnalité du lanceur d'applications, les applications sont synchronisées via une tâche automatiquement et mises à jour tous les soirs. Pour désactiver la tâche d'extraction d'applications, vous devez marquer la tâche comme inactive à partir de **Définition du système** > **Tâche planifiée**.

```
Scheduled Job: Fetch applications
table: sysauto_script
sys_id: 48b46a8a4744c1109dcae052846d43cf
```

En fonction des autorisations utilisateur et des applications mappées à Okta, les applications s'affichent dans le lanceur d'applications.

- Lorsque les autorisations d'accès utilisateur changent du côté d'Okta, les mises à jour sont synchronisées en temps réel sur le widget des applications. Pour afficher les modifications, reconnectez-vous à votre compte Centre des employés.
- Les modifications apportées aux métadonnées de l'application telles que la suppression, la modification de l'état ou la sélection de *`Do not display application icon to users`* ne sont reflétées qu'après la synchronisation suivante. Après la synchronisation, les applications sont marquées comme inactives et masquées par les utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
lorsqu'une application est masquée, les utilisateurs disposent toujours des autorisations connexes nécessaires jusqu'à la synchronisation suivante.

Inscrire des applications Web personnalisées

En tant qu'administrateur, vous pouvez inscrire des applications manuellement et donner un accès en un clic aux applications. Vous pouvez associer des rubriques à des applications utiles pour les détecter et les lancer directement depuis la page de rubrique.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin, administrateur de taxonomie ou responsable de taxonomie

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Applications Web**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de l'application Web
Description	Description de l'application Web
Actifs	Indique l'état de l'application Web. Seules les applications actives pour l'utilisateur sont affichées.
Catégories	Catégorie à laquelle l'application est affectée. Vous pouvez créer des catégories et affecter l'application à une ou plusieurs catégories d'application.
Source de l'application	Source de l'application : ○ **Personnalisé** : applications inscrites par les administrateurs à l'aide de l'option Application Web EC ○ **Azure** : applications synchronisées par les administrateurs à l'aide d'intégrations externes telles que Azure
URL d'application	URL de l'application
Icône d'application	Icône de l'application
URL d'icône d'application	URL de l'icône de l'application
Disponible pour	Groupe d'utilisateurs pour lequel l'application est disponible. Définissez et sélectionnez le groupe d'utilisateurs en fonction de vos besoins professionnels. Applicable uniquement aux applications personnalisées.
Non disponible pour	Groupe d'utilisateurs pour lequel l'application n'est pas disponible. Les valeurs définies dans le champ **Non disponible** sont prioritaires par rapport au champ **Disponible pour**. Applicable uniquement aux applications personnalisées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
L'enregistrement est mis à jour	Paramètre de mise à jour d'enregistrement indiquant si l'enregistrement de l'application Azure est mis à jour manuellement. La valeur devient True lors de changements manuels apportés à l'enregistrement de l'application. Pour les applications personnalisées, la valeur par défaut est false. Ce marqueur est utilisé en interne pour exclure une application modifiée spécifique de la tâche de synchronisation de données classique. **Remarque :** Applicable uniquement aux applications synchronisées avec l'intégration Azure.
Proposé	Option permettant d'identifier l'application comme Présenté. Utilisez l'option **Proposé** pour promouvoir des applications nouvelles, importantes ou saisonnières pour une meilleure visibilité. **Remarque :** les applications Proposé font l'objet de préférences d'affichage et apparaissent en haut de la page, même lorsque des filtres ou des critères de tri sont appliqués.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'application est maintenant inscrite. Vous pouvez procéder à l'association des rubriques appropriés pour l'application.
5. Suivez les étapes de Affecter des rubriques aux applications Web pour affecter des rubriques aux applications.
6. Cliquez sur **Mettre à jour** pour affecter les rubriques à une application.
7. Définissez le score **Ordre** pour déterminer l'affichage des applications sur la page de rubrique.
   - Par défaut, les applications s'affichent par ordre alphabétique. Lors de l'utilisation, l'ordre d'affichage devient **Utilisation récente** sur le widget de la page d'accueil.
   - Pour les préférences d'affichage, configurez la séquence d'ordre en fonction des besoins de votre organisation.

   Vous pouvez inscrire plusieurs applications en fonction de vos besoins.

Résultats

Lorsque vous créez des applications, vous pouvez afficher la liste des applications personnalisées.

Que faire ensuite

Vos employés peuvent accéder à toutes les applications et rubriques connexes. ConsultezAccéder aux applications à partir du lanceur d'applications

Affecter des rubriques aux applications Web

Associez des rubriques aux applications pour aider à les détecter et à les lancer directement depuis la page de rubrique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur de taxonomie, responsable de taxonomie ou contributeur de taxonomie

Procédure

1. Accéder à **Applications Web** > **Rubriques de l'application** > **Nouveau**.
2. Dans la boîte de dialogue **Sélectionner une rubrique**, procédez comme suit :

   a. Dans la liste Taxonomie, sélectionnez une taxonomie qui convient.
   Par exemple : **Employé**.
   La liste de toutes les rubriques associées à la taxonomie sélectionnée s'affiche.

   b. Sélectionnez la rubrique ou la sous-rubrique que vous souhaitez affecter à l'application.

   c. Cliquez sur **OK**.

3. Cliquez sur **Mettre à jour** pour affecter les rubriques à une application.

Que faire ensuite
Vos employés peuvent accéder à toutes les applications et rubriques connexes. ConsultezAccéder aux applications à partir du lanceur d’applications

Modifier l'affichage du widget Applications

Accédez à toutes les applications utiles à partir d'une application unifiée du widget **Applications** sur votre portail des employés. Vous pouvez afficher la liste des applications connexes lorsque vous parcourez des rubriques et que vous lancez l'application.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'aide du lanceur d'applications de Centre des employés Pro, vous pouvez fournir un accès en un clic aux applications et configurer les options d'instance pour contrôler l'apparence du widget, telle que l'icône et la description.

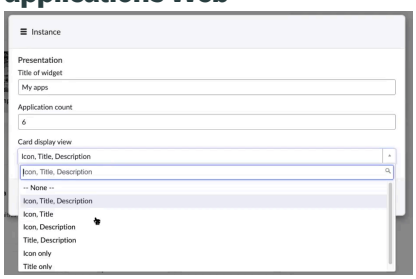
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
   La page d'accueil Centre des employés s'affiche.
2. Pour configurer l'apparence, maintenez enfoncée la touche Ctrl, faites un clic droit sur le widget **Applications**, puis sélectionnez **Options d'instance**.
3. Sur le formulaire, sélectionnez les options suivantes :

Champ	Description
Titre du widget	Titre du widget ; par exemple **Mes applications**
Nombre d'applications	Nombre d'applications que vous souhaitez afficher sur le widget
Card display view (Vue d'affichage de la carte)	Affichez la préférence de vue de la carte. L'icône de l'application ou le titre est requis avec d'autres options.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Options d'instance pour les applications Web 

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur **Afficher tout** pour afficher toutes les applications.

Que faire ensuite

Après la configuration des options d'instance, vos employés peuvent accéder aux applications personnalisées et Azure, gérer l'apparence du widget et accéder aux applications à partir de rubriques.

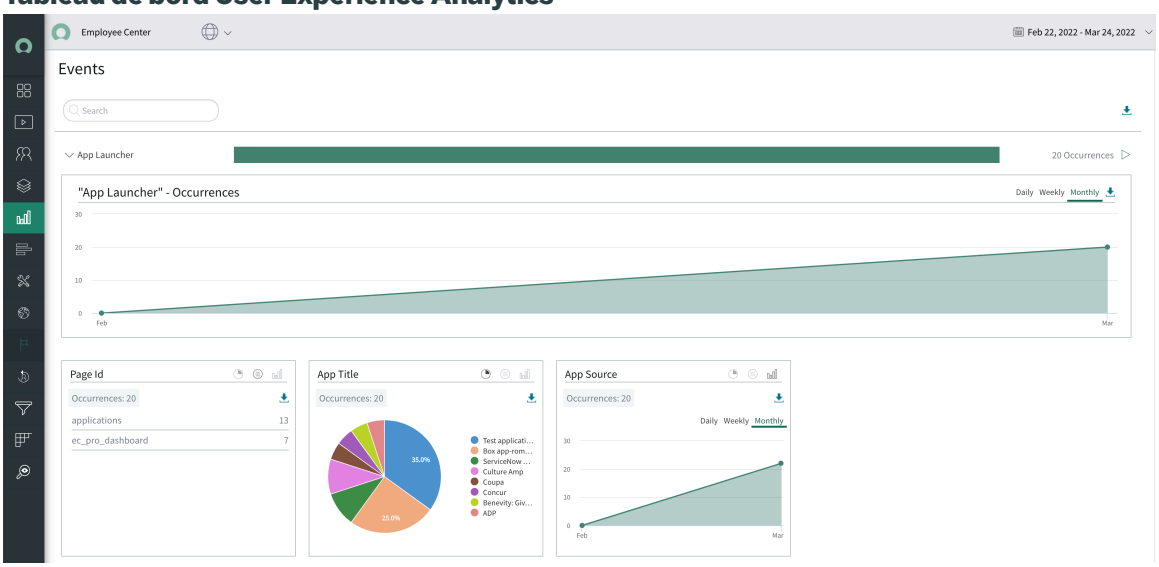
Lanceur d'applications User Experience Analytics

Analysez visuellement l'utilisation de l'application, le comportement de l'utilisateur et d'autres informations du tableau de bord de l'expérience utilisateur.

Vous pouvez utiliser le tableau de bord pour afficher les informations sur l'utilisation de l'application, l'engagement de l'application et l'adoption du lanceur d'applications. Vous pouvez suivre l'utilisation du lanceur d'applications, analyser le taux d'adoption de l'application et l'activité de l'utilisateur pour orienter les décisions commerciales futures.

Accédez à la **Analyse de l'expérience utilisateur** > **Tableau de bord** pour une vue et une analyse détaillées. Cliquez sur le widget ou le graphique respectif pour en savoir plus.

Tableau de bord User Experience Analytics



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs et rôles

Utilisateurs	Rôle requis
Administrateur du portail d'analyse	portal_analytics_admin
Visionneur d'analyse	analytics_viewer, mobile_analytics_viewer, web_analytics_viewer, portal_analytics_viewer

Widgets

Le tableau de bord fournit les mesures suivantes :

- **ID de la page** : indique les occurrences en fonction du nom de la page d'accueil, de la page de rubrique et de la page des applications.
- **Titre de l'application** : indique les occurrences en fonction du titre de l'application.
- **Source de l'application** : indique les occurrences en fonction de la source de l'application telle que personnalisée, Okta ou Azure AD.

Comportement des utilisateurs

Affichez et analysez les informations disponibles dans votre tableau de bord selon chaque source d'application, titre ou ID de page. Vous pouvez suivre le comportement des utilisateurs et l'utilisation de l'application sur le lanceur d'applications.

- Affichez les applications que les employés lancent fréquemment.
- Suivez l'activité mensuelle et quotidienne des utilisateurs.
- Affichez le nombre de clics utilisateur par application à partir de la page d'accueil, de la page de rubrique et de la page des applications.
- Analysez périodiquement la tendance de l'activité des utilisateurs.
- Évaluez le comportement des utilisateurs et les aperçus et orientez les décisions commerciales.

Aperçu de la messagerie instantanée des employés

En tant qu'employé, vous pouvez discuter directement et en temps réel sur la messagerie instantanée avec des agents d'assistance dans Centre des employés. Lorsque vous lancez une session de messagerie instantanée et sélectionnez un sujet de conversation, vous êtes dirigé vers la file d'attente de messagerie instantanée appropriée et connecté à un agent d'assistance.

Support de Connect est un outil de messagerie qui permet aux agents d'assistance de fournir une assistance en temps réel aux utilisateurs finaux. Il est automatiquement activé dans Centre des employés. Votre administrateur peut créer plusieurs files d'attente de messagerie instantanée pour différents services, notamment des files d'attente pour les services RH, informatique, des salaires ou des installations. Pour configurer les files d'attente de messagerie instantanée et en savoir plus sur Support de Connexion, consultez Support de Connexion .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

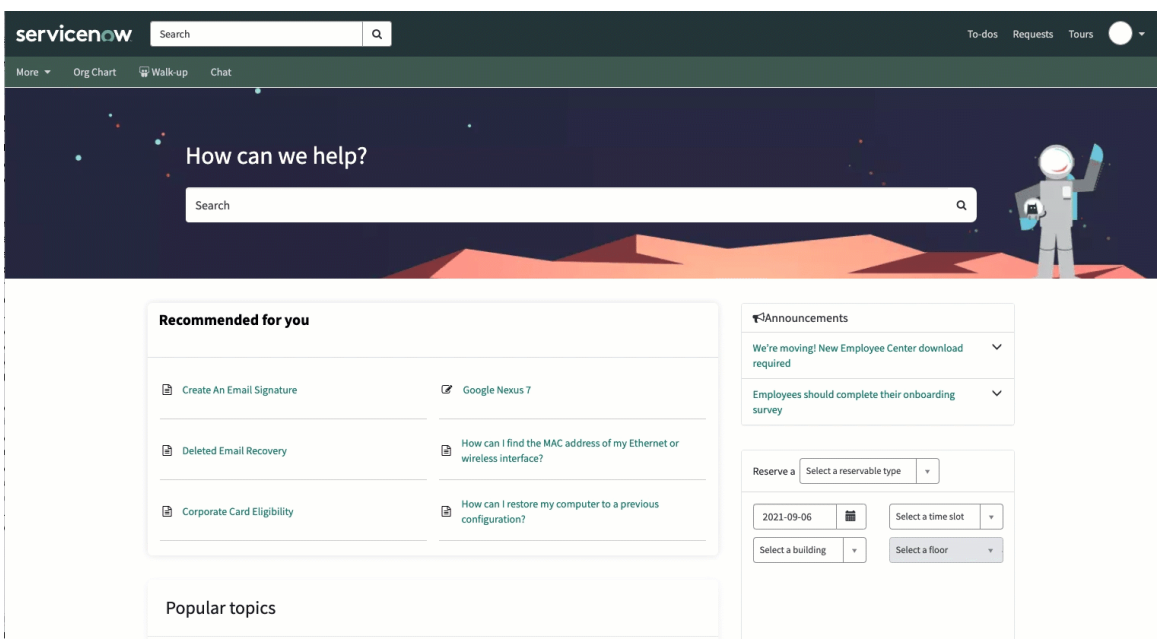
Remarque :

À partir de Utah, Support de Connexion est déconseillé et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Pour des options similaires, déplacez-vous vers Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent. Pour en savoir plus, consultez Passer du support de Connect à Advanced Work Assignment et au Chat d'agent .

si aucune file d'attente de messagerie instantanée n'est définie, la file d'attente de messagerie instantanée par défaut est la suivante :

- Assistance Virtual Agent
- HR Service Delivery(uniquement) File d'attente de messagerie instantanée du département RH

Lorsque vous lancez une session de messagerie instantanée dans Centre des employés, une conversation d'avant messagerie instantanée s'affiche et comporte des catégories d'avant messagerie instantanée. L'image GIF suivante présente un exemple de lancement d'une session de messagerie instantanée.



Remarque :

Ces catégories d'avant messagerie instantanée ne sont utilisées qu'avec la messagerie instantanée en direct. Si vous utilisez Virtual Agent avec Centre des employés, alors ces catégories ne s'appliquent pas.

Configuration des catégories d'avant messagerie instantanée dans la messagerie instantanée en direct

Votre administrateur peut contrôler les catégories d'avant messagerie instantanée qui apparaissent dans la conversation d'avant messagerie instantanée en ajoutant des choix d'enquête dans la configuration appropriée. Par exemple, votre administrateur peut configurer les avantages, les relations avec les employés et les catégories de déplacement et de dépenses qui acheminent vers la file d'attente de la messagerie instantanée RH, ainsi que les catégories de finances et de salaire qui acheminent vers la file d'attente de messagerie instantanée des finances.

Remarque :

Si les options d'enquête ne sont pas définies, la conversation d'avant messagerie instantanée s'affiche sans données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration du pied de page

Centre des employés et Centre des employés Pro comportent un pied de page par défaut, que vous pouvez configurer.

Vous pouvez configurer le pied de page afin d'afficher les informations suivantes concernant votre entreprise :

- Adresse des bureaux de votre entreprise
- Adresse e-mail
- Termes et conditions
- Politique de confidentialité
- Nom sur les réseaux sociaux

Configurer le pied de page

Configurez le pied de page de Centre des employés ou Centre des employés Pro afin d'afficher l'adresse des bureaux de votre entreprise, l'adresse e-mail, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Pied de page Centre des employés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, reportez-vous à Formulaire Pied de page.
4. Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Si vous cliquez sur **Enregistrer**, la section Menus de pied de page Employee Center s'affiche.

Pour configurer les menus du pied de page, consultez Configurer les menus du pied de page.

Configurer les menus du pied de page

Les menus de pied de page vous permettent de créer des menus et d'associer des liens à des ressources internes et externes sous chaque menu.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

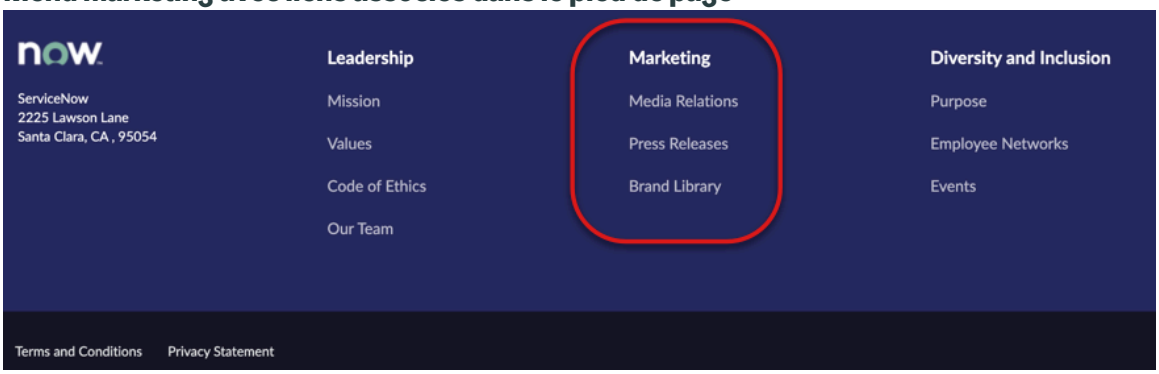
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé un pied de page, configurez les menus pour le pied de page. Par exemple, vous pouvez créer la catégorie de menu Marketing et y associer des liens, tels que Relations avec les médias, Communiqués de presse et Bibliothèque de marques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Menu marketing avec liens associés dans le pied de page



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Pieds de page de Centre des employés**.
2. Cliquez sur le pied de page pour lequel vous souhaitez configurer les menus.
3. Dans la section Menus de pied de page Employee Center, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, reportez-vous à Formulaire Menus de pied de page.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Tests de démarrage rapide pour Employee Center

Validez la fonction continue d'Employee Center après tout changement de configuration (comme une mise à niveau) ou après le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Toutes les suites de tests et tous les tests doivent passer une implémentation par défaut. Pour valider une implémentation personnalisée, copiez les tests automatisés et configurez-les pour vos personnalisations.

Les tests de démarrage rapide sont désactivés et les modèles de test sont en lecture seule. Par défaut, ils ne produisent de résultats que lorsque vous les exécutez avec les données de démo par défaut qui sont fournies avec le module d'extension de l'application ou de la fonctionnalité.

Pour que les tests de démarrage rapide produisent des résultats lorsque vous les exécutez avec vos données spécifiques à l'instance, copiez-les et configurez-les pour utiliser vos données d'instance.

Les modules d’extension Agile Development 2.0 (com.snc.sdlc.agile.2.0) et Agile Development 2.0 - ATF Tests (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) doivent être activés.

Remarque :
Lors de l'exécution, des données de démo sont nécessaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Centre des employés et Centre des employés Pro

Tests de démarrage rapide Centre des employés

Test	Description	Version
Créer une délégation ad hoc pour la tâche d'approbation	Garantit qu'il est possible de créer une délégation ad hoc pour une tâche d'approbation à partir du formulaire Mes tâches dans le Centre des employés.	San Diego
Créer une délégation ad hoc pour la tâche RH	Garantit qu'il est possible de créer une délégation ad hoc pour une tâche RH à partir du formulaire Mes tâches dans le Centre des employés.	San Diego
Centre des employés - Mes favoris	Vérifie la fonctionnalité Favoris dans le Centre des employés. Vérifie également quand un article de la base de connaissances ou un élément de catalogue est ajouté au widget Favoris.	San Diego
Centre des employés - Centre d'approbation Approuver la demande	Vérifie la fonctionnalité d'approbation dans le Centre des employés. Vérifie également que lors de l'approbation d'une demande, celle-ci apparaît dans la colonne **Terminé** de l'utilisateur.	San Diego
Centre des employés - Centre d'approbation Rejeter la demande	Vérifiez la fonctionnalité de rejet. Vérifie également que lors du rejet d'une demande, celle-ci apparaît dans la colonne **Terminé** de l'utilisateur.	San Diego
Centre des employés - Page de rubrique	Associe un article de la base de connaissances ou un élément de catalogue à une rubrique et vérifie qu'ils s'affichent sur la page de rubrique.	San Diego
Centre des employés - Valider les widgets de la page d'accueil	Vérifie que les widgets suivants sont présents sur la page d'accueil Centre des employés : • Qui vous correspond • Rubriques populaires • Mes éléments actifs • Tâches rapides • Recherche de la page d'accueil	San Diego
Centre des employés Pro - Lanceur d'applications	Vérifie les éléments suivants sur la page Mon application :	San Diego

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tests de démarrage rapide Centre des employés (suite)

Test	Description	Version
	• Crée une application et vérifie qu'elle est visible sur la page de l'application. • Crée une rubrique/ une catégorie, associe l'application et vérifie qu'elle est visible sous la rubrique et la catégorie.	
Centre des employés Pro - Valider les widgets de la page d'accueil	Vérifie que les widgets suivants sont présents sur la page d'accueil Centre des employés Pro : • Expérience de contenu • Recommandé pour vous • Rubriques populaires • Événements à venir • Mes éléments actifs • Vidéos • Lanceur d'applications • Recherche de la page d'accueil	San Diego
ESC : les employés peuvent voir les mises à jour des tickets	Les employés peuvent afficher les mises à jour de leurs tickets.	Quebec
ESC : publier des questions RH générales sur le portail ESC	Vérifie qu'un employé RH peut créer un ticket de question générale et publier des questions RH générales sur le portail ESC.	Quebec
ESC : soumettre un créateur d'enregistrement qui crée une demande universelle et un ticket RH	Vérifie qu'un utilisateur peut soumettre un élément de catalogue RH qui crée une demande universelle. Vérifie également que la demande universelle et le ticket RH sont créés et liés.	Quebec
ESC : vérifier la page Ticket standard sur ESC correspondant au ticket RH	Crée un ticket de question générale à partir du portail de services et vérifie qu'il apparaît sur la page Ticket standard.	Quebec
ESC : vérifier le contenu des widgets dans les éléments de catalogue	Vérifiez le contenu des widgets sur une page de catalogue.	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tests de démarrage rapide Centre des employés (suite)

Test	Description	Version
ESC : vérifier le contenu des widgets sur les pages de connaissances	Vérifiez le contenu des widgets sur une page de connaissances.	Orlando
HR : rechercher des éléments de catalogue et des KB dans ESC	Vérifie la fonctionnalité de recherche dans ESC.	Quebec
Taxonomie et création de rubriques	Crée une taxonomie et des rubriques, puis ajoute du contenu à la rubrique.	San Diego

Remarque :
Nécessite l'activation des modules d'extension suivants :

- Module d'extension Ressources humaines spécifique à l'application: Core (com.sn_hr_core)
- Centre des employés Pro [app-ex-employee-center-core]
- Centre des employés [app-ex-employee-center]
- Centre des employés Pro [app-ex-employee-center-pro-content]
- Publication de contenu [app-content-publishing]
- Expériences de contenu [app-content-experiences]

Expériences de contenu

Test	Description	Version
Expériences de contenu : créer et publier une campagne	Crée et publie une campagne avec le contenu du portail et la vérifie par rapport au portail Expériences de contenu.	Orlando
Expériences de contenu : aperçu du portail	Vérifie qu'un responsable de campagne est en mesure d'afficher un aperçu du contenu du portail à l'aide de l'aperçu du portail.	Rome
Expériences de contenu : prévisualiser le contenu individuel avant de publier une campagne	Vérifie qu'un gestionnaire de campagne peut prévisualiser n'importe quel contenu individuel pour une campagne.	San Diego

Remarque :
Nécessite l'activation des modules d'extension suivants :

- Module d'extension Ressources humaines spécifique à l'application: Core (com.sn_hr_core)
- Centre des employés Pro [app-ex-employee-center-core]
- Centre des employés [app-ex-employee-center]
- Centre des employés Pro [app-ex-employee-center-pro-content]
- Expériences de contenu [app-content-experiences]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gouvernance du contenu

Test	Description	Version de mise en production
Content Governance - Nouveau workflow E2E de demande de contenu	Fournit des tests de bout en bout, de la création d'une demande de contenu jusqu'à la publication de contenu.	San Diego

Remarque :
Nécessite l'activation des modules d'extension suivants :

- Module d'extension Ressources humaines spécifique à l'application: Core (com.sn_hr_core)
- Centre des employés Pro [app-ex-employee-center-core]
- Centre des employés [app-ex-employee-center]
- Centre des employés Pro [app-ex-employee-center-pro-content]
- Publication de contenu [app-content-publishing]
- Expériences de contenu [app-content-experiences]
- Content Governance [app-content-governance]

Publication de contenu

Test	Description	Version
Publication de contenu : audience	Testez les configurations d'audience pour Publication de contenu.	Orlando
Publication de contenu : contenu de type Créer une bannière dans SCA	Garantit que le type Créer une bannière peut être créé lors de l'utilisation de Streamlined Content Authoring (SCA) sous le module Publication de contenu.	Rome
Publication de contenu : contenu de type Créer un contenu de style (vidéo) dans SCA	Vérifie qu'un administrateur peut créer du contenu de style de type vidéo à l'aide de Publication de contenu.	Rome
Publication de contenu : planifier le contenu du portail	Crée et planifie le contenu de test pour le portail de démonstration Publication de contenu.	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Nécessite l'activation des modules d'extension suivants :

- Module d'extension Ressources humaines spécifique à l'application: Core (com.sn_hr_core)
- Centre des employés Pro [app-ex-employee-center-core]
- Centre des employés [app-ex-employee-center]
- Centre des employés Pro [app-ex-employee-center-pro-content]
- Publication de contenu [app-content-publishing]
- Expériences de contenu [app-content-experiences]

Exécuter des tests de démarrage rapide pour Centre des employés

Centre des employés fournit plusieurs tests de démarrage rapide que vous pouvez exécuter.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Infrastructure de tests automatisés** > **Tests**.
2. Recherchez et sélectionnez les tests de démarrage rapide que vous souhaitez exécuter.
   Pour plus d'informations sur les tests de démarrage rapide disponibles, consultez Tests de démarrage rapide pour Employee Center.
3. Cliquez sur **Exécuter le test**.
   L'onglet Étapes de test contient chaque étape du test de démarrage rapide.
   Après l'exécution des tests, l'onglet Résultats des étapes indique l'état de chaque étape de test. Les captures d'écran apparaissent également en haut du formulaire sous forme de pièces jointes.

Expérience d'approbations configurable

Fournissez à l'approbateur des informations de contexte afin de prendre des décisions d'approbation éclairées et classées par ordre de priorité.

Utilisez les modèles d'approbation avec des informations courantes, des informations primaires, des onglets et des groupes d'actions afin de prendre des décisions éclairées. Vous pouvez configurer des types d'approbation individuels afin d'afficher les informations spécifiques de la demande, tout en ayant une mise en page cohérente similaire à d'autres types d'approbation.

Améliorez la productivité avec une boîte de réception d’approbations unifiée. Vous pouvez gérer les demandes provenant d’applications internes et externes à partir d’un seul emplacement. Les approbateurs peuvent approuver ou renvoyer des dépenses Concur au demandeur directement à partir d’Employee Center Pro grâce à une expérience omnicanale configurable.

Expérience configurable

Améliorez l’expérience des employés et des approbateurs en configurant les informations et les actions pour chaque type d’approbation.

Boîte de réception des approbations unifiées

Gérez toutes vos approbations à partir d’un emplacement unifié dans les applications d’entreprise telles que SAP Concur et Workday sans changer d’outil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approbations Omni-Channel

Rencontrez les employés où qu'ils se trouvent pour la gestion des approbations à partir de tous les canaux tels que Now Mobile, Outlook et MS Teams.

Utilisateurs et rôles d'approbations

Rôles d'utilisateur	Rôle requis
Administrateur d'approbations	[sn_hr_sp.esc_admin]
Administrateur du cadre de travail ESM	sn_hr_integr_fw.admin
Administrateur Workday	sn_hr_workday.admin
Administrateur Flow Designer	flow_designer

Fonctionnement de l'intégration externe

L'intégration d'Approval Hub vous permet de partager des données entre les deux plateformes, d'automatiser les processus et d'améliorer l'efficacité. Voici les étapes impliquées dans l'intégration ServiceNow d'applications externes telles que SAP Concur et Workday.

Voici ce qu'un administrateur peut faire.

En tant qu'administrateur

- Utilisez des intégrations prédéfinies et la possibilité de créer des intégrations personnalisées.
- Extrayez des données externes et transformez-les pour les afficher sur Centre des employés Pro.
- Utilisez la configuration des actions à faire et la configuration des tâches par défaut pour personnaliser les flux d'approbation.
- Activez les actions rapides pour traiter la demande.
- Synchronisez les données et l'état entre les applications.

Voici ce qu'un approbateur peut faire.

En tant qu'approbateur

- Affichez et gérez les demandes ouvertes et affectées depuis et les ServiceNow applications externes à partir d'un emplacement unifié.
- Prenez des décisions d'approbation en fonction des informations contextuelles configurées dans la configuration des actions à faire et de la configuration des tâches.
- Effectuez des actions rapides pour traiter la demande.

Voici ce qu'un employé peut faire.

En tant qu'employé

- Soumettez vos demandes d'approbation à partir de n'importe quelle application interne et externe.
- Afficher la progression ou l'état de la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Référence d’expérience d’approbations et Utiliser l'expérience d'approbation.

Activer la configuration des tâches pour approbations

Fournissez aux approbateurs plus d’informations de contexte sur les demandes d’approbation pour des workflows d’approbation éclairés et classés par ordre de priorité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque configuration de tâche est associée à une table qui est une extension de la configuration des actions à faire. Définissez les sections de configuration de tâche suivantes :

- Configuration de la tâche
- Informations courantes
- Informations primaires
- Configuration de l'onglet

Les informations affichées dans chaque section de la page dépendent de chaque type de demande d’approbation. Lorsqu’une section configurable n’a pas de valeur spécifiée ou lorsqu’un utilisateur n’a pas l’autorisation ; Les informations ne sont pas affichées.

- Personnalisez l’expérience en incorporant des widgets pour toutes les sections, à l’exception de la configuration des tâches.
- Cliquez sur les URL pour obtenir plus d’informations et de contexte.
- Utilisez le créateur de condition pour indiquer les conditions qu'une tâche doit remplir pour s'afficher sur la page des actions à faire.

Procédure

1. Accéder à **Tous** > **Centre des employés** > **Administration** > **Configurations des tâches**, cliquez sur une configuration d’actions à faire existante et accédez à la liste connexe Configuration de la **tâche** .
2. Cliquez sur un enregistrement **Configuration de la tâche** existant.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de la tâche

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de la tâche.
Application	Application pour la configuration de la tâche.
Actif	Cochez cette case pour activer la configuration de tâche à utiliser.
Table	Nom de la table configurée dans la configuration des actions à faire à laquelle la configuration de tâche est associée.
Conditions supplémentaires	Conditions qu’une tâche doit remplir pour appliquer la configuration. Vous pouvez remonter pas à pas vers la table associée afin de définir des conditions sur d’autres colonnes de table. Les conditions sont implémentées par-dessus les conditions de la configuration des actions à faire. Utilisez les conditions afin de répondre à vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Colonne de référence	Pour définir des conditions pour la table non associée, utilisez une colonne de référence de la table sélectionnée afin de définir les conditions concernant les tables de référence. Par exemple, la colonne de référence des **approbations est sysapproval**. **Remarque :** Si la demande soumise sous-jacente est stockée dans une table de type autre que Tâche, sélectionnez `Source table`.
Table de référence	Table de référence provenant de la table ci-dessus afin de définir les conditions concernant les tables de référence. Pour les demandes, la table de référence est **sc_request**. Vous pouvez sélectionner des tables Tâche ou des tables de type autre que Tâche dans une configuration de tâche telle que `sn_wsd_rsv_reservation`. Utilisez également des **points d'extension scriptés** pour créer `sn_ex_sp.RefNonTaskTables`.

4. Accédez à **Informations courantes** pour configurer l'en-tête de configuration des actions à faire.

Formulaire Informations courantes

Champ	Description
Type de champs d'informations courantes	Sélectionnez l'une des options suivantes pour choisir des champs de la table parente ou de la table de référence comme informations courantes. ○ **Champs** ○ **Personnalisé**
Champs d'informations courantes : **champs**	Champs que vous sélectionnez dans la table parente pour qu'ils apparaissent en tant qu'informations courantes. Lorsque vous sélectionnez **des champs** à partir de la table parente, par exemple `Approval for.Number, Due date, Created, State`, les champs apparaissent sous forme d'informations courantes. **Remarque :** lorsque vous sélectionnez plus de quatre champs, un message d'erreur s'affiche.
Champs d'informations courantes : **personnalisés**	Champs que vous spécifiez à partir de la table parent et/ou de référence à afficher en tant qu'informations courantes. Lorsque vous spécifiez des champs **personnalisés** tels que `{reference_table.number},{table.state}`, les champs Nombre et État apparaissent en tant qu'informations courantes.
Lien vers la tâche	Lien qui ouvre la tâche parente ou des liens externes. Vous pouvez lier des approbations à une table de tâches ou à une table autre que Tâche. Lorsque vous sélectionnez l'option **Externe** pour ouvrir le lien dans un nouvel onglet. Ajoute également une icône pour indiquer un lien externe. Sélectionnez l'une des options en tant que **source URL** à afficher en tant qu'URL.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Lorsque vous sélectionnez **Personnalisé**, spécifiez directement l'URL. L'URL peut avoir des valeurs provenant de la table et de la table de référence. Par exemple, *{table.<fieldname>} or {reference_table.<fieldname>}*. ○ Lorsque vous sélectionnez **Champs**, mappez un champ à partir de la table et spécifiez une valeur de paramètre de page. ○ Lorsque vous sélectionnez **Page**, spécifiez la page (par exemple esc_kb_category) et les valeurs des paramètres de page. **Remarque :** Ces options s'affichent uniquement pour les tables autres que Tâche et lorsque vous sélectionnez **Lier à la tâche**.

5. Accédez à **Informations primaires** pour configurer les détails.

Formulaire Informations primaires

Champ	Description
Utiliser le widget	Sélectionnez cette option pour utiliser le widget et les paramètres de widget afin de personnaliser l'expérience des **informations primaires**.
Widget	Widget à afficher dans la section Informations primaires. Sélectionnez le widget dans la liste. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Utiliser le widget** est sélectionnée. Vous pouvez intégrer un widget personnalisé ou prêt à l'emploi pour l'ensemble de la section primaire.
Paramètres de widget	Liste des paramètres de widget séparés par des virgules. Vous pouvez spécifier une combinaison de texte statique et dynamique dans les valeurs des paramètres du widget. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Utiliser le widget** est sélectionnée.
Type de titre	Indique le type de titre que vous souhaitez afficher dans les actions à faire. ○ **Personnalisé** : indique le texte personnalisé qui s'affiche comme détails de configuration des actions à faire. ○ **Champs** : mappe un champ de la table que vous avez sélectionnée pour le titre.
Titre	Titre de l'enregistrement. ○ Apparaît lorsque vous sélectionnez **Personnalisé** dans la liste **Type de titre**. Spécifiez une combinaison de valeurs de texte statique et de champ dynamique comme titre. ▪ Pour définir le titre à partir de la table, utilisez la table *{table.field_name}*. ▪ Pour définir le titre à partir de la table de référence, utilisez la table *{reference_table.field_name2}*de référence .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Le nom de champ indique que la variable doit être remplacée par les noms de colonnes des tables respectives. **Remarque :** Assurez-vous d'ajouter `table.` ou `reference_table.` comme préfixe pour éviter les problèmes de rendu. ○ Apparaît lorsque vous sélectionnez **Champ** dans la liste **Type de titre**. Mappez un champ de la table que vous avez sélectionnée pour le titre.
Page	Page que vous souhaitez ouvrir lorsque vous cliquez sur le lien. Ce champ (kb_article_view) s'affiche uniquement lorsque la colonne Référence est Table source et que la table Référence est Connaissances (kb_knowledge).
Paramètres de page	Certaines pages exigent des paramètres supplémentaires pour rechercher un enregistrement (sysparam_article).
Champs	Champs que vous souhaitez afficher dans la ligne de détail des actions à faire. Les champs disponibles dépendent de la table que vous avez sélectionnée. Apparaît uniquement lorsque vous sélectionnez **Champs parents** dans la liste **Type de détail**.
Champs (table de référence)	Indique les champs que vous souhaitez afficher comme détails de configuration des actions à faire. Si vous sélectionnez plusieurs champs, ils sont séparés par un tiret. Apparaît uniquement lorsque vous sélectionnez **Champs** dans la liste **Type de détail**. **Remarque :** Le mappage de champs de prix de la section primaire pour l'enregistrement de demande prête à l'emploi est supprimé. Toutefois, l'administrateur peut l'ajouter si nécessaire.

6. Cliquez sur **Actions** pour rechercher et sélectionner le groupe d'actions requis.
   Sélectionnez **Groupe d'actions d'approbations** pour afficher les actions fréquemment utilisées telles que **Approuver** ou **Rejeter**. Pour en savoir plus, consultez Cadre de travail de l'action.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des onglets

Champ	Description
Type	Type d'onglet dépendant de l'affichage d'un widget. Les options possibles sont les suivantes : ○ Flux d'activité : permet d'afficher l'activité à partir de la tâche ou de la demande source. ○ Éléments de ligne : permet d'afficher la relation parent-enfant dans plusieurs lignes. ○ Pièces jointes : permet d'ajouter ou d'afficher les pièces jointes à partir de la tâche ou de la demande source.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Personnalisé : permet de sélectionner un widget et des paramètres. ◦ Outil de synthèse de variables : permet d'afficher uniquement les variables que l'utilisateur avait sélectionnées lors de la demande de l'élément dans un format résumé. ◦ Éditeur de variable (lecture seule) : permet d'afficher toutes les variables présentes dans la tâche au format lors de la création de la demande. ◦ Éléments de ligne sélectionnables : pour afficher plusieurs éléments de ligne que vous pouvez sélectionner et effectuer des actions en tant que lots. **Remarque :** L'utilisation de cette option vous permet de filtrer les demandes par état.
Source	Source pour le type sélectionné.
Table	Nom de la table à laquelle l'onglet est associé.
Nom d'affichage	Nom d'affichage de l'onglet.
Application	Application associée à la configuration d'approbation.
Commande	Ordre dans lequel l'onglet est affiché dans la section Onglets.
Visible	Conditions de la visibilité de l'onglet.
Script	Option permettant d'activer l'ajout d'un script pour la visibilité de l'onglet. Par défaut, cette case est décochée.
Script visible	Script pour la visibilité de l'onglet. ◦ Si le script renvoie la valeur true, l'onglet est visible sur la page Ticket standard. ◦ Si le script renvoie la valeur false, l'onglet n'est pas visible sur la page Ticket standard. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si la case **Script** est cochée.
Widget	Widget affiché dans la section Onglets. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**.
Paramètres de widget	Liste des paramètres de widget d'onglets séparés par des virgules.

8. **Facultatif :** Ajoutez des **commentaires** dans un widget personnalisé pour afficher des commentaires.

   Remarque :
   Assurez-vous d'avoir les autorisations d'écriture dans le champ de commentaire. Vérifiez l'ACL et accordez les autorisations nécessaires pour ajouter des commentaires.

9. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

En fonction de cette configuration, les approbateurs voient les informations de contexte importantes sur l'approbation et terminent l'approbation. Pour plus d'informations de référence, voir Référence d'expérience d'approbations

Utilisez le **groupe d'actions d'approbations** prêt à l'emploi pour afficher les actions telles que **Approuver** et **Rejeter**. Pour plus d'informations, consultez Cadre de travail de l'action.

Remarque :
Pour que les actions apparaissent dans le widget Mes éléments, vous pouvez ajouter le **groupe d'actions Approbations** prêtes à l'emploi à partir de **Tous** > **Centre des employés** > **Administration** > **Configurations des tâches**, cliquez sur une configuration d'actions à faire existante, accédez à l'enregistrement Détails de la **configuration de l'action à faire** et utilisez le **groupe d'actions Approbations** prêtes à l'emploi sous **Mappage de champs**.

.

Configurer la signature électronique pour les approbations

Le module d'extension Approbation avec signature électronique (com.glide.e_signature_approvals) permet aux utilisateurs d'approuver les demandes en authentifiant leurs informations d'identification de connexion.

Avant de commencer

Assurez-vous d'installer le module d'extension Approbation avec signature électronique (com.glide.e_signature_approvals) à partir de **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de l'activation, le module **d'extension Approbation avec signature électronique** ajoute une invite pour les informations d'identification lorsqu'un approbateur tente d'approuver une demande à partir du menu contextuel de la liste. Activez les approbations de signature électronique table par table. Pour plus d'informations sur le module d'extension, consultez Approbation avec signature électronique .

Pour les approbations prêtes à l'emploi :

- Les utilisateurs d'approbations sont invités à signer électroniquement avant d'approuver ou de rejeter l'élément.
- Les utilisateurs d'approbations peuvent d'abord ajouter des commentaires et sans la signature électronique.
- Lorsque vous annulez la signature électronique, la tâche reste dans les tâches en attente.
- Lorsque vous approuvez avec une signature électronique, la tâche progresse vers la section Terminé.

Les approbations de signature électronique assurent la sécurité, la conformité et la responsabilité en introduisant la possibilité pour les utilisateurs de saisir des informations d'identification de connexion avant d'entreprendre une action.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Registres de signatures électroniques**.
2. Dans **Nom** de la table, sélectionnez une table existante dans la liste déroulante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table	Une liste de tables pour sélectionner la table qui nécessite une signature électronique.
Activé	Lors de la sélection, une signature électronique est requise. Décochez cette option pour supprimer l'exigence de signature électronique.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Lorsque vous sélectionnez une table (sc_request) et activez la signature électronique, les approbateurs peuvent effectuer les actions d'approbation ou de rejet uniquement après une authentification réussie des informations d'identification de l'utilisateur. La fenêtre d'authentification de l'approbateur redirige vers l'écran de connexion du fournisseur d'identité pour une instance SSO activée.

Remarque :
Si vous n'effectuez pas de mise à niveau vers la dernière version d'Employee Center, cette fenêtre d'authentification ne s'affiche pas.

Pour en savoir plus sur les approbations, reportez-vous à Utiliser l'expérience d'approbation.

Intégration d'Approvals Hub à SAP Concur

Activez l'accès à toutes les approbations actives des applications d'entreprise externes telles que SAP Concur à partir de Centre des employés Pro. Le spoke SAP Concur est construit par Bristlecone, Inc.

À l'aide de l'intégration d'Approval Hub avec SAP Concur, vous pouvez effectuer les actions suivantes à partir de Centre des employés Pro:

- Transmettez par pull les rapports et les métadonnées SAP de dépenses Concur vers une ServiceNow application.
- Affichez les rapports de dépenses, les éléments de ligne de dépenses, les reçus, les ventilations et les commentaires SAP Concur depuis votre ServiceNow instance.
- Permettre aux approbateurs d'afficher, de renvoyer et d'approuver les tâches directement à partir de Centre des employés Pro.

Prérequis

N'oubliez pas les informations suivantes avant de commencer l'intégration :

- Assurez-vous d'installer les modules d'extension suivants :
  - Centre des employés Pro
  - SAP Spoke Concur 2.0.0 et versions ultérieures *(sn_sap_concur_spok)*
  - Intégration d'Approvals Hub au SAP module d'extension Concur *sn_ex_cnc*
  - Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise

    Remarque :
    Ce framework est installé avec Centre des employés Pro.

- L'intégration d'Approval Hub à SAP Concur est prise en charge avec Employee Center Utah correctif 3, qui est la version minimale prise en charge pour que la fonctionnalité fonctionne sur Utah.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Comprendre comment Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise fonctionne, voir Utiliser Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise et Afficher les tâches d'un système tiers
- Intégrez Intégration d'Approvals Hub à SAP Concur à ServiceNow, créez des enregistrements d'informations d'identification et créez des enregistrements de connexion comme expliqué à la section SAP Concur Spoke .
- Découvrez les bases des intégrations et des processus métier SAP Concur .

Remarque :
Les RCA générés après l'installation présentent l'état **Demandé** et vous devez les marquer manuellement comme **Autorisé**, ce qui peut prendre un certain temps. Pour automatiser les approbations RCA pour un enregistrement, vous pouvez exécuter le script d'approbation des RCA en masse de EC lorsque le champ d'application source est l'une des applications Expérience des employés.

Workflow d'approbations SAP Concur

Grâce à l'expérience Centre des employés Pro d'approbations, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Synchronisez les notes de frais SAP Concur avec la page **Mes tâches** sur Centre des employés Pro.
- Affichez et gérez les rapports de dépenses, les éléments de ligne de dépense, les reçus, les ventilations et les commentaires.
- Permettez aux approbateurs d'effectuer des actions rapides telles que l'approbation ou le renvoi d'une demande avec commentaires.
- Exploitez les flux d'utilisateurs Concur et les flux d'approbation à partir du hub d'approbations.

Gérer les approbations à partir de SAP Concur

En tant qu'administrateur, vous pouvez synchroniser, afficher, suivre et répondre aux demandes à partir d'autres applications d'entreprise telles que SAP Concur à partir d'un emplacement unifié Centre des employés Pro .

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Affichez les rapports de dépenses, les ventilations et les reçus du compte SAP Concur depuis votre ServiceNow instance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Configuration Concur** (sn_ex_cnc_concur_configuration).
2. Cliquez sur **Nouveau** ou mettez à jour la configuration existante.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
URL de base	URL de base de l'instance. Par exemple, en prenant l'URL de base de https://api.example.com/,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	le point de terminaison `/reports` fait référence à `https://api.example.com/reports`.
Chemin d'accès relatif au rapport	Chemin d'accès relatif du rapport `/goto/expense-report/{report_id}`.
Actif	État de l'application Web. Ce n'est que lorsqu'une configuration Concur est active que l'URL du rapport est renseignée dans la table Rapports de dépenses Concur. La même URL est utilisée par l'interface utilisateur de la page **Ma tâche** pour rediriger vers le système Concur.
Domaine	Domaine de la configuration. Ce champ est automatiquement renseigné pour le domaine actuel et est utilisé pour Domain Separation. Par domaine, une seule configuration Concur peut être à l'état actif.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La configuration est terminée.

Résultats

L'URL de base et le chemin d'accès relatif permettent d'afficher les métadonnées des rapports et des dépenses récupérés à partir de SAP Concur. L'URL de base et le chemin d'accès relatif aident l'approbateur à accéder à SAP Concur à partir de l'approbation ou du rapport respectif pour plus de détails.

Remplir le rapport et les métadonnées SAP Concur

En tant qu'administrateur, extrayez les métadonnées des rapports à partir d'autres applications d'entreprise telles que SAP Concur. Affichez les rapports de dépenses, les ventilations et les reçus Concur depuis votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin et sn_hr_integr_fw.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous synchronisez des demandes, vous pouvez afficher, suivre et gérer les demandes en attente à partir de SAP Concur directement à partir de Centre des employés Pro.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour extraire les données.

   a. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail des intégrations** > **Source**, sélectionnez **Intégration Concur**, puis cliquez sur **Exécuter la tâche** pour extraire le rapport de dépenses Concur.
   Cette tâche utilise le service **Extraire des rapports Concur** pour extraire les données de l'utilisateur et du rapport à l'aide du flux **Obtenir des rapports Concur** disponible.

   b. Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés** et exécutez la tâche **Extraire les rapports Concur** pour synchroniser automatiquement les mises à jour selon un calendrier configuré ou selon les besoins.

   Par défaut, les rapports Concur sont synchronisés quotidiennement et les données des trois derniers mois sont récupérées. L'administrateur peut configurer la fréquence de la tâche planifiée.

Traduction automatique

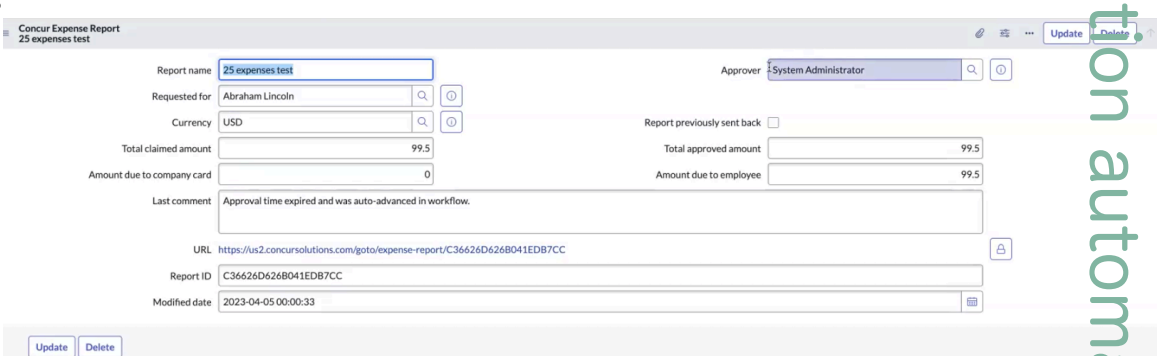
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour vous assurer que vous disposez des dernières données de Concur, la tâche planifiée quotidienne récupère les nouveaux enregistrements et tous les changements apportés aux enregistrements existants.

2. **Facultatif :** Vérifier la progression de la tâche à partir de **Tous** > **Cadre de travail des intégrations** > **Suivi de la tâche.**
3. **Facultatif :** Vérifiez les données renseignées dans les tables suivantes :
   - Étape intermédiaire de rapport de dépenses Concur (sn_ex_cnc_concur_report_staging)
   - Rapport de dépenses Concur (sn_ex_cnc_concur_report)
   - Mappages des utilisateurs Concur (sn_sap_concur_spok_sap_concur_user_mappings)
   - Détails de synchronisation Concur (sn_ex_cnc_concur_sync_details)
   - Entrée de dépense Concur (sn_ex_cnc_concur_expense)
   - Commentaires Concur (sn_ex_cnc_concur_comment)

Remarque :
Les données d'entrée de dépenses Concur et de commentaires Concur sont renseignées en temps réel lorsque l'approbateur clique sur la demande ouverte sur la page **Mes tâches** .

Les tableaux affichent les notes de frais et les métadonnées associées. Consultez l'exemple de note de frais Concur et ses métadonnées.



Trouble?
Si les rapports n'apparaissent pas dans le rapport de dépenses Concur (sn_ex_cnc_concur_report), vérifiez les informations d'identification (oauth_2_0_credentials) avec les noms *`SAP Concur`* et *`SAP Concur v4 Credentials`*. Si les informations d'identification sont correctes, consultez l'option Obtenir l'exécution du flux de **rapports Concur** pour plus d'informations.

Résultats

SAP L'intégration Concur synchronise automatiquement les demandes et affiche les demandes ouvertes en attente dans **Mes tâches**.

Que faire ensuite

Vous pouvez accéder à **Tous** > **Centre des employés** > **SAP Concur Spoke** > **Détails de synchronisation Concur** pour vérifier l'horodatage de la dernière synchronisation.

- Seules les demandes ouvertes sont affichées sur la page **Mes tâches** des approbateurs.
- Les changements apportés aux rapports et aux demandes sont reflétés lorsque l'approbateur sélectionne la tâche ouverte.
- (Facultatif) Vous pouvez désactiver la tâche planifiée en marquant la tâche comme inactive à partir de **Définition du système** > **Tâche planifiée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Passez à la configuration des actions à faire et utilisez la valeur par défaut **Approbation | Configuration de la tâche SAP Concur** .

Utiliser la configuration des tâches pour les approbations SAP Concur

En utilisant la configuration des actions à faire par défaut, vous pouvez fournir aux approbateurs davantage d'informations de contexte sur les demandes d'approbation pour améliorer les workflows d'approbation.

Avant de commencer

Les **configurations des actions à faire** suivantes (sn_hr_sp_todos_config) sont disponibles par défaut.

- Rapport de dépenses Concur : approbation
- Rapport de dépenses Concur : terminé

Les configurations des actions à faire sont basées sur la table **Actions d'intégration extraite à faire** et affichent les approbations Concur ouvertes et terminées dans Mes tâches. Pour plus d'informations sur la configuration des tâches, voir Activer la configuration des tâches pour approbations

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accéder à **Tous** > **Centre des employés** > **Administration** > **Configuration des tâches**, cliquez sur une configuration d'actions à faire existante et accédez à la liste connexe Configuration de la **tâche** .
2. Cliquez sur **Nouveau** ou modifiez un enregistrement de configuration de tâche existant, par exemple **Approbation | SAP Concur**.
3. Comprenez la configuration comme expliqué dans Activer la configuration des tâches pour approbations
4. Utilisez la configuration par défaut ou modifiez-la en fonction de vos besoins professionnels.
   - Utilisez le créateur de condition pour indiquer les conditions qu'une tâche doit remplir pour s'afficher sur la page des actions à faire. Par exemple, l'état de l'action à faire est *open*, la table source est *sn_ex_cnc_concur_report*, et Actif est *true* , etc.
   - Nom de table configuré dans la configuration des actions à faire à laquelle la configuration de tâche est associée *Pulled Integration To-do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]*.
   - La table de référence est **Rapports de dépenses Concur** [sn_ex_cnc_concur_report].
   - Utilisez les champs {reference_table.name},{reference_table.report_created_date}, {reference_table.approval_status_name} pour afficher le nom de la table, la date de création et l'état.
   - Assurez-vous de configurer les paramètres du widget en fonction de vos besoins. Par exemple, définissez la *showItemizations* valeur and *showAttachments* sur **true** pour afficher les pièces jointes et les ventilations. Si *showReportTotals* la valeur est vrai, le rapport affiche la somme totale de toutes les dépenses.
5. Utilisez la configuration d'onglet par défaut **Dépenses** et **commentaires**ou modifiez-la en fonction de vos besoins.
   - L'onglet **Dépenses** affiche toutes les dépenses du rapport Concur. Le widget est **Concur Expenses** et **Concur Expenses Mobile**. Vous pouvez voir les ventilations et les reçus.
   - L'onglet **Commentaires** affiche tous les commentaires pour le rapport Concur. Le widget est **Commentaires Concur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Actions** pour rechercher et sélectionner le groupe d'actions requis.
   Sélectionnez les **actions Concur** pour afficher les actions fréquemment utilisées, telles que **Approuver**, **Afficher les reçus** et **Renvoyer**. Pour plus d'informations, consultez Cadre de travail de l'action.
7. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Résultats
En fonction de cette configuration, les approbateurs peuvent consulter les informations de contexte relatives à l'approbation Concur et traiter l'approbation. Pour plus d'informations de référence, reportez-vous à Référence d'expérience d'approbations.

Que faire ensuite
Les utilisateurs approbateurs peuvent voir les informations et traiter les approbations. Pour plus d'informations, voir Utiliser l'expérience d'approbation

Intégration d'Approval Hub avec Workday

Permettre un accès plus facile à toutes les approbations actives d'applications d'entreprise externes telles que Workday à partir de Centre des employés Pro. Le Workday rayon est construit par Bristlecone, Inc.

À l'aide de l'intégration Approval Hub avec Workday, vous pouvez effectuer les actions suivantes à partir de Centre des employés Pro:

- Extrayez les informations sur les employés des détails relatifs aux congés, aux feuilles de temps, aux tâches, aux autorisations de Workday dépenses et aux rémunérations vers une ServiceNow application.
- Affichez les Workday informations à partir de votre ServiceNow instance.
- Permettre aux approbateurs d'afficher, de rejeter et d'approuver les tâches directement à partir de Centre des employés Pro.

Configurer l'application

Assurez-vous d'avoir les dernières versions des modules d'extension suivants :

- Centre des employés Pro
- HR Service Delivery Integration with Workday 3.0.0

  Remarque :
  Mise à niveau de la version 2.0.6 vers la version 3.0.0

- Spoke RH Workday
- Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core)
- Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise. Ce framework est installé avec Centre des employés Pro.

Prérequis
Avant de commencer à travailler sur l'intégration Workday , familiarisez-vous avec les étapes suivantes.

- Assurez-vous de disposer de la licence HRSD pro/Enterprise qui inclut EC Pro. Workday L'intégration n'est pas disponible pour Centre des employés Pro l'autonome.
- Comprendre comment Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise fonctionne, voir Utiliser Infrastructure pour l'intégration de la gestion des services d'entreprise et Afficher les tâches d'un système tiers

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Intégrez Workday avec ServiceNow, comme expliqué dans Workday HR Spoke et Connections and Credentials .
- Activez et exécutez le flux de planification qui extrait les détails de l'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Activer les flux de planification.
- Pour comprendre les composants installés, reportez-vous à la section Composants installés avec HR Service Delivery Integration with Workday
- Découvrez les bases de l'intégration et des processus métier Workday .

Remarque :
Les RCA générés après l'installation présentent l'état **Demandé** et vous devez les marquer manuellement comme **Autorisé**, ce qui peut prendre un certain temps. Pour automatiser les approbations RCA pour un enregistrement, vous pouvez exécuter le script d'approbation des RCA en masse de EC lorsque le champ d'application source est l'une des applications Expérience des employés.

Workday Workflow d'approbations

Améliorez la productivité en gérant les flux d'approbation tiers à partir de Centre des employés Pro. Voici une liste des configurations d'actions à faire prises en charge Workday .

Configuration des tâches	Nom de la table
Tâches pour la demande de changement de tâche	sn_hr_workday_job_change_request_todos
Tâches pour la demande de requisition de tâche	sn_hr_workday_job_requisition_request_todos
Tâches pour la demande de congé	sn_hr_workday_leave_of_absence_request_todos
Tâches pour la demande d'autorisation de dépense	sn_hr_workday_spend_authorization_request_todos
Tâches pour la demande d'arrêt	sn_hr_workday_termination_request_todos
Tâches de demande de congés	sn_hr_workday_time_off_request_todos
Tâches de demande de congés correctes	sn_hr_workday_correct_time_off_request_todos
Tâches pour la demande de feuille de temps	sn_hr_workday_todo
Tâches pour la demande de changement d'indemnisation	sn_hr_workday_compensation_change_request_todos

Par défaut, les configurations des actions à faire sont disponibles pour **lesniveaux Ouvert et Terminé**.

Remarque :
Pour plus d'informations sur les informations au niveau du champ sur les congés, les feuilles de temps, les congés, le changement de rémunération, le changement d'emploi, la demande d'emploi ou les congés, consultez le spoke de Workday RH .

Extraire Workday des rapports

En tant qu'administrateur, extrayez les métadonnées des rapports à partir d'autres applications d'entreprise telles que Workday. Affichez les rapports, les congés, les indemnisations et d'autres Workday informations de votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday.admin, sp_admin et sn_hr_integr_fw.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions à faire transmises par pull Workday** > **Tâches pour l'approbation de la configuration Workday** et définissez la valeur **Actif** sur **Vrai** pour exécuter les rapports.
2. Configurez **l'intervalle de chargement** et la **date et heure de début du chargement initial** comme expliqué à la section Configurer les actions à faire Workday.
3. Activez le flux de planification qui extrait les données de Workday comme expliqué dans Activer les flux de planification.
   En fonction de la configuration et des autorisations, les données contenant les nouveaux enregistrements et les changements apportés aux enregistrements existants sont extraites vers les enregistrements intermédiaires.
4. Vérifier la progression de la tâche à partir de **Tous** > **Tâche à accomplir transmise par pull Workday** > **Suivi des tâches d'intégration Workday.**
   Pour plus d'informations, consultez Afficher les détails du suivi des tâches depuis Workday et Afficher les tâches de Workday.
5. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables** pour vérifier les enregistrements de préparation intermédiaire, d'actions à faire et d'éléments d'actions à faire.
   Voici un exemple de demande de changement d'indemnisation. Vous pouvez voir les enregistrements similaires pour d'autres configurations d'action à faire.
   - Étape de la demande de changement d'indemnisation [*sn_hr_workday_compensation_change_request_staging*]
   - Tâches pour la demande de changement d'indemnisation [*sn_hr_workday_compensation_change_request_todos*]
   - Éléments des tâches pour la demande de changement d'indemnisation [*sn_hr_workday_compensation_change_request_todos_items*]
6. Consultez l'exemple Workday de rapport et ses métadonnées.
   Une fois les données extraites dans les tables intermédiaires, utilisez des cartes de transformation pour déplacer les données vers les tables cibles.

   Remarque :
   Si les données d'événement n'apparaissent pas dans la table d'événements Workday, vérifiez les informations d'identification Workday. Si les informations d'identification sont correctes, vérifiez **l'exécution du flux Exécuter le flux d'intégration Workday** et l'exécution du flux secondaire **d'importation planifiée des actions à faire par pull Workday** pour en savoir plus.

7. Utilisez les cartes de transformation et vérifiez les relations de données entre la table source et la table cible, comme expliqué à la section Utiliser les cartes de transformation.
   Les données extraites sont maintenant transformées pour être affichées sur **Mes tâches**.

   Remarque :
   Lorsque les actions à faire ne se chargent pas sur la page Mes tâches, vérifiez la transformation des données dans les enregistrements de préparation, d'actions à faire et d'éléments d'actions à faire. Si vous rencontrez des problèmes, consultez Informations d'identification et Exécution du flux pour plus d'informations.

Résultats

L'intégration Workday synchronise automatiquement les demandes et transforme les données pour afficher les demandes ouvertes en attente Workday sur **Mes tâches**.

Que faire ensuite

Passez à la **configuration des actions à faire** et utilisez la valeur par défaut **Approbation | Configuration des tâches Workday** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour la protection des données, utilisez la politique de purge par défaut pour supprimer les données plus souvent. Par défaut, la purge des données a lieu une fois tous les 30 jours.

Remarque :
Pour protéger les données sensibles, assurez-vous de supprimer le rôle d'administrateur RH de l'administrateur informatique. Cette étape garantit que seul l'administrateur RH [sn_hr_core.admin] a accès aux informations sensibles. Assurez-vous que seul l'administrateur RH [sn_hr_core.admin] a accès aux informations sensibles, comme expliqué dans Supprimer le rôle d'administrateur RH de l'administrateur système informatique

- Seules les demandes ouvertes sont affichées sur la page **Mes tâches** des approbateurs.
- Les changements apportés aux rapports et aux demandes sont reflétés lorsque l'approbateur sélectionne la tâche ouverte.

Configurer les actions à faire Workday

Stockez les paramètres de configuration unique permettant de transmettre des tâches par pull depuis Workday vers l'application ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_workday.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions à faire transmises par pull Workday** > **Tâches de configuration à accomplir transmises par pull**.
   Pour plus d'informations sur la création de rapports d'actions à faire transmises par pull, consultez cet article de la base de connaissances .
2. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Actions de configuration à faire transmises par pull Workday

Champ	Description
Nom du rapport RAAS d'actions à faire Workday	Nom du rapport extrait de Workday. **Remarque :** assurez-vous de fournir le nom exact du rapport afin d'obtenir une synchronisation correcte.
Nom d'utilisateur du propriétaire du rapport d'actions à faire Workday	Propriétaire du rapport. **Remarque :** assurez-vous de fournir le nom exact du propriétaire afin d'obtenir une synchronisation correcte.
Date et heure de début du chargement initial	Date et heure auxquelles vous souhaitez transmettre les actions à faire par pull depuis Workday vers ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Intervalle de chargement	Intervalle pendant lequel vous souhaitez extraire des données, par exemple, en jours, mois ou heures. Exemple : pour le chargement initial, si vous souhaitez extraire les données des six derniers mois, définissez l'intervalle de chargement sur 15 jours. Les données sont extraites des six derniers mois (dans un ensemble de 15 jours) jusqu'à l'heure de début capturée dans le champ **Heure de début de la tâche** dans Suivi des tâches. Dans le cas où les données sont volumineuses, une erreur de délai d'expiration d'appel sortant s'affiche dans ServiceNow. Vous devez ensuite réduire l'intervalle de chargement. Si un flux de planification est exécuté toutes les 12 heures, les données sont toujours extraites jusqu'à l'heure actuelle.

Utiliser la configuration des tâches pour Workday les approbations

En utilisant la configuration des actions à faire par défaut, vous pouvez fournir aux approbateurs davantage d'informations de contexte sur les demandes d'approbation pour améliorer les workflows d'approbation.

Avant de commencer

Les configurations des actions à faire sont basées sur la table **Actions d'intégration extraite à faire** et affichent les approbations **ouvertes** et **terminées** dans **Mes tâches**. Pour plus d'informations sur la configuration des tâches, voir Activer la configuration des tâches pour approbations

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accéder à **Tous** > **Centre des employés** > **Administration** > **Configuration des tâches**, cliquez sur une configuration d'actions à faire existante et accédez à la liste connexe Configuration de la **tâche** .
2. Cliquez sur **Nouveau** ou modifiez un enregistrement de configuration de tâche existant, par exemple **Workday**.
3. Comprenez la configuration comme expliqué dans Activer la configuration des tâches pour approbations pour plus d'informations contextuelles sur la demande.
4. Utilisez la configuration par défaut ou modifiez-la en fonction de vos besoins professionnels.
   Nom de table configuré dans la configuration des actions à faire à laquelle la configuration de tâche est associée `Pulled Integration To-do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]`.
5. Utilisez la configuration d'onglet par défaut ou modifiez-la en fonction de vos besoins.
   - L'onglet **Détails** affiche toutes les informations supplémentaires sur la demande.
   - L'onglet **Commentaires** affiche tous les commentaires sur la demande.
   - **L'onglet Pièces jointes** affiche toutes les pièces jointes relatives à la demande.
6. Cliquez sur **Actions** pour rechercher et sélectionner le groupe d'actions requis.
   Sélectionnez les actions pour afficher les actions fréquemment utilisées, telles que **Approuver** ou **Rejeter**.
   Pour plus d'informations, consultez Cadre de travail de l'action.
7. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

En fonction de cette configuration, les approbateurs peuvent consulter les informations de contexte relatives à l'approbation Workday et traiter l'approbation. Pour plus d'informations de référence, reportez-vous à Référence d'expérience d'approbations.

Que faire ensuite

En fonction de la configuration, l'approbateur peut voir les informations et traiter les approbations. Pour plus d'informations, consultez Utiliser l'expérience d'approbation.

Centre des employés pour mobile

Configurez les options d'Centre des employés sur Now Mobile pour aider les employés à utiliser l'expérience de contenu axée sur les employés. Cette configuration active tous les onglets de service, d'information et d'assistance.

Next Experience thème pour Now Mobile

Next Experience offre une expérience de nouvelle génération, intuitive et personnalisée pour stimuler la productivité, améliorer l'engagement et générer des informations sur la Now Platform.

Vous pouvez configurer Next Experience sur Now Mobile.

- Fournir un meilleur accessible Next Experience sur Now Mobile.
- Offrez des expériences cohérentes sur le Web et Now Mobile.
- Fournissez une expérience de conception unifiée entre les applications.

Résumé des améliorations

La liste suivante fournit un résumé rapide des améliorations apportées dans le cadre de Next Experience.

- Utilisez la nouvelle mise en page, les nouveaux écrans et les nouvelles conceptions de carte pour favoriser l'accessibilité et une expérience intuitive.
- Offrez une expérience cohérente sur le Web et mobile avec le thème du portail MESP mis à jour qui s'aligne sur le thème Next Experience.
- Définissez la valeur de glide.ui.polaris.experience sur vrai pour activer les nouvelles variables de couleur. Un code hexadécimal de couleur de secours est utilisé lorsque la nouvelle expérience n'est pas activée.
- Utilisez les variables de couleur pour les règles d'interface utilisateur, les modèles de carte et les icônes.
- Améliorer la recherche et la découverte du contenu et des personnes.
- Améliorez l'accessibilité avec les nouveaux écrans du formulaire d'entrée pour les fonctions au lieu des paramètres de l'interface utilisateur.
- Convertissez la section Contenu en section Enregistrement (sys_sg_item_section) pour permettre l'affichage de chaque élément sous forme de carte (vue mobile).
- Rendez l'enregistrement du portail MESP modifiable. L'administrateur peut maintenant configurer et appliquer le thème personnalisé pour le portail MESP afin de fournir une expérience unifiée sur les appareils mobiles natifs et MESP.

Activer les considérations de mise à niveau de Recherche IA

À partir de Utah, Recherche IA est le moteur de recherche par défaut sur Now Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour les clients existants, lorsque vous effectuez une mise à niveau vers Utah, vous continuez à utiliser votre moteur de recherche existant pour Now Mobile comme avant la mise à niveau.

- Le correctif Glide s'exécute avant la mise à niveau du module d'extension où le moteur de recherche actuel est stocké dans une propriété système sn_me_search.search_engine.
- Après la mise à niveau du module d'extension, un autre correctif Glide s'exécute pour définir la valeur du moteur de recherche sur la valeur de propriété sn_me_search.search_engine, à condition que cette valeur ne soit pas vide.

Considérations relatives à la mise à niveau de MESP (Webviews)

À partir de Utah, Next Experience est le nouveau thème du MESP. Pour les clients existants, lorsque vous effectuez une mise à niveau vers Utah, l'adoption du thème fonctionne de la manière suivante :

- Lorsque vous n'avez pas personnalisé l'application Now Mobile et que vous activez l'option Next Experience , le nouveau thème s'applique automatiquement sur l'enregistrement du portail MESP.
- Si vous n'avez pas personnalisé l'application Now Mobile et que vous n'activez pas l'option Next Experience , le nouveau thème ne s'applique pas à l'enregistrement du portail MESP.
- Une fois l'application Now Mobile personnalisée, que l'option soit activée ou désactivée Next Experience , le nouveau thème n'est pas applicable sur l'enregistrement du portail MESP.

Now Mobile Considérations relatives à la mise à niveau native

Voici les considérations relatives à la Now Mobile mise à niveau pour diverses Centre des employés applications. Lorsque vous apportez des modifications au niveau du mappage, les dernières modifications ne sont pas prêtes à l'emploi.

- Applications compatibles avec Utah: Now Mobile, Webviews pour mobile, configurations de recherche pour mobile et Tasks pour mobile.
- Applications compatibles avec Utah, , et Tokyo les versions de famille : Centre des employés, Centre des employés Core, Profil de l'employé, et Publication de contenuSan Diego.

Exécutez manuellement les scripts correctifs suivants en définissant la commande pour rétablir Next Experience les *runManually=true* changements pour chaque application.

Exécutez manuellement les scripts correctifs suivants en définissant l'option *runManually=true* pour qu'elle absorbe Next Experience les modifications pour chaque application.

Actualités dans Now Mobile

Les articles d'actualités sont disponibles pour Now Mobile faciliter l'accès au contenu consommable, où que vous soyez.

Profitez de l'expérience d'actualités sur mobile avec Centre des employés l'application Now Mobile . Consultez les articles d'actualités où que vous soyez sur votre téléphone.

Affichez les articles d'actualités de la section Actualités à la une ou accédez à l'onglet **Centre d'actualités** . Faites défiler le carrousel d'actualités à la une pour afficher tous les articles présentés sur la page MESP du centre d'actualités.

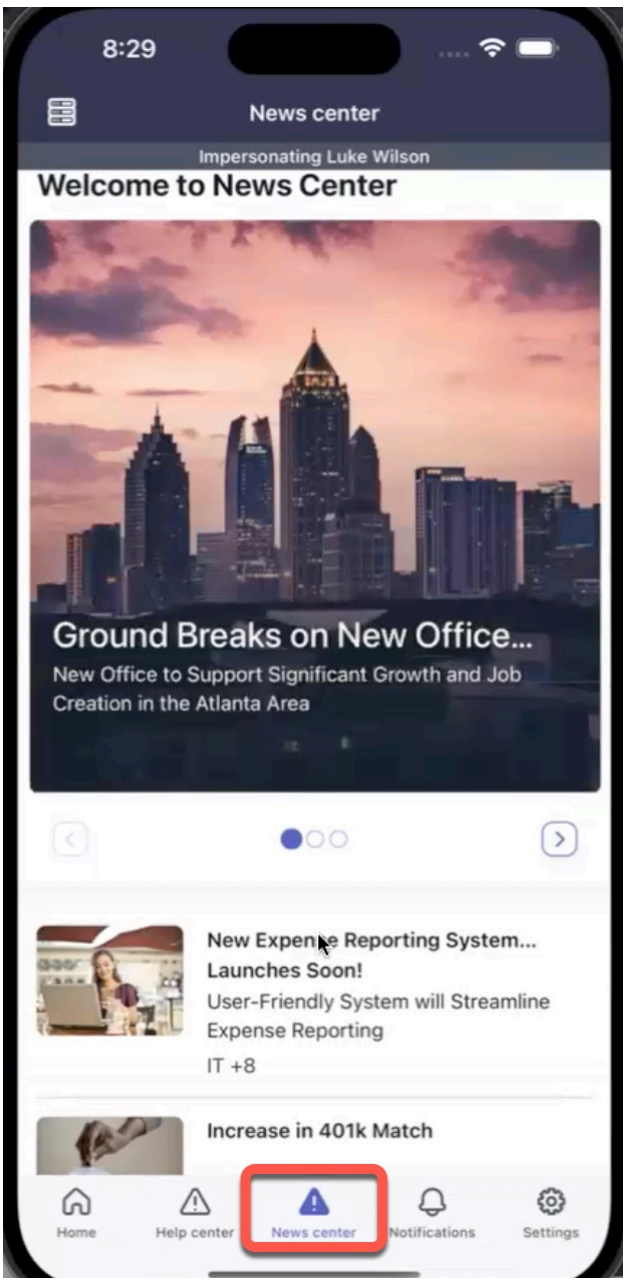
Vous pouvez sélectionner n'importe quel article d'actualités pour afficher l'intégralité de l'article ouvert sur la page des détails des actualités. Faites défiler vers le bas pour lire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'intégralité de l'article sur votre téléphone. La page des détails des actualités indique la date de la dernière mise à jour de l'article. Il affiche également l'icône **Favoris** ♡ pour l'ajouter à votre liste d'articles favoris.

Centre d'actualités dans Now Mobile



Si vous souhaitez parcourir les articles par catégories, vous pouvez utiliser la section Catégories en bas de la page de détails des actualités. Toutes les catégories associées à cet article sont affichées en bas de la page. Vous pouvez également accéder à toutes les catégories en bas de la page du centre d'actualités, pour rechercher des articles par catégories. Utilisez **Afficher plus** pour charger plus de catégories répertoriées sur la page.

Vous pouvez associer un article d'actualités à une page de rubrique pour l'afficher dans la section Actualités connexes de cette page de rubrique sur mobile.

Outre les articles d'actualité, accédez également aux vidéos et au calendrier à partir de l'onglet **Centre d'actualités** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur les articles d'actualités du portail, reportez-vous à Articles de presse.Centre des employés

Rechercher le contenu d'une rubrique dans Now Mobile l'application

La fonctionnalité de recherche de contenu de rubrique est disponible dans l'application Now Mobile .

La fonctionnalité de recherche vous permet de rechercher des Base de connaissances articles, Catalogue de services des éléments et Learning du contenu disponibles sur les pages de rubriques.

Vous pouvez rechercher rapidement n'importe quel résultat souhaité à l'aide de différentes options de filtrage et de tri qui facilitent la découverte de contenu.

Pour accéder à la fonctionnalité de recherche de contenu de rubrique dans l'application Now Mobile :

Remarque :

- Vous devez effectuer une mise à niveau vers la Now Mobile version 28 et l'installerUtah.
- Vous devez activer la Recherche IA fonctionnalité.

Pour en savoir plus sur la fonctionnalité et sa configuration, reportez-vous à la rubrique Fonctionnalité de recherche sur les pages de rubriques.

Approbations dans Now Mobile

Affichez toutes vos tâches d'approbation au même endroit dans l'application Now Mobile .

Accédez à toutes vos tâches d'approbation sous **la section Mes tâches** dans Now Mobile.

- Approuvez ou rejetez après avoir vérifié les détails d'une tâche d'approbation dans l'onglet **Détails** .
- Utilisez l'onglet **Mises à jour** pour fournir vos commentaires, afficher les commentaires de quelqu'un ou ajouter ou voir une pièce jointe pertinente pour la tâche d'approbation.
- Affichez les informations sur la date d'échéance de chaque tâche dans la vue de liste sous **Mes tâches** et sur les pages de détails des tâches d'approbation individuelles.

Si vous souhaitez rejeter une tâche d'approbation, vous devez fournir un motif pour la soumettre. Les commentaires sont facultatifs lorsque vous approuvez une tâche.

L'ordre de priorité des informations affichées dans la vue de liste dans **Mes tâches** est le suivant :

1. Description courte
2. Approbation pour
3. Approbation

Approbation générique

L'approbation générique fournie avec la Now Mobile version 29.0 affiche toutes les tâches d'approbation disponibles dans la table Approbation [sysapprover_approval].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les utilisateurs disposant d'un rôle d'approbateur peuvent accéder à toutes leurs tâches d'approbation dans l'application Now Mobile sous **Mes tâches**.

Remarque :

L'approbation générique est activée dans le système de base comme suit :

- La propriété système sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled est activée par défaut.
- La propriété système, sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled, peut être désactivée pour arrêter d'utiliser la carte d'approbation générique.
- Si vous souhaitez créer une carte d'approbation personnalisée dans la liste d'actions d'approbation à faire, la valeur du champ **Ordre** de condition de la configuration personnalisée doit être inférieure à **l'ordre de condition** de la carte d'approbation générique.

Workday Approbations dans Now Mobile

Accédez à vos Workday approbations dans l'application Now Mobile , avec Employee Center.

Recevez toutes vos Workday tâches d'approbation dans la section **Mes tâches** avec Centre des employés sur Now Mobile. Sélectionnez une tâche d'approbation pour :

- Approuvez ou rejetez les demandes d'approbation à partir de votre mobile.
- Affichez les détails de la demande d'approbation dans les onglets **À propos** et **Plus de détails** .
- Vérifiez toutes les pièces jointes ajoutées à la demande dans l'onglet **Pièces jointes** .
- Accédez au portail pour afficher les Workday tâches d'approbation sur Workday.

Les types d'approbation suivants ont des boutons d'approbation par défaut sur l'application Now Mobile . Vous pouvez terminer la tâche d'approbation sur l'application Now Mobile pour les types d'approbation suivants.

- Temps de repos
- Correction de congés
- Achèvement
- Congé

Pour les autres types d'approbation, l'approbation ou le rejet de la tâche nécessite souvent plus d'informations. Les boutons d'approbation et de rejet ne sont pas disponibles pour ces tâches d'approbation. Vous pouvez sélectionner le lien **Effectuer dans Workday** pour afficher les types de tâches suivants en détail sur le Workday portail.

- Demande d'emploi
- Feuille de temps
- Plage d'indemnisation
- Autorisation de dépense
- Changement de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez configurer le bouton d'approbation et de rejet à afficher Now Mobile pour tous les types d'approbation. Pour en savoir plus sur la configuration, reportez-vous à la section Configurer Workday les fonctions d'approbation pour Now Mobile.

Pour en savoir plus sur la configuration des Workday approbations, reportez-vous à la section Configurer les actions à faire Workday.

Configurer Workday les fonctions d'approbation pour Now Mobile

Configurez les boutons d'approbation et de rejet pour tous les types de tâches d'approbation Workday . Effectuez toutes vos tâches d'approbation dans l'application Now Mobile .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_workday.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Écrans**.
2. Sélectionnez **À propos** pour le type d'approbation correct.
   Cochez la **description** correspondante en regard de **À propos** pour connaître le type d'approbation.
3. Dans l'onglet **Instances de fonction appartenant à l'écran** , activez les options sur **True** selon vos besoins.

Remarque :
Les paramètres du système de base pour certains types d'approbation sont définis sur false dans l'application Now Mobile . Pour en savoir plus, reportez-vous à Workday Approbations dans Now Mobile.

Résultats
Les boutons Approuver et Rejeter sont affichés sur les types de tâches d'approbation configurés dans Mobile.

Configurer le contenu mobile

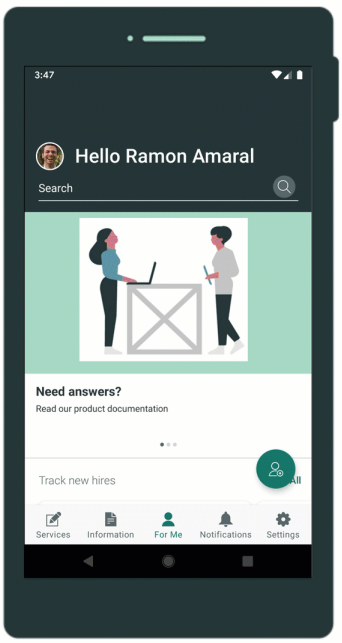
Configurez le contenu mobile tel que les bannières, les cartes texte et la vidéo afin de fournir du contenu ou pour une utilisation dans les campagnes. Le contenu mobile est fourni aux utilisateurs qui répondent aux critères d'audience de Now Mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche



Le contenu mobile s'affiche dans une section de carrousel de l'application Now Mobile pour les utilisateurs qui répondent aux critères d'audience spécifiés. Vous pouvez configurer les bannières mobiles, les cartes texte et la vidéo afin de fournir du contenu ou pour une utilisation dans les campagnes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Contenu mobile**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Sur le formulaire Contenu mobile, définissez la valeur du champ **Type de contenu** sur l'une des options suivantes :
   - Bannière mobile
   - Carte texte mobile
   - Vidéo mobile

   Pour chaque type de contenu, suivez la tâche applicable.

Pour la bannière mobile

Configurez le contenu d'une bannière mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Procédure

1. Sur le formulaire Contenu mobile, définissez la valeur du champ **Type de contenu** sur Bannière mobile.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Contenu mobile

Champ	Description
Titre	Titre de la bannière mobile.
Type de contenu	Définissez la valeur sur Bannière mobile.
Image	Image à afficher pour la bannière mobile.
Lien	Lien à utiliser avec la bannière mobile. Le lien s'affiche lorsque l'utilisateur appuie n'importe où sur la bannière.
Texte d'en-tête	Texte d'en-tête à afficher pour la bannière mobile.
Texte	Texte à afficher pour la bannière mobile.
Ordre	Ordre dans lequel le contenu mobile s'affiche. Le contenu numéroté inférieur s'affiche avant le contenu numéroté supérieur.
Actif	Option pour activer le contenu mobile à utiliser.

3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   La liste connexe **Contenu de calendrier** s'affiche.
4. Planifiez le contenu.
   - Pour planifier le contenu de la livraison, consultez Planifier la livraison de contenu.

Pour les cartes texte mobiles

Configurez le contenu d'une carte texte mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Procédure

1. Sur le formulaire Contenu mobile, définissez la valeur du champ **Type de contenu** sur Carte texte mobile.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Contenu mobile

Champ	Description
Titre	Titre de la carte texte mobile.
Type de contenu	Définissez la valeur sur Carte texte mobile.
Lien	Lien à utiliser avec la carte texte mobile. Le lien s'affiche lorsque l'utilisateur appuie n'importe où sur la carte texte.
Texte d'en-tête	Texte d'en-tête à afficher pour la carte texte mobile.
Ordre	Ordre dans lequel le contenu mobile s'affiche. Le contenu numéroté inférieur s'affiche avant le contenu numéroté supérieur.
Style	Style de la carte texte mobile : ○ Léger ○ Foncé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option pour activer le contenu mobile à utiliser.

3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   La liste connexe **Contenu de calendrier** s'affiche.
4. Planifiez le contenu.
   - Pour planifier le contenu de la livraison, consultez Planifier la livraison de contenu.

Pour la vidéo mobile

Configurez le contenu d'une vidéo mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Procédure

1. Sur le formulaire Contenu mobile, définissez la valeur du champ **Type de contenu** sur Vidéo mobile.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Formulaire Contenu mobile

Champ	Description
Titre	Titre de la vidéo mobile.
Type de contenu	Définissez la valeur sur Vidéo mobile.
Lien	Lien à utiliser avec la vidéo mobile. Le lien s'affiche lorsque l'utilisateur appuie sur la zone située en dessous de la vidéo.
Lien vidéo	Vidéo à afficher pour la vidéo mobile. **Remarque :** seuls les liens YouTube et Vimeo sont pris en charge.
Texte d'en-tête	Texte d'en-tête à afficher pour la vidéo mobile.
Texte	Texte à afficher pour la vidéo mobile.
Ordre	Ordre dans lequel le contenu mobile s'affiche. Le contenu numéroté inférieur s'affiche avant le contenu numéroté supérieur.
Actif	Option pour activer le contenu mobile à utiliser.

3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   La liste connexe **Contenu de calendrier** s'affiche.
4. Planifiez le contenu.
   - Pour planifier le contenu de la livraison, consultez Planifier la livraison de contenu.

Configurer le déploiement de contenu sur des rubriques pour Now Mobile

Parcourez le contenu associé sur la rubrique parente et ses rubriques de sous-arborescence. Activez la fonctionnalité pour afficher un plus large éventail de résultats pour votre recherche sur l'application Now Mobile .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Parcourez le contenu directement associé à la rubrique que vous consultez, ainsi que le contenu des rubriques de la sous-arborescence. Avec cette fonctionnalité, vous pouvez :

- Trouvez facilement le contenu associé sur les pages de rubriques.
- Recherchez du contenu avec un affichage des résultats plus large avec les résultats des rubriques de sous-arborescence.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés** > **sn_ex_sp.u_allow.rollup.mesp**.
2. Définissez la propriété système sur **vrai**, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque :
Vérifiez que la valeur est définie sur vrai pour activer la fonctionnalité. La valeur par défaut est définie sur false.

Cloner ou créer une taxonomie pour mobile

Clonez la taxonomie par défaut ou créez votre propre taxonomie et mappez-la au Service Portal mobile pour les employés (MESP) pour vous assurer que la taxonomie correcte est affectée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Taxonomies**
2. Cliquez sur la taxonomie **Employé** par défaut.
3. Cliquez sur **Cloner**.
4. Entrez le **nouveau nom de la taxonomie** dans la boîte de dialogue qui s'affiche et cliquez sur **OK**. Cela permet de copier la taxonomie et son contenu dans la nouvelle taxonomie. Il est *également* possible de créer manuellement une taxonomie et d'ajouter vos rubriques. Pour en savoir plus, consultez Créer une taxonomie
5. Modifiez le contenu de la taxonomie et cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Désactivez la taxonomie existante afin que les configurations de recherche récupèrent le contenu de la nouvelle taxonomie.
7. Accédez à la **Portail de services** > **Portails**.
8. Cliquez sur **Service Portal mobile pour les employés**.
9. Dans la liste connexe de l'onglet **Taxonomie**, ajoutez la nouvelle taxonomie que vous avez créée.
10. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Mettre à jour les configurations de recherche

Les configurations de recherche ne sont pas automatiquement mises à jour lorsque vous installez l'application Now Mobile. Exécutez manuellement le script correctif fourni pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mettre à jour la configuration de recherche afin de profiter de la navigation unifiée sur votre équipement mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Créez une propriété de type **vrai/faux** dans le périmètre de l'application Now Mobile.
   Par exemple, créez une propriété `enable_taxonomy`. Pour plus d'informations sur la création de propriétés système, reportez-vous à la section Ajouter une propriété système .
3. Définissez la valeur de la propriété sur **vrai**.
4. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
5. Recherchez le script `Activer la taxonomie pour mobile`, puis cliquez pour ouvrir.
6. Cliquez sur **Exécuter le script correctif** pour mettre à jour la configuration de recherche.

> **Remarque :**
> Si la taxonomie Employé par défaut est jointe au Service Portal mobile, exécutez le script correctif **Définir les rubriques primaires pour la taxonomie Employé** afin de mettre à jour les mappages.

Recommandé pour vous pour Application Now Mobile

La section Recommandé pour vous est disponible sur Application Now Mobile. Elle fournit un accès rapide à la section via l'application mobile et offre plus de souplesse d'utilisation pour les clients.

Affichez les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue recommandés pour vous dans l'onglet Assistance de Application Now Mobile.

Recommandé pour vous pour Application Now Mobile permet à l'utilisateur d'accéder facilement aux éléments pertinents et aux articles de la base de connaissances sur l'application elle-même.

Par défaut, les cinq recommandations principales sont visibles simultanément sur le widget. Le widget donne à l'utilisateur un aperçu d'un article de la base de connaissances, affichant le titre, la description et le délai écoulé depuis qu'il a été ajouté aux recommandations. De même, les éléments de catalogue affichent la description et le prix du produit, le cas échéant.

En outre, une icône **Favoris** est disponible afin d'ajouter une carte à votre liste de favoris.

L'article ou l'élément de catalogue s'ouvre dans une vue du Service Portal mobile pour les employés (MESP) lorsqu'un utilisateur clique sur une recommandation.

Si le client n'utilise pas le module d'extension HR Profile ou le module d'extension Employee Profile, les recommandations sont fournies en fonction de la popularité du contenu extrait du contenu connecté M2M. Dans ce cas, les recommandations sont différentes de celles fournies si le module d'extension HR Profile ou Employee Profile est installé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Pour pouvoir utiliser la section Recommandé pour vous sur Application Now Mobile, l'application Centre des employés Core doit être mise à niveau vers la dernière version de San Diego ou de Rome.

La validité par défaut des recommandations est de six mois sur Application Now Mobile.

Profil de l'employé

Un profil d'employé unifié fournit les informations de l'employé et offre une extensibilité pour les BU.

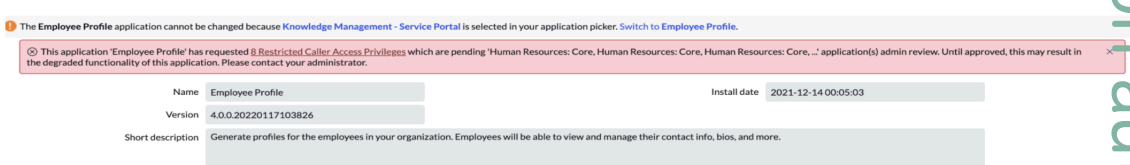
Téléchargez la dernière version à partir de ServiceNow Store pour accéder au profil de l'employé lié au travail sans accéder à divers systèmes. Conception de profil contrôlée par la configuration pour introduire des champs, des actions et des widgets associés aux informations liées au travail.

- Nom : **Profil de l'employé**
- Champ d'application : sn_employee

Remarque :

Pour approuver manuellement l'accès restreint pour l'appelant (RCA) demandé, accédez à sys_store_app.list à partir du navigateur. L'en-tête contient un message d'erreur avec un lien vers les RCA.

Accès restreint pour l'appelant demandé



Vous pouvez autoriser les RCA.

Vous pouvez obtenir une vue complète des informations des employés pour orienter les décisions commerciales, créer des workflows intelligents et fournir une personnalisation dans les applications destinées à l'utilisateur final. À l'aide du profil de l'employé, vous pouvez :

- Configurez les préférences de conception et d'affichage du profil de l'employé.
- Créer une interface utilisateur de profil moderne pour correspondre aux besoins sociaux et de l'entreprise.
- Permettre aux employés de créer et de gérer les informations personnelles à partir d'une page unique.
- Activer l'extensibilité du profil dans plusieurs unités business.
- Configurez les informations liées au travail sous forme d'onglets et personnalisez les paramètres de visibilité du profil public.
- Gérer la visibilité et l'extensibilité des données avec un profil évolutif pour des cas d'utilisation futurs.
- Améliorer l'implication et l'expérience globales des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le profil de l'employé

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer une définition d'employé active et configurer les composants du profil. Gérez les mises à jour du profil de l'employé à partir d'un emplacement centralisé. Voir Configurer le widget de vue d'ensemble Profil de l'employé

Utiliser le profil de l'employé

En tant qu'employé, vous pouvez afficher, modifier et mettre à jour le profil des préférences de confidentialité. ConsultezAfficher le profil de l'employé

Créer une définition d'employé active

Créez une définition de l'employé active pour générer les profils des employés.

Avant de commencer

Après avoir installé le profil de l'employé, créez une définition de l'employé active pour vous inscrire au nouveau profil de l'employé unifié. Une définition de l'employé active est une condition qui détermine ce qui caractérise un employé. Vous ne pouvez avoir qu'une seule définition de l'employé active par domaine.

Remarque :
La table de définition de l'employé est séparée par domaine.

Rôle requis : sn_employee.admin

Procédure

1. Accédez à la **Profil de l'employé** > **Définition de l'employé**.
2. Sur la page Définition de l'employé, cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez l'une des options de **table** disponibles.
   - Pour créer une définition de l'employé à partir de la table des utilisateurs, Sélectionnez **Utilisateur**.
   - Pour créer une définition de l'employé à partir d'enregistrements RH, sélectionnez **Profil RH**.

     Remarque :
     La table des profils RH est disponible uniquement si vous installez le module d'extension Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core].

4. Créez une condition à partir des filtres et clauses disponibles.
   Par exemple, vérifiez que **Prénom** commence par **Tout** pour générer les profils des employés correspondant à cette condition.

   Remarque :
   La condition de définition de l'employé doit être appliquée aux colonnes indexées. En outre, simplifiez la condition en utilisant quelques filtres seulement.

5. Pour marquer la définition de l'employé comme active, sélectionnez **Actif**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'option **Générer les profils des employés** apparaît avec le message suivant indiquant que vous pouvez régénérer les profils des employés conformément à la définition mise à jour et générer des profils d'employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque vous disposez de plusieurs définitions d'employés, assurez-vous de désactiver la définition active actuelle avant d'en activer une autre.

7. Cliquez sur **Générer les profils des employés**.
La confirmation apparaît et indique que les profils des employés sont en cours de création.

Après avoir installé le profil de l'employé, créez une définition de l'employé active pour vous inscrire au nouveau profil de l'employé unifié. Une définition de l'employé active est une condition qui détermine ce qui caractérise un employé. Vous ne pouvez avoir qu'une seule définition de l'employé active par domaine.

Résultats
Une fois les profils des employés générés, vous recevrez un e-mail contenant le nombre de profils des employés et un lien pour les afficher. Vérifiez les nouveaux profils des employés créés en fonction de votre définition de l'employé active à partir de la table **Profils des employés**. Vous pouvez également synchroniser à intervalles réguliers la génération de profils.

Remarque :
Les profils des employés sont ajoutés de façon incrémentielle lorsque la définition de l'employé active correspond (pour tous les nouveaux utilisateurs ajoutés à la table des utilisateurs après la génération des profils des employés).

Que faire ensuite
Lorsque vous avez créé la définition de l'employé, vous pouvez passer à la sélection du profil de l'employé.

Sélectionner le profil de l'employé

Abonnez-vous au profil de l'employé pour activer les détails et la conception du nouvel employé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_employee.admin

Avant de vous abonner, créez une définition de l'employé active. Pour plus d'informations, consultez Créer une définition d'employé active.

Remarque :
Avec le module d'extension Employee Profile (com.sn_employee), l'abonnement au profil de l'employé est disponible pour EC et EC Pro.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil de l'employé** > **Configuration**.
La page S'abonner au profil de l'employé s'affiche.
2. Sélectionnez l'option **Oui, m'abonner aux profils des employés**, puis sélectionnez **S'abonner**.
Lors de l'abonnement, les employés peuvent utiliser le nouveau profil de l'employé et gérer leurs informations de contact, leur bios et bien plus encore.

Remarque :
Lorsque vous vous abonnez au profil de l'employé ou que vous vous en désabonnez, la valeur `sn_employee.employee_profile_enabled` change.

L'abonnement aide à utiliser les profils des employés dans les modèles de données de profil AI et ML.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour les clients hors service RH, les modèles AI et ML sont basés sur la table Profil de l'employé [sn_employee_profile].
- La page de profil du portail [page user_profile pour les clients hors service RH et page hri_user_profile pour les clients du service RH] utilise la page employee_profile, qui est basée sur la table Profil de l'employé.

Remarque :
les clients disposant d'une licence RH continuent d'utiliser le modèle ML de profil RH, même s'ils n'ont pas opté pour le dernier profil de l'employé.

3. **Facultatif :** Vous pouvez annuler votre abonnement au nouveau profil de l'employé et revenir au workflow précédent en sélectionnant **Se désabonner** à tout moment.

Résultats
Lorsque vous vous abonnez, vos employés peuvent bénéficier des avantages suivants :

- Accéder à la page **Profil de l'employé** qui détaille les informations de contact, la description des tâches, etc.
- Vivre une expérience d'**organigramme** améliorée qui offre un organigramme, une hiérarchie d'équipe et une meilleure recherche. Pour en savoir plus, voir Profil de l'employé Organigramme
- Utiliser le profil des employés dans les modèles de données de profil AI et ML.

Configurer l'en-tête du profil de l'employé

Configurez l'en-tête du profil de l'employé pour afficher des informations utiles sur les employés, telles que leur prénom, leur nom de famille et leur département. L'en-tête vous permet d'identifier rapidement l'employé.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur de profil de l'employé

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez configurer les champs d'en-tête du profil de l'employé à afficher pour tous les employés. Vous pouvez configurer les champs d'en-tête suivants :

- Informations sur l'utilisateur principal, y compris le prénom, le nom de famille et leur format.
- Informations sur l'utilisateur secondaire telles que le titre, le numéro de contact, le pronom préféré.
- Informations de présence de l'utilisateur pour afficher l'état de l'utilisateur sur différents canaux tels que MS Teams.

Remarque :
À partir de la Profil de l'employé version 11.0.1, vous pouvez créer plusieurs configurations d'en-tête actif.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil de l'employé** > **Configuration de l'interface utilisateur de l'en-tête**.
2. Renseignez les champs suivants du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de descriptions de champs

Champ	Description
Nom	Par défaut ou tout autre nom.
Afficher les pronoms	Option pour afficher les pronoms d'utilisateur.
Modifier les images	Option permettant aux utilisateurs de modifier l'avatar et l'image d'arrière-plan.
Désactiver les liens	Option pour désactiver les liens dans l'en-tête.
Image d'arrière-plan	Option permettant d'activer l'image d'arrière-plan.
Actions	Enregistrement de l'action à ajouter dans l'en-tête.
Infos sur l'utilisateur primaire	
Choisir un format de nom d'utilisateur	Format dans lequel les informations de l'utilisateur primaire doivent être affichées. Les choix sont les suivants : ○ Prénom, nom de famille ○ Nom de famille, prénom ○ Prénom, deuxième prénom, nom de famille
Infos sur l'utilisateur secondaire	
Champs	Liste des champs à sélectionner dans la liste des options disponibles. Trois champs maximum peuvent être sélectionnés.
Infos sur la présence de l'utilisateur	
Canal	Liste des canaux disponibles.
Afficher le statut de présence	Option permettant d'afficher l'état de présence de l'utilisateur pour le canal sélectionné.

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer le widget de vue d'ensemble Profil de l'employé

Configurez les options de votre instance pour contrôler l'apparence du widget de vue d'ensemble Profil de l'employé , telles que le titre, le nombre d'éléments à afficher, les icônes et la catégorie des éléments que vous souhaitez afficher.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur de profil de l'employé

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Profil de l'employé widget de vue d'ensemble affiche des informations utiles sur un employé, vous permettant d'afficher les informations les plus pertinentes pour vous. Vous pouvez obtenir une vue complète des informations des employés pour orienter les décisions commerciales, créer des workflows intelligents et fournir une personnalisation dans les applications destinées à l'utilisateur final. À l'aide du profil de l'employé, vous pouvez :

- Organiser le profil de l'employé en sections.
- Ajouter des champs à afficher dans une section.
- Sélectionnez des champs à partir des profils Employé, Utilisateur et RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil de l'employé** > **Vue d'ensemble de la configuration de l'interface utilisateur**.
2. Dans la liste Sections Vue d’ensemble, sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire Section de vue d’ensemble.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Section Vue d’ensemble.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Si vous sélectionnez **Soumettre**, vous êtes redirigé vers la page précédente contenant la liste de toutes les sections.
   La nouvelle section est créée. Vous pouvez accéder aux champs associés appropriés pour la section.
5. Dans la section Champs de la section Vue d’ensemble, sélectionnez **Nouveau**.
   Une nouvelle page d’enregistrement s’ouvre.
6. Sélectionnez **Nom de champ**, puis sélectionnez un élément dans l’arborescence en fonction de vos préférences.
7. Sélectionnez l’option de visibilité de champ appropriée en fonction de vos préférences.

   Par exemple, vous pouvez sélectionner la visibilité de votre pronom préféré ou une information privée selon votre choix.

   - Employé uniquement
   - Responsable uniquement
   - Employé et responsable
   - Tout le monde
   - Responsables et autres responsables
   - Employés, responsables et autres responsables
   - Critères d’utilisateur : fournissez l’accès uniquement à des utilisateurs, groupes et rôles spécifiques avec les critères d’utilisateur. Le champ est visible par les utilisateurs en fonction des éléments suivants :
     - Disponible pour : groupe d’utilisateurs pour lequel le champ est visible. Définissez et sélectionnez le groupe d'utilisateurs en fonction de vos besoins professionnels.
     - Non disponible pour : groupe d’utilisateurs pour lequel le champ n’est pas visible. Définissez et sélectionnez le groupe d'utilisateurs en fonction de vos besoins professionnels.

   Les valeurs définies dans le groupe Non disponible pour sont prioritaires sur les valeurs définies dans le groupe Disponible pour. Si les deux valeurs ne sont pas définies, le champ est visible par tous les utilisateurs. Pour en savoir plus sur la visibilité des champs en fonction des critères d’utilisateur, reportez-vous à Sortie Critères d’utilisateur.

   Remarque :
   Utilisez les critères d’utilisateur avec précaution, car le temps de chargement de la page de profil peut prendre plus de temps en fonction de vos critères.

8. Dans la liste disponible, sélectionnez une icône appropriée pour le champ.
9. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Vous pouvez ajouter les sections par défaut suivantes et les champs associés pour votre profil de l'employé :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- À propos
- Bio
- Informations personnelles
- Détails du contact
- Détails de l'emploi
- Mon équipe

Configurez des sections supplémentaires en fonction des besoins de votre entreprise.

Vous pouvez modifier ou supprimer la bannière en accédant à **Tous** > **Profil de l'employé** > **Bannière d'arrière-plan**.

Mettre à jour la bannière du profil de l'employé et les images du profil

Chargez ou mettez à jour la bannière et les images de profil pour votre page Profil de l'employé à l'aide des fonctionnalités de modification mises à niveau.

Avant de commencer
Rôle requis : utilisateur Employee Profile

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Mettez à jour la bannière et les images de profil pour la page Profil de l'employé à l'aide des options de modification améliorées. Vous pouvez également utiliser l'image de bannière par défaut. La configuration de l'image de profil par défaut utilise les initiales du nom de l'utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Profil**.
2. Pour le chargement initial, cliquez sur l'icône d'appareil photo, puis cliquez sur **Parcourir l'image** sur l'écran d'accueil afin de sélectionner une image à charger.
   L'écran d'accueil Ajouter une image de couverture mentionne tous les types de fichiers acceptés pour l'image de bannière.
3. **Facultatif :** vous pouvez modifier l'image à l'aide des options de modification mises à jour, telles que **Rotation**, **Zoom**, **Retourner** et **aire glisser pour repositionner l'image**.
   Si vous souhaitez annuler ou rétablir les changements apportés à l'image, cliquez sur **Réinitialiser** pour revenir à l'état initial chargé de l'image.
4. **Facultatif :** il existe deux autres options visibles sur l'écran de chargement initial permettant de modifier l'image ou de charger l'image actuelle.
   - **Changer l'image**
   - **Appliquer**
5. Après le chargement initial, l'écran Modifier l'image de couverture dispose d'une option **Supprimer l'image** supplémentaire, qui vous renvoie à l'image de bannière par défaut.
   Après le chargement de l'image initiale, l'icône d'appareil photo située dans le coin supérieur droit devient une icône de crayon pour représenter l'option de modification.

   Des options de modification similaires sont disponibles pour l'image de profil.

Résultats
L'utilisateur peut personnaliser les images de bannière et de profil en fonction de leurs préférences à l'aide des fonctionnalités de modification mises à niveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les onglets de profil et la visibilité

Activez l'affichage du contenu lié au travail dans le profil de l'employé et aidez à personnaliser les paramètres de visibilité du profil public.

Avant de commencer

Vous pouvez utiliser l'interface utilisateur de l'onglet de profil uniquement comme suit :

- Lorsque l'administrateur choisit le profil de l'employé
- Lorsque l'employé répond à la définition de l'employé
- Lorsque l'employé dispose d'un enregistrement de profil correspondant dans la table Profil de l'employé

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Fournissez aux employés une page de destination professionnelle et aidez à contrôler la visibilité des informations dans l'ensemble de l'organisation. Vous pouvez utiliser les onglets par défaut ou créer des onglets. À l'aide de l'interface utilisateur des onglets, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Permettez aux administrateurs de configurer les informations de profil dans les onglets.
- Configurez les onglets, les widgets et la visibilité des informations de profil.
- Ajoutez des informations provenant d'autres widgets tels que le widget RH et le widget EX.
- Offrez aux employés la possibilité de personnaliser les paramètres de visibilité.

Pour les employés, l'interface utilisateur de l'onglet s'affiche uniquement lorsque plusieurs onglets sont disponibles pour l'affichage.

Remarque :
Pour les non-employés, les informations de profil s'affichent sous forme de page plate avec les widgets Vue d'ensemble, Profil de l'employé Mon équipe, Liste des documents d'employésProfil de l'employé, Liste de délégation granulaire et Contacts HRI.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil de l'employé** > **Onglets de profil**.
2. Sélectionnez **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des onglets du profil de l'employé

Champ	Description
Nom	Nom de l'onglet.
Nom d'affichage	Nom de l'onglet à afficher sur le portail. Si ce champ est vide, la valeur du champ **Nom** s'affiche sur le portail.
Application	Application pour l'onglet.
Actif	Option permettant d'activer le widget dans l'onglet pour une utilisation.
Commande	Numéro de commande dans lequel vous souhaitez que l'onglet apparaisse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous configurez et marquez plusieurs onglets comme actifs, les informations s'affichent sous forme d'onglets sur le profil.

4. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   L'onglet est créé ou mis à jour.
5. Dans la liste connexe Mappages de widgets d'onglets, sélectionnez **Nouveau** ou modifiez un enregistrement existant.
6. Renseignez les champs du formulaire Mappage du widget d'onglet.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Mappage de widget d'onglets. La **sys_id** de mappage onglet-widget est disponible dans la variable de l'objet `tabWidgetMappingId` options du widget.

   Remarque :
   Les variables , `tabWidgetMappingId`, `widgetTitle`et `isUserSelectionEnabled` sont disponibles uniquement dans le champ d'application de l'interface utilisateur de l'ongletProfil de l'employé.

7. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Mettre à jour**.

Résultats

L'onglet **Profil** est configuré avec le widget et les paramètres de visibilité pour que les employés puissent afficher et personnaliser la visibilité. Sur l'interface utilisateur, les différents onglets sont visibles dans un format collant même lorsque l'utilisateur fait défiler la page. Tous les widgets d'un onglet particulier sont disponibles sous la forme d'éléments de menu de navigation de gauche.

L'administrateur peut utiliser les options d'instance pour configurer la visibilité du menu de navigation de gauche en sélectionnant l'option **Panneau de vue d'ensemble des widgets** .

Créer une configuration de profil pour un portail

Créez une Profil de l'employé configuration et mappez un en-tête de profil et des onglets à afficher sur un portail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Remarque :
Profil de l'employé La configuration du portail est disponible à partir de la Profil de l'employé version 11.0.1. Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure, une configuration de portail est automatiquement créée. Pour plus d'informations, consultez Profil de l'employé Scénarios de mise à niveau.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil de l'employé** > **Configuration du portail**.
2. Sur la page Configuration du Profil de l'employé portail, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Configuration du portail de profil.

Profil de l'employé Formulaire Configuration du portail

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de profil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option permettant d’activer la configuration du profil.
Portail	Portail sur lequel le profil doit être affiché.
Panneau de vue d'ensemble des widgets	Option permettant d’activer le panneau de vue d’ensemble sur le profil.
Commande	Numéro de commande du profil dans le portail.
Configuration d'en-tête	En-tête à afficher sur le profil.

4. Dans la section de mappage d’onglets, sélectionnez **Modifier**.
   La page de mappage d’onglets s’ouvre.
5. Mappez les onglets au profil en fonction de vos besoins.
   a. Sélectionnez un onglet dans le volet gauche.
   b. Sélectionnez la flèche vers la droite pour ajouter l’onglet au profil.
   c. Répétez les étapes a et b pour ajouter des onglets au profil.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Remarque :

   Vous pouvez créer une configuration d’onglet à partir de la section de mappage d’onglets en **sélectionnant Nouveau**. Pour plus d’informations, consultez Gérer les onglets et la visibilité du profil.

6. Enregistrez l'enregistrement.

Ajouter d’autres relations de gestionnaire pour un employé

Ajoutez d’autres relations de gestionnaire pour configurer la génération de rapports en pointillés pour un employé.

Avant de commencer

Une définition de profil de l’employé doit être créée et acceptée pour ajouter d’autres relations de gestionnaire. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner le profil de l'employé.

Rôle requis : sn_employee.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le module Relations entre les autres gestionnaires pour créer des relations en pointillé plusieurs-à-plusieurs entre les employés et les gestionnaires. Vous pouvez définir des relations personnalisées pour les gestionnaires tels que superviseur, chef de projet, etc. Les autres gestionnaires et les autres rapports sont affichés dans le widget Équipes du profil de l’employé et dans l’organigramme.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil de l'employé** > **Relations autres responsables**.
2. Sur la page Relations avec les autres gestionnaires, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Autre relation de gestionnaire

Champ	Description
Employé	Enregistrement du profil de l'employé.
Autre responsable	Enregistrement du profil de l'employé de l'autre gestionnaire.
Type de relation	Type de relation du gestionnaire avec l'employé. Vous pouvez définir des relations personnalisées telles que superviseur ou chef de projet.

Remarque :

L'employé, le gestionnaire et le type de relation spécifiés ne doivent pas correspondre à un autre enregistrement de relation de gestionnaire existant.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Ajouter une bio de page Profil de l'employé dans la section mise à niveau

Ajoutez une courte bio comprenant des détails intéressants sur vous-même dans la section bio de la page Profil de l'employé.

Avant de commencer
Rôle requis : utilisateur de la page Profil de l'employé

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Profil**.
2. Dans la section Vue d'ensemble, cliquez sur **Ajouter une bio** pour obtenir la zone de texte afin de saisir vos informations.
   La limite de caractères maximale est 256. Lors de la saisie, reportez-vous au décompte de la limite de caractères. Si vous dépassez la limite de caractères, le texte excédentaire est surligné en rouge.

Résultats
La zone d'ajout de texte de bio permet aux employés de mettre à jour les aspects clés les concernant sur leur page Profil de l'employé afin de mieux comprendre les origines et les intérêts des uns et des autres.

Gérer les modèles AI et ML de profil de l'employé

Utilisez les modèles d'intelligence artificielle (AI) et d'apprentissage machine (ML) de profil de l'employé pour afficher les articles recommandés et les éléments de catalogue pour des utilisateurs similaires.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur de profil de l'employé

Abonnez-vous au profil de l'employé. Pour en savoir plus, consultez Sélectionner le profil de l'employé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Détectez les recommandations d'utilisateurs similaires à l'aide du modèle ML de profil de l'employé. ces recommandations suppriment la dépendance sur le modèle ML de profil RH. Identifiez les articles Knowledge et les éléments de catalogue les plus consultés par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des utilisateurs similaires. Affichez la section Recommandé pour vous en fonction de la configuration d'instance effectuée par l'administrateur.

Vous pouvez Modifier l'affichage du widget Recommandé pour vous pour afficher plus de résultats.

Remarque :
les clients du service RH continuent d'utiliser le modèle ML de profil RH, quel que soit leur choix d'abonnement au profil de l'employé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil de l'employé** > **Configuration AI de profil de l'employé**.
2. Pour créer un enregistrement sous la définition de similarité par défaut, cliquez sur **Nouveau**.

Trouble?
L'administrateur de profil de l'employé peut entraîner manuellement le modèle prédictif de profil de l'employé si le modèle d'utilisateur similaire n'est pas entraîné automatiquement après l'abonnement au profil de l'employé.

Que faire ensuite
Les employés peuvent parcourir les articles Knowledge et les éléments de catalogue visibles dans la section Recommandé pour vous à l'aide du modèle ML de profil de l'employé.

Entraîner manuellement le modèle prédictif du profil de l'employé

Si la formation automatique n'est pas activée par défaut, entraînez manuellement Predictive Intelligence du profil de l'employé pour modéliser des utilisateurs similaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn-employee.admin

Procédure

1. Accédez à la **Intelligence prédictive** > **Page d'accueil** > **Similarité**.
2. Sélectionnez **Former** pour ml_x_snc_sn_employee_global_similar_users_model_for_employee_profile. Un enregistrement est créé une fois la formation terminée sous l'onglet **Solutions ML** de la définition de solution précédemment mentionnée.

Remarque :
Pour utiliser un modèle de formation automatique sur le profil de l'employé, la propriété système variable doit être définie sur **True** et le champ d'**Application** défini sur **Global**. Le modèle de formation automatique requiert au moins 10 enregistrements.

Mises à jour du widget Employee Profile HR

Le widget Employee Profile HR comprend trois ajouts : Mes contacts, Mes délégués et Documents d'employés.

Trois nouveaux widgets ont été ajoutés au widget Employee Profile HR, à savoir Mes contacts, Mes délégués et Documents d'employés.

Les modules d'extension distincts doivent être installés pour que chaque widget fonctionne. Les enregistrements Mes contacts nécessitent que le module d'extension Human Resources: Core obtienne les détails du contact. Les détails de Mes délégués sont extraits du module d'extension Granular Delegation. En outre, le module d'extension Employee Documents extrait les données du module d'extension Employee Documents Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'utilisateur peut ajouter des délégués via le bouton **Ajouter des délégués** sur le widget Mes délégués et ajouter des contacts via l'option **Ajouter un contact**.

Pour plus d'informations sur la gestion des documents d'un employé, voir Gestion des documents d'employés.

Pour plus d'informations sur l'ajout de délégués, consultez Délégation granulaire.

Widget Préférences pour Profil de l'employé

Les préférences utilisateur peuvent être consultées sous forme de widget Préférences distinctes pour les clients qui se sont abonnés à Profil de l'employé.

Les préférences utilisateur sur la page Profil d'utilisateur sont disponibles, sur le portail Centre des employés et sur le portail Centre des employés Pro, en tant que widget **Préférences** pour les clients qui se sont abonnés à Profil de l'employé.

Les clients qui se sont abonnés à Profil de l'employé peuvent voir l'option **Préférences** disponible dans la liste lorsqu'ils cliquent sur l'avatar de l'utilisateur.

Vous pouvez gérer les options **d'affichage** telles que le **format de la date et de l'heure**, le **fuseau horaire**, **la langue** à partir des **préférences**. Vous pouvez également choisir vos paramètres **d'accessibilité**, **de notifications** et **de débogage** selon vos besoins.

Les **préférences utilisateur** de la page Profil d'utilisateur ne sont plus disponibles pour les clients Employee Profile.

Toutefois, les clients qui ne se sont jamais abonnés à Profil de l'employé ou qui s'en sont désabonnés peuvent quand même voir la fonctionnalité incorporée sur la page Profil d'utilisateur.

Interface utilisateur Profil de l'employé pour Now Mobile

La nouvelle interface utilisateur Profil de l'employé sur Now Mobile fournit des informations personnalisables et compactes sur les employés et leur hiérarchie organisationnelle.

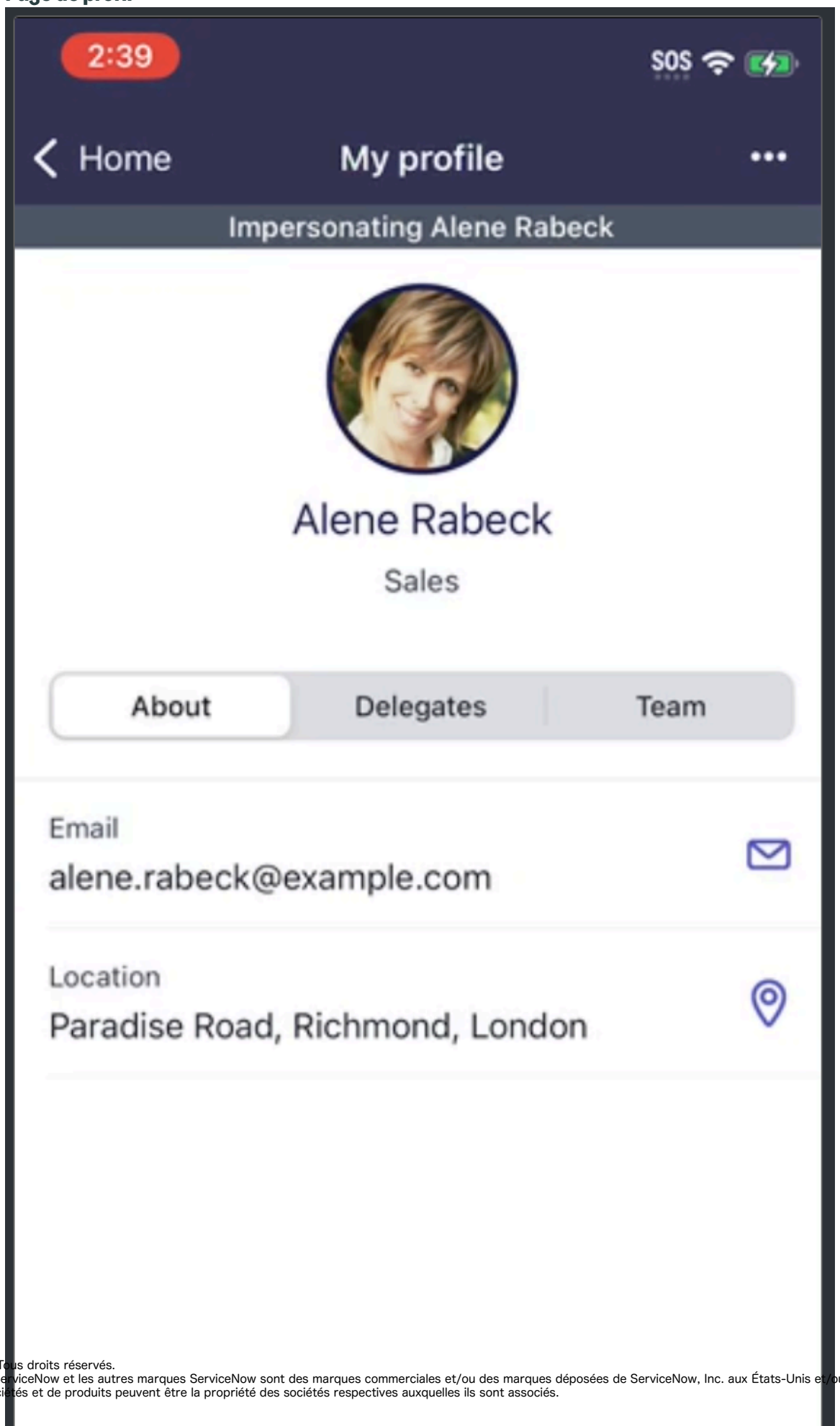
Pour accéder à ces nouvelles fonctionnalités, vous devez vous abonner au profil de l'employé et passer à la nouvelle application Now Mobile.

Les clients qui s'abonnent au nouveau profil de l'employé disposent du bouton **Afficher plus de détails du profil** sous l'onglet **À propos**. Le bouton **Afficher plus de détails du profil** n'est visible que pour l'utilisateur connecté. Sélectionner **Afficher plus de détails du profil** ouvre la page Détails du profil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de profil



Traduction automatique

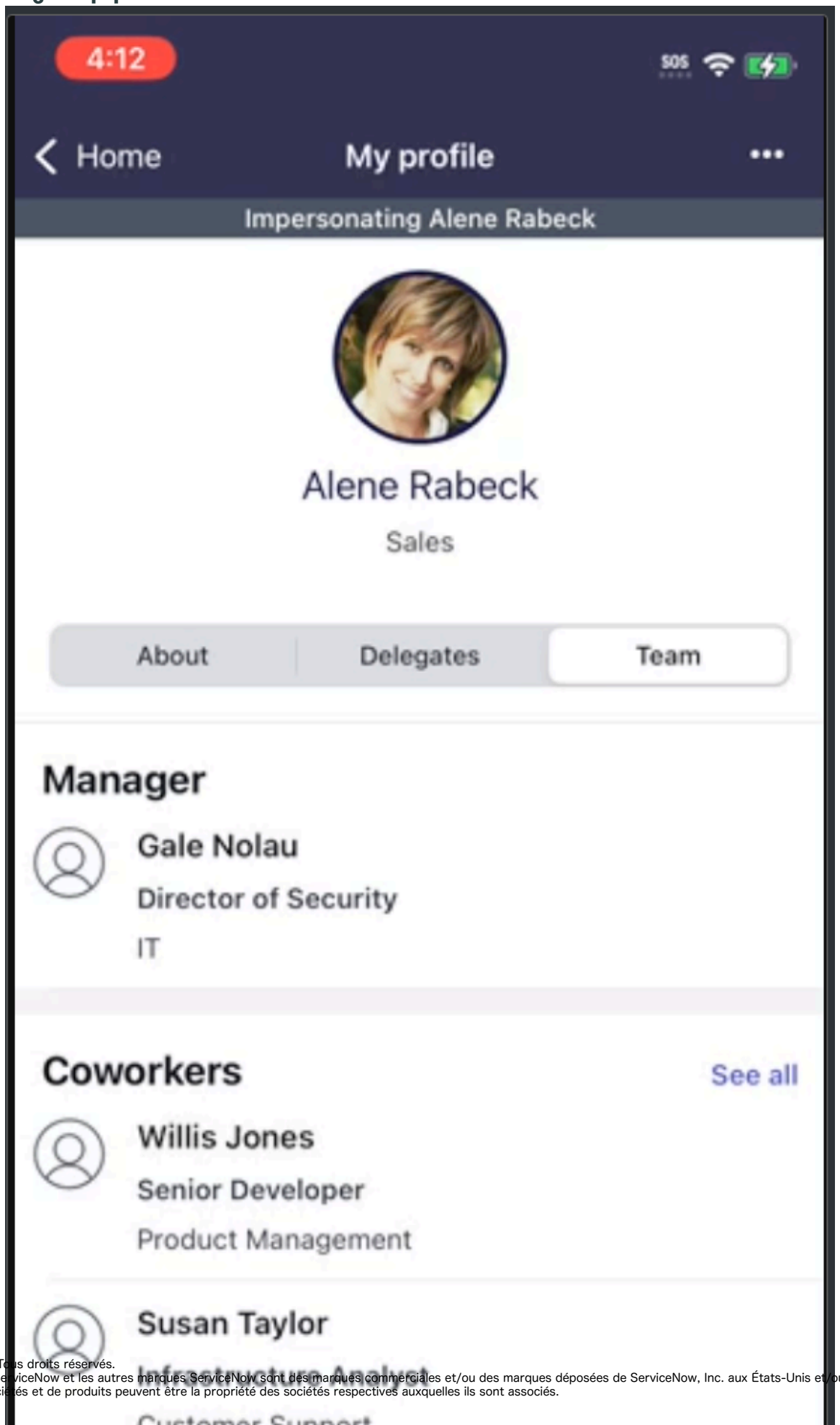
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'onglet **Équipe** est la version mobile du widget Mon équipe sur la page de profil de l'employé dans le portail Centre des employés. Cet onglet répertorie les **gestionnaires**, les **subordonnés directs** et les **collègues** en fonction de l'utilisateur connecté. Par défaut, chaque section affiche cinq résultats. Pour afficher plus de résultats, sélectionnez **Tout afficher**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Équipe



Traduction automatique

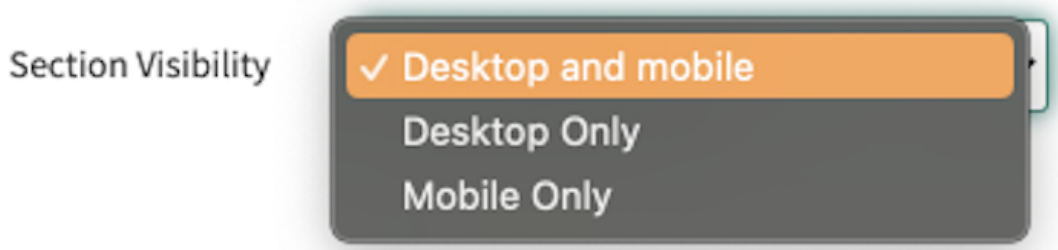
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page Détails du profil comprend les sections À propos, Bio et Informations personnelles par défaut. Un administrateur peut personnaliser ces sections dans plusieurs unités business sur la plateforme. Les paramètres par défaut de **visibilité des sections** À propos et Bio sont disponibles pour l'**ordinateur de bureau**. Un administrateur peut modifier la visibilité si nécessaire.

Sélectionnez une carte d'utilisateur dans l'onglet **Équipe** pour afficher les détails de l'utilisateur.

Vous pouvez également rechercher des employés en saisissant leur nom dans la barre de recherche fournie sur l'écran d'accueil de Now Mobile.

Options de visibilité des sections



Remarque :
L'administrateur peut configurer les paramètres **de visibilité des sections** pour la page Détails du profil sur l'application Profil de l'employé en accédant à **Tous** > **Profil de l'employé** > **Vue d'ensemble de la configuration de l'interface utilisateur**.

Remarque :
Si un client met à niveau le profil de l'employé mais qu'il n'a pas mis Application Now Mobile à niveau, la recherche est redirigée vers l'ancienne page de profil.

Pour éviter cette redirection, effectuez une mise à niveau vers la nouvelle page de profil Now Mobile.

Mettre à niveau la redirection de recherche vers la nouvelle page de profil Now Mobile

Effectuez une mise à niveau vers la nouvelle page de profil Now Mobile pour obtenir une expérience de navigation utilisateur améliorée.

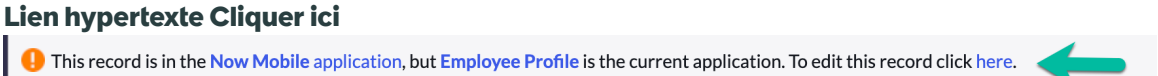
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Mettez manuellement à jour l'instance de fonction pour rediriger ServiceNow® Recherche IA vers la nouvelle page de profil Now Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Application Now Mobile** > **Lanceur d'applet**.
2. Dans la table des écrans du lanceur, sélectionnez **Page d'accueil**.
3. Pour rendre la page modifiable, sélectionnez le lien hypertexte **Cliquer ici**.

Lien hypertexte Cliquer ici



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Accédez à la **Configuration d'élément de liste** > **Élément principal des recherches Genius de personnes** > **Redirection de résultat Genius de personnes**.
5. Mettez à jour la **Commande** sur **200**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également mettre à jour la **valeur** sur **200** dans `/sys_sg_button_instance.do?sys_id=510879044d0c2010f87749679b4774e8`.

Résultats
La redirection de recherche vous dirige vers la nouvelle page de profil Now Mobile.

Intégration d'Employee Profile à Microsoft Teams

Employee Profile fournit une intégration à Microsoft Teams qui affiche les états actuels des employés sur leurs pages Profil de l'employé respectives.

L'intégration de Microsoft Teams à Employee Profile permet aux utilisateurs d'évaluer rapidement la disponibilité de leurs pairs pendant les heures de travail et au-delà sur leurs pages Profil de l'employé mêmes.

Lorsque vous accédez au profil d'un autre utilisateur, la vue d'état de Microsoft Teams affiche l'option **Connecter** qui mène à une fenêtre de messagerie instantanée dans Microsoft Teams où vous pouvez commencer une conversation. Vous pouvez également afficher l'état de Microsoft Teams pour cet utilisateur spécifique sur sa page Profil de l'employé.

Les états qu'il est possible d'afficher sont **Disponible**, **Absent**, **Occupé** et **Hors ligne**.

Si vous n'êtes pas déjà connecté à Microsoft Teams à partir de votre page de profil, l'écran affiche l'invite **Se connecter pour afficher l'état de Microsoft Teams** pour que vous vous connectiez à votre compte Microsoft Teams à l'aide d'un formulaire de connexion.

Vous pouvez désactiver la vue d'état si vous ne souhaitez pas l'afficher sur votre page de profil.

> **Remarque :**
>
> Pour utiliser cette fonctionnalité intégrée, l'utilisateur doit installer l'application HR Service Delivery integration with Microsoft Teams version 3.1.0 ou l'application IT Service Management integration with Microsoft Teams version 2.4.0.

Désactiver la vue d'état de Microsoft Teams

Vous pouvez désactiver la vue d'état de Microsoft Teams sur votre page Profil de l'employé.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin/sn_hr_sp.esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez choisir d'afficher ou non la vue d'état intégrée sur votre page Profil de l'employé Microsoft Teams .

Pour les employés, vous pouvez activer ou désactiver les informations de présence de l'utilisateur à l'aide de la configuration de l'en-tête du profil de l'employé. Pour plus d'informations, référez-vous à Configurer l'en-tête du profil de l'employé.

Pour les non-employés, suivez la procédure suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Profil**.
2. Cliquez avec le bouton droit et choisissez **Options d'instance** dans la liste.
3. Sélectionnez ou désélectionnez **l'option Activer les informations de présence de l'utilisateur non employé** et cliquez sur Enregistrer sur l'écran contextuel, selon vos préférences si vous souhaitez afficher l'état Microsoft Teams sur votre page Profil de l'employé.

Résultats

Personnalisez votre page Profil de l'employé en fonction de vos besoins professionnels, en ajoutant ou en supprimant la vue d'état de Microsoft Teams.

Profil de l'employé Organigramme

Permettez aux employés d'en savoir plus sur les autres employés et de comprendre les structures d'équipe de l'organisation.

Vous pouvez offrir une meilleure expérience d'organigramme grâce à la nouvelle fonctionnalité d'organigramme disponible dans l'application Centre des employés Pro. Le nouvel organigramme fournit une expérience d'interface utilisateur mise à jour et plus de capacités de configuration que l'ancien organigramme disponible dans l'application Publication de contenu .

Remarque :
Assurez-vous d'installer le Profil de l'employémodule d'extension Employee Profile 5.0.1 et d'adhérer au .

En tant qu'administrateur, vous pouvez effectuer les étapes de configuration suivantes :

- Activer la visionneuse d'organigramme fournie avec Centre des employés Pro.
- Configurez les utilisateurs éligibles et les paramètres d'affichage de la carte des employés.
- Renseignez le nombre de subordonnés directs et d'autres nombres de rapports via des tâches planifiées.

  Remarque :
  Si l'autre nombre de rapports est égal à zéro, les nouveaux rapports ne sont pas affichés tant que le nombre n'est pas mis à jour par la tâche planifiée. Pour plus d'informations sur l'exécution de la tâche, reportez-vous à Mettre à jour le nombre de rapports en fonction des utilisateurs éligibles.

- Affichez le nombre total de rapports dans la carte utilisateur sélectionnée et ignorez les subordonnés de niveau.
- Définissez des actions rapides en fonction du groupe d'actions de l'organigramme.
- Ajoutez un rôle d'employé et gérez la hiérarchie des subordonnés.

Remarque :
Centre des employés Pro Les clients obtiennent le nouvel organigramme lorsqu'ils Profil de l'employés'abonnent au . Marquez l'enregistrement Carte d'acheminement des pages comme actif. Tous les liens d'organigramme précédents redirigent vers le nouvel organigramme. Consultez Sélectionner le profil de l'employé pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les utilisateurs éligibles

Définissez les utilisateurs éligibles à afficher dans l'organigramme. L'administrateur peut créer une nouvelle configuration d'utilisateurs éligibles à partir de l'une des tables suivantes : Utilisateurs, Profil RH et Profil de l'employé.

Avant de commencer

Une configuration d'utilisateurs éligibles active est une condition qui détermine qui peut apparaître sur l'organigramme. Vous ne pouvez avoir qu'une seule configuration d'utilisateurs éligibles active par domaine. Vérifiez que vous n'avez qu'une seule configuration active.

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez à la **Centre des employés** > **Organigramme** > **Utilisateurs éligibles**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement existant.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Configuration des utilisateurs éligibles

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de configuration d'utilisateurs éligibles.
Ordre	Saisissez le numéro d'ordre pour déterminer l'ordre d'affichage de l'élément par rapport à d'autres éléments.
Application	Application pour laquelle vous souhaitez configurer l'activité.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement de configuration d'utilisateurs éligibles afin de l'utiliser. Vérifiez que vous n'avez qu'une seule configuration active pour les utilisateurs éligibles.
Table	Table à laquelle l'enregistrement de configuration d'utilisateurs éligibles est associé. Vous pouvez sélectionner l'une des tables suivantes : ○ Par défaut : Profil de l'employé ○ Profil RH : la table Profil RH s'affiche uniquement si vous installez le module d'extension Human Resources [com.sn_hr_core]. ○ Utilisateurs **Remarque :** pour afficher tous les utilisateurs de votre organisation, vous pouvez modéliser vos utilisateurs éligibles d'après les tables Utilisateurs ou Profil RH.
Conditions	Conditions qu'un utilisateur doit remplir pour être un utilisateur éligible. Par exemple, vous pouvez sélectionner des utilisateurs **actifs** ou des employés embauchés dans l'organisation après une date de début définie.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
En fonction de cette configuration, seuls les utilisateurs éligibles apparaissent dans le widget Organigramme.

Remarque :
lorsque vous disposez de plusieurs configurations d'utilisateurs éligibles, assurez-vous de désactiver la définition active actuelle avant d'en activer une autre.

Que faire ensuite
Une tâche planifiée renseigne périodiquement le nombre de subordonnés directs et autres . Vous pouvez exécuter la tâche **planifiée Renseigner le nombre de subordonnés du gestionnaire à l'aide des utilisateurs éligibles (séparés par domaine)** sur demande pour mettre à jour le nombre de rapports à tout moment. Les nombres varient en fonction de l'état des utilisateurs ou des employés éligibles. Pour plus d'informations sur l'exécution de la tâche, reportez-vous à Mettre à jour le nombre de rapports en fonction des utilisateurs éligibles.

Lorsqu'un employé ayant des subordonnés directs devient non éligible, les subordonnés directs sont liés au responsable de l'employé non éligible en question.

Configurer les paramètres de carte pour l'organigramme

Définissez les lignes et les informations à afficher sur la carte de l'organigramme Centre des employés Pro.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin
Utilisez **Configuration de la carte d'organigramme** pour définir les informations à afficher sur le graphique. Définissez une configuration de carte utilisateur sur la même table que celle utilisée dans la configuration d'utilisateurs éligibles.

Remarque :
les nouveaux employés s'affichent sur un organigramme pendant l'intégration et lorsqu'un enregistrement sys_user est créé. Vous pouvez configurer des conditions en fonction des besoins de votre entreprise.

Vous pouvez configurer deux emplacements d'informations primaires et six secondaires sur la carte d'un employé. Les informations sont configurées en sélectionnant ou en remontant pas à pas les champs des tables Profil de l'employé [sn_employee_profile], Profil RH [sn_hr_core_profile], ou Utilisateur [sys_user].

Procédure
1. Accédez à la **Centre des employés** > **Organigramme** > **Affichage de l'utilisateur** > **Carte de configurations des organigrammes**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Configuration de l'affichage utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de configuration de l'affichage de l'utilisateur.
Application	Application pour laquelle vous souhaitez configurer l'activité.
Table	Table à laquelle l'enregistrement de configuration de l'affichage de l'utilisateur est associé.
Afficher le pronom préféré	Option permettant d'afficher le pronom préféré à partir du profil de l'employé de l'utilisateur sur l'organigramme. Le champ Pronoms s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez la table Profil de l'employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champs d'affichage primaires	Champs primaires à afficher sur la carte d'organigramme. Pour le profil de l'employé, les valeurs par défaut sont user.name et user.title. Les champs d'affichage primaires s'affichent sur toutes les cartes utilisateur qui comprennent la hiérarchie du gestionnaire, la carte d'utilisateur sélectionnée et les subordonnés directs, le cas échéant. Les résultats de recherche utilisateur affichent également les informations conformément aux champs d'affichage primaires. **Remarque :** configurez deux champs d'affichage primaires.
Groupe d'actions	Groupe d'actions rapides définies pour l'organigramme. Pour **Groupe d'organigrammes**, vous pouvez utiliser des actions comme afficher le profil, envoyer un e-mail ou appeler. Pour en savoir plus, consultez
Ordre	Saisissez le numéro d'ordre pour déterminer l'ordre d'affichage de l'élément par rapport à d'autres éléments.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Sur le formulaire de champs secondaires, spécifiez la configuration des champs d'organigramme requis, tels que *`icon`* et *`display field`* pour les afficher en tant que champs secondaires sur la carte d'employé sélectionnée.

   Remarque :
   configurez jusqu'à six champs d'affichage secondaires.

5. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Pour plus d'informations sur les options d'instance de widget, reportez-vous à Modifier l'affichage du widget d'organigramme.

Mettre à jour le nombre de rapports en fonction des utilisateurs éligibles

Mettez à jour le nombre de subordonnés directs et autres en exécutant une tâche d'exécution de script.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Sur la page des tâches planifiées, sélectionnez la tâche **Renseigner le nombre de subordonnés du gestionnaire à l'aide des utilisateurs éligibles** .

   Important :
   Si le module d'extension Domain Separation est activé sur votre instance, sélectionnez la tâche **Renseigner le nombre de subordonnés du gestionnaire à l'aide des utilisateurs éligibles [Domain Separated].**

3. Sur la page Exécution de script planifiée, sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le nombre de rapports est mis à jour en fonction des utilisateurs éligibles et est renseigné dans l'organigramme.

Commentaires sur l'expérience des employés

Les commentaires sur l'expérience des employés vous permettent de recueillir rapidement des commentaires de vos utilisateurs sur leurs expériences utilisateur et leurs expériences de service.

Configurez les commentaires sur l'expérience des employés sur le portail Employee Center pour obtenir des informations sur vos sentiments d'utilisateur, en tant qu'administrateur. Affichez toutes les réponses capturées proprement sur le tableau de bord d'expérience des employés.

vous pouvez uniquement configurer le widget du tiroir de commentaires sur l'expérience des employés sur un portail s'il dispose de l'en-tête Employee Center.

Fournissez des commentaires via le widget de tiroir, la page d'entrée du portail ou par e-mail, en tant qu'utilisateur.

Les nouveaux widgets introduits avec cette fonctionnalité sont les suivants. Vous pouvez également modifier l'apparence des widgets. Pour en savoir plus sur la personnalisation des widgets, reportez-vous à Gérer les commentaires sur l'expérience des employés.

Widgets de commentaires

Nom	Type	Description
flux d'expérience : commentaire	Widget	Prend en charge les commentaires sur la page du portail.
expérience : workflow : commentaire	Widget	Prend en charge les commentaires basés sur le workflow sur le portail.

Configurer le commentaire sur l'expérience des employés

Configurez les commentaires sur l'expérience des employés sur le portail Employee Center. Créez un canal transparent de communication des commentaires pour vos utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : esc_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez les commentaires sur l'expérience des employés pour Centre des employés Pro capturer les commentaires dont vous avez besoin de la part de vos utilisateurs. Obtenez des réponses n'importe où sur le portail, ou par e-mail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Configuration du commentaire**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une configuration de commentaire.
   Pour obtenir la description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Configuration du commentaire.
3. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Vous avez configuré les propriétés pour le commentaire sur l’expérience.

Que faire ensuite
Configurez la définition du commentaire. Pour plus d'informations, consultez Configurer la définition du commentaire.

Configurer la définition du commentaire

Configurez la définition de commentaire pour ajouter les commentaires sur l’expérience des employés sur une page du portail.

Avant de commencer
Rôle requis : esc_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Définitions des commentaires**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une définition de commentaire pour une page de portail.
   Pour obtenir la description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Définition de commentaire.
3. Enregistrez vos modifications.
   - Pour enregistrer vos changements et rester sur le formulaire, sélectionnez **Enregistrer**.
   - Pour enregistrer vos changements et revenir à la table Définitions de commentaire [sn_ex_sp_pro_feedback_definition], sélectionnez **Soumettre**.
4. La table Conditions de déclenchement [asmt_condition] est visible uniquement pour le type Workflow.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
   Pour obtenir la description des valeurs de champ, consultez la rubrique Trigger Condition form for surveys.

Remarque :
Le widget de commentaire d’expérience est disponible en dehors du système de base sur les pages de rubriques, Catalogue de services les éléments et la page Mes demandes. Ajoutez le widget manuellement à n’importe quelle autre page.

Que faire ensuite

- Utilisez les widgets de commentaires sur le portail Employee Center. Pour plus d'informations, consultez Utiliser les commentaires sur l’expérience des employés.
- Vérifiez les réponses reçues sur le tableau de bord des commentaires sur l’expérience. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord des commentaires sur l’expérience.
- Personnalisez l’apparence des widgets de commentaires In page et Workflow. Pour plus d'informations, consultez Gérer les commentaires sur l’expérience des employés.

Gérer Centre des employés

Les administrateurs, les agents et les gestionnaires peuvent utiliser l'application Centre des employés pour faciliter et permettre aux employés d'émettre des demandes et de rechercher des informations sur le portail Centre des employés.

Campagnes pour Expériences de contenu

Les campagnes offrent un puissant outil de publication de contenu qui permet aux organisations de fournir efficacement des informations ciblées à leurs employés. En tant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

que gestionnaire de contenu, vous pouvez configurer plusieurs canaux pour vous assurer que le contenu atteint l'audience cible au moment optimal.

Voici quelques exemples de ce que vous pouvez accomplir grâce aux messages ciblés des campagnes :

- Rejeter : empêchez vos employés de créer plus de tickets de question.
- Encouragez l'action : encouragez vos employés à s'inscrire à des prestations de santé.
- Assurer la communication : assurez-vous que vos employés connaissent un sujet spécifique.

Remarque :
Les campagnes sont destinées uniquement aux communications internes. Veuillez ne pas utiliser de campagnes de marketing client, car cela pourrait potentiellement conduire à ce que le système de messagerie NOW soit signalé comme spam par les systèmes de réputation des e-mails.

Composants de la campagne

Lors de la planification d'une campagne, tenez compte des éléments suivants :

Qui : Public

Ciblez un contenu différent pour diverses audiences. Vous pouvez faire en sorte qu'une campagne fournisse un ensemble de contenu aux responsables et un autre ensemble aux subordonnés directs.

Quand : déclencheur

Le contenu devient disponible pour les employés en fonction du déclencheur configuré. Le contenu peut être mis à disposition en fonction d'une plage de dates fixe ou dynamique, lorsqu'une condition est remplie ou lorsqu'un événement système se produit.

Où : Emplacement

Ciblez le contenu sur des pages, des rubriques et des widgets spécifiques pour vous assurer que le contenu atteint l'audience cible.

Quoi : informations que vous souhaitez communiquer.

Définissez les informations, les liens, les vidéos, les messages SMS et les e-mails que vous souhaitez communiquer à vos employés.

Structure de campagne

Une campagne se compose d'une hiérarchie d'étapes, où chaque étape contient du contenu.

Remarque :
Certaines parties de l'interface utilisent le terme « bundles » pour désigner les étapes.

Voici un exemple de structuration d'une campagne d'inscription ouverte aux avantages de l'entreprise, composée de trois étapes :

1. Préparez-vous pour l'inscription ouverte : cette étape fournit du contenu avant la période d'inscription ouverte pour préparer les employés.
2. L'inscription ouverte est disponible : cette étape fournit du contenu pendant la période d'inscription ouverte pour fournir les informations nécessaires sur les avantages des employés.
3. Les inscriptions ouvertes se terminent bientôt : à cette étape, les rappels sont envoyés au cours de la dernière semaine de la période d'inscription ouverte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Chaque étape de la campagne comprend du contenu visible sur le portail des employés et distribué par e-mail.

Mise en place d'une campagne

Configurez une campagne à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- Générateur d'expérience de contenu
- Hérité (enregistrements et formulaires)

Générateur d'expérience de contenu

Avec le générateur d'expérience de contenu, vous pouvez effectuer l'ensemble du workflow de configuration d'une campagne au sein d'une interface unique.

1. Créer du contenu dans la bibliothèque de contenu

   Vous pouvez créer différents types de contenu qui peuvent être fournis via le portail des employés, un e-mail, un SMS ou une notification push.

2. Créer une campagne à l'aide du générateur d'expérience de contenu

   Créez une campagne pour définir l'audience, les approbateurs de contenu et les dates de début et de fin.

3. Créer des étapes de campagne (groupes) à l'aide du générateur d'expérience de contenu

   Ajoutez des étapes à votre campagne pour définir le contenu que les utilisateurs verront et quand ils le verront. Vous pouvez également utiliser des étapes pour affiner davantage l'audience. Par exemple, vous pouvez créer une étape pour contenir du contenu pour les responsables et une autre étape pour mettre en attente du contenu pour les subordonnés directs.

4. Ajouter du contenu à une campagne à l'aide du générateur d'expérience de contenu

   Vous pouvez ajouter du contenu à partir de la bibliothèque de contenu et créer différents types de contenu dans le générateur d'expérience de contenu.

   Remarque :
   Si vous créez une campagne qui contient du contenu enrichi, vous devez créer le contenu enrichi dans l'éditeur de contenu enrichi de la bibliothèque de contenu, car le générateur d'expérience de contenu ne prend actuellement pas en charge la création de contenu enrichi. Reportez-vous à la rubrique Éditeur de contenu enrichi.

5. Aperçu de la campagne

   Découvrez comment votre campagne apparaîtra pour votre audience avant la publication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Publiez la campagne à partir du générateur d'expérience de contenu.
7. Analyser l'efficacité de la campagne

   Vérifiez que votre campagne cible la bonne audience. Créez des objectifs pour voir si votre campagne conduit à l'action chez vos employés ou réduisez l'activité, comme le nombre de tickets de questions entrants. Évaluez continuellement votre campagne à mesure qu'elle progresse.

Hérité (enregistrements et formulaires)

Si vous préférez créer des campagnes à l'aide d'enregistrements et de formulaires, ou si vous publiez sur un widget personnalisé, procédez comme suit :

1. Créer du contenu dans la bibliothèque de contenu

   Vous pouvez créer différents types de contenu qui peuvent être fournis via le portail des employés, un e-mail, un SMS ou une notification push.
2. Créer une campagne

   Créez une campagne pour définir l'audience, les approbateurs de contenu et les dates de début et de fin.
3. Créer une étape de campagne

   Ajoutez des étapes à votre campagne pour définir le contenu que les utilisateurs verront et quand ils le verront. Vous pouvez également utiliser des étapes pour affiner davantage l'audience. Par exemple, vous pouvez créer une étape pour contenir du contenu pour les responsables et une autre étape pour mettre en attente du contenu pour les subordonnés directs.
4. Aperçu de la campagne

   Découvrez comment votre campagne apparaîtra pour votre audience avant la publication.
5. Publier la campagne
6. Analyser l'efficacité de la campagne

   Vérifiez que votre campagne cible la bonne audience. Créez des objectifs pour voir si votre campagne conduit à l'action chez vos employés ou réduisez l'activité, comme le nombre de tickets de questions entrants. Évaluez continuellement votre campagne à mesure qu'elle progresse.

Créer une campagne à l'aide du générateur d'expérience de contenu

Créez une campagne pour envoyer des communications et des informations importantes à vos employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Si vous souhaitez utiliser Content Analytics pour suivre la réussite de votre campagne, vous devez configurer un profil de suivi et l'activer. Pour plus d'informations, consultez Analyse de contenu.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les campagnes sont organisées en une structure hiérarchique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créez une campagne en définissant un titre, un état, une audience, des heures de début et de fin, ainsi que d'autres informations. Par exemple, vous pouvez créer une campagne qui favorise l'inscription ouverte à des prestations de santé, cible les nouvelles recrues et s'exécute au cours de la période d'inscription ouverte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants :

Formulaire Nouvel enregistrement de la campagne

Champ	Description
Titre	Nom unique de la campagne.
État	État de la campagne. Ce champ se met à jour automatiquement au fur et à mesure que vous avancez dans le processus de configuration de la campagne.
Audience	Audience qui va afficher le contenu d'une campagne. Cliquez sur l'icône Déverrouiller l'audience pour sélectionner l'audience sur laquelle vous souhaitez cibler la campagne. Pour plus d'informations, consultez Configuration d'un enregistrement d'audience.
Approbateurs	Utilisateurs responsables de l'approbation du contenu avant la publication de la campagne. Lorsque vous cliquez sur l'icône Rechercher à l'aide de la liste, seuls les utilisateurs ayant le rôle d'approbateur de la campagne sn_ca.campaign_approver s'affichent. Les approbateurs reçoivent une notification par e-mail indiquant que vous avez besoin de leur approbation. Pour plus d'informations, consultez Notifications et modèles d'e-mail.
Description	Informations descriptives sur la campagne.
Heure de début (aaa-MM-jj HH:mm:ss)	La date et l'heure auxquelles une campagne sera lancée. **Remarque :** Pour publier une campagne, vous devez définir la date et l'heure de début.
Heure de fin (aaa-MM-jj HH:mm:ss)	La date et l'heure de fin d'une campagne.
Réévaluer la campagne	Ajoute ou supprime des utilisateurs de l'audience cible d'une campagne, en fonction des modifications

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	que vous apportez après la publication de la campagne. Si vous sélectionnez cette option, saisissez une valeur dans le champ **Réévaluer la fréquence** pour définir la fréquence d'exécution de la tâche **planifiée Expériences de contenu : mettre à jour l'audience** de la campagne. Si la case **Réévaluer la campagne** n'est pas cochée, la tâche planifiée **Expériences de contenu : mettre à jour l'audience** de la campagne ne s'exécute qu'une seule fois lorsque vous publiez la campagne, après quoi l'audience ciblée n'est jamais réévaluée ni modifiée.
Réévaluer la fréquence	Fréquence, en jours, à laquelle vous souhaitez réévaluer l'audience. Les audiences sont réévaluées après l'exécution de la tâche planifiée *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* en fonction de la valeur que vous saisissez ici. La valeur que vous définissez dans ce champ remplace la valeur par défaut (7 jours) définie dans le champ **Réévaluation** de la campagne de la Expériences de contenu propriété système. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Expériences de contenu.
Suivi le	Permet à Content Analytics de suivre les mesures de cette campagne.
Profil de suivi	Profil de suivi à utiliser pour l'analyse Expériences de contenu. Les profils déterminent les données à capturer pour l'analyse de la campagne. Ce champ apparaît lorsque l'option **Suivi activé** est sélectionnée. Cliquez sur l'icône Rechercher à l'aide de la liste et sélectionnez le profil de suivi que vous souhaitez utiliser.

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur la page de la campagne.
   Si vous cliquez sur **Soumettre** , vous êtes renvoyé à la liste des campagnes.

Que faire ensuite

Cliquez sur **Suivant** ou sur **l'onglet Calendrier du contenu** pour ajouter des étapes et du contenu à la campagne : Créer des étapes de campagne (groupes) à l'aide du générateur d'expérience de contenu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des étapes de campagne (groupes) à l'aide du générateur d'expérience de contenu

Utilisez le générateur d'expérience de contenu pour créer des étapes de votre campagne. Les étapes de la campagne contrôlent quand le contenu est accessible par vos employés et pendant combien de temps. Le générateur d'expérience de contenu fournit une vue simple sur une seule page, pour la gestion du contenu et l'assemblage de votre campagne.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Effectuez les étapes pour Créer une campagne à l'aide du générateur d'expérience de contenu

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

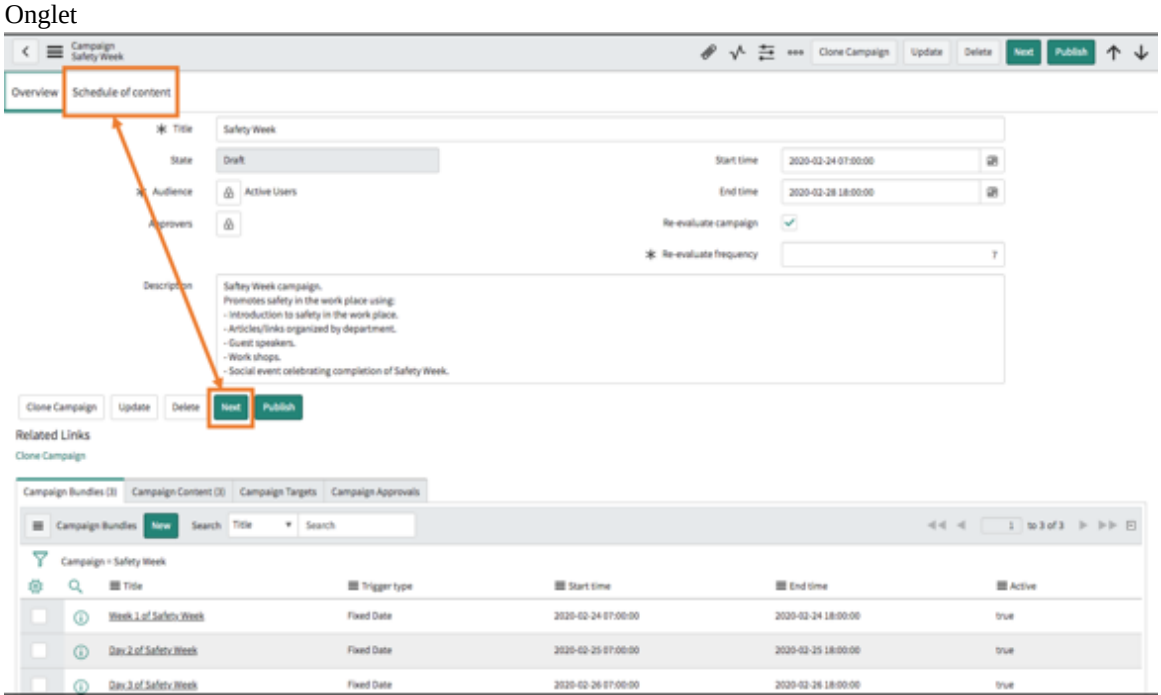
Les étapes organisent et gèrent la diffusion du contenu de la campagne. Lors de la configuration d'une étape, vous définissez le déclencheur d'étape, qui détermine quand le contenu devient disponible et pendant combien de temps. Pour en savoir plus sur les déclencheurs, reportez-vous à Déclencheurs d'étapes de campagne.

Remarque :
Certaines parties de l'interface utilisent le terme « bundles » pour désigner les étapes.

Procédure

Pour ouvrir une campagne dans le générateur d'expérience de contenu, effectuez les étapes 1 et 2. Si vous avez déjà ouvert la campagne dans le générateur d'expérience de contenu, passez à l'étape 3.

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.
2. Sélectionnez la campagne et cliquez sur l'onglet **Calendrier du contenu** ou cliquez sur **Suivant**.
   Onglet

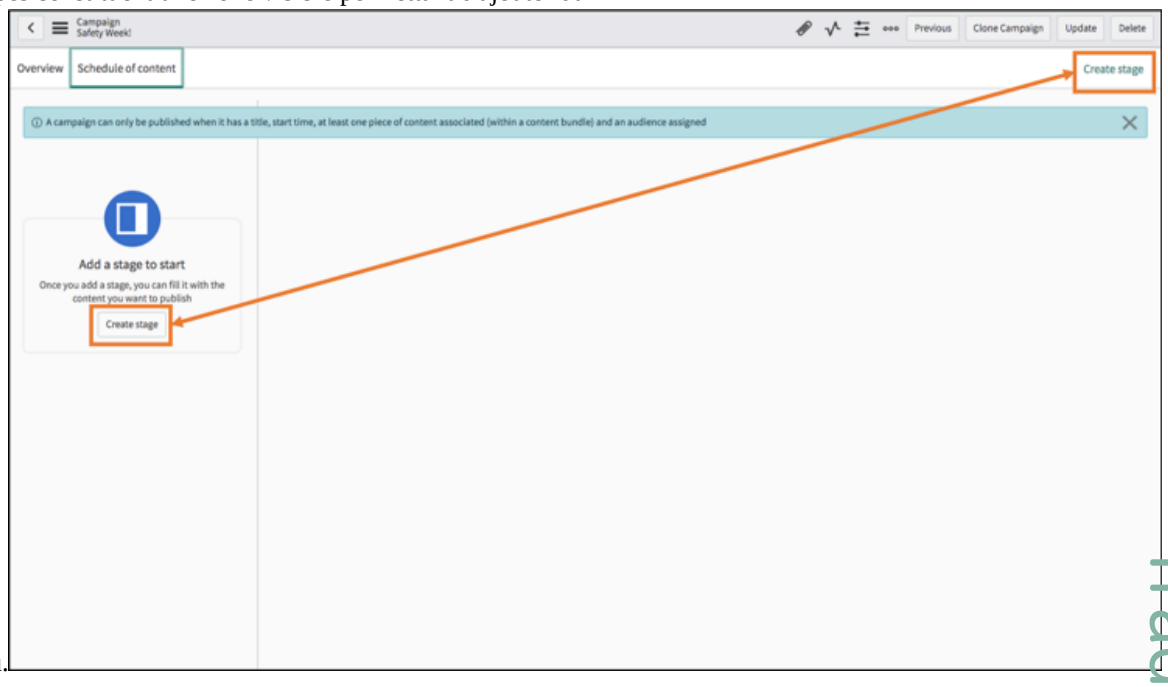


3. Cliquez sur **Créer une étape**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les étapes constituent une zone visible permettant d'ajouter du contenu.



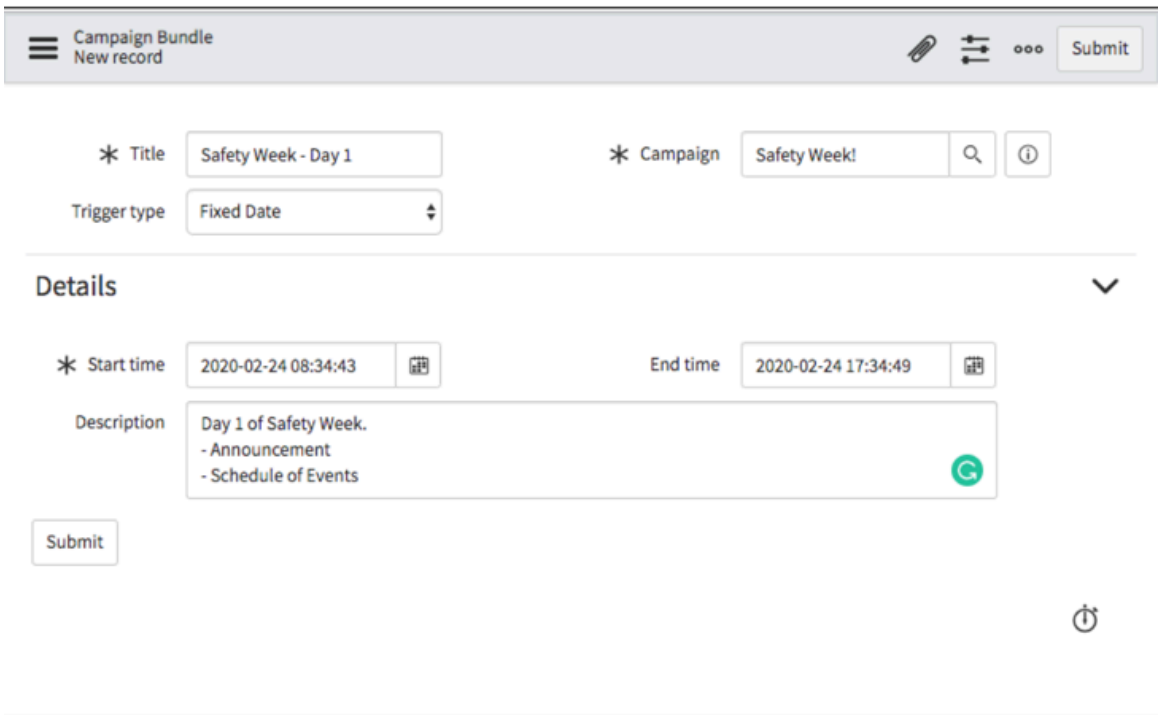
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Campagne groupée

Champ	Description
Titre	Le nom de la campagne groupée.
Campagne	La campagne associée à la campagne groupée.
Type de déclencheur	Comment commence et termine la campagne groupée. Pour en savoir plus sur les déclencheurs, consultez Déclencheurs d’étapes de campagne
Description	Informations descriptives sur la campagne groupée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Cliquez sur **Ajouter une étape** pour configurer des étapes supplémentaires.
- Ajoutez du contenu à l'étape, spécifiez une audience et définissez l'emplacement où le contenu sera diffusé. Pour en savoir plus sur la création de contenu dans le générateur d'expérience de contenu, consultez Ajouter du contenu à une campagne à l'aide du générateur d'expérience de contenu

Déclencheurs d'étapes de campagne

Définissez un déclencheur pour mettre le contenu de l'étape de la campagne à la disposition des employés.

Immédiat

Le contenu de cet ensemble est visible par l'audience immédiatement après la publication de la campagne, entre les dates et heures de début et de fin de la campagne. Si l'ensemble contient du contenu des actions à faire, ce contenu n'est plus accessible une fois que l'employé clique sur **Terminer le contenu**.

Champs de configuration du déclencheur immédiat

Champ		Description
Décaler le début du déclencheur		Vous permet d'avancer ou de reculer la date de début par rapport aux dates définies dans l'étape de la campagne.
	Quantité du décalage de date	Nombre de jours, de semaines ou de mois pour décaler le type de déclencheur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de configuration du déclencheur immédiat (suite)

Champ		Description
	Unités du décalage de date	Unités de temps pour décaler le type de déclencheur.
	Quand	Détermine s'il faut déclencher le contenu de l'étape avant ou après les dates définies dans la campagne groupée.
Spécifier la fin		Vous permet de définir une fin spécifique à la disponibilité du contenu dans cette étape de la campagne.
	Type de durée	Définit la durée d'activité de l'étape de la campagne. Choisissez entre : • **La date de fin** de la campagne rend le contenu disponible jusqu'à la fin de la campagne. • **L'option Durée** termine le contenu après un nombre spécifique de jours ou d'heures. • **Le champ dynamique** utilise une table et un champ de déclencheur pour déterminer à quel moment le contenu n'est plus disponible. Par exemple, vous pouvez mettre fin à la mise à disposition du contenu en fonction du profil RH d'un employé et de sa date d'embauche.
	Décaler la fin du déclencheur	Apparaît lorsque vous sélectionnez **le type de durée Champ dynamique** . Sélectionnez cette option pour indiquer que vous souhaitez que la mise à disposition du contenu se termine des jours, des semaines ou des mois avant ou après la valeur de fin du champ de déclencheur.

Date fixe

La campagne groupée se déclenche en fonction d'une date et d'une heure de début et de fin précises, entre la date et l'heure de début et de fin de la campagne.

Récurrent

À utiliser pour créer une étape de la campagne (groupée) qui a du contenu répétitif basé sur la date. Par exemple, les annonces de reconnaissance telles que les anniversaires ou les anniversaires de travail de vos employés qui apparaissent sur votre Centre des employés.

Remarque :
La campagne doit être à l'état Publié pour être lancée à l'heure de début. Les tâches planifiées et les propriétés influent sur la manière et le moment de lancer une campagne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de configuration du déclencheur récurrent

Champ		Description
Fréquence		Définit la fréquence à laquelle vous souhaitez que votre annonce se répète. Choisissez entre : • Quotidien • Hebdomadaire • Mensuel • Annuel
Table de date de début		Table sur laquelle vous souhaitez baser le déclenchement de votre étape de campagne récurrente. Choisissez entre : • Profil RH (sn_hr_core_profile) • Utilisateur (sys_user)
Champ de date de début		Les champs de la table que vous sélectionnez pour baser le déclenchement de l'étape de votre campagne récurrente. Par exemple, si vous créez une étape de campagne récurrente pour les anniversaires des employés, sélectionnez la table Profil RH et la **date de naissance** dans cette liste déroulante.
Date de début du décalage		Cochez cette case pour déclencher l'étape de votre campagne avant ou après la date de début du déclencheur réel. Par exemple, si vous créez une étape de campagne récurrente pour les anniversaires des employés, vous pouvez déclencher l'étape de la campagne 2 jours avant les anniversaires des employés et maintenir l'étape de la campagne active après les anniversaires des employés. **Remarque :** Le contenu n'est déclenché que si le déclencheur initial est antérieur. Par exemple, si vous définissez un déclencheur récurrent annuel sur une date en 2024, le contenu ne se déclenchera qu'en 2024, le déclencheur doit donc être défini dans le passé. Vous pouvez utiliser le champ Décaler le début du déclencheur pour extraire la date de début du déclencheur initiale avant la date actuelle.
	Quantité du décalage de date	Nombre de jours, de semaines ou de mois pour décaler le type de déclencheur. Ce champ fonctionne avec les champs suivants pour déterminer quand le contenu est disponible. Par exemple, si vous souhaitez que l'étape de votre campagne se déclenche 2 jours avant la date réelle, saisissez 2 jours et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de configuration du déclencheur récurrent (suite)

Champ		Description
		sélectionnez **Jours** dans la liste déroulante Unités de décalage de **date** .
	Unités du décalage de date	Unités de temps pour décaler le type de déclencheur.
	Quand	Détermine s'il faut déclencher le contenu de l'étape avant ou après les dates définies dans la campagne groupée.
Fin > **Durée de l'élément**		Le nombre de jours, d'heures, de minutes et de secondes pendant lesquels vous souhaitez que l'étape de votre campagne reste active.
Inclure des membres de l'audience avec le déclencheur > **Cela se produit**		Spécifie si le contenu de l'étape devient disponible pour les nouveaux membres de l'audience. Choisissez entre : • **À tout moment** : inclut tous les utilisateurs faisant partie de la campagne. • **Pendant la campagne** : le contenu n'est disponible que pour les utilisateurs pour qui l'événement déclencheur se produit après la date de début de la campagne. • **Une fois spécifié** : le contenu n'est disponible que pour les utilisateurs pour qui l'événement déclencheur se produit après une date spécifique.

Dynamique

La campagne groupée se déclenche en fonction d'une table de déclencheur (sn_hr_core_profile ou sys_user), d'un champ de déclencheur et de décalages de date.

Champs de configuration du déclencheur récurrent

Champ		Description
Table de date de début		Table sur laquelle vous souhaitez baser le déclenchement de votre étape de campagne récurrente. Choisissez entre : • Profil RH (sn_hr_core_profile) • Utilisateur (sys_user)
Champ de date de début		Les champs de la table que vous sélectionnez pour baser le déclenchement de l'étape de votre campagne récurrente. Par exemple, si vous créez une étape

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de configuration du déclencheur récurrent (suite)

Champ		Description
		de campagne récurrente pour les anniversaires des employés, sélectionnez la table Profil RH et la **date de naissance** dans cette liste déroulante.
Décaler le début du déclencheur		Cochez cette case pour déclencher l'étape de votre campagne avant ou après la date de début du déclencheur réel. Par exemple, si vous créez une étape de campagne récurrente pour les anniversaires des employés, vous pouvez déclencher l'étape de la campagne 2 jours avant les anniversaires des employés et maintenir l'étape de la campagne active après les anniversaires des employés. **Remarque :** Le contenu n'est déclenché que si le déclencheur initial est antérieur. Par exemple, si vous définissez un déclencheur récurrent annuel sur une date en 2024, le contenu ne se déclenchera qu'en 2024, le déclencheur doit donc être défini dans le passé. Vous pouvez utiliser le champ Décaler le début du déclencheur pour extraire la date de début du déclencheur initiale avant la date actuelle.
	Quantité du décalage de date	Nombre de jours, de semaines ou de mois pour décaler le type de déclencheur. Ce champ fonctionne avec les champs suivants pour déterminer quand le contenu est disponible. Par exemple, si vous souhaitez que l'étape de votre campagne se déclenche 2 jours avant la date réelle, saisissez 2 jours et sélectionnez **Jours** dans la liste déroulante Unités de décalage de **date** .
	Unités du décalage de date	Unités de temps pour décaler le type de déclencheur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de configuration du déclencheur récurrent (suite)

Champ		Description
	Quand	Indique s'il faut décaler les unités avant ou après la date définie.
FinType de durée		Définit la durée d'activité de l'étape de la campagne. Choisissez entre : • **La date de fin** de la campagne rend le contenu disponible jusqu'à la fin de la campagne. • **L'option Durée** termine le contenu après un nombre spécifique de jours ou d'heures. • **Le champ dynamique** utilise une table et un champ de déclencheur pour déterminer à quel moment le contenu n'est plus disponible. Par exemple, vous pouvez mettre fin à la mise à disposition du contenu en fonction du profil RH d'un employé et de sa date d'embauche.
Inclure des membres de l'audience avec le déclencheur > **Cela se produit**		Spécifie quels membres de l'audience peuvent consulter le contenu à l'étape de la campagne, en fonction du moment où leur événement déclencheur se produit. Choisissez entre : • **À tout moment** : inclut tous les utilisateurs faisant partie de la campagne. • **Pendant la campagne** : le contenu n'est disponible que pour les utilisateurs pour qui l'événement déclencheur se produit après la date de début de la campagne. • **Une fois spécifié** : le contenu n'est disponible que pour les utilisateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de configuration du déclencheur récurrent (suite)

Champ		Description
		pour qui l'événement déclencheur se produit après une date spécifique.

Fin des actions à faire

Met fin à la campagne groupée lorsqu'un utilisateur met fin à l'élément déclencheur.

Champs de configuration du déclencheur récurrent

Champ		Description
Élément déclencheur		L'action à réaliser qui terminera l'ensemble.
Date de début du décalage		Cochez cette case pour déclencher l'étape de votre campagne avant ou après la date de début du déclencheur réel. Par exemple, si vous créez une étape de campagne récurrente pour les anniversaires des employés, vous pouvez déclencher l'étape de la campagne 2 jours avant les anniversaires des employés et maintenir l'étape de la campagne active après les anniversaires des employés. **Remarque :** Le contenu n'est déclenché que si le déclencheur initial est antérieur. Par exemple, si vous définissez un déclencheur récurrent annuel sur une date en 2024, le contenu ne se déclenchera qu'en 2024, le déclencheur doit donc être défini dans le passé. Vous pouvez utiliser le champ Décaler le début du déclencheur pour extraire la date de début du déclencheur initiale avant la date actuelle.
	Quantité du décalage de date	Nombre de jours, de semaines ou de mois pour décaler le type de déclencheur. Ce champ fonctionne avec les champs suivants pour déterminer quand le contenu est disponible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de configuration du déclencheur récurrent (suite)

Champ		Description
		Par exemple, si vous souhaitez que l'étape de votre campagne se déclenche 2 jours avant la date réelle, saisissez 2 jours et sélectionnez **Jours** dans la liste déroulante Unités de décalage de **date** .
	Unités du décalage de date	Unités de temps pour décaler le type de déclencheur.
	Quand	Indique s'il faut décaler les unités avant ou après la date définie.
Fin > **Type de durée**		Définit la durée de disponibilité du contenu de cette étape. Choisissez entre : • **La date de fin** de la campagne rend le contenu disponible jusqu'à la fin de la campagne. • **L'option Durée** termine le contenu après un nombre spécifique de jours ou d'heures. • **Le champ dynamique** utilise une table et un champ de déclencheur pour déterminer à quel moment le contenu n'est plus disponible. Par exemple, vous pouvez mettre fin à la mise à disposition du contenu en fonction du profil RH d'un employé et de sa date d'embauche.
Si vous avez sélectionné **Durée**	Durée de l'élément	Le nombre de jours, d'heures, de minutes et de secondes pendant lesquels vous souhaitez que l'étape de votre campagne reste active.
Si vous avez sélectionné **Champ dynamique**	Table de date de fin	Spécifiez la table à partir de laquelle sélectionner la condition qui met fin à l'étape de la campagne.
	Champ de date de fin	Les champs de la table sélectionnée au moyen desquels vous souhaitez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de configuration du déclencheur récurrent (suite)

Champ		Description
		créer une condition qui déclenche votre campagne groupée.
	Date de fin du décalage	Sélectionnez cette option pour indiquer que la disponibilité du contenu prend fin après un laps de temps spécifique.
	Quantité du décalage de date	Nombre de jours, de semaines ou de mois pour décaler le type de déclencheur. Ce champ fonctionne avec les champs suivants pour déterminer quand le contenu est disponible.
	Unités du décalage de date	Unités de temps à décaler à partir de la date de fin du contenu.
	Quand	Indique s'il faut décaler les unités avant ou après la date définie.
Fermer un autre contenu		Ferme l'autre contenu de cette étape

Condition

Ce type de déclencheur est destiné aux employés en congé parental. Vous pouvez l'utiliser pour votre processus, mais c'est une fonctionnalité avancée qui nécessite de construire un mécanisme de déclenchement, comme une règle métier ou un script, pour fonctionner.

Remarque :
Lors de la définition de conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs nulles, consultez APIGlideFilter - Scoped, Global, Business rules et Scripts. la création de scripts ou de règles métier exige le rôle administrateur.

Champs de configuration du déclencheur de condition

Champ	Description
Table de condition	La table que vous souhaitez utiliser pour créer des conditions de déclenchement de votre campagne groupée.
Champ d'utilisateur	Les champs de la table sélectionnée au moyen desquels vous souhaitez créer une condition qui déclenche votre campagne groupée.
Condition de démarrage	Des conditions de filtrage en fonction de la table et du champ que vous avez sélectionnés pour définir le moment du déclenchement de la campagne groupée.
Décaler le début du déclencheur	Indique, dans le champ de déclencheur choisi, que vous voulez que le déclencheur s'active après ou avant un nombre défini de jours, de semaines ou de mois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de configuration du déclencheur de condition (suite)

Champ	Description
Quantité du décalage de date	Le nombre d'unités de décalage de date (jours, semaines ou mois) utilisé pour le déclenchement.
Unités du décalage de date	L'unité de temps (jours, semaines ou mois) que le type de décalage de date devrait utiliser.
Quand	Indique si la date de déclenchement doit être avant ou après l'élément sélectionné dans le champ de déclenchement.
Fin > **Type de durée**	Définit la durée de disponibilité du contenu de cette étape. Choisissez entre : • **La date de fin** de la campagne rend le contenu disponible jusqu'à la fin de la campagne. • **L'option Durée** termine le contenu après un nombre spécifique de jours ou d'heures. • **Le champ dynamique** utilise une table et un champ de déclencheur pour déterminer à quel moment le contenu n'est plus disponible. Par exemple, vous pouvez mettre fin à la mise à disposition du contenu en fonction du profil RH d'un employé et de sa date d'embauche.
Fin > **Condition d'arrêt**	Des conditions de filtrage en fonction de la table et du champ que vous avez sélectionnés pour définir le moment de l'arrêt de la campagne groupée.

Remarque :
lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .

Ajouter du contenu à une campagne à l'aide du générateur d'expérience de contenu

Créez ou placez du contenu dans un groupe ou une étape d'une campagne à l'aide du générateur d'expérience de contenu. La bibliothèque de contenu contient du contenu existant et est organisée par type de contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Complétez les étapes pour Créer une campagne à l'aide du générateur d'expérience de contenu et Créer des étapes de campagne (groupes) à l'aide du générateur d'expérience de contenu

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter du contenu à la campagne à partir de la bibliothèque de contenu ou créer du contenu à l'aide du générateur d'expérience de contenu.

Traduction automatique

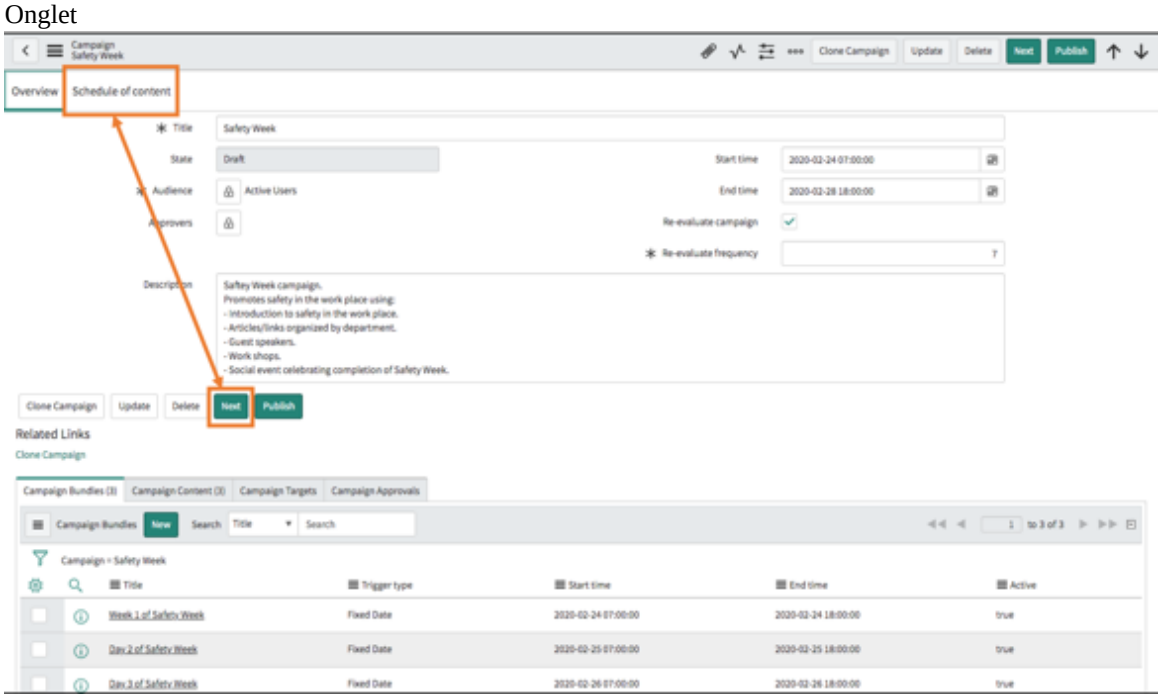
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous devez créer du contenu enrichi dans l'éditeur de contenu enrichi de la bibliothèque de contenu, car le générateur d'expérience de contenu ne prend actuellement pas en charge la création de contenu enrichi. Reportez-vous à la rubrique Éditeur de contenu enrichi.

Procédure

Pour ouvrir une campagne dans le générateur d'expérience de contenu, effectuez les étapes 1 et 2. Si vous avez déjà ouvert la campagne dans le générateur d'expérience de contenu, passez à l'étape 3.

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.
2. Sélectionnez la campagne et cliquez sur l'onglet **Calendrier du contenu** ou cliquez sur **Suivant**.
   Onglet

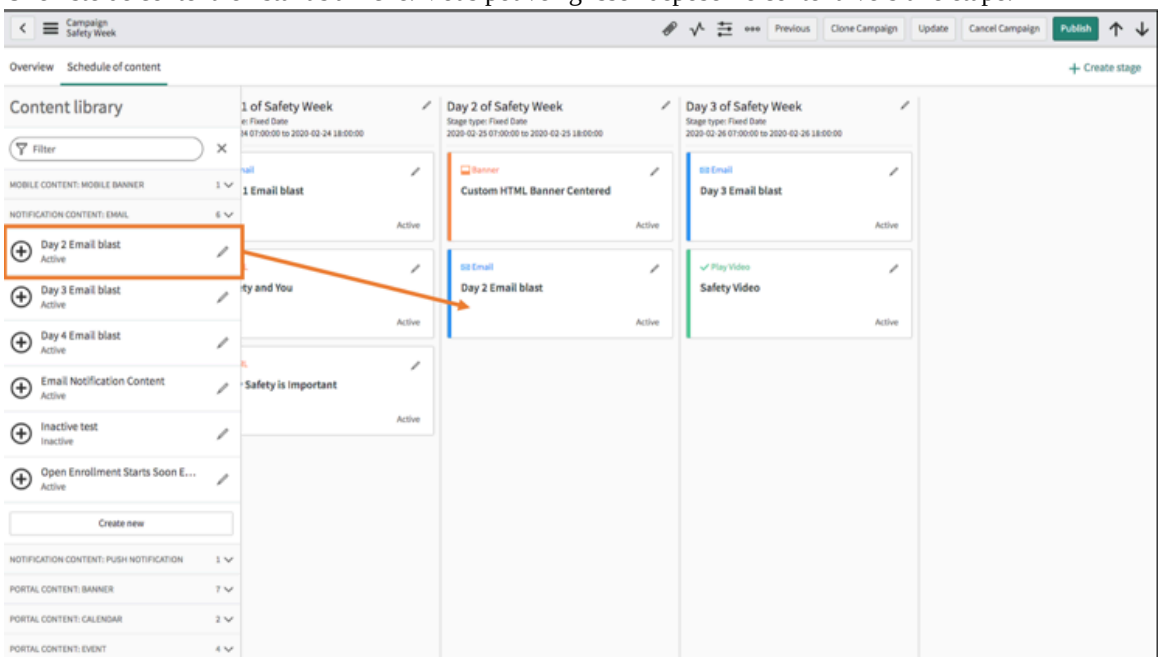


3. Pour créer du nouveau contenu ou sélectionner du contenu dans la bibliothèque de contenu, cliquez sur l'icône d'accordéon (icône) en regard d'un type de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une liste de contenu existant s'affiche. Vous pouvez glisser-déposer le contenu vers une étape.



Vous pouvez utiliser le champ Filtre pour rechercher du contenu par titre (par exemple, « Mise à jour de la politique de voyage ») ou par type de contenu (par exemple, contenu Mobile ou Portail).

Cliquez sur Créer pour créer **du** contenu. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Nouveau contenu, consultez les liens de la table ci-dessous :

Type de contenu

Type de contenu	Description
Contenu mobile	Bannières d'annonce que vous pouvez envoyer sur les équipements mobiles de vos employés. La bannière peut être une image qui renvoie vers votre ServiceNow® Centre des employésServiceNow® Portail de services contenu. Pour en savoir plus sur la création de contenu mobile, consultez Configurer le contenu mobile.
Contenu de la notification	Communication groupée envoyée directement à vos employés par e-mail ou push sur leurs équipements mobiles. **Remarque :** Les e-mails envoyés par le biais des campagnes sont adressés individuellement à un utilisateur au sein de la campagne, tandis que les autres utilisateurs sont en copie invisible (Cci). Pour en savoir plus sur la création de contenu de notifications, consultez Créer du contenu pour les e-mails, SMS ou notifications push.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de contenu	Description
Contenu du portail	Contenu qui apparaît sur votre Centre des employés ou Portail de services. Pour obtenir des informations sur la création de contenu du portail, consultez Bibliothèque de contenu.
Contenu des actions à faire	Contenu qui affecte des tâches à vos employés et qui peut être envoyé par e-mail, SMS ou publié sur votre Centre des employés ou Portail de services. Pour en savoir plus sur la création de contenu des actions à faire, consultez Créer du contenu d'actions à faire.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

- Continuer à ajouter des étapes et du contenu à la campagne
- Utilisez l'aperçu de la campagne pour voir comment la campagne apparaîtra à l'audience. Reportez-vous à la rubrique Aperçu de la campagne.
- Si vous créez plusieurs campagnes avec des fonctionnalités similaires, utilisez le bouton **Cloner la campagne** pour cloner la campagne, les étapes et le contenu.
- Lorsque vous êtes prêt à publier la campagne, cliquez sur **Publier**.

Aperçu de la campagne

Lors de la création d'une campagne, vous pouvez prévisualiser le contenu avant de le publier.

Il est essentiel de pouvoir apercevoir l'apparence de votre contenu pour votre audience afin de vous assurer de véhiculer un message et un visuel corrects. L'aperçu de la campagne est :

- un moyen de vérifier que votre campagne ne comporte pas d'erreurs d'un point de vue de l'utilisateur, de la planification et du contenu,
- une méthode pour obtenir un aperçu et une vue précise de votre contenu et de l'ensemble de votre campagne,
- un moyen de prévisualiser un seul élément de contenu, une étape ou le portail dans son ensemble.

Aperçu d'un élément unique du contenu

L'aperçu d'un élément unique du contenu fournit une vue des types de contenus suivants :

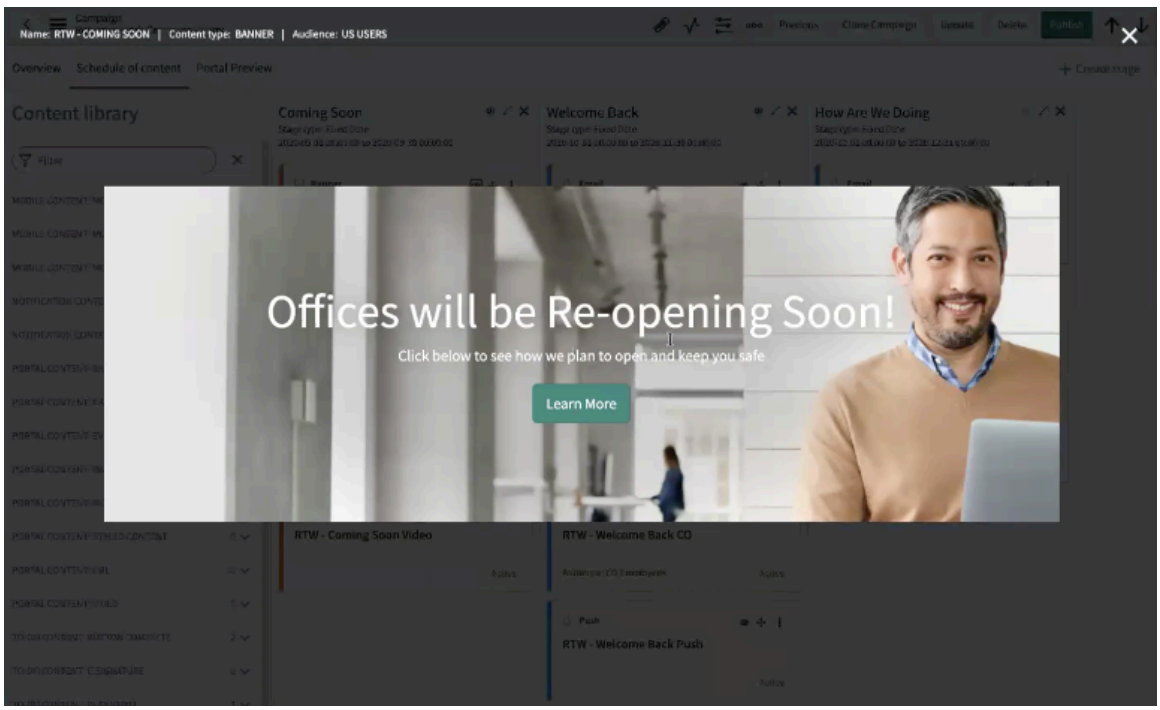
- Bannière
- Calendrier
- Événement
- Texte enrichi (contenu stylisé)
- URL

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vidéo
- Notification
  - E-mail
  - SMS
  - Push
- Actions à faire (contenu affiché comme action à faire dans le portail de services ou ESC)
- Audience ciblée par le contenu
- Type de contenu
- Détails d'une étape du contenu

Remarque :
Les contenus mobiles (à l'exception des Push et SMS) et de la communauté ne sont pas disponibles pour l'aperçu.



Aperçu d'une étape

L'aperçu d'une étape fournit une vue de tout le contenu d'une étape ou d'un groupe d'une campagne.

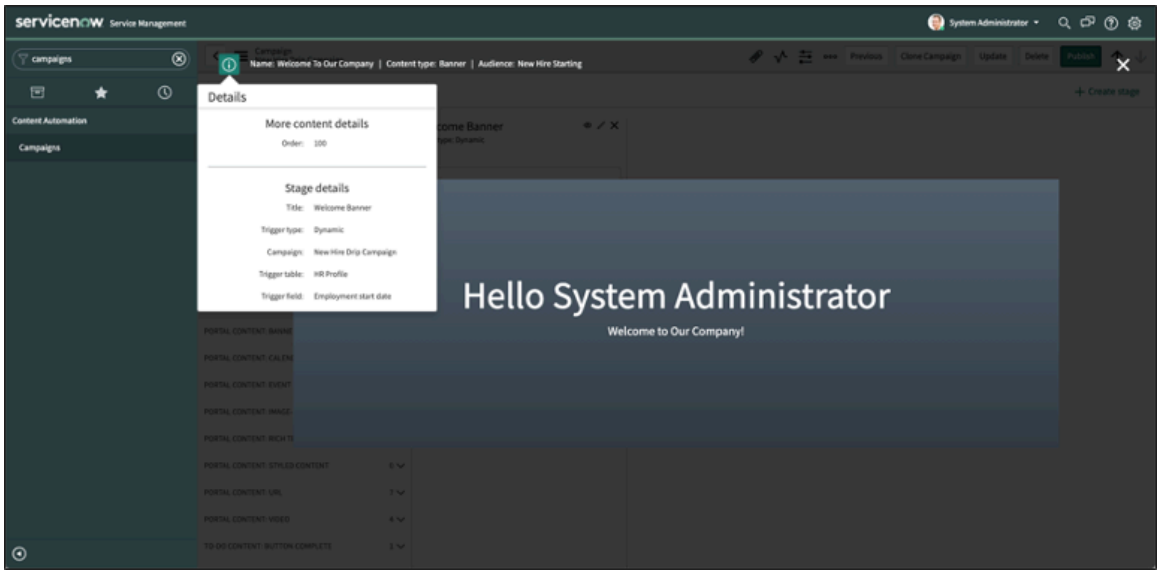
Vous pouvez également afficher une page spécifique (pas seulement votre page d'accueil si vous disposez de contenu sur plusieurs pages).

Pour en savoir plus, consultez Aperçu d'un élément unique du contenu.

Remarque :
Également disponible dans l'aperçu du portail dans son ensemble.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

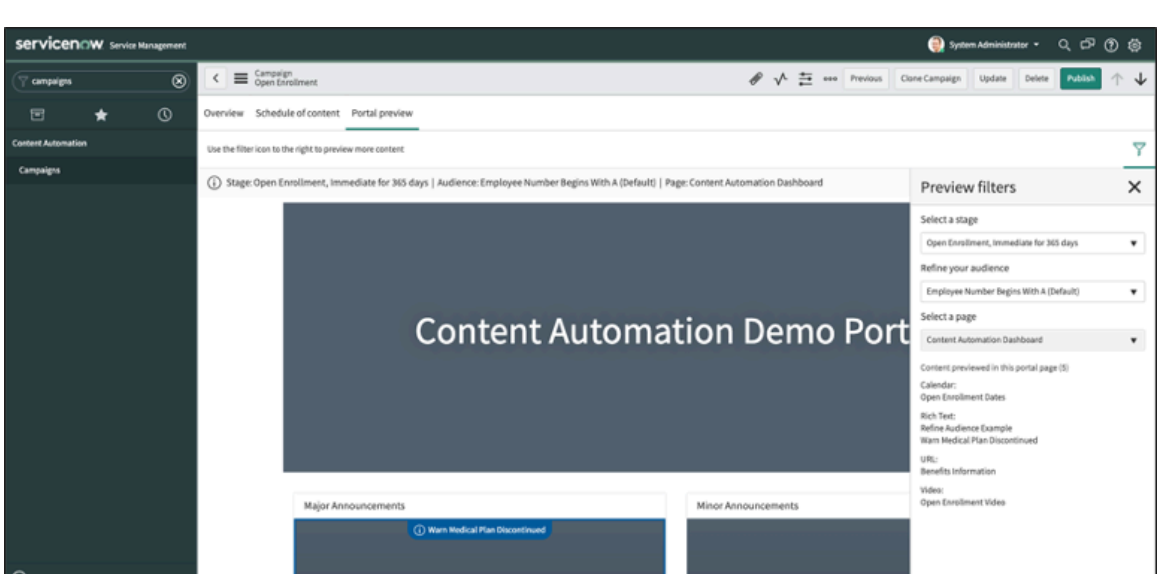


Aperçu du portail dans son ensemble

L'aperçu du portail dans son ensemble fournit une vue de tout le contenu qui s'affiche sur votre portail. Vous pouvez utiliser des filtres pour afficher :

- une étape spécifique de votre campagne,
- du contenu visant une audience spécifique,
- une page spécifique (pas seulement votre page d'accueil si vous disposez de contenu sur plusieurs pages).

> **Remarque :**
> Également disponible dans l'aperçu d'une étape.



Seules les pages avec du contenu sont disponibles pour l'aperçu.

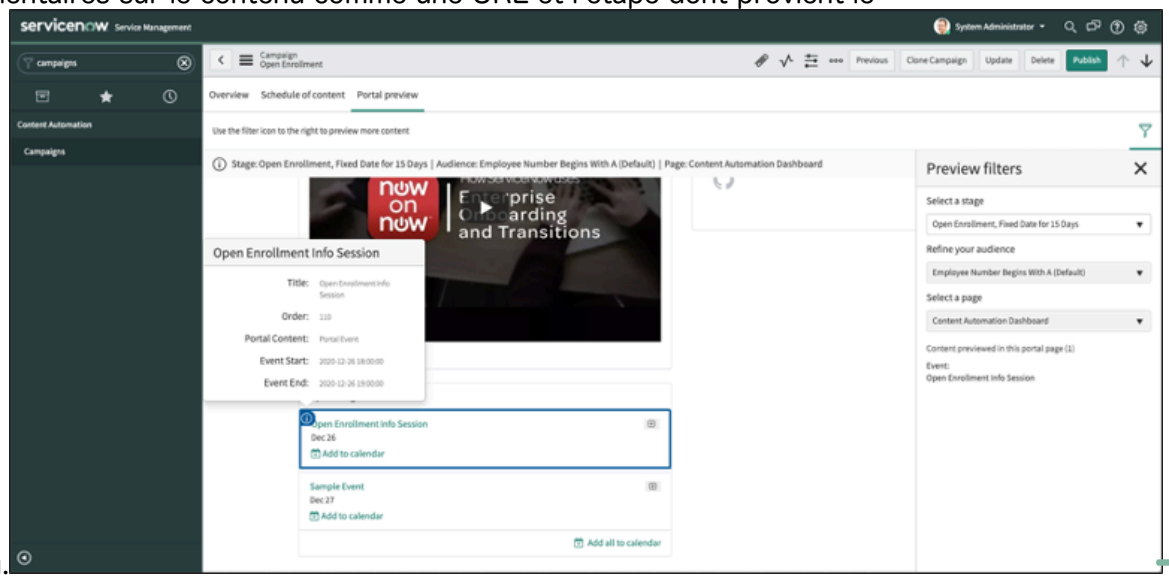
Balises d'informations

Lors de l'aperçu du contenu de votre campagne, un liseré bleu et une balise d'informations vous indiquent quel contenu de votre portail fait partie de votre campagne. Ils affichent également des informations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

supplémentaires sur le contenu comme une URL et l'étape dont provient le contenu.



Remarque :
Les aperçus ne peuvent pas être modifiés.

Contenu mis en surbrillance

Le contenu mis en surbrillance en bleu est actif et le contenu mis en surbrillance en gris est inactif.

Propriété de l'aperçu de la campagne

Si vous disposez de plusieurs portails de services, utilisez la propriété sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix pour sélectionner le portail dont vous souhaitez afficher les aperçus de la campagne. Accédez à la **Expériences de contenu** > **Configurations** > **Propriétés** pour afficher cette propriété.

Aperçu de votre portail

Utilisez l'aperçu de la campagne pour afficher le contenu de la campagne qui apparaît sur votre portail. Utilisez les filtres d'aperçu pour affiner ce que vous voulez prévisualiser.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager, sn_ca.campaign_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.
2. Sélectionnez une campagne.
3. Sélectionnez l'onglet **Aperçu du portail**.

   Remarque :
   Vous pouvez également afficher un aperçu du portail en sélectionnant l'icône Afficher l'aperçu ( ) en haut d'une étape.

4. Utilisez les **filtres d'aperçu** pour déterminer ce que vous prévisualisez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtres d'aperçu

Filtre	Description
Sélectionner une étape	Étape ou groupe/étape de campagne que vous souhaitez afficher. Sélectionnez une étape de campagne spécifique pour laquelle vous souhaitez prévisualiser le contenu.
Affiner votre audience	L'audience ciblée par le contenu de l'étape sélectionnée. La sélection d'une audience vous fournit un aperçu de ce que l'audience voit.
Sélectionner une page	Page de votre Service Portal que vous souhaitez prévisualiser. Une page est un enregistrement préexistant qui contient du code et une structure qui définissent l'affichage du contenu que vous souhaitez planifier et mettre à la disposition de vos employés. **Remarque :** Les modèles sont inclus dans une rubrique et référencent une page. Les modèles ont une relation directe avec une page, mais plusieurs rubriques peuvent être associées à un modèle/une page. Par exemple, le système de base fournit la page emp_employee-taxonomy et la plupart des rubriques y sont associées. Pour en savoir plus, consultez Créer un modèle de page de rubrique. Lorsqu'une page comporte des rubriques qui lui sont associées, le champ **Taxonomie** que vous pouvez utiliser comme filtre s'affiche et vous pouvez sélectionner les rubriques associées à la taxonomie.
Sélectionner une taxonomie	Vous permet de filtrer votre aperçu par taxonomie. La taxonomie est un ensemble de rubriques hiérarchiques qui rassemble différents types de contenu, tels que des demandes, des articles, des liens rapides et des communications aux employés. Une taxonomie est le niveau supérieur de la hiérarchie et peut contenir plusieurs rubriques. Par exemple, vous pouvez disposer de taxonomies pour le service des RH et le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtre	Description
	service informatique afin de regrouper des rubriques spécifiques sous chacune d'elles. Lorsque vous utilisez le champ **Sélectionner une page** ou **Sélectionner une rubrique** pour filtrer votre aperçu, la valeur dans ce champ peut changer, car la rubrique peut ne pas figurer sous la taxonomie ou sur la page que vous avez sélectionnée. Si ce champ est grisé, cela indique qu'il n'existe qu'une seule taxonomie pour la page et la rubrique sélectionnées.
Sélectionner une rubrique	Vous permet de prévisualiser le contenu associé à une rubrique. Les rubriques sont organisées sous une taxonomie. Si la propriété système Autoriser la propriété des rubriques (sn_cd.activate_topic_ownership) est définie sur **Oui** et que la rubrique vous est affectée ou est affectée à un groupe auquel vous appartenez, vous ne verrez que les rubriques qui vous sont affectées ou celles sans restrictions. Pour en savoir plus, voir Propriétés installées avec Expériences de contenu et Affecter la propriété du contenu.
Afficher le contenu inactif	Fournit des messages identifiant le contenu inactif dans la bannière. Faites passer le commutateur en vert pour activer cette fonctionnalité.

Remarque :
Les filtres d'aperçu grisés indiquent que la valeur affichée est la seule sélectionnable pour l'aperçu.

Le contenu mis en surbrillance en bleu est actif et le contenu mis en surbrillance en gris est inactif.

5. Quittez les **filtres d'aperçu** pour afficher le portail.

Remarque :
Sélectionnez l'icône **Afficher les détails du contenu** (ⓘ) pour afficher des détails supplémentaires du contenu.

Aperçu d'un élément unique du contenu

Utilisez l'onglet **Calendrier du contenu** pour afficher un contenu spécifique ou une étape de votre campagne.

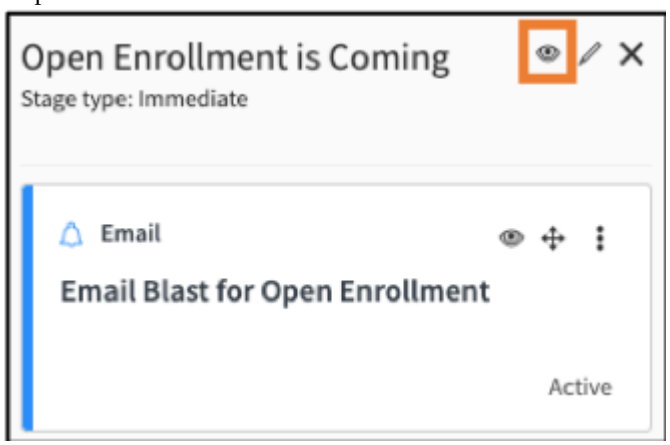
Avant de commencer
Rôle requis : sn_ca.campaign_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.
2. Sélectionnez une campagne que vous souhaitez prévisualiser.
3. Sélectionnez l'onglet **Calendrier du contenu**.
4. Sélectionnez l'icône Afficher l'aperçu ( ) dans le contenu que vous souhaitez afficher.
5. Sélectionnez l'icône Afficher l'aperçu ( ) dans une étape pour avoir un aperçu de tout le contenu de cette étape.



6. Fermez l'aperçu pour revenir à la vue du calendrier du contenu de la campagne.

Remarque :
Lorsque l'icône Afficher l'aperçu ( ) est grisée, un aperçu n'est actuellement pas disponible.

Analyser et améliorer l'efficacité de votre campagne

Une fois qu'une campagne est publiée, utilisez ces ressources pour analyser la campagne afin de vous assurer que votre message est efficace et modifiez les configurations au besoin.

Analyse de contenu

Campaigns utilise l'analyse du contenu pour collecter des données sur les interactions des utilisateurs et générer des visualisations qui vous aident à déterminer l'efficacité de votre campagne.

Remarque :
Content Analytics est un module d'extension distinct qui doit être installé et configuré. Pour en savoir plus sur l'installation, reportez-vous à la rubrique Activer Content Analytics.

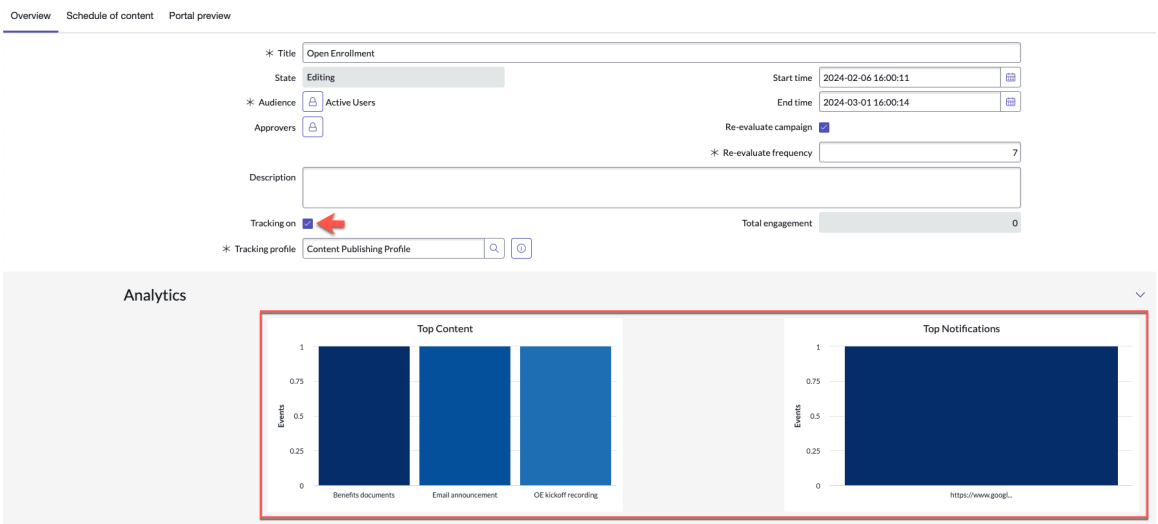
Lorsque le suivi est activé pour une campagne, Content Analytics génère deux visualisations qui s'affichent sur la page de vue d'ensemble de la campagne :

- Contenu principal : histogramme indiquant le contenu le plus consulté. Le fait de cliquer sur une barre affiche les mesures relatives à un contenu et une action donnés.
- Notifications principales : histogramme indiquant les notifications par e-mail ayant fait l'objet du plus grand nombre de clics pendant la campagne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Nous vous recommandons d'attendre au moins 24 heures après la publication de la campagne pour que les données apparaissent dans les visualisations.



L'analyse du contenu génère des visualisations supplémentaires dans le Tableaux de bord Vue d'ensemble de la campagne et Analyse de la campagne.

Audience

Une audience est un groupe d'utilisateurs qui répondent à un ensemble de conditions. Il convient de définir une audience à l'échelle de la campagne et d'affiner cette audience au niveau du contenu pour contrôler qui voit le contenu.

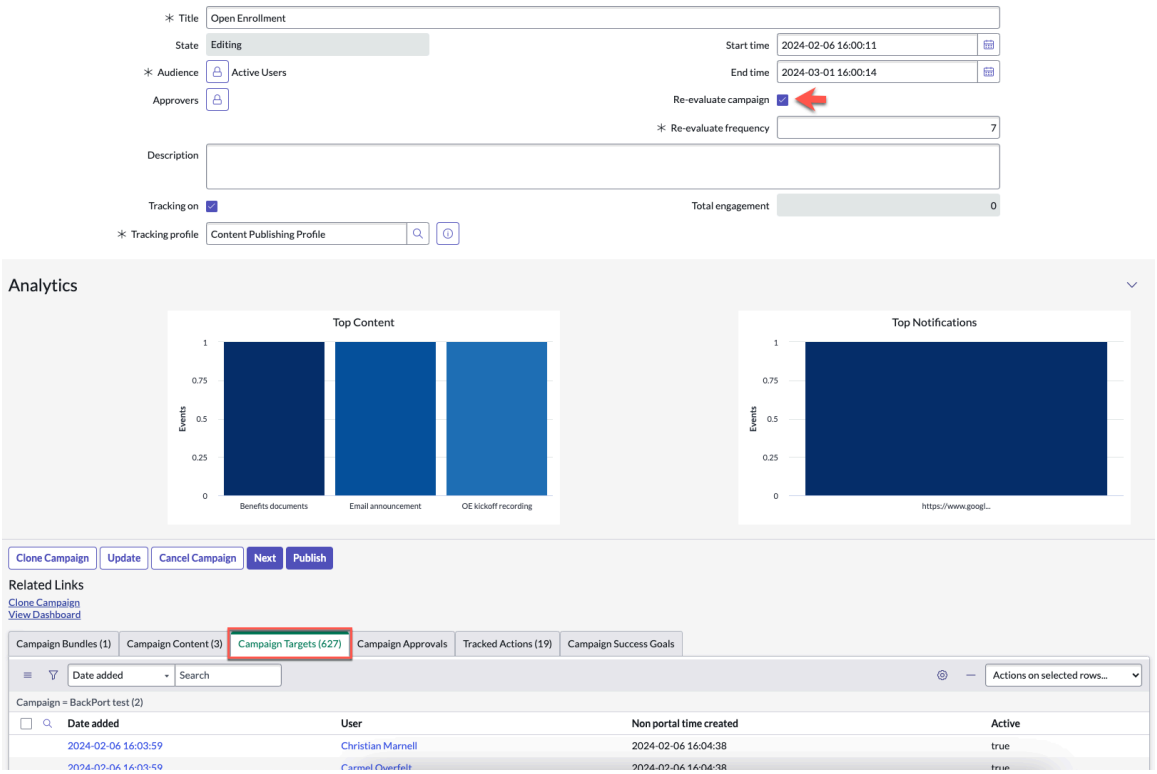
Si l'option **Réévaluer la campagne** est activée, la tâche planifiée Expériences de contenu : mettre à jour l'audience de la campagne ajoute ou supprime les utilisateurs qui remplissent ou plus les conditions. Par exemple, une campagne cible les employés du service d'ingénierie. La tâche planifiée réévalue périodiquement l'audience, en ajoutant de nouvelles recrues à l'audience et en supprimant les utilisateurs transférés dans un autre département ou quittant l'entreprise. Le contenu de la campagne n'est visible que par les employés actuels du département d'ingénierie.

Vous pouvez également modifier manuellement l'audience après le début de votre campagne. Pour plus d'informations, consultez Modification d'une campagne publiée.

Les objectifs de la campagne s'affichent après la publication d'une campagne et l'exécution de la tâche planifiée Expériences de contenu : Mettre à jour l'audience de la campagne. Vous pouvez afficher une liste des utilisateurs de l'audience cible en ouvrant une campagne et en accédant à l'onglet **Cibles de campagne** . La liste de cibles de la campagne contient la date à laquelle l'utilisateur a été ajouté, l'utilisateur, la campagne qui lui est affectée et si la campagne est active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Répétition

Les configurations de déclencheurs déterminent le moment où le contenu d'une étape devient disponible pour vos employés. Les configurations incluent le type de déclencheur et le décalage de date.

Lorsqu'une campagne démarre et que des employés sont ajoutés, vous pouvez réévaluer le type de déclencheur et les dates de déclenchement d'une étape de la campagne. En réévaluant continuellement les types de déclencheurs et les dates de déclenchement, vous pouvez vous assurer que l'audience adéquate reçoit le contenu de la campagne adéquat.

Pour en savoir plus sur les types de déclencheurs, reportez-vous à Déclencheurs d'étapes de campagne.

Objectifs de réussite de la campagne

Utilisez les objectifs de réussite de la campagne pour définir le résultat souhaité de la campagne, par exemple inciter les employés à s'inscrire aux prestations ou réduire le nombre de tickets créés par les employés. Si vous ne constatez pas les résultats escomptés, vous pouvez modifier la campagne.

Remarque :
Vous pouvez créer des objectifs de réussite uniquement lorsque l'état d'une campagne est Brouillon ou Modification.

Voici quelques façons d'utiliser les objectifs de réussite de la campagne :

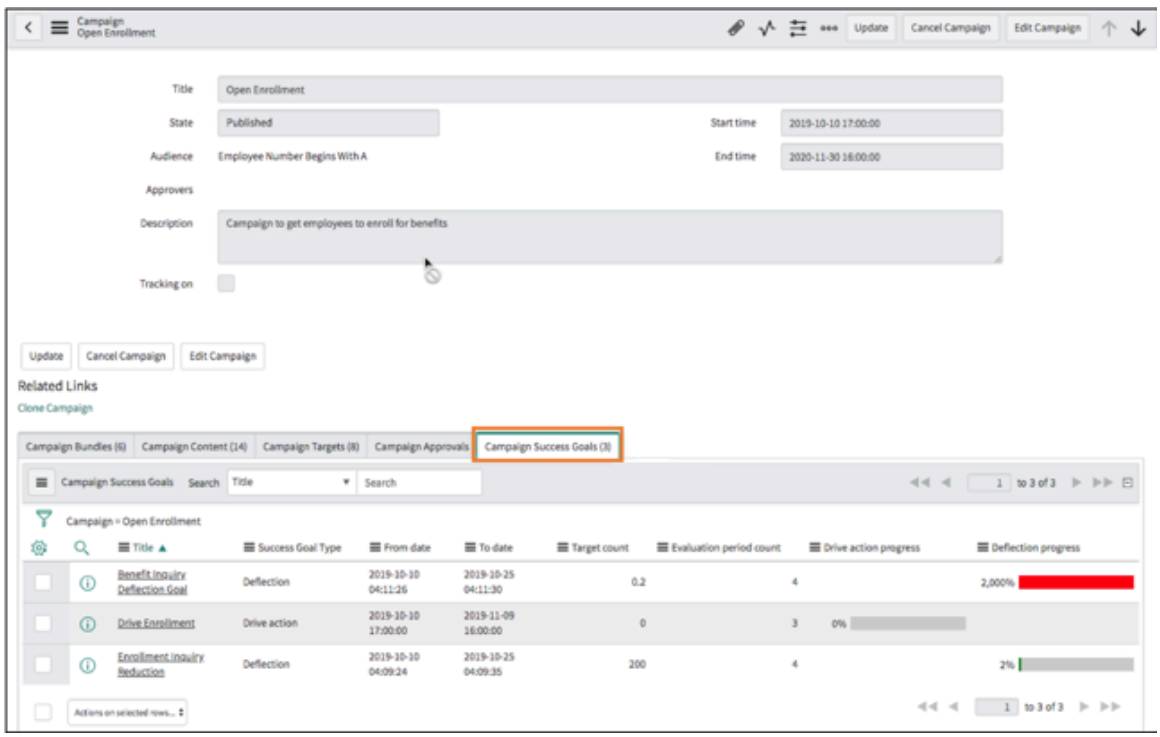
- Déterminez si votre campagne est à l'origine d'un certain type d'actions, par exemple l'inscription des employés à des avantages. Par exemple, votre entreprise compte 2 000 employés et 1 500 d'entre eux ont déjà activé le dépôt direct de leur salaire. Vous créez une campagne qui s'adresse aux 500 employés qui n'ont pas encore activé le dépôt direct du salaire. Si votre campagne en est à la dernière étape et que peu d'employés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

se sont inscrits, vous pouvez ajouter une autre étape à la campagne avec du contenu supplémentaire encourageant les employés à s'inscrire.

- Comparez les statistiques de votre campagne à celles d'une campagne précédente. Par exemple, la campagne d'inscription ouverte de l'année dernière comprenait un webinaire avec une séance de questions-réponses, alors que cette année, la campagne comporte plutôt une vidéo d'information. Vous pouvez examiner la différence de taux d'inscription pour déterminer si le changement de contenu a eu un impact.
- Évaluez si votre campagne parvient à limiter un type d'actions. Par exemple, vous créez une campagne qui fournit des vidéos, des articles de la base de connaissances et des liens pour informer les employés sur un programme. Dans les semaines qui suivent la fin de la campagne, vous comparez le nombre de tickets de question créés avant le début de la campagne au nombre de tickets créés après.



Création d'objectifs de réussite de la campagne

Créez vos propres objectifs de réussite pour suivre l'évolution de votre campagne et apprenez à utiliser les bases de référence pour les comparer à vos objectifs cibles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu** et sélectionnez une campagne.
2. Cliquez sur l'onglet **Objectifs de réussite de la campagne**, puis sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire des objectifs de réussite de la campagne

Champ	Description
Titre	Nom de l'objectif de réussite.
Description	Description de l'objectif de réussite. **Remarque :** Le titre et la description aident à déterminer comment vous mesurez la réussite de votre campagne.
Type d'objectif de réussite	Comment vous voulez créer et calculer votre objectif de réussite de la campagne. • Déviation : vous voulez que votre campagne informe les employés afin que le nombre de tickets de question diminue. • Entraîner l'action : vous voulez que votre campagne incite les employés à effectuer des actions, par exemple s'inscrire afin de recevoir des prestations de santé.
Table	Fournit un champ que le **Type d'objectif de réussite** utilise pour les calculs. Vous pouvez utiliser les conditions de filtre pour créer des objectifs de réussite spécifiques. **Remarque :** Ce champ n'est pas modifiable.
Champ de la date de ticket	Affiche le champ de la table Ticket RH [sn_hr_core_case] que le **Type d'objectif de réussite** utilise pour les calculs. Une fois que la tâche planifiée Expériences de contenu : évaluer les objectifs de réussite de la campagne est exécutée et que le premier ticket actif associé au service RH est créé, le suivi de vos critères de réussite démarre. Utilisez les filtres pour déterminer les conditions précises que vous souhaitez suivre. **Remarque :** Ce champ n'est pas modifiable.
Actifs	Option permettant d'activer l'objectif de réussite de la campagne.
Filtres	Filtres que vous utilisez pour déterminer votre évaluation et vos objectifs cibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par exemple, pour un type Entraîner l'action, vous pouvez définir vos filtres à cette condition : • Service RH • est • Question sur les prestations générales Après avoir sélectionné vos critères d'évaluation et votre cible, vous pouvez voir le nombre de tickets de question sur les prestations générales qui ont été créés et les comparer à votre nombre cible.

4. Sélectionnez l'onglet **Critères d'évaluation**.

Champs de la section relative aux critères de réussite de la campagne

Champ	Description
Type d'évaluation	Comment vous souhaitez définir le recueil de vos données de campagne. Vous pouvez sélectionner trois types : • Nombre de cibles seulement : utilisez ce type lorsque vous n'avez pas de données historiques auxquelles comparer les données de votre campagne. Ce type utilise des plages de dates et une **Valeur cible** donnée (voir onglet Cible) pour déterminer la réussite de la campagne. • Plage de dates : utilisez ce type lorsque vous souhaitez comparer les données de votre campagne aux données d'une campagne précédente. • Par rapport à la campagne : utilisez ce type lorsque vous voulez seulement comparer la réussite d'une campagne sans en comparer les données à des données historiques. Par exemple, vous pouvez définir le type de façon à ce que le recueil des données se fasse 10 jours avant et 10 jours après la campagne, puis afficher l'activité correspondante. Vous pouvez également indiquer une date associée à une campagne comme Date de création, Heure de publication, Mise à jour et autres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Les champs changent en fonction du type d'évaluation que vous sélectionnez.
Date de début	Date à laquelle vous souhaitez que la période d'évaluation commence. La date de début peut être : • Avant le début de la campagne. • La date de début de la campagne. • N'importe quelle date après le début de la campagne.
À la date	Date à laquelle vous souhaitez que la période d'évaluation prenne fin. La date de fin peut être : • Après la fin de la campagne. • La date à laquelle la campagne se termine. • N'importe quelle date avant la fin de la campagne.

5. À partir du champ **Type d'évaluation**, sélectionnez **Plage de dates**.
6. Sur le formulaire **relatif aux objectifs de réussite** de la campagne, renseignez les champs du formulaire.

Onglet Critères d'évaluation

Champ	Définition
Plage de dates d'évaluation : Date de début	Date à laquelle vous souhaitez que la période d'évaluation commence. La date de début peut être : • Avant le début de la campagne. • La date à laquelle la campagne commence. • N'importe quelle date après le début de la campagne.
À la date	Date à laquelle vous souhaitez que la période d'évaluation prenne fin. La date de fin peut être : • Après la fin de la campagne. • La date à laquelle la campagne se termine. • N'importe quelle date avant la fin de la campagne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
Plage de dates de la période de référence Date de début	Date à laquelle vous souhaitez que la période de référence commence. Les dates de référence correspondent à des campagnes passées ou à toute période que vous souhaitez prendre comme période de référence pour en comparer les données à vos données de campagne. La date de début de la période de référence peut être : • Avant le début de la campagne. • La date à laquelle la campagne commence. • N'importe quelle date après le début de la campagne.
À la date	Date à laquelle vous souhaitez que la période de référence prenne fin. La date de fin peut être : • Après la fin de la campagne. • La date à laquelle la campagne se termine. • N'importe quelle date avant la fin de la campagne. **Remarque :** Sélectionnez le lien connexe **Calculer la base de référence** pour voir rapidement quelles sont vos données historiques pour les plages de dates que vous avez sélectionnées. Si le calcul ne donne pas de résultat, vous pouvez élargir votre plage de dates.

7. À partir du champ **Type d'évaluation** du formulaire relatif aux objectifs de réussite de la campagne, sélectionnez **Par rapport à la campagne**.
8. Sur le formulaire **relatif aux objectifs de réussite** de la campagne, renseignez les champs du formulaire.

Onglet Critères d'évaluation

Champ	Description
Quantité du décalage de date	Nombre de jours, de semaines ou de mois pendant lesquels vous souhaitez recueillir des données de campagne avant et après la valeur que vous sélectionnez dans le champ **Date de la campagne**.
Unités du décalage de date	Unité de mesure temporelle que vous souhaitez définir comme période d'évaluation des données de la campagne. Les valeurs que vous pouvez sélectionner sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	• Jours • Semaines • Mois
Type de décalage de date	Valeur qui indique la quantité du décalage de date et les unités de recueil des données avant et après ces valeurs.
Champ de la date de la campagne	Dates ou heures associées à une campagne que la période d'évaluation utilise pour recueillir des données.

9. Sélectionnez l'onglet **Cible**.
10. Sur le formulaire **relatif aux objectifs de réussite** de la campagne, renseignez les champs du formulaire.

Onglet Cible

Champ	Description
Valeur cible	S'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez le nombre de cibles uniquement à partir du champ de Type d'évaluation. Le nombre de tickets déviés ou créés qui constituent la cible de votre campagne.
Direction	Détermine les données en fonction du type d'objectif de réussite que vous sélectionnez. Les valeurs possibles sont les suivantes : • Maximize: Drive action (Maximiser : entraîner l'action) • Minimize: Deflection (Minimiser : déviation) S'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez les types d'évaluation Plage de dates et Par rapport à la campagne.
Pourcentage	Pourcentage de tickets déviés ou créés qui constitue la cible de votre campagne.

11. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
    L'exécution de la tâche planifiée Expériences de contenu : évaluer les objectifs de réussite de la campagne (chaque jour par défaut) a pour effet de pré-remplir le nombre de base et le nombre de la période d'évaluation.

Affichage des cibles des campagnes

Utilisez les objectifs de la campagne pour afficher la liste des employés que votre campagne cible, leur état et leur date d'ajout.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Cibles des campagnes**.
2. Sélectionnez une campagne publiée.
   La liste de cibles de la campagne affiche la date à laquelle l'utilisateur a été ajouté, l'utilisateur, la campagne qui lui est affectée et si la campagne est active.

Créer une campagne

Créez une campagne pour envoyer des communications et des informations importantes à vos employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les campagnes sont organisées en une structure hiérarchique.

Tout d'abord, vous créez une campagne en définissant un titre, un état, une audience, des heures de début et de fin, ainsi que d'autres informations. Par exemple, vous pouvez créer une campagne qui favorise l'inscription ouverte à des prestations de santé, cible les nouvelles recrues et s'exécute au cours de la période d'inscription ouverte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants :

Formulaire Nouvel enregistrement de la campagne

Champ	Description
Titre	Nom unique de la campagne.
État	État de la campagne. Ce champ est automatiquement défini sur Brouillon. Une fois que vous avez associé le contenu et les étapes à la campagne, le bouton **Publier** s'affiche.
Audience	Audience qui va afficher le contenu d'une campagne. Cliquez sur l'icône Déverrouiller l'audience pour sélectionner l'audience sur laquelle vous souhaitez cibler la campagne. Pour en savoir plus, consultez Configuration d'un enregistrement d'audience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : une fois qu'une campagne est à l'état Publié, vous ne pouvez pas ajouter d'utilisateurs. Pour ajouter de nouveaux utilisateurs à une campagne publiée, cliquez sur le bouton **Modifier la campagne**. Ou accédez au contenu spécifique d'une campagne et utilisez le champ **Affiner l'audience**. Pour en savoir plus, voir Créer du contenu pour une campagne.
Approbateurs	Utilisateurs responsables de l'approbation du contenu avant la publication de la campagne. Lorsque vous cliquez sur l'icône Rechercher à l'aide de la liste, seuls les utilisateurs ayant le rôle d'approbateur de la campagne sn_ca.campaign_approver s'affichent. Sélectionnez **Publier avec approbation** pour envoyer des notifications aux approbateurs. Les approbateurs reçoivent une notification par e-mail indiquant que vous avez besoin de leur approbation. Pour plus d'informations, consultez Notifications et modèles d'e-mail . **Remarque :** Si vous sélectionnez **Oui** dans la propriété `sn_ca.all_must_approve`, tous les approbateurs doivent donner leur approbation avant la publication de la campagne. Si vous sélectionnez **Non**, un seul approbateur est requis.
Heure de début (aaa-MM-jj HH:mm:ss)	La date et l'heure auxquelles une campagne devrait être lancée. **Remarque :** Pour publier une campagne, vous devez définir la date et l'heure de début.
Heure de fin (aaa-MM-jj HH:mm:ss)	La date et l'heure auxquelles une campagne devrait prendre fin.
Réévaluer la campagne	Option permettant d'examiner l'audience d'une campagne. Si la case n'est pas cochée, la tâche planifiée **Expériences de contenu : mettre à jour l'audience de la campagne** s'exécute

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	une seule fois ; après quoi, l'audience ciblée n'est jamais réévaluée ni modifiée. Cochez la case pour afficher le champ **Réévaluer la fréquence** afin de définir la fréquence d'exécution de la tâche planifiée **Expériences de contenu : mettre à jour l'audience de la campagne**. Lorsque votre campagne est réévaluée, elle supprime ou ajoute des utilisateurs en fonction des critères d'audience actuels.
Réévaluer la fréquence	Fréquence, en jours, à laquelle vous souhaitez réévaluer l'audience. Les audiences sont réévaluées après l'exécution de la tâche planifiée *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* en fonction de la valeur que vous saisissez ici. Ce champ s'affiche uniquement une fois la case **Réévaluer la campagne** cochée. Ce champ vous permet de remplacer la valeur par défaut (7 jours) définie dans le champ **Réévaluation de la campagne** de la propriété système Expériences de contenu. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Expériences de contenu.
Description	Informations descriptives sur la campagne.
Suivi le	Option de capture de l'analyse de votre campagne. Pour plus d'informations sur les analyses de campagne, consultez Analyse de contenu. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'un profil de suivi est sélectionné dans le champ **Profil de suivi**.
Profil de suivi	Profil de suivi à utiliser pour l'analyse Expériences de contenu. Les profils déterminent les données à capturer pour l'analyse de la campagne. Cliquez sur l'icône Rechercher à l'aide de la liste et sélectionnez le profil de suivi que vous souhaitez utiliser.

4. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur la page de la campagne.

Que faire ensuite

Sélectionnez **Cloner la campagne** pour copier la campagne, les groupes, les étapes et le contenu. Le clonage vous permet de gagner du temps lors de la création d'une nouvelle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

campagne, si les informations de la campagne originale peuvent être utilisées lorsque vous en créez une nouvelle.

Sélectionnez **Suivant** ou l'onglet **Planification du contenu** pour afficher la **Planification du contenu** et accéder à la **bibliothèque de contenu**, aux étapes et au contenu de la campagne.

Sélectionnez l'onglet **Aperçu du portail** pour afficher le contenu que vous souhaitez afficher dans votre campagne. Vous pouvez utiliser des filtres pour déterminer les éléments que vous souhaitez prévisualiser à partir du portail ou du contenu unique. Pour en savoir plus, voir Aperçu de votre portail et Aperçu d'un élément unique du contenu.

Après avoir terminé toutes les parties d'une campagne, cliquez sur le bouton **Publier**.

Remarque :
pour démarrer immédiatement votre campagne, assurez-vous que la propriété système Utilisé pour gérer le déclenchement du processus de publication de la campagne immédiatement après la publication de la campagne ou non (sn_ca.publish.campaign.immediately) est définie sur **Oui**. Cela fonctionne pour les campagnes dont la date et l'heure de début sont passées ou qui ont une heure de publication. La modification de cette propriété système est recommandée pour les campagnes qui ciblent moins de 100 000 utilisateurs.

La règle métier Trigger Campaign Published Workflow (Workflow Déclencher la campagne publiée) s'exécute et les tâches planifiées sont contournées. L'onglet Cibles des campagnes est renseigné avec l'audience ciblée et le contenu est fourni. Plusieurs états apparaissent après que vous avez publié votre campagne avec la propriété système Utilisé pour gérer le déclenchement du processus de publication de la campagne immédiatement après la publication de la campagne ou non (sn_ca.publish.campaign.immediately) définie sur **Oui**. Les états sont les suivants :

- Audience cible : l'audience est en cours de création/définition.
- Ajouter le contenu d'une campagne extérieure au portail : du contenu d'e-mail, de SMS, de push et d'actions à faire est ajouté et prêt à être distribué.
- Livraison de contenu : l'audience et le contenu ont été définis et la livraison du contenu est en cours.

Les autres tâches planifiées liées à la réévaluation d'une campagne et à la fréquence ne sont pas affectées par cette propriété système. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Expériences de contenu.

La publication avant la date de début de la campagne permet aux tâches planifiées d'ajouter des utilisateurs à la campagne et de créer et planifier le contenu de la campagne.

Cibles de campagne affiche une liste des utilisateurs affectés à une campagne après l'exécution de la tâche planifiée *`Content Experiences: Update Campaign Audience`*.

Remarque :
le bouton **Publier** s'affiche uniquement lorsqu'au moins une campagne groupée ou étape comportant du contenu est associée à la campagne, avec un titre et une heure de début. La publication active tout le contenu pour une audience sélectionnée et une durée.

Créer du contenu pour une campagne

Il existe différents endroits pour créer du contenu. Vous pouvez créer du contenu à partir d'une campagne, d'une campagne groupée ou d'une étape, ou directement à partir de **Gérer le contenu** sous Expériences de contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Configurations** > **Contenu de la campagne**.
   Vous pouvez également créer du contenu à partir des emplacements suivants :
   - Liste connexe **Contenu de la campagne** d'une campagne
   - Sélectionnez **Créer** à partir de la colonne de la bibliothèque de contenu après avoir sélectionné l'icône . Pour en savoir plus, voir Ajouter du contenu à une campagne à l'aide du générateur d'expérience de contenu.

Contenu de la campagne

Champ	Description
Titre	Le titre que vous avez saisi à partir du formulaire de **Contenu des actions à faire**. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez du contenu dont le type de contenu est : ○ Bouton Terminé ○ Signature électronique ○ Lire la vidéo ○ Voir le lien Il s'agit de contenus de type actions à faire qui demandent à l'utilisateur d'accomplir une tâche. **Remarque :** Pour plus d'informations, consultez Publication de contenu.
Contenu	Le contenu que vous souhaitez voir apparaître dans votre campagne. Sélectionnez **l'icône Référencer à l'aide** de la liste et sélectionnez le contenu dans la liste. Le contenu que vous souhaitez sélectionner doit déjà avoir été créé avant de pouvoir l'ajouter à une campagne. **Remarque :** Pour plus d'informations, consultez Publication de contenu.
Date d'échéance	Affecte une date à laquelle un employé doit terminer l'action à faire. L'ajout d'une date d'échéance vous permet d'envoyer une action à faire et de remplacer les campagnes groupées ou la date de fin de l'étape.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : S'affiche uniquement pour le contenu de type actions à faire.
Page	Filtre les instances de widget de la page sélectionnée. Sélectionnez une page. Seules les instances de widget qui s'affichent sur la page sont disponibles dans la liste de choix **Instance de widget**. Vous pouvez ouvrir l'enregistrement de la page et sélectionner le bouton **Essayer** pour voir la page. **Remarque :** S'affiche uniquement lorsque **Contenu du portail** ou **Contenu de style** est le type de contenu sélectionné.
Instance de widget	L'instance de widget Centre des employés. Une instance de widget est une référence à un widget qui contient des propriétés et CSS spécifiques à cette instance. Une liste des instances de widget filtrées s'affiche lorsque vous sélectionnez une page dans la liste de choix **Page**. **Remarque :** S'affiche uniquement lorsque **Contenu du portail** ou **Contenu de style** est le type de contenu sélectionné.
Taxonomie	Filtre les rubriques vers lesquelles vous pouvez planifier votre contenu. La taxonomie est un ensemble de rubriques hiérarchiques qui rassemble différents types de contenu, tels que des demandes, des articles, des liens rapides et des communications aux employés. Par exemple, vous pouvez configurer des taxonomies distinctes pour les RH et le service informatique afin de regrouper des rubriques spécifiques sous chacune d'elles. Pour que ce champ s'affiche, sélectionnez une page avec Taxonomie (sn_ex_sp_taxonomy) saisie dans l'onglet Choix de l'entrée du dictionnaire pour la table Catégorie de la page. Pour plus d'informations, consultez Créer une table .

Traduction automatique

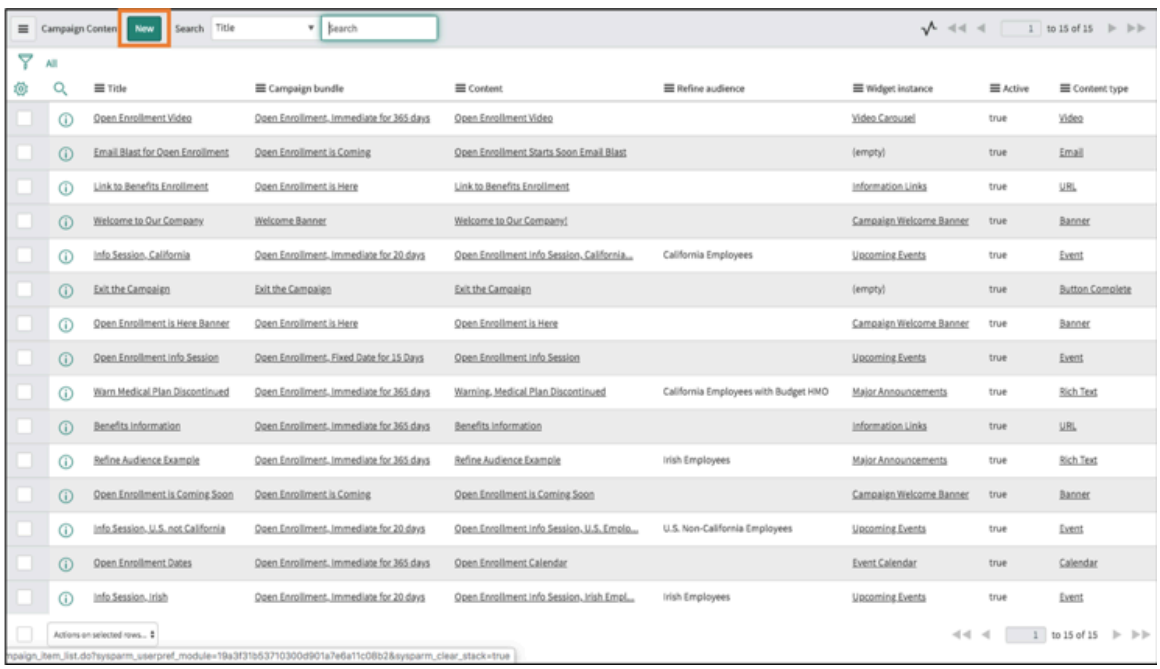
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour plus d'informations sur la taxonomie pour Centre des employés, consultez Taxonomie unifiée pour Centre des employés. Pour que les rubriques enfants apparaissent dans votre Centre des employés, vous devez l'ajouter au formulaire Portail sous Service Portal. Pour plus d'informations, consultez Créer un portail .
Rubrique	Rubriques dans lesquelles vous souhaitez faire apparaître votre contenu dans une taxonomie. Seules les rubriques associées à une page/un modèle spécifique s'affichent. Lorsque la propriété système Autoriser la propriété des rubriques (sn_cd.activate_topic_ownership) est définie sur **Oui**, la propriété de la rubrique est activée. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Content Publishing. La propriété d'une rubrique comprend : ○ Option permettant de limiter les groupes ou utilisateurs pouvant planifier le contenu d'une publication ○ Option permettant de modifier le contenu affecté à la rubrique ○ Option permettant de prévisualiser le contenu de la rubrique **Remarque :** Les autres utilisateurs ayant accès au contenu peuvent afficher le contenu restreint affecté à une rubrique, mais ne peuvent pas modifier ou supprimer la rubrique. Pour en savoir plus, voir Propriété du contenu et Créer et associer des rubriques. Pour afficher vos rubriques dans Centre des employés, consultez Configuration du portail.
Terminer la campagne à l'achèvement	Supprime les employés de la campagne lorsque l'action à faire est terminée.
Actif	Indique que le contenu de l'action à faire est actif et peut être utilisé.
Campagne groupée	La campagne groupée ou l'étape à laquelle le contenu doit appartenir.
Affiner l'audience	Limite l'audience sélectionnée à l'échelle de la campagne.

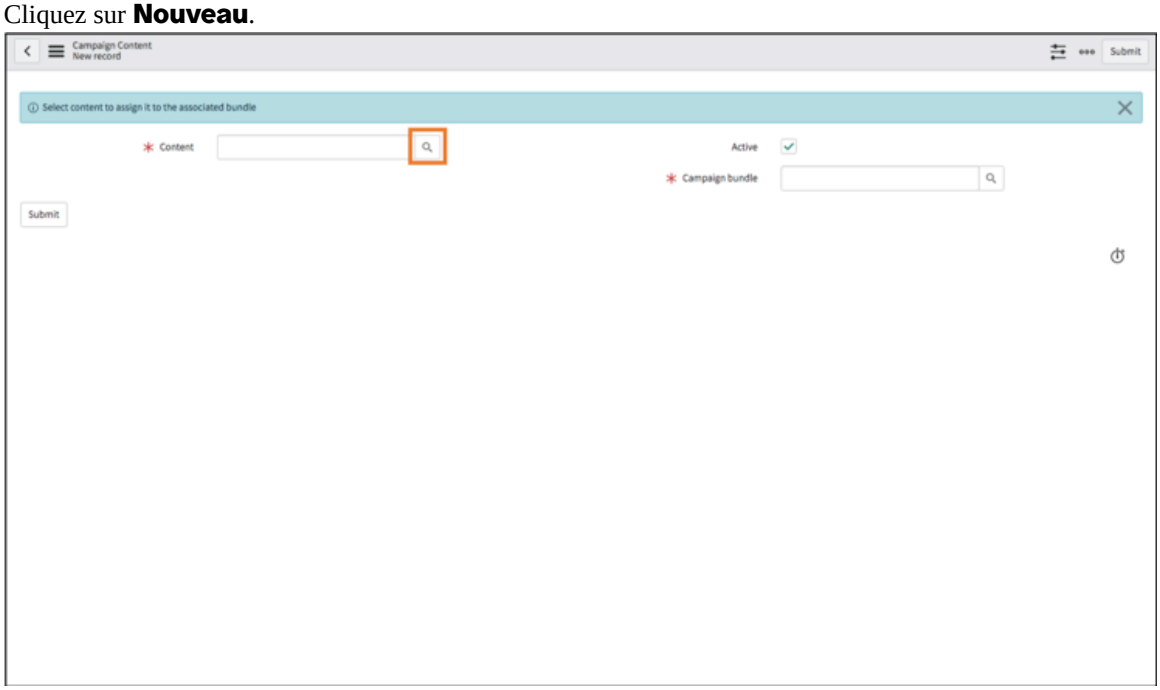
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	La sélection d'une audience existante crée un sous-ensemble de l'audience d'origine.
Description	Description du contenu à faire.



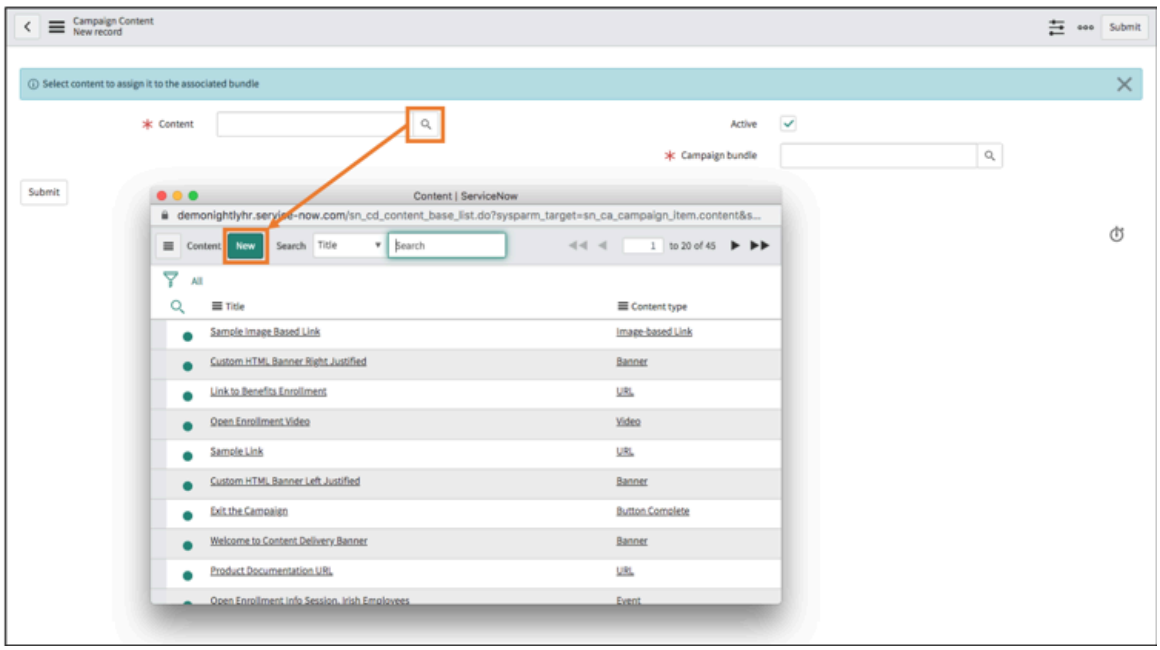
2. Cliquez sur **Nouveau**.



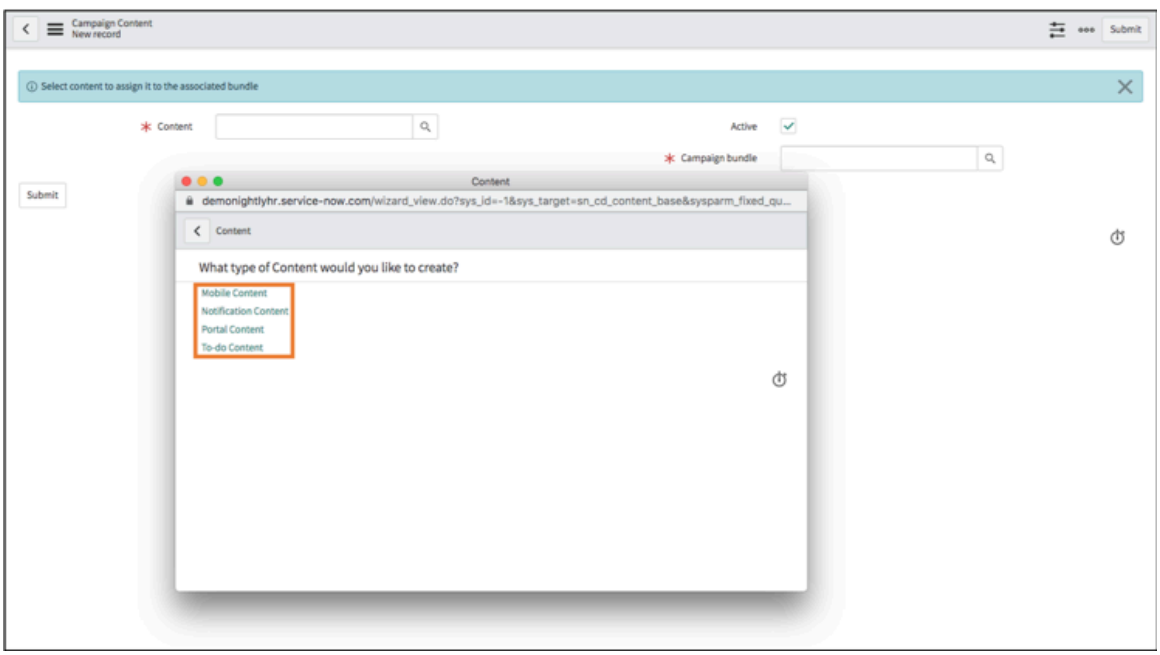
3. Sélectionnez l'icône **Référencer à l'aide de la liste** en regard du contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez le contenu existant ou **Nouveau**.



5. Sélectionnez le type de contenu.

Type de contenu

Type de contenu	Description
Contenu mobile	Bannières d'annonce que vous pouvez envoyer sur les équipements mobiles de vos employés. La bannière peut être une image qui renvoie vers du contenu de Centre des employés ou Service Portal. **Remarque :** Pour en savoir plus sur la création de contenu mobile, consultez Configurer le contenu mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de contenu	Description
Contenu de la notification	Communication groupée envoyée directement à vos employés par e-mail ou push sur leurs équipements mobiles. **Remarque :** Pour en savoir plus sur la création de contenu de notifications, consultez Créer du contenu pour les e-mails, SMS ou notifications push.
Contenu du portail	Contenu s'affichant sur Centre des employés ou Service Portal. **Remarque :** Pour obtenir des informations sur la création de contenu du portail, consultez Bibliothèque de contenu.
Contenu des actions à faire	Contenu qui affecte des tâches à vos employés et qui peut être envoyé par e-mail, SMS ou publié sur votre Centre des employés ou Service Portal. **Remarque :** Pour en savoir plus sur la création de contenu des actions à faire, consultez Créer du contenu d'actions à faire.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer** pour rester sur le formulaire.
8. Sinon, cliquez sur **Envoyer** ou Mettre à jour pour revenir à la liste.

Que faire ensuite

Étant donné que vous avez joint votre contenu à un groupe ou à une étape, vous pouvez lancer votre campagne en cliquant sur **Publier** à partir de la campagne. Publier s'affiche uniquement lorsqu'au moins une campagne groupée comportant du contenu est associée à la campagne et que la campagne a un titre et une heure de début. La publication active tout le contenu pour une audience sélectionnée et une durée.

Une fois la tâche planifiée **Expériences du contenu : mettre à jour l'audience de la campagne** exécutée, l'onglet **Cibles des campagnes** présente les employés qui font partie de l'audience affinée à qui est destiné le contenu de la campagne.

Cliquez sur **Modifier la campagne** pour mettre en pause la campagne et en modifier le contenu, l'audience ou la durée.

Cliquez sur **Annuler la campagne** pour désactiver tout contenu non remis (y compris les notifications) à une audience planifiée. Cette étape est irréversible. L'annulation d'une campagne qui a déjà été lancée désactive tout le contenu non remis. Vous ne pourrez pas la relancer.

Cliquez sur **Désactiver le contenu** pour supprimer le contenu d'une campagne. Le contenu ne s'affiche pas pour les utilisateurs qui ne l'ont pas encore consulté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des campagnes groupées/étapes de campagne

Utilisez les étapes de la campagne pour regrouper le contenu de votre campagne dans une seule campagne. Ce processus vous permet de déterminer quand le contenu est accessible par les employés et pendant combien de temps.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les étapes organisent et gèrent la diffusion du contenu de la campagne. Lors de la configuration d'une étape, vous définissez le déclencheur d'étape, qui détermine quand le contenu devient disponible et pendant combien de temps. Pour en savoir plus sur les déclencheurs, reportez-vous à Déclencheurs d'étapes de campagne.

Remarque :
Certaines parties de l'interface utilisent le terme « bundles » pour désigner les étapes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Configurations** > **Étapes de la campagne**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Formulaire Campagne groupée

Champ	Description
Titre	Le nom de la campagne groupée.
Campagne	La campagne associée à la campagne groupée.
Type de déclencheur	Comment commence et termine la campagne groupée. Pour en savoir plus sur les déclencheurs, consultez Déclencheurs d'étapes de campagne
Description	Informations descriptives sur la campagne groupée.

3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer** pour rester sur le formulaire de la campagne groupée.
4. Sinon, cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour** pour revenir à la liste de la campagne.

Que faire ensuite

Lorsqu'une campagne est à l'état Modification, vous pouvez modifier les campagnes groupées. Vous pouvez également cliquer sur **Désactiver le lot** pour supprimer la campagne groupée de la campagne. La désactivation supprime le contenu de la campagne, mais celui-ci reste visible par les utilisateurs existants.

Lorsqu'une campagne est à l'état **Modification**, vous pouvez également ajouter de nouvelles campagnes groupées et du contenu de campagne destinés aux audiences correspondantes.

Modification d'une campagne publiée

Si vous devez apporter des modifications à une campagne publiée, examinez ces informations pour comprendre les options qui s'offrent à vous. La modification d'une campagne met en pause la campagne. Tout contenu qui n'est pas encore disponible est suspendu jusqu'à ce que la campagne soit à nouveau publiée. La campagne, les campagnes groupées et le contenu de la campagne sont modifiables.

Passez en revue la section qui s'applique à votre situation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de modification	Informations
Modifier ou ajouter du contenu de campagne	Ajoutez du nouveau contenu et modifiez le contenu existant pendant que la campagne est visible par l'audience. Cliquez sur **Modifier la campagne**.
Modifier l'étape/l'ensemble de la campagne	Modifiez le nom de l'étape/du groupe et les détails tels que l'heure de début. Cliquez sur **Modifier la campagne**. **Remarque :** Vous ne pouvez pas modifier le type de déclencheur d'une campagne groupée publiée.
Ajouter une nouvelle étape/un nouveau groupe de campagne	Ajoutez une nouvelle étape/un nouveau groupe de campagne à une campagne publiée. Cliquez sur **Modifier la campagne**.
Ajouter ou supprimer des utilisateurs de l'audience	Modifiez l'audience de la campagne ou affinez l'audience pour un contenu spécifique. Cliquez sur **Modifier la campagne**, puis modifiez le champ de l'audience de la campagne ou ouvrez un contenu pour affiner l'audience.
Mettre en pause une campagne	Mettre en pause une campagne pour suspendre le contenu non remis. Une fois la campagne publiée, le contenu modifié est transmis aux utilisateurs qui n'ont pas vu le contenu publié à l'origine. Cliquez sur **Modifier la campagne**.
Annuler une campagne	L'annulation d'une campagne désactive le contenu non remis. Cliquez sur **Annuler la campagne** à partir de la page Campagne.

Publication de contenu

Publication de contenu offre des outils de création de communications robustes qui vous permettent de créer, gérer et publier divers types de contenu, y compris le contenu du portail, les notifications, le contenu mobile et les tâches.

- Créez divers contenus du portail de communication des employés, notamment des articles d'actualité, des microsites au contenu enrichi, des annonces, des bannières, des liens vers d'autres contenus et des événements de calendrier.
- Tirez parti d'interfaces visuelles faciles à utiliser par glisser-déposer pour créer, modifier et prévisualiser le contenu avant sa publication.
- Vous pouvez créer des notifications, notamment des e-mails groupés ou des messages courts (SMS) à destination de vos employés.
- Ajoutez de l'urgence à vos communications en créant et en planifiant des actions à faire sous la forme de tâches.
- Planifiez et ciblez votre contenu sur des audiences spécifiques, avec la possibilité de le rendre disponible à partir de dates de début et de fin spécifiques.
- Diffusez des annonces et des liens vers du contenu sur les équipements mobiles de vos employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Bibliothèque de contenu

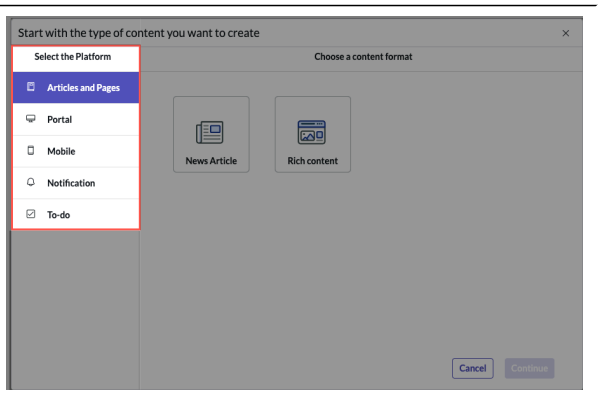
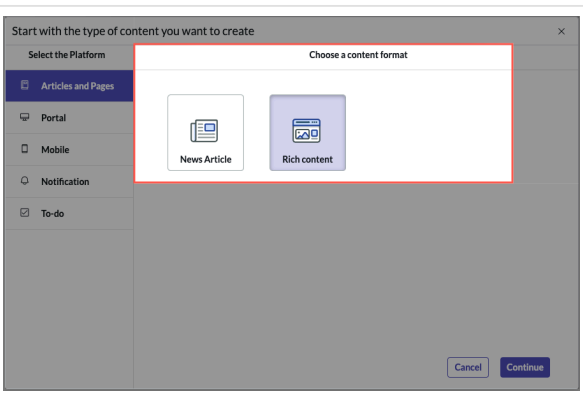
Bibliothèque de contenu est votre emplacement centralisé pour créer et publier du contenu destiné à vos employés dans différents formats de contenu et plateformes de publication.

Bibliothèque de contenu vous permet de gérer votre contenu dans une interface unique, unifiée et un flux qui inclut les options suivantes :

- Concevez votre contenu à l'aide de configurations no-code faciles à utiliser.
- Affichez un aperçu de votre contenu à mesure que vous le créez et prévisualisez son apparence sur votre portail.
- Affectez votre audience et planifiez votre contenu pour l'envoi/l'affichage immédiatement ou dans une fenêtre de date.

Création et publication de contenu

Créez et publiez du contenu via le Bibliothèque de contenu processus suivant :

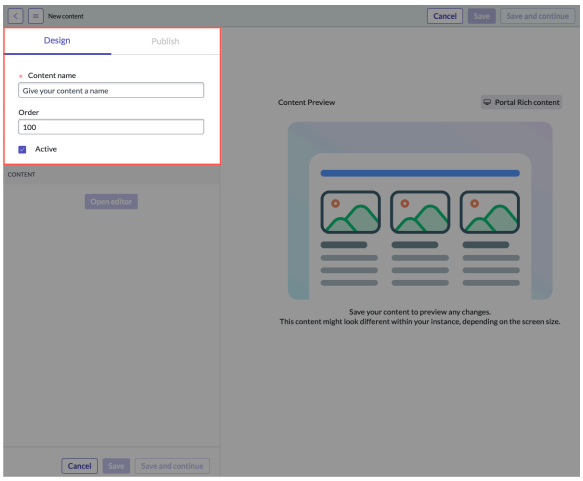
1. Sélectionnez la plateforme Lors de la création d'un nouveau contenu, la première étape consiste à sélectionner une plateforme. Cela détermine l'endroit où votre contenu s'affiche et réduit votre sélection de formats de contenu.	
2. Choisissez un format de contenu Après avoir sélectionné la plateforme pour votre contenu, sélectionnez parmi les formats de contenu disponibles.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Créer un enregistrement de contenu

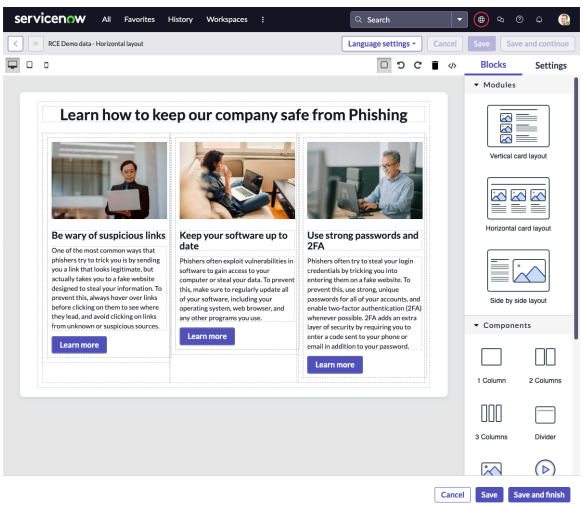
Renseignez les champs du formulaire Nouveau contenu pour fournir des détails tels que le nom et l'ordre du contenu.



Remarque :
Étant donné qu'il n'existe pas de méthode directe pour la migration des enregistrements de contenu entre ServiceNow® les environnements, nous vous recommandons de créer du contenu dans votre environnement de production, d'utiliser l'option **Actif** et de publier des plans pour contrôler la disponibilité du contenu.

4. Préparez le contenu

Effectuez les étapes applicables au format de contenu, telles que télécharger l'image ou la vidéo, assembler la bannière ou l'article d'actualités ou fournir l'URL.



(Facultatif) 5. Traduisez votre contenu

Sélectionnez une autre langue pour afficher votre session ou demandez une traduction pour le contenu que vous créez. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge de la langue pour Expériences de contenu et Publication de contenu.

Remarque :
Traduisez uniquement le contenu ; vous avez terminé de créer et de formater le contenu. Pour de meilleurs résultats, nous vous déconseillons d'ajouter ou de supprimer des composants, ni de modifier le formatage après la traduction.

Pour enrichir le contenu au format différent dans différentes langues, dupliquez le contenu et modifiez le formatage selon vos besoins. Ensuite, utilisez les audiences pour cibler les utilisateurs de contenu par langue. Reportez-vous à la rubrique Audiences.

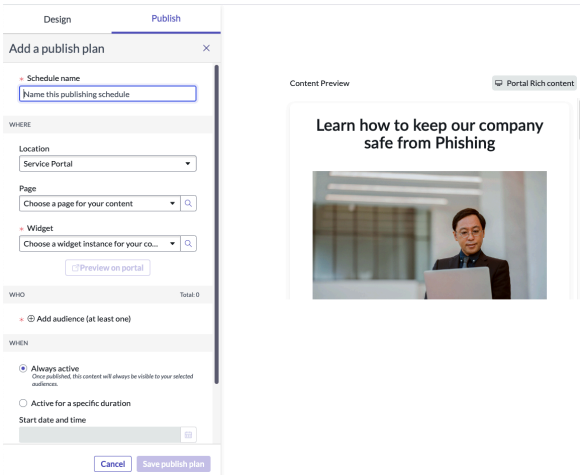
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Configurer la publication

Ajoutez un ou plusieurs plans de publication pour déterminer quand le contenu devient disponible, qui peut le voir et pendant combien de temps. Consultez Créer un plan de publication pour votre contenu.

Vous pouvez également créer une configuration de publication plus robuste à l'aide de Campagnes pour Expériences de contenu



Plateformes et formats de contenu pris en charge

Articles et pages

- Contenu enrichi : permet de créer et de planifier du contenu long format à l'aide d'une méthode par glisser-déposer sans connaissances en codage. Le contenu enrichi vous aide à créer facilement et visuellement du contenu organisé de haute qualité qui correspond à l'apparence de Service Portal avec des connaissances techniques limitées. Vous pouvez cibler du contenu enrichi sur n'importe quelle page du portail.
- Articles de presse: combine les fonctionnalités de création de contenu de l'éditeur de contenu enrichi avec de nouvelles méthodes de publication qui permettent la publication de contenu en gros volume pour tenir les employés informés des actualités et des annonces de l'entreprise.

Portail

Communiquez plus efficacement avec davantage de personnes au sein de votre organisation en créant du contenu explicite pouvant être diffusé par le biais de multiples canaux grâce à Expériences de contenu et Publication de contenu. Vous pouvez créer différents types de contenus, notamment les suivants :

- Contenu de style : vous permet d'accéder à une suite d'outils et de champs pour créer des bannières, du contenu de bloc ou de vidéo personnalisés. Le contenu de style est rapide, facile à utiliser et ne requiert aucun code HTML/CSS. Pour les bannières, vous pouvez utiliser des fonctionnalités qui définissent votre couleur de texte, l'alignement du texte, ajoutent des boutons ou des liens, une couleur d'arrière-plan, une image d'arrière-plan et modifier le dégradé de l'image.
- Vidéo : placez des vidéos dans votre Centre des employés ou Centre des employés Pro.

> **Remarque :**
> Utilisez du contenu de style pour les vidéos si vous souhaitez ajouter un titre et un corps de texte, des variables de référence de la table Utilisateur ou Profil RH, ainsi que d'autres fonctionnalités qui contribuent au style global de votre vidéo.

- URL : liens qui dirigent vos employés vers le contenu.
- Lien basé sur une image : dirige vers du contenu qui est également une image.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Événements : contenu pour les événements d'entreprise ayant une date et une heure de début et de fin spécifiques.
- Bannière : bannières qui attirent l'attention de vos employés sur un message ou du contenu.
- Texte enrichi : utilisez un texte enrichi pour améliorer votre contenu ou votre message à l'aide d'options de formatage courantes, telles que la mise en gras ou en italique.
- Calendrier : fournit à vos employés un moyen rapide de consulter les événements planifiés

Contenu mobile

Créez différents types de contenus que vos employés peuvent consulter sur leurs équipements mobiles. Vous pouvez créer le type de contenu mobile suivant :

- Bannière mobile : bannière qui attire l'attention pour un équipement mobile.
- Carte texte mobile : contenu d'un équipement mobile qui comprend un texte d'en-tête et un lien vers du contenu.
- Vidéo mobile : vidéo accessible depuis un équipement mobile.

Contenu de la notification

Envoyez du contenu directement à vos employés sous forme de notification. Les types de notifications suivants sont disponibles :

- E-mail : notifications envoyées à vos employés par e-mail.
- Push : notifications envoyées à vos employés via Application Now Mobile.
- SMS : lorsque vous utilisez le produit ServiceNow Notification, un type de contenu est disponible et vous permet d'envoyer des notifications par SMS à vos employés.

  Remarque :
  Requiert la configuration de votre installation Notification. Pour plus d'informations, consultez

  - Notify
  - Activer la remise de SMS avec le client de messagerie
  - Centre des employés pour mobile

- Microsoft Teams: notifications envoyées à vos employés via Microsoft Teams. Cela nécessite l'intégration ServiceNowMicrosoft Teams . Consultez Envoi de notifications aux employés à l'aide de Microsoft Teams.

Contenu des tâches

Créez du contenu qui invite vos employés à accomplir une tâche affectée. Les actions à faire sont les suivantes :

- Bouton Terminé : bouton qui invite vos employés à effectuer une opération Push lorsqu'ils réalisent une action à faire.
- Signature électronique : invite un employé à signer un document pour réaliser l'action à faire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lire la vidéo : fournit une vidéo qui, une fois consultée, permet de réaliser l'action à faire.
- Voir le lien : fournit un lien vers le contenu qui, une fois ouvert, permet de réaliser l'action à faire.

Contenu de l’enquête rapide

Pour recevoir des commentaires de vos employés, créez et envoyez des enquêtes rapides qui peuvent entraîner des actions et mesurer l'impact. Pour plus d’informations, consultez Listening Posts.

Contenu Facebook Workplace

Créez du contenu pour l'intégration de votre entreprise à Facebook Workplace. Pour plus d’informations, consultez Spoke Facebook Workplace .

Forums des employés

Les forums des employés aident vos employés à entrer en contact, interagir et collaborer entre eux. Utilisez les forums des employés pour communiquer des renseignements commerciaux, encourager l'implication des employés, solliciter des idées et du feedback et donner la parole à vos employés.

Lors de l'activation du produit ServiceNow Communities pour activer les forums des employés, les clients peuvent fournir des informations dans Publication de contenu, notamment :

- Blog : créez des textes d'article longs à publier dans un forum ou une rubrique.
- Vidéo : ajoutez une vidéo à un forum ou à une rubrique.
- Événement : créez des éléments d'information liés à un événement à publier dans un forum ou une rubrique.

Remarque :
Pour plus d’informations, consultez Communautés .

Éditeur de contenu enrichi

L’éditeur de contenu enrichi permet aux gestionnaires et aux administrateurs de contenu de créer du contenu HTML pour la rubrique et les Centre des employés Pro pages du portail à l’aide d’une interface visuelle par glisser-déplacer.

Vous pouvez créer une mise en page, ajouter des composants (tels que des conteneurs, des images, des vidéos et des liens) et ajuster les paramètres des composants avec peu ou pas de connaissances en HTML ou CSS (feuilles de style en cascade). L’éditeur de contenu enrichi permet aux utilisateurs non techniques de créer des sections de pages sans l’aide d’utilisateurs informatiques ou techniques.

L’éditeur de contenu enrichi fournit une bibliothèque de composants et une zone de canevas, où vous utilisez la méthode glisser-déposer pour créer votre contenu. Les composants peuvent être modifiés individuellement et vous pouvez prévisualiser ce que vous créez sur un ordinateur de bureau, une tablette ou un appareil mobile avant de mettre votre contenu à la disposition de votre audience.

La création de contenu n’interfère pas avec le thème ou la couleur de votre portail. Le contenu publié qui n’utilise pas de changements de style personnalisés utilise le thème de la page du portail sous-jacent.

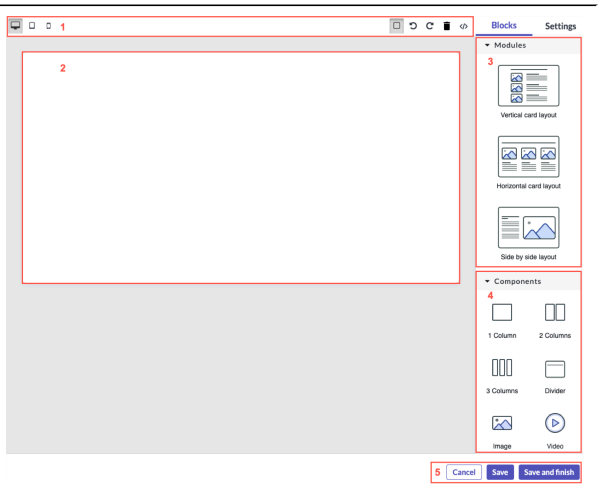
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Par défaut, **l'éditeur de contenu enrichi** utilise la propriété système **sn_cd.preview.portal_url_suffix** pour déterminer le thème du portail à utiliser pour le contenu que vous créez. L'utilisation du portail d'aperçu lors de la création de contenu enrichi reflète le thème du portail pour fournir un exemple d'affichage du contenu. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

Interface de l'éditeur de contenu enrichi

Découvrez les fonctionnalités et les options de l'interface.



1. Barre de menu

En haut de la fenêtre se trouve la barre de menus.

Sur le côté gauche de la barre de menus, icônes permettant de définir la taille du canevas sur Bureau, Tablette ou Mobile.

Remarque :
Pour de meilleurs résultats lors de la création de contenu pour les trois plateformes, créez d'abord votre contenu pour ordinateur, puis pour tablette et mobile.

Sur le côté droit de la barre de menus se trouvent cinq (5) icônes :

- Afficher les composants : la vue par défaut du canevas affiche les composants que vous avez déposés dans le canevas en mode éditeur. Cette vue vous aide à créer votre contenu en montrant tous les aspects de vos composants. Sélectionnez cette icône pour désactiver le mode d'édition et prévisualiser votre contenu.
- Annuler : rétablit la dernière modification que vous avez apportée.
- Rétablir : annule la dernière annulation que vous avez effectuée pour revenir aux données d'origine.
- Effacer le canevas : supprime tous les éléments du canevas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Modifier le code pour le canevas : ouvre le code source HTML et CSS dans lequel vous pouvez modifier le code.

> **Remarque :**
> Si cette icône n'apparaît pas, demandez à un administrateur d'activer la propriété **Modifier le code** . Reportez-vous à la rubrique Propriétés installées avec Content Publishing.

2. Toile

Le canevas est la zone de travail dans laquelle vous créez le contenu enrichi. Ici, vous pouvez ajouter, copier et supprimer des modules et des composants.

3. Les modules

Les modules sont des mises en page de contenu prédéfinies contenant des en-têtes, du texte de paragraphe et des images. Choisissez parmi des mises en page composées de trois cartes verticales, de trois cartes horizontales ou d'une configuration côte à côte avec une image positionnée à droite d'un bloc de texte

4. Composants

Les composants sont les blocs de construction d'un contenu enrichi, qui comprennent des colonnes, des onglets, des séparateurs, des zones de texte, des liens et des boutons.

5. Boutons

En bas, sur le côté droit du canevas se trouvent trois (3) boutons.

- Annuler : supprime toutes les modifications que vous avez apportées avant d'enregistrer.
- Enregistrer : enregistre les modifications que vous avez apportées et le canevas sur lequel vous travaillez reste visible.
- Enregistrer et terminer : enregistre votre travail et vous renvoie au formulaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de contenu dans lequel vous pouvez prévisualiser, planifier et publier votre contenu.

6. Barres d’outils

Chaque composant que vous déposez dans le canevas est associé à une barre d’outils. La barre d’outils vous permet de déplacer le focus vers un composant parent, de faire glisser et de déplacer un composant, de copier un composant, de supprimer un composant ou d’ouvrir le code source HTML et CSS du composant où vous pouvez modifier le code.

Remarque :
Si l’icône **Modifier le code** n’apparaît pas, demandez à un administrateur d’activer la propriété **Modifier le code** . Reportez-vous à la rubrique Propriétés installées avec Content Publishing.

.

7. Paramètres

Une fois que vous avez déposé un composant dans le canevas, vous pouvez l’affiner à l’aide de l’onglet **Paramètres** .

Les champs Paramètres changent en fonction du composant que vous déposez dans le canevas.

8. Coiffage

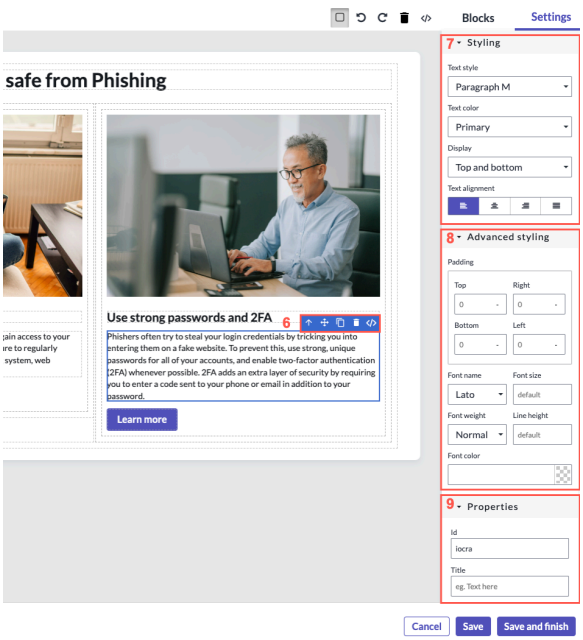
Le style trouvé sous l’onglet **Paramètres** vous aide à définir plus précisément votre bloc.

Application de style avancée

Se trouve également sous l’onglet **Paramètres** qui vous aident à modifier et à définir votre composant.

9. Propriétés

Vous trouverez également sous **Paramètres**, utilisez **Propriétés** pour définir davantage votre bloc.



Utilisation de l’éditeur de contenu enrichi

L’éditeur de contenu enrichi permet de créer du contenu HTML avec peu ou pas de connaissances en HTML ou CSS (feuilles de style en cascade), en utilisant le processus suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Créez l'enregistrement de type Contenu enrichi : Créer du contenu riche
2. Créez la mise en page.
   - Les modules sont des mises en page de contenu prédéfinies composées d'en-tête, de texte de paragraphe et d'images. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des mises en page de contenu prédéfinies avec l'éditeur de contenu enrichi.
   - Les colonnes sont des conteneurs qui vous permettent de définir une mise en page personnalisée. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des colonnes à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi.
3. Ajoutez des composants tels que des images, des vidéos, des zones de texte et des boutons.
4. (Facultatif) Sélectionnez une autre langue pour afficher votre session ou demandez une traduction pour le contenu que vous créez. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge de la langue pour Expériences de contenu et Publication de contenu.

   Remarque :
   Traduisez le contenu uniquement une fois que vous avez terminé de créer et de formater le contenu. Pour créer du contenu dont le format varie selon les traductions, dupliquez le contenu pour chaque langue et formatez-le, puis effectuez la traduction.

5. Mettez le contenu à la disposition des utilisateurs via un plan de publication : Créer un plan de publication pour votre contenu

   Vous pouvez également créer une configuration de publication plus robuste à l'aide de Campagnes pour Expériences de contenu

Créer du contenu riche

Utilisez l'éditeur de contenu enrichi pour créer du contenu long format à l'aide d'un outil de style Web facile à utiliser.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le contenu enrichi permet de créer et de planifier du contenu long à l'aide d'une méthode par glisser-déposer sans connaissances en codage. Le contenu enrichi vous aide à créer facilement et visuellement du contenu organisé de haute qualité qui correspond à l'apparence de Service Portal avec des connaissances techniques limitées. Vous pouvez cibler du contenu enrichi sur n'importe quelle page du portail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu** > **Créer**.
2. Sélectionnez **Contenu enrichi,** puis **Continuer**.
3. Remplissez les champs du formulaire **Nouveau contenu**.

Formulaire Nouveau contenu

Champ	Description
Nom du contenu	Nom qui décrit le contenu que vous créez ou modifiez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ apparaît comme en-tête de contenu dans les résultats de recherche.
Commande	Nombre indiquant l'ordre dans lequel le portail et le contenu de style s'affichent dans la liste Contenu.
Actif	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.
Version	Suit les changements de contenu si la gestion des versions de contenu est activée. Pour plus d'informations, consultez Gestion des versions de contenu.
État	Indique si le contenu est à l'état de brouillon ou de publication.

4. Sélectionnez **Ouvrir l'éditeur**.
   La sélection de ce bouton enregistre les informations que vous avez saisies ci-dessus.

Que faire ensuite

Créez la mise en page à l'aide de modules ou de colonnes.

- Les modules sont des mises en page de contenu prédéfinies composées d'en-tête, de texte de paragraphe et d'images. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des mises en page de contenu prédéfinies avec l'éditeur de contenu enrichi.
- Les colonnes sont des conteneurs qui vous permettent de définir une mise en page personnalisée. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des colonnes à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi.

Ajouter des mises en page de contenu prédéfinies avec l'éditeur de contenu enrichi

Utilisez des modules pour ajouter facilement de nouvelles mises en page de contenu contenant des en-têtes, du texte de paragraphe et des images. Choisissez parmi des mises en page composées de trois cartes verticales, de trois cartes horizontales ou d'une configuration côte à côte avec une image positionnée à droite d'un bloc de texte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

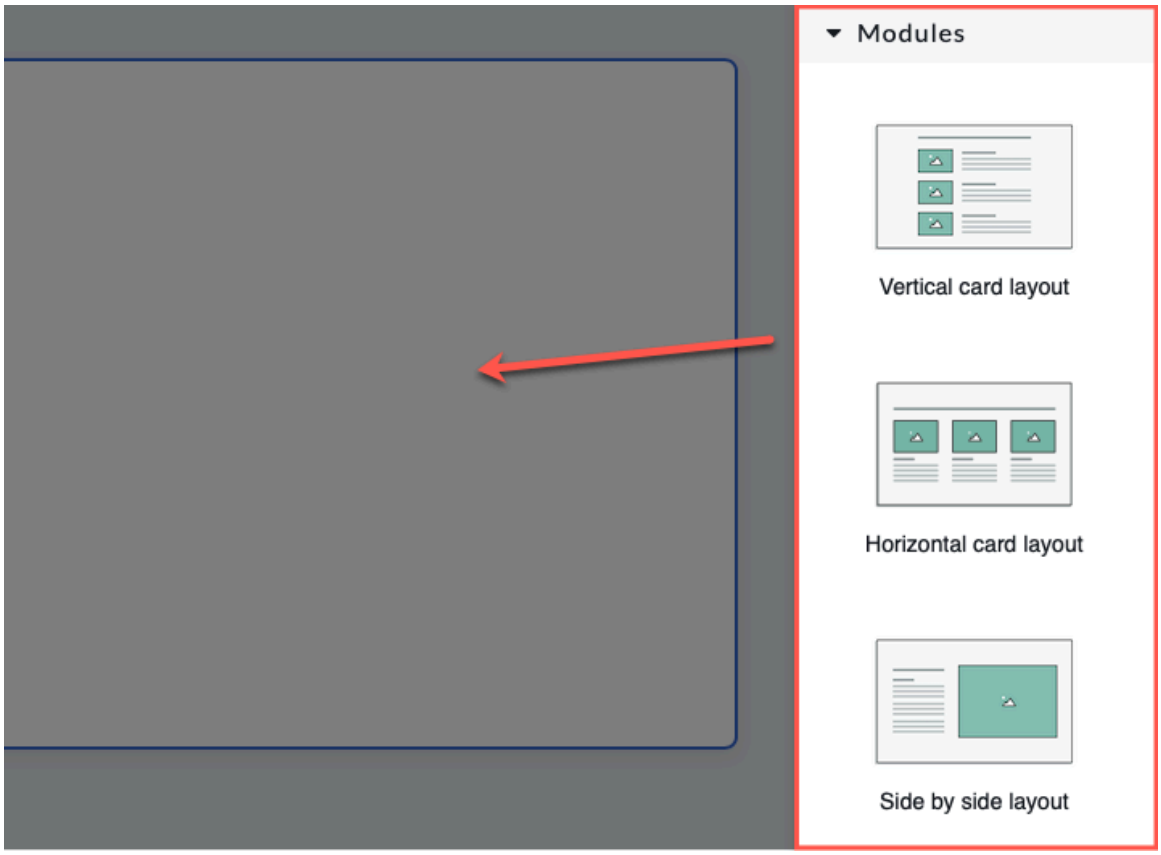
Remplissez les champs du formulaire Nouveau contenu. Reportez-vous à la rubrique Créer du contenu riche.

Procédure

1. Accédez au canevas en sélectionnant le bouton **Ouvrir l'éditeur** dans l'onglet **Conception** du formulaire **Nouveau contenu** .
2. Glissez-déplacez le module que vous souhaitez utiliser à partir du panneau **Blocs** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Remplacez les en-têtes de l'espace réservé et le texte du paragraphe par votre contenu.
   Pour plus d'informations sur le style du texte et des zones de texte, reportez-vous à la section Ajouter du texte ou une section de texte à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi.
4. Pour ajouter une image, procédez comme suit :
   a. Double-cliquez sur le conteneur d'images.
   b. Dans la fenêtre contextuelle du sélecteur de fichiers, sélectionnez une image.
      Ou, si vous avez déjà sélectionné des images, sélectionnez l'image parmi les images disponibles sur le côté droit de la fenêtre contextuelle **Sélectionner une image** .

   Pour en savoir plus sur le style de l'image, reportez-vous à Ajouter une image à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi.
5. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer et terminer**.
   Si vous sélectionnez **Enregistrer** , votre contenu est enregistré et vous restez sur le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** . Si vous sélectionnez **Enregistrer et terminer** , votre enregistrement est enregistré et vous renvoie au formulaire **Nouveau contenu** .

Que faire ensuite

- Prévisualisez votre contenu à partir du formulaire Nouveau contenu.

  Remarque :
  L'aperçu du contenu vous donne une idée générale de l'apparence de votre contenu. Le contenu peut sembler différent une fois publié en raison de variations dans la résolution de l'appareil, la différence de thème ou la configuration du style de l'application mobile.

- (Facultatif) Traduisez votre contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionnez une autre langue pour afficher votre session ou demander une traduction pour le contenu que vous créez. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge de la langue pour Expériences de contenu et Publication de contenu.

Utilisez le menu déroulant **Paramètres de langue** pour sélectionner une autre langue dans laquelle afficher votre session ou demander une traduction pour le contenu que vous créez.

- Changer de langue : Cela vous permet de remplacer la langue des paramètres de votre système par une autre langue. Le processus ressemble à celui permettant de modifier votre langue lors de la connexion. Pour plus d'informations, consultez Changer de langue pour Publication de contenu.
- Traduire le contenu : lorsque vous activez la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration, le contenu créé à partir de la **bibliothèque de contenu** affiche la sélection **Traduire le contenu** dans la liste déroulante Paramètres de **langue** . Cela vous permet de demander la traduction du contenu dans la langue que vous avez sélectionnée. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Infrastructure de localisation.

  Remarque :
  Traduisez le contenu uniquement une fois que vous avez terminé de le modifier. Pour de meilleurs résultats, nous vous déconseillons d'ajouter ou de supprimer des composants, ni de modifier le formatage après la traduction.

  Pour créer du contenu riche dont la mise en forme varie selon la langue, dupliquez le contenu et modifiez la mise en forme selon vos besoins. Ensuite, utilisez les audiences pour cibler les utilisateurs de contenu par langue. Reportez-vous à la rubrique Audiences.

- Configurez un plan de publication pour contrôler l'endroit où le contenu est fourni, l'audience et la période pendant laquelle il est disponible : Créer un plan de publication pour votre contenu.

Ajouter des colonnes à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi

Utilisez le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** pour créer des colonnes afin de définir et d'organiser la mise en page de votre page.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Une fois que vous avez rempli le formulaire **Nouveau contenu** (reportez-vous à la section Créer du contenu riche) et accédé au canevas de contenu enrichi, vous pouvez créer du contenu enrichi.

Vous pouvez ajouter 1, 2 ou 3 colonnes. Chaque colonne sert de conteneur pour les autres composants. Chaque composant de colonne peut également être modifié en sélectionnant le composant et en mettant à jour les propriétés sous paramètres.

Remarque :
La hauteur minimale d'une cellule dans une colonne est de 75 px. Si vous réduisez la hauteur de cellule, la cellule déborde de la ligne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez au canevas en sélectionnant le bouton **Ouvrir l'éditeur** dans l'onglet **Conception** du formulaire **Nouveau contenu** .
2. Dans le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** , vous pouvez utiliser une méthode de glisser-déposer pour ajouter des colonnes.
   Les colonnes servent de conteneurs pour le contenu que vous créez.

Une fois que vous avez déposé 1 **colonne**, **2 colonne** ou **3 colonnes** dans le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** , deux séparateurs apparaissent. Le séparateur extérieur est étiqueté **Row**. Le séparateur intérieur est étiqueté **Cell**.

Ajoutez un style à la ligne ou aux cellules, tel qu'une couleur d'arrière-plan, une largeur maximale ou un remplissage. Si vous ne souhaitez pas ajouter de style, vous pouvez cliquer sur les liens en bas de cette page.

3. Sélectionnez une ligne ou une cellule à modifier.
4. Accédez à l'onglet **Paramètres** .
5. Utilisez l'un des paramètres de style suivants :

Champ de paramètres	Description
Application d'un style	
Couleur d'arrière-plan	Utilisez le sélecteur de couleurs (carré gris) pour sélectionner une couleur ou entrez le code couleur qui représente la couleur d'arrière-plan que vous souhaitez afficher. Toutes les couleurs HTML sont prises en charge. Pour plus d'informations, consultez Noms des couleurs HTML .
Application de style avancée	
Largeur	Spécifiez la valeur en saisissant un nombre ou en faisant glisser le côté droit de la cellule. Sélectionnez l'unité de mesure : ○ px : pixel ○ % : pourcentage

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ de paramètres	Description
Hauteur	Spécifiez la valeur en saisissant un nombre ou en faisant glisser le bas de la ligne. Sélectionnez l'unité de mesure : ○ px : pixel ○ % : pourcentage
Remplissage	Le remplissage est l'espace entre le contenu et la bordure d'un élément. Spécifiez la valeur du remplissage supérieur, inférieur, droit ou gauche en entrant un nombre.
Marge (pour les lignes uniquement)	La marge est l'espace entre une ligne et un autre élément/la limite du canevas. Spécifiez la valeur du remplissage supérieur, inférieur, droit ou gauche en entrant un nombre.
Bordure (pour les cellules uniquement)	Définissez la largeur, le style de bordure et la couleur.
Rayon de la bordure (pour les cellules uniquement)	Le paramètre de rayon arrondit le coin de la bordure.
Propriétés	
ID	ID unique qui identifie l'élément HTML.
Titre	Une info-bulle ou des informations qui s'affichent lorsqu'un utilisateur survole le composant.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Ajoutez et appliquez un style à d'autres colonnes pour créer une mise en page pour tout le contenu de la page.

Ajoutez ensuite des composants tels que des images, des vidéos, des zones de texte et des boutons :

- Ajouter des onglets avec l'éditeur de contenu enrichi
- Ajouter un séparateur à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi
- Ajouter une image à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi
- Ajouter une vidéo à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi
- Ajouter du texte ou une section de texte à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi
- Ajouter un lien ou un bloc de liens à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi
- Ajouter un bouton à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi

Ajouter des onglets avec l'éditeur de contenu enrichi

Ajoutez des onglets à votre contenu enrichi pour aider vos utilisateurs à naviguer efficacement en leur permettant de sélectionner les différents onglets pour afficher le contenu associé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remplissez les champs du formulaire Nouveau contenu. Reportez-vous à la rubrique Créer du contenu riche.

Créez la mise en page à l'aide de modules ou de colonnes.

- Les modules sont des mises en page de contenu prédéfinies composées d'en-tête, de texte de paragraphe et d'images. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des mises en page de contenu prédéfinies avec l'éditeur de contenu enrichi.
- Les colonnes sont des conteneurs qui vous permettent de définir une mise en page personnalisée. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des colonnes à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi.

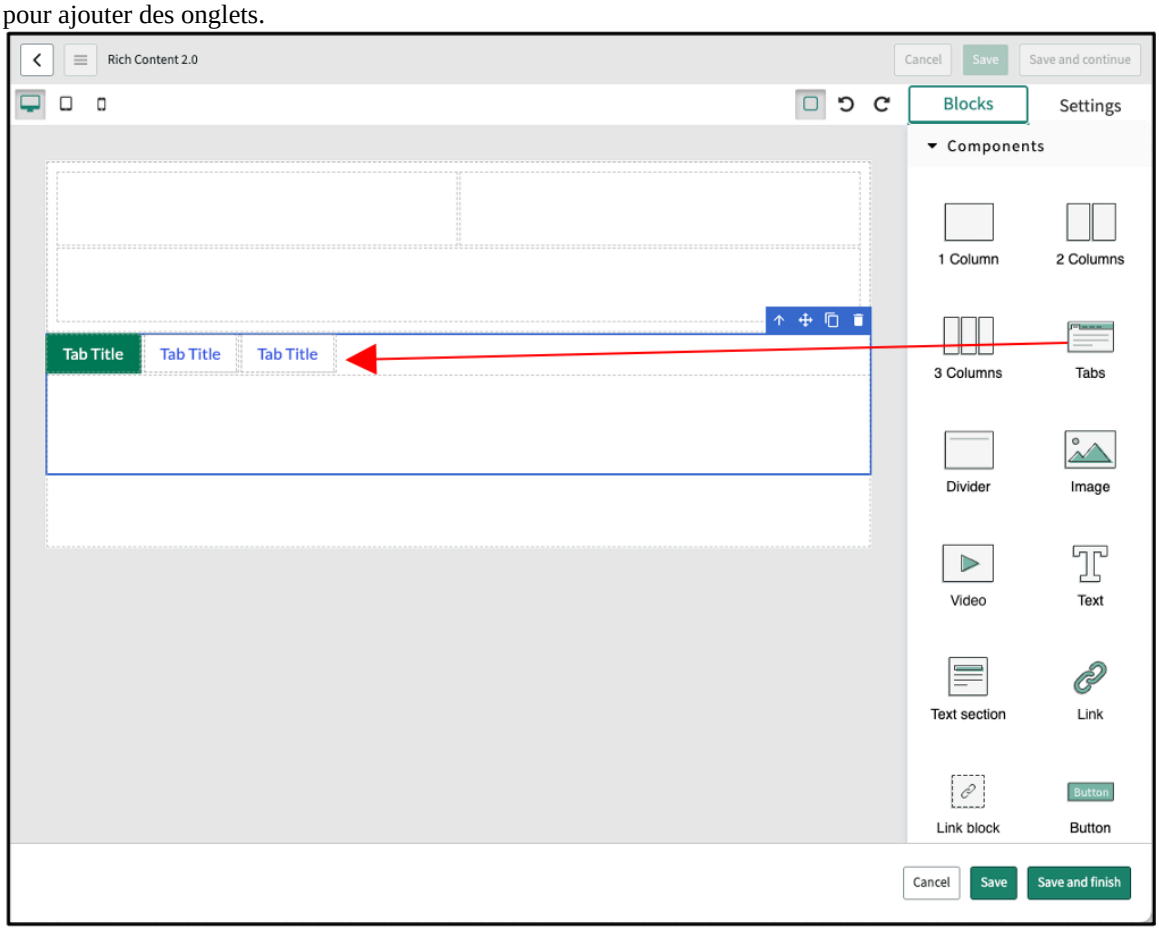
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter d'autres composants sous un onglet, comme une image, une vidéo, un texte, une section de texte, un lien, un bloc de liens ou un bouton. Lorsque vous déposez le composant **Onglets** dans votre canevas, une zone sous les onglets apparaît qui vous permet d'y déposer d'autres composants.

Remarque :
Lorsque la fonctionnalité **Onglets** n'est pas activée, essayez de réinstaller l'application Publication de contenu .

Procédure

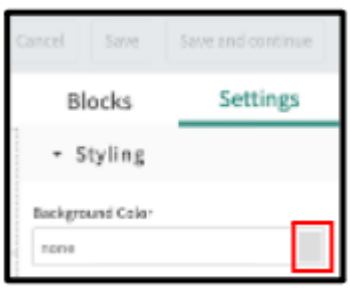
1. Accédez au canevas en sélectionnant le bouton **Ouvrir l'éditeur** dans l'onglet **Conception** du formulaire **Nouveau contenu** .
2. Dans le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** , vous pouvez utiliser une méthode de glisser-déposer pour ajouter des onglets.



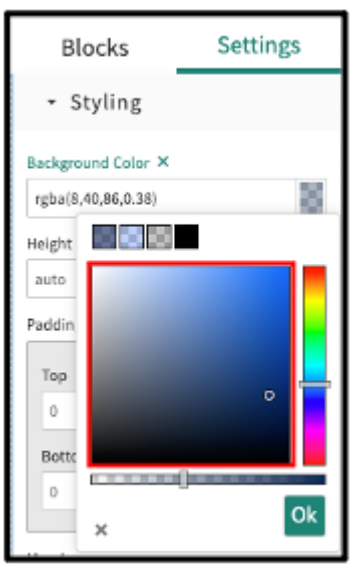
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Une fois que vous avez ajouté les onglets à votre canevas, sélectionnez l'onglet **Paramètres** .
4. Sélectionnez un onglet que vous avez ajouté à votre canevas.
5. Pour modifier la couleur des onglets, cliquez d'abord dans la palette de couleurs.
6. Dans l'onglet **Paramètres** , sélectionnez **Style**.
7. Entrez le code couleur qui représente la couleur que vous souhaitez afficher.
   Toutes les couleurs HTML sont prises en charge. Pour plus d'informations, consultez Noms des couleurs HTML .
8. Vous pouvez également sélectionner le sélecteur de couleurs (carré gris) à droite du champ **Couleur d'arrière-plan** .



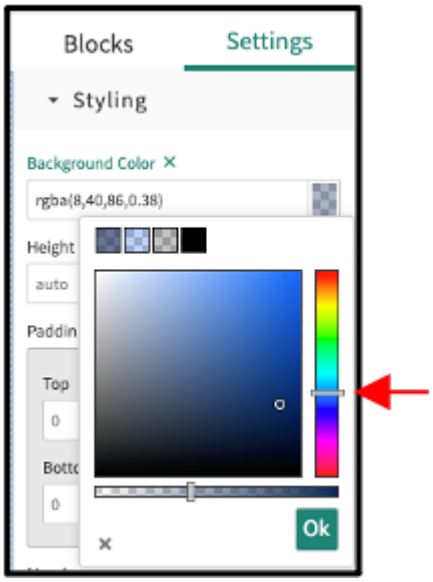
9. Cliquez dans la palette de couleurs qui s'affiche.



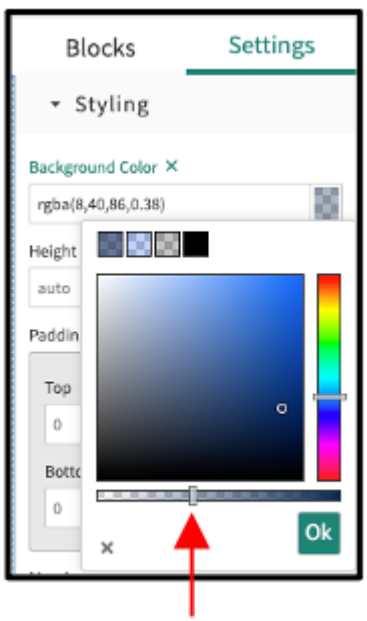
10. Après avoir sélectionné une couleur dans la palette de couleurs, utilisez la barre de défilement sur le côté droit pour affiner votre couleur.
    Faites glisser la barre vers le haut et vers le bas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



11. Utilisez la barre de défilement inférieure pour éclaircir ou assombrir votre couleur.



Remarque :
Lors de l'aperçu de vos changements et de la sélection de l'onglet, les couleurs ou le contour de l'onglet peuvent afficher les couleurs par défaut du thème du portail.

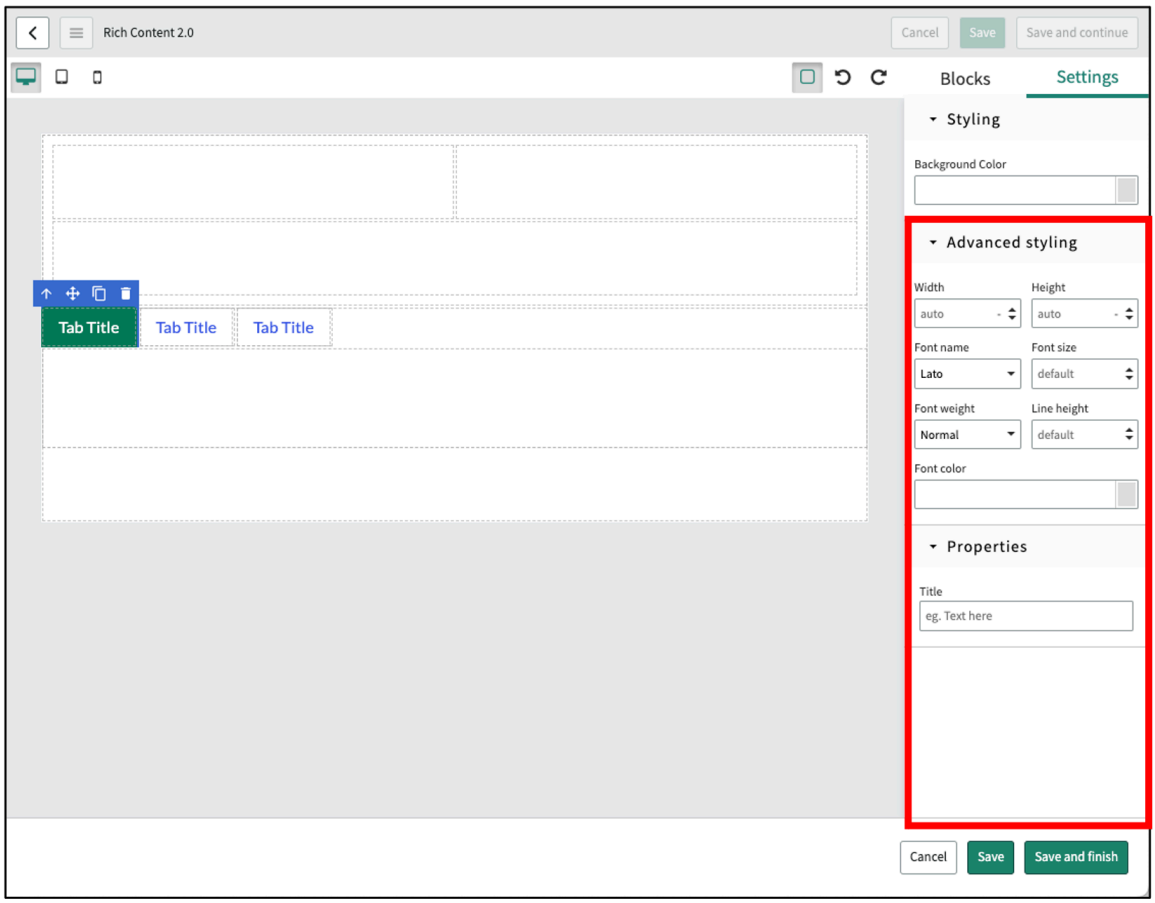
12. Vous pouvez modifier ou changer le texte qui apparaît sur l'onglet en surlignant le **titre de l'onglet** et en l'écrasant.

13. Vous pouvez modifier la taille de chaque onglet et la police du **titre de l'onglet** en sélectionnant un onglet, puis **en sélectionnant Application de style avancée**.

14. Vous pouvez déposer d'autres composants dans la zone située sous les onglets que vous avez ajoutés à votre canevas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Application de style avancée

Champ	Description
Largeur	Modifiez la largeur de chaque onglet en le sélectionnant et en utilisant la liste déroulante **Largeur** . Les choix possibles sont les suivants : ○ auto : la taille est basée sur le contenu de l'onglet. Si vous saisissez du texte supplémentaire dans l'onglet, la largeur augmente automatiquement. ○ px : utilisez les pixels comme mesure. ○ % : utilisez un pourcentage comme mesure.
Hauteur	Modifiez la hauteur de chaque onglet en le sélectionnant et en utilisant la liste déroulante **Hauteur** . Les choix possibles sont les suivants : ○ auto : la taille est basée sur le contenu de l'onglet. Si vous saisissez du texte supplémentaire dans l'onglet, la largeur augmente automatiquement. ○ px : utilisez les pixels comme mesure. ○ % : utilisez un pourcentage comme mesure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom de la police	Sélectionnez la liste déroulante pour choisir une police spécifique.
Taille de police	Saisissez un nombre pour modifier la taille de la police ou utilisez les flèches vers le haut et vers le bas pour réduire ou agrandir la police.
Valeur font-weight	Détermine le degré de gras ou de clarté de votre texte sur le bouton. Sélectionnez la flèche de la liste déroulante pour choisir une pondération différente.
Hauteur de ligne	Détermine la distance entre les lignes de texte. Utilisez les flèches vers le haut et vers le bas pour réduire ou agrandir la hauteur de ligne.
Couleur de la police	Définit la couleur de la police. Sélectionnez le sélecteur de couleurs (carré gris) à droite du champ **Couleur de police** . Cliquez dans la palette de couleurs et choisissez la couleur souhaitée. Utilisez les barres de défilement à droite et en bas pour affiner votre couleur. **Remarque :** Lors de l'aperçu de vos changements et de la sélection de l'onglet, la couleur du texte peut afficher les couleurs par défaut du thème du portail.

15. Modifiez le champ **Titre** sous **Propriétés**.
    Le texte que vous saisissez apparaît sous forme de texte de survol pour l'onglet et le lecteur d'écran l'annonce.
16. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer et terminer**.
    Si vous sélectionnez **Enregistrer** , votre contenu est enregistré et vous restez sur le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** . Si vous sélectionnez **Enregistrer et terminer** , votre enregistrement est enregistré et vous renvoie au formulaire **Nouveau contenu** .

Que faire ensuite

- Prévisualisez votre contenu à partir du formulaire Nouveau contenu.

  Remarque :
  L'aperçu du contenu vous donne une idée générale de l'apparence de votre contenu. Le contenu peut sembler différent une fois publié en raison de variations dans la résolution de l'appareil, la différence de thème ou la configuration du style de l'application mobile.

- (Facultatif) Traduisez votre contenu.

  Sélectionnez une autre langue pour afficher votre session ou demander une traduction pour le contenu que vous créez. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge de la langue pour Expériences de contenu et Publication de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez le menu déroulant **Paramètres de langue** pour sélectionner une autre langue dans laquelle afficher votre session ou demander une traduction pour le contenu que vous créez.

- Changer de langue : Cela vous permet de remplacer la langue des paramètres de votre système par une autre langue. Le processus ressemble à celui permettant de modifier votre langue lors de la connexion. Pour plus d'informations, consultez Changer de langue pour Publication de contenu.
- Traduire le contenu : lorsque vous activez la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration, le contenu créé à partir de la **bibliothèque de contenu** affiche la sélection **Traduire le contenu** dans la liste déroulante Paramètres de **langue** . Cela vous permet de demander la traduction du contenu dans la langue que vous avez sélectionnée. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Infrastructure de localisation.

Remarque :
Traduisez le contenu uniquement une fois que vous avez terminé de le modifier. Pour de meilleurs résultats, nous vous déconseillons d'ajouter ou de supprimer des composants, ni de modifier le formatage après la traduction.

Pour créer du contenu riche dont la mise en forme varie selon la langue, dupliquez le contenu et modifiez la mise en forme selon vos besoins. Ensuite, utilisez les audiences pour cibler les utilisateurs de contenu par langue. Reportez-vous à la rubrique Audiences.

- Configurez un plan de publication pour contrôler l'endroit où le contenu est fourni, l'audience et la période pendant laquelle il est disponible : Créer un plan de publication pour votre contenu.

Ajouter un séparateur à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi

Ajoutez un séparateur horizontal dans votre canevas pour séparer visuellement les éléments ou mettre en évidence les sections importantes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Remplissez les champs du formulaire Nouveau contenu. Reportez-vous à la rubrique Créer du contenu riche.

Créez la mise en page à l'aide de modules ou de colonnes.

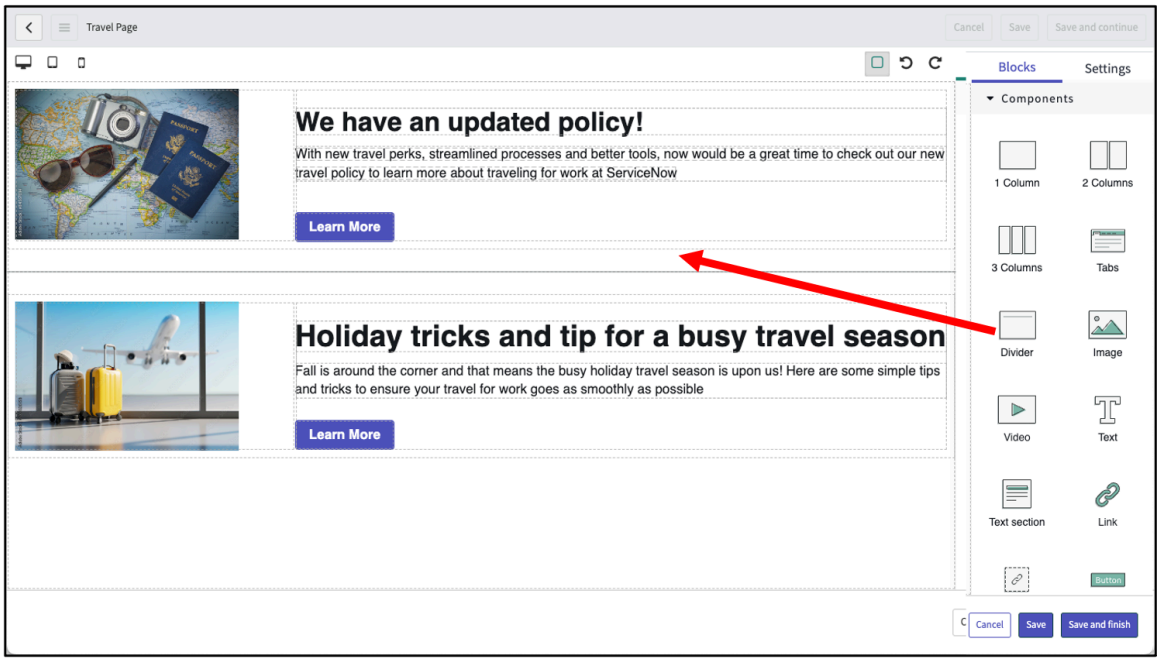
- Les modules sont des mises en page de contenu prédéfinies composées d'en-tête, de texte de paragraphe et d'images. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des mises en page de contenu prédéfinies avec l'éditeur de contenu enrichi.
- Les colonnes sont des conteneurs qui vous permettent de définir une mise en page personnalisée. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des colonnes à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi.

Procédure

1. Accédez au canevas en sélectionnant le bouton **Ouvrir l'éditeur** dans l'onglet **Conception** du formulaire **Nouveau contenu** .
2. Dans le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** , vous pouvez utiliser une méthode de glisser-déposer pour ajouter des séparateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Accédez à l'onglet **Paramètres** .
4. Utilisez l'un des paramètres de style suivants :

Champ de paramètres	Description
Application d'un style	
Couleur d'arrière-plan	Utilisez le sélecteur de couleurs (carré gris) pour sélectionner une couleur ou entrez le code couleur qui représente la couleur d'arrière-plan que vous souhaitez afficher. Toutes les couleurs HTML sont prises en charge. Pour plus d'informations, consultez Noms des couleurs HTML .
Application de style avancée	
Largeur	Spécifiez la valeur en entrant un nombre. Sélectionnez l'unité de mesure : ○ px : pixel ○ % : pourcentage
Hauteur	Spécifiez la valeur en entrant un nombre. Sélectionnez l'unité de mesure : ○ px : pixel ○ % : pourcentage
Marge	La marge est l'espace entre le séparateur et un autre élément/la limite du canevas. Spécifiez la valeur du remplissage supérieur, inférieur, droit ou gauche en entrant un nombre.
Propriétés	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ de paramètres	Description
ID	ID unique qui identifie l'élément HTML.
Titre	Une info-bulle ou des informations qui s'affichent lorsqu'un utilisateur survole le composant.

5. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer et terminer**.
   Si vous sélectionnez **Enregistrer** , votre contenu est enregistré et vous restez sur le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** . Si vous sélectionnez **Enregistrer et terminer** , votre enregistrement est enregistré et vous renvoie au formulaire **Nouveau contenu** .

Que faire ensuite

- Prévisualisez votre contenu à partir du formulaire Nouveau contenu.

  Remarque :
  L'aperçu du contenu vous donne une idée générale de l'apparence de votre contenu. Le contenu peut sembler différent une fois publié en raison de variations dans la résolution de l'appareil, la différence de thème ou la configuration du style de l'application mobile.

- (Facultatif) Traduisez votre contenu.

  Sélectionnez une autre langue pour afficher votre session ou demander une traduction pour le contenu que vous créez. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge de la langue pour Expériences de contenu et Publication de contenu.

  Utilisez le menu déroulant **Paramètres de langue** pour sélectionner une autre langue dans laquelle afficher votre session ou demander une traduction pour le contenu que vous créez.

  - Changer de langue : Cela vous permet de remplacer la langue des paramètres de votre système par une autre langue. Le processus ressemble à celui permettant de modifier votre langue lors de la connexion. Pour plus d'informations, consultez Changer de langue pour Publication de contenu.
  - Traduire le contenu : lorsque vous activez la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration, le contenu créé à partir de la **bibliothèque de contenu** affiche la sélection **Traduire le contenu** dans la liste déroulante Paramètres de **langue** . Cela vous permet de demander la traduction du contenu dans la langue que vous avez sélectionnée. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Infrastructure de localisation.

    Remarque :
    Traduisez le contenu uniquement une fois que vous avez terminé de le modifier. Pour de meilleurs résultats, nous vous déconseillons d'ajouter ou de supprimer des composants, ni de modifier le formatage après la traduction.

    Pour créer du contenu riche dont la mise en forme varie selon la langue, dupliquez le contenu et modifiez la mise en forme selon vos besoins. Ensuite, utilisez les audiences pour cibler les utilisateurs de contenu par langue. Reportez-vous à la rubrique Audiences.

- Configurez un plan de publication pour contrôler l'endroit où le contenu est fourni, l'audience et la période pendant laquelle il est disponible : Créer un plan de publication pour votre contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter une image à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi

Utilisez le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** pour ajouter des images à votre contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Remplissez les champs du formulaire Nouveau contenu. Reportez-vous à la rubrique Créer du contenu riche.

Créez la mise en page à l'aide de modules ou de colonnes.

- Les modules sont des mises en page de contenu prédéfinies composées d'en-tête, de texte de paragraphe et d'images. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des mises en page de contenu prédéfinies avec l'éditeur de contenu enrichi.
- Les colonnes sont des conteneurs qui vous permettent de définir une mise en page personnalisée. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des colonnes à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'éditeur de contenu enrichi prend en charge les types d'images suivants :

- .Jpg
- .Png
- .Bmp
- .Gif
- .Jpeg
- .Ico
- .Svg

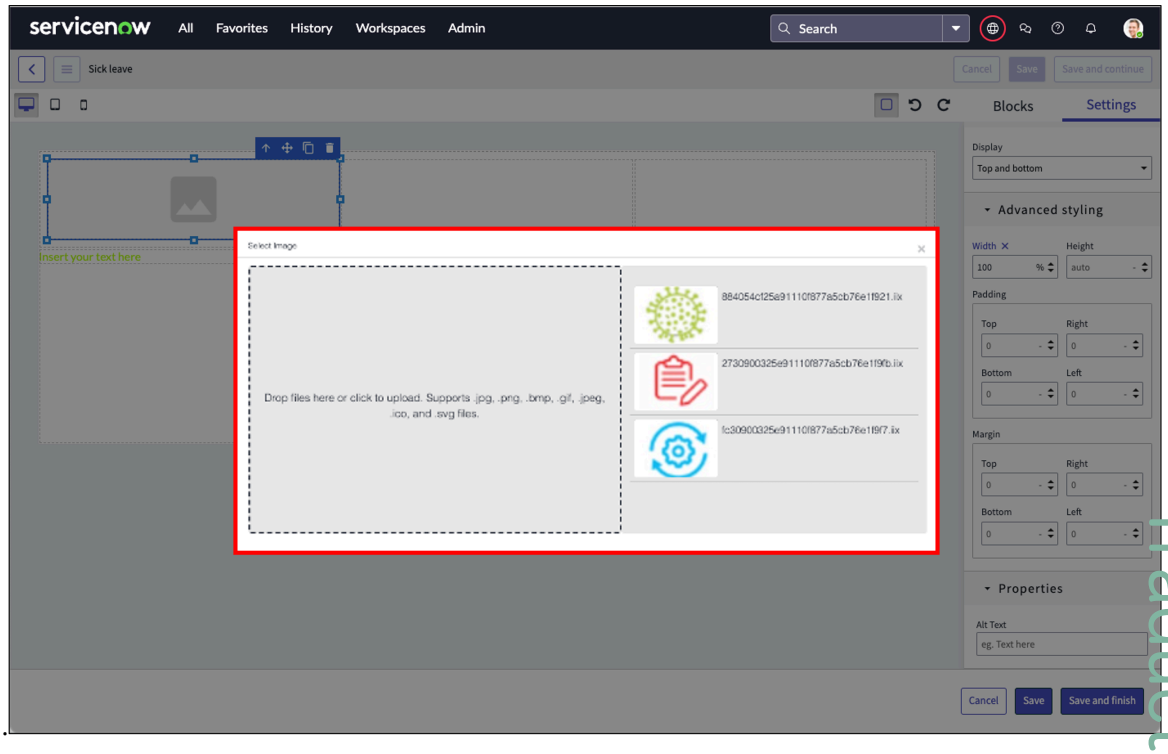
Procédure

1. Accédez au canevas en sélectionnant le bouton **Ouvrir l'éditeur** dans l'onglet **Conception** du formulaire **Nouveau contenu** .
2. Dans la colonne **Blocs** , utilisez une méthode de glisser-déposer pour déplacer le composant **Image** vers votre canevas.
3. Cliquez dans la fenêtre contextuelle du sélecteur de fichiers pour sélectionner une image.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ou, si vous avez déjà sélectionné des images, sélectionnez l’image parmi les images disponibles sur le côté droit de la fenêtre contextuelle **Sélectionner une image** .



4. Accédez à l’onglet **Paramètres** .
5. Configurez les paramètres suivants :

Champ de paramètres	Description
Application d’un style	
Affichage	Configurez l’apparence de plusieurs composants dans la même colonne, tels qu’un composant d’image et un composant de texte. Sélectionnez une option parmi les suivantes : ○ **Haut et bas** (par défaut) : l’image apparaît au-dessus de l’autre composant. ○ **Côte à côte** : l’image s’affiche avec l’autre composant à côté. **Remarque :** Pour de meilleurs résultats, réglez le même affichage pour les composants. Par exemple, si vous avez une image et des composants de texte dans une colonne et que vous souhaitez que l’image s’affiche à gauche et le texte à droite, définissez les paramètres **d’affichage** des deux composants sur **Côte à côte**.
Alignement horizontal	Configurez l’emplacement d’affichage de l’image dans le conteneur. Choisissez parmi les icônes de droite, de centre et de gauche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ de paramètres	Description
Application de style avancée Lorsque vous insérez une image dans un conteneur, par défaut, l'image a la largeur complète du conteneur et la hauteur s'ajuste automatiquement en fonction des dimensions de l'image.	
Largeur et hauteur	Spécifiez la valeur en saisissant un nombre ou en faisant glisser les côtés de l'image. Sélectionnez l'unité de mesure : ○ px : pixel ○ % : pourcentage
Remplissage	Le remplissage est l'espace entre le contenu et la bordure d'un élément. Spécifiez la valeur du remplissage supérieur, inférieur, droit ou gauche en entrant un nombre.
Marge	La marge est l'espace entre une ligne et un autre élément/la limite du canevas. Spécifiez la valeur du remplissage supérieur, inférieur, droit ou gauche en entrant un nombre.
Propriétés	
Texte alternatif	Décrivez l'apparence ou la fonction de votre image à des fins d'accessibilité.

6. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer et terminer**.
   Si vous sélectionnez **Enregistrer** , votre contenu est enregistré et vous restez sur le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** . Si vous sélectionnez **Enregistrer et terminer** , votre enregistrement est enregistré et vous renvoie au formulaire **Nouveau contenu** .

Que faire ensuite

- Prévisualisez votre contenu à partir du formulaire Nouveau contenu.

  Remarque :
  L'aperçu du contenu vous donne une idée générale de l'apparence de votre contenu. Le contenu peut sembler différent une fois publié en raison de variations dans la résolution de l'appareil, la différence de thème ou la configuration du style de l'application mobile.

- (Facultatif) Traduisez votre contenu.

  Sélectionnez une autre langue pour afficher votre session ou demander une traduction pour le contenu que vous créez. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge de la langue pour Expériences de contenu et Publication de contenu.

  Utilisez le menu déroulant **Paramètres de langue** pour sélectionner une autre langue dans laquelle afficher votre session ou demander une traduction pour le contenu que vous créez.

  ○ Changer de langue : Cela vous permet de remplacer la langue des paramètres de votre système par une autre langue. Le processus ressemble à celui permettant de modifier votre langue lors de la connexion. Pour plus d'informations, consultez Changer de langue pour Publication de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Traduire le contenu : lorsque vous activez la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration, le contenu créé à partir de la **bibliothèque de contenu** affiche la sélection **Traduire le contenu** dans la liste déroulante Paramètres de **langue** . Cela vous permet de demander la traduction du contenu dans la langue que vous avez sélectionnée. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Infrastructure de localisation.

  Remarque :
  Traduisez le contenu uniquement une fois que vous avez terminé de le modifier. Pour de meilleurs résultats, nous vous déconseillons d'ajouter ou de supprimer des composants, ni de modifier le formatage après la traduction.

  Pour créer du contenu riche dont la mise en forme varie selon la langue, dupliquez le contenu et modifiez la mise en forme selon vos besoins. Ensuite, utilisez les audiences pour cibler les utilisateurs de contenu par langue. Reportez-vous à la rubrique Audiences.

- Configurez un plan de publication pour contrôler l'endroit où le contenu est fourni, l'audience et la période pendant laquelle il est disponible : Créer un plan de publication pour votre contenu.

Ajouter une vidéo à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi

Utilisez le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** pour ajouter des vidéos à votre contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Remplissez les champs du formulaire Nouveau contenu. Reportez-vous à la rubrique Créer du contenu riche.

Créez la mise en page à l'aide de modules ou de colonnes.

- Les modules sont des mises en page de contenu prédéfinies composées d'en-tête, de texte de paragraphe et d'images. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des mises en page de contenu prédéfinies avec l'éditeur de contenu enrichi.
- Les colonnes sont des conteneurs qui vous permettent de définir une mise en page personnalisée. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des colonnes à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'éditeur de contenu enrichi prend en charge les types de vidéos suivants :

- Le code HTML5

  Remarque :
  Le texte de survol ou les info-bulles ne sont pas pris en charge pour HTML5 pour le moment.

- Youtube
- Vimeo
- Service de streaming vidéo

  Remarque :
  Vous devez configurer un fournisseur de contenu pour qu'il utilise les vidéos d'un service de streaming vidéo. Consultez Cadre de travail des intégrations d'hébergement vidéo.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez au canevas en sélectionnant le bouton **Ouvrir l'éditeur** dans l'onglet **Conception** du formulaire **Nouveau contenu** .
2. Dans la colonne **Blocs** , utilisez une méthode de glisser-déposer pour déplacer le bloc **Vidéo** vers votre canevas.
3. Accédez à l'onglet **Paramètres** .
4. Utilisez l'un des paramètres de style suivants :

Champ de paramètres	Description
Application d'un style	
Alignement horizontal	Configurez l'emplacement d'affichage de la vidéo dans le conteneur. Choisissez parmi les icônes de droite, de centre et de gauche.
Application de style avancée Lorsque vous insérez une vidéo dans un conteneur, par défaut, la vidéo a toute la largeur du conteneur et la hauteur s'ajuste automatiquement en fonction des dimensions de la vidéo.	
Largeur et hauteur	Spécifiez la valeur en saisissant un nombre ou en faisant glisser les côtés de la vidéo. Sélectionnez l'unité de mesure : ○ px : pixel ○ % : pourcentage
Marge	La marge est l'espace entre une ligne et un autre élément/la limite du canevas. Spécifiez la valeur du remplissage supérieur, inférieur, droit ou gauche en entrant un nombre.
Propriétés	
Titre	Texte qui s'affiche lorsqu'un utilisateur survole la vidéo.
Fournisseur	Emplacement où la vidéo est hébergée. Choisissez entre : ○ Source HTML5 ○ Vimeo ○ Youtube ○ Fournisseurs de contenu de streaming vidéo
ID de la source/de la vidéo	Identification unique de la vidéo que vous souhaitez afficher dans votre canevas. ○ Pour HTML5, la source est l'identification unique de la vidéo que vous souhaitez afficher dans votre canevas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ de paramètres	Description
	○ Pour YouTube, l'ID de la vidéo est le texte qui s'affiche après le v= dans la chaîne d'URL. ○ Pour Vimeo, l'ID de la vidéo correspond aux numéros qui apparaissent à la fin de la chaîne d'URL.
Afficher les contrôles (Youtube et source HTML5)	Cochez cette case pour afficher les commandes du lecteur vidéo avec lesquelles vos utilisateurs peuvent interagir pour démarrer, arrêter, contrôler le volume, afficher les sous-titres, afficher la vidéo en plein écran ou modifier les paramètres vidéo.

5. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer et terminer**.
   Si vous sélectionnez **Enregistrer** , votre contenu est enregistré et vous restez sur le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** . Si vous sélectionnez **Enregistrer et terminer** , votre enregistrement est enregistré et vous renvoie au formulaire **Nouveau contenu** .

Que faire ensuite

- Prévisualisez votre contenu à partir du formulaire Nouveau contenu.

  Remarque :
  L'aperçu du contenu vous donne une idée générale de l'apparence de votre contenu. Le contenu peut sembler différent une fois publié en raison de variations dans la résolution de l'appareil, la différence de thème ou la configuration du style de l'application mobile.

- (Facultatif) Traduisez votre contenu.

  Sélectionnez une autre langue pour afficher votre session ou demander une traduction pour le contenu que vous créez. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge de la langue pour Expériences de contenu et Publication de contenu.

  Utilisez le menu déroulant **Paramètres de langue** pour sélectionner une autre langue dans laquelle afficher votre session ou demander une traduction pour le contenu que vous créez.

  ○ Changer de langue : Cela vous permet de remplacer la langue des paramètres de votre système par une autre langue. Le processus ressemble à celui permettant de modifier votre langue lors de la connexion. Pour plus d'informations, consultez Changer de langue pour Publication de contenu.

  ○ Traduire le contenu : lorsque vous activez la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration, le contenu créé à partir de la **bibliothèque de contenu** affiche la sélection **Traduire le contenu** dans la liste déroulante Paramètres de **langue** . Cela vous permet de demander la traduction du contenu dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la langue que vous avez sélectionnée. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Infrastructure de localisation.

Remarque :
Traduisez le contenu uniquement une fois que vous avez terminé de le modifier. Pour de meilleurs résultats, nous vous déconseillons d'ajouter ou de supprimer des composants, ni de modifier le formatage après la traduction.

Pour créer du contenu riche dont la mise en forme varie selon la langue, dupliquez le contenu et modifiez la mise en forme selon vos besoins. Ensuite, utilisez les audiences pour cibler les utilisateurs de contenu par langue. Reportez-vous à la rubrique Audiences.

- Configurez un plan de publication pour contrôler l'endroit où le contenu est fourni, l'audience et la période pendant laquelle il est disponible : Créer un plan de publication pour votre contenu.

Ajouter du texte ou une section de texte à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi

Utilisez le canevas de l'éditeur de contenu enrichi pour ajouter du **texte** ou une **section de texte** à votre contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Créez la mise en page à l'aide de modules ou de colonnes.

- Les modules sont des mises en page de contenu prédéfinies composées d'en-tête, de texte de paragraphe et d'images. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des mises en page de contenu prédéfinies avec l'éditeur de contenu enrichi.
- Les colonnes sont des conteneurs qui vous permettent de définir une mise en page personnalisée. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des colonnes à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- **Text** fournit les outils pour formater et organiser le texte.
- **La section Texte** fournit les outils permettant de formater et d'organiser le texte et d'ajouter une zone pour ajouter un titre.

Remarque :
Pour la **section Texte**, les paramètres de titre, de texte et de conteneur sont configurés séparément.

Procédure

1. Accédez au canevas en sélectionnant le bouton **Ouvrir l'éditeur** dans l'onglet **Conception** du formulaire **Nouveau contenu** .
2. Dans la colonne **Blocs** , utilisez une méthode de glisser-déposer pour déplacer un bloc **Texte** ou **Section de texte** vers votre canevas.
3. Entrez du texte ou du texte et un titre en fonction du composant que vous avez déposé dans la colonne.
4. Accédez à l'onglet **Paramètres** .
5. Utilisez l'un des paramètres de style suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ de paramètres	Description
Application d’un style	
Style de texte	Vous permet de modifier rapidement l’aspect de votre texte en sélectionnant un choix préformaté. Vous pouvez sélectionner différents styles de titres ou de paragraphes. Le titre 1-6 correspond aux balises HTML h1 - h6. La sélection d’un style de texte extrait les paramètres de texte du thème de votre portail afin de se synchroniser avec celui-ci. Pour plus d'informations, consultez Configuration du portail.
Couleur du texte	Utilisez cette liste déroulante pour changer la couleur de votre texte. La sélection d’une couleur de texte est extraite des paramètres de texte du thème du portail afin de se synchroniser avec celui-ci. Les valeurs sont définies dans le cadre du thème du portail. Votre entreprise peut personnaliser le thème du portail pour qu’il ait différentes couleurs. Pour plus d'informations, consultez Configuration du portail. Les choix possibles sont les suivants : ○ Primaire : la couleur primaire définie par le thème de votre portail. ○ Sourdine : couleur définie par le thème de votre portail. ○ Blanc : change la couleur de votre texte en blanc. Ceci est utile lorsque vous utilisez une couleur d’arrière-plan autre que le blanc. La couleur du texte attribue des classes CSS prédéfinies pour la couleur du texte.
Affichage	Configurez l’apparence de plusieurs composants dans la même colonne, tels qu’un composant d’image et un composant de texte. Sélectionnez une option parmi les suivantes : ○ **Haut et bas** (par défaut) : l’image apparaît au-dessus de l’autre composant. ○ **Côte à côte** : l’image s’affiche avec l’autre composant à côté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ de paramètres	Description
	Remarque : Pour de meilleurs résultats, réglez le même affichage pour les composants. Par exemple, si vous avez une image et des composants de texte dans une colonne et que vous souhaitez que l'image s'affiche à gauche et le texte à droite, définissez les paramètres **d'affichage** des deux composants sur **Côte à côte**.
Alignement du texte	Détermine l'alignement horizontal de votre texte. Choisissez entre : ○ Justification à gauche ○ Justifier au centre ○ Justification à droite ○ Justifier (le texte est aligné avec les deux marges)
Application de style avancée	
Remplissage	Définit l'espacement entre le texte et la bordure du conteneur de texte en pixels ou en pourcentage du conteneur de texte total. Spécifiez le remplissage pour les côtés supérieur, droit, inférieur et gauche.
Nom de la police	Définit la police utilisée pour restituer les caractères. Cliquez sur la flèche déroulante pour sélectionner une autre police.
Taille de police	Définit la taille de la police.
Valeur font-weight	Détermine l'apparence en gras ou en clair de votre texte. Cliquez sur la flèche de la liste déroulante pour sélectionner un poids différent.
Hauteur de ligne	Définit la distance verticale entre deux lignes de texte.
Couleur de la police	Remplace la couleur de police de votre thème de portail. Pour sélectionner une couleur, entrez le code hex ou cliquez sur le sélecteur de couleurs (carré gris à droite de la couleur de police) et sélectionnez une couleur dans la palette de couleurs.
Propriétés	
ID	ID unique qui identifie l'élément HTML.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ de paramètres	Description
Titre	Texte qui s’affiche lorsqu’un utilisateur survole le composant.

6. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer et terminer**.
   Si vous sélectionnez **Enregistrer** , votre contenu est enregistré et vous restez sur le canevas de **l’éditeur de contenu enrichi** . Si vous sélectionnez **Enregistrer et terminer** , votre enregistrement est enregistré et vous renvoie au formulaire **Nouveau contenu** .

Que faire ensuite

- Prévisualisez votre contenu à partir du formulaire Nouveau contenu.

  Remarque :
  L’aperçu du contenu vous donne une idée générale de l’apparence de votre contenu. Le contenu peut sembler différent une fois publié en raison de variations dans la résolution de l’appareil, la différence de thème ou la configuration du style de l’application mobile.

- (Facultatif) Traduisez votre contenu.

  Sélectionnez une autre langue pour afficher votre session ou demander une traduction pour le contenu que vous créez. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge de la langue pour Expériences de contenu et Publication de contenu.

  Utilisez le menu déroulant **Paramètres de langue** pour sélectionner une autre langue dans laquelle afficher votre session ou demander une traduction pour le contenu que vous créez.

  - Changer de langue : Cela vous permet de remplacer la langue des paramètres de votre système par une autre langue. Le processus ressemble à celui permettant de modifier votre langue lors de la connexion. Pour plus d'informations, consultez Changer de langue pour Publication de contenu.
  - Traduire le contenu : lorsque vous activez la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration, le contenu créé à partir de la **bibliothèque de contenu** affiche la sélection **Traduire le contenu** dans la liste déroulante Paramètres de **langue** . Cela vous permet de demander la traduction du contenu dans la langue que vous avez sélectionnée. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Infrastructure de localisation.

    Remarque :
    Traduisez le contenu uniquement une fois que vous avez terminé de le modifier. Pour de meilleurs résultats, nous vous déconseillons d’ajouter ou de supprimer des composants, ni de modifier le formatage après la traduction.

    Pour créer du contenu riche dont la mise en forme varie selon la langue, dupliquez le contenu et modifiez la mise en forme selon vos besoins. Ensuite, utilisez les audiences pour cibler les utilisateurs de contenu par langue. Reportez-vous à la rubrique Audiences.

- Configurez un plan de publication pour contrôler l’endroit où le contenu est fourni, l’audience et la période pendant laquelle il est disponible : Créer un plan de publication pour votre contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un lien ou un bloc de liens à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi

Utilisez le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** pour ajouter un lien ou un bloc de liens pour rediriger les utilisateurs vers d'autres contenus ou vers une page Web. Un **lien** fournit une zone de texte et un **bloc Lien** vous permet d'ajouter une image qui fait office de lien.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Créez la mise en page à l'aide de modules ou de colonnes.

- Les modules sont des mises en page de contenu prédéfinies composées d'en-tête, de texte de paragraphe et d'images. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des mises en page de contenu prédéfinies avec l'éditeur de contenu enrichi.
- Les colonnes sont des conteneurs qui vous permettent de définir une mise en page personnalisée. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des colonnes à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi.

Procédure

1. Accédez au canevas en sélectionnant le bouton **Ouvrir l'éditeur** dans l'onglet **Conception** du formulaire **Nouveau contenu** .
2. Dans le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** , faites glisser et déposez un **lien** ou un **bloc de liens**.
3. Accédez à l'onglet **Paramètres** .
4. Configurez les paramètres suivants :

Champ de paramètres	Description
Application d'un style	
Couleur d'arrière-plan	Définit la couleur d'arrière-plan du conteneur de lien. Pour sélectionner une couleur, entrez le code hex ou cliquez sur le sélecteur de couleurs (carré gris à droite de la couleur de police) et sélectionnez une couleur dans la palette de couleurs.
Affichage (lien uniquement)	Configurez l'apparence de plusieurs composants dans la même colonne, tels qu'un composant d'image et un composant de texte. Sélectionnez une option parmi les suivantes : ○ **Haut et bas** (par défaut) : l'image apparaît au-dessus de l'autre composant. ○ **Côte à côte** : l'image s'affiche avec l'autre composant à côté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ de paramètres	Description
	Remarque : Pour de meilleurs résultats, réglez le même affichage pour les composants. Par exemple, si vous avez une image et des composants de texte dans une colonne et que vous souhaitez que l'image s'affiche à gauche et le texte à droite, définissez les paramètres **d'affichage** des deux composants sur **Côte à côte**.
Application de style avancée	
Remplissage	Le remplissage est l'espace entre le contenu et la bordure d'un élément. Spécifiez la valeur du remplissage supérieur, inférieur, droit ou gauche en entrant un nombre.
Nom de la police (lien uniquement)	Définit la police utilisée pour restituer les caractères. Cliquez sur la flèche déroulante pour sélectionner une autre police.
Taille de police (lien uniquement)	Définit la taille de la police.
Valeur font-weight (lien uniquement)	Détermine l'apparence en gras ou en clair de votre texte. Cliquez sur la flèche de la liste déroulante pour sélectionner un poids différent.
Hauteur de ligne (lien uniquement)	Définit la distance verticale entre deux lignes de texte.
Couleur de police (lien uniquement)	Remplace la couleur de police de votre thème de portail. Pour sélectionner une couleur, entrez le code hex ou cliquez sur le sélecteur de couleurs (carré gris à droite de la couleur de police) et sélectionnez une couleur dans la palette de couleurs.
Propriétés	
Titre	Texte qui s'affiche lorsqu'un utilisateur survole le lien ou le bloc de lien.
URL	Emplacement d'une page Web ou d'un contenu. Entrez l'adresse URL complète que vous ciblez lorsqu'un utilisateur sélectionne le bouton.
Cible	Indique où le bouton dirige l'utilisateur. Les choix possibles sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ de paramètres	Description
	○ Cette fenêtre : en sélectionnant le bouton, le contenu s'ouvre dans la même fenêtre que celle que vous avez affichée. ○ Nouvelle fenêtre : lorsque vous sélectionnez le bouton, le contenu s'ouvre dans une nouvelle fenêtre.

5. Si vous avez ajouté un bloc Lien, glissez-déposez une image dans le bloc Lien.
   Pour en savoir plus sur la configuration d'une image, reportez-vous à la section Ajouter une image à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi.
6. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer et terminer**.
   Si vous sélectionnez **Enregistrer** , votre contenu est enregistré et vous restez sur le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** . Si vous sélectionnez **Enregistrer et terminer** , votre enregistrement est enregistré et vous renvoie au formulaire **Nouveau contenu** .

Que faire ensuite

- Prévisualisez votre contenu à partir du formulaire Nouveau contenu.

  Remarque :
  L'aperçu du contenu vous donne une idée générale de l'apparence de votre contenu. Le contenu peut sembler différent une fois publié en raison de variations dans la résolution de l'appareil, la différence de thème ou la configuration du style de l'application mobile.

- (Facultatif) Traduisez votre contenu.

  Sélectionnez une autre langue pour afficher votre session ou demander une traduction pour le contenu que vous créez. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge de la langue pour Expériences de contenu et Publication de contenu.

  Utilisez le menu déroulant **Paramètres de langue** pour sélectionner une autre langue dans laquelle afficher votre session ou demander une traduction pour le contenu que vous créez.

  ○ Changer de langue : Cela vous permet de remplacer la langue des paramètres de votre système par une autre langue. Le processus ressemble à celui permettant de modifier votre langue lors de la connexion. Pour plus d'informations, consultez Changer de langue pour Publication de contenu.

  ○ Traduire le contenu : lorsque vous activez la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration, le contenu créé à partir de la **bibliothèque de contenu** affiche la sélection **Traduire le contenu** dans la liste déroulante Paramètres de **langue** . Cela vous permet de demander la traduction du contenu dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la langue que vous avez sélectionnée. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Infrastructure de localisation.

Remarque :
Traduisez le contenu uniquement une fois que vous avez terminé de le modifier. Pour de meilleurs résultats, nous vous déconseillons d'ajouter ou de supprimer des composants, ni de modifier le formatage après la traduction.

Pour créer du contenu riche dont la mise en forme varie selon la langue, dupliquez le contenu et modifiez la mise en forme selon vos besoins. Ensuite, utilisez les audiences pour cibler les utilisateurs de contenu par langue. Reportez-vous à la rubrique Audiences.

- Configurez un plan de publication pour contrôler l'endroit où le contenu est fourni, l'audience et la période pendant laquelle il est disponible : Créer un plan de publication pour votre contenu.

Ajouter un bouton à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi

Ajoutez un bouton pour déclencher des actions ou rediriger les utilisateurs vers d'autres contenus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Remplissez les champs du formulaire Nouveau contenu. Reportez-vous à la rubrique Créer du contenu riche.

Créez la mise en page à l'aide de modules ou de colonnes.

- Les modules sont des mises en page de contenu prédéfinies composées d'en-tête, de texte de paragraphe et d'images. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des mises en page de contenu prédéfinies avec l'éditeur de contenu enrichi.
- Les colonnes sont des conteneurs qui vous permettent de définir une mise en page personnalisée. Reportez-vous à la rubrique Ajouter des colonnes à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi.

Procédure

1. Accédez au canevas en sélectionnant le bouton **Ouvrir l'éditeur** dans l'onglet **Conception** du formulaire **Nouveau contenu** .
2. Dans le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** , vous pouvez utiliser une méthode de glisser-déposer pour ajouter un bouton.
3. Accédez à l'onglet **Paramètres** .
4. Utilisez l'un des paramètres de style suivants :

Champ de paramètres	Description
Application d'un style	
Type de bouton	Définit le type de bouton que vous ajoutez. Les choix possibles sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ de paramètres	Description
	○ Primaire (par défaut) ○ Secondaire ○ Lien uniquement La sélection d'un type de bouton est extraite des paramètres de thème de votre portail afin de se synchroniser avec celui-ci. Pour plus d'informations, consultez Configuration du portail.
Taille du bouton	Définit la taille de votre bouton. La sélection d'une taille de bouton est extraite des paramètres de thème de votre portail afin de se synchroniser avec celui-ci. Pour plus d'informations, consultez Configuration du portail. Les choix possibles sont les suivants : ○ Très petit ○ Petit ○ Moyen (par défaut) ○ Large
Affichage	Configurez l'apparence de plusieurs composants dans la même colonne, tels qu'un composant d'image et un composant de texte. Sélectionnez une option parmi les suivantes : ○ **Haut et bas** (par défaut) : l'image apparaît au-dessus de l'autre composant. ○ **Côte à côte** : l'image s'affiche avec l'autre composant à côté. **Remarque :** Pour de meilleurs résultats, réglez le même affichage pour les composants. Par exemple, si vous avez une image et des composants de texte dans une colonne et que vous souhaitez que l'image s'affiche à gauche et le texte à droite, définissez les paramètres **d'affichage** des deux composants sur **Côte à côte**.
Alignement horizontal	Définit l'alignement des boutons. Choisissez entre la gauche, le centre ou la droite.
Application de style avancée	
Couleur du bouton	Changez la couleur de votre bouton.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ de paramètres	Description
	a. Entrez le code couleur qui représente la couleur d'arrière-plan que vous souhaitez afficher. **Remarque :** Toutes les couleurs HTML sont prises en charge. Pour plus d'informations, consultez Noms des couleurs HTML . **b.** Vous pouvez également sélectionner le sélecteur de couleurs (carré gris) à droite du champ **Couleur d'arrière-plan** . **c.** Cliquez dans la palette de couleurs qui s'affiche. **d.** Après avoir sélectionné une couleur dans la palette de couleurs, utilisez la barre de défilement sur le côté droit pour affiner votre couleur. **e.** Faites glisser la barre vers le haut et vers le bas. **f.** Utilisez la barre de défilement inférieure pour éclaircir ou assombrir votre couleur.
Largeur Hauteur	Ajustez la largeur et la hauteur d'un bouton en le sélectionnant et en utilisant les listes déroulantes **Largeur** et **Hauteur** pour saisir un numéro ou utiliser les flèches vers le haut et vers le bas. Vous pouvez également choisir l'unité de mesure que vous préférez en sélectionnant l'unique flèche vers le bas à gauche des flèches vers le haut et vers le bas. Les choix possibles sont les suivants : ○ auto : la taille est basée sur le contenu de l'onglet. Si vous saisissez du texte supplémentaire dans l'onglet, la largeur augmente automatiquement. ○ px : utilisez les pixels comme mesure. ○ % : utilisez un pourcentage comme mesure.
Marge	Ajustez les marges ou l'espace à l'extérieur et autour du bouton. Utilisez les menus déroulants sous la section **Marge** pour ajuster les marges en haut, en bas, à droite et à gauche. Tout comme la largeur et la hauteur, vous pouvez choisir l'unité de mesure que vous préférez en sélectionnant l'unique flèche vers le bas à gauche des flèches vers le haut et vers le bas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ de paramètres	Description
Bordure	Modifiez la bordure autour de l’extérieur du bouton. **Remarque :** La bordure est le contour autour du bouton. Largeur : utilisez les flèches vers le haut et vers le bas pour ajuster la largeur de la bordure. Tout comme la largeur et la hauteur, vous pouvez choisir l’unité de mesure que vous préférez en sélectionnant l’unique flèche vers le bas à gauche des flèches vers le haut et vers le bas. Style : format de la bordure autour du bouton. Sélectionnez la liste déroulante pour sélectionner le type de bordure que vous souhaitez autour du bouton. Couleur : la couleur de la bordure autour de votre bouton. Sélectionnez la couleur de votre bouton à l’aide de la palette de couleurs et des barres de défilement de la même manière que vous sélectionnez votre couleur d’arrière-plan.
Rayon de la bordure	Utilisez les flèches vers le haut et vers le bas pour ajuster le rayon de la bordure. Tout comme la largeur et la hauteur, vous pouvez choisir l’unité de mesure que vous préférez en sélectionnant l’unique flèche vers le bas à gauche des flèches vers le haut et vers le bas.
Nom de la police	Définit la police utilisée pour restituer les caractères. Cliquez sur la flèche déroulante pour sélectionner une autre police.
Taille de police	Définit la taille de la police.
Valeur font-weight	Détermine l’apparence en gras ou en clair de votre texte. Cliquez sur la flèche de la liste déroulante pour sélectionner un poids différent.
Hauteur de ligne	Définit la distance verticale entre deux lignes de texte.
Couleur de la police	Remplace la couleur de police de votre thème de portail. Pour sélectionner une couleur, entrez le code hex ou cliquez sur le sélecteur de couleurs (carré gris à droite de la couleur de police) et sélectionnez une couleur dans la palette de couleurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ de paramètres	Description
Propriétés	
Étiquette de bouton	Texte qui apparaît sur le bouton.
Titre	Texte qui s'affiche lorsqu'un utilisateur survole le bouton.
URL	Emplacement d'une page Web ou d'un contenu. Entrez l'adresse URL complète que vous ciblez lorsqu'un utilisateur sélectionne le bouton.
Cible	Indique où le bouton dirige l'utilisateur. Les choix possibles sont les suivants : ○ Cette fenêtre : en sélectionnant le bouton, le contenu s'ouvre dans la même fenêtre que celle que vous avez affichée. ○ Nouvelle fenêtre : lorsque vous sélectionnez le bouton, le contenu s'ouvre dans une nouvelle fenêtre.

5. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer et terminer**.
   Si vous sélectionnez **Enregistrer** , votre contenu est enregistré et vous restez sur le canevas de **l'éditeur de contenu enrichi** . Si vous sélectionnez **Enregistrer et terminer** , votre enregistrement est enregistré et vous renvoie au formulaire **Nouveau contenu** .

Que faire ensuite

- Prévisualisez votre contenu à partir du formulaire Nouveau contenu.

  Remarque :
  L'aperçu du contenu vous donne une idée générale de l'apparence de votre contenu. Le contenu peut sembler différent une fois publié en raison de variations dans la résolution de l'appareil, la différence de thème ou la configuration du style de l'application mobile.

- (Facultatif) Traduisez votre contenu.

  Sélectionnez une autre langue pour afficher votre session ou demander une traduction pour le contenu que vous créez. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge de la langue pour Expériences de contenu et Publication de contenu.

  Utilisez le menu déroulant **Paramètres de langue** pour sélectionner une autre langue dans laquelle afficher votre session ou demander une traduction pour le contenu que vous créez.

  ○ Changer de langue : Cela vous permet de remplacer la langue des paramètres de votre système par une autre langue. Le processus ressemble à celui permettant de modifier votre langue lors de la connexion. Pour plus d'informations, consultez Changer de langue pour Publication de contenu.

  ○ Traduire le contenu : lorsque vous activez la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration, le contenu créé à partir de la **bibliothèque de contenu** affiche la sélection **Traduire le contenu** dans la liste déroulante Paramètres de **langue** . Cela vous permet de demander la traduction du contenu dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la langue que vous avez sélectionnée. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Infrastructure de localisation.

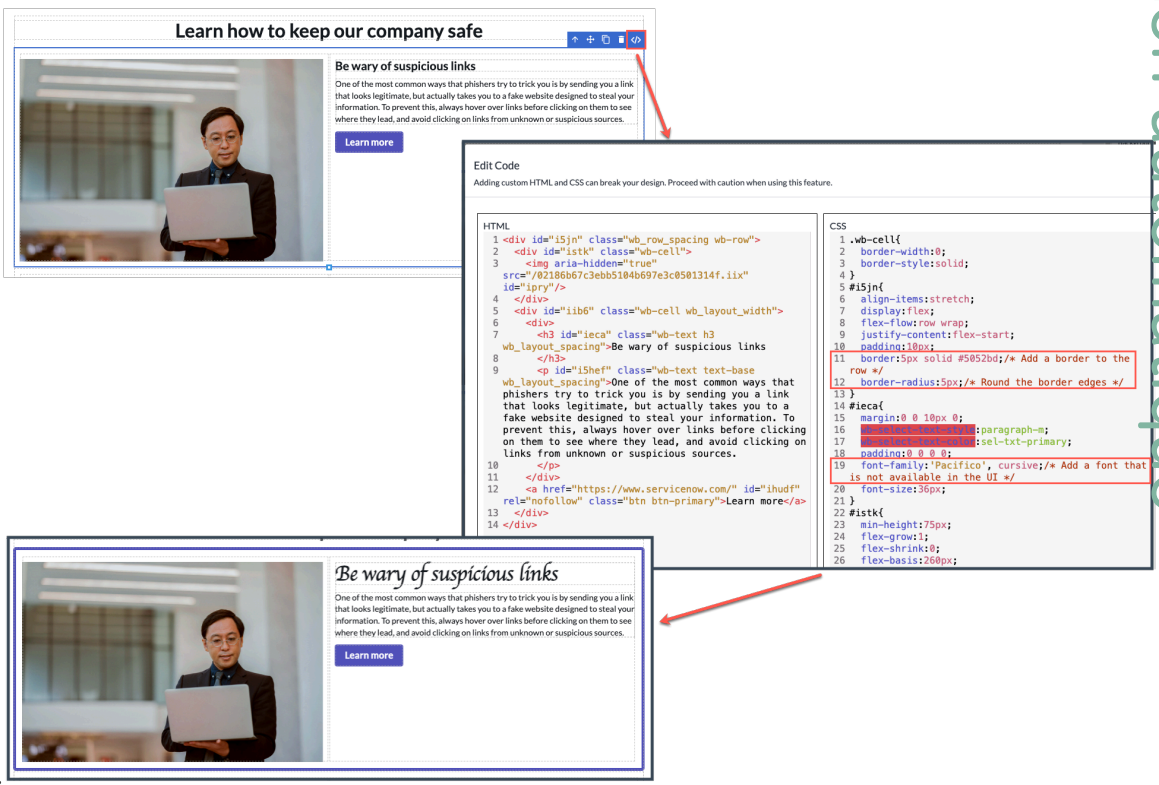
> **Remarque :**
> Traduisez le contenu uniquement une fois que vous avez terminé de le modifier. Pour de meilleurs résultats, nous vous déconseillons d'ajouter ou de supprimer des composants, ni de modifier le formatage après la traduction.
>
> Pour créer du contenu riche dont la mise en forme varie selon la langue, dupliquez le contenu et modifiez la mise en forme selon vos besoins. Ensuite, utilisez les audiences pour cibler les utilisateurs de contenu par langue. Reportez-vous à la rubrique Audiences.

- Configurez un plan de publication pour contrôler l'endroit où le contenu est fourni, l'audience et la période pendant laquelle il est disponible : Créer un plan de publication pour votre contenu.

Modifier le code source dans l'éditeur de contenu enrichi

Modifiez le code source HTML et CSS pour tous les éléments du canevas ou pour un élément spécifique.

Créez la mise en page à l'aide d'éléments HTML, modifiez directement le CSS d'un élément pour ajouter un style qui n'est pas disponible dans l'interface du canevas, ou copiez-collez du code pour migrer du contenu à partir d'autres sources.



Fonctionnalités et options

Garantir la sécurité du portail

Lorsque vous cliquez sur **Appliquer** dans la fenêtre Modifier le code, l'éditeur de code supprime les balises HTML susceptibles d'être utilisées pour compromettre votre instance. Pour plus d'informations, consultez HTML sanitizer .

Identifier le code important

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La fenêtre d'édition met en évidence les fragments CSS en rouge s'ils ne doivent pas être supprimés. Cela indique soit un paramètre qui fait partie du thème du portail, soit que plusieurs éléments utilisent ce code.

En outre, si vous supprimez une règle CSS référencée par l'un des éléments HTML suivants, l'éditeur de code rétablit la règle CSS :

- Ligne
- Cellule
- Canevas
- Diviseur
- Bouton
- Bloc de liens
- Onglets

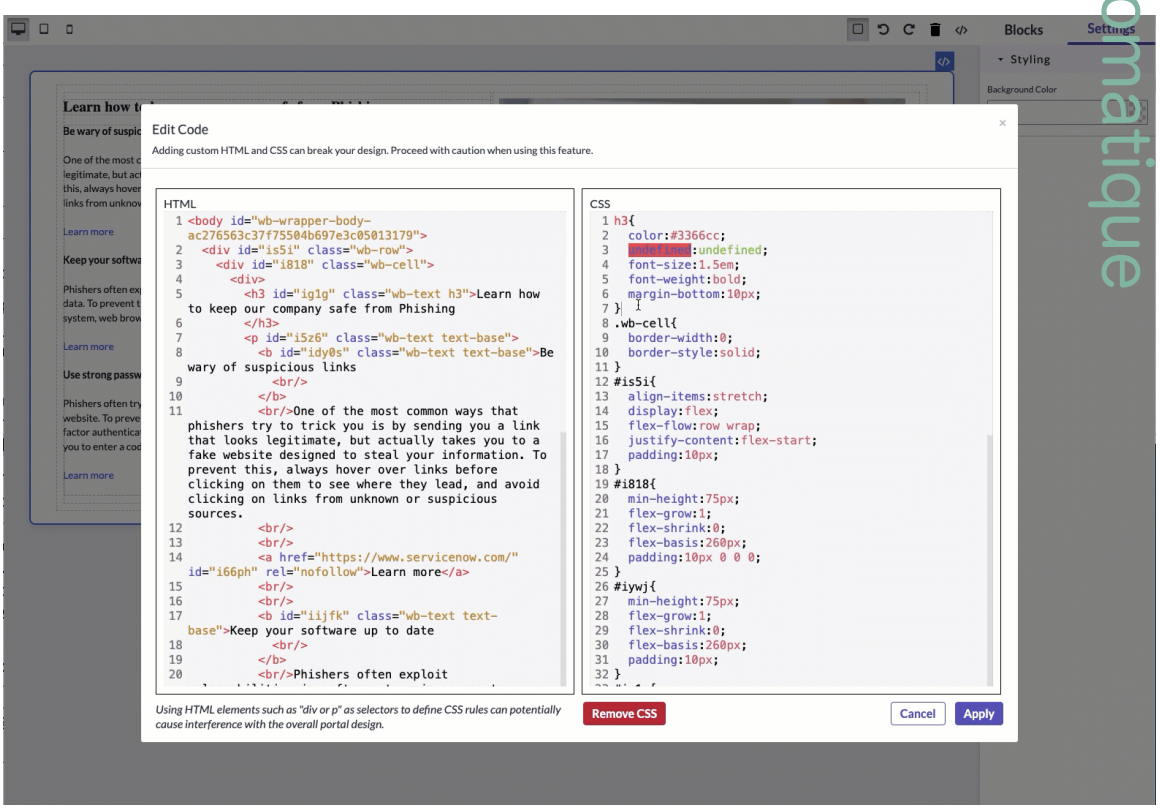
Supprimer le code inutile

Lorsque vous enregistrez vos modifications, l'éditeur de code supprime toutes les règles CSS inutilisées.

Inversement, si l'éditeur de code rétablit une règle CSS que vous essayez de supprimer, mettez en surbrillance ce bloc de code CSS et cliquez sur le bouton **Supprimer CSS** pour remplacer l'éditeur de code.

Exemple d'utilisation du bouton Supprimer CSS

Dans la vidéo suivante, l'utilisateur tente de supprimer une règle CSS à l'aide de la clé de suppression, mais le système rétablit le code. Ensuite, l'utilisateur met le code en surbrillance et clique sur **Supprimer CSS**, ce qui supprime le code.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

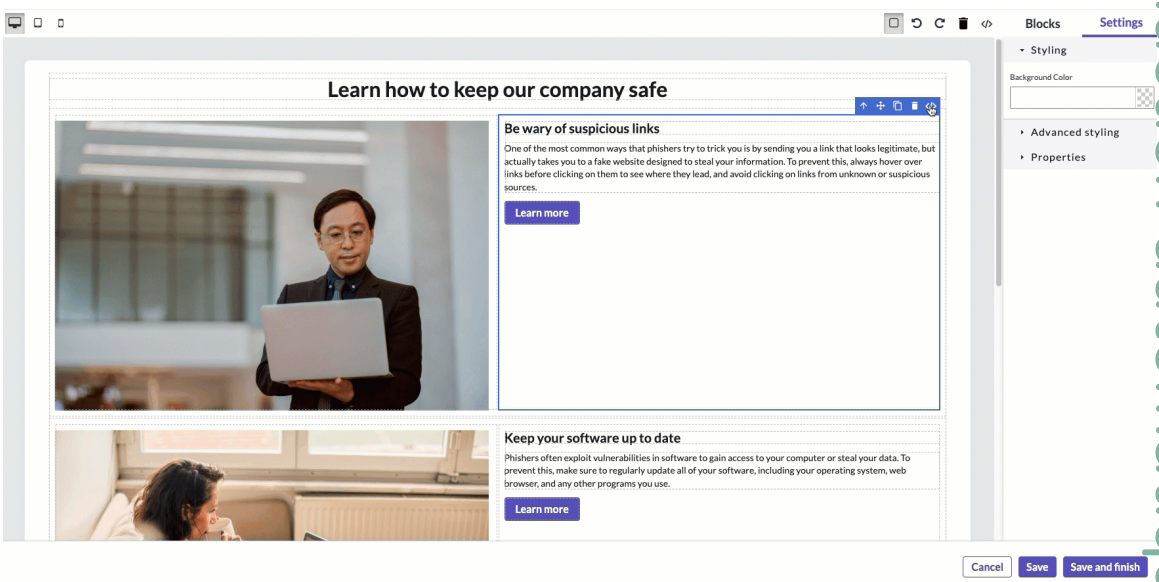
Remarque :
Cette fonctionnalité n'est pas disponible par défaut. Un administrateur doit activer la propriété **Modifier le code** . Reportez-vous à la rubrique Propriétés installées avec Content Publishing.

Considérations importantes

- L'ajout de code HTML et CSS personnalisés peut casser votre conception. Procédez avec prudence lorsque vous utilisez cette fonction. L'éditeur de contenu enrichi ne suit pas les changements dans l'éditeur de code, de sorte que le bouton **Annuler** n'annulera pas de manière fiable les changements de code.
- Nous vous déconseillons d'utiliser des éléments HTML (tels que div ou p) pour définir les règles CSS, car cela peut avoir des conséquences inattendues.

Exemple d'un résultat inattendu lors de l'utilisation d'un élément HTML pour définir une règle CSS

Dans l'exemple suivant, l'utilisateur définit une règle CSS pour l'élément p d'une cellule. Cependant, dans l'aperçu de la page, les règles de style s'appliquent aux éléments p dans toutes les zones de texte, ainsi que dans le pied de page.



Cadre de travail des intégrations d'hébergement vidéo

Connectez Content Publishing à un service d'hébergement vidéo pour rendre les vidéos hébergées disponibles pour la création et la publication de contenu.

Content Publishing offre aux gestionnaires de contenu la possibilité de créer du contenu à l'aide de vidéos provenant d'un service d'hébergement vidéo. Les composants suivants doivent être configurés pour ajouter le service d'hébergement vidéo en tant qu'option dans la bibliothèque de contenu.

Remarque :
Selon votre organisation, ces étapes sont effectuées par l'administrateur de contenu ou un fournisseur tiers.

Fournisseur de contenu

Un fournisseur de contenu identifie le service d'hébergement vidéo.

Mappage du fournisseur de contenu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le mappage du fournisseur de contenu rend les vidéos hébergées disponibles pour un type de contenu spécifique. Actuellement, seuls les types de contenu Contenu enrichi et Articles d'actualités sont pris en charge.

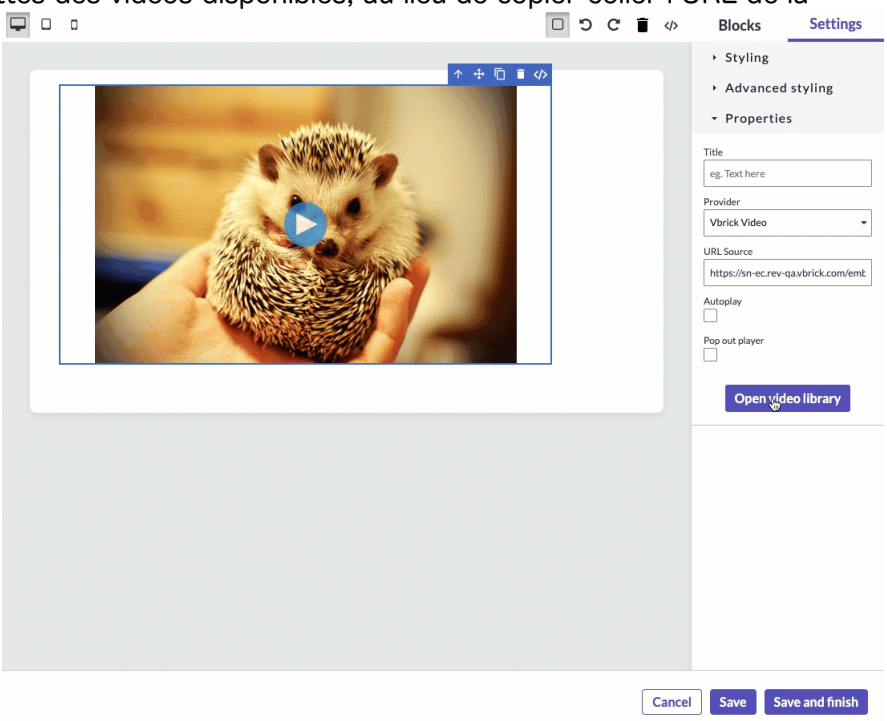
Chaque mappage de fournisseur de contenu est associé à un fournisseur de contenu et apparaît dans la liste connexe.

Processeur de contenu

Les processeurs de contenu fournissent une interface permettant de configurer les appels d'API vers le service d'hébergement vidéo. Ils sont alimentés par des flux secondaires provenant de Flow Designer. Pour plus d'informations, consultez Building subflows .

Deux actions sont disponibles :

- Autoriser : permet aux employés de visionner des vidéos privées sans fournir d'informations d'identification
- Rechercher : ajoute un bouton à l'interface de l'éditeur de contenu enrichi qui permet à un gestionnaire de contenu d'afficher les vignettes des vidéos disponibles, au lieu de copier-coller l'URL de la vidéo.



Chaque processeur de contenu est associé à un mappage de fournisseur de contenu et apparaît dans la liste connexe.

Paramètre de rendu de contenu

Un paramètre de rendu de contenu fonctionne de la même manière que les paramètres d'URL d'hébergement de vidéos, ce qui permet aux gestionnaires de contenu de personnaliser l'expérience du spectateur via un élément d'interface dans l'éditeur de contenu enrichi. Selon le fournisseur d'hébergement, il peut s'agir de définir une case à cocher pour activer le plein écran ou la lecture automatique, ou une zone de texte pour spécifier l'heure de début.

Chaque paramètre de rendu de contenu est associé à un mappage de fournisseur de contenu et apparaît dans la liste connexe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer des fournisseurs de contenu

L'aperçu du processus suivant vous guide tout au long de la configuration des fournisseurs de contenu afin que les gestionnaires de contenu puissent utiliser les vidéos des services d'hébergement vidéo lors de l'assemblage du contenu.

1. Configurer le fournisseur de contenu et le mappage
2. Si le service d'hébergement vidéo contient des vidéos privées qui nécessitent des informations d'identification, Configurer une autorisation vidéo
3. (Facultatif) Pour fournir aux responsables de contenu une interface dans laquelle ils peuvent sélectionner une vidéo, Configurer la recherche de contenu vidéo
4. (Facultatif) Pour ajouter des éléments d'interface au sélecteur vidéo de l'éditeur de contenu enrichi, procédez comme suit : Configurer le paramètre de rendu de contenu

Configurer le fournisseur de contenu et le mappage

Connectez un service d'hébergement vidéo à Content Publishing en configurant un fournisseur de contenu, puis en mappant le service d'hébergement à des types de contenu spécifiques, y compris le contenu enrichi, les articles d'actualités et le contenu de style.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_admin

Procédure
Créez un enregistrement de fournisseur de contenu pour identifier le service d'hébergement.

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Configurations du fournisseur de contenu** > **Fournisseurs de contenu**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Renseignez les champs du formulaire :

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom pour identifier le fournisseur de contenu lors de la création de contenu dans la bibliothèque de contenu
Type	Sélectionnez **Vidéo** pour vous connecter à un service d'hébergement vidéo
Actif	Rend ce fournisseur de contenu disponible pour une utilisation dans la bibliothèque de contenu

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le système crée un nouvel enregistrement pour le fournisseur de contenu. Vous pouvez l'afficher ou le modifier en accédant à **Tous** > **Publication de contenu** > **Configurations du fournisseur de contenu** > **Fournisseurs de contenu**.

Ajoutez un ou plusieurs mappages de fournisseur de contenu pour rendre les vidéos disponibles dans des types de contenu spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Si vous êtes déjà sur la page Fournisseurs de contenu, cliquez sur le fournisseur de contenu pour ajouter des mappages.
   Sinon, accédez à **Tous** > **Publication de contenu** > **Configurations du fournisseur de contenu** > **Mappage du fournisseur de contenu**.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
   Renseignez les champs du formulaire :

Champ	Description
Fournisseur de contenu	Sélectionnez le nom du fournisseur de contenu que vous avez défini dans les étapes précédentes
Type de contenu	Sélectionnez un type de contenu pour utiliser le contenu vidéo. Choisissez entre : ○ Contenu enrichi ○ Articles de presse ○ Bannière
Actif	Rend ce fournisseur de contenu disponible pour une utilisation dans le type de contenu spécifique

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

- Permettez aux employés de visionner des vidéos privées sans fournir d'informations d'identification : Configurer une autorisation vidéo
- Pour fournir aux responsables de contenu une interface dans laquelle ils peuvent sélectionner une vidéo, Configurer la recherche de contenu vidéo
- Pour ajouter des éléments d'interface au sélecteur de vidéos de la bibliothèque de contenu, Configurer le paramètre de rendu de contenu

Configurer une autorisation vidéo

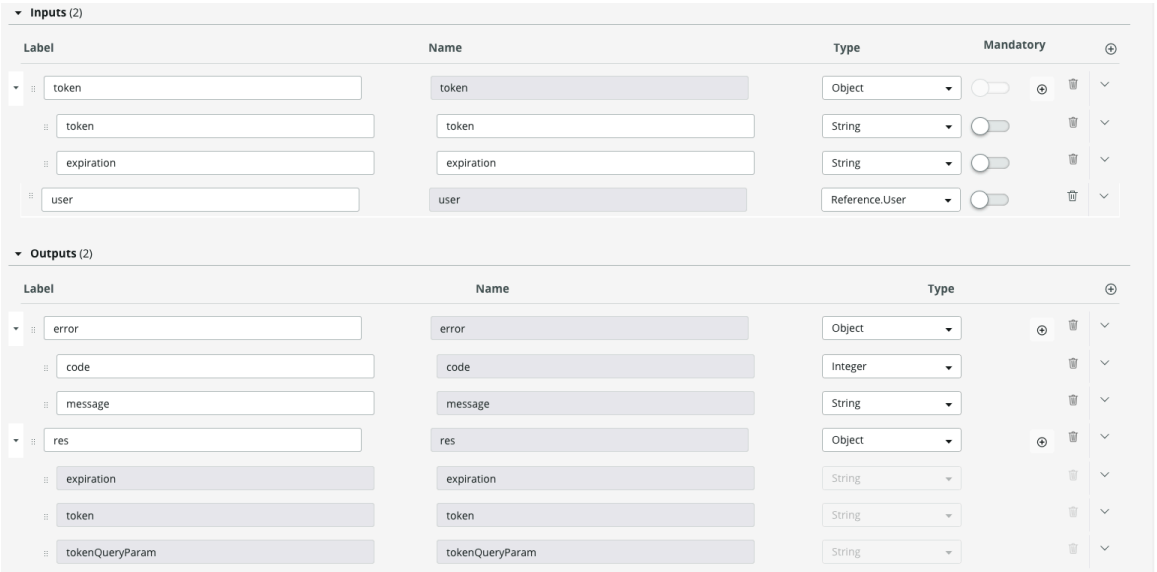
Configurez un processeur de contenu pour permettre aux employés de visionner des vidéos privées sans fournir d'informations d'identification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_cd.content_admin et fd_read_flows
- Create a subflow in Flow Designer avec les entrées et sorties suivantes :



- Configurer le fournisseur de contenu et le mappage

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'action d'autorisation effectue des appels d'API d'authentification vers le service d'hébergement vidéo. La méthode d'autorisation varie en fonction du fournisseur et est déterminée par son iframe incorporé pris en charge. Publication de contenu ajoute le jeton d'authentification en tant que paramètre de requête avec sa valeur correspondante à l'URL incorporée. Les entrées et sorties de flux secondaire configurées gèrent les paramètres de requête et le corps de la réponse.

Procédure

1. Si vous avez déjà ouvert un fournisseur de contenu, cliquez sur l'icône **d'enregistrement Aperçu** du mappage du fournisseur de contenu, puis cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
   Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Configurations du fournisseur de contenu** > **Processeurs des contenus**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Renseignez les champs du formulaire :

Champ	Description
Action	**Sélectionnez Autoriser**
Mappage de fournisseur	Sélectionnez le fournisseur de contenu qui connecte Content Publishing au service d'hébergement vidéo
Flux secondaire du processeur	Sélectionnez le flux qui effectue l'appel d'API d'autorisation
Actif	Met cette action à la disposition des employés

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le nouveau processeur de contenu apparaît dans la liste connexe Fournisseur de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

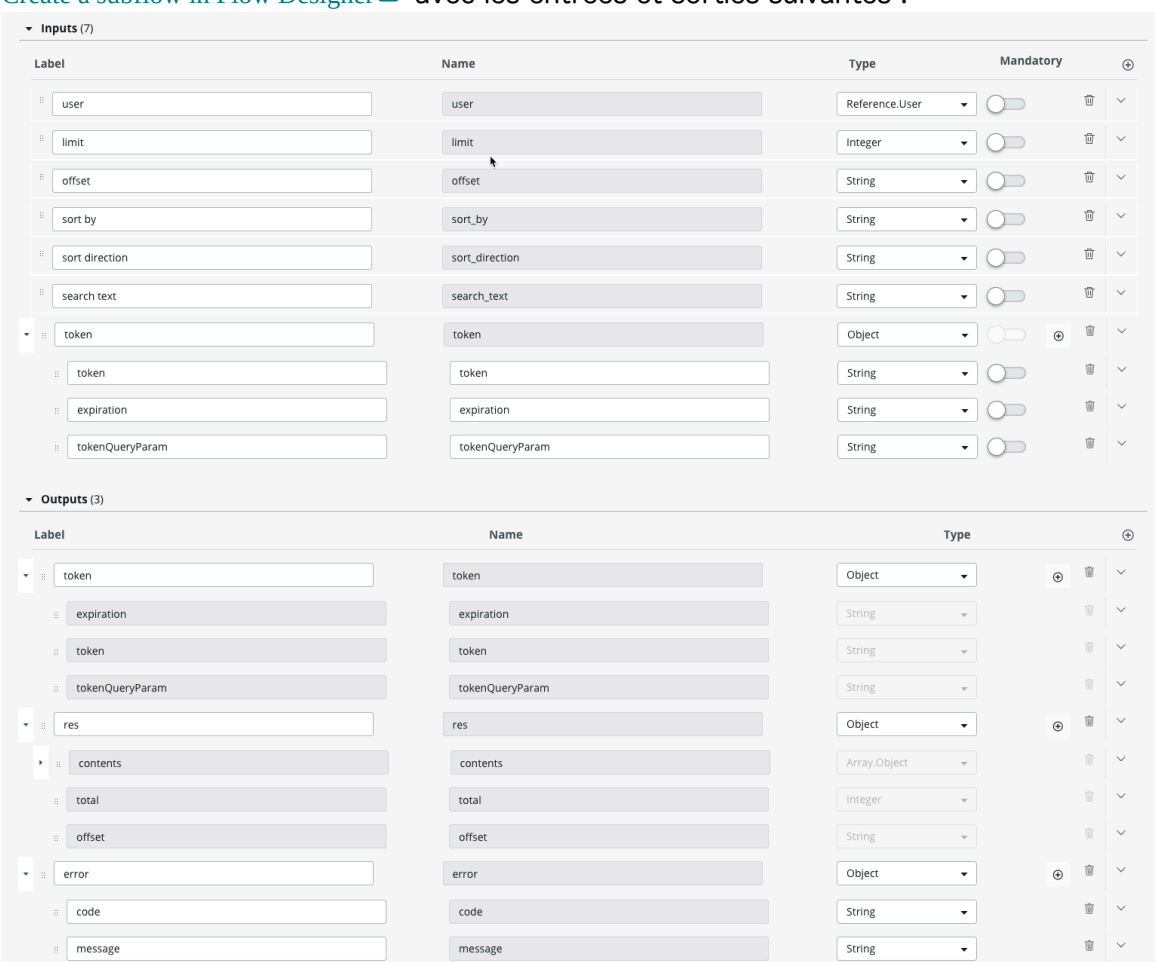
- Permettez aux gestionnaires de contenu d'afficher les miniatures des vidéos disponibles : Configurer la recherche de contenu vidéo
- Ajoutez des éléments d'interface au sélecteur de vidéos de la bibliothèque de contenu : Configurer le paramètre de rendu de contenu

Configurer la recherche de contenu vidéo

Configurez un processeur de contenu pour ajouter un bouton à l'interface de la bibliothèque de contenu qui permet à un gestionnaire de contenu d'afficher les miniatures des vidéos disponibles à partir du fournisseur de contenu.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_cd.content_admin et fd_read_flows
- Create a subflow in Flow Designer avec les entrées et sorties suivantes :



- Configurer le fournisseur de contenu et le mappage

Procédure

1. Si vous avez déjà ouvert un fournisseur de contenu, cliquez sur l'icône **d'enregistrement Aperçu** du mappage du fournisseur de contenu, puis cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
   Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Configurations du fournisseur de contenu** > **Processeurs des contenus**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Renseignez les champs du formulaire :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Sélectionner **Rechercher**
Mappage de fournisseur	Sélectionnez le fournisseur de contenu qui connecte Content Publishing au service d'hébergement vidéo
Flux secondaire du processeur	Sélectionnez le flux qui effectue l'appel d'API de recherche
Actif	Met cette action à la disposition des gestionnaires de contenu

3. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le nouveau processeur de contenu apparaît dans la liste connexe Fournisseur de contenu.

Que faire ensuite

- Permettez aux employés de visionner des vidéos privées sans fournir d'informations d'identification : Configurer une autorisation vidéo
- Ajoutez des éléments d'interface au sélecteur de vidéos de la bibliothèque de contenu : Configurer le paramètre de rendu de contenu

Configurer le paramètre de rendu de contenu

Un paramètre de rendu de contenu fonctionne de la même manière que les paramètres d'URL d'hébergement de vidéos, ce qui permet aux gestionnaires de contenu de personnaliser l'expérience du spectateur via un élément d'interface dans l'éditeur de contenu enrichi. Selon le fournisseur d'hébergement, il peut s'agir de définir une case à cocher pour activer le plein écran ou la lecture automatique, ou une zone de texte pour spécifier l'heure de début.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_cd.content_admin
- Effectuez les étapes pour Configurer le fournisseur de contenu et le mappage

Procédure

1. Si vous avez déjà ouvert un fournisseur de contenu, cliquez sur l'icône **d'enregistrement Aperçu** du mappage du fournisseur de contenu, cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**, puis ouvrez la liste connexe **Paramètres de rendu de contenu** .
   Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Configurations du fournisseur de contenu** > **Paramètres de rendus de contenu**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Renseignez les champs du formulaire :

Mappage de fournisseur	Sélectionnez le fournisseur de contenu qui connecte Content Publishing au service d'hébergement vidéo
Étiquette	S'affiche dans le panneau Paramètres afin d'identifier l'élément pour les gestionnaires de contenu (par exemple, lecture automatique ou boucle).
Type	Choisissez entre :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	○ Case à cocher ○ Texte
Ajouter ce paramètre de requête à l'URL de contenu	Paramètre de requête qui contrôle l’élément (par exemple, lecture automatique ou loopvideo).
Valeur par défaut	Définit la valeur par défaut de l’interface de la bibliothèque de contenu
Actif	Rend cet élément disponible pour une utilisation dans l’interface de la bibliothèque de contenu
Commande	Où cet élément apparaît par rapport à d’autres éléments personnalisés, la valeur la plus basse apparaissant en haut de l’écran.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Articles de presse

Le type de contenu Article d’actualités combine les fonctionnalités de création de contenu de l’éditeur de contenu enrichi avec de nouvelles méthodes de publication qui permettent la publication de contenu en gros volume sur le portail et Application Now Mobile tiennent les employés informés des actualités et annonces de la société.

Articles d’actualités sur le portail des employés

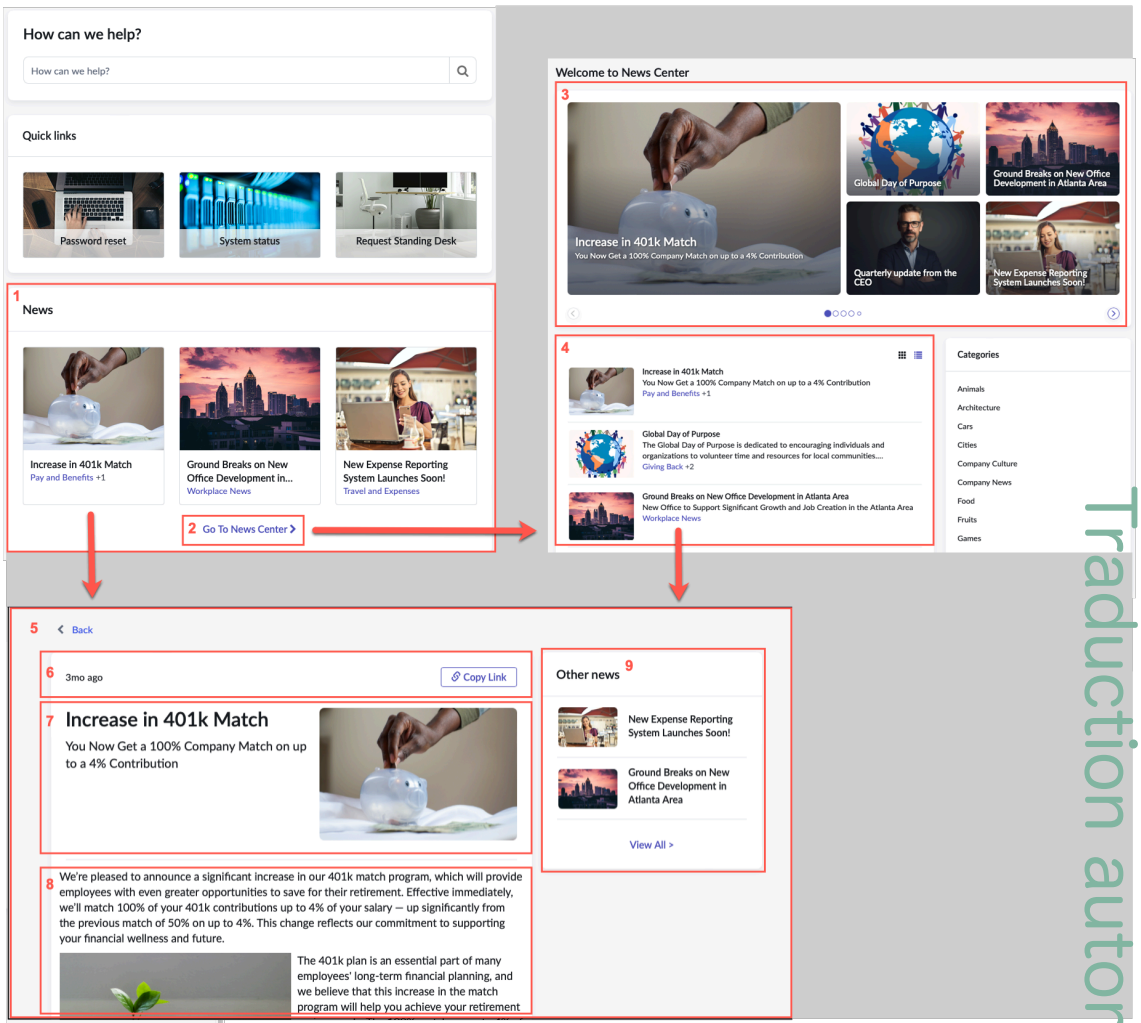
Les articles d’actualités sont fournis aux utilisateurs via des instances personnalisables du widget Fil d’actualité. Les instances de widget Flux d’actualités s’affichent sur la page d’accueil du portail, le centre d’actualités, la page détaillée de l’article et la page de emp_taxonomy_topic. L’administrateur peut configurer le widget Fil d’actualité pour afficher les articles d’actualités sous forme de liste verticale ou de grille à trois colonnes, ajouter un appel à l’action qui renvoie vers une autre page ou afficher les catégories d’actualités. Pour plus d'informations, consultez Modifier le widget Flux d’actualités.

Le widget Actualités présentées apparaît en haut de la page du centre d’actualités pour afficher les articles d’actualités mis en évidence. Pour en savoir plus sur la configuration du widget Actualités présentées, reportez-vous à la section Modifier le widget Actualités présentées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examinez le graphique suivant pour comprendre comment les employés perçoivent et interagissent avec les widgets qui affichent les articles d'actualités :



1. Le widget Actualités présentées affiche les articles mis en évidence sur la page d'accueil
2. Le bouton Centre d'actualités ouvre la page Centre d'actualités
3. Le widget Actualités présentées affiche les articles en surbrillance sur la page du centre d'actualités.
4. La liste Toutes les actualités utilise le widget Flux d'actualités pour afficher les actualités configurées pour la livraison à cette page
5. Lorsqu'un employé clique sur un article d'actualité, l'article complet s'ouvre sur la page Détails de l'article

   Les trois widgets suivants (Informations sur les actualités, En-tête des actualités et Détail de l'article d'actualité) fonctionnent en tandem pour afficher un article d'actualité. Les trois widgets contiennent l'option d'instance **Use dataloader (Utiliser le chargeur de données)**. Nous vous recommandons d'activer cette option car elle permet aux widgets d'actualités de partager des données entre eux, ce qui réduit les appels vers le serveur et le temps de chargement des pages Web.

6. Widget d'informations d'actualités : contient le bouton Date de publication et Copier le lien
7. Widget d'en-tête d'actualités : contient le titre, le sous-titre et la miniature de l'image

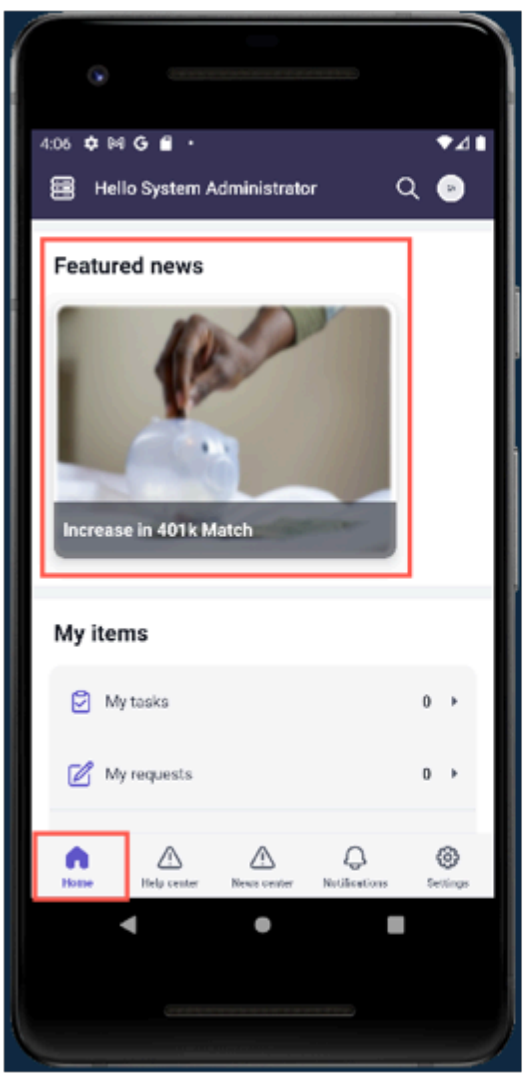
Traduction automatique

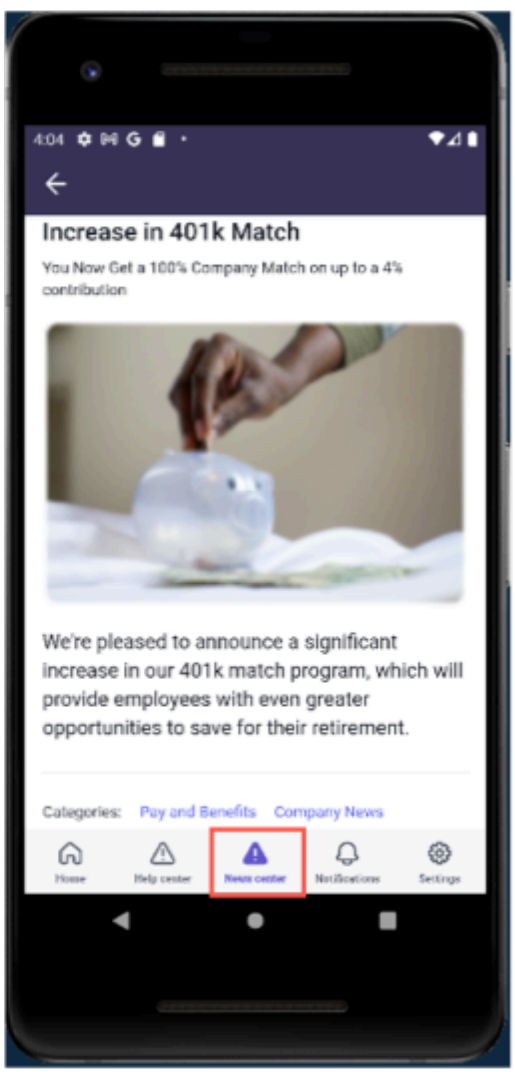
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Widget Détail de l'article d'actualités : contient le corps de l'article tel qu'il a été créé dans le contenu enrichi
9. Autres actualités utilise le widget de flux d'actualités pour afficher les actualités configurées pour la livraison à cette page

Articles de presse dans le Application Now Mobile

Elles Application Now Mobile présentent l'écran du centre d'actualités, qui affiche les mêmes articles d'actualités publiés sur le widget Flux d'actualités dans le portail. En outre, les gestionnaires de contenu peuvent configurer les articles d'actualités pour qu'ils s'affichent sur l'écran d'accueil Application Now Mobile .





Pour en savoir plus sur l'expérience utilisateur, reportez-vous Application Now Mobile à Actualités dans Now Mobile. Pour plus d'informations sur la publication d'articles d'actualité, reportez-vous à Créer un plan de publication pour votre contenu.

Organisation des articles d'actualités

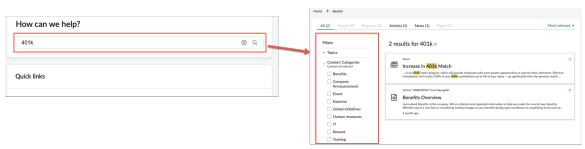
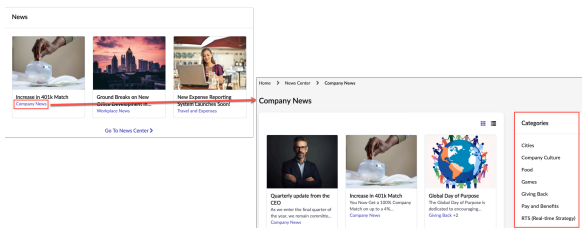
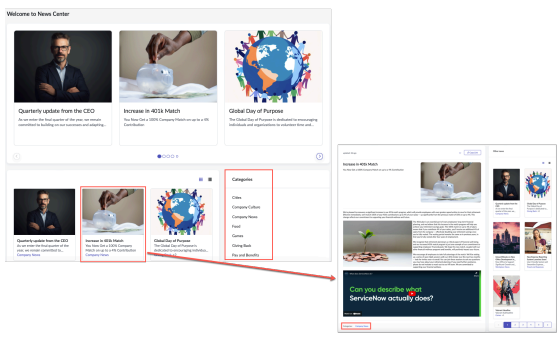
Les administrateurs et les gestionnaires de contenu peuvent affecter une ou plusieurs catégories à un article d'actualités, par exemple Actualités du secteur ou Culture d'entreprise. Une fois l'article publié, les employés peuvent voir les catégories associées à un article lors de son aperçu dans le widget Fil d'actualité sur la page d'accueil ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans le centre d'actualités. Un employé peut cliquer sur la catégorie pour ouvrir la page Catégorie, qui répertorie tous les articles d'actualités associés à cette catégorie dans l'ordre chronologique inversé.

Le tableau suivant montre comment les catégories améliorent l'expérience utilisateur :

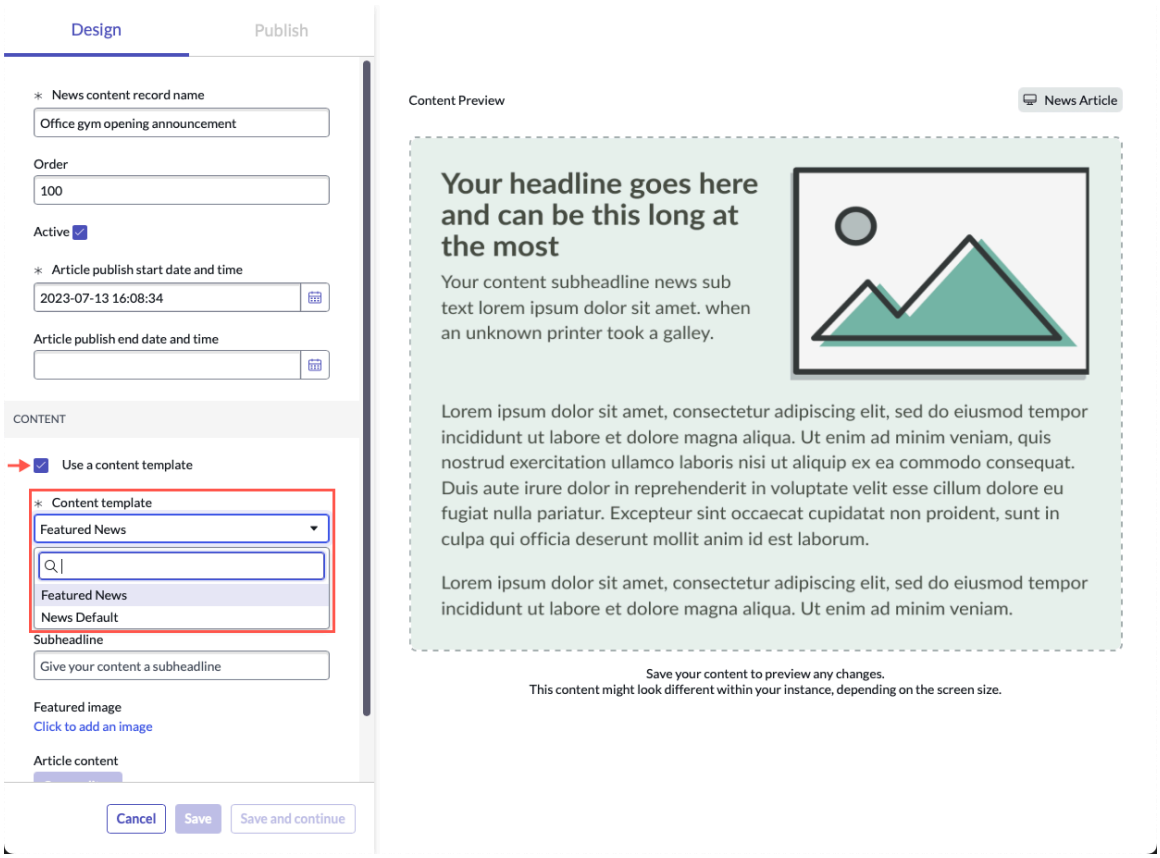
Lorsqu'un employé recherche un article d'actualité, il peut filtrer les résultats de recherche par catégorie d'actualités.	
Le widget Fil d'actualité affiche les catégories de chaque article, qui renvoient à une page de cette catégorie. Chaque page de catégorie répertorie les articles d'actualités associés, organisés par date de publication, les articles les plus récemment publiés étant affichés en premier. La page contient également un widget de liste de catégories avec des liens vers les autres pages de catégories. Le widget affiche les catégories en fonction de l'ordre configuré. S'il existe plusieurs catégories avec la même valeur d'ordre, le système les répertorie par ordre alphabétique.	
Le centre d'actualités contient un widget de liste de catégories avec des liens vers les pages de catégories. Lorsqu'un employé ouvre un article d'actualité, la page de détails de l'article affiche la catégorie d'actualités au bas de l'article.	

Publication d'articles d'actualités

Comme les autres types de contenu, les articles d'actualités peuvent être publiés à l'aide d'un plan de publication. En outre, le Centre des employés Pro prend en charge les créateurs de contenu dans la publication de grands volumes d'articles d'actualités via des modèles de contenu. L'administrateur de contenu crée un modèle de contenu pour définir où les articles d'actualités sont publiés et qui les consulte. Ensuite, les créateurs de contenu associent un article d'actualités à un modèle de contenu pour générer automatiquement des plans de publication (voir la capture d'écran suivante).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus d'informations, consultez Modèles de contenus.

Remarque :

- Le Centre des employés Pro n'inclut pas de modèle de contenu pour la publication dans le widget Actualités connexes. Vous devez soit configurer une destination de contenu et un modèle de contenu, soit créer manuellement des plans de publication.
- Les articles d'actualités ne sont pas encore disponibles dans les campagnes.

Personnalisation de l'expérience News

Le Centre d'actualités et les pages Détails de l'article prennent en charge d'autres widgets Content Publishing. Par exemple, vous pouvez configurer la page Centre d'actualités pour afficher les événements à venir. Pour en savoir plus sur la configuration des pages du portail, reportez-vous à la section Creating portal pages .

Pour définir une limite pour le nombre d'articles affichés dans le widget Actualités ou pour sélectionner différentes pages pour l'affichage du Centre d'actualités ou des Articles, reportez-vous à la section Actualités de Propriétés installées avec Content Publishing.

Si vous envisagez de personnaliser le centre d'actualités ou la page Détails de l'article, nous vous recommandons de créer de nouvelles pages et de mettre à jour les propriétés pour rediriger vers les nouvelles pages. Voici quelques considérations supplémentaires :

- Les widgets de la page des détails de l'article nécessitent un paramètre de chaîne de requête sys_id avec le sys_id de l'article d'actualités spécifique.
- Nous vous recommandons d'avoir un widget Chargeur de données d'actualités dans la page Détails de l'article et d'activer l'option **Utiliser le chargeur de données** dans les autres widgets de la page. Cela facilite le partage de données entre les widgets de la page, ce qui réduit le temps de chargement de la page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un article d'actualités

Utilisez les articles d'actualités pour tenir les employés informés des nouvelles et annonces de la société.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_cd.content_manager
- Pour publier de grandes quantités d'articles d'actualité, créez un modèle de contenu avant de créer des articles d'actualité. Reportez-vous à la rubrique Créer un modèle de contenu.
- Vous pouvez affecter une ou plusieurs catégories de contenu à l'article d'actualités afin que les employés puissent filtrer les articles d'actualités par catégorie. Consultez Créer une catégorie de contenu.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le type de contenu Article d'actualités est créé à l'aide de l'éditeur de contenu enrichi et publié sur le portail des employés via des widgets d'actualités. Pour obtenir une vue d'ensemble des articles d'actualité, reportez-vous à Articles de presse.

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Article d'actualité** dans la section **Choisir un format de contenu** .
4. Sélectionnez **Continuer**.
5. Remplissez les champs du formulaire **Nouveau contenu**.

Conception

Champ	Description
Nom du contenu	Le nom qui décrit le contenu que vous créez.
Commande	Ordre dans lequel l'article d'actualités apparaît dans un widget ou sur la page d'actualités. Un article d'actualité de moindre valeur apparaît en premier. Si deux articles ont la même valeur d'ordre, les articles apparaîtront en fonction de la date de publication la plus récente.
Actif	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.
Date et heure de début de publication de l'article	Date et heure auxquelles l'article peut être consulté sur le portail. **Remarque :** L'article devient visible par des utilisateurs spécifiques à une date définie, en fonction des configurations de plan de publication.
Date et heure de fin de publication de l'article	Date et heure auxquelles l'article n'est plus consultable.
Titre	Le titre de l'article d'actualités

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sous-titre	En-tête secondaire de l'article d'actualités
Image principale	Image qui s'affichera dans l'article d'actualités et sous forme de miniature dans le widget Flux d'actualités dans le Centre des employés Pro. Nous recommandons un rapport de 4 :3 pour les images.
Contenu de l'article	Lien permettant d'assembler le corps de l'article d'actualités dans l'éditeur de contenu enrichi. Reportez-vous à la rubrique Éditeur de contenu enrichi.
Utiliser un modèle de contenu (facultatif)	Option permettant d'utiliser un modèle préconfiguré qui génère un plan de publication. Reportez-vous à la rubrique Modèles de contenus.
Catégorie	Sélectionnez une ou plusieurs catégories à associer à l'article d'actualité.

6. Cliquez sur **Enregistrer et poursuivez** la publication de l'article.
   Si vous modifiez le modèle de contenu après avoir enregistré l'article d'actualités, le système supprime les plans de publication générés automatiquement et génère de nouveaux plans pour le modèle de contenu nouvellement sélectionné.
   Vous êtes redirigé vers l'onglet **Publier** .

Que faire ensuite

- Vérifiez comment l'article d'actualités apparaîtra dans la page de détails de l'article en cliquant **sur Aperçu sur le portail**.

  Remarque :
  L'aperçu du contenu n'indique pas comment les articles d'actualités s'affichent dans un widget ou sur mobile.

- Publication d'articles d'actualités

Publication d'articles d'actualités

Les articles d'actualités peuvent être publiés via un plan de publication ou à l'aide de modèles de contenu pour générer automatiquement des plans de publication. Ces plans de publication générés automatiquement sont inactifs par défaut et doivent être activés pour que les articles d'actualités apparaissent dans le portail.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_cd.content_manager
- Effectuez les étapes pour Créer un article d'actualités

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez sélectionné un modèle de contenu lors de la création de l'article d'actualités, le système génère les plans de publication définis dans le modèle de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si le modèle de contenu est modifié après que le système a généré automatiquement les plans de publication, ces modifications ne sont pas reflétées dans les plans de publication existants.

Vous pouvez ajouter manuellement des plans de publication, comme pour d'autres types de contenu. Pour plus d'informations, consultez Créer un plan de publication pour votre contenu.

Procédure

1. Accédez à l'article d'actualités que vous souhaitez publier.
2. Examinez les plans de publication générés automatiquement et modifiez-les si nécessaire, par exemple pour modifier l'audience ou les dates de publication.
   les modifications que vous apportez aux plans de publication n'ont pas d'incidence sur les modèles de contenu.

   Remarque :
   Si vous modifiez un plan de publication généré automatiquement, assurez-vous de sélectionner l'option **Actif** .

3. Cliquez sur **Activer les plans générés**.

Que faire ensuite

Si vous modifiez un article d'actualité après l'avoir publié et que vous souhaitez modifier la date à laquelle l'article devient disponible, vous devez générer de nouveaux plans de publication.

Remarque :
La modification de la date de début de publication de l'article ne mettra pas à jour les plans de publication existants.

Créer du contenu de style pour des bannières, des blocs/annonces ou des vidéos

Créez des bannières, des blocs/annonces ou des vidéos à l'aide du type de contenu de style pour personnaliser des paramètres tels que la couleur du texte, l'alignement du texte, les liens, les couleurs d'arrière-plan et les images.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ce type de contenu offre trois options :

- Bannière : apparaît en haut de la page
- Bloc : apparaît dans un widget sur la page
- Vidéo : peut apparaître n'importe où sur une page, y compris en haut à la place d'une bannière

La bibliothèque de contenu prend en charge les types de vidéos suivants :

- Le code HTML5

  Remarque :
  Le texte de survol ou les info-bulles ne sont pas pris en charge pour HTML5 pour le moment.

- Youtube
- Vimeo

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lors de la création ou de la modification d'une bannière à l'aide de contenu de style, vous pouvez afficher et modifier l'image d'arrière-plan au lieu de modifier votre image en externe et de l'importer.

Le menu contextuel du formulaire ( ) en haut à gauche du formulaire permet de réaliser rapidement des tâches lors de la création de contenu. Sélectionnez l'icône et les choix suivants s'affichent :

- Cloner : dupliquer l'enregistrement de contenu.
- Supprimer : supprimer l'enregistrement de contenu et les enregistrements de contenu planifiés associés.
- Afficher l'enregistrement de contenu : accéder à l'enregistrement de contenu et l'afficher.

Remarque :
Vous devez enregistrer l'enregistrement de contenu sous-jacent avant d'activer les sélections de menu contextuel du formulaire.

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu** > **Créer**.
2. Sélectionnez **Portail** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
3. Sélectionnez **Contenu de style** sous la section **Choisir un format de contenu**.
4. Sélectionnez **Continuer**.
5. Remplissez les champs du formulaire **Nouveau contenu**.

Conception

Champ	Description
Nom du contenu	Nom qui décrit le contenu que vous créez ou modifiez.
Commande	Nombre indiquant l'ordre dans lequel le portail et le contenu de style s'affichent dans la liste Contenu.
Actif	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.
Style du contenu	Identifie le type de votre contenu : ○ Bannière ○ Bloc ○ Vidéo
CONTENU	
Table de référence de l'utilisateur	Détermine les variables que vous pouvez utiliser pour personnaliser le texte du contenu de bloc. Sélectionnez **Profil RH** pour sélectionner les variables de la table sn_hr_core_profile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Lorsque le module d'extension Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) est activé, seul le **profil RH** apparaît. Sélectionnez **Utilisateur** pour sélectionner les variables de la table sys_user.
Titre	Un titre que vous souhaitez faire figurer sur votre contenu. Ce champ n'est pas obligatoire si vous souhaitez que votre bannière affiche uniquement un graphique. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque le widget Expérience de contenu est utilisé.
Texte d'en-tête	Texte qui fournit des informations supplémentaires ou de la clarté à votre titre.
Corps de texte	Le message détaillé que vous souhaitez voir apparaître sur la bannière.
Colonne d'utilisateur	Avec la table Profil RH [sn_hr_core_profile], permet de filtrer les utilisateurs lors de l'évaluation d'une condition. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Profil RH** dans le champ **Table de référence de l'utilisateur**.
Couleur du texte	Indique si vous souhaitez que le texte du corps apparaisse en mode foncé ou clair. **Remarque :** Pour le style de contenu Bannière, les modes foncé et clair sont pris en charge. Pour le style de contenu de bloc, seul le mode clair est pris en charge si le champ **Texte sur l'arrière-plan** est activé (vert).
Alignement du texte	Indique la façon dont vous souhaitez que votre texte s'affiche. Vous pouvez sélectionner justifié à gauche, au centre ou à droite.
Icône	Détermine si vous souhaitez qu'une icône apparaisse. Faites glisser vers la droite pour choisir une icône. S'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Bloc** dans **Style de contenu**.
Choisir une icône	Sélectionnez l'icône que vous souhaitez afficher.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ n'apparaît que lorsque vous activez le champ Icône (vert).
Taille de l'icône	Indique la taille de votre icône. Ce champ n'apparaît que lorsque vous activez le champ Icône (vert). La taille suivante est recommandée pour les icônes : ○ Icône de rubrique : 56 x 56 px ○ icône de sous-rubrique : 28 x 28 px
Appel à l'action	Sélectionnez cette option si vous souhaitez afficher un bouton ou un lien.
Titre du bouton	Texte qui apparaît sur le bouton. Ce champ n'apparaît que lorsque vous sélectionnez **Bouton**.
Lien de bouton	Le lien auquel l'utilisateur accède lorsqu'il sélectionne le bouton. Sélectionnez la flèche vers le bas pour afficher une liste de liens. Ce champ n'apparaît que lorsque vous activez le champ Icône (vert).
Titre du lien	Texte qui s'affiche pour le lien. Ce champ n'apparaît que lorsque vous sélectionnez **Lien**.
Lien	Le lien auquel l'utilisateur accède lorsqu'il sélectionne le lien. Sélectionnez la flèche vers le bas pour afficher une liste de liens. Ce champ n'apparaît que lorsque vous sélectionnez **Lien**.
Lien vidéo	Lien vers la vidéo que vous souhaitez afficher sur votre portail. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Vidéo** dans **Type de contenu**. **Remarque :** Seules les vidéos YouTube et Vimeo sont prises en charge pour le moment. Assurez-vous d'utiliser le lien vidéo intégré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
ARRIÈRE-PLAN	
Couleur d'arrière-plan	Couleur d'arrière-plan de la bannière ou du texte de bloc. Pour définir la couleur, vous pouvez utiliser : ○ des codes de couleur hexadécimaux **Remarque :** pour obtenir la liste des codes de couleur hexadécimaux, consultez Codes de couleur hexadécimaux . ○ Valeur de couleur CSS ; inclut des mots clés, le nom, les décimales RVB ou le numéro hexadécimal RVB de la couleur. **Remarque :** Pour en savoir plus, consultez Noms de couleurs HTML (W3CSchools) .
Image d'arrière-plan	Indique que vous souhaitez qu'une image apparaisse en arrière-plan. Faites glisser vers la droite pour afficher des champs d'image supplémentaires.
Fichier image [Charger une image]	Sélectionnez le lien pour ajouter une image. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous activez **Image d'arrière-plan**. La taille suivante est recommandée pour les bannières : ○ Bannière de la page d'accueil : 1 440 x 400 px ○ Page de rubrique : 1 258 x 300 px
	Permet de modifier votre image d'arrière-plan dans le module Bibliothèque de contenu. Ce champ s'affiche uniquement après le chargement de votre image d'arrière-plan. Une zone de recadrage apparait sur l'image dans le formulaire Mode éditeur d'images. Vous pouvez utiliser la zone de recadrage en faisant glisser les bordures vers l'intérieur ou l'extérieur pour indiquer la partie de votre image que vous souhaitez afficher. Lorsque l'éditeur d'image est ouvert, le mode est défini par défaut sur recadrage. Lorsque vous chargez et modifiez un fichier .svg, il est enregistré sous forme de fichier .png.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Les fichiers .gif ne sont pas pris en charge. Les icônes et les boutons suivants apparaissent pour vous permettre de modifier votre image : Chaque icône vous permet de modifier l'image que vous avez importée : ○ Rétablir l'original ▪ S'active lorsque vous avez modifié votre image. ▪ Sélectionnez cette icône pour afficher la fenêtre contextuelle **Rétablir l'original**. Sélectionnez le bouton **Réinitialisation de l'image** pour annuler toutes les modifications que vous avez apportées à votre image. **Remarque :** Après avoir sélectionné **Enregistrer**, vous ne pouvez plus réinitialiser votre image. Vous devrez charger à nouveau l'image si vous n'êtes pas satisfait de vos modifications. ▪ Si vous ne souhaitez pas conserver vos modifications, sélectionnez **Annuler**. ○ Mode déplacement d'image ▪ Sélectionnez votre image à un endroit en dehors de la zone de recadrage et, à l'aide de votre souris, déplacez votre image. ▪ Utilisez les points pour redimensionner l'image. ▪ Appuyez sur le bouton de la souris et maintenez-le enfoncé pour déplacer la zone de recadrage. ○ Mode recadrage de l'image ▪ Sélectionnez cette icône pour définir votre curseur sur recadrage. ▪ Maintenez votre curseur et faites-le glisser pour créer une nouvelle zone de recadrage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ Maintenez le bouton de la souris enfoncé pour déplacer la zone de recadrage. ▪ Redimensionnez la zone de recadrage à l'aide des points. ○ Zoom avant ▪ Cliquez sur cette icône pour agrandir et élargir l'image. ▪ Continuez à cliquer pour effectuer progressivement un zoom avant de l'image. ○ Zoom arrière ▪ Cliquez sur cette icône pour réduire et éloigner l'image. ▪ Continuez à cliquer pour effectuer progressivement un zoom arrière de l'image. ○ Déplacer vers la gauche de 10 pixels ▪ Cliquez sur cette icône pour déplacer l'image vers la gauche de 10 pixels. ▪ Continuez à cliquer pour déplacer l'image vers la gauche par incréments de 10 pixels. ○ Déplacer vers la droite de 10 pixels ▪ Cliquez sur cette icône pour déplacer l'image vers la droite de 10 pixels. ▪ Continuez à cliquer pour déplacer l'image vers la droite par incréments de 10 pixels. ○ Monter de 10 pixels ▪ Cliquez sur cette icône pour monter l'image de 10 pixels. ▪ Continuez à cliquer pour déplacer l'image vers le haut par incréments de 10 pixels. ○ Descendre de 10 pixels ▪ Cliquez sur cette icône pour déplacer l'image vers le bas. ▪ Continuez à cliquer pour déplacer l'image vers le bas par incréments de 10 pixels. ○ Pivoter à gauche de 45 degrés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ Cliquez sur cette icône pour faire pivoter l'image à 45 degrés dans le sens inverse des aiguilles d'une montre. ▪ Continuez à cliquer pour faire pivoter l'image dans le sens inverse des aiguilles d'une montre par incréments de 45 degrés. ○ Pivoter à droite de 45 degrés ▪ Cliquez sur cette icône pour faire pivoter l'image à 45 degrés dans le sens des aiguilles d'une montre. ▪ Continuez à cliquer pour faire pivoter l'image dans le sens des aiguilles d'une montre par incréments de 45 degrés. ○ Recadrage : rectangle court ▪ Cliquez sur cette icône pour définir l'outil de recadrage sur une forme de rectangle court. ▪ Utilisez les points des angles du rectangle pour recadrer davantage votre image. ○ Recadrage : rectangle haut ▪ Cliquez sur cette icône pour définir l'outil de recadrage sur une forme de rectangle haut. ▪ Utilisez les points des angles du rectangle pour recadrer davantage votre image. ○ Recadrage : carré ▪ Cliquez sur cette icône pour définir l'outil de recadrage sur une forme carrée. ▪ Utilisez les points des angles du carré pour recadrer davantage votre image. ○ Personnalisé ▪ Cliquez sur cette icône pour afficher la fenêtre contextuelle **Modification des détails**. ▪ Vous pouvez définir la taille de l'outil de recadrage et la taille de votre image en pixels. ▪ Vous pouvez également spécifier l'angle de rotation de votre image. ○ Aperçu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ Sélectionnez cette icône pour afficher un aperçu de votre image modifiée. ▪ Saisissez des informations d'emplacement similaires à celles du contenu que vous publiez. Cela vous permet d'afficher votre image à l'emplacement de votre choix. Pour obtenir des informations sur les champs, consultez Créer un plan de publication pour votre contenu. ○ Annuler et Enregistrer ▪ Sélectionnez **Annuler** pour quitter le mode d'édition de votre image sans enregistrer vos changements. ▪ Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les modifications que vous avez apportées à votre image. Vous pouvez sélectionner **Recadrer et continuer** pour poursuivre vos modifications. **Remarque :** Lorsque vous avez sélectionné l'option **Enregistrer et continuer**, vos modifications sont enregistrées et vous ne pouvez pas les annuler.
Taille de l'image	Indique vos préférences d'affichage de l'image. ○ Remplir la largeur : redimensionner l'image pour remplir l'ensemble du conteneur, même si elle doit être étirée ou que les bordures doivent être coupées. ○ Ajuster à la largeur : redimensionner l'image pour assurer sa visibilité dans son intégralité. ○ Taille d'origine : utiliser la taille d'origine de l'image. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous activez **Image d'arrière-plan**.
Position de l'image	Emplacement où vous souhaitez afficher votre image. Sélectionnez une zone pour définir la position de l'image. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous activez **Image d'arrière-plan**.
Texte sur l'arrière-plan	Indique que vous souhaitez que le texte apparaisse sur l'image d'arrière-plan. Si vous ne cochez pas cette option, le texte apparaît sous l'image.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Faites glisser vers la droite pour sélectionner un dégradé pour votre arrière-plan.
Ajouter un dégradé	Indique que vous souhaitez utiliser un dégradé de couleurs pour rendre votre texte plus facile à lire. S'affiche uniquement lorsque vous activez le champ **Texte sur l'arrière-plan**.

6. Sélectionnez **Enregistrer** pour sauvegarder l'enregistrement et rester sur l'onglet **Création** .
7. Vous pouvez également sélectionner **Enregistrer et continuer** à enregistrer l'enregistrement et passer à l'onglet **Publier** .

Que faire ensuite

- Prévisualisez votre contenu à partir du formulaire Nouveau contenu.

  Remarque :
  L'aperçu du contenu vous donne une idée générale de l'apparence de votre contenu. Le contenu peut sembler différent une fois publié en raison de variations dans la résolution de l'appareil, la différence de thème ou la configuration du style de l'application mobile.

- (Facultatif) Traduisez votre contenu.

  Sélectionnez une autre langue pour afficher votre session ou demander une traduction pour le contenu que vous créez. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge de la langue pour Expériences de contenu et Publication de contenu.

  Utilisez le menu déroulant **Paramètres de langue** pour sélectionner une autre langue dans laquelle afficher votre session ou demander une traduction pour le contenu que vous créez.

  - Changer de langue : Cela vous permet de remplacer la langue des paramètres de votre système par une autre langue. Le processus ressemble à celui permettant de modifier votre langue lors de la connexion. Pour plus d'informations, consultez Changer de langue pour Publication de contenu.
  - Traduire le contenu : lorsque vous activez la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration, le contenu créé à partir de la **bibliothèque de contenu** affiche la sélection **Traduire le contenu** dans la liste déroulante Paramètres de **langue** . Cela vous permet de demander la traduction du contenu dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la langue que vous avez sélectionnée. Pour plus d'informations, consultez Intégration à Infrastructure de localisation.

Remarque :
Traduisez le contenu uniquement une fois que vous avez terminé de le modifier. Pour de meilleurs résultats, nous vous déconseillons d'ajouter ou de supprimer des composants, ni de modifier le formatage après la traduction.

Pour créer du contenu riche dont la mise en forme varie selon la langue, dupliquez le contenu et modifiez la mise en forme selon vos besoins. Ensuite, utilisez les audiences pour cibler les utilisateurs de contenu par langue. Reportez-vous à la rubrique Audiences.

- Configurez un plan de publication pour contrôler l'endroit où le contenu est fourni, l'audience et la période pendant laquelle il est disponible : Créer un plan de publication pour votre contenu.

Créer du contenu vidéo

À l'aide de la bibliothèque de contenu, vous pouvez créer du contenu vidéo à afficher sur le portail des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Pour ajouter des fonctionnalités à votre lien vidéo, telles qu'un texte d'en-tête, un corps de texte, une couleur de texte, une couleur d'arrière-plan et une image d'arrière-plan, utilisez le Contenu de style du portail de la **bibliothèque de contenu**. Pour plus d'informations, consultez Créer du contenu de style pour des bannières, des blocs/annonces ou des vidéos.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La bibliothèque de contenu prend en charge les types de vidéos suivants :

- Le code HTML5

Remarque :
Le texte de survol ou les info-bulles ne sont pas pris en charge pour HTML5 pour le moment.

- Youtube
- Vimeo

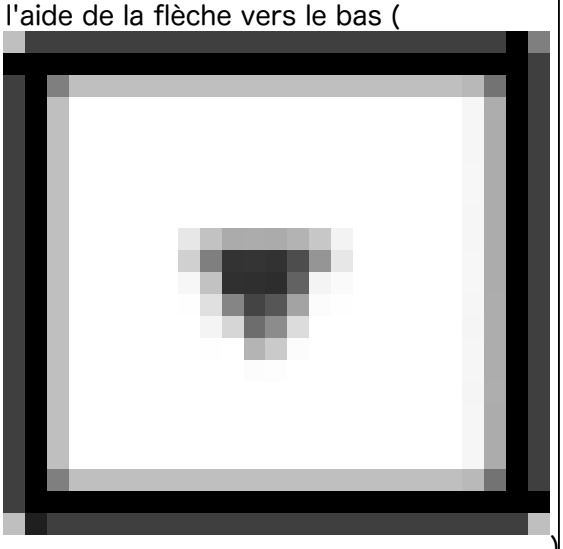
Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez un contenu existant ou **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Portail** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
4. Sélectionnez **Vidéo** sous la section **Choisir un format de contenu**.
5. Sélectionnez **Continuer**.
6. Remplissez les champs du formulaire **Nouveau contenu**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conception

Champ	Description
Nom du contenu	Nom qui décrit le contenu que vous créez ou modifiez.
Actifs	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.
URL de la vidéo	Lien vers la vidéo à afficher comme contenu. Seules les vidéos YouTube et Vimeo sont prises en charge pour le moment. Assurez-vous d'utiliser le lien vidéo intégré. Sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ) pour afficher une liste de contenu du lien. Cette liste correspond au contenu que vous pouvez sélectionner à l'aide de la flèche vers le bas (). Vous pouvez également sélectionner l'icône Afficher l'aperçu de cet enregistrement ( ) pour afficher l'enregistrement de contenu du lien. **Remarque :** En fonction de vos configurations ou de vos extensions, votre lien peut s'ouvrir dans une nouvelle fenêtre.

7. Sélectionnez **Enregistrer** pour sauvegarder l'enregistrement et rester sur l'onglet **Création** .
8. Vous pouvez également sélectionner **Enregistrer et continuer** à enregistrer l'enregistrement et passer à l'onglet **Publier** .

Pour changer de langue ou traduire votre contenu, sélectionnez le menu déroulant **Paramètres de langue** en haut à droite.

Pour changer de langue et afficher les champs du formulaire dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Changer la langue** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_language_switching est activée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le processus ressemble à celui permettant de modifier votre langue lors de la connexion. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

Pour demander la traduction de votre contenu dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Traduire le contenu** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration est activée. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

Pour plus d'informations sur la publication de votre contenu, consultez Créer un plan de publication pour votre contenu.

Gouvernance du contenu

Lorsque le contenu du portail est demandé à partir de , l'onglet de liste connexe Éléments de demande de Content Governance**contenu** s'affiche. Sélectionnez l'élément de demande de contenu pour afficher des informations sur la demande. Pour plus d'informations, consultez Modifier un élément de demande de contenu.

Lorsque **l'élément de demande de contenu** est à l'état **Travail en cours**, le bouton **Envoyer pour revue** s'affiche.

Le contenu est envoyé à la personne désignée **par** ou au demandeur de contenu pour révision.

Remarque :
Pour modifier le contenu après une révision, l'état de l'élément de demande de contenu doit passer à **Travail en cours**.

Créer un contenu d'URL

À l'aide de la bibliothèque de contenu, vous pouvez créer un contenu d'URL contenant un lien vers des informations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Procédure

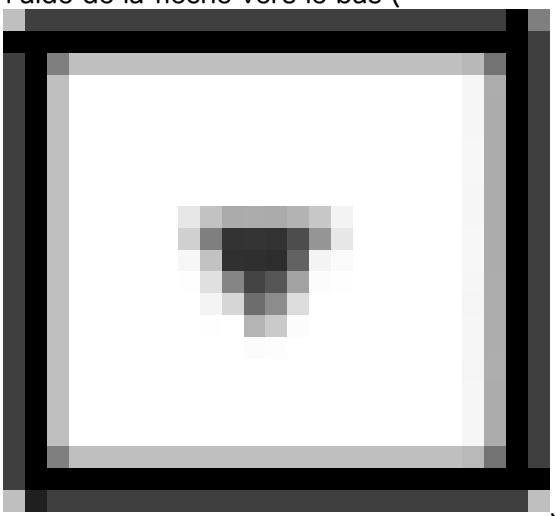
1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu** > **Nouveau**.
2. Sélectionnez **Portail** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
3. Sélectionnez **URL** sous la section **Choisir un format de contenu**.
4. Sélectionnez **Continuer**.
5. Remplissez les champs du formulaire **Nouveau contenu**.

Conception

Champ	Description
Nom du contenu	Nom qui décrit le contenu que vous créez ou modifiez.
Actifs	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.
Lien	Lien de l'URL vers le contenu à afficher pour vos employés. Sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ) pour afficher une liste de contenu du lien. Cette liste correspond au contenu que vous pouvez sélectionner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	à l'aide de la flèche vers le bas ().

Remarque :
En fonction de vos configurations ou de vos extensions, votre lien peut s'ouvrir dans une nouvelle fenêtre.

6. Sélectionnez **Enregistrer** pour sauvegarder l'enregistrement et rester sur l'onglet **Création** .
7. Vous pouvez également sélectionner **Enregistrer et continuer** à enregistrer l'enregistrement et passer à l'onglet **Publier** .
   Pour plus d'informations sur la publication de votre contenu, consultez Créer un plan de publication pour votre contenu.

Pour changer de langue ou traduire votre contenu, sélectionnez le menu déroulant **Paramètres de langue** en haut à droite.

Pour changer de langue et afficher les champs du formulaire dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Changer la langue** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_language_switching est activée. Le processus ressemble à celui permettant de modifier votre langue lors de la connexion. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

Pour demander la traduction de votre contenu dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Traduire le contenu** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration est activée. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

Gouvernance du contenu

Lorsque le contenu du portail est demandé à partir de , l'onglet de liste connexe Éléments de demande de Content Governance**contenu** s'affiche. Sélectionnez l'élément de demande de contenu pour afficher des informations sur la demande. Pour plus d'informations, consultez Modifier un élément de demande de contenu.

Lorsque **l'élément de demande de contenu** est à l'état **Travail en cours**, le bouton **Envoyer pour revue** s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le contenu est envoyé à la personne désignée **par** ou au demandeur de contenu pour révision.

> **Remarque :**
> Pour modifier le contenu après une révision, l'état de l'élément de demande de contenu doit passer à **Travail en cours**.

Créer un contenu de lien basé sur une image

À l'aide de la bibliothèque de contenu, vous pouvez télécharger une image ou un graphique et le lier à une URL.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager, sn_cd.content_admin

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez un contenu existant ou **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Portail** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
4. Sélectionnez **Lien basé sur une image** sous la section **Choisir un format de contenu**.
5. Sélectionnez **Continuer**.
6. Remplissez les champs du formulaire **Nouveau contenu**.

Conception

Champ	Description
Nom du contenu	Nom qui décrit le contenu que vous créez ou modifiez.
Ordre	Lorsque plusieurs éléments de contenu apparaissent sous forme de carrousel, vous pouvez définir l'ordre dans lequel ils apparaissent. Saisissez un chiffre définissant l'ordre d'affichage du contenu sur le portail de services ou dans Employee Center. Plus le chiffre attribué est petit, plus l'image s'affiche en début de carrousel. **Remarque :** utilisez des incréments de 100 lors de la détermination de l'ordre. Cette méthode facilite les modifications. Par exemple, si vous avez utilisé une numérotation de type 1, 2, 3, 4, 5 pour vos liens, mais que vous souhaitez insérer du nouveau contenu après le lien 2, vous devrez changer le numéro des liens 3, 4 et 5. En revanche, si vous utilisez une numérotation de type 100, 200 et 300 et que vous souhaitez placer du contenu entre 100 à 200, vous pouvez choisir n'importe quel nombre entre 101 et 199.
Actifs	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Lien	Lien de l'URL vers le contenu à afficher sur Centre des employés ou Centre des employés Pro. Sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ) pour afficher une liste de contenu du lien. **Remarque :** En fonction de vos configurations ou de vos extensions, votre lien peut s'ouvrir dans une nouvelle fenêtre.
Image Cliquer pour ajouter une image	L'image à laquelle l'URL est intégrée. Sélectionnez le lien **Cliquer pour ajouter une image** pour ajouter une image.

7. Sélectionnez **Enregistrer** pour sauvegarder l'enregistrement et rester sur l'onglet **Création** .
8. Vous pouvez également sélectionner **Enregistrer et continuer** à enregistrer l'enregistrement et passer à l'onglet **Publier** .
   Pour plus d'informations sur la publication de votre contenu, consultez Créer un plan de publication pour votre contenu.

   Pour changer de langue ou traduire votre contenu, sélectionnez le menu déroulant **Paramètres de langue** en haut à droite.

   Pour changer de langue et afficher les champs du formulaire dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Changer la langue** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_language_switching est activée. Le processus ressemble à celui permettant de modifier votre langue lors de la connexion. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

   Pour demander la traduction de votre contenu dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Traduire le contenu** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration est activée. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

   Gouvernance du contenu

   Lorsque le contenu du portail est demandé à partir de , l'onglet de liste connexe Éléments de demande de Content Governance**contenu** s'affiche. Sélectionnez l'élément de demande de contenu pour afficher des informations sur la demande. Pour plus d'informations, consultez Modifier un élément de demande de contenu.

   Lorsque **l'élément de demande de contenu** est à l'état **Travail en cours**, le bouton **Envoyer pour revue** s'affiche.

   Le contenu est envoyé à la personne désignée **par** ou au demandeur de contenu pour révision.

   Remarque :
   Pour modifier le contenu après une révision, l'état de l'élément de demande de contenu doit passer à **Travail en cours**.

Créer du contenu d'événements

À l'aide de la bibliothèque de contenu, vous pouvez créer du contenu qui annonce des événements à vos employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager, sn_cd.content_admin

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez un contenu existant ou **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Portail** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
4. Sélectionnez **Événements** sous la section **Choisir un format de contenu**.
5. Sélectionnez **Continuer**.
6. Remplissez les champs du formulaire **Nouveau contenu**.

Conception

Champ	Description
Nom du contenu	Nom qui décrit le contenu que vous créez ou modifiez.
Ordre	Lorsque plusieurs éléments de contenu apparaissent sous forme de carrousel, vous pouvez définir l'ordre dans lequel ils apparaissent. Saisissez un chiffre définissant l'ordre d'affichage du contenu sur le portail de services ou dans Centre des employés. Plus le chiffre attribué est petit, plus l'image s'affiche en début de carrousel. **Remarque :** utilisez des incréments de 100 lors de la détermination de l'ordre. Cette méthode facilite les modifications. Par exemple, si vous avez utilisé une numérotation de type 1, 2, 3, 4, 5 pour vos liens, mais que vous souhaitez insérer du nouveau contenu après le lien 2, vous devrez changer le numéro des liens 3, 4 et 5. En revanche, si vous utilisez une numérotation de type 100, 200 et 300 et que vous souhaitez placer du contenu entre 100 à 200, vous pouvez choisir n'importe quel nombre entre 101 et 199.
Actifs	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.
Contenu	
Début de l'événement	La date et l'heure du début de l'événement.
Fin de l'événement	La date et l'heure de fin de l'événement.
Table de référence de l'utilisateur	Détermine les variables que vous pouvez utiliser pour personnaliser le texte du contenu de bloc. Sélectionnez **Profil RH** pour sélectionner les variables de la table sn_hr_core_profile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Lorsque le module d'extension Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) est activé, seul le **profil RH** apparaît. Sélectionnez **Utilisateur** pour sélectionner les variables de la table sys_user.
Texte enrichi	Message pour votre événement. Utilisez les outils d'édition pour mettre en forme votre texte. En fonction de la table que vous sélectionnez dans la liste déroulante **Table de référence de l'utilisateur**, vous pouvez personnaliser vos messages à l'aide de variables qu'elle contient. Par exemple, lorsque **Utilisateur** est sélectionné dans la liste déroulante **Table de référence de l'utilisateur**, une liste de variables s'affiche dans le champ **Champs**. Vous pouvez placer une variable telle que **Prénom** pour que le message affiche le prénom de l'utilisateur et éviter de le saisir manuellement.
Champs	Variables qui personnalisent le texte enrichi de l'événement. La table que vous sélectionnez dans la liste déroulante **Table de référence de l'utilisateur** détermine les variables disponibles.

7. Sélectionnez **Enregistrer** pour sauvegarder l'enregistrement et rester sur l'onglet **Création** .
8. Vous pouvez également sélectionner **Enregistrer et continuer** à enregistrer l'enregistrement et passer à l'onglet **Publier** .
   Pour plus d'informations sur la publication de votre contenu, consultez Créer un plan de publication pour votre contenu.

Pour changer de langue ou traduire votre contenu, sélectionnez le menu déroulant **Paramètres de langue** en haut à droite.

Pour changer de langue et afficher les champs du formulaire dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Changer la langue** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_language_switching est activée. Le processus ressemble à celui permettant de modifier votre langue lors de la connexion. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

Pour demander la traduction de votre contenu dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Traduire le contenu** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration est activée. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gouvernance du contenu

Lorsque le contenu du portail est demandé à partir de , l'onglet de liste connexe Éléments de demande de Content Governance**contenu** s'affiche. Sélectionnez l'élément de demande de contenu pour afficher des informations sur la demande. Pour plus d'informations, consultez Modifier un élément de demande de contenu.

Lorsque **l'élément de demande de contenu** est à l'état **Travail en cours**, le bouton **Envoyer pour revue** s'affiche.

Le contenu est envoyé à la personne désignée **par** ou au demandeur de contenu pour révision.

Remarque :
Pour modifier le contenu après une révision, l'état de l'élément de demande de contenu doit passer à **Travail en cours**.

Créer un contenu de bannière

À l'aide de la bibliothèque de contenu, vous pouvez créer un contenu de bannière qui s'affiche sur le portail des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez un contenu existant ou **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Portail** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
4. Sélectionnez **Bannière** sous la section **Choisir un format de contenu**.
5. Sélectionnez **Continuer**.
6. Remplissez les champs du formulaire **Nouveau contenu**.

Conception

Champ	Description
Nom du contenu	Nom qui décrit le contenu que vous créez ou modifiez.
Actifs	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.
Image d'arrière-plan Cliquer pour ajouter une image	Lien permettant d'ajouter une image d'arrière-plan à votre bannière. La taille suivante est recommandée pour les bannières : ○ Bannière de la page d'accueil : 1 440 x 400 px ○ Page de rubrique : 1 258 x 300 px
Table de référence de l'utilisateur	Détermine les variables que vous pouvez utiliser pour personnaliser le texte du contenu de bloc. Sélectionnez **Profil RH** pour sélectionner les variables de la table sn_hr_core_profile.

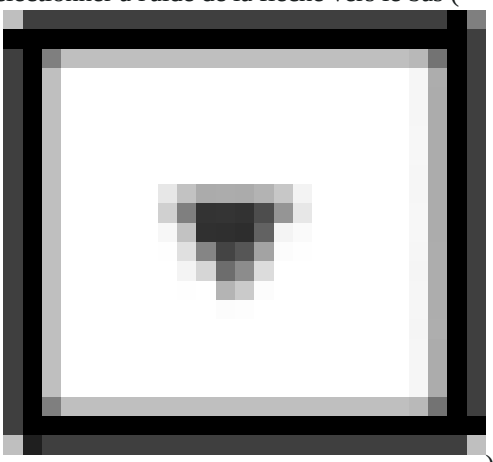
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Lorsque le module d'extension Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) est activé, seul le **profil RH** apparaît. Sélectionnez **Utilisateur** pour sélectionner les variables de la table sys_user.
Colonne d'utilisateur	Avec la table Profil RH [sn_hr_core_profile], permet de filtrer les utilisateurs lors de l'évaluation d'une condition. S'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez le **Profil RH** à partir du champ **Table de référence de l'utilisateur**.
Titre	Un titre que vous souhaitez faire figurer sur votre contenu. Ce champ n'est pas obligatoire si vous souhaitez que votre bannière affiche uniquement un graphique.
Texte d'en-tête	Le titre que vous souhaitez voir apparaître sur la bannière. La limite est de 80 caractères. Vous pouvez utiliser des variables pour insérer automatiquement du texte et personnaliser le message vis-à-vis du lecteur. Les variables dépendent de la table que vous sélectionnez.
Corps de texte	Le message détaillé que vous souhaitez voir apparaître sur la bannière. Vous pouvez utiliser des variables pour insérer automatiquement du texte et personnaliser le message vis-à-vis du lecteur.
Bouton primaire	Utilisez cette option pour afficher un bouton avec un lien menant vers un contenu différent de votre bannière. Affiche les champs **Titre du bouton** et **Lien de bouton**.
Titre du bouton	Texte décrivant le bouton ou invitant l'utilisateur à cliquer. S'affiche uniquement lorsque le **bouton primaire** passe au vert.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Lien de bouton	Un lien qui donne accès au contenu après avoir sélectionné le bouton. S'affiche uniquement lorsque le **bouton primaire** passe au vert. **Remarque :** Sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ) pour afficher une liste de contenu du lien. Cette liste correspond au contenu que vous pouvez sélectionner à l'aide de la flèche vers le bas (). Vous pouvez également sélectionner l'icône Afficher l'aperçu de cet enregistrement ( ) pour afficher l'enregistrement de contenu du lien.

7. Sélectionnez **Enregistrer** pour sauvegarder l’enregistrement et rester sur l’onglet **Création** .
8. Vous pouvez également sélectionner **Enregistrer et continuer** à enregistrer l’enregistrement et passer à l’onglet **Publier** .
   Pour plus d'informations sur la publication de votre contenu, consultez Créer un plan de publication pour votre contenu.

Pour changer de langue ou traduire votre contenu, sélectionnez le menu déroulant **Paramètres de langue** en haut à droite.

Pour changer de langue et afficher les champs du formulaire dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Changer la langue** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_language_switching est activée. Le processus ressemble à celui permettant de modifier votre langue lors de la connexion. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

Pour demander la traduction de votre contenu dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Traduire le contenu** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration est activée. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Content Publishing et Intégration à Infrastructure de localisation.

Gouvernance du contenu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque le contenu du portail est demandé à partir de , l'onglet de liste connexe Éléments de demande de Content Governance**contenu** s'affiche. Sélectionnez l'élément de demande de contenu pour afficher des informations sur la demande. Pour plus d'informations, consultez Modifier un élément de demande de contenu.

Lorsque **l'élément de demande de contenu** est à l'état **Travail en cours**, le bouton **Envoyer pour revue** s'affiche.

Le contenu est envoyé à la personne désignée **par** ou au demandeur de contenu pour révision.

Remarque :
Pour modifier le contenu après une révision, l'état de l'élément de demande de contenu doit passer à **Travail en cours**.

Créer un contenu de texte enrichi

À l'aide de la bibliothèque de contenu, vous pouvez créer du contenu texte enrichi, ce qui vous permet de formater votre texte de manière créative et accrocheuse.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Il est possible de créer du texte enrichi à l'aide d'un contenu de bloc réutilisable. Pour plus d'informations, consultez Ajout ou modification de contenu de bloc.

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez un contenu existant ou **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Portail** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
4. Sélectionnez **Texte enrichi** sous la section **Choisir un format de contenu**.
5. Sélectionnez **Continuer**.
6. Remplissez les champs du formulaire **Nouveau contenu**.

Conception

Champ	Description
Nom du contenu	Nom qui décrit le contenu que vous créez ou modifiez.
Ordre	Lorsque plusieurs éléments de contenu apparaissent sous forme de carrousel, vous pouvez définir l'ordre dans lequel ils apparaissent. Saisissez un chiffre définissant l'ordre d'affichage du contenu sur le portail de services ou dans Centre des employés. Plus le chiffre attribué est petit, plus l'image s'affiche en début de carrousel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : utilisez des incréments de 100 lors de la détermination de l'ordre. Cette méthode facilite les modifications. Par exemple, si vous avez utilisé une numérotation de type 1, 2, 3, 4, 5 pour vos liens, mais que vous souhaitez insérer du nouveau contenu après le lien 2, vous devrez changer le numéro des liens 3, 4 et 5. En revanche, si vous utilisez une numérotation de type 100, 200 et 300 et que vous souhaitez placer du contenu entre 100 à 200, vous pouvez choisir n'importe quel nombre entre 101 et 199.
Actifs	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.
Utiliser un contenu de bloc	Vous pouvez créer du texte enrichi ou utiliser un contenu de bloc pour le contenu du portail. Sélectionnez le commutateur de basculement pour afficher le champ Contenu de bloc.
Contenu de bloc	Le contenu de bloc que vous souhaitez afficher dans Centre des employés. S'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez le commutateur **Utiliser un contenu de bloc**. Sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ) pour afficher une liste de contenu du lien.
Table de référence de l'utilisateur	Détermine les variables que vous pouvez utiliser pour personnaliser le texte pour le champ **Texte enrichi**. S'affiche lorsque la case **Utiliser un contenu de bloc** est désactivée. Sélectionnez **Profil RH** pour sélectionner les variables de la table sn_hr_core_profile. **Remarque :** Lorsque le module d'extension Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) est activé, seul le **profil RH** apparaît. Sélectionnez **Utilisateur** pour sélectionner les variables de la table sys_user.
Colonne d'utilisateur	Avec la table Profil RH [sn_hr_core_profile], permet de filtrer les utilisateurs lors de l'évaluation d'une condition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	S'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez le **Profil RH** à partir du champ **Table de référence de l'utilisateur**.
Texte enrichi	Message que vous souhaitez faire figurer comme contenu de portail. Utilisez les outils d'édition pour mettre en forme votre texte. **Remarque :** Lors de la traduction de texte enrichi, l'assainisseur HTML peut supprimer le formatage HTML pour vous protéger contre les problèmes de sécurité. Pour plus d'informations, consultez Assainisseur HTML .

7. Sélectionnez **Enregistrer** pour sauvegarder l'enregistrement et rester sur l'onglet **Création** .
8. Vous pouvez également sélectionner **Enregistrer et continuer** à enregistrer l'enregistrement et passer à l'onglet **Publier** .
   Pour plus d'informations sur la publication de votre contenu, consultez Créer un plan de publication pour votre contenu.

Pour changer de langue ou traduire votre contenu, sélectionnez le menu déroulant **Paramètres de langue** en haut à droite.

Pour changer de langue et afficher les champs du formulaire dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Changer la langue** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_language_switching est activée. Le processus ressemble à celui permettant de modifier votre langue lors de la connexion. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

Pour demander la traduction de votre contenu dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Traduire le contenu** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration est activée. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

Gouvernance du contenu

Lorsque le contenu du portail est demandé à partir de , l'onglet de liste connexe Éléments de demande de Content Governance**contenu** s'affiche. Sélectionnez l'élément de demande de contenu pour afficher des informations sur la demande. Pour plus d'informations, consultez Modifier un élément de demande de contenu.

Lorsque **l'élément de demande de contenu** est à l'état **Travail en cours**, le bouton **Envoyer pour revue** s'affiche.

Le contenu est envoyé à la personne désignée **par** ou au demandeur de contenu pour révision.

Remarque :
Pour modifier le contenu après une révision, l'état de l'élément de demande de contenu doit passer à **Travail en cours**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un contenu de calendrier

À l'aide de la bibliothèque de contenu, vous pouvez créer du contenu de calendrier qui offre à vos employés un moyen rapide de visualiser les événements planifiés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu** > **Créer**.
2. Sélectionnez **Portail** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
3. Sélectionnez **Calendrier** sous la section **Choisir un format de contenu**.
4. Sélectionnez **Continuer**.
5. Remplissez les champs du formulaire **Nouveau contenu**.

Conception

Champ	Description
Titre	Nom qui décrit le contenu que vous créez ou modifiez.
Type de contenu	Type de contenu que vous créez ou modifiez. Sélectionnez **Calendrier**.
Ordre	Lorsque plusieurs éléments de contenu apparaissent sous forme de carrousel, vous pouvez définir l'ordre dans lequel ils apparaissent. Saisissez un chiffre définissant l'ordre d'affichage du contenu sur le portail de services ou dans Centre des employés. Plus le chiffre attribué est petit, plus l'image s'affiche en début de carrousel. **Remarque :** utilisez des incréments de 100 lors de la détermination de l'ordre. Cette méthode facilite les modifications. Par exemple, si vous avez utilisé une numérotation de type 1, 2, 3, 4, 5 pour vos liens, mais que vous souhaitez insérer du nouveau contenu après le lien 2, vous devrez changer le numéro des liens 3, 4 et 5. En revanche, si vous utilisez une numérotation de type 100, 200 et 300 et que vous souhaitez placer du contenu entre 100 à 200, vous pouvez choisir n'importe quel nombre entre 101 et 199.
Actifs	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.
Calendrier	Le calendrier que vous souhaitez faire apparaître dans Centre des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ) pour afficher une liste de contenu du lien.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La liste connexe **Contenu de calendrier** s'affiche. Pour plus d'informations sur la publication de votre contenu, consultez Planifier la livraison de contenu.
7. Vous pouvez également sélectionner **Envoyer** pour sauvegarder l'enregistrement et revenir à la liste de contenu.

Contenu de la notification

Créez des notifications par e-mail, Push et SMS pour envoyer des messages directement à vos employés. Les messages peuvent également être envoyés dans le cadre d'une campagne.

Mise en route

Pour envoyer des notifications par e-mail, push ou par SMS, effectuez les tâches suivantes :

- Activez le module d'extension Notify [com.snc.notify] : Activate Notify
- Assurez-vous que les propriétés système suivantes sont configurées :

Propriété système	Description
sn_ca.sms_notification.max_events	Détermine le nombre maximal d'événements de campagne à mettre en file d'attente par exécution de tâche pour SMS. La valeur par défaut est 50.
sn_ca.sms_notification.max_users_per_event	Détermine le nombre maximal d'utilisateurs à ajouter par événement de campagne par SMS. La valeur par défaut est 1 000.
sn_cd.sms_notification.max_recipients	Détermine le nombre maximal d'utilisateurs à ajouter par notification de livraison de contenu par SMS. La valeur par défaut est 50 000.
sn_cd.sms_notification.max_users_per_event	Détermine le nombre maximal d'utilisateurs à ajouter à un événement de livraison de contenu par SMS. La valeur par défaut est 1 000.
glide.notify.sms.max_concaténation	Notify prend en charge le concept de concaténation des SMS. Un seul SMS ne peut pas dépasser 160 caractères de texte simple ou 70 caractères dans le cas des messages SMS Unicode. Il est possible d'associer jusqu'à 10 SMS entre eux lorsque la longueur maximale est atteinte. Cette propriété configure le nombre maximal de messages SMS constituant un grand message SMS. Si le corps du message dépasse la longueur autorisée, le texte est tronqué et un message s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété système	Description
	Remarque : Les frais s'entendent par SMS, ce qui signifie qu'un SMS de 1 600 caractères est 10 fois plus cher qu'un SMS de 160 caractères. En outre, tous les opérateurs ne prennent pas en charge la concaténation des SMS.

- Configurez les notifications pour recourir à un fournisseur de services SMS ou configurez un compte Twilio. Consultez Configurer Notify with Twilio .
- Créez du contenu de notification. Voir Créer du contenu pour les e-mails, SMS ou notifications push.
- Associez du contenu SMS à une campagne (Expériences de contenu). Voir Créer une campagne.
- Contenu de calendrier (Expériences de contenu). Consultez Créer une campagne, Créer du contenu pour une campagne, Créer des campagnes groupées/étapes de campagne ou Planifier la livraison de contenu.
- Exécutez des tâches planifiées :
  - Expériences de contenu : envoyer des notifications par SMS : se charge d'envoyer des notifications par SMS pour les campagnes. S'exécute toutes les heures par défaut.
  - Expériences de contenu : mettre à jour l'audience de la campagne : réévalue l'audience d'une campagne et supprime les employés qui ne satisfont plus aux critères.

    Ajoute des utilisateurs qui correspondent aux critères définis pour la campagne. Les utilisateurs s'affichent dans la liste connexe des cibles de campagne.
  - Expériences de contenu : ajouter le contenu d'une campagne extérieure au portail : crée sn_ca_campaign_item_user_records pour les e-mails envoyés. N'envoie pas l'e-mail.
  - Content Publishing : envoyer des notifications par SMS : se charge d'envoyer des notifications par SMS pour la livraison de contenu. S'exécute toutes les heures par défaut.

Pour plus d'informations, consultez : Notifications par e-mail et SMS , Notification , Numéros et groupes de numéros .

Créer du contenu pour les e-mails, SMS ou notifications push

Utilisez Contenu de la notification pour envoyer une communication groupée directement à vos employés par e-mail, SMS, ou push sur leurs équipements mobiles. Les notifications peuvent être utilisées pour diriger les utilisateurs vers le portail pour leur fournir des informations détaillées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez un contenu existant ou **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Notification** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **E-mail** ou **Push** sous **Choisir un format de contenu**.
5. Remplissez le formulaire du nouveau contenu de la notification :

Contenu de la notification

Champ	Descriptions
Titre	Un titre descriptif de la notification. Le titre n'est pas l'objet de la notification, bien que titre et objet puissent être identiques.
Si vous sélectionnez le type **de contenu d'e-mail** , fournissez les informations suivantes : **Remarque :** Vous configurerez les destinataires dans le cadre d'un plan de publication ou d'une campagne. L'e-mail sera adressé individuellement au premier utilisateur répertorié, tandis que les autres utilisateurs seront mis en copie invisible (Cci).	
De	L'adresse e-mail de la personne ou de l'organisation dont vous souhaitez que la notification provienne. Utilisez le format admin@example.com. **Remarque :** Le système ne prend pas en charge les entrées de type chaîne, telles que Administrateur<admin@example.com>.
Répondre à	L'adresse e-mail qui peut recevoir une réponse lorsque vous souhaitez que votre audience puisse répondre à la notification. Utilisez le format admin@example.com. **Remarque :** Le système ne prend pas en charge les entrées de type chaîne, telles que Administrateur<admin@example.com>.
Objet	L'objet de la notification, semblable à la ligne d'objet d'un e-mail.
Utiliser un contenu de bloc	Vous pouvez sélectionner un contenu de bloc réutilisable pour votre message de notification. Pour plus d'informations, voir Ajout ou modification de contenu de bloc.
Contenu de bloc	Cliquez sur l'icône **Référencer à l'aide de la liste** pour sélectionner le contenu de bloc que vous souhaitez utiliser comme message de notification. S'affiche uniquement lorsque vous cochez la case **Utiliser un contenu de bloc**.
Actif	Indique que la notification est active et peut être utilisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Descriptions
	Remarque : Pour pouvoir le publier, votre contenu doit être actif.
Corps	Le corps ou le message de la notification. Lorsque vous insérez une image, utilisez 1 440 x 600 pixels (px) et une taille de fichier de 100 à 500 kilooctets (Ko). Une taille de fichier de 100 Ko est optimale. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le type de contenu est E-mail. **Remarque :** optimisez votre image. Cela améliore les performances sur le portail de services. En outre, utilisez des fichiers SVG pour une qualité optimale.
Si vous sélectionnez le type **de contenu Push** , fournissez les informations suivantes :	
Description	Le message que vous souhaitez envoyer via push. Vous êtes limité à 1 600 caractères.

6. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications et revenir à la liste Contenu de la notification.
   Accédez à Contenu de calendrier pour définir l'audience, la date et l'heure à laquelle le contenu est disponible. Pour en savoir plus, voir Planifier la livraison de contenu. Sinon, accédez à Gérer le contenu pour ajouter votre contenu à une campagne groupée. Pour en savoir plus, consultez Créer des campagnes groupées/étapes de campagne.

   Pour demander la traduction de votre contenu dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Traduire le contenu** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration est activée. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

   Remarque : l'intégration à Infrastructure de localisation n'est pas disponible pour le contenu Push ou SMS.

Contenu mobile

Créez différents types de contenus que vos employés peuvent consulter sur leurs équipements mobiles.

Créer un contenu de bannière mobile

Créez un contenu de bannière que vos employés peuvent consulter sur leurs équipements mobiles.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez un contenu existant ou **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Mobile** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
4. Sélectionnez **Bannière mobile** sous la section **Choisir un format de contenu**.
5. Sélectionnez **Continuer**.
6. Remplissez les champs du formulaire **Contenu mobile**.

Contenu mobile

Champ	Description
Titre	Titre de la bannière mobile.
Type de contenu	Type de contenu que vous créez ou modifiez. Sélectionnez **Bannière mobile**.
Actifs	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.
Image	Image à afficher pour la bannière mobile.
Lien	Lien à utiliser avec la bannière mobile. Le lien s'affiche lorsque l'utilisateur appuie n'importe où sur la bannière.
Texte d'en-tête	Texte qui s’affiche dans l’en-tête de la bannière (80 caractères maximum).
Texte	Texte qui s'affiche dans le corps de la bannière.
Ordre	Lorsque plusieurs éléments de contenu apparaissent sous forme de carrousel, vous pouvez définir l'ordre dans lequel ils apparaissent. Saisissez un chiffre définissant l'ordre d'affichage du contenu sur le portail de services ou dans Centre des employés. Plus le chiffre attribué est petit, plus l'image s'affiche en début de carrousel. **Remarque :** utilisez des incréments de 100 lors de la détermination de l'ordre. Cette méthode facilite les modifications. Par exemple, si vous avez utilisé une numérotation de type 1, 2, 3, 4, 5 pour vos liens, mais que vous souhaitez insérer du nouveau contenu après le lien 2, vous devrez changer le numéro des liens 3, 4 et 5. En revanche, si vous utilisez une numérotation de type 100, 200 et 300 et que vous souhaitez placer du contenu entre 100 à 200, vous pouvez choisir n'importe quel nombre entre 101 et 199.

7. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste connexe **Contenu de calendrier** s'affiche.

8. Vous pouvez également sélectionner **Envoyer** pour sauvegarder l'enregistrement et revenir à la liste de contenu.

Que faire ensuite

Mettez le contenu à la disposition des utilisateurs : Planifier la livraison de contenu.

Vous pouvez également créer une configuration de publication plus robuste à l'aide de Campagnes pour Expériences de contenu

Créer un contenu de carte texte mobile

Créez un contenu de carte texte que vos employés peuvent consulter sur leurs équipements mobiles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez un contenu existant ou **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Mobile** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
4. Sélectionnez **Carte texte mobile** sous la section **Choisir un format de contenu**.
5. Sélectionnez **Continuer**.
6. Remplissez les champs du formulaire **Contenu mobile**.

Contenu mobile

Champ	Description
Titre	Titre de la carte texte mobile.
Type de contenu	Type de contenu que vous créez ou modifiez. Sélectionnez **Carte texte mobile**.
Actifs	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.
Lien	Lien à utiliser avec la carte texte mobile. Le lien s'affiche lorsque l'utilisateur appuie n'importe où sur la carte texte.
Texte d'en-tête	Texte qui s'affiche dans l'en-tête de la carte texte (80 caractères au maximum).
Commande	Lorsque plusieurs éléments de contenu apparaissent sous forme de carrousel, vous pouvez définir l'ordre dans lequel ils apparaissent. Saisissez un chiffre définissant l'ordre d'affichage du contenu sur le portail de services ou dans Centre des employés. Plus le chiffre attribué est petit, plus l'image s'affiche en début de carrousel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : utilisez des incréments de 100 lors de la détermination de l'ordre. Cette méthode facilite les modifications. Par exemple, si vous avez utilisé une numérotation de type 1, 2, 3, 4, 5 pour vos liens, mais que vous souhaitez insérer du nouveau contenu après le lien 2, vous devrez changer le numéro des liens 3, 4 et 5. En revanche, si vous utilisez une numérotation de type 100, 200 et 300 et que vous souhaitez placer du contenu entre 100 à 200, vous pouvez choisir n'importe quel nombre entre 101 et 199.
Style	Style de la carte texte mobile : ○ Léger ○ Foncé

7. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe **Contenu de calendrier** s'affiche.
8. Vous pouvez également sélectionner **Envoyer** pour sauvegarder l'enregistrement et revenir à la liste de contenu.

Que faire ensuite

Mettez le contenu à la disposition des utilisateurs : Planifier la livraison de contenu.

Vous pouvez également créer une configuration de publication plus robuste à l'aide de Campagnes pour Expériences de contenu

Créer ou modifier un contenu de vidéo mobile

Créez un contenu de vidéo que vos employés peuvent consulter sur leurs équipements mobiles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez un contenu existant ou **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Mobile** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
4. Sélectionnez **Vidéo mobile** sous la section **Choisir un format de contenu**.
5. Sélectionnez **Continuer**.
6. Remplissez les champs du formulaire **Contenu mobile**.

Contenu mobile

Champ	Description
Titre	Titre de la carte texte mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type de contenu	Type de contenu que vous créez ou modifiez. Sélectionnez **Vidéo mobile**.
Actifs	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.
Lien	Lien à utiliser avec la vidéo mobile. Le lien s'affiche lorsque l'utilisateur appuie sur la zone située en dessous de la vidéo.
Lien vidéo	Vidéo à afficher pour la vidéo mobile. **Remarque :** seuls les liens YouTube et Vimeo sont pris en charge.
Texte d'en-tête	Texte qui s’affiche dans l’en-tête de la vidéo mobile (80 caractères maximum).
Texte	Texte à afficher pour la vidéo mobile.
Ordre	Lorsque plusieurs éléments de contenu apparaissent sous forme de carrousel, vous pouvez définir l'ordre dans lequel ils apparaissent. Saisissez un chiffre définissant l'ordre d'affichage du contenu sur le portail de services ou dans Centre des employés. Plus le chiffre attribué est petit, plus l'image s'affiche en début de carrousel. **Remarque :** utilisez des incréments de 100 lors de la détermination de l'ordre. Cette méthode facilite les modifications. Par exemple, si vous avez utilisé une numérotation de type 1, 2, 3, 4, 5 pour vos liens, mais que vous souhaitez insérer du nouveau contenu après le lien 2, vous devrez changer le numéro des liens 3, 4 et 5. En revanche, si vous utilisez une numérotation de type 100, 200 et 300 et que vous souhaitez placer du contenu entre 100 à 200, vous pouvez choisir n'importe quel nombre entre 101 et 199.

7. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe **Contenu de calendrier** s'affiche.
8. Vous pouvez également sélectionner **Envoyer** pour sauvegarder l'enregistrement et revenir à la liste de contenu.

Que faire ensuite

Mettez le contenu à la disposition des utilisateurs : Planifier la livraison de contenu.

Vous pouvez également créer une configuration de publication plus robuste à l’aide de Campagnes pour Expériences de contenu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contenu des tâches

Vous pouvez affecter des tâches à vos employés pour les inviter à réaliser des actions.

Vous pouvez créer les types de contenus d'actions à faire suivants :

- Bouton Terminé
- Signature électronique
- Lire la vidéo
- Voir le lien

Pour en savoir plus sur la création de contenu d'actions à faire, consultez Formulaire Contenu des actions à faire.

Vous pouvez également créer du contenu d'actions à faire pour l'afficher dans une bannière ou du contenu de style. Pour en savoir plus, consultez Créer du contenu d'actions à faire s'affichant dans une bannière ou du contenu de style.

Créer du contenu d'actions à faire

Vous pouvez affecter des tâches à vos employés pour les inviter à réaliser des actions. Vous pouvez également inclure les actions à faire dans une campagne ou déclencher du contenu supplémentaire une fois qu'une tâche est terminée. Les actions à faire peuvent également être envoyées par e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.campaign_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, une campagne d'inscription ouverte à des avantages peut comporter des tâches apparaissant comme des actions à faire. Ces tâches incitent les employés à adhérer à des services de santé.

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez un contenu existant ou **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Actions à faire** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
4. Sélectionnez le bouton **Terminé**, **Signature électronique**, **Lire la vidéo** ou **Voir le lien**.
5. Remplissez le formulaire.
   Pour plus d'informations sur chaque champ, consultez Formulaire Contenu des actions à faire.
6. Sélectionnez **Soumettre** ou **Enregistrer**.
   La liste connexe Contenu de calendrier s'affiche. Pour en savoir plus sur la planification de votre contenu, consultez Planifier la livraison de contenu.

   Si vous souhaitez que votre contenu des actions à faire ait la forme d'un lien que vous pouvez ajouter à une bannière ou à un contenu de style, consultez Ajout ou modification de liens vers d'autres sources de contenu.

   Pour demander la traduction de votre contenu dans une langue différente, sélectionnez le bouton **Traduire le contenu** situé en haut de la page. Ce bouton s'affiche uniquement lorsque la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration est activée. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer du contenu d'actions à faire s'affichant dans une bannière ou du contenu de style

Utilisez Publication de contenu pour créer des liens entre une bannière ou des éléments de contenu de style et des éléments de contenu d'actions à faire.

Les deux façons de fournir des liens d'actions à faire sont les suivantes :

- Contenu planifié (Publication de contenu)
- Campagnes (Expériences de contenu)

Créez des liens d'actions à faire vers votre bannière ou vos éléments de contenu de style pour en faciliter l'accès. Les liens d'actions à faire placés dans une bannière ou un contenu de style augmentent la visibilité des actions à faire hautement prioritaires de façon significative.

Processus pour Publication de contenu

Pour créer des liens de tâches à faire pour une bannière ou un contenu de style, suivez les instructions suivantes :

- Création de contenu d'actions à faire : pour en savoir plus, consultez Créer du contenu d'actions à faire.
- Créez un lien de contenu renvoyant à votre contenu d'actions à faire. Pour en savoir plus, consultez Ajout ou modification de liens vers d'autres sources de contenu.

  Remarque :
  Sélectionnez **À faire** dans le champ **Type**. Puis, sélectionnez le contenu d'actions à faire que vous avez créé précédemment à partir de la liste **Contenu des actions à faire**.

  .
- Créez du contenu du portail renvoyant à votre lien de contenu.
- Planifiez votre contenu à l'aide de Publication de contenu.
  - Planifiez le contenu du portail (bannière ou contenu de style).

    Remarque :
    Votre contenu d'actions à faire est automatiquement planifié lorsque vous planifiez le contenu de votre portail (bannière ou contenu de style).

  - Le contenu planifié d'actions à faire s'affiche dans le champ **Contenus planifiés des actions à faire** une fois que vous avez sélectionné **Enregistrer**. Votre contenu d'actions à faire concorde également sur la planification du contenu de votre portail.
  - Le contenu des actions à faire est planifié séparément et automatiquement lorsque le lien de contenu est planifié.
  - Pour en savoir plus, consultez Planifier la livraison de contenu.
  - La fonctionnalité Content Publishing : créer des contenus planifiés des actions à faire doit être exécutée avant que le contenu ne soit disponible.

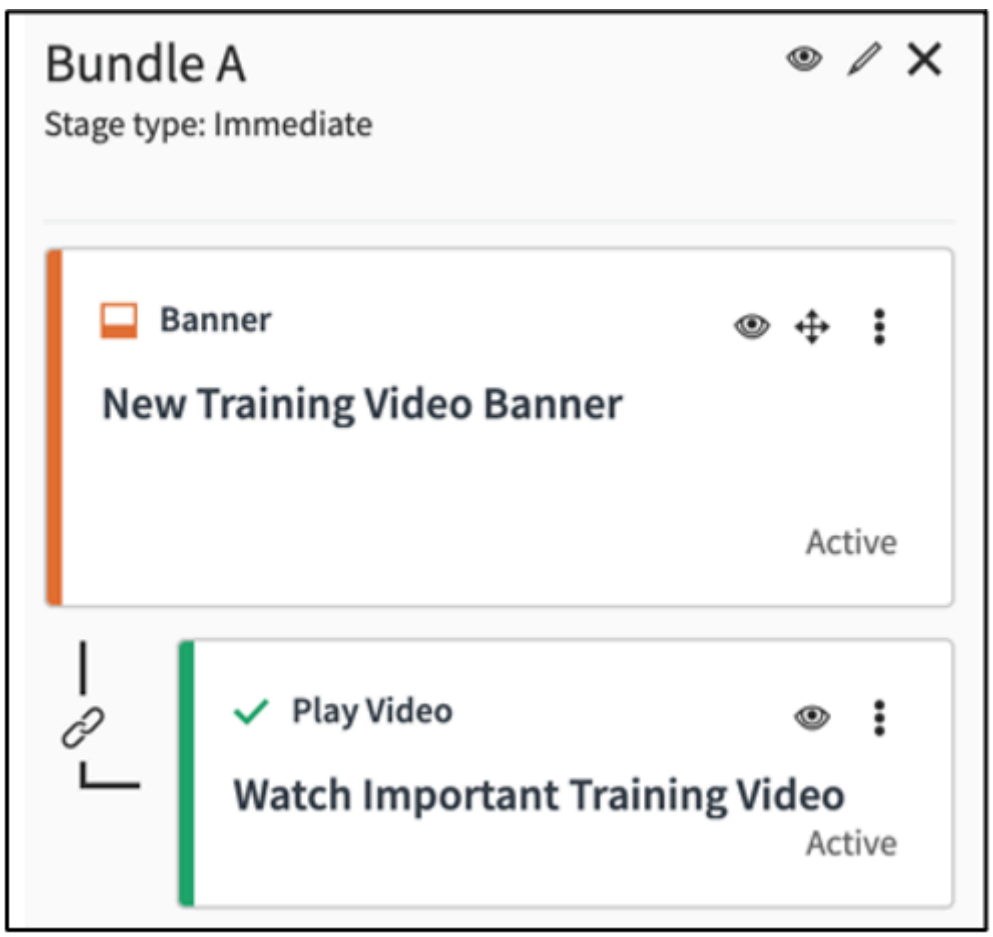
Processus pour Expériences de contenu (campagnes)

Pour créer des liens d'actions à faire pour une bannière ou un contenu de style dans une campagne, vous devez d'abord disposer d'une campagne avec des étapes et du contenu. Pour en savoir plus, consultez Campagnes pour Expériences de contenu. Suivez les mêmes étapes que dans Publication de contenu, mais au lieu de planifier votre contenu, ajoutez-le à une étape de la campagne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez du contenu d'actions à faire.
- Créez un lien de contenu renvoyant à votre lien de contenu d'actions à faire.
- Créez du contenu du portail renvoyant à votre lien de contenu.
- Ajoutez le contenu de votre portail à une étape/un groupe en tant qu'activité dans votre campagne.
  - Vous pouvez utiliser les listes et les formulaires hérités ou l'interface utilisateur du générateur de campagne pour ajouter du contenu à votre portail.
  - Pour en savoir plus, voir Créer une campagne.
- Si vous utilisez l'interface utilisateur du générateur de campagne, la bannière s'affiche pour lier le contenu.



- Utilisez l'aperçu du portail pour afficher votre contenu. Pour plus de détails, voir Aperçu de la campagne.
- Après avoir vérifié votre contenu, publiez-le.

Remarque :
Vous ne pouvez pas supprimer le contenu du lien sans supprimer le contenu de la bannière (parent). Vous ne pouvez pas non plus déplacer le contenu du lien vers une autre étape (ensemble) sans déplacer le contenu de la bannière (parent).

Contenu de l'enquête rapide

Vous pouvez créer et envoyer des enquêtes rapides à vos employés afin de recevoir des commentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer du contenu pour une enquête rapide

Créez des enquêtes rapides qui peuvent être transmises à vos employés pour obtenir des commentaires, entraîner l'action et mesurer l'impact.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lp.creator, sn_cd.content_manager, sn_ca.campaign_manager

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez un contenu existant ou **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Rapide** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
4. Sélectionnez **Enquête rapide** sous la section **Choisir un format de contenu**.
5. Sélectionnez **Continuer**.
6. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Contenu de l'enquête

Champ	Description
Titre	Nom approprié pour le contenu rapide.
Thème	Thème auquel vous souhaitez associer le contenu rapide. **Remarque :** Seuls les thèmes de type Groupe rapide peuvent être sélectionnés dans le contenu rapide.
Actifs	Option pour indiquer que le contenu rapide est actif et peut être utilisé.

7. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
8. Dans la liste connexe **Questions** :
   - Pour ajouter une question au contenu, cliquez sur **Nouveau**. Pour en savoir plus, consultez Créer une question rapide.
   - Pour ajouter une question à partir de la banque de questions, cliquez sur **À partir de la banque de questions**.

Ajoutez du contenu (de type Contenu rapide) à une campagne dans Expériences de contenu ou planifiez du contenu dans Publication de contenu. Pour plus d'informations, consultez Publier du contenu.

Remarque :
Pour plus d’informations, consultez Listening Posts.

Créer une question rapide

Créez une question dans une enquête rapide ou ajoutez une question à la banque de questions rapide.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lp.creator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Listening Posts** > **Banque de questions rapide**.
2. Dans la liste connexe **Questions**, cliquez sur **Nouveau**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également ouvrir une enquête rapide et y ajouter directement des questions en cliquant sur **Nouveau**.

3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de questions d'enquête rapide

Champ	Description
Nom	Nom de la question.
Question	Description de la question.
Type	Nom de l'enquête rapide.
Option d'évaluation	Format dans lequel l'évaluation est fournie pour les questions posées dans le cadre d'une enquête rapide. Par exemple, Étoile ou Numéro.
Description	Description qui s'affiche lorsque l'utilisateur pointe sur une question de l'enquête rapide.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez placer la question dans l'enquête. Par exemple, une question moins bien classée est placée en premier dans l'enquête.
Autoriser une information supplémentaire	Option pour fournir une zone de texte dans l'enquête afin que l'utilisateur saisisse plus de détails.
Actifs	Option pour indiquer que la question est utilisée pour les évaluations et les calculs de mesures.
Obligatoire	Option pour indiquer que la question est obligatoire et que le destinataire de l'enquête doit y répondre.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Contenu Facebook Workplace

Créez du contenu pour la page Facebook de votre entreprise comme autre forme de communication avec vos employés.

> **Remarque :**
> Facebook Workplace ServiceNow Store ne sera pas disponible au téléchargement depuis la boutique à partir de septembre 2023.

Créer ou modifier du contenu Facebook

Créez du contenu pour la page Facebook de votre entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager, sn_cd.content_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Sélectionnez un contenu existant ou **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Facebook** sous la colonne **Sélectionner la plateforme**.
4. Sélectionnez **Publication Facebook Workplace** sous la section **Choisir un format de contenu**.
5. Sélectionnez **Continuer**.
6. Remplissez les champs du formulaire **Contenu Facebook Workplace**.

Contenu Facebook

Champ	Description
Titre	Titre du contenu Facebook.
Type de contenu	Type de contenu que vous créez ou modifiez. Sélectionnez **Publication Facebook Workplace**.
Actifs	Indique que le contenu est actif et peut être utilisé.
Message	Texte qui s'affiche comme message de votre publication Facebook.
URL	Lien vers le contenu que vous souhaitez publier sur la page Facebook de votre entreprise. **Remarque :** Sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ) pour afficher une liste de contenu du lien.
Image à cliquer pour ajouter...	L'image à laquelle l'URL est intégrée. Sélectionnez le lien **Cliquer pour ajouter...** pour ajouter une image.

7. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez Enregistrer.
   La liste connexe **Contenu de calendrier** s'affiche. Pour plus d'informations sur la publication de votre contenu, consultez Créer un plan de publication pour votre contenu.
8. Vous pouvez également sélectionner **Envoyer** pour sauvegarder l'enregistrement et revenir à la liste de contenu.

Forums des employés

Les forums des employés aident vos employés à entrer en contact, interagir et collaborer entre eux. Utilisez les forums des employés pour communiquer des renseignements commerciaux, encourager l'implication des employés, solliciter des idées et du feedback et donner la parole à vos employés.

Les utilisateurs peuvent recevoir des réponses rapides à leurs problèmes en publiant des questions, en examinant des blogs ou des vidéos et en recherchant des discussions précédentes. Les communautés d'employés peuvent devenir un élément important de votre stratégie libre-service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La fonctionnalité Forums des employés nécessite un abonnement Centre des employés Pro. Activez le module d'extension Employee Center Pro (com.snc.employee_center_pro). Pour en savoir plus, voir Installer Centre des employés Pro.

Les forums des employés s'intègrent à Centre des employés ou Centre des employés Pro pour proposer une gamme complète de forums en libre-service. Un lien depuis Centre des employés ou Centre des employés Pro dirige les employés vers la communauté où ils peuvent publier des messages, consulter des informations et s'abonner à des sujets.

Les forums des employés s'intègrent aux campagnes et à Centre des employés ou Centre des employés Pro afin que :

- Vous puissiez publier du contenu directement dans une communauté ou sur un forum depuis Content Publishing et créer un lien automatiquement lors de la planification du contenu.
- Le contenu de la communauté ou des forums peut faire partie d'une campagne ou être publié sur Centre des employés ou Centre des employés Pro. Le contenu de Community ou des forums peut inclure des billets de blog, des événements, des vidéos ou des liens vers des publications ou d'autres contenus.

Vous puissiez configurer les forums des employés de façon à inciter les utilisateurs à accepter les termes et conditions de la communauté et à s'assurer que leur profil de communauté est synchronisé avec leur profil RH. Consultez la propriété **sn_communities.disable_terms_conditions_role** dans**sn_communities.disable_terms_conditions_role** dans Propriétés installées avec Communities et Créer des termes et conditions Community .

Reportez-vous à la section Configurer le profil de communauté .

Pour plus d'informations sur les communautés, voir Communautés .

Ajout ou modification de contenu aux forums

Mettez du contenu à disposition de vos employés par le biais des forums des employés et d'une campagne s'affichant dans votre Centre des employés Pro.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.campaign_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création de contenu du forum et sa publication sur une communauté ou un forum exigent également les critères suivants :

- Un forum pour publier le contenu de la communauté. Pour plus d'informations sur la création de forums, consultez Configurer les forums de la communauté .
- Planification du contenu. Vous pouvez créer automatiquement un lien tout en planifiant le contenu du forum. Pour plus d'informations sur la planification, consultez Planifier la livraison de contenu.
- Utilisation du lien pour des campagnes, des e-mails ou sur l'Centre des employés.
- La livraison de contenu : la tâche planifiée de publication sur des forums s'exécute toutes les heures par défaut pour traiter les publications. Pour plus d'informations sur les tâches planifiées, consultez Tâches planifiées .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le module d'extension Communities (com.sn_communities) doit être activé pour utiliser cette fonctionnalité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu** > **Communauté**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Contenu de la communauté

Champ	Description
Titre	Titre ou nom qui identifie la publication sur la communauté.
Type de contenu	Classification de la publication sur la communauté. Champs utilisés pour définir le changement de publication en fonction de la sélection de type de contenu. ○ Blog de la communauté ○ Événement de la communauté ○ Vidéo de la communauté ○ Liste de publications sur forum (listes de publications d'un forum spécifique) **Remarque :** Pour en savoir plus sur les types de contenu de la communauté, consultez Types de contenu de la communauté.
Actif	Indique que la publication de la communauté est active et disponible.

Les champs changent en fonction du type de contenu que vous sélectionnez.

Blog de la communauté

Champs Blog de la communauté

Champ	Description
Utiliser un contenu de bloc	Indique que vous utilisez du contenu de bloc et non du texte enrichi. Pour en savoir plus sur la création de contenu de bloc, consultez Ajout ou modification de contenu de bloc.
Contenu de bloc	S'affiche lorsque vous cochez la case **Utiliser un contenu de bloc**. Cliquez pour accéder au contenu de bloc existant ou pour créer du contenu pour votre blog de communauté.
Description	S'affiche lorsque vous décochez la case **Utiliser un contenu de bloc**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Saisissez le texte enrichi pour votre blog de communauté.

Événement de la communauté : si vous sélectionnez **Événement virtuel**, les champs sont différents.

Champs Événement de la communauté

Champ	Description
Afficher la liste des participants	Indique que les participants peuvent consulter une liste d'autres participants.
Limite de participants	Détermine le nombre maximum de participants qui peuvent assister à l'événement.
Événement virtuel	Indique que cet événement est en ligne. Une fois vérifiés, les champs URL de l'événement, Heure de début et Heure de fin s'affichent.
URL d'événement	Le lien URL vers la réunion virtuelle.
Heure de début	La date et l'heure du début de l'événement virtuel.
Heure de fin	La date et l'heure de fin de l'événement virtuel.
Nom de l'emplacement	Le nom ou la description de l'emplacement de l'événement.
Rue	L'adresse et la rue de l'emplacement de l'événement.
Ville	La ville de l'emplacement de l'événement.
Code postal	Le code postal de l'emplacement de l'événement.
Fuseau horaire	Le fuseau horaire de l'emplacement de l'événement. Utilisé pour déterminer la planification de l'événement et le rappel.
Rappel de l'événement	Indique quand vous voulez définir un rappel d'événement.
État / Province	L'état ou la province de l'emplacement de l'événement.
Pays	Le pays de l'emplacement de l'événement.
Description	Une description de l'événement.

Vidéo de la communauté

Champs Vidéo de la communauté

Champ	Description
Vidéo	Lien vers la vidéo que vous souhaitez publier sur votre communauté ou sur l'Centre des employés ou utiliser dans le cadre d'une campagne. Les vidéos s'affichent sous la forme d'URL Web qui redirigent vers les sites vidéo

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	populaires. Les hôtes de liaison vidéo pris en charge sont les suivants : ○ dailymotion.com ○ facebook.com ○ vimeo.com ○ youtube.com Pour plus d'informations sur le contenu vidéo, consultez Ajout ou modification de liens vers d'autres sources de contenu .
Description	Description de la vidéo.

Liste des publications sur les forums

Champs Liste des publications sur les forums

Champ	Description
Type de liste	Façon dont vous souhaitez que les publications d'un forum s'affichent sur l'Centre des employés. ○ Liste manuelle : vous choisissez l'ordre et les liens de contenu à afficher. ○ Liste dynamique : liste générée automatiquement.
Liens du forum	Détermine les liens de forum que vous souhaitez afficher sur l'Centre des employés. S'affiche lorsque vous sélectionnez **Liste manuelle** dans **Type de liste**. Cliquez sur l'icône **Unlock forum links** et sélectionnez les liens que vous souhaitez afficher. **Remarque :** le premier lien de forum que vous sélectionnez s'affiche en premier sur l'Centre des employés.
Type de liste dynamique	La méthode d'affichage de vos publications dans la liste de forums. ○ Récemment ajouté : les messages les plus récents du forum s'affichent. ○ Plus populaire : publications du forum qui S'affichent lorsque vous sélectionnez **Dynamique** dans **Type de liste**.
Nombre d'éléments de liste	Le nombre de publications de forum que vous souhaitez afficher.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ne s'affiche que lorsque vous sélectionnez **Plus populaire** dans **Type de liste Dynamique**.

Blog de la communauté

3. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications et rester sur le formulaire ou cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications et revenir à la liste Contenu de la communauté.

Résultats

Accédez à Contenu de calendrier pour définir l'audience, la date et l'heure à laquelle le contenu est disponible. Pour en savoir plus, voir Planifier la livraison de contenu. Sinon, accédez à Contenu de la campagne pour ajouter votre contenu à une campagne groupée. Pour en savoir plus, consultez Créer des campagnes groupées/étapes de campagne.

Créer un élément de menu de forum des employés dans le menu Centre des employés

Créez et configurez les éléments de menu de forum des employés pour aider les employés à accéder au menu du forum à partir du menu du portail Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.campaign_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Menus**.
2. Recherchez et ouvrez le **menu d'en-tête** d'**Employee Center**.
3. Dans la liste connexe **Éléments de menu**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs Éléments de menu

Champs	Description
Étiquette	Nom qui apparaît pour l'élément dans le menu. Par exemple, Menu du forum des employés.
Menu parent	Sélectionnez le menu parent. Ce champ doit déjà contenir le nom du menu auquel vous ajoutez des éléments. Vous pouvez modifier la valeur au besoin pour d'autres menus. Par exemple, sélectionnez Menu Employee Center pour ajouter le menu Forum des employés au menu d'en-tête du portail Employee Center.
Ordre	Valeur qui détermine où l'élément apparaît dans le menu par rapport aux autres éléments du menu.
Type	Le genre de page auquel l'élément renvoie. Les champs de formulaire varient en fonction de l'option que vous sélectionnez dans cette liste. ○ Page : lien vers une autre page du Service Portal. ○ URL : lien vers un site Web externe. Pour que l'URL s'ouvre dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre du navigateur, entrez _blank dans le champ **Cible URL**. ○ Service Catalog : Lien vers le Service Catalog.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	◦ Catégorie de catalogue : lien vers une catégorie de catalogue spécifique dans le Service Catalog. ◦ Élément de catalogue : lien vers un élément de catalogue spécifique. ◦ Base de connaissances : lien vers la base de connaissances que vous avez précédemment configurée comme base de connaissances par défaut du portail. ◦ Rubrique de la base de connaissances : lien vers une page de rubrique de la base de connaissances. ◦ Article de la base de connaissances : lien vers un article de la base de connaissances par numéro. ◦ Catégorie de la base de connaissances : lien vers une catégorie de la base de connaissances spécifique au sein de la base de connaissances. ◦ Liste filtrée : définissez les conditions pour déterminer vers quelle page établir un lien. ◦ Liste scriptée : entrez un script pour déterminer vers quelle page établir un lien.
Page	Nom de la page du portail vers laquelle l'élément renvoie. Cette option est disponible si vous sélectionnez **Page** comme type d'élément de menu.
Condition	Détermine les conditions requises pour que les éléments du menu s'affichent dans l'en-tête. Par exemple, la condition `gs.hasRole("sp_admin")` limite l'accès aux éléments de menu pour les utilisateurs disposant du rôle sp_admin. Masquez un élément de menu en définissant cette valeur sur **false**.
Glyphe	Icône qui apparaît à côté de l'élément de menu.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Dans la liste connexe **Éléments de menu**, cliquez sur **Nouveau** pour ajouter les éléments de menu enfant au menu Forum des employés.

   a. Renseignez les champs du formulaire.
   Consultez l'étape 4 et créez les éléments de menu donnés ou les éléments de menu supplémentaires de votre choix.

   - Accueil Forum des employés
   - Poser une question
   - Tous les forums
   - Toutes les rubriques
   - Événements
   - Tableau de classement
   - Comment gagner des points

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

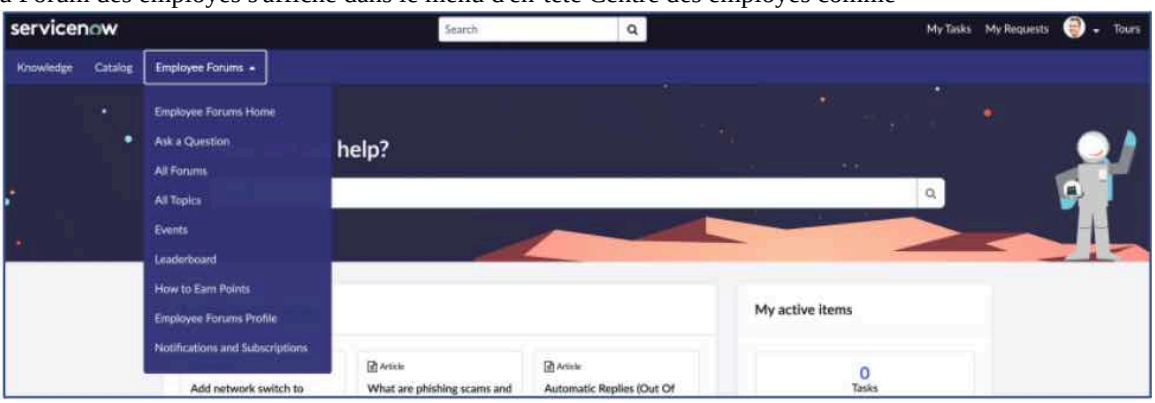
- Profil des forums des employés
- Notifications et abonnements

b. Cliquez sur **Mettre à jour**.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Le menu Forum des employés s'affiche dans le menu d'en-tête Centre des employés comme illustré.



Créer un plan de publication pour votre contenu

Après avoir créé du contenu dans la bibliothèque de contenu, ajoutez un ou plusieurs plans de publication pour contrôler l'endroit où le contenu est fourni, l'audience et la période pendant laquelle il est disponible.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Remarque :
Lorsque les propriétés système Activer la propriété de la gestion de contenu sont activées, vous pouvez uniquement planifier et publier le contenu qui vous est affecté. Pour plus d'informations, voir Propriété du contenu

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.

2. Sélectionnez le contenu que vous souhaitez publier.
Si le contenu que vous souhaitez publier est introuvable, vérifiez que le champ **Actif** est sélectionné dans votre contenu.

3. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Enregistrer et continuez**.

4. Sélectionnez l'onglet **Publier**.

5. Sélectionnez **Ajouter un plan de publication**.

6. Remplissez le formulaire.

Ajouter un plan de publication

Champ	Description
Nom de calendrier	Le nom qui décrit le calendrier de votre contenu.
OÙ	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Emplacement	Emplacement où vous souhaitez que votre contenu s'affiche. Les choix possibles sont les suivants : ○ Portail de services ○ Mobile (pour les articles d'actualités uniquement) ○ Espace de travail : requiert l'activation du module d'extension Human Resources Scoped App: Workspace (com.sn_hr_agent_workspace).
Section	Cette option s'affiche si vous sélectionnez **Mobile**. Section de l'application Mobile dans laquelle vous souhaitez que le contenu des actualités apparaisse. Il s'agit d'un champ en lecture seule. Un administrateur peut mettre à jour ce champ à partir de **Publication de contenu** > **Avancé** > **Propriétés**. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.
Page	Cette option s'affiche lorsque vous sélectionnez **Service Portal** ou **Workspace**. Page dans votre Centre des employés sur laquelle vous souhaitez que votre contenu s'affiche. Une page est un enregistrement préexistant qui contient du code et une structure qui définissent l'affichage du contenu que vous souhaitez planifier et mettre à la disposition de vos employés. **Remarque :** Les modèles sont inclus dans une rubrique et référencent une page. Les modèles ont une relation directe avec une page, mais plusieurs rubriques peuvent être associées à un modèle/ une page. Par exemple, le système de base fournit la page emp_employee-taxonomy et la plupart des rubriques y sont associées. Pour en savoir plus, consultez Créer un modèle de page de rubrique. Lorsqu'une page comporte des rubriques qui lui sont associées, le champ **Taxonomie** que vous pouvez utiliser comme filtre s'affiche et vous pouvez sélectionner les rubriques associées à la taxonomie. Sélectionnez une page. Seules les instances de widget qui s'affichent sur la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	page sont disponibles dans la liste de choix Instance de widget. Sélectionnez l'icône Afficher l'aperçu de cet enregistrement ( ) pour afficher l'enregistrement de la page. **Remarque :** La page peut être utile pour filtrer les widgets disponibles sur le portail, mais cela est facultatif.
Widget	Widget dans lequel vous souhaitez que votre contenu s'affiche. Les widgets contiennent des propriétés et des CSS propres à cette instance. Une liste des instances de widget filtrées s'affiche lorsque vous sélectionnez une page dans la liste de choix **Page**. Sélectionnez l'icône Afficher l'aperçu de cet enregistrement ( ) pour afficher l'enregistrement du widget. **Remarque :** Si vous planifiez du contenu de style ou de bannière sur le widget Expériences de contenu sur la page de emp_taxonomy_topic, l'image de bannière de rubrique d'origine ne s'affiche pas pour les rubriques du calendrier.
Taxonomie	Taxonomie ou niveau supérieur de la hiérarchie organisationnelle sous laquelle vous souhaitez afficher votre contenu. Vous permet également de filtrer votre aperçu par taxonomie. La taxonomie est un ensemble de rubriques hiérarchiques qui rassemble différents types de contenu, tels que des demandes, des articles, des liens rapides et des communications aux employés. Une taxonomie est le niveau supérieur de la hiérarchie et peut contenir plusieurs rubriques. Par exemple, vous pouvez disposer de taxonomies pour le service des RH et le service informatique afin de regrouper des rubriques spécifiques sous chacune d'elles. Lorsque vous utilisez le champ **Page** ou **Ajouter une rubrique** pour filtrer votre aperçu, la valeur dans ce champ peut

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	changer, car la rubrique peut ne pas figurer sous la taxonomie ou sur la page que vous avez sélectionnée. Si ce champ est grisé, cela indique qu'il n'existe qu'une seule taxonomie pour la page et la rubrique sélectionnées.
Ajouter une rubrique	Rubrique sous laquelle vous souhaitez afficher votre contenu. Vous permet également de prévisualiser le contenu associé à une rubrique. Les rubriques sont organisées sous une taxonomie. Si la propriété système Autoriser la propriété des rubriques (sn_cd.activate_topic_ownership) est définie sur **Oui** et que la rubrique vous est affectée ou est affectée à un groupe auquel vous appartenez, vous ne verrez que les rubriques qui vous sont affectées ou celles sans restrictions. Pour en savoir plus, voir Propriétés installées avec Expériences de contenu et Affecter la propriété du contenu. La propriété d'une rubrique comprend : ○ Option permettant de limiter les groupes ou utilisateurs pouvant planifier le contenu d'une publication ○ Option permettant de modifier le contenu affecté à la rubrique ○ Option permettant de prévisualiser le contenu de la rubrique **Remarque :** Les autres utilisateurs ayant accès au contenu peuvent afficher le contenu planifié pour la rubrique restreinte, mais ne peuvent pas supprimer la rubrique du calendrier. Pour plus d'informations, consultez Propriété du contenu.
Qui	
Ajouter une audience (au moins une)	Qui est autorisé à voir le contenu. Pour en savoir plus, consultez Audiences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Vous ne pouvez pas planifier du contenu pour des utilisateurs spécifiques. Vous pouvez uniquement planifier du contenu pour une audience. Pour planifier du contenu pour des utilisateurs spécifiques, consultez Planifier la livraison de contenu.
QUAND	
Toujours actif	Le contenu s'affiche pendant une période indéterminée jusqu'à ce que vous le remplaciez ou le retiriez.
Actif pendant une durée spécifique	Le contenu s'affiche pendant une plage de dates et d'heures spécifique.
Inactif	Le contenu peut être utilisé, mais il n'apparaît pas sur Centre des employés.

7. Sélectionnez **Enregistrer le plan de publication**.

Une fois que vous avez créé un plan de publication, le bouton **Aperçu sur le portail** apparaît dans l'onglet **Publier** , ce qui vous redirige vers la façon dont le contenu s'affichera sur le portail des employés une fois publié.

Une fois que le contenu enrichi ou du portail est publié, vous devez extraire le contenu pour le modifier. Consultez Extraire le contenu publié.

Gestion des versions de contenu

La gestion des versions du contenu suit les modifications apportées aux types de contenu Portail et Enrichi après leur publication.

La gestion des versions de contenu suit les modifications apportées aux types de contenu suivants après leur publication :

- Bannière
- Calendrier
- Événements
- Lien basé sur une image
- Contenu enrichi
- Texte enrichi
- Contenu de style
- URL
- Vidéo

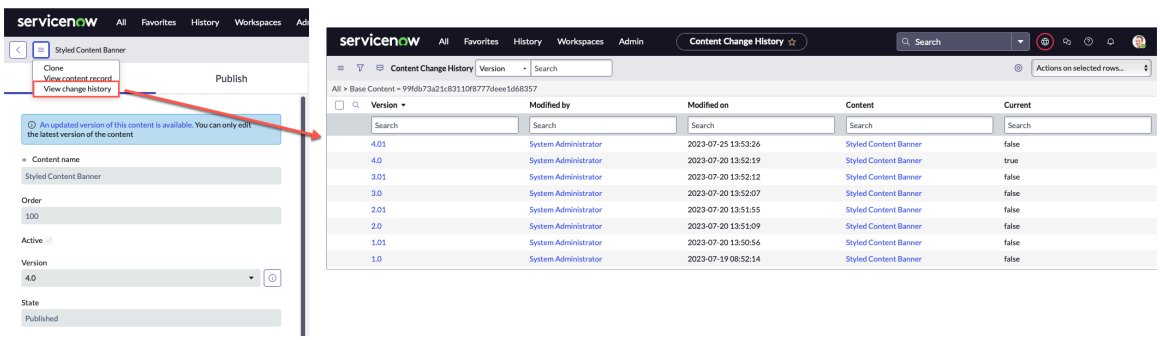
Pour modifier le contenu une fois publié, vous devez extraire le contenu, que le système enregistre en tant que nouvelle version à l'état brouillon. Une fois que vous avez publié la nouvelle version du contenu, le système incrémente le numéro de version de 1.0.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La gestion des versions de contenu doit être activée dans **Publication de contenu** > **Avancé** > **Propriétés**. Pour plus d'informations, voir Propriétés installées avec Content Publishing

La capture d'écran suivante affiche un exemple d'historique des changements, qui permet à l'administrateur de contenu d'afficher le contenu des versions précédentes, d'identifier quand les changements ont été apportés et par qui.



Pour obtenir des instructions sur l'extraction du contenu à modifier, reportez-vous à la section Extraire le contenu publié.

Extraire le contenu publié

Une fois le contenu du portail ou enrichi publié, vous devez extraire le contenu pour le modifier.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Remarque :
La gestion des versions de contenu doit être activée dans **Publication de contenu** > **Avancé** > **Propriétés**. Pour plus d'informations, voir Propriétés installées avec Content Publishing

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour en savoir plus sur la gestion des versions de contenu, reportez-vous à la section Gestion des versions de contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu** > **Afficher tout**.
2. Sélectionnez le contenu que vous souhaitez modifier.
3. Cliquez sur **Valider**.
   Une nouvelle version du contenu est créée et la valeur du champ **Version** est ajoutée avec la valeur .01.
4. Effectuez les modifications nécessaires.
5. Cliquez sur **Enregistrer** ou **Enregistrer et continuez**.
   Cette version est enregistrée dans la bibliothèque de contenu sans impact sur la version publiée du contenu.
6. Pour prévisualiser le contenu mis à jour tel qu'il apparaîtra dans le portail, en fonction du plan de publication actuel, procédez comme suit :

   a. Cliquez sur l'onglet **Publier** .

   b. Cliquez sur le plan de publication pour afficher un aperçu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Cliquez sur **Aperçu sur le portail**.
Employee Center s'ouvre dans un nouvel onglet, affichant le contenu mis à jour tel qu'il apparaît une fois publié.

7. Lorsque vous êtes prêt à publier vos mises à jour, cliquez sur **Enregistrer et publier**.
Cette version remplace la version actuellement publiée. La nouvelle version conserve les mêmes plans de publication que la version précédente.

La valeur **du champ Version** augmente de 1,0.

Que faire ensuite

Après avoir publié le contenu mis à jour, vous pouvez créer des plans de publication supplémentaires : Créer un plan de publication pour votre contenu

Prise en charge de la langue pour Expériences de contenu et Publication de contenu

Expériences de contenu et Publication de contenu prennent en charge plusieurs langues.

Les traductions sont prises en charge pour le contenu du portail (à l'exception du calendrier pour l'instant) ; les e-mails, les blocs et les actions à faire sont traduisibles via la table de textes traduits. Pour plus d'informations, consultez Table de texte traduit .

Expériences de contenu et Publication de contenu utilise le codage UTF-8 pour les caractères internationaux lorsqu'au moins un module d'extension de langue a été activé. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge de l'internationalisation linguistique .

Plusieurs méthodes sont disponibles pour modifier la langue d'une instance. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Langue spécifique de l'utilisateur .

Une fois qu'une langue a été configurée pour une instance, lorsqu'un utilisateur se connecte, une valeur est définie dans le champ **Langue**. Sélectionnez la langue préférée, et le contenu du portail et le contenu des actions à faire sont traduits.

Les e-mails utilisent toujours la langue de l'utilisateur définie dans la table Utilisateur [sys_user]. Pour plus d'informations sur la notification par e-mail, consultez Créer du contenu pour les e-mails, SMS ou notifications pushLangue spécifique de l'utilisateur .

Remarque :
Actuellement, le calendrier ne prend pas en charge plusieurs langues.

Mise à niveau et installation

Il y a quelques points à prendre en compte :

- Lors de l'exécution d'une nouvelle installation Store de mai 2022 de Content Publishing pour toute version de famille prise en charge (version Rome ou versions ultérieures), les traductions sont prises en charge.
- Si vous disposez de la version Washington DC ou d'une version ultérieure et que vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure de Publication de contenu vers la version actuelle, les traductions sont prises en charge.
- Lors de la mise à niveau de votre version de Publication de contenu, les traductions de tous les champs ne seront pas automatiquement prises en charge. Les tables suivantes ne sont pas mises à jour pour utiliser du texte traduit au lieu du champ de type d'origine :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Contenu du portail (sn_cd_content_portal)
- Contenu de bloc (sn_cd_block)
- Contenu des actions à faire (sn_cd_content_todo)
- Contenu de la notification (contient des e-mails) (sn_cd_content_notification)

Les administrateurs peuvent activer manuellement les changements apportés aux tables pour utiliser des traductions. Accédez aux définitions de table (sys_db_object) pour chaque table et définissez les types de champs sur Texte traduit ou HTML traduit.

> **⚠ Avertissement :**
> avant de modifier les types de champs d'une table, assurez-vous d'effectuer une sauvegarde de vos données dans une autre colonne ou en exportant d'abord les données. Il s'agit d'une protection contre la perte de données.

Voici les tables et les champs qui nécessitent un changement :

Tables permettant d'activer manuellement les traductions

Table	Champ	Type d'origine	Nouveau type
Contenu du portail (sn_cd_content_portal)	button_text	Chaîne	Texte traduit
Contenu du portail (sn_cd_content_portal)	link_text	Chaîne	Texte traduit
Contenu du portail (sn_cd_content_portal)	rich_text	Script HTML	HTML traduit
HTML de contenu enrichi (sn_cd_content_portal)	headline	HTML	HTML traduit
HTML de contenu enrichi (sn_cd_content_portal)	heading_text	Chaîne	Texte traduit
Contenu de bloc (sn_cd_block)	rich_text	HTML	HTML traduit
Contenu de bloc (sn_cd_block)	rich_text_user_specific	Script HTML	HTML traduit
Contenu des actions à faire (sn_cd_content_todo)	button_text	Chaîne	Texte traduit
Contenu d’actualités (sn_cd_content_news)	headline	Chaîne	Texte traduit
Contenu d’actualités (sn_cd_content_news)	rich_content_html	HTML	HTML traduit
Contenu d’actualités (sn_cd_content_news)	Titre	Chaîne	Texte traduit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables permettant d'activer manuellement les traductions (suite)

Table	Champ	Type d'origine	Nouveau type
Contenu de la notification (sn_cd_content_notification)	rich_text_plain_html	HTML	HTML traduit
Contenu de la notification (sn_cd_content_notification)	objet	Chaîne	Texte traduit
Contenu de la notification (sn_cd_content_notification)	description	Chaîne	Texte traduit

Intégration à Infrastructure de localisation

Les prestataires de traduction peuvent fournir des traductions plus rapidement et plus efficacement en s'intégrant à Infrastructure de localisation.

Les créateurs de contenu peuvent initier un workflow de traduction pour demander à faire traduire leur contenu à partir de Content Publishing, notamment le contenu du portail, de bloc, de la notification et des actions à faire.

Remarque :
seuls les types de contenu traduisibles existants sont pris en charge. Le calendrier n'est pas pris en charge.

Les tables Publication de contenu prises en charge sont en mesure de communiquer avec Infrastructure de localisation via les enregistrements et les scripts d'artefact. Cela vous permet de configurer la façon dont vous souhaitez que votre contenu soit traduit.

Pour plus d'informations sur les Infrastructure de localisation, voir Localization Framework .

Module d'extension de langue

Expériences de contenu et Publication de contenu utilise le codage UTF-8 pour les caractères internationaux lorsqu'au moins un module d'extension de langue a été activé.

L'application Infrastructure de localisation doit être installée automatiquement lorsqu'un module d'extension de langue est installé.

Pour plus d'informations, consultez Activer une langue .

Activer Infrastructure de localisation

Pour utiliser Infrastructure de localisation avec Publication de contenu, activez la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

Lorsque vous activez la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration, le contenu créé à partir de la bibliothèque de contenu affiche le bouton **Traduire le contenu**. Cela vous permet de demander la traduction du contenu dans la langue que vous avez sélectionnée.

Remarque :
si la propriété système sn_cd.enable_localization_framework_integration est introuvable, vérifiez que l'application Infrastructure de localisation est installée et que vous disposez du rôle d'administrateur de contenu (sn_cd.content_admin).

Workflows dans Infrastructure de localisation

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez configurer la façon dont les traductions sont traitées à l'aide des workflows fournis dans Infrastructure de localisation. Vous pouvez configurer la façon dont les traductions sont traitées à l'aide de workflows. Cela varie d'un processus manuel à une traduction automatique et à une publication automatique.

Pour plus d'informations, consultez Workflows dans Localization Framework .

Modes de traduction

Il existe différents modes de traduction que vous pouvez utiliser, comme les traductions automatiques, envoyer à un système de gestion des traductions, envoyer par e-mail ou exporter/importer. Pour plus d'informations, voir Modes de traduction .

Traduire le contenu

Les créateurs de contenu peuvent initier un workflow de traduction pour demander à faire traduire leur contenu à partir de Content Publishing.

Remarque :
le workflow de traduction que votre entreprise a choisi détermine la façon dont les traductions sont effectuées. Vous trouverez ci-dessous des instructions sur le fonctionnement du processus du système de base.

- Créez ou sélectionnez du contenu existant dans la Bibliothèque de contenu ou le **contenu de bloc** sous **Composants réutilisables**. Pour plus d'informations, consultez Bibliothèque de contenu ou Ajout ou modification de contenu de bloc

  Dans l'onglet **Conception** de la page **Aperçu du contenu**, sélectionnez le bouton **Traduire le contenu** pour lancer le workflow de traduction que votre entreprise a configuré.

- Sinon, dans **Catégories de contenu**, sélectionnez une catégorie.
  - Créez ou sélectionnez le contenu existant que vous souhaitez traduire dans la liste.
  - Sélectionnez le bouton **Traduire le contenu** pour lancer le workflow de traduction que votre entreprise a configuré.
- Vous pouvez également sélectionner **Lier le contenu** ou **Bloquer le contenu** dans **Composants réutilisables**.
  - Pour **Lier le contenu**, sélectionnez le contenu sous l'onglet **Contenu du portail**.
  - Sélectionnez le bouton **Traduire le contenu** pour lancer le workflow de traduction que votre entreprise a configuré.
  - Pour en savoir plus, consultez Composants réutilisables.
- Sélectionnez la langue vers laquelle vous souhaitez que votre contenu soit traduit à partir du modal **Traduire le contenu** qui s'affiche.
- Sélectionnez **Soumettre** et une demande de traduction est envoyée.
- Les demandes de traduction apparaissent dans la liste **Éléments demandés de localisation** sous **Mes éléments demandés** sous Infrastructure de localisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Il existe un élément de demande de localisation (LRITM avec un nombre séquentiel) pour chaque langue sélectionnée.
- Vous pouvez trouver des éléments de demande de localisation affectés à partir de **Mes éléments demandés** sous **Localization Framework**.
- Pour afficher une liste de tous les éléments de demande de localisation à partir de **Mes éléments demandés** sous **Localization Framework**, définissez le filtre sur **Tout**.

- Chaque élément de demande de localisation est également associé à une tâche de localisation (LFTASK est le préfixe avec un nombre séquentiel).
  - Vous pouvez trouver toutes les tâches de localisation à partir de **Mes tâches** sous **Localization Framework**. Pour afficher la liste de toutes les tâches de localisation, définissez le filtre sur **Tout**.
  - Les tâches de localisation peuvent être affectées à des personnes ayant le rôle localization_fulfiller ou à un groupe qui dispose de ce rôle.
  - Les personnes ou les groupes affectés aux tâches de localisation peuvent fournir des traductions à partir du formulaire **Tâche de localisation** et du **bouton Traduire**.
  - Après avoir fourni la traduction, sélectionnez le bouton **Publier des traductions**.

    Remarque :
    lorsque vous sélectionnez le bouton **Publier des traductions**, le contenu n'est pas publié, mais il est traduit. Pour publier votre contenu avec les traductions publiées, vous devez planifier et publier votre contenu. Pour plus d'informations, consultez Créer un plan de publication pour votre contenu.

  - Pour plus d’informations, consultez Exécuter une tâche de localisation .

Changer de langue pour Publication de contenu

Lors de la création de contenu à partir de la bibliothèque de contenu, vous pouvez sélectionner une autre langue à afficher dans votre session, de la même manière que vous modifiez la langue quand vous vous connectez.

Pour plus d’informations sur l’utilisation d’une langue spécifique, voir Langue spécifique à l’utilisateur .

Remarque :
vous devez avoir installé d'autres langues avant de pouvoir les utiliser. Pour plus d’informations, consultez Activer une langue .

Activez la propriété système sn_cd.enable_language_switching pour utiliser cette fonctionnalité. Pour en savoir plus, voir Propriétés installées avec Content Publishing et Bibliothèque de contenu.

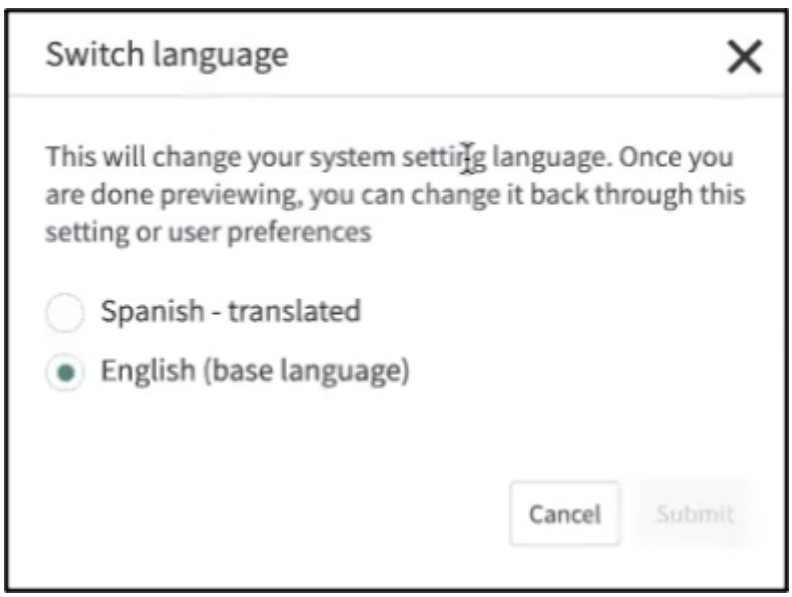
Lorsque vous activez la propriété système sn_cd.enable_language_switching, le contenu créé à partir de votre bibliothèque de contenu affiche le bouton **Changer de langue**. Cela vous permet de remplacer la langue des paramètres de votre système par une autre langue. Les champs du formulaire de contenu basculent vers la langue que vous avez sélectionnée et les entrées de chaque champ sont modifiées si des traductions sont disponibles.

Lorsque vous passez à une autre langue, vous pouvez également découvrir s'il existe des traductions disponibles dans cette langue. Par exemple, **Espagnol - Traduction** indique que

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les traductions sont disponibles en espagnol pour le contenu que vous avez affiché à partir de la bibliothèque de contenu.



Lorsque vous sélectionnez une langue différente et qu'il existe des traductions disponibles pour ce contenu, les traductions s'affichent ainsi que tout le texte de la session à laquelle vous êtes connecté.

Remarque :
vous pouvez également modifier le texte traduit qui apparaît dans votre contenu.

Vous pouvez prévisualiser le texte traduit avant de publier votre contenu via le bouton **Aperçu sur le portail** .

Sélectionnez à nouveau le bouton **Changer de langue** après avoir examiné le contenu pour revenir à votre langue d'origine.

Remarque :
la fonctionnalité Changer de langue n'est pas disponible dans la version des listes et des formulaires pour le contenu du portail, de la notification, de l'application mobile et des actions à faire situé sous **Catégories de contenu**.

Composants réutilisables

Utilisez des composants réutilisables pour créer du contenu.

Ajout ou modification de liens vers d'autres sources de contenu

Utilisez Lier le contenu pour créer des liens URL ou vidéo. Vous pouvez utiliser ces liens dans Centre des employés, dans une campagne ou dans Communities (lorsque Communities est installé).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Composants réutilisables** > **Lier le contenu**.
2. Cliquez sur Nouveau ou sur le contenu de lien existant.
   Pour en savoir plus sur les champs et la description, consultez Formulaire Contenu de lien.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Envoyer**, **Mettre à jour** ou **Enregistrer**.
   Si vous sélectionnez **Enregistrer**, l'onglet **Contenu du portail** s'affiche. Pour associer le contenu du portail à votre lien, vous devez d'abord créer du contenu du portail et l'associer via le champ **Lien** du formulaire **Contenu du portail**. Pour en savoir plus, consultez Créer un contenu de calendrier.

Ajout ou modification de contenu de bloc

Créez un contenu de bloc en tant qu'informations réutilisables que vous pouvez insérer dans des campagnes, des notifications, des annonces à texte enrichi ou des publications de la communauté (lorsque Communities est installée).

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Composants réutilisables** > **Contenu de bloc**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur un enregistrement existant du contenu de bloc.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs et la description, consultez Formulaire Contenu de bloc.
4. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Envoyer**.
   Si vous sélectionnez **Enregistrer**, le formulaire **Contenu de bloc** reste affiché et le bouton **Traduire le contenu** apparaît en haut de la page.

   Remarque :
   Le contenu de bloc personnalisé ne peut pas être utilisé pour les types de contenu de notification, de communauté ou d'actions à faire.

5. Pour que votre contenu soit traduit dans une langue différente, sélectionnez **Traduire le contenu** pour lancer le workflow de traduction que votre entreprise a configuré.
6. Sélectionnez la langue dans laquelle vous souhaitez que votre contenu soit traduit à partir du modal qui s'affiche.
   Pour en savoir plus sur les traductions, consultez Intégration à Infrastructure de localisation.

Ajouter une destination de contenu

Une destination de contenu définit la page et le widget pour la publication d'articles d'actualités. Il s'agit d'un composant d'un modèle de contenu, qui génère automatiquement des plans de publication pour les nouveaux articles.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La page Centre des employés Pro fournit les destinations de contenu suivantes :

- Toutes les actualités : widget du fil d'actualité sur la page du centre d'actualités
- Actualités à la une : le widget d'actualités à la une en haut de la page du centre d'actualités
- Featured News Mobile : la section actualités de l'application mobile
- Page d'accueil des dernières actualités : le widget d'actualités sur la page d'accueil du portail
- Autres actualités : widget du fil d'actualité sur la page détaillée de l'article

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour afficher un graphique de ces destinations de contenu, reportez-vous à la section Publication d'articles d'actualités de Articles de presse.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Composants réutilisables** > **Destinations des contenus**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants :

Champs	Description
Nom	Nom de la destination du contenu. Le nom est ce que vous sélectionnez lorsque vous créez un plan de publication.
Emplacement du contenu	Indiquez si le contenu doit être publié sur le portail de services aux employés ou sur l'application mobile.
Page	Page du portail des employés où publier le contenu.
Instance de widget	Le widget sur le portail des employés où afficher l'article d'actualité.
Actif	Rendez la destination de contenu disponible pour une utilisation dans les plans de publication.
Affiner la durée	Période pendant laquelle rendre l'article d'actualités disponible. **Remarque :** Bien que les modèles de contenu disposent également d'un champ de durée, la durée définie dans la destination du contenu remplace le paramètre du modèle de contenu. Cela vous permet d'affiner la durée du contenu en fonction de son emplacement de publication

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez terminé de créer une destination de contenu personnalisée, passez à Créer un modèle de contenu.

Audiences

Ciblez le contenu du portail et les activités d'événements du cycle de vie correspondant aux différentes audiences grâce à des enregistrements d'audience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour	Cas d'utilisation
Contenu du portail	Définit les conditions ou les critères qu'un utilisateur doit respecter pour voir le contenu du portail. Consultez Planifier la livraison de contenu pour plus d'informations.
Page d'organigramme et widget Mon équipe	Définit le moment où les nouvelles recrues s'affichent sur la page d'organigramme et le widget Mon équipe du portail.
Activité d'événement de cycle de vie	(Enterprise Onboarding and Transitions) Définit si l'activité doit être déclenchée pour le ticket d'événement de cycle de vie.

Cache inclus dans le champ d'application

Vous pouvez ajouter un cache inclus dans le champ d'application pour les critères RH afin d'enregistrer, le cas échéant, les résultats d'évaluation dans le cache. Il s'agit d'une fonctionnalité facultative disponible lorsque vous définissez une variable booléenne « true » pour le paramètre « useCache ».

Vous pouvez également définir le temps en minutes pour conserver les entrées mises en cache via la propriété système sn_hr_core.cache.hrcriteria.ttl.

Configuration d'un enregistrement d'audience

Créez ou modifiez un enregistrement d'audience pour définir les conditions ou les critères que les utilisateurs doivent respecter pour chaque cas d'utilisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_admin ou sn_hr_le.admin

Chaque enregistrement d'audience est configuré en fonction des conditions d'utilisateur, des critères d'utilisateur, des conditions de profil RH, des critères RH ou d'un fichier chargé. Vous pouvez l'appliquer au contenu du portail ou aux activités d'événements de cycle de vie. Par exemple, une activité d'événement de cycle de vie de transfert de visa de travail est destinée uniquement aux employés qui ont besoin d'un transfert de visa.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Composants réutilisables** > **Audiences**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'audience

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement d'audience.
Type d'audience	L'audience à qui s'adresse le contenu. Les audiences sont définies à partir des éléments suivants : **Remarque :** une fois le type d'audience et les conditions sélectionnés, un lien bleu s'affiche, indiquant le nombre d'utilisateurs qui répondent aux critères. Cliquez sur ce lien pour afficher tous les utilisateurs par type d'audience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
	Utilisateurs [sys_user]	Utilisez les conditions définies par la table Utilisateur [sys_user} avec les conditions personnalisées que vous choisissez.
	Critères d'utilisateur [user_criteria]	Critères basés sur le rôle, le service, le groupe, l'emplacement ou l'entreprise. Les critères d'utilisateur sont une fonctionnalité de la plateforme. Reportez-vous à la section Critères d'utilisateur pour Service Portal .
	Profils RH [sn_hr_core_profile]	(HR Service Delivery uniquement) Utilisez les conditions basées sur la table Profil RH [sn_hr_core_profile] avec les conditions que vous choisissez.
	Critères RH [sn_hr_core_criteria]	(HR Service Delivery uniquement) Utilisez les critères RH prédéfinis. Les critères RH se basent sur les conditions définies par les tables Profil RH [sn_hr_core_profile] ou Utilisateur [sys_user}. Le système de base fournit des exemples que vous pouvez utiliser.
	Charger un fichier	Parcourez les fichiers et choisissez-en un avec des noms d'utilisateur ou des adresses e-mail pré-remplis. ○ Modèle user_name : indique que vous chargez un fichier avec des noms d'utilisateur. ○ Modèle d'e-mail : indique que vous chargez un fichier avec des adresses e-mail. **Remarque :** l'en-tête de la première colonne doit contenir un nom d'utilisateur ou une adresse e-mail.

Le champ **Compté** indique le nombre d'utilisateurs qui répondent aux exigences d'audience. Pour les grands nombres, si le **comptage** ne renvoie pas un nombre rapidement, le compte s'arrête automatiquement, ou vous pouvez arrêter manuellement le compte, et l'enregistrement devient modifiable. Pour reprendre le comptage, cliquez sur l'icône **Compter les utilisateurs sélectionnés**.

4. Cliquez sur **Enregistrer**, **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   Si vous cliquez sur **Enregistrer** et que la propriété **Restreindre/déléguer des audiences** est définie sur **Oui**, les onglets connexes **Restreindre l'audience par utilisateur** et **Restreindre l'audience par groupe** s'affichent.

Remarque :
Pour plus d'informations sur la restriction d'une audience par utilisateur ou par groupe, consultez Propriété du contenu.

Créer une catégorie de contenu

Créez une catégorie de contenu pour baliser les articles d'actualité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les catégories de contenu organisent les articles d'actualités et les rendent plus faciles à trouver. Lorsque vous créez une catégorie de contenu, le système crée une page dans le centre d'actualités pour afficher tous les articles d'actualités balisés avec cette catégorie. Un article d'actualités peut être balisé avec une ou plusieurs catégories de contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Composants réutilisables** > **Catégories de contenu**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants :

Champs	Description
Nom	Nom de la catégorie de contenu. Le nom est ce que vous sélectionnez lorsque vous ajoutez la catégorie à un modèle de contenu ou à un article d'actualités.
Actif	Rendez la catégorie de contenu disponible pour une utilisation dans des modèles de contenu ou des articles d'actualités.
Commande	Dans le widget de liste Catégories, cette catégorie apparaît par rapport à d'autres catégories de contenu, la valeur la plus petite apparaissant plus haut dans la liste. S'il existe plusieurs catégories avec la même valeur d'ordre, le système les répertorie par ordre alphabétique.
Description	Description facultative pour la catégorie de contenu. Ce champ n'est visible que par d'autres administrateurs de contenu.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez terminé de créer une catégorie de contenu personnalisée, passez à Créer un modèle de contenu ou Créer un article d'actualités.

Modèles de contenus

Les modèles de contenu permettent aux créateurs de contenu de publier de gros volumes de contenu d'articles d'actualité. Un modèle définit la durée, la destination et l'audience de publication. Lorsqu'un modèle est associé à un article d'actualité, le système génère automatiquement les plans de publication, ce qui réduit l'effort nécessaire pour publier le contenu.

Votre instance comprend deux modèles prêts à l'emploi d'une durée définie de 90 jours et une audience de tous les utilisateurs actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Actualités présentées : fournit des actualités sur la page d'accueil du portail, le centre d'actualités et l'application mobile.
- Actualités par défaut : fournit des actualités sur la page d'accueil du portail et dans le centre d'actualités.

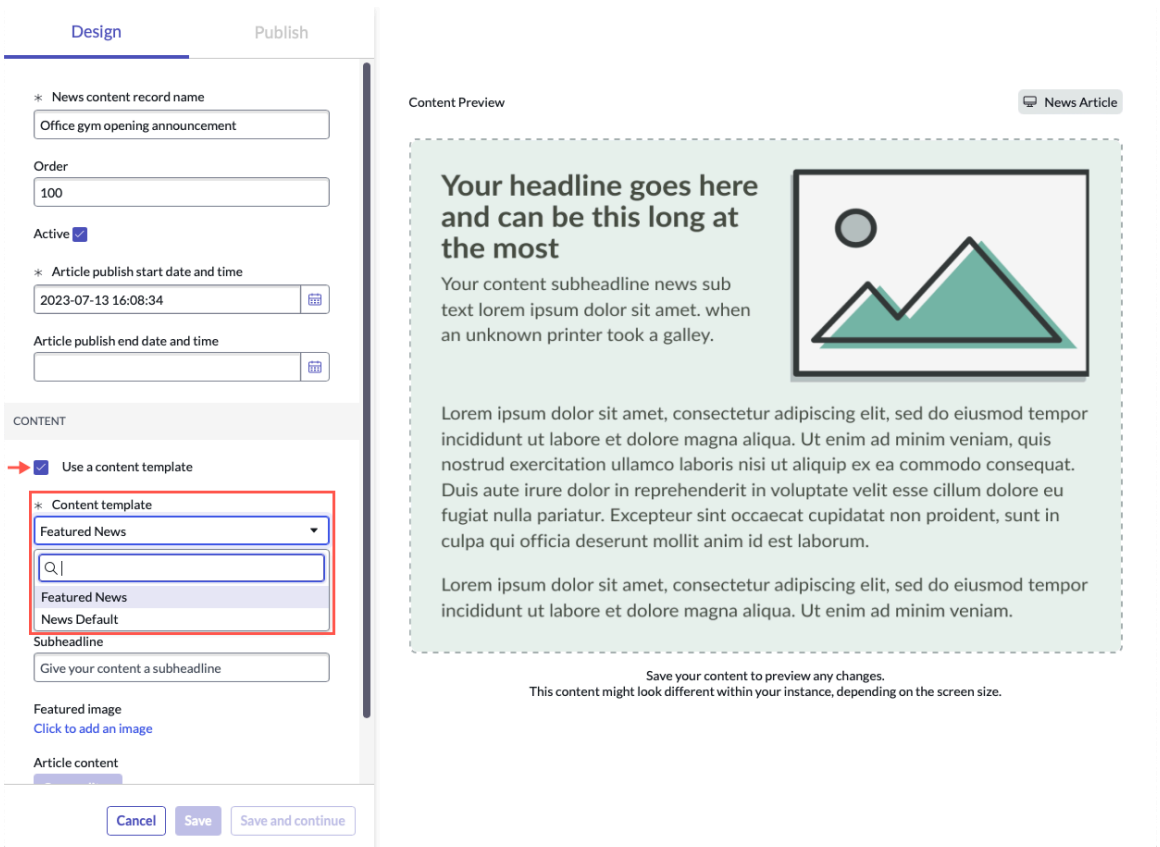
Pour afficher un graphique qui affiche l'emplacement d'affichage des widgets Actualités, reportez-vous à Articles de presse.

Pour afficher les modèles, accédez à **Tous** > **Publication de contenu** > **Modèles de contenus** > **Afficher tout**.

Remarque :
La mise à jour d'un modèle de contenu n'a aucune incidence sur les plans de publication existants qui utilisent ce modèle.

Utiliser des modèles de contenu

Les créateurs de contenu peuvent choisir d'utiliser un modèle de contenu lors de la création d'un article d'actualités, comme dans la capture d'écran ci-dessous. Cela génère automatiquement des plans de publication une fois qu'ils cliquent sur **Enregistrer** ou **Enregistrer et continuent**.



Un modèle de contenu peut être modifié, même s'il est associé à un article d'actualités. Les changements apportés à un modèle de contenu n'ont aucune incidence sur les plans de publication existants pour les articles d'actualités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un modèle de contenu

Un modèle de contenu est un plan de publication prédéfini pour les articles d'actualité. Créez un modèle de contenu pour permettre aux créateurs de contenu de créer et de publier des volumes plus importants de contenu d'article d'actualités.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_admin ou sn_cd.content_template_owner

- La page Centre des employés Pro fournit les destinations de contenu suivantes :
  - Toutes les actualités : widget du fil d'actualité sur la page du centre d'actualités
  - Actualités à la une : le widget Actualités à la une en haut de la page du centre d'actualités
  - Featured News Mobile : la section actualités de l'application mobile
  - Page d'accueil des dernières actualités : le widget d'actualités sur la page d'accueil du portail
  - Autres actualités : widget du fil d'actualité sur la page détaillée de l'article

  Pour publier sur une autre page et un autre widget, créez une destination de contenu personnalisée. Consultez Ajouter une destination de contenu.
- Définissez l'audience. Consultez Configuration d'un enregistrement d'audience.
- Définissez des catégories de contenu pour baliser les articles d'actualité, telles que les actualités de la société, les salaires et avantages sociaux ou les actualités du secteur. Consultez Créer une catégorie de contenu.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les étapes ci-dessous vous guident dans la création d'un modèle de contenu basé sur le formulaire qui s'affiche lorsque vous accédez à **Tous** > **Publication de contenu** > **Modèles de contenus** > **Créer**.

Si vous accédez plutôt à **Tous** > **Publication de contenu** > **Modèles de contenus** > **Afficher tout** puis cliquez sur **Nouveau**. Le formulaire contient les mêmes champs mais avec des noms de champs différents. En outre, ce formulaire ne permet pas d'ajouter une destination de contenu, une audience ou des catégories de contenu au modèle. Au lieu de cela, vous définissez un enregistrement de modèle de contenu, puis ouvrez le modèle de contenu pour ajouter la destination de contenu, l'audience ou les catégories de contenu.

Remarque :
Le modèle de contenu doit avoir une destination de contenu et une audience définies pour apparaître en tant qu'option dans l'onglet **Publication** de la bibliothèque de contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Modèles de contenus** > **Créer**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Titre	Titre du modèle de contenu tel que vous souhaitez qu'il apparaisse dans le formulaire de création d'article d'actualités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Description du modèle de contenu.
Par défaut	Fait de ce modèle de contenu le plan de publication par défaut pour le contenu d'actualités futur.
Durée	Période pendant laquelle rendre l'article d'actualités disponible. **Remarque :** Ce paramètre de durée s'applique uniquement aux destinations de contenu qui n'ont pas de durée définie.

Si les champs de formulaire correspondant aux destinations, aux audiences ou aux catégories de contenu ne s'affichent pas, cliquez sur **Envoyer**. Vous serez redirigé vers la liste Tous les modèles de contenu, où vous pourrez rouvrir le modèle de contenu pour le modifier. Pour chaque onglet, cliquez sur **Modifier** pour sélectionner les options.

3. Utilisez les flèches pour ajouter une ou plusieurs destinations de contenu au modèle.
4. Utilisez les flèches pour ajouter une ou plusieurs audiences au modèle.
5. Utilisez les flèches pour ajouter une ou plusieurs catégories au modèle.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Publier du contenu

Utilisez Publication de contenu pour créer, planifier et fournir le contenu de votre portail à vos employés.

Utilisez Planifier le contenu, trouvé sous Publication de contenu pour définir quand vous souhaitez que votre contenu soit disponible ou fourni.

Planifier le contenu comprend les paramètres suivants :

- Dates : dates de début et de fin de disponibilité de votre contenu.
- Emplacement : emplacement où votre contenu apparaît (Service Portal ou lieu de travail).
- Page : page sur laquelle votre contenu apparaît sur le Service Portal.
- Instance de widget : widget de la page sur laquelle que votre contenu s'affiche.
- Audiences : à qui le contenu est destiné.
- Taxonomie : regroupe les rubriques courantes.
- Rubrique : titre de la rubrique sous laquelle votre contenu apparaît.

Vous pouvez également planifier le contenu vers des widgets dans les pages de rubriques en sélectionnant une taxonomie et plusieurs rubriques. Cela permet d'organiser et de fournir du contenu spécifique à une rubrique.

Remarque :
Pour plus d'informations sur les pages de rubriques, consultez Pages de rubriques dynamiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Publier du contenu de calendrier

Vous pouvez planifier l'affichage de votre contenu dans Centre des employés et l'espace de travail. Le formulaire Planifier le contenu change en fonction de l'endroit où vous souhaitez que votre contenu s'affiche. Pour mieux comprendre le contenu de la planification, les informations sur le formulaire peuvent être divisées de la manière suivante :

- Métadonnées : fournissent les informations de base nécessaires pour planifier votre contenu et incluent :
  - Titre : nom identifiable pour votre enregistrement de planification de contenu. Le nom du contenu que vous planifiez est défini par défaut.
  - Approbateurs : vous pouvez référencer les noms des personnes devant approuver le contenu avant de pouvoir en planifier l'accès.
  - Actif : vous pouvez planifier l'accès à votre contenu pour une date donnée, mais il ne sera pas disponible à moins d'activer l'enregistrement de planification du contenu.
  - État : état actuel de votre enregistrement de planification du calendrier.
- Contenu :
  - contenu que vous planifiez
  - Emplacement du contenu par type
    - Portail de services
    - Espace de travail : lorsque vous choisissez Service Portal, vous pouvez sélectionner la page, le widget et l'endroit où votre contenu s'affiche.
  - Emplacement d'affichage de votre contenu :
    - Page : page du Service Portal sur laquelle vous souhaitez afficher votre contenu.
    - Widget : widget de la page du Service Portal sur laquelle vous souhaitez afficher votre contenu.
    - Identificateur de contenu : associe le contenu du portail à Espace de travail d'agent. Il s'agit de l'ID système pour le composant dans Espace de travail d'agent.
    - Type de composant (annonce ou lien rapide)
  - Dates et utilisateurs ciblés
    - Audience à qui s'adresse le contenu. Vous pouvez aussi ajouter des utilisateurs spécifiques vers lesquels vous souhaitez diriger votre contenu.
    - Dates de début et de fin de disponibilité de votre contenu.

Planifier la livraison de contenu

Une fois que vous avez créé votre contenu dans Publication de contenu, utilisez **Contenu de calendrier** pour publier dans votre Centre des employés, dans une campagne, vos actions à faire, vos notifications par e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Vous pouvez également planifier le contenu après sa création et son enregistrement à partir de la liste connexe du contenu. Consultez les points suivants :

- Configurer le contenu mobile
- Bibliothèque de contenu
- Créer du contenu pour les e-mails, SMS ou notifications push

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer du contenu d'actions à faire
- Ajout ou modification de contenu aux forums
- Ajout ou modification de liens vers d'autres sources de contenu
- Ajout ou modification de contenu de bloc

Remarque :
Veillez à planifier le contenu du portail lorsque vous ajoutez un contenu de lien à une bannière ou à un contenu de style. Le contenu des actions à faire est planifié séparément et automatiquement lorsque le lien de contenu est planifié. Pour plus d'informations, consultez Créer du contenu d'actions à faire s'affichant dans une bannière ou du contenu de style.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Contenu du calendrier**.
2. Sélectionnez le contenu que vous souhaitez planifier.
3. Complétez le formulaire.

Contenu de calendrier

Champ	Description
Contenu	Le contenu ou les renseignements que vous souhaitez mettre à la disposition des employés. Choisissez le contenu dans la liste ou sélectionnez **Nouveau** pour créer du contenu. Lorsque vous planifiez du contenu des actions à faire à faire apparaître sous forme de lien pour une bannière ou un contenu de style, assurez-vous de sélectionner le contenu du portail que vous avez créé. Ne planifiez pas le contenu des actions à faire, il est automatiquement programmé avec le contenu du portail. Pour en savoir plus, voir Créer du contenu d'actions à faire s'affichant dans une bannière ou du contenu de style.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
	Remarque : Vous ne pouvez pas planifier de contenu de lien ou de contenu de bloc comme contenu autonome, car il s'agit de contenu réutilisable.	
Élément de demande de contenu	Numéro unique qui identifie l'élément de contenu associé à la demande de contenu. Les demandes de contenu peuvent être créées à partir de l'Centre des employés par des employés ou à partir du formulaire Demande de contenu par les gestionnaires ou les administrateurs de contenu. Pour en savoir plus, consultez Modifier un élément de demande de contenu.	
Titre	Un nom descriptif pour l'enregistrement de contenu de calendrier. Par défaut, le nom de votre contenu s'affiche ici après avoir sélectionné votre contenu dans le champ **Contenu**.	
Actif	Indique que le calendrier du contenu est actif et est accessible par les employés.	
Ajouter des utilisateurs	Indique que vous souhaitez ajouter des utilisateurs spécifiques pour afficher votre contenu. Cette sélection supprime l'audience que vous avez sélectionnée. **Remarque :** Pour planifier le contenu, vous devez sélectionner une audience. Lorsque vous sélectionnez ce champ, vous ne pouvez sélectionner que des utilisateurs spécifiques, mais pas une audience.	
Utilisateurs	Utilisateurs pour lesquels vous souhaitez afficher le contenu que vous planifiez.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
	Cliquez sur l'icône Déverrouiller les utilisateurs pour rechercher et ajouter des utilisateurs. **Remarque :** Ce champ n'apparaît que lorsque vous sélectionnez **Ajouter des utilisateurs**.	
Audience	Qui est autorisé à voir le contenu. Voir Audiences. Ne s'affiche pas pour le contenu de la communauté.	
Approbateurs	Qui doit approuver le contenu avant qu'il ne soit disponible. Seuls les utilisateurs ayant le rôle d'approbateurs de contenu [sn_ca.content_approver] s'affichent lorsque vous cliquez sur l'icône Référencer à l'aide de la liste. Après avoir ajouté des approbateurs, cliquez sur **Mettre à jour** ou **Enregistrer**. Vous pouvez envoyer des notifications par e-mail aux approbateurs pour solliciter leur approbation. Voir Notifications et modèles d'e-mail. **Remarque :** Si **Oui** est la valeur sélectionnée dans la propriété de livraison de contenu **sn_cd.all_must_approve**, tous les approbateurs doivent donner leur approbation avant la publication de la campagne. Si **Non** est la valeur sélectionnée, vous n'avez besoin que d'un seul approbateur.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
Moment auquel effectuer le traitement	La date et l'heure à laquelle vous souhaitez que votre contenu soit envoyé, créé ou publié. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous planifiez du contenu des actions à faire ou du contenu de notification.	
Date d'échéance	La date et l'heure à laquelle vous souhaitez que vos utilisateurs terminent le contenu des actions à faire ou le contenu de notification. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous planifiez du contenu des actions à faire.	
État du contenu	L'état de votre contenu des actions à faire. ○ En attente : les tâches planifiées Content Publishing n'ont pas traité le contenu. ○ Planifié : le contenu est planifié et se trouve dans la file d'attente de traitement. ○ Valeur maximale dépassée : le contenu planifié dépasse le temps imparti. La valeur maximale est configurée dans la propriété sn_cd.todo.max_run_time sous Content Publishing/ Configurations/ Propriétés. ○ Erreur : une erreur de planification ou de publication du contenu de la communauté s'est produite.	
Terminé le	La date et l'heure à laquelle la tâche planifiée Content Publishing : créer des actions à faire est terminée.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
Date de début de disponibilité	Vous pouvez, si vous le souhaitez, choisir la date à partir de laquelle le contenu sera disponible. La date à laquelle l'audience a accès au contenu pour la première fois. Ne s'affiche pas pour le contenu de la communauté.	
Date de fin de disponibilité	Vous pouvez, si vous le souhaitez, choisir la date après laquelle le contenu ne sera plus disponible. La date à partir de laquelle l'audience n'a plus accès au contenu. Ne s'affiche pas pour le contenu de la communauté.	
Emplacement	Endroit où le contenu que vous planifiez s'affiche. Les choix possibles sont les suivants : ○ Service Portal ○ Espace de travail Les champs changent en fonction de ce que vous sélectionnez dans ce champ, car vous sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez que votre contenu s'affiche.	
	Les champs suivants s'affichent lorsque **Service Portal** est sélectionné à partir du champ **Emplacement du contenu**. Pour en savoir plus, consultez Bibliothèque de contenu.	
	Page	Page de votre Service Portal sur laquelle vous souhaitez afficher le contenu. Sélectionnez une page. Seules les instances de widget qui s'affichent sur la page sont disponibles dans la liste de choix **Instance de widget**. Vous pouvez ouvrir l'enregistrement de la page et sélectionner le bouton **Essayer** pour voir la page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
		S'affiche uniquement lorsque **Service Portal** est sélectionné à partir de l'**emplacement du contenu**. **Remarque :** Si vous planifiez du contenu de style ou de bannière sur le widget Expériences de contenu sur la page de emp_taxonomy_topic, l'image de bannière de rubrique d'origine ne s'affiche pas pour les rubriques du calendrier.
	Widget	L'instance de widget Centre des employés. Une instance de widget est une référence à un widget qui contient des propriétés et CSS spécifiques à cette instance. Une liste des instances de widget filtrées s'affiche lorsque vous sélectionnez une page dans la liste de choix **Page**. S'affiche uniquement lorsque **Service Portal** est sélectionné à partir de l'**emplacement du contenu**. **Remarque :** Si vous planifiez du contenu de style ou de bannière sur le widget Expériences de contenu sur la page de emp_taxonomy_topic, l'image de bannière de rubrique d'origine ne s'affiche pas pour les rubriques du calendrier.
	Taxonomie	Filtre les rubriques vers lesquelles vous pouvez planifier votre contenu. La taxonomie est un ensemble de rubriques hiérarchiques qui rassemble différents types de contenu, tels que des demandes, des articles, des liens rapides et des communications aux employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
		Par exemple, vous pouvez configurer des taxonomies distinctes pour les RH et le service informatique afin de regrouper des rubriques spécifiques sous chacune d'elles. Pour que ce champ s'affiche, sélectionnez une page avec Taxonomie (sn_ex_sp_taxonomy) saisie dans l'onglet Choix de l'entrée du dictionnaire pour la table Catégorie de la page. Pour plus d'informations, consultez Créer une table . Pour plus d'informations sur la taxonomie pour Centre des employés, consultez Taxonomie unifiée pour Centre des employés. Pour que les rubriques enfants apparaissent dans votre Centre des employés, vous devez l'ajouter au formulaire Portail sous Service Portal. Pour plus d'informations, consultez Créer un portail .
	Rubrique	Rubriques dans lesquelles vous souhaitez faire apparaître votre contenu dans une taxonomie. Pour en savoir plus, consultez Créer et associer des rubriques. Pour afficher vos rubriques dans Centre des employés, consultez Configuration du portail.
	Les champs suivants s'affichent lorsque **Contenu de la communauté** est le type de contenu sélectionné. Pour plus d'informations, consultez Types de contenu de la communauté .	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
	Forum	Le forum où vous souhaitez publier le contenu de la communauté. Pour plus d'informations sur les forums, voir Créer un forum .
	Rubriques	Le domaine d'intérêt dont les utilisateurs peuvent discuter. Cliquez pour sélectionner un sujet du forum. Pour plus d'informations sur les rubriques, voir Créer une rubrique .
	Les champs suivants s'affichent lorsque **Espace de travail** est sélectionné à partir du champ **Emplacement du contenu** :	
	Identificateur de contenu	Associe le contenu du portail aux widgets dans les pages de destination personnalisées Espace de travail d'agent. **Remarque :** Pour l'instant, seul HR Service Delivery Espace de travail d'agent a des composants de système de base pouvant afficher du contenu pour Publication de contenu. Ce champ n'apparaît que si vous avez sélectionné **Espace de travail** dans le champ **Emplacement du contenu**. Lorsque la page de destination personnalisée Agent Workspace est en cours de rendu, les composants suivants recherchent du contenu planifié qui correspond à l'identificateur de contenu et s'applique à l'utilisateur et à l'heure actuels : ○ Annonces ○ Liens rapides

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
		○ Mes applications fréquemment utilisées **Remarque :** Le système de base fournit ces composants, mais les étiquettes peuvent être modifiées. Pour trouver des identificateurs de contenu pour les pages de destination fournies par le système de base, consultez Créer une page de destination personnalisée dans l'UI Builder. **Remarque :** Pour plus d'informations, consultez Configurer des pages de destination dans un espace de travail.

4. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.
   Vous pouvez également sélectionner **Publier avec approbation** lorsqu'une demande de contenu et un élément de demande de contenu ont été approuvés par le demandeur de contenu. Pour en savoir plus, consultez Gestion des approbateurs de contenu.

Organigramme

Affichez votre organigramme à la fois sur la page d'organigramme et le widget Mon équipe, recherchez des employés et plus encore dans la section Centre des employés. Configurez les détails à afficher sur l'organigramme pour tous les employés.

Remarque :

Vous pouvez offrir une meilleure expérience d'organigramme grâce à la nouvelle fonctionnalité d'organigramme disponible dans l'application Centre des employés Pro. Le nouvel organigramme fournit une expérience d'interface utilisateur et des options de configuration plus modernes que l'ancien organigramme disponible dans l'application Content Publishing. Abonnez-vous au profil de l'employé pour obtenir les nouvelles améliorations de l'organigramme. Pour en savoir plus, consultez Profil de l'employé Organigramme.

La page d'organigramme affiche l'organigramme des employés, leurs relations et bien plus encore.

Configurer l'organigramme

Vous contrôlez le moment où les utilisateurs apparaissent à la fois sur l'organigramme et dans le widget Mon équipe grâce aux enregistrements de configuration de l'affichage de l'utilisateur. Les enregistrements de configuration de l'affichage de l'utilisateur définissent le moment où les membres d'une audience ciblée apparaissent, en fonction d'une date précise. Par exemple, vous pouvez configurer un enregistrement de sorte que les nouvelles recrues apparaissent à leur date d'embauche ou plusieurs jours avant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les enregistrements de configuration de l'affichage de l'utilisateur contrôlent le moment où les utilisateurs peuvent voir la nouvelle recrue sur la page d'organigramme et dans le widget Mon équipe. Cependant, la nouvelle recrue peut toujours accéder à la page d'organigramme et au widget Mon équipe pour voir son équipe si elle a accès au portail.

Vous pouvez configurer les détails à afficher sur l'organigramme pour tous les employés.

Enregistrement de configuration de l'affichage de l'utilisateur par défaut

Un enregistrement de configuration de l'affichage de l'utilisateur par défaut est inclus dans l'application Publication de contenu.

Remarque :
Vous pouvez avoir un ou plusieurs enregistrements de configuration de l'affichage de l'utilisateur. Ceux-ci sont évalués dans l'ordre attribué. L'enregistrement de configuration de l'affichage de l'utilisateur par défaut est toujours évalué en dernier.

Selon que vous êtes un utilisateur nouveau ou effectuant une mise à niveau, l'enregistrement par défaut est défini selon les valeurs suivantes :

Type d'utilisateur	Date	Table
Nouveaux clients avec Centre des employés seulement	sys_created_on	Utilisateur [sys_user]
Nouveaux clients avec HR Service Delivery	employment_start_date	Profil RH [sn_hr_core_profile]
Clients effectuant une mise à niveau	sys_created_on	Utilisateur [sys_user]

(HR Service Delivery uniquement) Les enregistrements de configuration de l'affichage de l'utilisateur contrôlent le moment où les autres utilisateurs peuvent voir la nouvelle recrue à la fois sur l'organigramme et dans le widget Mon équipe. Si l'enregistrement est configuré pour s'afficher en fonction de la table Profil RH [sn_hr_core_profile] et d'un champ de date associé, la nouvelle recrue doit avoir un profil RH avec une valeur de date associée pour apparaître. Elle n'apparait pas à la suite de la création de son enregistrement dans la table Utilisateur [sys_user].

Configurer la carte de l'organigramme

Utilisez **Configuration de la carte d'organigramme** pour définir quoi afficher dans les cartes des organigrammes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_admin, sn_hr_sp.admin

Les organigrammes affichent des informations supplémentaires sur les employés qui sont utiles pour identifier et contacter un employé.

Remarque :
les nouvelles recrues s'affichent sur un organigramme lorsqu'elles sont embauchées et qu'un enregistrement sys_user est créé.

Vous pouvez configurer jusqu'à quatre lignes d'informations sur la carte d'un employé.

Remarque :
les paramètres par défaut sont les suivants : user.email, work_phone, work_mobile et location.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'information est remontée pas à pas depuis les tables Profil RH [sn_hr_core_profile] ou Utilisateur [sys_user].

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Organigramme** > **Configurations des organigrammes**.
2. Modifiez le périmètre de l'application que vous utilisez.
3. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Configuration d'un enregistrement de configuration de l'affichage de l'utilisateur

Créez ou modifiez un enregistrement de configuration de l'affichage de l'utilisateur pour définir lorsque les membres d'une audience ciblée s'affichent sur la page d'organigramme et dans le widget Mon équipe dans Centre des employés ou Centre des employés Pro.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin ou sn_cd.content_admin

Chaque enregistrement d'affichage de l'utilisateur est associé à un enregistrement d'audience et à une date à laquelle les membres de cette audience doivent s'afficher. Vous pouvez avoir un ou plusieurs enregistrements de l'affichage de l'utilisateur. Ceux-ci sont évalués dans l'ordre affecté. L'enregistrement de l'affichage de l'utilisateur par défaut est toujours évalué en dernier, seulement si aucun des enregistrements précédents ne correspondait.

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Organigramme** > **Affichage de l'utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Configuration de l'affichage utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de configuration de l'affichage de l'utilisateur.
Audience	Enregistrement d'audience à appliquer à l'enregistrement de configuration de l'affichage de l'utilisateur. **Remarque :** Les audiences définissent les conditions ou les critères qu'un utilisateur doit respecter pour que la configuration de l'affichage de l'utilisateur s'applique à lui. Consultez Audiences pour plus d'informations.
Table	Table à laquelle l'enregistrement de configuration de l'affichage de l'utilisateur est associé.
Date	Champ de date auquel l'enregistrement de la configuration de l'affichage de l'utilisateur est associé.
Type de décalage de date	Type de décalage à appliquer au champ de date.
Décalage en jours	Nombre de jours à appliquer au type de décalage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ordre	Ordre dans lequel l'enregistrement de configuration de l'affichage de l'utilisateur est évalué. Les enregistrements de configuration de l'affichage de l'utilisateur associés aux plus petits nombres sont évalués avant les enregistrements de configuration de l'affichage de l'utilisateur associés aux nombres les plus grands. **Remarque :** ◦ Assurez-vous que les chiffres utilisés sont uniques à chaque enregistrement de configuration de l'affichage de l'utilisateur. ◦ L'enregistrement de configuration de l'affichage de l'utilisateur par défaut est toujours évalué en dernier, seulement si aucun des enregistrements de configuration de l'affichage de l'utilisateur précédents ne correspondaient.
Actifs	Option disponible d'activation de l'enregistrement de configuration de l'affichage de l'utilisateur.

4. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Avancé

Utilisez les fonctionnalités avancées pour créer des types de contenus, des tâches de contenu et accéder aux propriétés système.

Ajouter ou modifier un type de contenu pour Content Publishing

Utilisez **Types de contenu** pour associer la catégorie de type de contenu à un widget du portail de services afin de déterminer où se trouve le contenu sur votre portail de services.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_cd.content_manager

Le système de base fournit les types de contenu et le contenu que vous pouvez utiliser.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Avancé** > **Types de contenu**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou sur un type de contenu existant pour le modifier.
3. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Propriétés de Publication de contenu

Le module d'extension Content Publishing [com.sn_content_delivery] ajoute les propriétés suivantes qui sont conçues pour contrôler le fonctionnement des tâches planifiées en matière de notifications, d'actions à faire et de Communities.

Pour en savoir plus sur les propriétés Publication de contenu, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Portail de démonstration

Pour une mise en route plus rapide, le système de base de Content Publishing comprend une configuration du portail de démonstration et une vue du portail qui fournissent des liens vers les enregistrements directement dans chaque widget de contenu. Vous pouvez remplacer du contenu par le vôtre pour personnaliser le portail afin qu'il corresponde à l'Employee Service Center de votre entreprise.

La configuration du portail de démonstration vous aide à configurer rapidement votre Centre des employés avec du contenu ou du contenu de campagne à afficher avant de le mettre à la disposition de vos employés.

Configurer le portail de démonstration

Utilisez la page Configuration du portail de démonstration pour configurer le portail de démonstration. Le portail de démonstration fournit des liens vers les enregistrements directement dans chaque widget de contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Vous pouvez remplacer du contenu par le vôtre pour personnaliser le portail afin qu'il soit à l'image du Centre des employés de votre entreprise.

Procédure

1. Accédez à la **Publication de contenu** > **Portail de démonstration** > **Configuration du portail de démonstration**.
2. Si vous n'utilisez pas le thème de livraison de contenu fourni, vous devez définir les variables CSS.
3. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Afficher le portail de démonstration

Affichez et modifiez rapidement votre Centre des employés afin qu'il réponde au mieux à vos besoins en utilisant la fonctionnalité View Demo Portal (Afficher le portail de démonstration).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.campaign_manager

La façon la plus rapide et la plus simple d'apporter des modifications est de se rendre sur le portail de démarrage de la livraison de contenu et de cliquer sur les liens suivants :

- **Texte du bouton : afficher le contenu**
- **URL de lien important**
- **Lien vers l'organigramme de démonstration**
- **URL de lecture suggérée**
- **URL de la documentation produit**
- **Événement1** ou **Événement2**

Le fait de cliquer sur un lien vous dirige vers le formulaire de contenu du portail vous permettant de configurer le contenu et l'aspect.

Utilisez également le portail de démarrage de la livraison de contenu pour afficher votre configuration et votre mise en page afin de vous assurer que les informations correctes apparaissent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

Accédez à la `Publication de contenu` > **Portail de démonstration** > **Afficher le portail de démonstration**.

Propriété du contenu

Vous pouvez définir les personnes ou les groupes auxquels ils ont accès pour créer, modifier et planifier du contenu, ainsi que les audiences qui peuvent accéder à ce contenu.

La propriété du contenu vous permet de séparer votre contenu et vos audiences de votre plus grand nombre de gestionnaires et de créateurs de contenu. La séparation de votre contenu et de vos audiences peut être bénéfique lorsque vous souhaitez diffuser du contenu sensible ou spécifique à une audience.

Types de contenu

Voici quelques exemples de contenu sensible :

- Fusions ou acquisitions
- Réduction en force (RIF)
- Contenu spécifique à une région géographique
- Annonces juridiques

Vous pouvez également affecter une personne ou des groupes d'administrateurs et de gestionnaires de contenu aux types d'enregistrement suivants :

- Audience
- Rubrique
- Page
- Contenu

Audiences

Voici quelques exemples de différents types d'audiences :

- Audiences géographiques : vous pouvez vouloir cibler des audiences spécifiques en fonction de leur emplacement géographique. Par exemple, les informations sur les avantages sociaux peuvent être différentes pour vos employés situés aux États-Unis par rapport à d'autres emplacements.
- Type d'emploi : vous voudrez peut-être un contenu spécifique pour cibler les employés qui sont des sous-traitants, des nouveaux employés, des employés nécessitant un transfert de visa, etc.

Rôles

Il est important de comprendre les rôles lors de la configuration des restrictions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L’administrateur système (admin) dispose d’un contrôle et d’une visibilité totaux dans Publication de contenu , Expériences de contenu pendant et après la configuration de la restriction.
- Les administrateurs de contenu (content_admin) disposent d’un accès complet et complet pour ajouter, modifier et publier du contenu dans la limite des différentes zones et fonctions de .Centre des employés Pro
- Les gestionnaires de contenu (sn_cd.content_manager) ont un accès restreint aux options de création et de publication.

Activation de la propriété du contenu

Les éléments suivants doivent être activés pour utiliser la propriété du contenu :

- Centre des employés Pro
- Publication de contenu
- Content Governance (facultatif mais requis lors de l’utilisation des Content Governance fonctionnalités)
- Expériences de contenu (facultatif mais requis lors de l’utilisation des Expériences de contenu fonctionnalités)

Remarque :
Pour plus d’informations sur l’activation des fonctionnalités ci-dessus, reportez-vous aux sections Configurer Centre des employés et Installer Centre des employés Pro.

Propriétés

Après l’activation des modules d’extension ci-dessus, vous devez activer les propriétés système suivantes :

- **Activer la propriété du gestionnaire de contenu** sous Publication de contenu. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Content Publishing.
- **Activer la propriété du gestionnaire de contenu** sous Expériences de contenu. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Expériences de contenu.

Propriété des éléments de contenu

La propriété du contenu peut être divisée en trois (3) domaines principaux :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous décidez de l'utilisation de la propriété du contenu, évaluez les éléments suivants :

- Qui - Audience : les administrateurs de contenu peuvent restreindre la propriété au niveau de l'audience en attribuant aux gestionnaires de contenu l'agilité nécessaire pour publier du contenu pour :
  - Contenu géographique ou régional
  - Contenu basé sur les rôles (employés, responsables, cadres supérieurs)
  - Tout contenu que vous souhaitez cibler pour une audience spécifique
- Où - Page de rubrique ou de portail : vous pouvez restreindre le contenu au niveau de la rubrique ou de la page en autorisant les gestionnaires de contenu affectés à publier pour :
  - Rubriques désignées dans la taxonomie
  - Pages désignées sur votre portail
  - Lorsque vous avez une page avec des microsites au contenu riche
- Quoi - Élément de contenu : lorsque vous limitez la propriété au niveau de l'élément de contenu, les gestionnaires de contenu affectés peuvent publier :
  - Contenu sensible
  - Microsites au contenu enrichi
  - Nouvelles

Affecter la propriété du contenu

Affectez un responsable de contenu, un responsable de campagne ou un groupe de responsables au contenu afin que seuls ces utilisateurs ou groupes puissent y accéder et le planifier.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Assurez-vous que **l'option Oui** est cochée sous **Autoriser la propriété des éléments de contenu** sous Publication de contenu ou Expériences de contenu propriétés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Classification du contenu** > **Rubriques**.
2. Sélectionnez une rubrique.
   a. Ou, à partir de Bibliothèque de contenu**, sélectionnez Nouveau** pour créer du contenu ou sélectionnez le titre du contenu existant.
   b. Dans le formulaire **Concevoir et publier** , sélectionnez l'icône du menu **Actions supplémentaires** .
   c. Sélectionnez **Afficher l'enregistrement de contenu**.
   d. Pour autoriser une personne, sélectionnez l'onglet **Restreindre le contenu par utilisateur**.
   e. Pour autoriser un groupe, sélectionnez l'onglet **Restreindre le contenu par groupe**.
3. Dans une rubrique sélectionnée, pour autoriser une personne, sélectionnez l'onglet **Propriétaire de Content Publishing par utilisateur** .
4. Ou, pour autoriser un groupe, sélectionnez l'onglet **Propriétaire de Content Publishing par groupe** .
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Dans le champ **Utilisateur** ou **Groupe** , cliquez sur **l'icône Référencer à l'aide** de la liste et sélectionnez un utilisateur ou un groupe.
7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Une fois qu'un utilisateur ou un groupe est associé au contenu, seul cet utilisateur ou ce groupe peut accéder au contenu lors de la planification du contenu sous Planifier le contenu ou lors de l'ajout de contenu à une campagne. La suppression de l'utilisateur ou du groupe rend le contenu accessible par tous les responsables de contenu.

Affecter la propriété d'une audience

Attribuez la propriété d'une audience à un responsable de contenu, à un responsable de campagne ou à un groupe de responsables afin qu'ils puissent uniquement accéder au contenu et le planifier pour cette audience.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Composants réutilisables** > **Audiences**.
2. Sélectionnez une audience ou créez-en une.
   Pour en savoir plus sur la création d'une audience, reportez-vous à la section Créer une audience.
3. Pour attribuer la propriété à une personne, sélectionnez l'onglet **Restreindre l'audience par utilisateur** .
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. À partir du champ **Utilisateur**, cliquez sur **Référencer à l'aide de la liste** ( ) et sélectionnez un utilisateur.
6. Sélectionnez **Envoyer**.
7. Pour attribuer la propriété d'un groupe, sélectionnez l'onglet **Restreindre l'audience par groupe** .
8. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. À partir du champ **Groupe**, cliquez sur **Référencer à l'aide de la liste** ( ) et sélectionnez un groupe.

   Remarque :
   Seuls les groupes ayant les rôles d'administrateur de contenu (sn_cd.content_admin), responsable de contenu (sn_cd.content_manager) ou responsable de campagne (sn_ca.campaign_manager) s'affichent. Si les membres du groupe ont ces rôles, mais pas la totalité du groupe, le groupe n'apparaît pas.

10. Sélectionnez **Soumettre**.
    Une fois qu'un utilisateur ou un groupe est associé à une audience, seul cet utilisateur ou groupe peut accéder à l'audience. La suppression de l'utilisateur ou du groupe rend l'audience accessible par tous les responsables de contenu.

Créer une audience

Créez ou modifiez un enregistrement d'audience pour définir les conditions ou les critères que les utilisateurs doivent respecter pour chaque cas d'utilisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_cd.content_admin

Chaque enregistrement d'audience est configuré en fonction des conditions d'utilisateur, des critères d'utilisateur, des conditions de profil RH, des critères RH ou d'un fichier chargé. Vous pouvez l'appliquer au contenu du portail ou aux activités d'événements de cycle de vie. Par exemple, une activité d'événement de cycle de vie de transfert de visa de travail est destinée uniquement aux employés qui ont besoin d'un transfert de visa.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Composants réutilisables** > **Audiences**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'audience

Champ	Description	
Nom	Nom de l'enregistrement d'audience.	
Type d'audience	L'audience à qui s'adresse le contenu. Les audiences sont définies à partir des éléments suivants : **Remarque :** une fois le type d'audience et les conditions sélectionnés, un lien bleu s'affiche, indiquant le nombre d'utilisateurs qui répondent aux critères. Cliquez sur ce lien pour afficher tous les utilisateurs par type d'audience.	
	Utilisateurs [sys_user]	Utilisez les conditions définies par la table Utilisateur [sys_user} avec les conditions personnalisées que vous choisissez.
	Critères d'utilisateur [user_criteria]	Critères basés sur le rôle, le service, le groupe, l'emplacement ou l'entreprise. Les critères d'utilisateur sont une fonctionnalité de la plateforme. Consultez User criteria for Service Portal .
	Profils RH [sn_hr_core_profile]	(HR Service Delivery uniquement) Utilisez les conditions basées sur la table Profil RH

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description	
		[sn_hr_core_profile] avec les conditions que vous choisissez.
	Critères RH [sn_hr_core_criteria]	(HR Service Delivery uniquement) Utilisez les critères RH prédéfinis. Les critères RH se basent sur les conditions définies par les tables Profil RH [sn_hr_core_profile] ou Utilisateur [sys_user}. Le système de base fournit des exemples que vous pouvez utiliser. **Remarque :** Pour plus d'informations, consultez Critères RH et Configurer un enregistrement de critères RH.
	Charger un fichier	Parcourez les fichiers et choisissez-en un avec des noms d'utilisateur ou des adresses e-mail pré-remplis. ○ Modèle user_name : indique que vous chargez un fichier avec des noms d'utilisateur. ○ Modèle d'e-mail : indique que vous chargez un fichier avec des adresses e-mail. **Remarque :** l'en-tête de la première colonne doit contenir un nom d'utilisateur ou une adresse e-mail.
Toutes ces conditions doivent être remplies	Conditions utilisées pour définir plus précisément une audience en fonction du **type d'audience** sélectionné. Ajoutez des conditions pour spécifier les champs et les valeurs qui créent le filtre et en fonction du type d'audience sélectionné. Utilisez le bouton **OR** pour définir plusieurs conditions. Toutes les conditions que vous définissez peuvent être remplies lors de l'utilisation de **OU.** Utilisez le bouton **ET** pour évaluer toutes les conditions que vous définissez. Toutes les conditions doivent être remplies lors de l'utilisation **d'AND**. Sélectionnez le bouton **Nouveau critère** pour ajouter des conditions. Sélectionnez le lien **Afficher les utilisateurs** pour afficher les utilisateurs qui répondent à vos conditions. **La valeur Compté** fournit un décompte continu du nombre d'utilisateurs répondant à vos conditions.	

4. Cliquez sur **Enregistrer**, **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous cliquez sur **Enregistrer** et que la propriété **Autoriser la propriété des audiences** est définie sur **Oui**, les listes connexes **Restreindre l'audience par utilisateur** et **Restreindre l'audience par groupe** s'affichent.

Remarque :
Pour plus d'informations sur la restriction d'une audience par utilisateur ou par groupe, consultez Propriété du contenu.

5. Pour empêcher des utilisateurs spécifiques de l'audience que vous définissez de consulter votre contenu, sélectionnez **Nouveau** sous la liste connexe **Restreindre l'audience par utilisateur** .
6. Dans le formulaire **Utilisateur délégué** , vous pouvez sélectionner des utilisateurs spécifiques qui sont restreints à partir de l'audience que vous avez créée.
7. Pour restreindre tous les utilisateurs qui appartiennent à un groupe défini, sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe **Restreindre l'audience par groupe** .
8. Dans le formulaire **Groupe délégué** , vous pouvez sélectionner un groupe restreint à partir de l'audience que vous avez créée.

Affecter la propriété à une rubrique ou à une page du portail

Vous pouvez affecter la propriété d'une page de portail à un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire de contenu (sn_cd.content_manager) ou un groupe ayant le rôle de gestionnaire de contenu (sn_cd.content_manager).

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cd.content_manager

Remarque :
Assurez-vous que **l'option Oui** est cochée sous **Autoriser la propriété des pages du portail** sous Publication de contenu ou Expériences de contenu propriétés. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Expériences de contenu et Propriétés installées avec Content Publishing.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Pages**.
2. Sélectionnez l'**ID** de la page dont vous souhaitez définir les propriétaires pour les affectations dans le contenu planifié, les campagnes et Content Publishing.
3. Faites défiler la page jusqu'aux onglets de liste connexe.
4. Sélectionnez **Propriétaire de Content Publishing par groupe** si vous souhaitez attribuer la propriété à un groupe.
5. Ou sélectionnez **Propriétaire de Content Publishing par utilisateur** si vous souhaitez attribuer la propriété à une ou plusieurs personnes.
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Pour un groupe, sélectionnez **l'icône Référencer à l'aide** de la liste (de la liste) en regard du champ **Groupe** et sélectionnez le groupe auquel vous souhaitez attribuer la propriété de la page du portail sélectionnée.
8. Pour un utilisateur individuel, sélectionnez **l'icône Référencer à l'aide** de la liste (de la liste) en regard du champ **Utilisateur** , puis sélectionnez le ou les utilisateurs auxquels vous souhaitez attribuer la propriété de la page du portail sélectionnée.
9. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

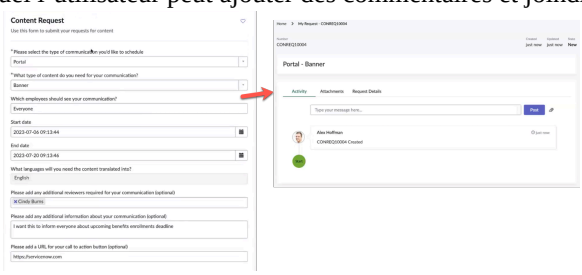
Content Governance

Content Governance offre aux employés un moyen simplifié de faire des demandes de création de contenu, d'en suivre la progression, de prévisualiser le contenu et d'approuver le contenu avant sa publication.

Content Governance s'intègre à Publication de contenu pour fournir aux gestionnaires et aux administrateurs de contenu un moyen efficace de traiter et de gérer les demandes de contenu. Les gestionnaires et les administrateurs de contenu peuvent afficher ces demandes, les affecter à un créateur de contenu, examiner le contenu, approuver le contenu ou faire des suggestions et publier le contenu pour le mettre à la disposition de ses employés.

Vue d'ensemble du processus de demande de contenu

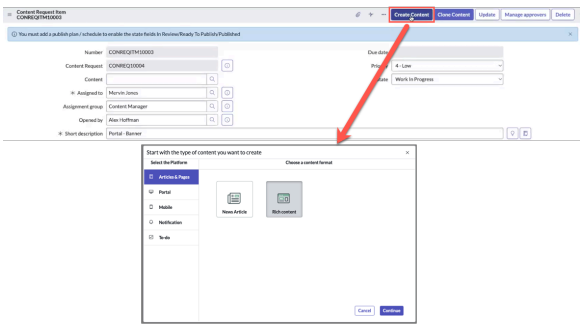
La vue d'ensemble du processus suivante fournit une compréhension approfondie de la façon dont les employés et les équipes de production de contenu utilisent Content Governance.

Étape 1 : demander du contenu	Un utilisateur remplit le formulaire Demande de contenu, en fournissant des détails sur le contenu nécessaire. Une fois que l'utilisateur envoie le formulaire, le système crée un enregistrement de demande de contenu, dans lequel l'utilisateur peut ajouter des commentaires et joindre des fichiers.  Faire une demande de contenu
Étape 2 : la demande de contenu est créée et affectée	Le gestionnaire de contenu ouvre l'enregistrement de demande de contenu pour examiner les détails de la demande et l'affecter à un employé responsable de la création du contenu. Suivi des demandes de contenu
Étape 3 : le contenu est créé et planifié	Une fois que la demande est affectée à un gestionnaire de contenu et que la demande de contenu est mise à jour à l'état **Travail en cours** , le gestionnaire de contenu peut créer du contenu dans la bibliothèque de contenu directement à partir de la page de demande. Cela permet d'associer le contenu à la demande de contenu à des fins de suivi.

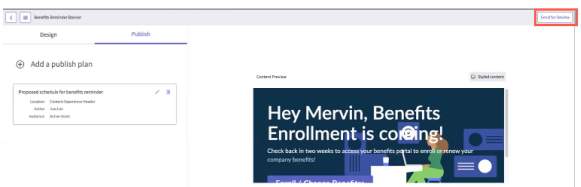
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le contenu ne peut être associé qu'à une seule demande de contenu.

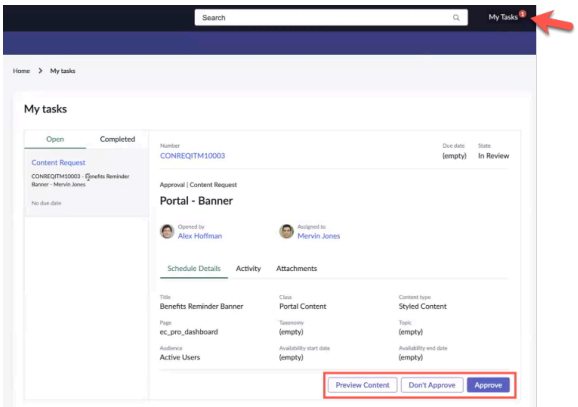


Bibliothèque de contenu

Étape 4 : le contenu est envoyé au demandeur pour révision	Lorsque le créateur de contenu a terminé, il envoie le contenu au demandeur pour vérification. Le contenu doit être associé à un plan de publication avant de pouvoir être envoyé pour révision. **Remarque :** Une fois qu'un enregistrement de demande de contenu est à l'état Réviser, le contenu associé est verrouillé pour empêcher toute modification supplémentaire. 
Étape 5 : le contenu est examiné et approuvé	Le demandeur reçoit la demande de révision en tant que nouvelle tâche dans son portail et par notification par e-mail. Le demandeur de contenu et les approbateurs supplémentaires effectuent les actions suivantes : • vérifier le contenu ; **Remarque :** Seuls les contenus enrichis, les actualités et le contenu de type portail peuvent être prévisualisés • suggérer des modifications ou des changements ; • Approuver le contenu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Gestion des approbateurs de contenu

Le portail utilisé pour les aperçus est déterminé par la propriété système sn_cd.preview.portal_url_suffix qui se trouve dans **Propriétés** sous Expériences de contenu et Content Publishing. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Content Publishing et Propriétés installées avec Expériences de contenu.

Étape 6 : le contenu est publié	Une fois que le créateur de contenu a implémenté les commentaires et que le contenu a été approuvé, le contenu est publié en fonction du plan de publication configuré.

Faire une demande de contenu

Content Governance offre plusieurs façons aux employés de demander la création de contenu pour Employee Communications.

- Centre des employés Pro
- Catalogue de services
- Formulaire Demande de contenu

Une fois qu'une demande de contenu a été créée, Content Governance offre la possibilité de suivre la demande, d'examiner le contenu créé à partir de la demande, de l'approuver et de le publier. Consultez Suivi des demandes de contenu.

Faire une demande de contenu de l'Centre des employés Pro

Les employés qui ont accès à l'Centre des employés Pro peuvent demander du contenu destiné à être distribué à d'autres employés.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Vous pouvez utiliser la taxonomie unifiée pour lier le contenu de la demande à une rubrique afin que la demande soit accessible à partir de la page Rubrique. Pour plus d'informations, consultez Taxonomie unifiée pour Centre des employés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez **Demande de contenu**.
   Votre société décide où cela apparaît sur l'Centre des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
vous pouvez également saisir **Demande de contenu** dans la barre de recherche.

3. Renseignez les champs du formulaire **Demande de contenu**.

4. Sélectionnez **Soumettre**.
   Un numéro de demande de contenu (préfixe CONREQ et numéro séquentiel) est généré. Vous pouvez l'utiliser pour suivre, examiner et approuver le contenu que vous avez demandé. Vous pouvez afficher votre demande sous **Mes demandes**.

Demander du contenu à l'aide de Catalogue de services

Les employés qui y ont accès Catalogue de services peuvent demander du Catalogue de servicescontenu à partir du fichier .

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Services**.
2. Sélectionnez **Demande de contenu**.

Remarque :
vous pouvez également saisir **Demande de contenu** dans la barre de recherche.

3. Renseignez les champs du formulaire **Demande de contenu**.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
   Un numéro de demande de contenu (préfixe CONREQ et numéro séquentiel) est généré dans le formulaire **Demande de contenu** . Pour plus d'informations, consultez Faire une demande de contenu à l'aide du formulaire Demande de contenu.

Faire une demande de contenu à l'aide du formulaire Demande de contenu

L'équipe de contenu utilise le formulaire **Demande de contenu** pour créer une demande de contenu lorsque la demande initiale a été formulée verbalement ou par une autre méthode en dehors de Content Governance. Le formulaire **Demande de contenu** permet à l'équipe de contenu de créer une demande de contenu, puis d'affecter, suivre, examiner, approuver et publier du contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cg.content_request_user

Lorsqu'un employé demande du contenu sans utiliser le ou Centre des employés Pro verbalement ou une autre méthode de Catalogue de services communication, le formulaire **Demande de contenu** peut être utilisé par votre équipe de contenu pour saisir la demande dans Content Governance. Cela permet à l'équipe de contenu de suivre, examiner, approuver et créer une demande de contenu.

Le formulaire **Demande de contenu** peut également être utilisé par l'équipe de contenu pour déléguer le travail à d'autres membres de l'équipe et leur permettre de suivre la demande et le travail dans l'ensemble de l'équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gouvernance du contenu** > **Créer nouvelle demande**.
2. Renseignez les champs du formulaire Demande de contenu.
   Lorsqu'une demande de contenu est créée à partir de Centre des employés Pro**Service Catalog**, la section **Variables** s'affiche avec les informations saisies à partir de ces sources.
3. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Envoyer**.
   Si vous sélectionnez **Enregistrer**, vos informations sont enregistrées, le formulaire **Demande de contenu** reste visible et la liste connexe **Éléments de demande de contenu** s'affiche. Pour en savoir plus, consultez Modifier un élément de demande de contenu. Si vous sélectionnez **Soumettre**, l'enregistrement est enregistré et vous êtes redirigé sur la liste **Demandes de contenu**.

Discuter

Sélectionnez cette option pour démarrer une discussion Sidebar sur le contenu proposé. Après avoir sélectionné ce bouton, la fenêtre **Démarrer une discussion dans la barre latérale** s'ouvre. Vous pouvez ajouter des participants à la discussion et saisir un bref message qui sera envoyé aux participants de la discussion.

Modifier un élément de demande de contenu

Utilisez le formulaire **Élément de demande de contenu** pour fournir des détails sur le type de contenu à créer à partir d'une demande de contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Lorsqu'une demande de contenu est envoyée via le formulaire **Demande de contenu** ou via le , un élément de demande de Centre des employéscontenu est automatiquement créé et associé à la demande de contenu.

Vous pouvez modifier un élément de demande de contenu à partir de la liste connexe **Éléments de demande de contenu** d'une demande de contenu. Pour ajouter d'autres éléments de demande de contenu, sélectionnez le bouton **Nouveau** .

Vous pouvez également accéder au formulaire **Élément de demande de contenu** en sélectionnant une demande de contenu à partir des listes **Mes affectations**, **Non affectées** ou **Toutes les demandes**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gouvernance du contenu** > **Mes demandes**.
2. Sélectionnez la demande de contenu qui contient l'élément de demande de contenu que vous souhaitez modifier.
   Pour plus d'informations, voir Faire une demande de contenu à l'aide du formulaire Demande de contenu ou Faire une demande de contenu de l'Centre des employés Pro.
3. Sélectionnez l'élément de demande de contenu dans la liste connexe **Éléments de demande de contenu**.
   L'élément de demande de contenu est identifié par le préfixe CONREQITM suivi d'un nombre séquentiel.
4. Renseignez les champs du formulaire Élément de demande de contenu.
5. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Mettre à jour**.
   Si vous sélectionnez **Enregistrer**, le formulaire Élément de demande de contenu continue à s'afficher et vous pouvez planifier le contenu à publier. Lorsque vous sélectionnez **Mettre à jour** , vous êtes renvoyé au formulaire **Demande de contenu** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Pour planifier le contenu, sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe **Contenu de calendrier** . Pour en savoir plus sur la planification de contenu, consultez Publier du contenu.

Liste connexe des approbateurs

La liste connexe **Approbateurs** s'affiche au bas du formulaire **Élément de demande de contenu** . Une liste d'approbateurs s'affiche avec leur état associé et la mention **« Ouvert par** » s'affiche automatiquement.

Utilisez le bouton **Gérer les approbateurs** pour ajouter ou supprimer des approbateurs.

L'état actuel de chaque approbateur s'affiche.

- Pas encore demandé : le contenu n'est pas prêt pour la révision.

  Remarque :
  Cet état empêche une approbation d'apparaître dans la liste d'actions à faire d'un approbateur tant que l'état n'a pas été défini sur Demandé.

- Demandé : l'approbation a été envoyée à l'utilisateur. La demande apparaît dans la liste d'actions à faire d'un approbateur.
- Approuvé : le contenu a été approuvé par l'approbateur. Après approbation, l'état de l'élément de demande de contenu passe à **Prêt pour publication**.

  Remarque :
  Les gestionnaires de contenu (sn_cd.content_manager) peuvent remplacer l'état manuellement.

- Rejeté : le contenu n'est pas approuvé. Si des commentaires ont été ajoutés, ils apparaissent sous la colonne **Commentaires** .
- Annulé : l'utilisateur a été supprimé en tant qu'approbateur.
- N'est plus nécessaire : l'approbation n'est plus requise.

Discuter

Sélectionnez cette option pour démarrer une discussion Sidebar sur le contenu proposé. Après avoir sélectionné ce bouton, la fenêtre **Démarrer une discussion dans la barre latérale** s'ouvre. Vous pouvez ajouter des participants à la discussion et saisir un bref message qui sera envoyé aux participants de la discussion.

Créer du contenu

Vous pouvez créer du contenu à partir du formulaire **Élément de demande de contenu** .

Sélectionnez une personne dans le champ **Affecté à** et modifiez l'état en **Travail en cours**.

Le bouton **Créer du contenu** apparaît en haut du formulaire **Élément de demande de contenu** .

Lorsque vous sélectionnez le bouton **Créer du contenu** , vous accédez au formulaire **Bibliothèque de contenu** , dans lequel vous pouvez sélectionner le type de contenu que vous souhaitez créer. Pour plus d'informations, consultez Bibliothèque de contenu.

Modifier le contenu

Vous pouvez également modifier le contenu existant associé à un élément de demande de contenu en sélectionnant le bouton **Modifier le contenu** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le bouton **Modifier le contenu** s'affiche lorsque du contenu est associé à l'élément de demande de contenu et que l'état est **Travail en cours**.

Cela vous amène au formulaire de contenu. Pour plus d'informations sur la modification du contenu, consultez Bibliothèque de contenu.

Contenu du clone

Vous pouvez également cloner du contenu à partir du formulaire **Élément de demande de contenu** en sélectionnant le bouton **Cloner le contenu** . Lorsque vous clonez du contenu, vous faites une copie du contenu d'origine et un numéro séquencé est ajouté au nom du contenu. Par exemple, si bannière de **bienvenue** est le nom du contenu associé à l'élément de demande de contenu et que vous sélectionnez le bouton **Cloner le contenu**, le nom du contenu cloné est **Bannière de bienvenue (1).** Le nom et les détails du contenu d'origine restent les mêmes.

Pour cloner du contenu, tout le contenu planifié associé doit d'abord être supprimé.

Le bouton **Cloner le contenu** s'affiche lorsque **l'état** est **Travail en cours**.

La sélection du bouton **Cloner le contenu** vous dirige vers la liste de contenu dans laquelle vous pouvez sélectionner le contenu à cloner. Pour plus d'informations sur la modification du contenu, consultez Bibliothèque de contenu.

Afficher le contenu

Vous pouvez afficher le contenu associé à un élément de demande de contenu s'il possède un calendrier associé et si son état est :

- En cours de révision
- Prêt pour publication
- Publié

Remarque :
Lorsque l'élément de demande de contenu se trouve dans les états ci-dessus, le contenu associé ne peut pas être modifié ou cloné.

Pour plus d'informations, consultez Publier du contenu.

Gérer les approbateurs

Sélectionnez cette option pour ajouter ou supprimer des réviseurs de contenu existants.

Remarque :
Ce bouton s'affiche uniquement pour les personnes disposant du rôle de gestionnaire de contenu (sn_cd.content_manager). L'utilisateur **Ouvert par** ne peut pas être supprimé. La **personne Ouvert par** ne peut pas être supprimée. Un gestionnaire de contenu (sn_cd.content_manager) peut modifier la personne **Ouvert par** , puis supprimer l'utilisateur s'il doit être supprimé.

Pour ajouter un approbateur, sélectionnez-le dans la colonne **Utilisateurs** et utilisez la flèche vers la droite pour déplacer l'utilisateur vers la colonne **Approbateurs** . Sélectionnez **Envoyer**.

Pour supprimer un approbateur, sélectionnez-le dans la colonne **Approbateurs** et utilisez la flèche gauche pour déplacer l'utilisateur vers la colonne **Utilisateurs** . Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste connexe **Approbateurs** s'affiche au bas du formulaire et affiche tous les utilisateurs tenus d'approuver le contenu.

Supprimer

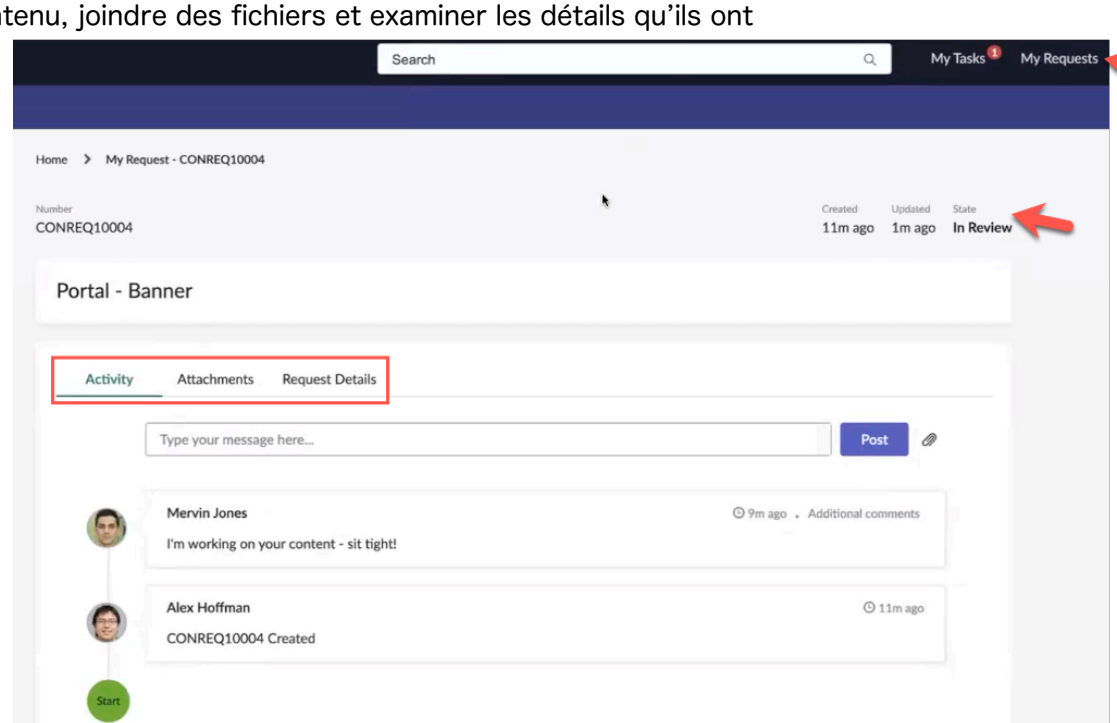
Sélectionnez le bouton **Supprimer** pour supprimer l'élément de demande de contenu.

Suivi des demandes de contenu

Après l'envoi d'une demande de contenu, Content Governance permet au demandeur de contenu, aux gestionnaires de contenu et aux administrateurs de contenu de suivre l'état de la demande et du contenu associé.

Suivi en tant que demandeur de contenu

Après avoir soumis une demande de contenu, l'employé peut suivre l'état de la demande en accédant à **Mes demandes** et en ouvrant la demande de contenu. Ils peuvent ajouter un commentaire pour le gestionnaire de contenu, joindre des fichiers et examiner les détails qu'ils ont soumis.



Le champ État d'une demande de contenu fournit une mise à jour rapide de l'état au demandeur et à l'équipe de contenu, et déclenche des actions système. Pour plus d'informations, consultez Comprendre les états des demandes de contenu.

Suivi en tant que gestionnaire de contenu ou administrateur de contenu

Les gestionnaires et les administrateurs de contenu peuvent afficher les demandes de contenu en accédant à **Gouvernance du contenu** > **Toutes les demandes**. Chaque fois qu'un employé soumet une demande de contenu, le système crée un enregistrement dont le préfixe est CONREQ. Cet enregistrement peut être affecté à un gestionnaire de contenu individuel ou à un groupe. L'enregistrement est utilisé aux fins suivantes :

- Contient les détails de la demande, tels que le type de contenu à créer et l'audience cible
- Communiquez avec l'employé qui a fait la demande

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

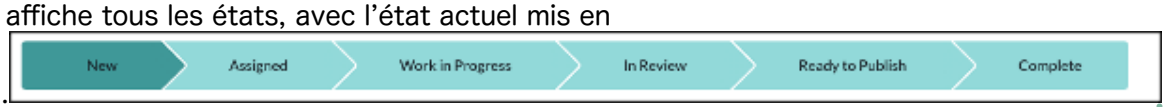
- Conserve le contenu associé une fois qu'il est créé dans la liste Éléments de demande de contenu
- Suit l'état de la demande

Les administrateurs et gestionnaires de contenu peuvent afficher toutes les demandes de contenu et le contenu associé, même s'ils ne sont pas affectés à cet enregistrement.

Comprendre les états des demandes de contenu

L'état de la demande de contenu fournit une mise à jour rapide de l'état actuel à l'employé qui a effectué la demande de contenu, aux approbateurs et à l'équipe de contenu.

La barre d'état en haut d'un enregistrement de demande de contenu affiche tous les états, avec l'état actuel mis en surbrillance.



État de la demande de contenu	Description
Nouveau	La demande de contenu a été soumise
Affecté	L'administrateur ou le gestionnaire de contenu affecte la demande à un gestionnaire ou à une équipe de contenu, et met à jour manuellement l'état
Travail en cours	Le gestionnaire de contenu met à jour manuellement l'état lorsqu'il commence à travailler sur le ticket
En cours de révision	Une fois que le gestionnaire de contenu a créé le plan de contenu et de publication et cliqué sur **Envoyer pour révision**, le système met à jour l'état sur « En cours de révision » et affecte une tâche au demandeur et aux approbateurs de contenu pour examiner le contenu **Remarque :** Une fois qu'un élément de demande de contenu est **en cours de révision**, le contenu ne peut plus être modifié.
Prêt pour publication	Lorsque le demandeur clique sur **Approuver**, le système met à jour l'état sur **Prêt pour publication**
Publié	Le gestionnaire de contenu met manuellement à jour l'enregistrement sur **Publié** et le contenu devient disponible pour les employés en fonction de la configuration du plan de publication

Affecter une demande de contenu au créateur de contenu

Affectez une nouvelle demande de contenu à un gestionnaire de contenu afin qu'il puisse créer le contenu et un plan de publication, puis l'envoyer pour approbation.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gouvernance du contenu** > **Non affectées**.
2. Cliquez sur la demande de contenu que vous souhaitez affecter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Entrez un employé dans le champ Affecté à ou sélectionnez un groupe **d'affectation** .
4. Définissez le champ d'état sur **Affecté.**
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer du contenu grâce à la gouvernance du contenu

Lorsqu'un élément de demande de contenu vous est affecté, créez et planifiez le contenu, puis envoyez-le pour approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gouvernance du contenu** > **Mes affectations**.
2. Cliquez sur la demande de contenu que vous souhaitez exécuter.
3. Modifiez le champ d'état pour le définir sur **Travail en cours**.
4. Dans le menu supérieur gauche, cliquez sur **Enregistrer**.
   Si vous cliquez sur **Mettre à jour**, le système vous renvoie à la liste Mes affectations et vous devez rouvrir la demande de contenu.
5. Faites défiler la page jusqu'à la liste connexe Élément de demande de contenu et sélectionnez l'élément de demande.
6. Cliquez sur **Créer du contenu**.
   Créez et planifiez le contenu dans le Bibliothèque de contenu.

   Remarque :
   Lorsque vous créez le plan de publication, l'option **Inactif** est sélectionnée par défaut. Lorsque le contenu est approuvé, le système active le plan de publication. Vous pouvez également définir une durée de publication. Toutefois, si vous sélectionnez **Toujours actif**, le contenu sera publié sans approbation.

7. Cliquez sur **Envoyer pour révision**.
   Le système met à jour l'état de la demande de contenu sur En cours de révision. Pour modifier le contenu, vous devez redéfinir l'état sur En cours.

Afficher les demandes de contenu de type Attribué, Non attribué, Toutes les demandes et Mes demandes

Il existe plusieurs façons d'afficher des demandes de contenu.

Content Governance

Si vous disposez du rôle sn_cg.content_request_user, vous pouvez afficher les types de demandes de contenu suivants sous Content Governance dans la barre de navigation de gauche :

- Mes affectations
- Non attribué
- Toutes les demandes

Centre des employés Pro

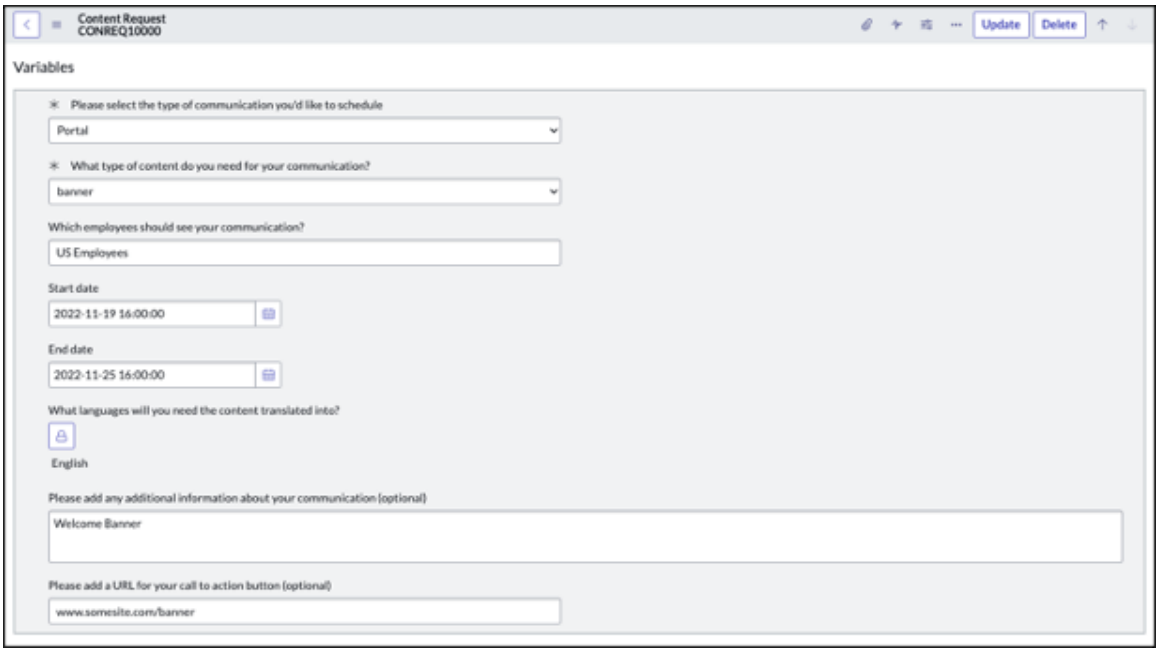
À partir de l'Centre des employés Pro, les utilisateurs qui créent des demandes de contenu peuvent consulter leurs demandes de contenu sous **Mes demandes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables

Lorsqu'une demande de contenu est effectuée via le Centre des employés, la section **Variables** s'affiche sur le formulaire **Demande de contenu** .



Pour en savoir plus sur les champs, reportez-vous à Faire une demande de contenu de l'Centre des employés Pro.

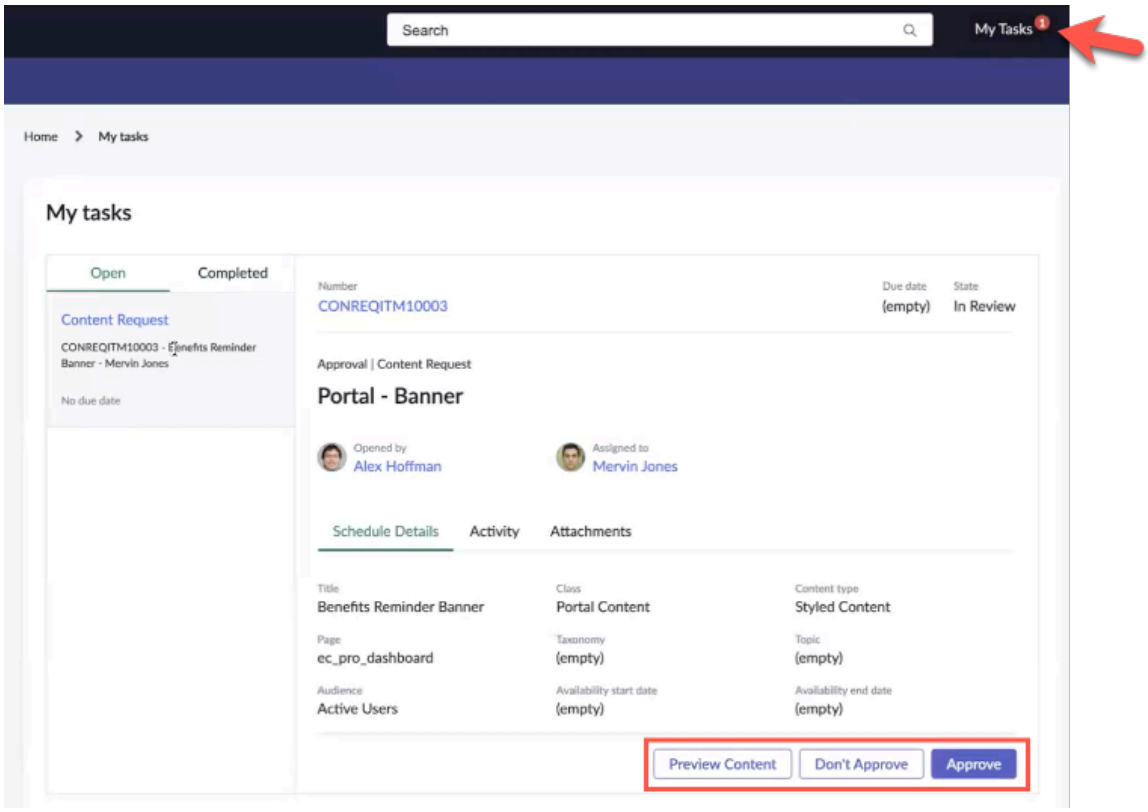
Prévisualisation et approbation d'un élément de demande de contenu

Les demandeurs de contenu peuvent afficher un aperçu des éléments de demande de contenu avant d'en approuver la publication.

Lorsqu'un créateur de contenu envoie le contenu terminé pour révision, le système affecte une nouvelle tâche au demandeur et aux approbateurs supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le demandeur de contenu peut afficher un aperçu de l'élément de contenu qui s'affiche dans un portail d'aperçu avec l'élément de contenu mis en surbrillance.

Remarque :
Seuls les contenus enrichis, les actualités et le contenu de type portail peuvent être prévisualisés.

le portail utilisé pour les aperçus est déterminé par la propriété système sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix située dans **Propriétés** sous Configurations des expériences de contenu. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Content Publishing et Propriétés installées avec Expériences de contenu.

Notification par e-mail

Une notification par e-mail est envoyée au demandeur de contenu et apparaît comme une action à faire sous **Mes tâches** dans l'Centre des employés Pro. Un lien vers l'action à faire est fourni.

Pour en savoir plus sur la configuration des notifications par e-mail, consultez Créer une notification par e-mail .

Gestion des approbateurs de contenu

Les demandeurs de contenu et les approbateurs supplémentaires doivent approuver le contenu créé avant sa publication.

Lorsqu'un employé soumet une demande de contenu, il peut sélectionner d'autres employés ou gestionnaires pour approuver le contenu. En tant qu'administrateur ou gestionnaire de contenu, vous pouvez ouvrir l'élément de demande de contenu et utiliser le bouton **Gérer les approbateurs** pour ajouter ou supprimer des approbateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux d'approbation

Une fois qu'un élément de demande de contenu a été affecté, créé et planifié pour la publication, le gestionnaire ou l'administrateur de contenu définit l'état de l'élément de contenu sur **En cours de révision**.

- Une notification par e-mail est envoyée au demandeur de contenu et apparaît comme une action à faire sous **Mes tâches**. Un lien vers l'élément de contenu est fourni.
- Le demandeur de contenu peut afficher un aperçu de l'élément de contenu en sélectionnant le bouton **Aperçu du contenu**. Lorsque vous sélectionnez le bouton **Aperçu du contenu**, vous être dirigé vers le portail d'aperçu avec l'élément de contenu mis en surbrillance.

  Remarque :
  Le bouton **Aperçu du contenu** s'affiche uniquement pour le contenu enrichi, les actualités et le portail. Ce bouton n'apparaît pas pour le contenu extérieur au portail.

- Le demandeur de contenu peut demander des modifications supplémentaires ou approuver le contenu pour la publication en sélectionnant le bouton **Prêt pour publication**. L'état de la demande de contenu passe à **Prêt pour publication**.
- Dès que l'état de la demande de contenu passe à **Prêt pour publication**, le gestionnaire de contenu peut définir l'état sur **Publié**. Tous les éléments de contenu planifiés pour la publication sont maintenant actifs et publiés lorsque la **date de début de disponibilité** du calendrier est atteinte.

Comprendre les états d'approbateur

La liste des approbateurs et leurs états associés s'affichent au bas du formulaire **Élément de demande de contenu** .

État de l'approbateur	Description
Pas encore demandé	Le contenu n'est pas prêt pour la révision
Demandé	Le contenu est envoyé à l'utilisateur pour approbation. La demande apparaît dans la liste d'actions à faire d'un approbateur
Approuvé	Le contenu a été approuvé par l'approbateur. Après approbation, l'état de l'élément de demande de contenu passe à **Prêt pour publication**. **Remarque :** Les gestionnaires de contenu (sn_cd.content_manager) peuvent remplacer manuellement l'état pour publier le contenu sans attendre l'approbation.
Rejeté	Le contenu n'est pas approuvé. Si des commentaires ont été ajoutés, ils apparaissent sous la colonne Commentaires
Annulé	L'utilisateur a été supprimé en tant qu'approbateur
N'est plus nécessaire	L'approbation n'est plus requise.

Pour en savoir plus sur la configuration du processus d'approbation, consultez Page des tâches de l'employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Analyse de contenu

Surveillez et mesurez l'impact du contenu que vous fournissez par le biais de et dans les Centre des employés campagnes à l'aide de l'analyse du contenu.

L'analyse du contenu collecte des données et génère des visualisations sur l'implication des employés avec le Centre des employés contenu des campagnes et . L'analyse de contenu s'appuie sur le cadre de travail Platform Analytics et utilise Performance Analytics pour améliorer les options des tableaux de bord.

Pour en savoir plus sur l'installation, reportez-vous à la rubrique Activer Content Analytics.

Content Analytics requiert les modules d'extension suivants pour collecter des données et générer des tableaux de bord :

Module d'extension	Description
Content Publishing [sn_cd]	Fournit des données à partir du contenu publié via Content Publishing
Expériences de contenu [sn_ca]	Fournit des données à partir de contenu publié via Expériences de contenu
Analyse de contenu [sn_cda]	Fournit des mesures de base sur les pages vues et les sessions utilisateur
Analyse des performances : analyse du portail [sn_cdap]	Améliore les tableaux de bord avec le profilage de contenu et les filtres de fenêtre horaire
Analyse des performances : analyse de l'engagement du contenu [sn_ca_pa]	Améliore les tableaux de bord avec des filtres de campagne permettant aux utilisateurs d'afficher l'analyse et l'engagement spécifiques à la campagne au fil du temps pour le contenu des actions à faire

Profils de suivi

Les profils de suivi définissent le conteneur où vous souhaitez capturer des analyses. Il peut s'agir d'un portail, d'une campagne, d'une application ou de n'importe quel contexte de votre choix.

Deux profils de suivi sont inclus prêts à l'emploi : Expériences de contenu et Publication de contenu. Vous pouvez utiliser l'un ou l'autre pour collecter des données sur le contenu qui s'affiche avec un widget prêt à l'emploi. Si votre portail publie du contenu sur des widgets personnalisés, vous devez mettre à jour un profil de suivi prêt à l'emploi pour collecter des données pour ces widgets ou créer un nouveau profil de suivi.

Pour commencer à utiliser l'analyse du contenu, effectuez l'une des actions suivantes :

- Activez l'un des profils de suivi prêts à l'emploi et définissez-le comme profil de suivi par défaut : Activer un profil de suivi
- Créez un profil de suivi personnalisé : Créer un profil de suivi d'analyse du contenu

Tableaux de bord

Les tableaux de bord affichent des visualisations de données dans des widgets. Chaque widget affiche des données pour des paramètres spécifiques, tels que les interactions des utilisateurs avec le contenu. L'analyse du contenu comprend quatre tableaux de bord :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord	Description des visualisations de données
Analyse de contenu	Mesures d'engagement du portail, y compris les utilisateurs uniques, le temps moyen par page et le taux de rebond.
Analyse de contenu – Informations de base	Visites et vues des pages du portail, y compris les visites quotidiennes et les pages les plus fréquemment consultées.
Analyse de la campagne	Mesures d'engagement de la campagne, actions à faire et impact, filtrés par objectif de réussite de la campagne ou de la campagne.
Vue d'ensemble de la campagne	Mesures des performances de campagne par campagne, y compris les tâches fermées et les actions des utilisateurs.

Pour plus d'informations sur les données affichées dans les tableaux de bord, consultez Tableaux de bord d'analyse du contenuTableaux de bord Vue d'ensemble de la campagne et Analyse de la campagneet .

Données collectées

Content Analytics stocke les données collectées dans des tables organisées par type de données.

Remarque :
Si un tableau de bord n'affiche pas de visualisations, vérifiez que les données sont collectées en ouvrant une table. Entrez le nom de la table dans la barre de navigation, ajouté par .list.

Voici une vue d'ensemble du processus par lequel Content Analytics collecte et déplace les données :

1. Les utilisateurs effectuent une action, comme ouvrir une page ou cliquer sur un lien.
2. Content Analytics collecte ce point de données et le stocke dans la mémoire du navigateur.
3. Après qu'un utilisateur navigue vers un autre contenu ou au bout de cinq minutes, les données sont déplacées vers le serveur en mémoire.
4. Les données sont transférées vers les tables d'analyse du contenu.
   - Événement suivi [sn_cda_tracked_evt_agg]
   - Page suivie [sn_cda_tracked_page_agg]
   - Visite suivie [sn_cda_tracked_visit_agg]
5. Les profils de suivi déclenchent des exécutions pour transférer des données vers les tables d'analyse partagées.
   - Statistique de l'événement [sn_cda_event_stat]
   - Statistique de la page [sn_cda_page_stat]
   - Statistique de la visite d'analyse [sn_cda_analytics_visit_stat]

Activer un profil de suivi

Activez l'un des profils de suivi prêts à l'emploi pour commencer à collecter des mesures de portail et de campagne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cda.analytics_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Content Analytics contient deux profils prêts à l'emploi (Expériences de contenu et Publication de contenu) qui suivent les mesures du portail de démonstration associé au produit.

Vous pouvez utiliser l'un ou l'autre profil de suivi pour suivre les mesures pour le Centre des employés en le définissant comme profil par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse de contenu** > **Configuration**.
2. Activez l'un des profils : double-cliquez dans la colonne **Actif** , sélectionnez **Vrai**, puis cliquez sur l'icône **Enregistrer** .
3. Définissez un profil par défaut : double-cliquez dans la colonne **Par défaut** , sélectionnez **Vrai**, puis cliquez sur l'icône **Enregistrer** .

Résultats
Les profils de suivi prêts à l'emploi ont chacun une tâche planifiée pour collecter des données. Vous pouvez modifier ou exécuter manuellement le script associé à la tâche planifiée en procédant comme suit :

1. Cliquez sur le lien dans la colonne Déclencheur.

   Remarque :
   Si la colonne Déclencheur n'apparaît pas dans la liste Profils de suivi, cliquez sur l'icône **Mettre à jour la liste personnalisée** et ajoutez la colonne Déclencheur à la liste sélectionnée.

   Le formulaire Déclencheur de profil s'ouvre, dans lequel vous pouvez modifier la durée d'exécution de l'importation (fréquence d'exécution du script) ou définir une condition.

2. Pour exécuter manuellement le script, cliquez sur **Exécuter maintenant**.

Créer un profil de suivi d'analyse du contenu

Utilisez des profils de suivi pour configurer vos tables de bord d'analyse du contenu ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cda.analytics_admin

Les profils de suivi définissent :

- Depuis quel site Web vous souhaitez recueillir des données.
- En fonction de quel fuseau horaire commence et se termine une journée aux fins de suivi des données.
- En fonction de quel fuseau horaire le recueil de données temporelles devrait commencer.
- Quels pays vous souhaitez exclure de votre recueil de données d'analyse et depuis quel endroit vous souhaitez capturer des données.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse de contenu** > **Configuration**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **ServiceNow**.
4. Remplissez le formulaire.

Profil de suivi

Champs	Description
Nom	Une description du profil de suivi.
Actifs	Indique que le profil est actif et peut être utilisé. **Remarque :** Si vous essayez de désactiver un profil de suivi en cours d'utilisation, un message d'avertissement s'affiche et vous demande de confirmer.
Valeur par défaut	Indique que le profil est celui par défaut. Les portails utilisent le profil de suivi par défaut lorsqu'ils sont configurés sans suivi spécifique. **Remarque :** Centre des employés (EC) du système de base utilise le profil de suivi par défaut.
Propriétaire	L'utilisateur responsable du profil.
Fuseau horaire de collecte	Définit quand une journée commence aux fins du recueil de données en fonction du fuseau horaire que vous sélectionnez. Une journée commence à 00h00 et se termine à 23h59m59s par défaut. Par exemple, si vous sélectionnez System (America/Los_Angeles) (Système [Amérique/Los_Angeles]), cela signifie qu'une journée commence à minuit PST (qui correspond à 09h00 CET).
Heure de l'exécution de l'importation	Pour les profils ServiceNow, les données d'heure et de fuseau horaire sont transférées des tables d'analyse du contenu aux tables d'analyse partagées. Reportez-vous à la section Données collectées.
Fuseau horaire de l'exécution de l'importation	Le fuseau horaire de l'heure d'exécution de l'importation. Par exemple, si vous définissez l'heure d'exécution de l'importation sur 00:00:00 et System (America/Los_Angeles) (Système [Amérique/Los_Angeles]) comme fuseau horaire d'exécution de l'importation, vos données sont transférées des tables d'analyse du contenu aux tables d'analyse partagées à minuit PST (ce qui correspond à 9h00, CET).
Pays restreints	Les pays des utilisateurs que vous ne voulez pas suivre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
	Remarque : les pays restreints sont fonction du profil d'utilisateur (sys_user) et non pas du pays dans lequel l'utilisateur se trouve à l'heure définie. Cliquez sur **Insérer une nouvelle ligne...** et sélectionnez un pays. Si un pays que vous voulez restreindre n'apparaît pas, ajoutez-le à la liste en accédant à **Organisation** > **Emplacements**.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le nouveau profil de suivi apparaît dans la liste Profils de suivi et le système crée une tâche planifiée pour collecter des données. Vous pouvez modifier ou exécuter manuellement le script associé à la tâche planifiée en procédant comme suit :

1. Cliquez sur le lien dans la colonne Déclencheur.

   Remarque :
   Si la colonne Déclencheur n'apparaît pas dans la liste Profils de suivi, cliquez sur l'icône **Mettre à jour la liste personnalisée** et ajoutez la colonne Déclencheur à la liste sélectionnée.

   Le formulaire Déclencheur de profil s'ouvre, dans lequel vous pouvez modifier la durée d'exécution de l'importation (fréquence d'exécution du script) ou définir une condition.

2. Pour exécuter manuellement le script, cliquez sur **Exécuter maintenant**.

Tableaux de bord d'analyse du contenu

L'analyse du contenu affiche des visualisations de données pour les données du portail collectées dans le profil de suivi par défaut.

Tableau de bord d'analyse du contenu

Le tableau de bord d'analyse du contenu affiche les mesures d'engagement du portail, y compris les utilisateurs uniques, le temps moyen par page et le taux de rebond.

Widget	Description
Adoption	Suit le nombre d'utilisateurs nouveaux et existants (uniques) chaque jour
Taux de rebond	Pourcentage d'utilisateurs qui quittent le portail après avoir consulté une seule page sans autre interaction
Durée de session moyenne	Nombre moyen de minutes qu'un utilisateur passe dans une session. Le système suit une session en tant que :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget	Description
	• 30 minutes après l'ouverture d'une page par l'utilisateur • Jusqu'à ce que l'utilisateur ferme l'onglet
Délai moyen par page	Nombre moyen de minutes qu'un utilisateur passe à regarder une page
Mesures d'engagement	Type d'engagement (pages vues et session) par semaine représenté par des barres verticales, avec une ligne représentant le nombre moyen de vues hebdomadaires de pages
Visites par navigateur	Nombre de vues par type de navigateur
Visites par appareil	Nombre de vues par type d'appareil
Utilisateurs uniques	Nombre total d'utilisateurs du jour précédent

Content Analytics - Tableau de bord Informations de base

Le tableau de bord d'analyse du contenu affiche les visites et les vues des pages du portail, y compris les visites quotidiennes et les pages les plus fréquemment consultées.

Widget	Description
Toutes les visites des 365 derniers jours	Nombre total de visiteurs au cours des 365 derniers jours
Nombre moyen de vues de page par session	Nombre moyen de pages vues par un utilisateur au cours d'une session. Le système suit une session en tant que : • 30 minutes après l'ouverture d'une page par l'utilisateur • Jusqu'à ce que l'utilisateur ferme l'onglet
Meilleures pages de cette semaine	Histogramme affichant les pages les plus vues au cours des sept derniers jours
Pages vues par jour	Graphique en courbes affichant le nombre de pages vues chaque jour
Visites par jour	Graphique en courbes affichant le nombre de visiteurs quotidiens sur le portail
Les premières pages d'hier	Histogramme affichant les pages les plus vues de la veille

Tableaux de bord Vue d'ensemble de la campagne et Analyse de la campagne

Content Analytics collecte des données sur les interactions des utilisateurs et génère des visualisations pour aider les gestionnaires de campagnes à déterminer l'efficacité des campagnes.

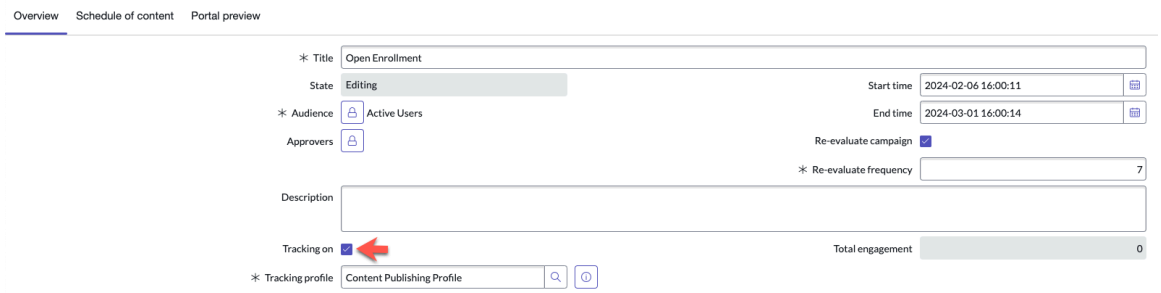
Utilisez l'analyse du contenu pour mesurer l'efficacité d'une campagne et le contenu fourni à vos employés. L'analyse du contenu est une ressource parmi d'autres pour vous aider à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

améliorer vos campagnes. Pour en savoir plus sur les autres ressources, reportez-vous à Analyser et améliorer l'efficacité de votre campagne.

Lorsque le suivi est activé pour une campagne, Content Analytics génère des visualisations de données. Pour en savoir plus sur l'activation du suivi, reportez-vous à Créer une campagne à l'aide du générateur d'expérience de contenu.



Remarque :
Nous vous recommandons d'attendre au moins 24 heures après la publication pour que les données apparaissent sur les tableaux de bord.

Suivi des interactions

Les tableaux de bord affichent des visualisations de données dans des widgets. Chaque widget affiche des données pour des paramètres spécifiques, tels que les interactions des utilisateurs avec le contenu.

Remarque :

- Une interaction est une action effectuée par l'utilisateur, telle qu'un téléchargement, un clic sur un lien, l'achèvement d'une action à faire ou la lecture d'une vidéo.
- Une impression est une instance de contenu apparaissant pour un utilisateur. Chaque fois qu'un utilisateur consulte le contenu, celui-ci est compté comme une interaction.

Content Analytics suit les interactions utilisateur suivantes (selon le type de contenu). Lorsque le contenu est affiché dans le portail, le système le compte comme une impression. Lorsqu'un employé clique sur un contenu, le système le comptabilise comme un clic de renvoi, un téléchargement ou une lecture (selon le type de contenu).

- Clic de renvoi vers la bannière
- Impression de bannière
- Téléchargement du calendrier
- Impression de calendrier
- Clic de renvoi vers l'e-mail
- Téléchargement de l'événement
- Impression d'événement
- Clic de renvoi vers un lien basé sur une image
- Impression de lien basé sur l'image
- Clic de renvoi vers le lien
- Clic de renvoi du contenu enrichi
- Impression de contenu enrichi

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Fin des actions à faire
- Impression d’action à faire
- Impression de vidéo
- Vidéo lue

Tableau de bord de vue d’ensemble de la campagne

Le tableau de bord Vue d’ensemble de la campagne affiche les mesures de performances par campagne, y compris les tâches fermées et les actions des utilisateurs.

Widget	Description
Ouvrir les tâches de campagne	Nombre de tâches dans chaque état par campagne. La valeur de chaque cellule renvoie à une liste des tâches de cet état et de cette campagne.
Fermetures des tâches de la campagne cette semaine	Graphique à barres empilées qui indique le nombre de tâches qui ont été fermées cette semaine. Passez la souris sur une barre pour afficher les statistiques spécifiques à une campagne.
Activité d'événement au fil du temps	Nombre total d’interactions de l’utilisateur avec le contenu.
Événements au fil du temps par contenu	Nombre d’interactions de l’utilisateur avec le contenu, où chaque ligne représente un élément de contenu. Passez la souris sur une ligne pour afficher les mesures spécifiques à un élément de contenu.
Événements au fil du temps par action	Nombre d’interactions de l’utilisateur avec le contenu, où chaque ligne représente un type d’interaction. Passez la souris sur une ligne pour afficher les mesures spécifiques à un type d’interaction.
Activité d'action	Graphique circulaire qui affiche les proportions de chaque type d’interaction et d’impressions par rapport au nombre total d’actions.
Contenu principal	Histogramme indiquant le contenu le plus consulté. Le fait de cliquer sur une barre affiche les mesures relatives à un contenu et une action donnés.
Notifications principales	Histogramme indiquant les notifications par e-mail ayant fait l’objet de plus de clics pendant la campagne.

Tableau de bord d’analyse de la campagne

Le tableau de bord d’analyse de la campagne affiche des données sur l’engagement, les actions à faire et l’impact de la campagne. Utilisez des filtres pour spécifier les mesures à inclure dans les widgets. Choisissez entre **Campagne** et **Objectif de réussite de la campagne**, puis spécifiez la campagne ou l’objectif de réussite de la campagne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Engagement de la campagne

Widget	Description
Informations sur la campagne	Affiche le titre et l'audience de la campagne
Jours consécutifs	Les dates de début et de fin d'une campagne et le nombre total de jours de mise en œuvre de la campagne à ce jour
Engagement total	Cette mesure fournit des statistiques sur le nombre d'employés qui interagissent avec la campagne. Elle fournit le pourcentage de cibles de campagne qui ont visité le portail de destination et qui ont interagi avec le contenu en cliquant dessus ou en le consultant. Les cibles de campagne qui n'ont jamais accédé au portail ne sont pas prises en compte dans le calcul. **Remarque :** Actuellement, les clics sur les liens contenus dans les e-mails sont suivis comme anonymes et n'affectent pas le score d'engagement de la campagne.
Activité de l'événement au fil du temps	Nombre total d'interactions de l'utilisateur avec le contenu.
Événements au fil du temps par contenu	Nombre d'interactions de l'utilisateur avec le contenu, où chaque ligne représente un élément de contenu. Passez la souris sur une ligne pour afficher les mesures spécifiques à un élément de contenu.
Événements au fil du temps par action	Nombre d'interactions de l'utilisateur avec le contenu, où chaque ligne représente un type d'interaction. Passez la souris sur une ligne pour afficher les mesures spécifiques à un type d'interaction.
Activité d'action	Graphique circulaire qui affiche les proportions de chaque type d'interaction et d'impressions par rapport au nombre total d'actions.
Contenu principal	Histogramme indiquant le contenu le plus consulté. Le fait de cliquer sur une barre affiche les mesures relatives à un contenu et une action donnés.
Notifications principales	Histogramme indiquant les notifications les plus distribuées pendant la campagne.

Onglet Actions à faire

Widget	Description
Toutes les actions à faire pour la campagne	Affiche les données de la campagne sous forme d'histogramme des 12 derniers mois pour les actions à faire par état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Actions à faire (suite)

Widget	Description
	• Fermé terminé • Fermées, mais incomplètes • Ouvert

Onglet Impact de la campagne

Widget	Description
Impact de la campagne	L’impact de la campagne affiche les données relatives aux objectifs de réussite que vous avez établis. Pour en savoir plus sur la création d’objectifs de réussite de la campagne, consultez Création d'objectifs de réussite de la campagne. Sélectionnez un objectif de réussite de la campagne pour afficher un graphique présentant l’évolution de votre campagne. Le tableau d'impact de la campagne présente : • Le nombre d'évaluations : affiche les données actuelles pendant la durée de la campagne. Utilisez ces informations pour comparer votre base de référence au nombre de cibles, afin de suivre l'évolution de votre campagne. • Nombre de base de référence : affiche des données historiques de campagnes précédentes similaires. • Nombre de cibles : le nombre que vous espérez atteindre lorsqu'aucune donnée historique n'est disponible. • Tendance : dépend de la façon dont vous définissez le type d'objectif de réussite de votre campagne. Si vous sélectionnez Déviation, votre tendance devrait être baissière. Si vous sélectionnez Entraîner l'action, votre tendance devrait être haussière. • Forecast Evaluation Count (Prévoir le nombre d'évaluations) : indique dans quelle mesure la campagne est proche du nombre cible et quand la cible pourrait être atteinte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration du suivi d'analyse du contenu

Pour utiliser Content Analytics avec des pages ou widgets personnalisés, ajoutez le profil de suivi à l'en-tête de thème de votre Centre des employés portail de services et ajoutez le service cdaAnalytics à vos widgets personnalisés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cda.analytics_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Plus d'étapes pour le suivi des pages :

Ajoutez le profil de suivi à Centre des employés ou à l'en-tête de thème de votre portail de services.

```
<widget
   id="cda-site-analytics"
   options="{'tracking_profile_name': '{PROFILE_NAME}', 'enable_logging': false}"
></widget>
```

Remarque :
Si vous n'indiquez pas un profil de suivi dans les options, le module d'analyse du contenu essaie d'utiliser le profil de suivi par défaut. Consultez Créer un profil de suivi d'analyse du contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **en-têtes et Pieds de page**.
2. Sélectionnez votre en-tête (En-tête Content Publishing, En-tête Employee Center, En-tête ESC ou En tête HRMadrid).
3. Si nécessaire, clonez l'en-tête.
   Pour plus d'informations, consultez la page de configuration de Service Portal . Vous pouvez également utiliser des fournisseurs Angular ; reportez-vous à la rubrique Réutilisation de composants avec des fournisseurs Angular .
4. Si vous utilisez un clone à partir de l'en-tête Content Publishing, recherchez la balise du widget cda-site-analytics dans le champ Modèle **HTML du corps** .
5. Ensuite, remplacez PROFILE_NAME par le profil que vous souhaitez utiliser pour le suivi.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer un menu d'en-tête de portail .
6. Si vous utilisez un en-tête différent, ajoutez ce qui suit au corps HTML et remplacez PROFILE_NAME :

   ```
   <widget
      id="cda-site-analytics"
      options="{'tracking_profile_name': '{PROFILE_NAME}', 'enable_logging': false}"
   ></widget>
   ```

   Si vous n'indiquez pas un profil de suivi dans les options de widget, le module d'extension d'analyse du contenu essaie d'utiliser le profil de suivi par défaut (s'il en existe un).

Suivre des événements Centre des employés

Pour suivre des événements Centre des employés, ajoutez un service cdaAnalytics à vos widgets personnalisés. Consultez le Guide de développement des widgets .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple :

```
function($scope, cdaAnalytics) {
  $scope.onButtonClick = function() {

     // track event using the default tracker (no argument for getTracker)
     cdaAnalytics.getTracker().then(function(tracker){
       tracker.trackEvent(
          '{Desired Category}',
          '{Desired Action}',
          '{Desired Name}'
       );
     });

     // track event using specific tracker
     cdaAnalytics.getTracker('Human Resources Portal Tracker').then(function(tracker){
               tracker.trackEvent(
          'Human Resources',
          'Video Viewed',
          'Open Enrollment 2018'
       );
     });
  };
}
```

7. Accédez à la **Portail de services** > **Widgets**.
8. Sélectionnez un widget ou créez-en un.
9. Ajoutez cdaAnalytics à la liste connexe des fournisseurs Angular.
10. Mettez à jour le contrôleur client du widget pour utiliser le service cdaAnalytics.

Gérer les commentaires sur l'expérience des employés

Gérez les commentaires sur l'expérience des employés en fonction de vos besoins organisationnels.

Modifier le widget de commentaires dans la page

Personnalisez l'apparence du widget de commentaires sur la page avec les options d'instance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Dans le méga menu, sélectionnez une page de rubrique.
3. Sélectionnez et maintenez (ou cliquez avec le bouton droit) pour obtenir les options de menu.
4. Sélectionnez **Options d'instance** et modifiez les options suivantes, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Options d'instance	Description
Titre	Titre du widget de commentaires sur la page que vous souhaitez afficher.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options d'instance	Description
Alignement	Préférence d'alignement pour le texte d'affichage. **Remarque :** Le champ **Alignement** n'est pas fonctionnel pour le widget de commentaires du workflow.

Résultats
Le widget de commentaires sur la page est personnalisé selon vos préférences.

Modifier le widget de commentaires du workflow

Personnalisez l'apparence du widget de commentaires du workflow avec les options d'instance.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hr_sp.esc_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Sur n'importe quelle page de détails d'enregistrement, cliquez longuement (ou cliquez avec le bouton droit) pour obtenir les options de menu.
3. Sélectionnez **Options d'instance** et personnalisez l'apparence du widget.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Modifier le widget de commentaires dans la page.

Résultats
Le widget de commentaires sur le workflow est personnalisé en fonction de vos préférences.

Utiliser Centre des employés

Utilisez le portail Centre des employés pour émettre des demandes, travailler sur des actions à faire et rechercher des informations.

Utiliser les pages de Centre des employés rubriques

Les Centre des employés pages de rubriques contiennent le widget de fil d'Ariane, le widget d'en-tête de rubrique, le widget de sous-rubrique et le widget de contenu de rubrique.

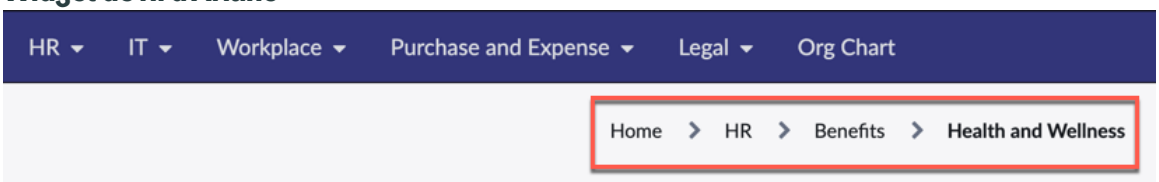
Widget de fil d'Ariane

Le widget de fil d'Ariane affiche des informations sur les pages que vous avez parcourues pour accéder à la page actuellement ouverte. Par exemple, si vous cliquez sur **RH** sur la page d'accueil, puis sur **Avantages**, puis sur **Santé et bien-être**, le widget de fil d'Ariane affiche **Accueil > RH > Avantages > Santé et Bien-être**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de fil d'Ariane



Cliquez sur le nom d'une page sur le widget de fil d'Ariane pour y accéder. Par exemple, pour revenir à la page d'accueil, cliquez sur **Accueil**.

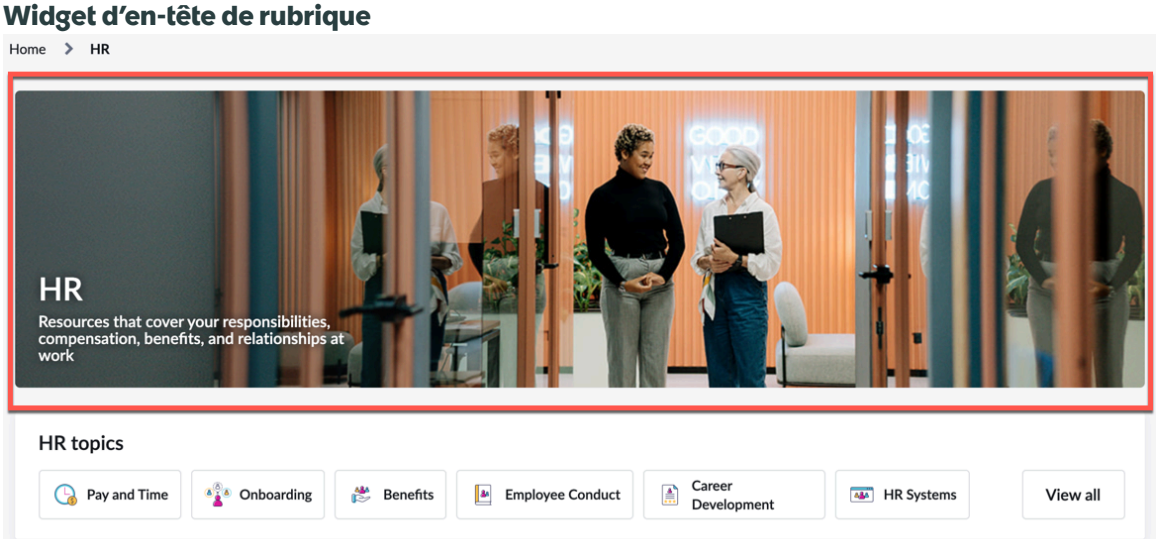
Widget d'en-tête de rubrique

Le widget d'en-tête de rubrique affiche les rubriques parentes. Sélectionnez une rubrique dans le méga menu pour afficher ses détails. Le widget de rubrique affiche la description de la rubrique ainsi que les images de bannière et d'icône de la rubrique, le cas échéant.

Remarque :
Si vous planifiez du contenu de style ou de bannière sur le widget Expériences de contenu sur la page de emp_taxonomy_topic, l'image de bannière de rubrique d'origine ne s'affiche pas pour les rubriques du calendrier.

Pour en savoir plus sur la création et la planification de contenu, consultez Publication de contenu.

Widget d'en-tête de rubrique



Vous pouvez modifier l'affichage du widget en configurant les options d'instance. Pour plus d'informations, consultez Modifier l'affichage du widget d'en-tête de rubrique.

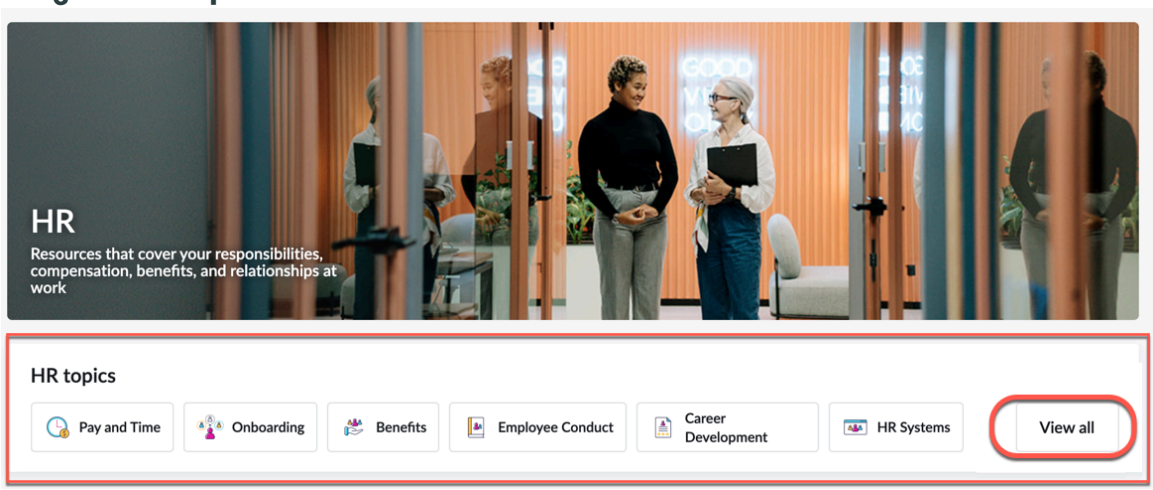
Widget de rubriques secondaires

Le widget de sous-rubriques affiche toutes les rubriques enfants associées à la rubrique parente. Le widget de sous-rubrique affiche uniquement les rubriques enfants qui ont du contenu associé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de rubriques secondaires



Par défaut, le widget de sous-rubriques affiche uniquement six rubriques enfants. Si la rubrique parente comporte d'autres rubriques enfants, cliquez sur **Afficher tout** pour afficher toutes les rubriques enfants, puis cliquez sur celle que vous souhaitez ouvrir.

Vous pouvez modifier l'affichage du widget en configurant les options d'instance. Pour plus d'informations, consultez Modifier l’affichage du widget des rubriques secondaires.

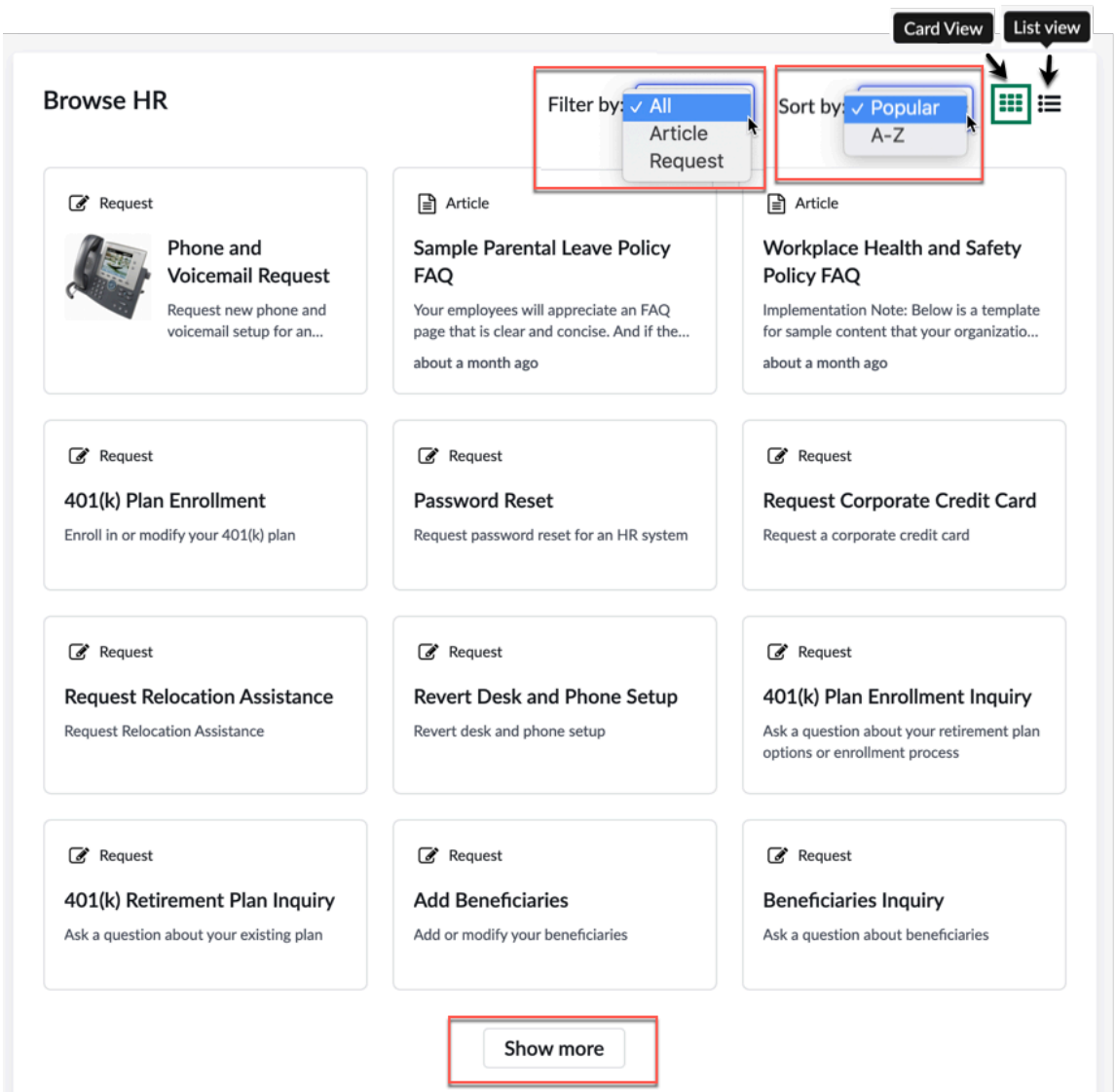
Widget de contenu de rubrique

Le widget de contenu de rubrique affiche les articles de la base de connaissances et les demandes associés à la rubrique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de contenu de rubrique



Le widget de contenu de rubrique dispose des options suivantes.

Options du widget de contenu de rubrique

Option	Description
Filtrer par	Indique le mode de filtrage des informations. Les options sont les suivantes : • **Tout :** affiche les articles de la base de connaissances et les demandes. • **Article :** affiche uniquement les articles de la base de connaissances. • **Demande :** affiche uniquement les demandes.
Trier par	Indique le mode de tri des informations. Les options sont les suivantes : • **Populaire :** affiche les articles de la base de connaissances et les demandes les plus populaires. • **A à Z :** affiche les articles et les demandes de la base de connaissances dans l'ordre alphabétique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Options du widget de contenu de rubrique (suite)

Option	Description
Vue de la carte	Affiche les articles de la base de connaissances et les demandes sous forme de cartes.
Vue de liste	Affiche les articles de la base de connaissances et les demandes sous forme de listes.
Afficher plus	Affiche l'ensemble suivant de 12 éléments de contenu (articles de la base de connaissances et demandes), en fonction des paramètres des options **Trier par** et **Filtrer par**. Par défaut, 12 éléments de contenu s'affichent pour une rubrique. Cette option s'affiche uniquement lorsque plus de 12 éléments de contenu sont associés à une rubrique.

Remarque :
Le tri de A à Z n'est pas pris en charge pour les langues autres que l'anglais.

Rechercher sur les pages thématiques

Utilisez la recherche sur les pages de rubrique qui vous permet de parcourir le contenu avec son correcteur orthographique, sa détection de synonymes et d'autres fonctionnalités auto-suggestives. Pour plus d'informations, consultez Fonctionnalité de recherche sur les pages de rubriques.

Recherche par facettes de rubrique

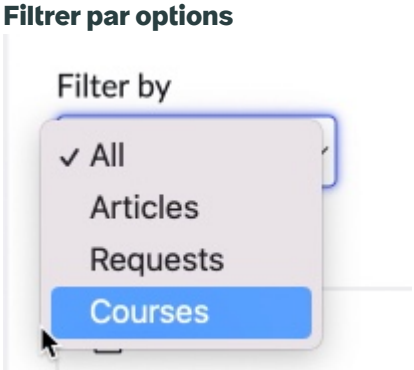
Affinez votre recherche avec des filtres hiérarchiques pour les rubriques et les sous-rubriques de la recherche globale. Choisissez des niveaux de rubrique ou de facette uniques ou multiples pour obtenir des résultats de recherche spécifiques. Pour plus d'informations, consultez Amélioration de la fonctionnalité de recherche.

Contenu d'apprentissage sur les pages de rubriques

Utilisez le contenu d'apprentissage comme l'un des types de contenu connectés, disponibles sur les pages de rubriques, pour les employés autorisés. Les employés peuvent parcourir, filtrer, trier et ajouter à leurs favoris le contenu du cours disponible sur les pages thématiques qui les concernent.

Le widget Navigation unifiée ajoute des **cours** aux options **Filtrer par** .

Filtrer par options



Vous pouvez modifier l'affichage du widget en configurant les options d'instance de widget. Pour plus d'informations, consultez Modifier l'affichage du widget de contenu de rubrique.

Traduction automatique

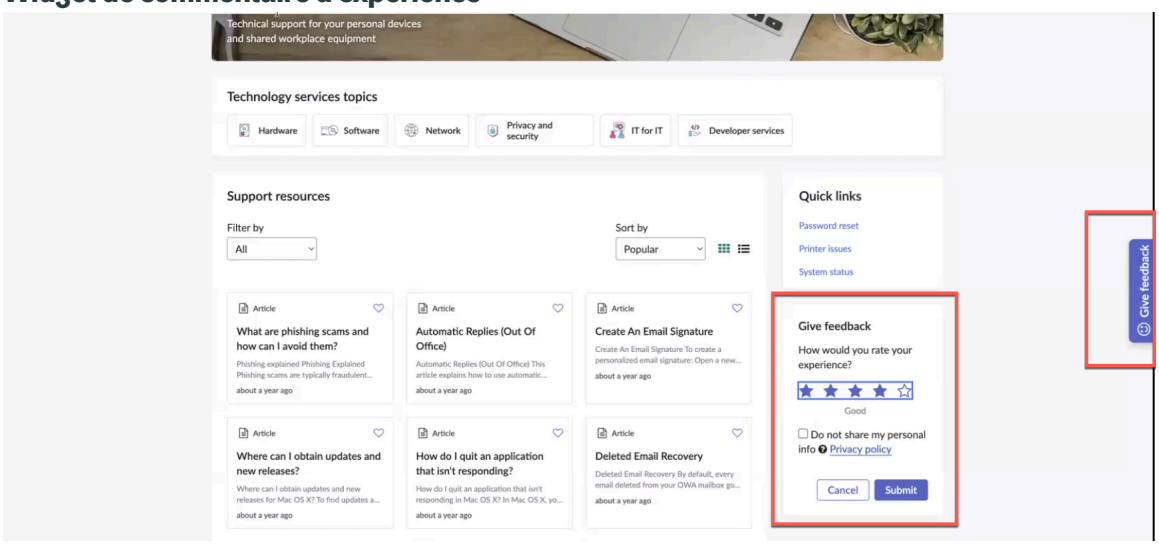
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser les commentaires sur l'expérience des employés

Les commentaires sur l'expérience des employés permettent un partage rapide des commentaires sur le Centre des employés portail.

Vous pouvez activer le widget du tiroir de commentaires sur l'expérience des employés sur toutes les pages de votre portail. Il offre une expérience de retour d'information transparente aux utilisateurs.

Widget de commentaire d'expérience



Vous pouvez également partager votre expérience de commentaire sur le service dans la page après avoir émis une demande d'élément de catalogue de services. Vous pouvez également fournir votre expérience utilisateur globale pour une page de rubrique.

En plus de la note, vous pouvez également fournir des commentaires supplémentaires que vous pourriez avoir pour améliorer l'expérience utilisateur pour vous.

Remarque :
Vous ne pouvez envoyer vos commentaires qu'après pour le type Workflow.

Gestionnaires et contributeurs de rubriques pour la gestion des pages de rubriques

Pendant que les gestionnaires de rubriques contrôlent les décisions au niveau des rubriques, les contributeurs gèrent le contenu connecté, les liens rapides, l'ajout d'applications et le contenu proposé sur la page de rubrique.

L'autorisation du niveau **Gestionnaire de rubriques** fonctionne de manière descendante. Les gestionnaires peuvent déplacer, copier ou modifier tous les détails des pages de rubrique auxquels ils ont été autorisés à accéder, ainsi que de la sous-arborescence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Le **gestionnaire de rubriques** n'est pas autorisé à créer une rubrique racine.
- Le **gestionnaire de rubriques** ne peut pas créer ou modifier les critères d'utilisateur, même pour les rubriques qu'il a créées, à moins de disposer du rôle administrateur user_criteria.
- Lorsque le gestionnaire déplace une rubrique d'un parent à un autre, la rubrique perd la configuration d'autorisation propagée et prend la configuration du nouveau parent. Toutefois, il conserve toutes les modifications apportées au niveau d'une rubrique avant le déplacement.
- Si une rubrique est clonée ou copiée sous une nouvelle rubrique parente, la rubrique perd toute sa configuration d'autorisation précédente, la configuration propagée et celle effectuée au niveau de la rubrique.
- Les critères d'utilisateur du **gestionnaire de rubriques** peuvent déplacer les rubriques entre les taxonomies si le gestionnaire a accès à plusieurs taxonomies.
- Le **gestionnaire de rubriques** peut effectuer toutes les actions de **contributeur de la rubrique**, en plus de gérer et de créer des rubriques.

Le niveau de **contributeur de la rubrique** a été introduit afin de gérer toutes les tâches au niveau de la rubrique, telles que la liaison du contenu connecté, les liens rapides, l'ajout d'applications et le contenu proposé. Les contributeurs ont également un contrôle d'accès descendant. Les critères d'utilisateur ne fonctionnent que de manière descendante dans la sous-arborescence à partir de la rubrique auxquels ils ont été ajoutés.

Utiliser la page Mes actions à faire

Utilisez la page des actions à faire pour examiner toutes les tâches qui vous sont affectées et les classer par ordre de priorité.

Mes tâches

L'onglet **Mes tâches** dans Centre des employés et Centre des employés Pro vous aide à organiser vos tâches affectées et permettent à vos employés de voir tous les travaux affectés au même endroit. L’onglet **Mes tâches** apparaît en haut à droite avec le nombre de tâches. Lorsque les tâches sont supérieures à 10, le nombre de tâches s’affiche 9+.

Ouvert : après avoir sélectionné **Mes tâches**, le côté gauche du formulaire affiche les onglets Ouvert et Terminé. Répertorie toutes les actions à faire qui n'ont pas encore été effectuées.

- Les tâches requises ont une étiquette **Requis** et s'affichent dans la colonne **Ouvert** avec le nombre de jours avant ou après l'échéance de la tâche.
- Lorsque la date d'échéance est inférieure ou inférieure à deux (2) jours à compter de la date actuelle, une icône de point d'exclamation ( ) apparaît à gauche de la date d'échéance.
- Lorsque la date d'échéance est passée, une icône de point d'exclamation apparaît à gauche du texte En retard.

Terminé : répertorie toutes les tâches qui ont été effectuées. Les tâches terminées les plus récentes apparaissent en haut de la liste et sont triées par horodatage.

Chaque action à faire ouverte et fermée présente l'état suivant :

- Approuvé
- Terminé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Fermé
- Annulé
- Ignoré

> **Remarque :**
> Une icône de coche verte se trouve également près de l'état Terminé et contient des informations sur le moment où l'action à faire a été effectuée.

Demande de contenu

Une **demande de contenu** apparaît sous **Mes tâches**, si vous avez été désigné comme approbateur pour le nouveau contenu. Pour en savoir plus sur les demandes de contenu, reportez-vous à Faire une demande de contenu.

Une approbation de demande de contenu apparaît sous **Mes tâches** sous la colonne **Ouvert** lorsque l'élément de demande de contenu passe à l'état **En cours de révision** .

Après avoir sélectionné la demande de contenu, le contenu peut être prévisualisé, approuvé ou rejeté.

Mes demandes

L'onglet **Mes demandes** dans Centre des employés et Centre des employés Pro affiche toutes les demandes que vous avez effectuées. Des filtres sont disponibles pour afficher les demandes ouvertes ou fermées. Vos demandes sont affichées avec la plus récente en premier.

Section Résumé des actions à faire : la section**Résumé des actions à faire** se trouve à droite des colonnes **Ouvert** et **Terminé**. Lorsque vous mettez en évidence une action à faire, les détails apparaissent dans cette section. La section **Résumé des actions à faire** comporte deux colonnes :

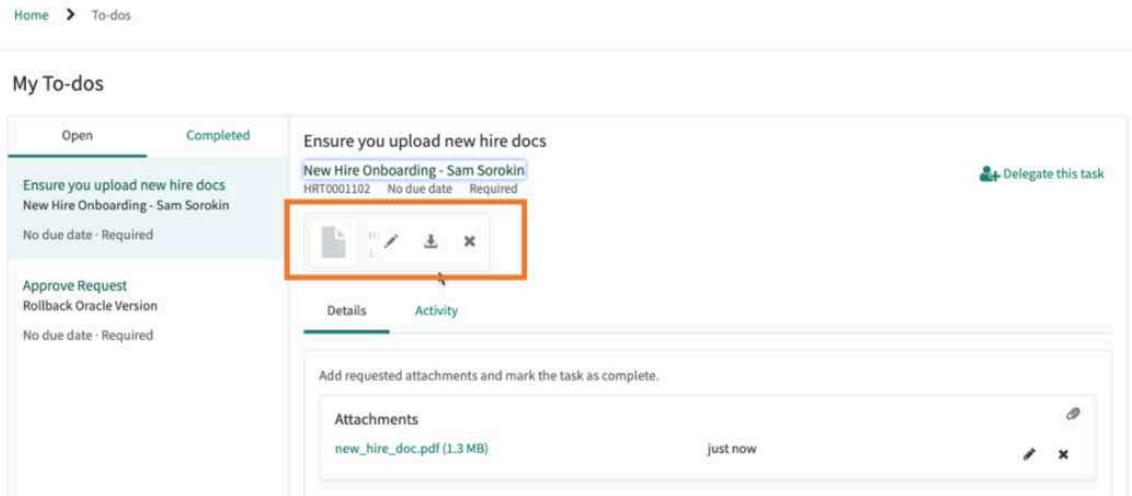
- Détails : fournit des informations, des boutons et des champs sur la tâche pour que vous la complétiez.
- Activité : fournit des informations, des boutons et des champs sur l'activité pour que vous la complétiez. Vous pouvez également accéder aux activités à partir de la page Ticket d'événement de cycle de vie. Pour plus d'informations, consultez la page de ticket RH.

> **Remarque :**
> Cet onglet était le popover **Historique** avant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les pièces jointes apparaissent en haut du formulaire.



Passez la souris sur une pièce jointe pour voir la liste des actions que vous pouvez effectuer :

- Renommer la pièce jointe
- Télécharger la pièce jointe
- Supprimer la pièce jointe

Vous pouvez également accéder à un aperçu des pièces jointes de type image.

Remarque :
Certaines pièces jointes ne peuvent pas être vues.

Approbations et rejets

Les gestionnaires ou les approbateurs désignés peuvent recevoir des tâches d'approbation sous **Mes tâches** dans la barre de menu d'Centre des employés ou à partir de **Mes approbations** sous **Libre-service** pour :

- Demandes (REQ) : si une demande (REQ) comprend des éléments (RITM), les éléments peuvent nécessiter des approbations supplémentaires.
- Demandes d'éléments (RITM) : le seuil par défaut est de 1 000 $, il est défini dans la demande de Service Catalog [sc_request] et se trouve dans l'éditeur de workflow. Tout élément demandé dont la valeur est égale ou supérieure à 1 000 $ nécessite une approbation.

  Remarque :
  Pour plus d’informations, reportez-vous à la section Éditeur de workflow .

- Tickets RH : certains tickets RH par l'intermédiaire de leur service RH connexe sont configurés de sorte qu'ils nécessitent une approbation.

  Remarque :
  Pour plus d’informations, consultez Configurer une activité de service pour un service RH.

  Par exemple, le système de base fournit les services RH Demander un remboursement des frais de scolarité et Demander une carte de crédit professionnelle, et ceux-ci nécessitent une approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Délégation granulaire : la délégation granulaire permet aux employés de déléguer leurs tâches, telles que des approbations, à d'autres employés pour des dates et des plages de temps spécifiques, en fonction des règles de délégation.

Remarque :
Pour plus d’informations, consultez Délégation granulaire.

Remarque :
Par défaut, les approbations ne nécessitent pas de commentaire. Les rejets par défaut nécessitent un commentaire. Les clients peuvent ajouter une règle de contrôle d'accès (ACL) qui empêche un utilisateur d'écrire un commentaire pour les rejets. Pour plus d’informations, consultez Configurer le contrôle d’accès ServiceNow .

En tant qu'approbateur, utilisez les modèles avec des informations courantes, des informations primaires, des onglets et des groupes d'actions afin de prendre des décisions éclairées.

- Affichez les informations correctes en fonction du type d'approbation.
- Découvrez les tables de requête pour vivre une meilleure expérience d'approbation.
- Configurez et affichez les informations et les détails des widgets pertinents et suffisants.
- La configuration de la tâche fournit les informations de contexte suivantes par défaut.
- Déléguez l'approbation ou effectuez des actions rapides comme Approuver ou Rejeter à l'aide des modèles d'approbation.

Découvrez les informations d'approbation disponibles prêtes à l'emploi :

- Demandé pour
- Créé par
- Ouverts par
- Déléguer cette tâche
- Éléments demandés
- Pièces jointes
- Activité
- Groupe d'actions pour approuver ou rejeter

Vous pouvez également personnaliser des champs supplémentaires afin de rationaliser davantage le workflow d'approbation.

Afficher la navigation avancée du portail

Utilisez l’expérience de navigation améliorée qui vous aide à mieux détecter le contenu.

Vous pouvez facilement accéder au contenu organisé pour répondre à vos besoins en matière de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

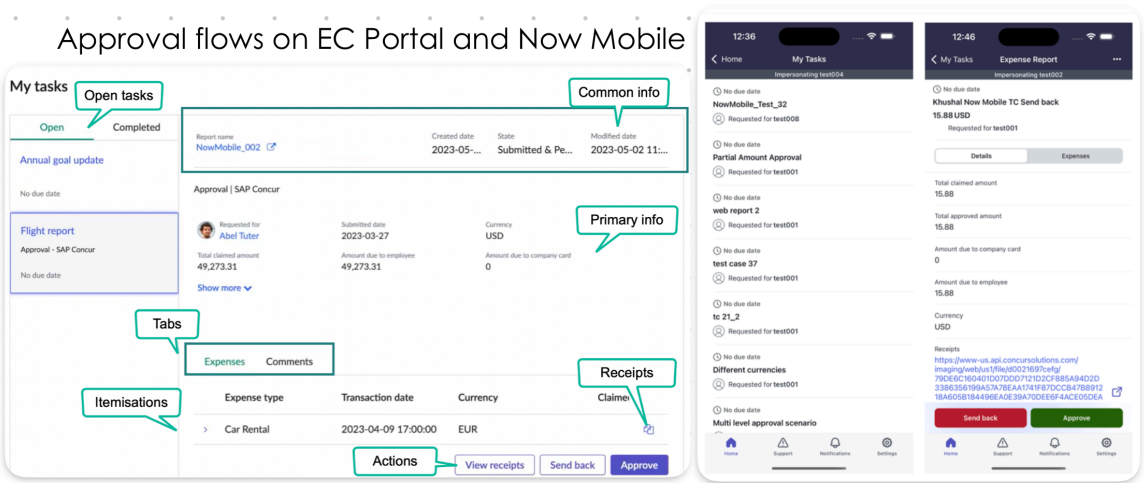
- Accédez au bon contenu en moins de clics.
- Affichez les rubriques et les éléments de menu dans la barre de navigation primaire.
- Utilisez les préférences d'affichage pour les rubriques de niveau racine ou les éléments de menu qui sont personnalisés en fonction de vos besoins.

Pour plus d'informations sur la configuration de la navigation avancée du portail, reportez-vous à Configurer l'ordre de navigation avancé du portail.

Utiliser l'expérience d'approbation

Utilisez la section **Mes tâches** pour suivre et répondre aux demandes à partir du portail et Now Mobile.

En tant qu'approbateur, affichez toutes vos approbations avec les détails du contexte tels que les informations courantes, les informations primaires, les onglets et les groupes d'actions associés.



Vous pouvez effectuer les actions suivantes à partir du portail et Now Mobilede .

- Affichez les tâches et demandes ouvertes affectées dans la section Mes tâches.
- Affichez et suivez les demandes d'approbation à partir d'applications d'entreprise externes telles que SAP Concur et Workday directement à partir de votre ServiceNow instance.
- Découvrez les détails contextuels tels que le montant des dépenses, la demande pour, les pièces jointes, l'état et le dernier commentaire pour le traitement des approbations.
- Cliquez sur les URL et accédez à des sources externes pour obtenir plus de contexte et d'informations.
- Pour Workday, les pièces jointes prennent en charge une limite maximale de 12 Mo. Assurez-vous que la taille de la pièce jointe est inférieure à 12 Mo.
- appliquez des filtres, sélectionnez plusieurs éléments de campagne et effectuez des actions telles que tout approuver ou tout rejeter.
- Accédez aux sources externes telles que WorkdaySAP et Concur pour afficher le rapport complet.
- Effectuez des actions rapides telles qu'approuver, renvoyer ou afficher les détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lorsque vous activez les signatures électroniques pour les approbations, l'approbateur doit saisir les informations d'identification correctes pour changer l'état d'approbation. L'état de l'approbation change uniquement une fois les informations d'identification validées.

Pour plus d'informations, consultez Référence d'expérience d'approbations et Expérience d'approbations configurable.

Approuver ou rejeter Concur des rapports de dépenses de Microsoft Teams

Gérez Concur les approbations de dépenses à l'aide Agent virtuel de notifications exploitables pour Microsoft Teams résoudre l'approbation directement dans la Agent virtuel conversation sans impliquer un agent actif.

Avant de commencer

- L'intégration Agent virtuel est prise en charge uniquement pour les utilisateurs qui ont un enregistrement utilisateur dans votre ServiceNow instance. Les utilisateurs doivent lier leurs comptes aux Microsoft Teams notifications et les activer Agent virtuel .
- Installez l'intégration Approval Hub avec le module d'extension SAP Concur (sn_ex_cnc).

Pour plus d'informations sur la réception de notifications, reportez-vous aux sections Conversational Integration with Microsoft Teams et Enable Virtual Agent notifications . Pour plus d'informations sur les Agent virtuel, voir Virtual Agent .

Rôle requis : approver_user

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Ouvrez la fenêtre de messagerie instantanée **Now Virtual Agent**.
3. Entrez `Afficher la notification` dans la fenêtre de messagerie instantanée.
4. **Facultatif :** Affichez le rapport en sélectionnant **Afficher le rapport**.
   Vous pouvez également consulter le rapport ultérieurement en sélectionnant **Ignorer** et en entrant `Afficher la notification` dans la fenêtre de messagerie instantanée.
5. **Facultatif :** Affichez les postes de dépenses et de reçus en sélectionnant **Dépenses et Reçus**.
   Un maximum de 12 éléments de dépense sont affichés dans le rapport. Pour afficher tous les éléments, sélectionnez **Afficher le rapport complet**.
6. Approuvez ou rejetez le rapport.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez pas accepter ou rejeter un rapport si l'approbateur désigné a été modifié, ou si le rapport a été mis à jour ou fermé.

Approuver ou rejeter Concur les notes de frais à partir d'un Microsoft Outlook e-mail

Approuver ou rejeter Concur les notes de frais à partir d'un Microsoft Outlook e-mail.

Avant de commencer

Le module d'extension Approvals Hub integration with SAP Concur (sn_ex_cnc) doit être installé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : approver_user

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Outlook.
2. Ouvrez l’e-mail Concur Rapport d’approbation en attente.
3. **Facultatif :** Affichez les dépenses et les éléments de reçus en sélectionnant **Dépenses et reçus**. Un maximum de 12 éléments de dépense sont affichés dans le rapport. Pour afficher tous les éléments, sélectionnez **Afficher le rapport complet**.
4. Approuvez ou rejetez le rapport.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez pas accepter ou rejeter un rapport si l’approbateur désigné a été modifié, ou si le rapport a été mis à jour ou fermé.

Filtres de tâches dans Mes tâches

Utilisez l’expérience des filtres améliorés pour gérer et classer les tâches par ordre de priorité. En utilisant les filtres, les employés et les responsables peuvent avoir une meilleure visibilité sur les tâches urgentes et critiques pour l’entreprise.

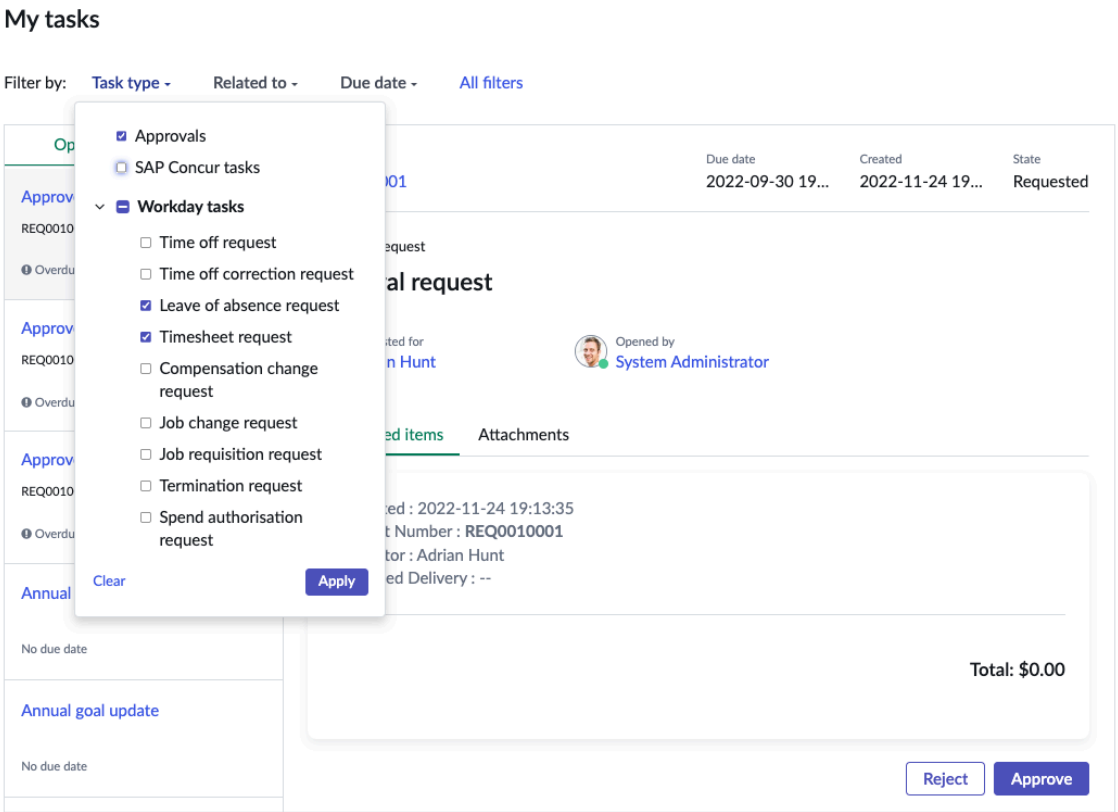
Grâce aux filtres, les administrateurs permettent aux employés de rechercher, de filtrer et de réduire les tâches souhaitées qui sont urgentes et critiques pour l’entreprise. À l’aide des options, les employés peuvent gérer leurs tâches à l’aide des filtres configurés par l’administrateur à partir de la page **Mes tâches** .

Utilisez des filtres pour filtrer, découvrir et exécuter facilement les tâches en quelques clics. Sélectionnez ces filtres et voyez les enregistrements qui répondent à la condition de filtre sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préférences de filtre sur la page Mes tâches



- Organisez et affichez les tâches en fonction de différents filtres tels que le type de tâche, la priorité, la date d'échéance, les approbations de mon équipe, etc.
- Utilisez le filtre Type de tâche pour choisir parmi Approbations, Tâches SAP Concur, Tâches Workday, Demandes, etc.
- Sélectionnez, modifiez et supprimez les filtres pour détecter vos tâches.
- Détecter et exécuter les tâches telles que l'intégration, les approbations et l'apprentissage.

Pour plus d'instructions de configuration, consultez Filtres des tâches configurables

Afficher le contenu Recommandé pour vous

Accédez à tout le contenu recommandé pour vous à partir d'un emplacement central en un clic.

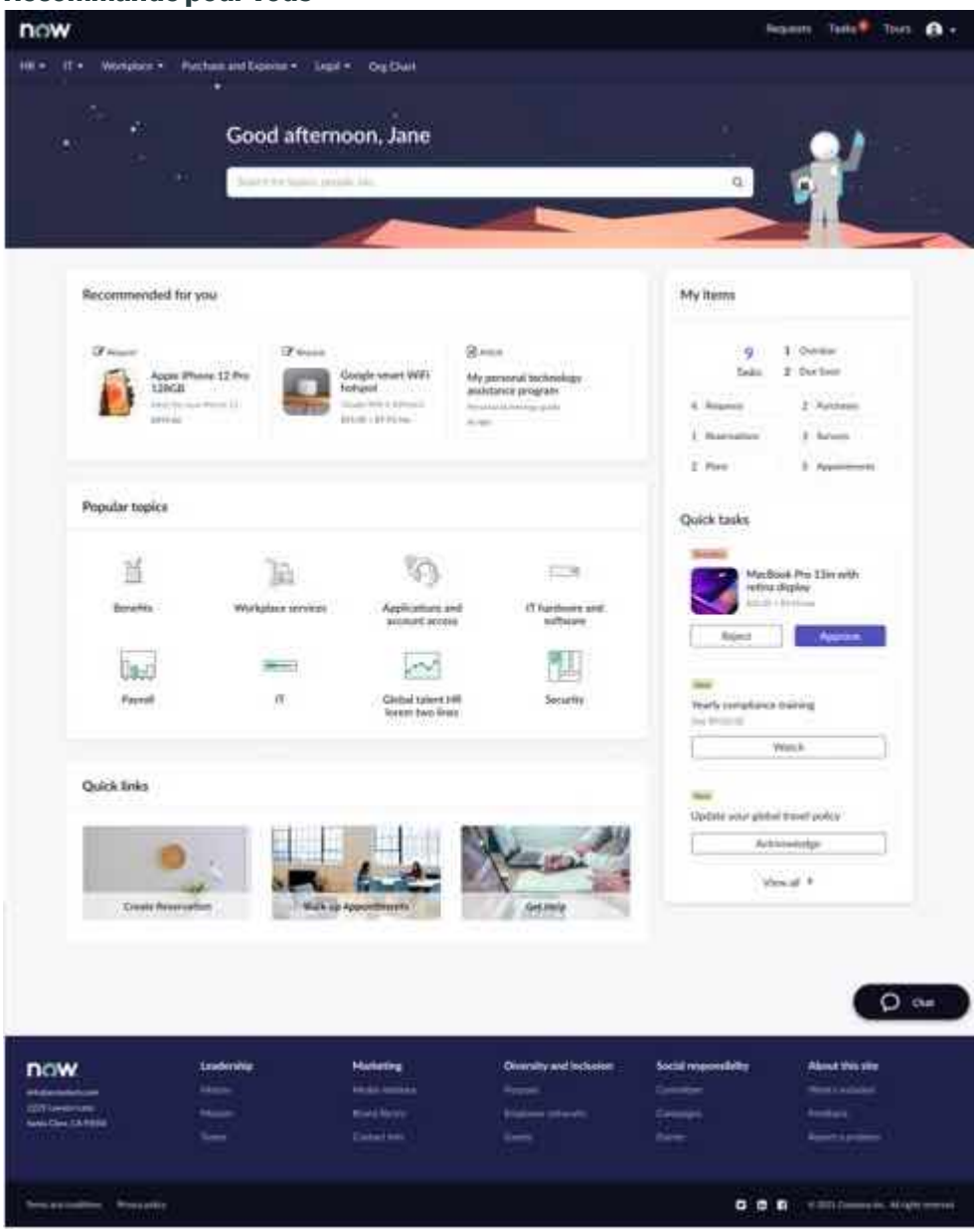
En tant qu'employé, vous pouvez accéder aux articles de la base de connaissances ou aux éléments de catalogue recommandés à partir du widget **Recommandé pour vous**.

- Les recommandations d'articles de la base de connaissances sont basées sur le nombre de vues de l'article.
- Les recommandations d'éléments de catalogue sont basées sur le nombre de fois que ces derniers sont demandés.
- Les recommandations associées à la taxonomie du portail sont affichées sur la page d'accueil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Recommandé pour vous



Utiliser Centre des employés à partir de Zoom

Accédez aux options du Zoom client et utilisez-lesServiceNow® Centre des employés.

Avant de commencer

Vous (employé) pouvez accéder à l'application ou installer l'application ServiceNow Centre des employés à partir d'App Marketplace uniquement si votre administrateur a connecté le Zoom compte à l'instance ServiceNowZoomZoom.ServiceNow Centre des employés

Rôle requis : employé

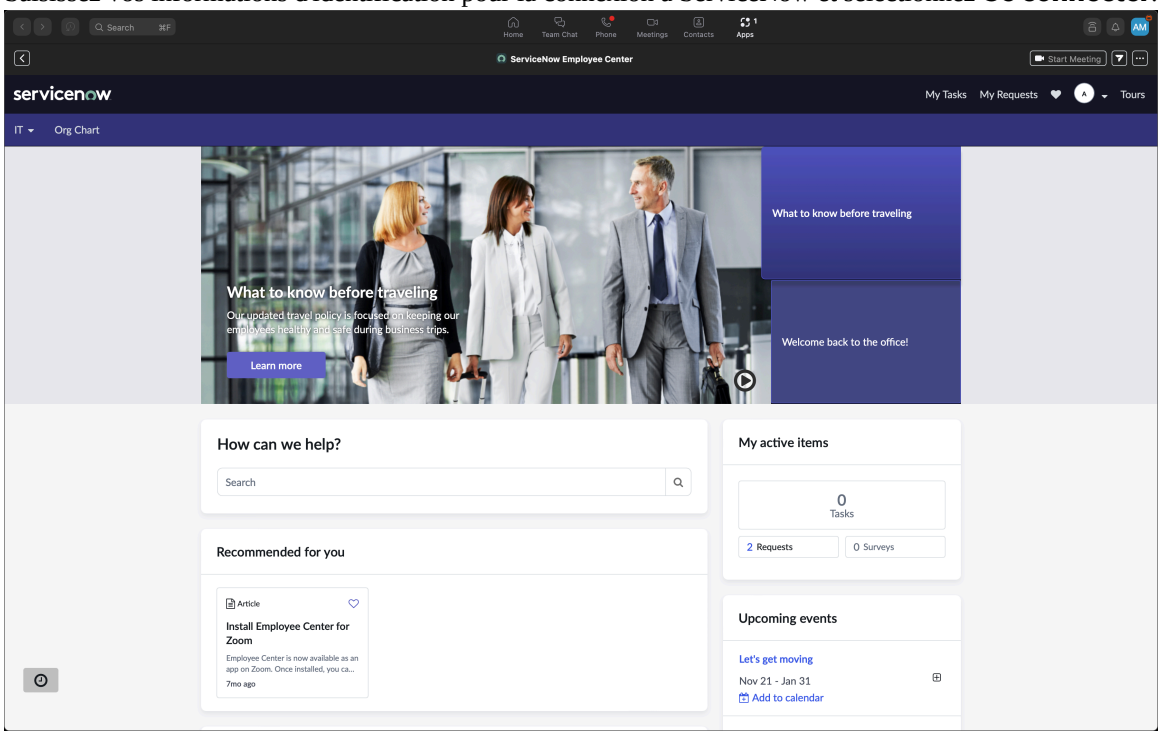
Procédure

1. Connectez-vous à votre Zoom application.
2. Accédez à la **Applications** > **Détecter**.
3. Recherchez et sélectionnez **ServiceNow Employee Center**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Saisissez vos informations d'identification pour la connexion à ServiceNow et sélectionnez **Se connecter**.



La page d'accueil ServiceNow Centre des employés s'affiche.

Afficher le profil de l'employé

Affichez le profil de l'employé contenant vos informations personnelles à partir du portail des employés et de Now Mobile.

Gérer votre profil

En tant qu'employé, vous pouvez afficher ou mettre à jour les champs *About, Profile Picture, Add Bio, Personal information, Background Banner, Contact details, Employment details, Preferred Pronoun, and My team* :

Vous pouvez afficher et modifier le profil de l'employé à partir du portail de l'en-tête. Les différents onglets (tels que Vue d'ensemble, Carrière et Éléments de travail) sont visibles dans un format collant même lorsque l'utilisateur fait défiler la page. Tous les widgets d'un onglet particulier sont disponibles sous la forme d'éléments de menu de navigation de gauche.

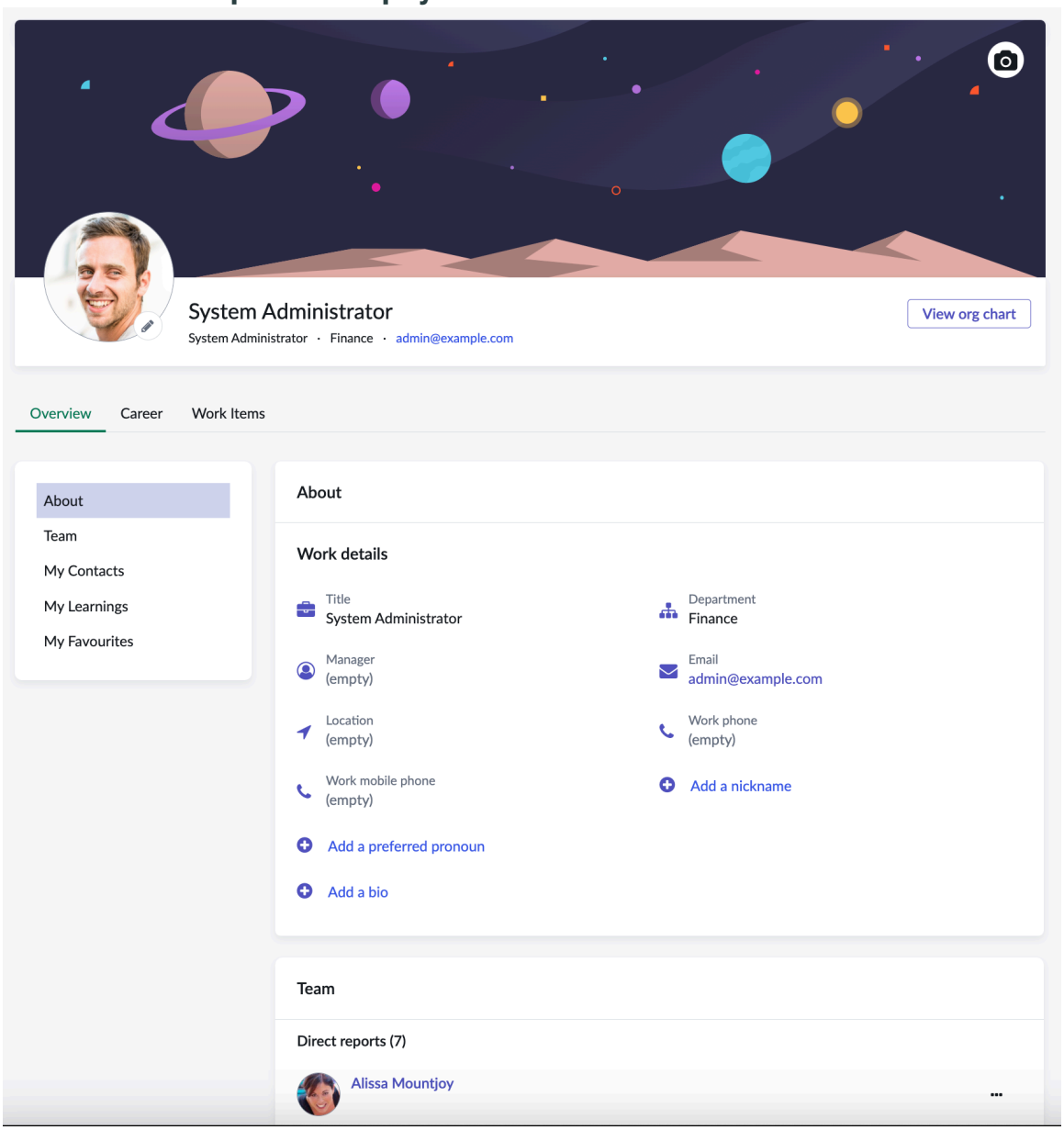
L'administrateur peut utiliser les options d'instance pour configurer la visibilité du menu de navigation de gauche en cochant la case **Panneau de vue d'ensemble des widgets** .

Remarque :
À partir de Profil de l'employé la version 11.0.1, la case à cocher du panneau de vue d'ensemble des widgets est configurée à partir de la configuration du portail de profils.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble du profil de l'employé

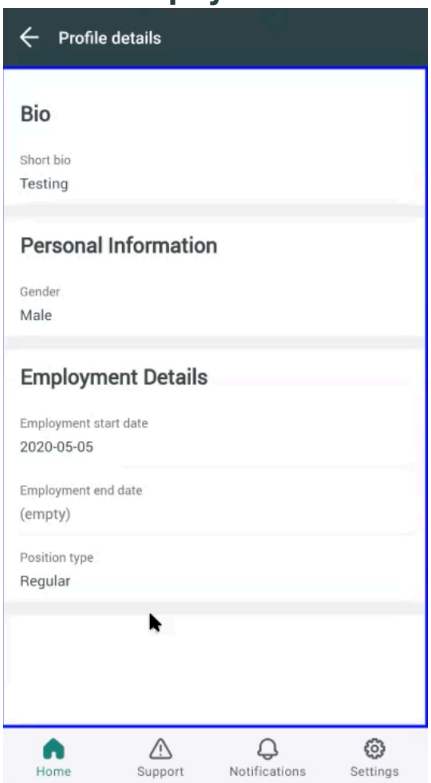


Vous pouvez afficher le profil de l'employé à partir de l'application mobile :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Profil de l'employé dans Now Mobile



Pour spécifier la visibilité de vos données et vos préférences de confidentialité, marquez les informations de champ pour la distribution publique ou privée :

- Définissez les données liées au travail sur votre profil.
- Gérez la visibilité et la confidentialité des données de profil.
- Découvrez plus d'informations sur les structures de votre équipe et organisationnelle.

Pour plus d'informations, consultez Configurer le widget de vue d’ensemble Profil de l'employé.

Utiliser Réponses personnalisées

Les employés peuvent utiliser la fonctionnalité activée par AI-Search pour rechercher des informations telles que le solde de congés sur la page de recherche de l'Centre des employés.

La fonctionnalité Réponses personnalisées est une fonctionnalité activée par AI Search et intégrée à une ou plusieurs intégrations tierces afin de fournir du contenu pertinent et informatif à partir de la page de recherche de l'Centre des employés.

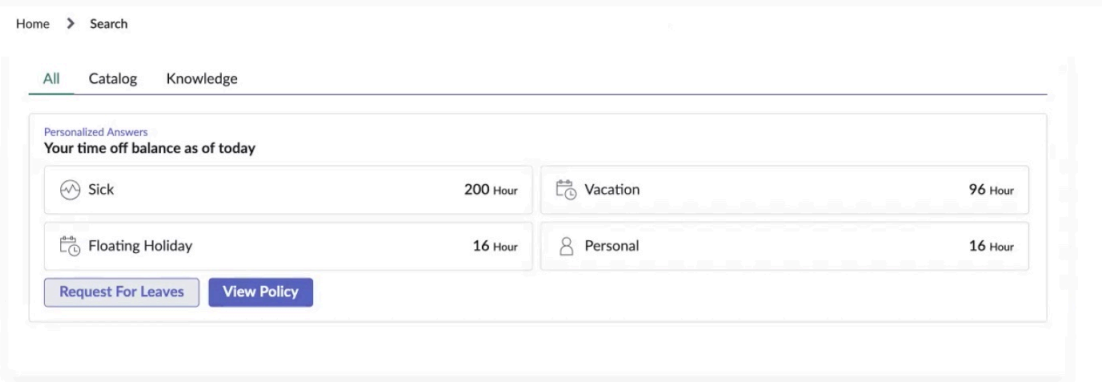
La fonctionnalité Réponses personnalisées - congé a des données spécifiques à l’emplacement. Les intégrations tierces par défaut disponibles sont Kronos et Workday pour des régions spécifiques qui affichent les soldes de congés des employés de cette région.

Les employés peuvent simplement accéder à la page de recherche de l'Centre des employés et rechercher leur solde de congés payés. En plus de rechercher tous types de soldes de congés, les employés peuvent rechercher des informations sur les types de congés. Par exemple, un employé peut rechercher le nombre de jours de congé maladie restant afin d'afficher les informations relatives uniquement au congé maladie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page Réponses personnalisées pour le solde de congés



L'employé peut analyser rapidement son solde de congés pour l'année et sélectionner **Demande de congés** pour effectuer une demande. L'option **Afficher la politique** est spécifique de l'entreprise.

Profil de l'employé Widget d'organigramme

Utilisez le widget d'organigramme Profil de l'employé pour parcourir, rechercher et parcourir facilement l'organigramme.

En tant qu'employé, vous pouvez :

- parcourir un répertoire visuel des employés contenant des informations sur les noms et les titres.
- Pour en savoir plus sur un employé et la structure de l'organisation, accédez à un profil d'employé détaillé.
- Affichez les autres gestionnaires de l'utilisateur actuel dans une fenêtre contextuelle.
- Afficher les subordonnés directs et autres subordonnés d'un utilisateur. Le nombre total de rapports est affiché sur la carte utilisateur.
- effectuer des actions rapides en fonction du groupe d'actions de l'organigramme.

Pour plus d'informations sur les options d'instance de widget, reportez-vous à Modifier l'affichage du widget d'organigramme.

Prise en charge RTL pour Centre des employés

En tant qu'employé, vous pouvez modifier l'affichage de l'interface utilisateur de droite à gauche.

En fonction de vos préférences linguistiques, toute la hiérarchie de l'infrastructure existante pour styliser les langues de gauche à droite (le thème, la page, le widget et l'instance de widget SCSS) est convertie en CSS pour les langues s'écrivant de droite à gauche.

- Lorsque la langue de la session s'écrit de droite à gauche, par exemple l'hébreu, le sens de l'interface utilisateur du portail s'affiche de droite à gauche.
- La flèche en regard de Afficher l'organigramme dans employee_profile widget, Afficher tout en ec_pro_dashboard, widget de rubrique de taxonomie des employés et Across Centre des employés pointe vers la gauche selon le format RTL.

Pour plus d'informations, consultez Centre des employés Prise en charge des langues s'écrivant de droite à gauche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les favoris

Ajoutez du contenu à vos favoris et accédez facilement à tous vos favoris.

Avant de commencer

Rôle requis : employé

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Accédez à tous vos favoris avec la nouvelle section Favoris multicanaux à partir du portail ou depuis Now Mobile. Utilisez la liste **Mes favoris** pour accéder rapidement à votre liste de favoris. Les éléments restent sur la liste des favoris jusqu'à ce que vous les supprimiez.

Vous pouvez voir l'icône des favoris ♡ sur les types de pages ou de sections suivants :

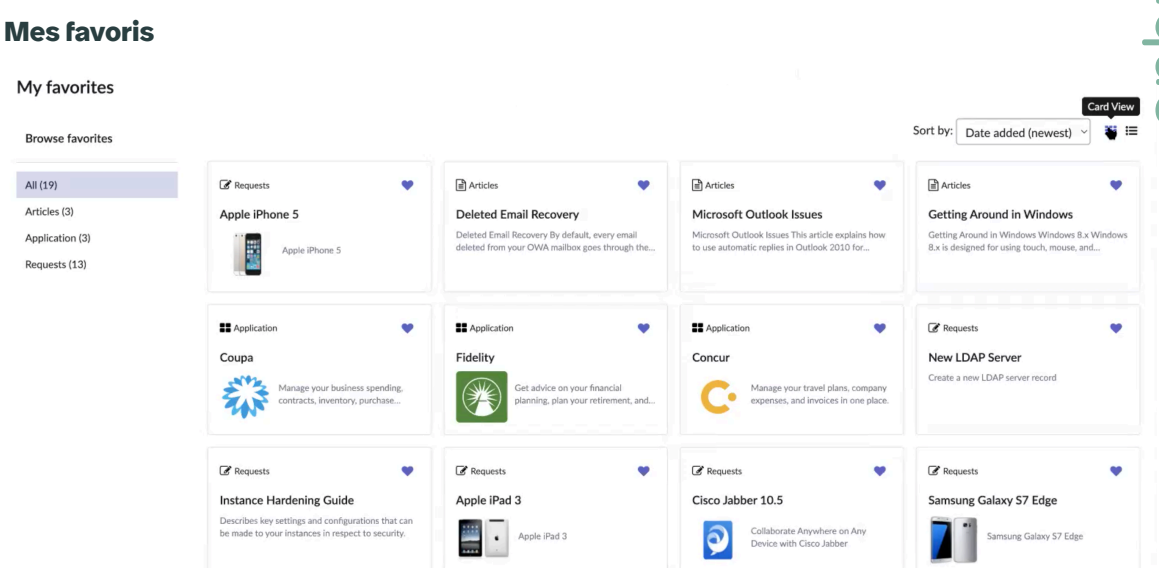
- Page de rubrique
- Vue détaillée de la page Catalogue
- Vue détaillée de la page Connaissances
- Page Catalogue cloné
- Page Mes applications
- Widget Mes applications
- Widget Recommandé pour vous

Vous pouvez ajouter le contenu fréquemment utilisé à votre liste de favoris. Cliquez sur l'icône des favoris et la couleur de l'icône change. Cliquez à nouveau sur l'icône de cœur pour supprimer l'élément de vos favoris.

Remarque :
la liste des favoris affiche les éléments auxquels vous avez accès.

Procédure

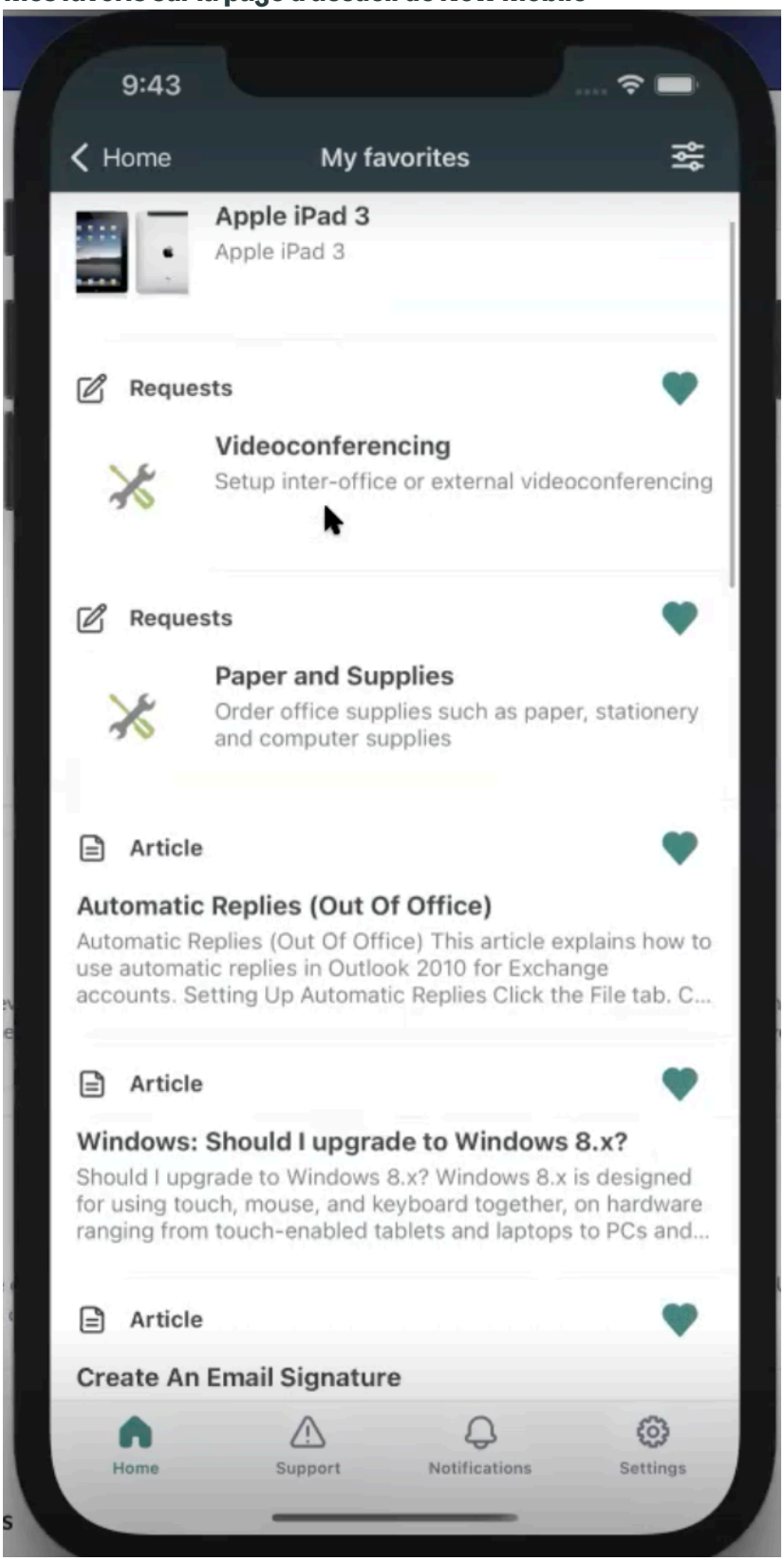
1. Accéder à **Mes favoris**.
2. Pour consulter la liste de vos favoris, cliquez sur l'icône des favoris à partir de l'icône d'en-tête .



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mes favoris sur la page d'accueil de Now Mobile



3. Effectuez les actions suivantes :

- Ajouter le contenu à vos favoris
- Supprimer du contenu des favoris

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Afficher tous les favoris
- Trier et filtrer la liste des favoris☒
- Afficher les favoris dans les vues de grilles et de listes

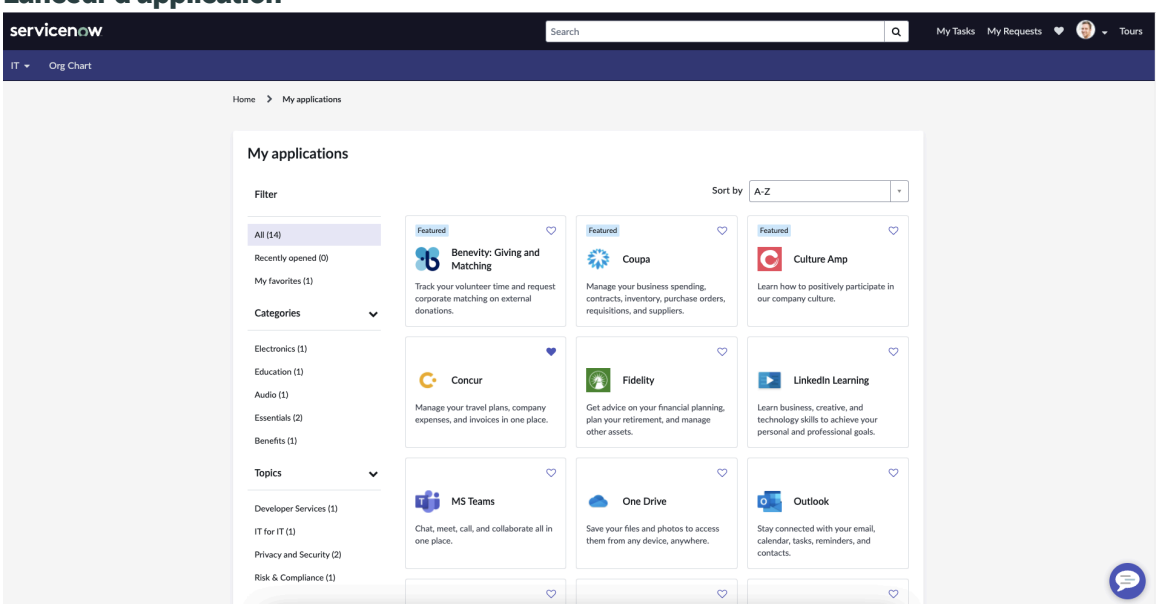
Pour plus d'informations sur la configuration des favoris, consultez Favoris multicanaux

Accéder aux applications à partir du lanceur d'applications

Accédez à toutes vos applications à partir d'un emplacement central en un clic.

En tant qu'employé, vous pouvez accéder aux intégrations d'applications personnalisées et tierces. Accédez aux applications à partir des rubriques associées dans l'Centre des employés Pro depuis **Mes applications**. Utilisez les options **Favoris**, **Catégories** et **Récemment ouvert** pour améliorer la facilité d'utilisation.

Lanceur d'application



- Affichez et lancez toutes les applications pour lesquelles vous disposez d'autorisations.
- Accédez rapidement aux applications organisées selon les options **Proposé**, **Favoris**, **Catégories** et **Récemment ouvert**.
- Accédez aux applications associées à la rubrique à partir d'une page de rubrique.
- Affichez les applications balisées sous une catégorie.
- Sélectionnez des applications comme favoris.
- Accédez à **Afficher tout** pour obtenir la liste complète des applications SSO et non SSO.

Référence Centre des employés

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants Centre des employés et les formulaires.

Formulaire Configuration de l'activité

Utilisez le formulaire Configuration de l'activité pour effectuer une configuration de base ou une configuration avancée pour une activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration de l'activité

Champ	Description
Nom de l'activité	Nom de l'activité.
Navigation dans l'activité	Ressource interne ou externe que vous souhaitez ouvrir lorsque vous cliquez sur une activité. Les choix possibles sont les suivants : • **Interne** • **Externe**
Page du portail de l'activité	Page du portail interne que vous souhaitez ouvrir lorsque vous cliquez sur une activité. Ce champ s'affiche uniquement si **Interne** est sélectionné dans le champ **Navigation dans l'activité**.
URL externe	URL du site Web externe que vous souhaitez ouvrir lorsque vous cliquez sur une activité. Ce champ s'affiche uniquement si **Externe** est sélectionné dans le champ **Navigation dans l'activité**.
Application	Application pour laquelle vous souhaitez configurer l'activité.
Primaire	Option permettant de définir l'activité comme primaire. Vous ne pouvez définir qu'une seule activité comme primaire.
Actif	Option pour activer l'activité à utiliser.
Trier par	Comment vous souhaitez trier l'activité. Ce champ est défini sur **sys_created_on** par défaut. Ce champ s'affiche uniquement pour une configuration de base après avoir sélectionné l'option **Primaire**.
Ordre de tri	Ordre selon lequel vous souhaitez trier l'activité. Les choix possibles sont les suivants : • **Ascendant** • **Descendant** Ce champ est défini sur **Ascendant** par défaut. Ce champ s'affiche uniquement pour une configuration de base après avoir sélectionné l'option **Primaire**.
Icône	Sélectionnez une icône appropriée pour le champ Nom de l'activité dans la liste disponible.
Commande	Ordre selon lequel vous souhaitez faire apparaître l'activité.
Avancé	Option permettant d'effectuer une configuration avancée.
Script de vue de résumé	Script permettant de lire les configurations existantes et d'afficher le nombre d'activités dans la vue Résumé du widget Mes éléments actifs. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez l'option **Avancé**.
Script de vue de liste	Script permettant de lire les configurations existantes et d'afficher les tâches uniquement pour l'activité primaire. Ces tâches sont affichées dans la vue Liste du widget Mes éléments actifs. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez l'option **Avancé**.

Formulaire Détails de la configuration d'activité

Utilisez le formulaire Détails de la configuration d'activité pour spécifier les enregistrements que vous souhaitez récupérer à partir d'une table lorsque certaines conditions sont remplies pour une configuration d'activité de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Détails de la configuration d'activité

Champ	Description
Configuration d'activité	Nom de la configuration d'activité.
Page cible	Page que vous souhaitez ouvrir lorsque vous cliquez sur une activité sur le widget Mes éléments actifs.
Mappage de carte d'activité	Section pour spécifier les enregistrements que vous souhaitez récupérer à partir d'une table et la façon dont ces informations doivent être affichées. Les choix possibles sont les suivants : • **Élémentaire** • **Scriptés**
Table	Table à partir de laquelle vous souhaitez récupérer les données.
Application	Application pour laquelle vous souhaitez créer la configuration d'activité.
Actif	Option pour activer le configuration d'activité à utiliser.
Ordre	Ordre dans lequel la configuration d'activité doit apparaître.
Condition	Conditions dans lesquelles la configuration d'activité s'applique. Spécifiez les conditions de filtre dans la table sélectionnée. Une condition comprend un champ, un opérateur et une valeur. Pour ajouter des conditions, à droite des champs, cliquez sur **ET** ou **OU**. Supprimez des conditions en cliquant sur l'icône X près d'une condition.
Vue de carte de base	Section qui affiche les champs correspondant à la table que vous avez sélectionnée dans le champ **Table**. Choisissez comment le widget Mon activité affiche les informations dans la vue de liste en remplissant ces champs : • **Badge** • **Couleur de badge** • **Image** • **Titre** • **Description** • **Champ 1** • **Champ 2** • **Groupe d'actions** Lorsque vous sélectionnez Groupe **d'actions**, vous pouvez effectuer des actions directement à partir de la section Mes éléments actifs elle-même. Pour en savoir plus sur les groupes d'actions, reportez-vous à Cadre de travail de l'action. Cette section s'affiche uniquement lorsque **De base** est sélectionné dans le champ **Mappage de carte d'activité**.
Vue de carte avancée	Dans la section Script de mappage de carte, ajoutez un script JSON pour récupérer les enregistrements d'une table en fonction de l'exemple à l'écran.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Détails de la configuration d'activité (suite)

Champ	Description
	Cette section s'affiche uniquement lorsque **Scripté** est sélectionné dans le champ **Mappage de carte d'activité**.

Formulaire Contenu des actions à faire

Utilisez le formulaire Contenu des actions à faire pour ajouter des actions à faire à votre page du portail.

Formulaire de contenu des actions à faire

Champ	Description
Titre	Nom décrivant le lien de l'action à faire.
Type de contenu	Définit le type du lien de l'action à faire. • Bouton Terminé : l'employé clique sur le bouton pour accomplir la tâche. • Lire la vidéo : l'employé lance une vidéo pour accomplir la tâche. • Voir le lien : l'employé clique sur le lien pour accomplir la tâche. • Signature électronique : nécessite une signature électronique pour accomplir la tâche. **Remarque :** Pour en savoir plus, voir Ajouter ou modifier un type de contenu pour Content Publishing.
Utiliser un contenu de bloc	Indique que vous souhaitez utiliser un contenu de bloc dans votre action à faire.
Contenu de bloc	Contenu de bloc à utiliser pour l'action à faire. S'affiche lorsque vous cochez **Utiliser un contenu de bloc**. **Remarque :** Pour en savoir plus, voir Ajout ou modification de contenu de bloc.
Actifs	Indique que le contenu de l'action à faire est actif et peut être utilisé.
Texte du bouton	Texte décrivant le bouton. Par exemple, pour indiquer que les inscriptions à un régime de prestations ont été effectuées, saisissez Inscription effectuée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de contenu des actions à faire (suite)

Champ	Description
	S'affiche lorsque l'utilisateur sélectionne le bouton Complete (Accomplir) dans **Type de contenu**.
Modèle de signature électronique	Modèle de signature électronique utilisé avec le type de contenu Signature électronique. **Remarque :** Pour plus d'informations, consultez Configurer un modèle de signature électronique.
Vidéo	Le lien vidéo sur lequel vous souhaitez que l'employé clique. S'affiche lorsque vous sélectionnez **Lire la vidéo** dans **Type de contenu**. Définissez les liens vidéo dans Lier le contenu. **Remarque :** Pour en savoir plus, voir Ajout ou modification de contenu de bloc.
Lien	Le lien sur lequel vous souhaitez que l'employé clique. S'affiche lorsque l'utilisateur sélectionne **Voir le lien** dans **Type de contenu**. Définissez les liens dans Lier le contenu. Pour en savoir plus, consultez Ajout ou modification de contenu de bloc. **Remarque :** En fonction de vos configurations ou de vos extensions, votre lien peut s'ouvrir dans une nouvelle fenêtre.
Texte enrichi	Zone pour fournir des informations détaillées sur la tâche. Utilisez les outils d'édition pour améliorer l'apparence du texte. S'affiche lorsque vous ne cochez pas **Utiliser un contenu de bloc**.

Référence d'expérience d'approbations

Utilisez les informations de référence suivantes pour vivre une meilleure expérience d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurations des tâches par défaut

Utilisez les configurations de tâches par défaut suivantes disponibles pour les approbations.

- Demande dont la colonne de référence est *sysapproval* et la table de référence est *sc_request*.
- Élément de demande dont la colonne de référence est *sysapproval* et dont la table de référence est *sc_req_item*.

Vous pouvez personnaliser les configurations de tâches en fonction de vos besoins. Le modèle de données est une extension de la table Centre des employés **Configuration de l'action à faire** en tant que liste connexe. Suivez les instructions de Activer la configuration des tâches pour approbations sur la configuration de l'expérience d'approbation. Pour plus d'informations sur la configuration des approbations, consultez Expérience d'approbations configurable

Impossible de voir les tâches d'approbation

Assurez-vous de disposer des rôles approver_user ou business_stakeholder nécessaires pour afficher les actions à faire en matière d'approbation pour les **éléments de sc_request** ou **de sc_req_item** . Dans la *_getClosureFunction()* méthode de Script Include todoPageUtils :

```
if (tableName == 'sysapproval_approver') {
 if (!(gs.getUser().hasRole('approver_user') || gs.getUser().hasRole('business_stakeholder'))) {
  var queryString =
 "sysapproval.sys_class_name!=sc_request^sysapproval.sys_class_name!=sc_req_item^NQsysa
pprovalISEMPTY";
  grTask.addEncodedQuery(queryString);
 }
}
```

Retour à la configuration de la table parente

Lorsque la table enfant n'a pas de configuration de tâches, le secours se trouve un niveau au-dessus de sa hiérarchie et sélectionne la configuration de tâche de la table parente. Lorsque le parent de la tâche n'est pas disponible, le retour se fait à la configuration par défaut.

SAP Informations de référence Concur

Utilisez les informations suivantes pour SAP l'intégration Concur.

- Toutes les actions Concur sont présentes dans le module d'extension **SAP Concur Spoke** (sn_sap_concur_spok).
- La tâche planifiée **: l'extraction des rapports Concur** (sysauto_script) est déclenchée quotidiennement. Cette tâche planifiée appelle en interne l'enregistrement **d'intégration Concur** à partir de la table **Source d'intégration** (sn_hr_integr_fw_source) du cadre de travail ESM.
- La tâche de planification s'exécute et met à jour l'enregistrement dans la table **Détails de synchronisation Concur** (sn_ex_cnc_concur_sync_details) avec le dernier horodatage.
- Les rapports Concur de ServiceNow sont synchronisés dans la table **intermédiaire Rapports de dépenses Concur** (sn_ex_cnc_concur_report_staging).
- Les rapports de la table intermédiaire sont transformés en table **Rapports de dépenses Concur** (sn_ex_cnc_concur_report) par le cadre de travail ESM. Utilisez la carte de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

transformation **du rapport Concur dans** la table **Carte de transformation de table** (sys_transform_map).

- L'enregistrement de l'approbation est créé dans la table **Actions d'intégration extraite à faire** (sn_hr_integr_fw_todo_inbound) en fonction du champ Approbateur de la table **Rapports de dépenses Concur** .

Workday Informations de référence

Utilisez les informations suivantes pour Workday l'intégration.

- Workday utilise les rapports RAAS pour envoyer des données à un système externe. Pour plus d'informations sur le RAAS et des informations au niveau du terrain sur les congés, les feuilles de temps, la rémunération, le changement d'emploi, la demande d'emploi ou les congés, consultez Workday HR Spoke .
- Seules les demandes ouvertes sont affichées sur la page **Mes tâches** des approbateurs.
- Les actions d'approbation et de rejet sont effectuées à l'aide d'un *Integration System User (ISU)* fichier . L'ISU est un utilisateur virtuel (et non un utilisateur réel) qui facilite la conservation des informations d'identification de l'approbateur. Avec l'utilisation de l'ISU, les enregistrements d'approbation et de rejet protègent les données sensibles en fonction de votre configuration dans Workday. Par exemple :
  - Lorsque John Doe, l'approbateur entre Feuille de temps approuvée en tant que commentaire, le commentaire affiché sous la forme John Doe(john.doe@acme.com) : Feuille de temps approuvée.
  - Lorsque John Doe effectue l'action Approuver, un commentaire est ajouté dans Workday sous le nom John Doe (john.doe@acme.com) : Action – Approuver.
  - Lorsque John Doe effectue l'action Rejeter, un commentaire est ajouté dans Workday sous le nom John Doe john.doe@acme.com) : Action – Rejeter.
  - Lorsque John Doe effectue l'action Rejeter avec un commentaire – La demande n'est pas conforme à la politique de l'entreprise, deux commentaires sont ajoutés John Doe (john.doe@acme.com) : Action – Rejeter John Doe(john.doe@acme.com) : La demande n'est pas conforme à la politique de l'entreprise.
- Les actions d'approbation ou de rejet sont fournies prêtes à l'emploi pour tous les cas d'utilisation.
- Lorsqu'une approbation est déléguée d'un approbateur à un autre dans Workday ; La source de données du rapport n'est pas en mesure de gérer le changement de délégation tel que la tâche déléguée et d'autres détails de délégation.
- Lorsqu'une demande nécessite une approbation à plusieurs niveaux, le niveau 1 étant approuvé dans Workday et ServiceNow, deux entrées peuvent s'afficher pour la même approbation. Il s'agit d'une limitation de l'utilisation de l'ISU.
- Les pièces jointes prennent en charge une limite maximale de 12 Mo. Assurez-vous que la taille de la pièce jointe est inférieure à 12 Mo.
- Utilisez les scripts suivants :
  - WorkdayApprovalToDosClientUtilSNC : récupère les enregistrements pour le processus de purge dans les approbations Workday.
  - WorkdayApprovalToDosHelperSNC : contient les constantes associées aux approbations Workday.
  - WorkdayApprovalToDosClientUtil : étend WorkdayApprovalToDosClientUtilSNC et permet aux utilisateurs de définir du code personnalisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

  - WorkdayApprovalToDosHelperUtils : étend WorkdayApprovalToDosHelperUtilsSNC et permet aux utilisateurs de définir du code personnalisé.
  - WorkdayApprovalToDosHelperUtilsSNC : fournit des fonctions pour les approbations Workday.
- Assurez-vous de configurer les contrôles utilisateur et les privilèges appropriés pour les cas d'utilisation de changement de rémunération et d'autorisation de dépense. Seuls les utilisateurs autorisés peuvent consulter les enregistrements et données sensibles depuis Workday.
- Pour la protection des données, utilisez la politique de purge par défaut pour supprimer les données plus souvent. Par défaut, la purge des données a lieu après 30 jours.
- Seul l'administrateur RH [sn_hr_core.admin] a accès aux informations sensibles, comme expliqué à la section Supprimer le rôle d'administrateur RH de l'administrateur système informatique.

Pour en savoir plus sur la configuration des approbations, reportez-vous à Expérience d'approbations configurable.

Approbations sur mobile

Seules les approbations figurant dans **sysapproval_approver** table sont affichées à l'aide de la carte générique dans Now Mobile.

Pour désactiver la fonctionnalité, changez la valeur de ce sys_property : sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled sur false.

Utilisation du groupe d'actions OOTB

Utilisez le **groupe d'actions d'approbations** prêt à l'emploi pour afficher les actions telles que **Approuver** et **Rejeter**. Pour plus d'informations, consultez Cadre de travail de l'action.

Remarque :
Pour que les actions s'affichent dans le widget Mes éléments, vous pouvez ajouter le **groupe d'actions Approbations** prêtes à l'emploi à partir de **Tous** > **Centre des employés** > **Administration** > **Configurations des tâches**, cliquez sur une configuration existante des actions à faire, accédez à l'enregistrement Détails de la **configuration de l'action à faire** et utilisez le groupe d'actions prêt à l'emploi sous **Mappage des champs**.

Information supplémentaire

- Cliquez sur les URL pour obtenir plus d'informations et de contexte.
- Permettez aux BU d'ajouter facilement des tables autres que des tables de tâches à la liste des tables de référence Tâches ou Configuration des tâches en transmettant des tables autres que des tables de tâches sous forme de tableau dans . `Scripted Extension Pointssn_hr_sp.TodoNonTaskTables`et `sn_ex_sp.RefNonTaskTables`.

Formulaire Contenu de bloc

Formulaire Contenu de bloc

Champs du contenu de bloc

Champs	Description
Nom	Nom du contenu de bloc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du contenu de bloc (suite)

Champs	Description
	Le nom est ce que vous sélectionnez lorsque vous récupérez un contenu de bloc pour un blog de la communauté.
Autoriser la personnalisation	Permet l'utilisation de variables tirées des tables Profil RH ou Utilisateur système pour personnaliser votre contenu. Cochez la case. La **table de référence de l'utilisateur** s'affiche.
Table de référence de l'utilisateur	Détermine les variables que vous pouvez utiliser pour personnaliser le texte du contenu de bloc. Sélectionnez **Profil RH** pour sélectionner les variables de la table sn_hr_core_profile. Sélectionnez **Utilisateur** pour sélectionner les variables de la table sys_user.
Sélectionner des variables	Affiche les variables dépendant de la table sélectionnée dans **Table de référence de l'utilisateur**. Les variables récupèrent les informations de la table sélectionnée pour personnaliser le contenu de bloc.
Texte enrichi	Texte comprenant le contenu de bloc. Pour insérer les variables, placez votre curseur à l'emplacement désiré et cliquez sur la variable. Utilisez les outils de mise en forme pour appliquer à votre texte des options de mise en forme telles que le style de police, gras, italique, souligné.

Tableau de bord des commentaires sur l’expérience

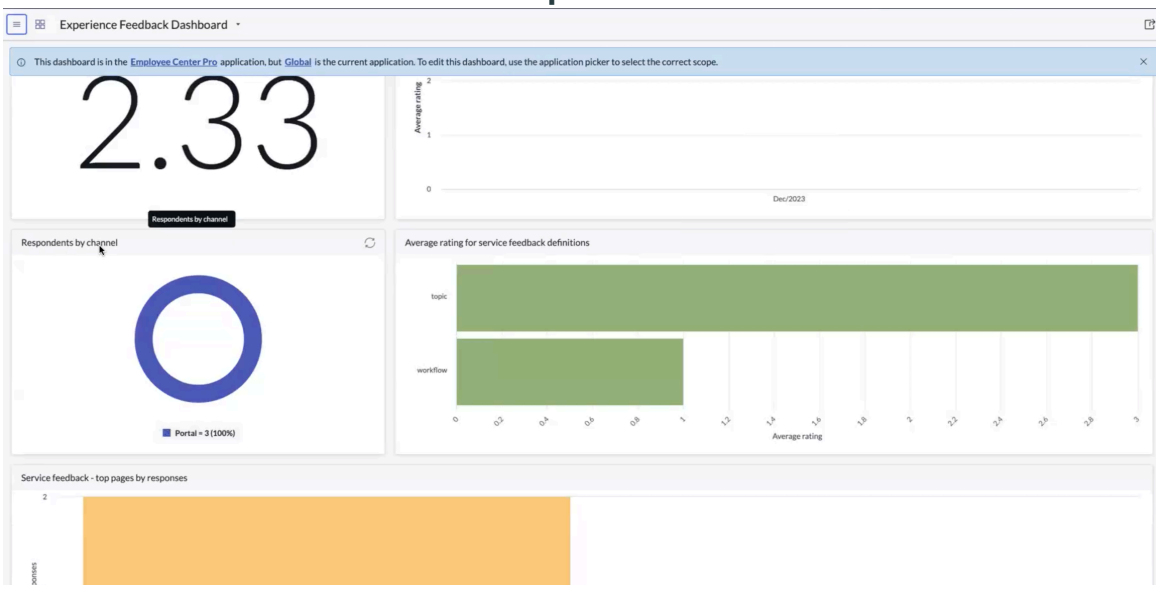
Suivez toutes vos réponses aux commentaires avec le tableau de bord des commentaires sur l’expérience.

Le tableau de bord des commentaires sur l’expérience vous aide à suivre toutes les réponses aux commentaires recueillis auprès de vos utilisateurs, au même endroit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des commentaires sur l'expérience



Les rôles suivants sont requis pour accéder au tableau de bord :

Nom	Description
assessment_admin	Ce rôle a accès aux composants d'évaluation.
esc_admin	Ce rôle est l'administrateur Employee Service Center

Vous pouvez voir les tendances suivantes sur le tableau de bord.

Note moyenne (6 derniers mois) : Affiche l'évaluation moyenne des six derniers mois.

Évaluation moyenne au fil du temps : Affiche l'évaluation moyenne recueillie pour une période.

Personnes interrogées par canal : Affiche le nombre de réponses reçues en fonction du type de canal utilisé pour l'obtenir. Par exemple, portail ou commentaire par e-mail.

Évaluation moyenne pour les définitions des commentaires sur le service : Affiche l'évaluation moyenne pour chaque définition de commentaire créée. Par exemple, l'évaluation moyenne pour les pages de rubriques résidant dans différentes taxonomies ou l'évaluation moyenne pour les workflows.

Commentaires sur le service : pages principales par réponses : Affiche les meilleurs choix dans les pages où des commentaires sont reçus sur le portail.

Réponses aux commentaires sur l'expérience : Affiche le nombre de réponses reçues via le widget de tiroir sur le portail.

Commentaires sur l'expérience : pages principales par réponses : Affiche les meilleurs choix dans les pages où le widget de tiroir est utilisé pour fournir des commentaires.

Formulaire Pied de page

Utilisez le formulaire Pied de page pour créer un nouveau pied de page que vous souhaitez afficher dans Centre des employés ou Centre des employés Pro.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Pied de page

Champ	Description
Nom	Nom du pied de page.
Portail	Le portail auquel vous souhaitez associer ce pied de page.
Logo	Le logo de votre entreprise que vous souhaitez voir apparaître dans le pied de page.
Contenu de l'organisation	Informations concernant votre entreprise que vous souhaitez voir apparaître dans le pied de page.
Droit d'auteur	Informations sur les droits d'auteur à afficher dans le pied de page.
Actif	Option pour activer l'utilisation de ce pied de page.

Formulaire Menus de pied de page

Utilisez le formulaire Menus de pied de page pour créer un nouveau pied de page que vous souhaitez afficher dans Centre des employés ou Centre des employés Pro.

Formulaire Menus de pied de page

Champ	Description
Pied de page	Le nom du pied de page pour lequel vous souhaitez créer des menus.
Menu	La catégorie principale sous laquelle vous souhaitez que les liens de pied de page s'affichent.
Type de lien	Façon dont vous souhaitez que les liens du menu s'affichent dans le pied de page dans Centre des employés. Sélectionnez l'une des options suivantes : • **Liens de navigation** : affiche les liens en haut du pied de page. Vous pouvez ajouter des liens qui vous permettent d'accéder à différentes ressources et pages d'information. • **Liens en bas de page** : affiche les liens en bas du pied de page. Vous pouvez ajouter des liens vers des informations telles que les termes et conditions, la déclaration de confidentialité, et ainsi de suite. • **Icônes sociales** : affiche les icônes des réseaux sociaux, telles que Twitter, Facebook et LinkedIn.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez que le menu apparaisse dans le pied de page.

Formulaire Configuration du commentaire

Utilisez le formulaire de configuration des commentaires pour cibler un portail afin de recevoir les réponses aux commentaires de vos utilisateurs.

Formulaire Configuration du commentaire

Champ	Description
Nom	Nom de l’enregistrement de table
Portail des commentaires	Portail ciblé pour les commentaires
Réponse anonyme	Sélectionnez si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration du commentaire (suite)

Champ	Description
	• **Abonnement de l'utilisateur :** L'administrateur reçoit les détails de l'utilisateur à partir des commentaires. • **Anonyme:** Les détails de l'utilisateur restent anonymes.
Application	Périmètre de l'application où réside l'enregistrement.
Actif	Sélectionné Option permettant d'activer le périmètre de l'application.
Commande	Ordre de priorité de l'enregistrement.
Informations sur la confidentialité	Vous pouvez configurer les champs suivants. • **Lien de confidentialité de l'utilisateur :** Lien qui contient les termes et conditions de la politique de confidentialité de l'entreprise. • **Texte relatif à la confidentialité de l'utilisateur :** Texte d'invite pour informer l'utilisateur de la politique de confidentialité. • **Texte d'aide sur la confidentialité de l'utilisateur :** Texte d'aide avec une brève description de la politique de confidentialité.
Préférences du message de réussite	Vous pouvez configurer les champs suivants. • **Icône de réussite :** Icône à afficher avec le message de réussite. • **Texte de réussite** Message de réussite affiché à l'utilisateur après avoir soumis un commentaire. • **Description de la réussite :** Message de confirmation qui s'affiche après l'envoi de vos commentaires.
Options de tiroir	Vous pouvez configurer les champs suivants. • **Texte du tiroir :** Texte visible sur le widget du tiroir de commentaires. • **Emplacement de la page :** Emplacement du tiroir de commentaires sur la page du portail. • **Orientation:** Orientation du tiroir de commentaires sur la page du portail. • **Position à partir du haut :** Position à laquelle le tiroir apparaît sur la page.

Formulaire Définition de commentaire

Utilisez le formulaire de définition de commentaire pour ajouter le widget de commentaire d'expérience à une page du portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Définition de commentaire

Champ	Description
Nom	Nom de la définition du commentaire
Type	Sélectionnez si nécessaire. • **Tiroir:** Widget visible sur l'ensemble du portail. **Remarque :** Vous pouvez exclure manuellement le widget de tiroir d'une page du portail. • **Dans la page :** Commentaires sur une page. • **Sujet:** Commentaires pour une page de rubrique sous une taxonomie. • **Workflow :** portail ou e-mail dans lequel vous souhaitez configurer l'expérience de commentaire.
Canal	Sélectionnez l'une des options suivantes. • **Le portail** est ciblé lorsque vous souhaitez recevoir les commentaires à partir des pages du portail. • **L'adresse e-mail** est sélectionnée pour recevoir les commentaires via la messagerie Outlook. Ce champ n'est disponible que lorsque **l'option Workflow** est sélectionnée dans le champ **Type** .
Notification par e-mail	Option permettant de sélectionner le type de notification pour **l'e-mail** de canal.
Question	Question sur laquelle obtenir des commentaires. Ce champ est disponible pour tous les champs **Type** , à l'exception du **Tiroir**.
Évaluation	Type d'évaluation à afficher. Ce champ est disponible pour tous les champs **Type** , à l'exception du **Tiroir**.
Autoriser des informations supplémentaires	Sélectionné Option permettant d'activer le champ **Autoriser des informations supplémentaires** .
Étiquette des informations supplémentaires	Invite à fournir plus de commentaires écrits.
Audience	Audience pouvant fournir des commentaires.
Commande	Ordre de priorité du commentaire.
Actif	Sélectionné

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Définition de commentaire (suite)

Champ	Description
	Option permettant de garder actif l'enregistrement de définition du commentaire.

Tailles de bannière et d'icône standard

Pour profiter de performances optimales du portail, utilisez les tailles suivantes pour la bannière et les icônes.

Images et tailles

Images	Tailles
Page d'accueil	1 440 x 400 px La hauteur est de 400 px et la largeur est dynamique. Pour l'ordinateur de bureau : fenêtre de largeur 1 440 px, 1 440 x 400 px **Remarque :** Pour résoudre les problèmes liés à l'image de bannière d'arrière-plan pour Employee Center en vue mobile, consultez KB1280740 et d'autres bases de connaissances connexes.
Page de rubrique	1 258 x 300 px La hauteur est de 300 px et la largeur est dynamique. Pour l'ordinateur de bureau : fenêtre de largeur 1 440 px, 1 258 x 300 px
Icônes	Icône de rubrique : 56 x 56 px

Formulaire Contenu de lien

Formulaire Contenu de lien.

Lier le contenu

Champ	Descriptions
Nom	Le nom qui décrit le lien vers le contenu.
URL	Le lien de l'URL vers le contenu à afficher sur le portail de services. Ce champ n'apparaît que lorsque vous sélectionnez **Vidéo** ou **Lien** dans la liste **Type**.
Contenu des actions à faire	Le contenu des actions à faire que vous souhaitez référencer à votre contenu de lien. Ce champ n'apparaît que lorsque vous sélectionnez **À faire** dans la liste **Type**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lier le contenu (suite)

Champ	Descriptions
	Remarque : Utilisez ce champ pour référencer votre contenu des actions à faire sur un lien qui peut être utilisé dans une bannière ou un contenu de style. Pour en savoir plus, voir Créer du contenu d'actions à faire s'affichant dans une bannière ou du contenu de style.
Type	Le type de lien vers le contenu. • Vidéo : le lien est une vidéo. **Remarque :** il doit s'agir d'un lien intégré. • Lien : lien vers le contenu, l'information, l'image ou la documentation. • À faire : le lien est une action à faire. **Remarque :** Utilisez-le lorsque vous souhaitez placer un lien d'action à faire dans une bannière ou un contenu de style. • Lien vers les forums : lien vers une publication sur un forum Communities. S'affiche uniquement lorsque le module d'extension Communities [com.sn_communities] est installé. **Remarque :** une fois que le contenu du lien est associé au contenu du portail, le **type** ne peut pas être modifié. Voir Bibliothèque de contenu.
Charger le lien dans	Vous pouvez modifier le mode d'ouverture de vos liens dans votre portail. Auparavant, tous les liens de contenu se chargeaient dans un nouvel onglet. Utilisez ce champ pour charger votre lien vers la page du portail actuelle. Nouvel onglet : valeur par défaut, charge le contenu de votre lien dans un nouvel onglet sur votre portail. Nouvel onglet : valeur par défaut, charge le contenu de votre lien dans un nouvel onglet sur votre portail. Page actuelle : sélectionnez cette option pour charger le contenu de votre lien dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lier le contenu (suite)

Champ	Descriptions
	votre portail et non sous forme d'onglet distinct.
Forum	Le forum de Communities sur lequel vous souhaitez que le lien apparaisse et à partager avec les membres du forum. S'affiche uniquement lorsque le **type** **Lien des forums** est sélectionné et que le module d'extension Communities [com.sn_communities] est installé. Pour plus d'informations sur les communautés, voir Communautés .
Rubrique	Sujet sous lequel vous souhaitez que le lien apparaisse. Les sujets sont les sous-catégories d'un forum. Par exemple, RH est le forum et Avantages est une sous-catégorie du forum RH. S'affiche uniquement lorsque le **type** **Lien des forums** est sélectionné et que le module d'extension Communities [com.sn_communities] est installé.
Post du forum	La liste des messages du sujet ou du forum où le lien apparaît. Par exemple : • Forum : RH • Inscription ouverte : Avantages • Post (publication) du forum : S'affiche uniquement lorsque le **type** **Lien des forums** est sélectionné et que le module d'extension Communities [com.sn_communities] est installé.

Formulaire Contenu de la notification

Formulaire Contenu de la notification

Formulaire Contenu de la notification

Champ	Description
Titre	Titre qui s'affiche pour la notification push.
De	L'adresse e-mail de la personne ou de l'organisation dont vous souhaitez que la notification provienne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Contenu de la notification (suite)

Champ	Description
	Remarque : Ce champ s'affiche uniquement lorsque **le type de contenu** est **E-mail**.
Répondre à	Adresse e-mail à afficher dans le champ **Répondre** de l'e-mail.
Objet	Objet de l'e-mail.
Utiliser un contenu de bloc	Indique que vous souhaitez utiliser le contenu de bloc comme notification.
Contenu de bloc	S'affiche uniquement lorsque vous cochez **Utiliser un contenu de bloc**. Sélectionnez le contenu de bloc que vous souhaitez faire apparaître sous forme de notification ou sélectionnez **Nouveau** pour créer un contenu de bloc. **Remarque :** Pour en savoir plus, voir Ajout ou modification de contenu de bloc.
Corps	S'affiche uniquement lorsque vous cochez **Utiliser un contenu de bloc**. Saisissez le texte du message de votre notification. **Remarque :** Vous pouvez utiliser les modifications de texte enrichi pour améliorer votre notification.
Description	S'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Push** dans la liste **Type de contenu**. Description pour la notification push.
Type de contenu	Type de notification que vous souhaitez envoyer. Définissez la valeur sur Push ou E-mail.
Actifs	Option permettant d'activer la notification push. **Remarque :** Pour pouvoir le publier, votre contenu doit être actif.

Formulaire Lien rapide

Utilisez le formulaire Lien rapide pour créer un nouveau lien rapide et spécifier le type de contenu du lien rapide.

Formulaire Lien rapide

Champ	Description
Type de contenu	Le type de contenu que vous souhaitez que le lien rapide affiche. Les choix possibles sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Lien rapide (suite)

Champ	Description
	• **Knowledge** • **Élément de catalogue** • **Page** • **Lien externe**
Nom	Le nom du lien rapide.
Base de connaissances	Article de la base de connaissances que vous souhaitez ouvrir lorsque vous cliquez sur le lien rapide. Ce champ s'affiche uniquement si **Base de connaissances** est sélectionné dans le champ **Type de contenu**.
Élément de catalogue	Élément de catalogue que vous souhaitez ouvrir lorsque vous cliquez sur le lien rapide. Ce champ s'affiche uniquement si **Élément de catalogue** est sélectionné dans le champ **Type de contenu**.
Page	Page que vous souhaitez ouvrir lorsque vous cliquez sur le lien rapide. Ce champ s'affiche uniquement si **Page** est sélectionné dans le champ **Type de contenu**.
Paramètres de requêtes supplémentaires	Pour la page que vous avez sélectionnée dans le champ **Page**, vous pouvez spécifier des paramètres de requêtes supplémentaires ici. Ce champ s'affiche uniquement si **Page** est sélectionné dans le champ **Type de contenu**.
Lien externe	Lien externe que vous souhaitez ouvrir lorsque vous cliquez sur le lien rapide. Ce champ s'affiche uniquement si **Externe** est sélectionné dans le champ **Type de contenu**.
Actif	Option pour activer l'utilisation du lien rapide.
Titre de remplacement	Le titre que vous saisissez dans ce champ remplace le titre par défaut du lien rapide.
Description courte de remplacement	La description courte que vous saisissez dans ce champ remplace la description courte par défaut du lien rapide.
Image d'arrière-plan	Image d'arrière-plan du lien rapide.
Icône	L'icône du lien rapide.

Formulaire Taxonomie

Utilisez le formulaire Taxonomie pour créer votre propre taxonomie pour le portail Centre des employés.

Formulaire Taxonomie

Champ	Description
Nom	Nom unique qui identifie la taxonomie.
Gestionnaires	Gestionnaires ou groupe de gestionnaires du contenu de la taxonomie.
Application	Le périmètre de l'application auquel appartient la taxonomie.
Actif	Indique si le contenu de la taxonomie est actif ou non.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Taxonomie (suite)

Champ	Description
Domaine	Domaine auquel appartient le contenu de la taxonomie.
Description	Description du contenu de la taxonomie.

Formulaire Lien externe

Utilisez le formulaire Lien externe pour créer un lien externe.

Formulaire Lien externe

Champ	Description
Titre	Titre du lien externe.
Description courte	Description courte du lien externe.
URL	URL du lien externe.

Formulaire d'élément de menu

Utilisez le formulaire Éléments de menu pour configurer les éléments du menu **Plus** dans l'en-tête d'Centre des employés.

Formulaire Autres éléments

Champ	Description
Étiquette	Nom qui apparaît pour l'élément dans le menu.
Menu parent	Ce champ doit déjà contenir le nom du menu auquel vous ajoutez des éléments.
Ordre	Valeur qui détermine où l'élément apparaît dans le menu par rapport aux autres éléments du menu.
Type	Le type de page auquel l'élément renvoie. Par exemple, vous pouvez renvoyer à une autre page du portail, ou à une URL externe. Les champs de formulaire varient en fonction de l'option que vous sélectionnez dans cette liste.
Application	Application pour l'élément de menu
Page	Nom de la page du portail vers laquelle l'élément renvoie.
Condition	Détermine les conditions requises pour que les éléments du menu s'affichent dans l'en-tête.
Glyphe	Icône qui apparaît près de l'élément de menu.

Formulaire Critères d'utilisateur

Ajoutez un enregistrement de critères d'utilisateur pour décider quels utilisateurs, rôles et groupes peuvent accéder à un lien rapide.

Formulaire Critères d'utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom des critères d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Critères d'utilisateur (suite)

Champ	Description
Utilisateurs	Utilisateurs pouvant accéder aux liens rapides lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur. Cliquez sur l'icône Déverrouiller les utilisateurs pour sélectionner des utilisateurs. Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne pour vous ajouter en tant qu'utilisateur. Cliquez sur l'icône Ajouter une adresse e-mail pour ajouter l'adresse e-mail d'un utilisateur.
Groupes	Groupes pouvant accéder au lien rapide lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur. Cliquez sur l'icône Déverrouiller les groupes pour sélectionner les groupes. **Remarque :** Utilisez des groupes plutôt que des critères d'utilisateur avancés pour mettre en cache vos données.
Rôles	Rôles pouvant accéder au lien rapide lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur. Cliquez sur l'icône Déverrouiller les rôles pour sélectionner les rôles.
Avancé	Option permettant de créer un script pour les critères d'utilisateur. **Remarque :** Utilisez des groupes plutôt que des critères d'utilisateur avancés pour mettre en cache vos données.
Application	Ce champ est automatiquement défini sur Centre des employés.
Actif	Option permettant d'activer les critères d'utilisateur en vue de leur utilisation.
Sociétés	Sociétés pouvant accéder au lien rapide lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur. Cliquez sur l'icône Déverrouiller les sociétés pour sélectionner les sociétés.
Emplacements	Emplacements pouvant accéder au lien rapide lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur. Cliquez sur l'icône Déverrouiller les emplacements pour sélectionner les emplacements.
Départements	Départements pouvant accéder au lien rapide lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur. Cliquez sur l'icône Déverrouiller les départements pour sélectionner les départements.
Correspondre à tout	Option permettant de rendre toutes les conditions obligatoires lorsque les critères d'utilisateur sont appliqués. Les conditions sont définies dans les champs précédents, tels que Sociétés, Emplacements, Départements et bien d'autres.

Sortie Critères d'utilisateur

Sortie de critères d'utilisateur basée sur **les valeurs Disponible pour** et **Non disponible pour** .

Sortie Critères d'utilisateur

Disponible pour	Non disponible pour	Résultat
Non défini	Non défini	Accessible à tous les utilisateurs.
Non défini	Défini	Accessible à tous les utilisateurs, à l'exception des utilisateurs répondant aux critères **Non disponible pour** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sortie Critères d'utilisateur (suite)

Disponible pour	Non disponible pour	Résultat
Défini	Non défini	Accessible uniquement aux utilisateurs répondant aux critères **Disponible pour** .
Défini	Défini	Accessible uniquement aux utilisateurs répondant aux critères **Disponible pour** .
Défini	Défini (certains utilisateurs se trouvant sous **les critères Disponible pour**)	Accessible à tous les utilisateurs répondant ou non aux critères **Disponible pour**.

Formulaire Contenu connecté

Utilisez le formulaire Contenu connecté pour associer du contenu aux rubriques de votre taxonomie.

Formulaire Contenu connecté

Champ	Description
Type de contenu	Le type de contenu que vous souhaitez associer à une rubrique. Les choix possibles sont les suivants : • **Élément de catalogue** • **Knowledge** • **Lien rapide**
Élément de catalogue	L'élément de catalogue que vous souhaitez associer à la rubrique. Ce champ s'affiche uniquement si **Élément de catalogue** est sélectionné dans le champ **Type de contenu**.
Base de connaissances	L'article de la base de connaissances que vous souhaitez associer à la rubrique. Ce champ s'affiche uniquement si **Base de connaissances** est sélectionné dans le champ **Type de contenu**.
Lien rapide	Le lien rapide que vous souhaitez associer à la rubrique. Ce champ s'affiche uniquement si **Lien rapide** est sélectionné dans le champ **Type de contenu**.
Rubrique	Rubrique que vous souhaitez associer au contenu.

Formulaire Contenu proposé

Utilisez le formulaire Contenu proposé pour marquer le contenu connecté associé comme contenu proposé pour une rubrique.

Formulaire Contenu proposé

Champ	Description
Contenu connecté	Contenu connecté associé à la rubrique. Recherchez et sélectionnez le contenu connecté associé à la rubrique.
Rubrique	Rubrique dans laquelle vous souhaitez faire apparaître le contenu proposé.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez faire apparaître le contenu proposé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de rubrique

Utilisez le formulaire de rubrique pour créer des rubriques pour la taxonomie nouvelle ou clonée.

Formulaire de rubrique

Champ	Description
Nom	Nom de la rubrique.
Taxonomie	Taxonomie à laquelle vous souhaitez associer la rubrique.
Rubrique parente	Rubrique parente à laquelle vous souhaitez associer la rubrique. Laissez ce champ vide si la rubrique que vous créez est la rubrique parente.
Application	Ce champ est défini sur Employee Center par défaut.
Actif	Option pour rendre la rubrique disponible pour utilisation.
Ordre	Ordre dans lequel vous souhaitez faire apparaître la rubrique.
Description	Description courte de la rubrique.
Icône	Icône que vous souhaitez afficher pour la rubrique. Cliquez sur **Cliquer pour ajouter...** pour parcourir et sélectionner une image que vous souhaitez définir comme icône de rubrique. Les types de fichiers pris en charge incluent .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico et .svg. La taille suivante est recommandée pour les icônes : • Icône de rubrique : 56 x 56 px • Icône de sous-rubrique : 28 x 28 px
Image de la bannière	Bannière que vous souhaitez afficher pour la rubrique. Cliquez sur **Cliquer pour ajouter...** pour parcourir et sélectionner une image que vous souhaitez définir comme icône de bannière. Les types de fichiers pris en charge incluent .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico et .svg. La taille suivante est recommandée pour les bannières : • Bannière de la page d'accueil : 1 440 x 400 px • Page de rubrique : 1 258 x 300 px
Gestionnaire de rubriques	Noms des gestionnaires de rubriques ayant accès à la rubrique.
Contributeur de la rubrique	Noms des contributeurs de la rubrique ayant accès à la rubrique.
Modèle	Nom du modèle de rubrique.
Appliquer le modèle aux rubriques enfants	Option permettant d’appliquer le modèle de rubrique parente aux rubriques enfants.

Profil de l'employé formulaire

Une option dans la Profil de l'employé configuration qui fournit une liste des champs du profil de l’employé.

La liste suivante de champs configurables indique les informations personnelles, sensibles et relatives à l’emploi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Numéro d'employé
- Date de fin d'emploi
- Date de démarrage d'emploi
- Pseudonyme
- Nom légal
- Pronom préféré
- Bio courte
- Téléphone mobile professionnel
- Téléphone professionnel
- Emplacement
- Type d'emplacement
- Position
- Type de poste
- Bannière d'arrière-plan
- Créé par
- Créé
- ID système
- Mises à jour (entier)
- Mis à jour par (chaîne)
- Mise à jour (Date/Heure)
- Téléphone professionnel de l'utilisateur

Pour configurer le champ de profil RH, reportez-vous à Configuration de champ modifiable de profil RH.

Formulaire Mappage de widget d'onglets

Vous pouvez utiliser le formulaire de mappage de widget d'onglets pour afficher les widgets sur un onglet et contrôler leur visibilité.

Formulaire Mappage de widget d'onglets

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de mappage de widget disponible dans la variable **widgetTitle** de l'objet d'options de widget. Utilisez cette valeur de variable comme titre du widget.
Application	Application de l'onglet.
Actif	Option permettant d'activer le widget dans l'onglet.
Commande	Numéro d'ordre dans lequel vous souhaitez que le widget apparaisse dans l'onglet.
Onglet	Nom unique de l'onglet que vous souhaitez associer.
Accessible par	Utilisateurs qui peuvent afficher les widgets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Mappage de widget d'onglets (suite)

Champ	Description

	• Employé uniquement
	• Responsable uniquement
	• Employé et responsable
	• Tout le monde
	• Responsables et autres responsables
	• Employés, responsables et autres responsables
	• Critères d'utilisateur : fournissez l'accès uniquement à des utilisateurs, groupes et rôles spécifiques avec les critères d'utilisateur. Le widget est visible par les utilisateurs en fonction des éléments suivants :
	  ○ Disponible pour : groupe d'utilisateurs pour lequel le widget est visible. Définissez et sélectionnez le groupe d'utilisateurs en fonction de vos besoins professionnels.
	  ○ Non disponible pour : groupe d'utilisateurs pour lequel le widget n'est pas visible. Définissez et sélectionnez le groupe d'utilisateurs en fonction de vos besoins professionnels.
	Les valeurs définies dans le groupe Non disponible pour sont prioritaires sur les valeurs définies dans le groupe Disponible pour. Si les deux ne sont pas définis, le widget est visible par tous les utilisateurs. Pour en savoir plus sur la visibilité des widgets en fonction des critères d'utilisateur, reportez-vous à la section Sortie Critères d'utilisateur.
	Remarque : Utilisez les critères d'utilisateur avec précaution, car le temps de chargement de la page de profil peut prendre plus de temps en fonction de vos critères.
	En fonction de votre sélection, la visibilité du profil est verrouillée ou rendue disponible pour modification par l'employé.

Autoriser l'employé à contrôler la visibilité	Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez l'une des options Employé uniquement, Employé et gestionnaire ou Tout le monde. **Remarque :** Pour afficher et modifier le paramètre de visibilité, incorporez le *`Public Profile Visibility`* widget dans le widget configuré. Lorsque vous sélectionnez la valeur **vrai**, les employés peuvent voir l'option de modification utilisée pour modifier les paramètres de visibilité. Le paramètre *`(employee_profile.widget_visibility)`* de visibilité modifié est stocké dans la table des préférences utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Mappage de widget d'onglets (suite)

Champ	Description
	Remarque : Les paramètres configurés dans le champ **Autoriser l'employé à contrôler la visibilité** ont priorité sur les paramètres configurés dans le champ **Accessible par** pour afficher les informations. Les employés peuvent modifier la configuration de l'administrateur et déterminer la quantité d'informations de profil visible par le public. Voici un exemple de code pour invoquer le widget de visibilité du profil public. `data.publicProfileWidget = $sp.getWidget(« public_profile_visibility », { tabWidgetMappingId : options.tabWidgetMappingId ? options.tabWidgetMappingId : « », isUserSelectionEnabled : options.isUserSelectionEnabled ? options.isUserSelectionEnabled : « », widgetTitle : options.widgetTitle ? options.widgetTitle : « » }) ;`  `Pour l'incorporer dans votre widget, utilisez la directive sp-widget. Par exemple, <sp-widget widget="data.publicProfileWidget"></sp-widget&gt` Cette valeur de champ est disponible dans la variable **isUserSelectionEnabled** de l'objet d'options de widget.
Widget	Widget à afficher dans l'onglet. **Remarque :** Les informations s'affichent à l'intérieur de l'onglet uniquement lorsque vous mappez un widget à l'onglet, sur la page Profil de l'employé. Lorsque le widget est visible sur l'interface utilisateur, définissez la valeur de la *`isVisible`* variable sur **vrai** dans l'objet de données du script serveur pour indiquer la visibilité du widget. Par exemple, *`data.isVisible = true`*. Pour un temps de chargement optimal des onglets, utilisez un maximum de sept widgets associés, ce qui peut prendre 250 ms ou l'équivalent. **Remarque :** Si le type de widget est Profil de l'employé Vue d'ensemble, vous pouvez sélectionner l'ensemble de sections à afficher sous ce widget.
Paramètres de widget	Liste des paramètres de widget séparés par des virgules et contenant automatiquement les valeurs par défaut.

Formulaire Section Vue d'ensemble

Le formulaire Section de vue d'ensemble vous permet de configurer une section de l'interface Profil de l'employé utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Section Vue d'ensemble

Champ	Description
Nom	Nom unique qui identifie la section. Par exemple, À propos et Informations personnelles.
Mise en page	La mise en page détermine le mode d'affichage du contenu de la section : • Colonne unique : affiche le contenu dans une mise en page à colonne unique. • Deux colonnes : affiche le contenu dans une mise en page à deux colonnes.
Masquer le nom de la section	Affichez les paramètres pour le nom de la section.
Application	Domaine auquel la section appartient.
Ordre	Indique l'ordre dans lequel la section est affichée.
Actif	Option indiquant si le contenu de la section est actif ou non.
Visibilité de la section	Paramètres de visibilité pour la section : • Mobile uniquement • Ordinateur de bureau uniquement • Ordinateur de bureau et mobile

Profil de l'employé Scénarios de mise à niveau

Après la mise à niveau Profil de l'employé vers la version 11.0.1, les pages de profil de tous les portails sont mises à jour en fonction des scénarios suivants.

Scénarios de mise à niveau pour Profil de l'employé

Portail	Scénario de mise à niveau
Centre des employés	• Tous les onglets actifs sont associés à la page de profil. • Si un enregistrement de configuration d'en-tête existe, il est mis à jour avec les champs et les valeurs suivants : ◦ Actions : rempli à partir des options d'instance de widget ◦ Image d'arrière-plan : sélectionnée ◦ Modifier les images : sélectionnées ◦ Désactiver les liens : effacés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scénarios de mise à niveau pour Profil de l'employé (suite)

Portail	Scénario de mise à niveau

Portail personnalisé	• Tous les onglets sont associés et visibles sur la page de profil.
	• Si un enregistrement de configuration d'en-tête existe, il est mis à jour avec les champs et les valeurs suivants :
	  ○ Actions : rempli à partir des options d'instance de widget
	  ○ Image d'arrière-plan : sélectionnée
	  ○ Modifier les images : sélectionnées
	  ○ Désactiver les liens : effacés

Employee Growth and Development

Les ServiceNow® Employee Growth and Development applications utilisent une suite de produits pour aider les employés à développer, à développer et à obtenir des résultats commerciaux critiques.

Une suite de produits et d'applications constitue l'intégralité des fonctionnalités de ServiceNow Employee Growth and Development. L'apprentissage, les évaluations de carrière, le Manager Hub et d'autres applications sont des éléments clés de l'expérience.

Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés

Activités d'évolution et de développement des employés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés

ServiceNow® Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés (EGD) prend en charge un processus de bout en bout permettant aux employés et aux gestionnaires d'effectuer un suivi de leur avancement professionnel et de leurs plans de développement.

Aide les employés à identifier les domaines d'avancement et de développement, à créer un plan et à suivre la réussite du plan.

Explorer

Découvrez comment l'application aide les EGD gestionnaires et les employés à identifier, créer et mettre en œuvre des plans d'avancement professionnel.

Installer et configurer

Les administrateurs installent et configurent l'application et les EGD fonctionnalités connexes.

Administrer

Les administrateurs assurent la maintenance de l'application et des EGD fonctionnalités connexes à mesure que l'organisation se développe et évolue.

Utiliser

À partir de , les gestionnaires et les employés utilisent l'application et les EGD fonctionnalités connexes pour favoriser le développement et l'avancement ServiceNow® Centre des employésprofessionnel.

Intégration

Intégrez à différentes applications pour étendre les options et l'efficacité de l'application EGD .

Référence

Les informations de référence fournissent des détails importants sur le fonctionnement de l'application EGD .

Traduction automatique

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Explorer Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés

L'application Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés (EGD) fournit aux employés et aux gestionnaires un processus intuitif et simplifié de gestion de l'avancement professionnel et du perfectionnement professionnel.

Lorsque vous ouvrez le centre de carrière à partir de , Centre des employésvous voyez un résumé de votre plan d'avancement professionnel qui comprend uniquement vos informations.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de Centre de carrière EGD

L'onglet Centre de carrière fournit une vue récapitulative de vos plans de croissance et de développement.

Centre de carrière EGD est un moyen simplifié et intuitif de commencer à créer vos plans de développement. Utilisez l'application Centre de carrière EGD pour effectuer les actions suivantes :

- Obtenez une vue d'ensemble de l'état d'avancement de votre croissance et de votre développement, ainsi que de votre destination.
- Créez des aspirations qui vous motivent, vous inspirent et vous orientent dans la bonne direction.
- Affichez et complétez les suggestions de plan de carrière qui sont adaptées à votre plan de développement.
- Consultez les tâches d'avancement de carrière qui vous sont affectées, telles que les formations, les connexions avec vos pairs et les réunions avec votre responsable.
- Naviguez dans vos aspirations et trouvez l'inspiration en vous motivant, en vous inspirant et en vous orientant dans la bonne direction.
- Affichez votre profil et fournissez des informations professionnelles et personnelles. Afficher des détails tels que votre responsable, vos collègues, vos contacts personnels et mettre à jour vos Centre de carrière EGD compétences.
- Affichez les tâches de votre plan de croissance et gardez le cap en effectuant les tâches qui pourraient nécessiter votre attention.
- Consultez les cours pour Learning compléter votre formation pour vous aider à vous développer et mettre en avant toutes vos réalisations d'apprentissage.
- Consultez le développement de votre apprentissage actuel et suivez vos cours affectés, enregistrés et en cours.
- Connectez-vous avec vos collègues et vos responsables et consultez vos conversations planifiées.
- Affichez vos conversations récentes et gérez vos points de discussion et éléments de suivi.
- Développez votre réseau pour soutenir votre carrière en établissant de nouvelles relations.

Remarque :
Vous pouvez également ajouter des personnes à votre cercle, ce qui met en évidence les personnes susceptibles de vous motiver et de vous inspirer dans votre parcours professionnel. Il vous suffit **de sélectionner Ajouter des personnes à votre cercle** pour ajouter des personnes, effectuer une recherche dans l'annuaire et ajouter des mentors, des pairs et des personnes qui vous aident à vous développer.

Centre de carrière EGD Vue d'ensemble des widgets

Widget	Description
Créer une aspiration	Motivez-vous, inspirez-vous et orientez-vous dans la bonne direction.
Progresser intentionnellement	Vous montre des éléments exploitables ou des suggestions qui vous sont spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Centre de carrière EGD Vue d'ensemble des widgets (suite)

Widget	Description
Tâches de croissance de carrière	Vous montre toutes vos tâches telles que les cours affectés et les formations qui aident à gérer votre avancement professionnel.
Voir l'impact que vous avez eu	Une chronologie qui reflète vos jalons. Vous pouvez utiliser un filtre pour contrôler si la chronologie affiche les jalons suivants : • Aspirations (en cours ou terminées) • Plans de croissance (en cours ou terminés) • Apprentissage (en cours ou terminé) • Compétences acquises • Mises à jour de fonctions
Aspirations	Vous montre des compétences et des rôles spécifiques qui vous aident à poursuivre vos aspirations et à trouver de nouvelles aspirations.
Votre plage de compétences	Vous permet de commencer à télécharger un CV et à ajouter des compétences à votre profil.
Tâches de plan de croissance	Vous aide à rester sur la bonne voie en effectuant les tâches à venir, en retard et bientôt à échéance.
Opportunités	Vous fournit une recommandation d'opportunités d'emploi internes. Les offres d'emploi de ce widget sont mappées aux offres d'emploi des widgets suivants qui s'affichent dans le module Opportunité Marketplace : • Opportunités susceptibles de vous intéresser • En fonction de vos compétences
État de l'application	Vous aide à garder une trace des tâches internes pour lesquelles vous avez postulé. Il vous fournit l'état actuel de votre demande d'emploi.
Dernier accomplissement	Affiche tous vos accomplissements gagnés en fonction de votre progression d'apprentissage. **Remarque :** Étant donné que les succès expirent, vous ne pouvez voir que les succès qui n'ont pas expiré.
Apprentissage en cours	Comment suivre vos cours et formations affectés, enregistrés et en cours.
Conversations à venir	Vous montre toutes vos conversations planifiées et à venir par semaine.
Conversations récentes	Vous aide à gérer tous vos points de discussion et éléments de conversation de suivi.
Établir de nouvelles relations	Vous permet d'effectuer une recherche dans l'organigramme pour parcourir les pairs avec lesquels vous pouvez établir des liens.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble des aspirations

Créez et définissez vos aspirations pour vous inspirer et vous guider dans votre parcours de développement et de croissance de carrière.

Créez et suivez vos aspirations personnelles et professionnelles.

Types d'aspirations

Une catégorie générale utilisée pour vous aider à cibler votre aspiration.

Interêt

L'intérêt vous donne l'occasion de contribuer à un domaine d'intérêt donné. Vous pouvez définir une aspiration pour toutes les rubriques que vous souhaitez explorer.

Compétence

Les compétences vous donnent l'occasion de devenir un spécialiste de quelque chose que vous connaissez déjà ou de vous attaquer à quelque chose de nouveau.

Rôle

Le rôle vous donne la possibilité d'obtenir un nouveau titre dans votre trajectoire actuelle ou d'essayer quelque chose dans un autre domaine.

Général

Si votre aspiration ne relève pas des catégories d'intérêt, de compétence et de rôle, général vous donne la possibilité de créer quelque chose à partir de zéro.

Vue d'ensemble des plans de croissance

Élaborez votre plan de croissance pour organiser et suivre vos objectifs de carrière.

Les plans de croissance sont un moyen simplifié et intuitif de créer des plans de croissance qui orientent et structurent vos objectifs de carrière et sont utilisés pour effectuer les opérations suivantes :

- Créez un plan de croissance.
- Affichez les tâches liées à votre plan de croissance, telles que les formations, les connexions avec vos pairs ou vos responsables.
- Affichez les éléments du plan de croissance et leur état, leur progression et les mises à jour de statut.
- Affichez les détails du plan de croissance tels que les dates d'échéance et les activités du plan, l'état du plan et modifiez les détails de votre plan.
- Affichez et ajoutez des activités de plan supplémentaires.
- Découvrez comment les plans de croissance peuvent vous aider à développer et à découvrir de nouvelles opportunités.

Remarque :
Créez un plan de croissance en fonction de vos aspirations et de vos conversations, ou créez un plan de croissance à partir de zéro en fonction de critères sélectionnés lors de la création de votre plan de croissance.

Les plans de croissance sont adaptés à vos besoins et aspirations individuels afin de vous aider à fournir une feuille de route vers vos objectifs de carrière. Avec le soutien de vos pairs et de votre gestionnaire, vous pouvez atteindre de nouveaux sommets dans votre carrière.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accueil du plan de croissance

Vue d'ensemble des fonctionnalités

Fonctionnalité	Description
Créer un plan de croissance (basé sur les aspirations et les conversations)	Un plan de croissance est initialement créé en fonction de vos aspirations ou conversations. Les plans de croissance peuvent être partagés avec votre responsable pour que la croissance de carrière soit claire, atteignable et enrichissante.
Créer un plan de croissance (à partir de zéro)	Vous guide à travers les étapes pour créer un nouveau plan de croissance basé sur des activités de révision ou des cours d'apprentissage de tendance. 1 :1 L'enregistrement auprès de votre gestionnaire est requis.
Page des détails du plan de croissance	Affiche les détails globaux du plan de croissance, où vous pouvez consulter les détails de votre plan et les axes avant de remplir les activités de votre plan. Vous pouvez annuler, partager, lancer et définir une date d'échéance du plan de croissance, afficher les activités de votre plan et ajouter des activités telles que l'apprentissage, l'enregistrement, le mentorat ou autre.
Vos tâches suivantes	Affiche les activités qui vous aident à rester sur la bonne voie en effectuant certaines tâches qui requièrent votre attention. Vous pouvez démarrer n'importe quelle activité répertoriée dans cette section. L'état d'un élément de plan peut être répertorié comme l'un des éléments suivants (à venir, requis, en retard, à échéance prochainement et à venir).
Vos plans de croissance	Affiche les détails du plan, tels que le nom, l'état, la progression et la date de la dernière mise à jour du plan. Vous pouvez trier et rechercher des plans.
Plans de croissance passés	Affiche les détails du plan tels que l'état du plan (tout, terminé, annulé), le nom, l'état et la date d'achèvement.

Voici quelques exemples d'opportunités de développement offertes avec les plans de croissance :

- Programmes d'observation ou de mentorat
- Services de coaching ou d'orientation professionnelle
- Programmes de perfectionnement professionnel ou certifications
- Programmes ou cours de développement du leadership
- Exercices de renforcement de l'esprit d'équipe et de collaboration
- Conférences, séminaires ou événements de réseautage

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Remboursement des frais de scolarité ou autres avantages liés à l'éducation

Remarque :
Communiquez avec votre gestionnaire ou représentant des RH pour connaître les possibilités de perfectionnement qui s'offrent à vous et créer un plan de perfectionnement qui s'aligne sur vos objectifs de carrière et les priorités de l'organisation.

Vue d'ensemble des conversations

Les conversations avec les gestionnaires, les pairs et les mentors sont un élément essentiel de l'évolution de votre carrière. Identifiez et gérez les conversations importantes que vous avez.

L'application doit être installée pour que Conversations Activités EGD fonctionne.

Information associée

Activités d'évolution et de développement des employés

Installer Activités d'évolution et de développement des employés

Créer une conversation de croissance

Mettre à jour une conversation de croissance

Vue d'ensemble de Learning

Identifiez, gérez et terminez tous vos objectifs d'apprentissage à partir de l'onglet Apprentissage dans Employee Growth and Development.

Learning vous aide à vous développer dans tous les aspects de votre carrière grâce à des cours et des formations spécifiques à vos plans de développement de carrière et est utilisé pour effectuer les opérations suivantes :

- Affichez les rappels de cours et de formation qui vous aident à rester sur la bonne voie, à terminer les apprentissages affectés et à reprendre là où vous vous étiez arrêté.
- Consultez les tâches d'apprentissage, vos défis d'apprentissage actuels et vos derniers accomplissements pour afficher la progression et la réussite de votre développement.
- Consultez les activités d'apprentissage récentes, telles que les apprentissages affectés, les apprentissages enregistrés, les apprentissages que vous avez partagés et l'historique d'apprentissage.

Remarque :
Learning vous permet également de définir des défis pour vous aider à définir les priorités de votre avancement professionnel. C'est vous qui décidez quels cours vous voulez suivre et quand vous voulez les terminer. Vous pouvez également définir la fréquence d'achèvement, le moment où vous souhaitez commencer et suivre le nombre de cours que vous souhaitez terminer au cours d'une période donnée.

Les apprentissages sont adaptés à vos aspirations en matière de cours et de formation. Learning vous permet de voir vos progrès et accomplissements d'apprentissage.

Learning Vue d'ensemble des widgets

Widget	Description
Terminez ces apprentissages avant qu'ils ne soient dûs	Affiche vos cours et formations en retard afin que vous puissiez planifier de les terminer avant leur échéance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Learning Vue d'ensemble des widgets (suite)

Widget	Description
Learning tâches	Affiche vos tâches d'apprentissage en cours et affectées, ainsi que les progrès réalisés au cours des 30 derniers jours.
Votre défi actuel	Vous indique les défis que vous avez commencés, le nombre de jours restants avant le début des défis, et vous permet également de découvrir de nouvelles choses à apprendre.
Dernier accomplissement	Le dernier accomplissement vous montre tous vos accomplissements gagnés en fonction de votre progression d'apprentissage.
Continuez là où vous vous êtes arrêté	Vous montre les cours ou formations que vous avez commencés mais que vous n'avez jamais terminés, et vous donne la possibilité de reprendre là où vous vous étiez arrêté.
Activité récente	Affiche vos cours et formations affectés, enregistrés et partagés, ainsi que votre historique d'apprentissage.
Tendance actuelle	Affiche les cours, les parcours ou les collections qui sont à la mode du moment pour vous permettre de découvrir de nouvelles choses à apprendre.
Suivre votre apprentissage	Affiche vos cours affectés, enregistrés, partagés, historiques, défis et terminés.
Accomplissements	Affiche vos Learning accomplissements. Lorsque vous apprenez quelque chose de nouveau et que vous terminez un cours, vous pouvez gagner des succès et les voir dans l'onglet Apprentissage.

Vue d'ensemble d'Opportunité Marketplace

Opportunité Marketplace est un espace unique et unifié où les individus et les organisations peuvent partager des opportunités qui peuvent être découvertes par les employés.

Les opportunités sur le marché comprennent des emplois internes qui correspondent aux aspirations des employés, ce qui facilite l'exploration de carrière, la croissance et la mobilité interne.

Utilisez ces fonctionnalités de la place de marché pour vous aider à progresser dans votre parcours professionnel :

- Recherchez les opportunités disponibles au sein de l'organisation.
- Consultez les offres d'emploi susceptibles de vous intéresser en fonction des postes qui correspondent à vos compétences, à votre expérience et à vos aspirations.
- Consultez les opportunités qui ont été partagées avec vous et partagez-les avec d'autres collègues.
- Consultez les opportunités présentées par l'organisation.
- Consultez les témoignages de vos collègues qui mettent en évidence leur réussite.
- Consultez les opportunités recommandées en fonction de votre rôle actuel, de vos aspirations et de vos principales compétences.

Remarque :
Lorsque vous recherchez des opportunités qui vous intéressent, vous pouvez mettre à jour vos préférences en fonction de votre style de travail, de votre niveau de poste et de votre lieu de travail. Vous pouvez également afficher vos tâches préférées, partager des opportunités et créer des aspirations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Opportunité Marketplace vous aide à trouver les prochaines étapes de votre parcours professionnel.

Vue d'ensemble des fonctionnalités

Fonctionnalité	Description
Rechercher les opportunités disponibles	Utilisez le champ de recherche pour remplir une liste d'emplois potentiels en fonction de l'intitulé du poste, de l'emplacement ou de la description. **Remarque :** actuellement, la recherche est prise en charge par Zing de base.
Tâche interne (liste d'opportunités)	Une offre d'emploi interne affiche l'intitulé du poste, l'emplacement du poste, l'analyse des correspondances, l'aperçu rapide, l'option préférée, créer une aspiration et partager cette option d'opportunité. **Remarque :** Vous pouvez également filtrer et trier la liste de tâches.
Analyse de correspondance (tâche)	Indique comment vos compétences correspondent à une opportunité spécifique en affichant les exigences en matière de compétences, les compétences requises et les préférences telles que le style de travail et le lieu.
Vue rapide (tâche)	Affiche l'emplacement de la tâche, la description et les détails des critères du candidat.
Créer une aspiration	Fonctionnalité facultative qui vous permet de créer une aspiration pour une tâche spécifique. Vous pouvez choisir un nom d'aspiration, ajouter une description et enregistrer le brouillon d'aspiration.
Partager cette opportunité	Fonctionnalité facultative qui vous permet de partager une opportunité avec un autre collègue. Vous pouvez choisir avec qui le partager, ajouter une note personnelle et partager l'opportunité.
Opportunités susceptibles de vous intéresser	Affiche des opportunités spécifiques susceptibles de vous intéresser en fonction des détails de votre profil, de votre rôle actuel et de vos compétences.
Opportunités partagées avec vous	Affiche les opportunités qui ont été partagées avec vous par des collègues au sein de l'organisation. **Remarque :** Vous pouvez examiner ces opportunités, les mettre en favoris, créer une aspiration et la partager avec d'autres collègues.
Présenté par votre entreprise	Affiche les opportunités que votre entreprise a identifiées comme présentant un intérêt potentiel.
Témoignages de vos collègues	Affiche les témoignages ou les commentaires de vos collègues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches internes

Fonctionnalité	Description
Tâche interne (basée sur votre rôle actuel)	Affiche des recommandations en fonction de votre rôle actuel. Les offres d'emploi internes affichent l'intitulé du poste, l'emplacement de la tâche, l'analyse des correspondances, l'aperçu rapide, l'option préférée, créer une aspiration et partager cette option d'opportunité. **Remarque :** Vous pouvez également filtrer et trier la liste de tâches.
Tâche interne (en fonction de vos aspirations)	Affiche des recommandations en fonction de vos aspirations. Les offres d'emploi internes affichent l'intitulé du poste, l'emplacement de la tâche, l'analyse des correspondances, l'aperçu rapide, l'option préférée, créer une aspiration et partager cette option d'opportunité. **Remarque :** Vous pouvez également filtrer et trier la liste des tâches et afficher les aspirations.
Tâche interne (en fonction de vos compétences)	Affiche des recommandations en fonction de vos principales compétences. Les offres d'emploi internes affichent l'intitulé du poste, l'emplacement du poste, l'analyse des correspondances, l'aperçu rapide, l'option préférée (bouton en forme de cœur), créent une aspiration et partagent cette option d'opportunité. **Remarque :** Vous pouvez également filtrer et trier la liste de tâches et afficher un profil.

Remarque :
Bien que les options mobiles soient prises en charge pour la Vancouver version and Washington DC , la fonctionnalité mobile n'est pas prise en charge dans la Utah version.

Base d'embauche

Hiring Core fournit un référentiel pour stocker des informations relatives à vos besoins d'embauche. Activez le module d'extension Hiring Core (app-hiring-core) pour commencer à l'utiliser. Pour en savoir plus sur les tables de base d'embauche, reportez-vous à Composants installés avec Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer et configurer Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés l'application

Installez et configurez l'application Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés (EGD). Core est une suite d'applications et de ServiceNow fonctionnalités qui définissent un workflow permettant aux employés et aux gestionnaires de prendre le contrôle de leur développement de carrière et de leur croissance.

Installer l'application Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés

Installez l'application Employee Growth and Development pour permettre aux employés et aux gestionnaires d'identifier, de créer et de gérer des plans d'avancement et de développement de carrière.

Avant de commencer

Modules d'extension et applications dépendants pour Employee Growth and Development:

- Manager Hub
- Intelligence des compétences

  Lorsque la Intelligence des compétences propriété **sn_skills_int.enable_skills** est définie sur vrai, l'utilisation de Intelligence des compétences est activée pour toutes les EGD applications qui prennent en charge l'utilisation de Intelligence des compétences. Consultez Configurer Intelligence des compétences pour plus d'informations sur Intelligence des compétences les propriétés.
- Installer Centre des employés Pro

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un administrateur installe l'application à partir de la boutique, elle intègre l'apprentissage Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés , l'identification ServiceNow des compétences, les aspirations et la planification d'un plan de croissance et de développement de carrière personnel.

Procédure

1. Accédez à et ServiceNow Store recherchez l'application Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
2. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
4. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

   Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

5. Sélectionnez **Installer**.

Administrer et gérer l'application Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés

L'administration et la maintenance de l'application Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés nécessitent le rôle d'un ServiceNow administrateur ou d'un EGD administrateur.

Toute personne à qui le Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés rôle administrateur [sn_egd_core.admin] est affecté peut gérer les fonctionnalités et configurations Plans de croissance, Administration et Aspirations.

Plans de croissance

Un EGD administrateur administre l'application principale, c'est-à-dire les**types de résultats des plans de croissance**, les types d'activités, les catégories d'activités, **les modèles d'activités** et les **recommandations de modèles d'activités**.

Administration

Définissez les Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés propriétés de propriété, notamment les approbations de compétences par les gestionnaires, les paramètres des activités au lancement et l'utilisation de l'applicationIntelligence des compétences.

Aspirations

- **Les aspirations** sont créées pour aider les employés à identifier et à suivre leurs objectifs personnels et professionnels.
- Les administrateurs définissent les **types d'aspiration** qui s'affichent dans l'interface utilisateur. Les employés sélectionnent différents **types d'aspirations** qui les aident à atteindre leurs objectifs.
- **Créez des centres d'intérêt** que les employés peuvent sélectionner lors de la création d'une aspiration.

Créer (Employee Growth and DevelopmentEGD) Types de résultats

En tant qu'administrateur EGD , vous créez des types de résultats qui peuvent être utilisés dans les plans de croissance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_egd_core.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un **type de résultat** est utilisé pour catégoriser les activités en résultats logiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Employee Growth and Development Core** > **Types de résultats**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire **Types de résultats** .
   Lisez les détails des différents champs dans.EGD Référence du type de résultat
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer (Employee Growth and DevelopmentEGD)Types d’activités

En tant qu’administrateur EGD , vous créez des **types d’activités** qui sont utilisés dans les plans de croissance.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_egd_core.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un type d’activité permet d’identifier l’objectif d’une activité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Employee Growth and Development Core** > **Types d'activités**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire **Type d’activité** .
   Lisez les détails sur les différents champs dans.EGD Référence des types d’activités.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

EGDCréer (Employee Growth and Development)Catégories d’activités

En tant qu’administrateur EGD , vous créez des **catégories d’activité** qui sont utilisées dans les plans de croissance.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_egd_core.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une **catégorie d’activité** permet d’identifier l’objectif d’une activité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Employee Growth and Development Core** > **Catégories d'activités**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire **Catégories d’activité** .
   Pour en savoir plus sur les différents champs, reportez-vous à la rubrique EGD Référence de la catégorie d’activité.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer (Employee Growth and DevelopmentEGD) des modèles d’activités

En tant qu’administrateur EGD , vous créez des **modèles d’activité** qui sont utilisés dans les plans de croissance.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_egd_core.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un **modèle d’activité** regroupe logiquement les activités par nom et nécessite un **type d’activité**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Employee Growth and Development Core** > **Modèles d'activités**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Complétez le formulaire **Modèles d'activités** .
   Pour en savoir plus sur les différents champs, reportez-vous à la rubrique EGD Référence du modèle d'activité.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

EGDCréer (Employee Growth and Development) des recommandations d'activités

En tant qu'administrateur EGD , vous créez des **recommandations de modèles d'activités** qui sont utilisées dans les plans de croissance.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_egd_core.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Contrôle si l'activité est **requise** ou **recommandée** pour le plan de croissance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Employee Growth and Development Core** > **Recommandation de modèle d'activité**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire **Recommandation de modèle d'activité** .
   Pour en savoir plus sur les différents champs, reportez-vous à la rubrique EGD Formulaire Recommandation de modèle d'activité.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Définir Employee Growth and Development (EGD) Propriétés

Définissez des propriétés pour contrôler les approbations de compétences du gestionnaire et les flux d'achèvement des activités.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_egd_core.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Définissez les propriétés suivantes EGD :

EGD Propriétés permettant de contrôler les approbations de compétences par le gestionnaire

- **non** : les approbations de compétences par les responsables sont ignorées.
- **Facultatif** : les approbations de compétences par les responsables sont automatiquement suggérées, mais pas obligatoires.
- **requis** : les approbations de compétences par les responsables sont automatiquement créées.

Définir toutes les activités comme étant prêtes lors du lancement des plans de croissance

Définissez toutes les activités comme étant prêtes lors de **la publicationdes plans de croissance**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Employee Growth and Development Core** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Sélectionnez les paramètres de la propriété.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur EGD les propriétés, consultez EGD Référence des propriétés.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer un Employee Growth and Development (EGD) élément de croissance proposé

Utilisez la table Éléments de croissance proposés pour définir les rôles, les compétences et les opportunités qui apparaissent dans le widget Présenté par votre société. Ce widget peut être utilisé pour promouvoir les opportunités de carrière et les compétences souhaitables qui favorisent la croissance et le développement des employés au sein de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin [sn_egd_core.admin ou sn_egd_shared_lib.admin]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Employee Growth and Development Core** > **Administration** > **Éléments de croissance proposés**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Utilisez le champ **Type** pour spécifier l'élément de croissance de fonctionnalité que vous souhaitez promouvoir.
   Le formulaire affiche de nouveaux champs spécifiques à l'option que vous avez sélectionnée dans le champ **Type** .
4. Définissez les champs correspondants qui apparaissent sur le formulaire en fonction de l'option que vous avez sélectionnée dans le champ **Type** .
5. **Facultatif :** Ajoutez une image pour l'opportunité que vous souhaitez promouvoir en cliquant sur le lien **Cliquer pour ajouter...** dans le champ **Image** .
   Le champ **Image** n'apparaît que lorsque le champ **Type** est défini sur **Opportunité**.
6. **Facultatif :** Indiquez l'ordre dans lequel l'élément de croissance de fonctionnalité apparaît en saisissant une valeur numérique dans le champ Order (**Ordre**).
7. Mettez votre élément de croissance proposé à la disposition des employés de votre organisation en cochant la case associée au champ **Actif** .
8. **Facultatif :** Indiquez les groupes d'employés pour lesquels l'élément de croissance de fonctionnalité est disponible à l'aide du champ **Critères d'utilisateur** .
9. **Facultatif :** Saisissez une description dans le champ **Description** pour fournir plus de détails sur le rôle, la compétence ou l'opportunité que vous souhaitez promouvoir.
10. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

L'élément de croissance de la fonctionnalité que vous avez défini apparaît dans le widget Présenté par votre entreprise pour les employés que vous avez spécifiés dans le champ **Critères d'utilisateur** .

Le widget « Proposé par votre entreprise » s'affiche sur la page de Aspirations EGD destination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Seuls les intitulés de poste et les compétences que vous définissez à l'aide du tableau Éléments de croissance proposés apparaîtront dans le widget Présentés par votre entreprise sur la page de Aspirations EGD destination. Les opportunités que vous définissez s'affichent dans le widget « En vedette par votre entreprise » sur la page de Marché des opportunités EGD destination.

Ajouter un exemple de texte au contenu connexe (Employee Growth and DevelopmentEGD)

En tant qu'administrateur EGD , vous pouvez ajouter un **exemple de texte**.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_egd_core.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Employee Growth and Development Core** > **Administration** > **Exemples de textes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire **Exemples de textes** .
   Pour en savoir plus sur les différents champs, reportez-vous à la rubrique EGD Exemple de référence de texte.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Ajouter (Employee Growth and DevelopmentEGD) Aspirations

Un EGD administrateur peut gérer les **aspirations** que les employés créent et partagent.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_egd_core.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les aspirations sont utilisées par les employés pour identifier et suivre les objectifs personnels et professionnels. Un employé peut créer un plan de croissance à partir d'une **aspiration**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Employee Growth and Development Core** > **Aspirations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire **d'enregistrement d'aspiration** .
   Pour en savoir plus sur les différents champs, reportez-vous à la rubrique EGD Référence des aspirations.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Que faire ensuite
En tant qu'administrateur EGD , Ajouter Employee Growth and Development (EGD) Types d'aspirationsvous pouvez créer et gérer des types d'aspiration.

Ajouter Employee Growth and Development (EGD) Types d'aspirations

En tant qu'administrateur EGD , vous pouvez ajouter ou gérer des **types d'aspiration**, qui sont utilisés pour identifier les aspirations des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_egd_core.admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Employee Growth and Development Core** > **Types d'aspirations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire **d'enregistrement de nouveau type d'aspiration** .
   Pour afficher les détails des différents champs, reportez-vous à EGD Formulaire Type d'aspiration.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Ajouter (Employee Growth and DevelopmentEGD) Centres d'intérêt

En tant qu'administrateur EGD , vous pouvez ajouter **des centres d'intérêt** qui aident les employés à comprendre et à créer une aspiration.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_egd_core.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Employee Growth and Development Core** > **Aspirations** > **Intérêts**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire **Centres d'intérêt** .
   Pour afficher les détails des différents champs, reportez-vous à EGD Formulaire d'intérêt.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Utilisateurs titulaires d'une licence Employee Growth and Development (EGD)

EGD utilise la Profil de l'employé fonctionnalité de gestion des licences pour attribuer une licence à l'utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_employee.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil de l'employé** > **Gestion des licences d'application** > **Gestion des licences de l'employé**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire **Critères d'accès à l'application des employés** .
   Pour en savoir plus sur les champs de ce formulaire, reportez-vous à la section Référence des critères d'accès à l'application de l'employé. Utilisez une condition de filtre qui répond à vos critères pour déterminer qui doit être autorisé.

   Remarque :
   Toutes les conditions d'un formulaire de critères unique doivent être remplies. Toutefois, un utilisateur n'a pas à répondre à tous les critères répertoriés pour la licence d'employé, il lui suffit de répondre aux critères de l'un des enregistrements.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Vous pouvez afficher la liste des utilisateurs sous licence en accédant à **Tous** > **Profil de l'employé** > **Gestion des licences d'application** et l'ouverture d'un enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher Employee Growth and Development (EGD) les profils sous licence

Vous pouvez afficher une liste des profils sous licence pour EGD.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_egd_core.admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le **profil de l'employé** autorise les utilisateurs en fonction du numéro de profil de l'employé. Chaque numéro est associé à un utilisateur. Vous pouvez afficher le nom d'utilisateur dans le profil.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Profil de l'employé** > **Gestion des licences d'application** > **Gestion des licences de l'employé**.
2. Ouvrez un enregistrement existant.
   Si vous n'avez pas d'enregistrement de **critères d'accès à l'application des employés** , vous pouvez créer un enregistrement et afficher les profils correspondants.
3. Dans un enregistrement existant des **critères d'accès à l'application de l'employé** , sélectionnez le lien au-dessus du champ **Critères** .
   Le lien affiche le nombre de profils correspondant à la condition. Si vous ne voyez que le numéro de profil de l'employé, sélectionnez l'icône d'engrenage et ajoutez le champ **Utilisateur** à la colonne sélectionnée.

Utilisation de l'application Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés

Les gestionnaires et les employés peuvent créer et suivre l'évolution de carrière et les plans de croissance. Accès EGD des responsables à partir des menus Votre **équipePlans** de Centre des employés croissance pour suivre le développement des employés.

Créer un plan de croissance

Créez un plan de croissance pour guider et structurer vos objectifs de carrière.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les plans de croissance sont basés sur vos besoins et aspirations individuels et vous aident à tirer le meilleur parti de votre potentiel et à atteindre vos objectifs de carrière.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans la liste déroulante **Votre carrière** , sélectionnez **Plans de croissance**.
3. Sélectionnez le bouton **Créer un plan de croissance** .
4. Sélectionnez **Premiers pas** si c'est la première fois que vous créez un plan de croissance.

   Remarque :
   Si vous avez des aspirations ouvertes ou des conversations récentes, elles peuvent être affichées en tant que domaines **d'intérêt** potentiels. Si vous n'avez pas d'aspirations ou de conversations ouvertes, vous pouvez créer un plan à partir de zéro en sélectionnant l'option **Créer un plan à partir de zéro** .

5. Entrez un nom de plan dans **Nom du plan de croissance**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. **Facultatif :** Entrez une description
7. Sélectionnez le bouton **Suivant** .

> **Conseil :**
> La création d'un plan commencera à traiter et à trouver des activités pour votre plan.

8. Sélectionnez le bouton **Suivant** .

> **Conseil :**
> Si l'apprentissage et les activités sont installés, le plan de croissance peut afficher des apprentissages suggérés, ou vous pouvez rechercher des apprentissages pour ajouter des éléments à votre plan de croissance.

9. Sélectionnez **Créer un plan**

Résultats
Le brouillon de plan de croissance est créé et sera partagé avec votre responsable une fois le plan lancé.

Que faire ensuite
- Lancez le plan afin qu'il puisse être partagé avec votre responsable.
- Examinez vos progrès.
- Continuez à modifier votre plan de croissance.

Modifier un plan de croissance

Modifiez, définissez une date d'échéance ou ajoutez des activités supplémentaires à un plan de croissance.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les plans de croissance sont basés sur vos besoins et aspirations individuels et peuvent vous aider à tirer le meilleur parti de votre potentiel et à atteindre vos objectifs de carrière.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans la liste déroulante **Votre carrière** , sélectionnez **Plans de croissance**.
3. Sélectionnez un plan de croissance brouillon ou publié.
4. Sélectionnez le bouton en regard du bouton **Marquer comme terminé** (si vous consultez un plan de croissance publié).
5. Sélectionnez **Modifier le plan**.
6. **Facultatif :** Dans la section **À propos de ce plan** , sélectionnez le lien **Définir une date d'échéance** pour attribuer une date d'échéance à votre plan de croissance.
7. **Facultatif :** Sélectionnez le bouton **Ajouter une activité** aux activités supplémentaires.
8. Créez l'activité en suivant les invites déroulantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sélectionnez **Terminer la modification** (si vous affichez un plan de croissance publié).

> **Remarque :**
> Différentes options peuvent être disponibles en fonction des installations de plug-ins liées à EGD et des compétences sur lesquelles vous avez choisi de vous concentrer. **L'option Autre chose** sera toujours disponible. Si vous avez sélectionné des compétences pour votre plan de croissance, l'option **de validation des compétences** est disponible et peut s'afficher si vous avez déjà des tâches de **validation des compétences** pour toutes vos compétences prioritaires. Les options **d'apprentissage** et **d'enregistrement** peuvent s'afficher lorsque les conversations **d'apprentissage et decarrière** sont installées.

Résultats
L'activité sera ajoutée à votre plan de croissance.

Que faire ensuite
- Lancez le plan afin qu'il puisse être partagé avec votre responsable.
- Examinez vos progrès.
- Continuez à modifier votre plan de croissance.

Créer un plan de croissance à partir d'une aspiration ou d'une compétence principale

Créez un plan de croissance basé sur l'une de vos aspirations ou l'une de vos compétences principales.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les plans de croissance sont basés sur vos besoins et aspirations individuels et peuvent vous aider à développer vos principales compétences.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans la liste déroulante **Votre carrière** , sélectionnez **Plans de croissance**.
3. Sélectionnez le bouton **Créer un plan de croissance** .
4. Sélectionnez **Premiers pas** si c'est la première fois que vous créez un plan de croissance.
5. Sélectionnez **l'aspiration** basée sur les compétences.
6. Sélectionnez le bouton **Suivant**.

> **Remarque :**
> Si **Learning** est installé, les plans de croissance peuvent afficher certains apprentissages suggérés. Si la propriété **Intelligence des compétencessn_skills_int.enable_skills** est définie sur **vrai**, les plans de croissance peuvent afficher des cours d'apprentissage liés à la compétence que vous avez sélectionnée pour votre aspiration, le cas échéant. Vous pouvez rechercher des formations pour ajouter des cours à votre plan de croissance.

7. Sélectionnez **Créer un plan**

Résultats
Le brouillon de plan de croissance est créé et sera partagé avec votre responsable une fois le plan lancé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Lancez le plan afin qu'il puisse être partagé avec votre responsable.
- Examinez vos progrès.
- Continuez à modifier votre plan de croissance.

Créer un plan de croissance à partir d'une aspiration à évoluer vers une nouvelle fonction

Créez un plan de croissance basé sur l'une de vos aspirations pour vous aider à évoluer vers une nouvelle fonction.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les plans de croissance sont basés sur vos besoins et aspirations individuels et peuvent vous aider à évoluer vers une nouvelle fonction.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans la liste déroulante **Votre carrière** , sélectionnez **Plans de croissance**.
3. Sélectionnez le bouton **Créer un plan de croissance** .
4. Sélectionnez **Premiers pas** si c'est la première fois que vous créez un plan de croissance.
5. Sélectionnez l'aspiration basée sur les **rôles.**
6. Sélectionnez le bouton **Suivant**.

> **Remarque :**
> Si la propriété **Intelligence des compétencessn_skills_int.enable_skills** est définie sur **vrai**, les plans de croissance vous donnent la possibilité de sélectionner les compétences sur lesquelles vous concentrer et qui sont liées au rôle.

7. Sélectionnez des activités supplémentaires pour votre plan de croissance.

> **Remarque :**
> Les activités supplémentaires peuvent être obligatoires ou facultatives.

8. Sélectionnez **Créer un plan**

> **Remarque :**
> Si **Learning** est installé, les plans de croissance peuvent afficher certains apprentissages suggérés. Si la propriété **Intelligence des compétencessn_skills_int.enable_skills** est définie sur **vrai**, les plans de croissance peuvent afficher des cours d'apprentissage liés à la compétence que vous avez sélectionnée pour votre aspiration, le cas échéant. Vous pouvez rechercher des formations pour ajouter des cours à votre plan de croissance.

Résultats

Le brouillon de plan de croissance est créé et sera partagé avec votre responsable une fois le plan lancé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Lancez le plan afin qu'il puisse être partagé avec votre responsable.
- Examinez vos progrès.
- Continuez à modifier votre plan de croissance.

Créer un plan de croissance à partir de discussions ou d'autres types d'aspirations

Créez un plan de croissance basé sur vos discussions ou vos aspirations.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les plans de croissance sont basés sur vos besoins et aspirations individuels et peuvent vous aider à développer vos principales compétences.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans la liste déroulante **Votre carrière** , sélectionnez **Plans de croissance**.
3. Sélectionnez le bouton **Créer un plan de croissance** .
4. Sélectionnez **Premiers pas** si c'est la première fois que vous créez un plan de croissance.
5. Sélectionnez **l'aspiration** ou la **discussion.**
6. Sélectionnez le bouton **Suivant**.

> **Remarque :**
> Si vous créez un plan de croissance pour une discussion, fournissez le nom et une description **du plan de croissance** , puis sélectionnez le bouton **Suivant** . Les écrans suivants peuvent vous montrer des activités supplémentaires que vous pouvez ajouter à votre plan de croissance et qui peuvent être obligatoires ou facultatives.

7. Sélectionnez **Créer un plan**

> **Remarque :**
> Si **Learning** est installé, les plans de croissance peuvent afficher certains apprentissages suggérés.

Résultats

Le brouillon de plan de croissance est créé et sera partagé avec votre responsable une fois le plan lancé.

Que faire ensuite

- Lancez le plan afin qu'il puisse être partagé avec votre responsable.
- Examinez vos progrès.
- Continuez à modifier votre plan de croissance.

Afficher et modifier les plans de croissance des employés

Passez en revue les plans de croissance de vos employés pour suivre leurs progrès et les aider dans leur développement de carrière.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_mh.manager_hub_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les plans de croissance sont basés sur les besoins et les aspirations individuels des employés et peuvent les aider à tirer le meilleur parti de leur potentiel et à atteindre leurs objectifs de carrière.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans la liste déroulante **Votre carrière** , sélectionnez **Plans de croissance**.
3. Sélectionnez et utilisez les sections **de tri, de recherche et de filtrage** pour trouver le plan de croissance souhaité.
4. Sélectionnez le bouton en regard du bouton **Marquer comme terminé** (si vous consultez un plan de croissance publié).

   Remarque :
   Tous les plans de croissance partagés avec vous seront affichés dans la liste, y compris les **plans de croissance brouillon**.

5. Sélectionnez le **plan de croissance** souhaité.
6. Passez en revue le plan de croissance et les activités.
7. Sélectionnez **Modifier le plan**.

   Remarque :
   L’ébauche du plan de croissance est déjà modifiable.

8. **Facultatif :** Dans la section **À propos de ce plan** , sélectionnez le lien **Définir une date d’échéance** pour attribuer une date d’échéance à votre plan de croissance.
9. **Facultatif :** Sélectionnez le bouton **Ajouter une activité** aux activités supplémentaires.

   Remarque :
   Différentes options peuvent être disponibles en fonction des installations de plug-ins liées à EGD et des compétences sur lesquelles vous avez choisi de vous concentrer. **L’option Autre chose** sera toujours disponible. Si vous avez sélectionné des compétences pour votre plan de croissance, l’option **de validation des compétences** est disponible et peut s’afficher si vous avez déjà des tâches de **validation des compétences** pour toutes vos compétences prioritaires. Les options **d’apprentissage** et **d’enregistrement** peuvent s’afficher lorsque les conversations **d’apprentissage et decarrière** sont installées.

10. Sélectionnez **Terminer la modification** (si vous affichez le plan de croissance de publication).

Résultats

L’activité sera ajoutée à votre plan de croissance.

Que faire ensuite

- Lancez le plan afin qu’il puisse être partagé avec votre responsable.
- Examinez vos progrès.
- Continuez à modifier votre plan de croissance.

Créer une Employee Growth and Development aspiration (EGD)

Créez des aspirations pour définir et suivre vos intérêts professionnels et personnels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. À partir de , Centre des employésaccédez à **Votre carrière** > **Aspirations**.
2. Sélectionnez **Créer une aspiration**.
3. Sélectionnez parmi les **types d'aspiration** disponibles.
   Si vous ne voyez pas un type d'aspiration qui correspond à votre objectif, vous pouvez sélectionner **autre chose** pour créer une aspiration personnalisée.
4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Sélectionnez parmi les **centres d'intérêt** disponibles.
   Si vous avez sélectionné **Autre chose**, vous accédez directement à un formulaire pour créer votre **aspiration**.
6. Remplissez le formulaire pour créer une **aspiration**.
   Certains champs sont renseignés avec vos sélections précédentes. Remplissez tous les champs vides ou sélectionnables.
7. Sélectionnez **Suivant**.
   Vous avez la possibilité **d'enregistrer en tant que brouillon** afin de prendre le temps de réfléchir à votre aspiration avant de la soumettre.
8. Sélectionnez les personnes avec qui vous souhaitez partager votre aspiration.
9. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite
Vous pouvez créer un **plan de croissance** à partir de votre **aspiration**. Pour plus d'informations sur la création de plans de croissance, consultez Créer un plan de croissance

Mettre à jour les préférences de tâche dans Opportunité Marketplace

Mettez à jour vos préférences professionnelles pour vous aider à postuler à des offres d'emploi internes spécifiques.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Opportunité Marketplace vous donne la possibilité de mettre à jour vos préférences professionnelles internes pour des types de rôles spécifiques au sein de l'organisation.

La mise à jour de vos préférences professionnelles internes vous permet de postuler à des types spécifiques de rôles au sein de l'organisation.

Procédure

1. À partir de , Centre des employésaccédez à **Place du marché des opportunités** > **Accueil des opportunités**.
2. **Localisez les opportunités susceptibles de vous intéresser** dans l'onglet **Accueil Opportunités**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'onglet **d'accueil Opportunités** correspond à la page de destination **d'Opportunité Marketplace**. Lorsque vous faites défiler la page, vous verrez un ensemble d'options, qui comprendront **des opportunités qui pourraient vous intéresser**.

3. Sélectionnez les **points de suspension**.

Remarque :
Lorsque vous sélectionnez les points de suspension, vous verrez les options suivantes : **Mettre à jour les préférences**, **Accéder aux tâches internes** et **Afficher les favoris**.

4. Sélectionnez **Mettre à jour les préférences**.
5. Modifiez vos préférences en sélectionnant l'une des options disponibles.
6. Choisissez votre style de travail.
   a. En poste
   b. Hybride
   c. À distance
7. Choisissez le niveau de poste qui vous intéresse.
   a. M1 (en anglais seulement)
   b. M2 (en anglais seulement)
   c. IC1 (en anglais seulement)
   d. IC2
   e. IC3 (en anglais seulement)
   f. IC4 (en anglais seulement)
8. Choisissez votre lieu de travail.
   Entrez un emplacement pour renseigner automatiquement les emplacements disponibles.
9. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.
10. Les **filtres Opportunité Marketplace** sont disponibles aux emplacements suivants :
    - Tâches internes
    - Recherche d'opportunités disponibles
    - Vos opportunités préférées
11. Pour filtrer les opportunités affichées sur l'une de ces pages, vous pouvez sélectionner des valeurs dans les différentes catégories telles que la **date de publication**, le **type de tâche**, le **type d'emploi, l'emplacement** et **le département**.

Remarque :
Pour afficher les opportunités basées à New York, sélectionnez **New York** dans la liste des emplacements dans le menu de filtre. Si aucune sélection n'est effectuée dans le menu de filtre, toutes les opportunités s'affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. En tant **qu'administrateur**, vous pouvez modifier les choix disponibles en configurant les options de filtre.

> **Remarque :**
> **Le rôle d'administrateur est requis** pour modifier les options du menu de filtre qui sont disponibles pour les utilisateurs.

13. Pour configurer les options visibles, affichez la page affectée en tant **qu'administrateur**.
14. Maintenez la **touche Ctrl** enfoncée, cliquez avec le bouton gauche de la souris sur le widget de filtre, puis sélectionnez **Options d'instance** dans le menu contextuel.
15. Dans la boîte de dialogue modale des options, les choix disponibles pour chacune des catégories de filtres peuvent être ajoutés ou supprimés.

> **Remarque :**
> Chacune des instances de widget de filtre doit être configurée séparément. Les changements de configuration apportés aux options d'une instance de widget ne se propagent pas à d'autres instances du widget de filtre.

Résultats
Les préférences de tâche seront mises à jour en fonction des choix que vous avez sélectionnés et les options de filtre seront disponibles ou modifiées par un administrateur pour vous aider à faire des sélections.

Que faire ensuite
Continuez à postuler à des emplois en fonction de vos préférences mises à jour.

Partager une offre d'emploi interne à partir d'Opportunité Marketplace

Partagez une offre d'emploi interne avec vos collègues.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le partage des tâches internes vous donne l'occasion d'entrer en contact avec des collègues au sein de l'organisation.

Procédure

1. À partir de , Centre des employésaccédez à **Place du marché des opportunités** > **Accueil des opportunités**.
2. Sélectionnez le bouton **Explorer toutes les tâches internes** .

> **Remarque :**
> Le bouton **Explorer toutes les tâches internes** est situé sur la page de destination de l'opportunité. Toutefois, les offres **d'emploi internes**sont disponibles à partir de plusieurs emplacements.

3. Choisissez n'importe quelle tâche interne répertoriée **en fonction de votre rôle actuel** ou **en fonction de vos aspirations**.
4. Sélectionnez les points de suspension, puis **Partager cette opportunité**.
5. Choisissez les personnes avec qui vous souhaitez partager l'opportunité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez **effectuer une recherche par nom** pour sélectionner la personne avec qui vous souhaitez partager l'opportunité.

6. **Facultatif :** Ajoutez une note personnelle.
7. Sélectionnez **Partager l'opportunité**.

Résultats
L'opportunité est envoyée au collègue avec qui vous l'avez partagée.

Que faire ensuite
Lorsque vous partagez une opportunité avec un collègue, il se peut que vous receviez une réponse ou une réponse aux notes personnelles que vous avez incluses.

Intégration à l'application Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés

Les intégrations permettent d'étendre les fonctionnalités et les services entre les applications disponibles.

Informations de référence pour l'application Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés

Les administrateurs utilisent les informations de référence pour configurer et gérer les applications et les fonctionnalités.

EGD Référence du plan de croissance

Les plans de croissance des employés sont créés par les administrateurs et utilisés par les gestionnaires et les employés pour faciliter et suivre les plans de croissance.

Référence des champs de plan de croissance

Champ	Description
Débuts du travail	Date à laquelle un employé commence à travailler sur un plan de croissance.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Commentaires qui peuvent être ajoutés pour aider l'employé et le responsable à comprendre l'objectif d'un plan de croissance. Les commentaires peuvent être des instructions ou des informations conceptuelles.
Affecté à	Nom de l'employé auquel le plan de croissance est affecté.
Description	Description du plan de croissance. La description aide les employés et les responsables à comprendre sur quoi consiste le plan de croissance.
Date d'échéance	Date à laquelle le plan de croissance doit être terminé. Aucune date d'échéance n'est requise pour les plans de croissance.
Nom	Le nom du plan de croissance aide les gestionnaires et les employés à déterminer l'objectif du plan de croissance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence des champs de plan de croissance (suite)

Champ	Description
Type de résultat	Un type de résultat représente l'intention de croissance. Les plans de croissance peuvent inclure des objectifs professionnels ou personnels. • **Les types personnalisés** sont utilisés pour les plans de croissance personnelle ou un plan de croissance qui ne correspond pas aux types **Croissance professionnelle** ou **Développement des compétences** . • **Les types d'avancement professionnel** sont utilisés pour les plans de croissance qui s'inscrivent dans les objectifs de carrière réguliers et le développement d'un employé. • **Les types de développement des compétences** sont utilisés pour suivre les efforts ciblés sur le développement d'une compétence.
Niveau du rôle	Un niveau de rôle est associé à des compétences qui ont différents niveaux d'accomplissement, comme débutant ou expert.
Partagé avec	Le responsable avec qui le plan de croissance est partagé.
État	Statut actuel du plan de croissance. • **L'état Annulé** signifie que le plan de croissance n'est plus actif. • **L'état Fermé terminé** indique que toutes les exigences du plan de croissance sont terminées. • **L'état Fermé incomplet** indique que le plan de croissance n'a pas été terminé, mais qu'il a été fermé. L'état indique que le plan de croissance n'est plus actif. • **L'état Publié** indique que l'employé a commencé le plan de croissance et l'a partagé avec son responsable. • **L'état Brouillon** signifie que l'employé est toujours en train de modifier et d'ajouter des activités au plan de croissance, mais qu'il ne l'a pas démarré.

EGD Référence du type de résultat

Les types de résultats sont créés par les administrateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un type de résultat indique le résultat souhaité d'un plan de croissance. Les administrateurs définissent des types de résultats pour aider les gestionnaires et les employés à créer des plans de croissance significatifs.

Référence des champs du type de résultat

Champ	Description
Actifs	Indique si ce type de résultat est disponible pour une utilisation dans un plan de croissance.
Nom	Nom d'un type de résultat qui indique quel est l'objectif de réalisation du plan de croissance.
Ordre	Valeur numérique qui détermine l'ordre d'affichage des types de résultats dans l'interface utilisateur.
Valeur	Chaîne utilisée pour le suivi et le regroupement des types de résultats.

EGD Référence des propriétés

Les propriétés contrôlent la façon dont les approbations des compétences sont gérées et si Intelligence des compétences est utilisée.

Propriété permettant de contrôler les approbations de compétences du gestionnaire dans Plans de croissance EGD

- Sélectionnez **Non** pour ignorer les approbations.
- Sélectionnez **Facultatif** pour recommander l'approbation. Les approbations facultatives ne sont pas requises.
- Sélectionnez **Requis** pour créer les approbations requises.

Définir toutes les activités comme étant prêtes lors Plans de croissance EGD de leur lancement

Cochez la case pour définir la propriété sur **Oui**. Lorsque la propriété est définie sur oui, toutes les activités du plan de croissance sont automatiquement définies sur l'état Prêt.

EGD Référence des types d'activités

Les administrateurs créent des types d'activités qui sont utilisés par les gestionnaires et les employés.

Champs de type d'activité

Champ	Description
Actifs	Sélectionnez **Actif** pour rendre le type d'activité disponible pour une utilisation dans Plans de croissance EGD.
Description	Description affichée dans l'interface utilisateur pour le type d'activité.
Nom	Nom du type d'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de type d'activité (suite)

Champ	Description
Ordre	Valeur numérique utilisée pour déterminer l'ordre d'affichage des types d'activité.
Valeur	Valeur utilisée pour suivre le type d'activité.

EGD Référence de la catégorie d'activité

Les administrateurs créent des catégories d'activité qui sont utilisées par les gestionnaires et les employés.

Champs de catégorie d'activité

Champ	Description
Actifs	Sélectionnez **Actif** pour rendre la catégorie d'activité disponible pour une utilisation dans Plans de croissance EGD.
Description	Description affichée dans l'interface utilisateur pour la catégorie d'activité.
Étiquette	Texte visible dans l'interface utilisateur pour la catégorie.
Nom	Le nom de la catégorie d'activité.
Ordre	Valeur numérique utilisée pour déterminer l'ordre d'affichage des catégories d'activité.
Valeur	Valeur utilisée pour suivre la catégorie d'activité.

EGD Référence des aspirations

Les administrateurs gèrent les aspirations utilisées par les gestionnaires et les employés.

Champ	Description
Type d'aspiration	Sélectionnez cette option pour obtenir une liste d'aspirations disponibles dans votre organisation. Les administrateurs créent différents **types d'aspiration**. Voici quelques exemples de types d'aspirations. • **Général** • **Interêt** • **Position** • **Compétence**
Commentaires	Les commentaires peuvent être ajoutés par vous ou par les personnes avec lesquelles vous partagez vos aspirations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Détails	Les détails de l'aspiration peuvent vous aider à rester sur la bonne voie par rapport aux objectifs que vous vous êtes fixés.
Employé	Numéro de profil de l'employé qui a créé l'aspiration.
Nom	Un nom descriptif de votre aspiration.
Partagé avec	Effectuez une sélection dans la liste des personnes de votre organisation avec lesquelles vous pouvez partager votre aspiration.
État	Utilisez l'état pour suivre les étapes de votre aspiration. • **Brouillon** • **En cours** • **Terminé** • **Archivé**
Délais	Un temps de guidage général au cours duquel vous prévoyez de réaliser votre aspiration. • **Au cours des six prochains mois** • **Au cours de la prochaine année** • **Au cours des prochaines années**

EGD Référence de l'élément de croissance de fonctionnalité

Les administrateurs créent des éléments de croissance proposés qui sont utilisés par les gestionnaires et les employés.

Remarque :
Ce formulaire est dynamique. Les champs qui s'affichent dépendent des options que vous sélectionnez lorsque vous remplissez le formulaire.

Référence de l'élément de croissance proposé

Champ	Description
Actifs	Option permettant d'indiquer si l'élément de croissance de la fonctionnalité est disponible pour une utilisation avec les employés que vous spécifiez dans le champ **Critères d'utilisateur** .
Description	Description qui fournit des détails supplémentaires sur l'élément de croissance de fonctionnalité que vous souhaitez définir.
Image	Image de l'opportunité que vous souhaitez promouvoir en tant qu'élément de croissance de fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence de l'élément de croissance proposé (suite)

Champ	Description
	Ce champ n'apparaît que lorsque le champ **Type** est défini sur **Opportunité**.
Demande d'emploi	Numéro de demande de tâche pour identifier le rôle de la tâche que vous souhaitez promouvoir en tant qu'élément de croissance de fonctionnalité. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ **Type d'opportunité** est défini sur **Tâche interne**.
Type d'opportunité	Type d'opportunité que vous souhaitez promouvoir en tant qu'élément de croissance de fonctionnalité pour les employés de votre organisation. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ **Type** est défini sur **Opportunité**.
Ordre	Valeur numérique qui détermine l'ordre dans lequel un élément de croissance de fonctionnalité apparaît dans l'interface utilisateur.
Niveau du rôle	Titre du rôle que vous souhaitez promouvoir en tant qu'élément de croissance de fonctionnalité pour les employés de votre organisation. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ **Type** est défini sur **Fonction**.
Compétence	Compétence que vous pouvez sélectionner dans la liste des compétences disponibles pour votre organisation. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ **Type** est défini sur **Compétence**.
Niveau de compétence	Niveau d'expertise d'une compétence requise pour l'élément de croissance de fonctionnalité que vous souhaitez définir. Ce champ n'apparaît que lorsque le champ **Type** est défini sur **Compétence**.
Type	Type d'élément de croissance de fonctionnalité. Les options sont les suivantes : • Sélectionnez **Fonction** pour indiquer le titre d'une tâche que vous souhaitez promouvoir en tant qu'élément de croissance de fonctionnalité. Le titre d'emploi que vous souhaitez promouvoir apparaît dans le champ **Niveau du rôle** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence de l'élément de croissance proposé (suite)

Champ	Description
	• Sélectionnez **Compétence** pour promouvoir une compétence en tant qu'élément de croissance de fonctionnalité que vos employés peuvent acquérir. • Sélectionnez **Opportunité** pour définir un type d'opportunité que vous souhaitez promouvoir en tant qu'élément de croissance de fonctionnalité.
Critères d'utilisateur	Critères permettant de cibler des groupes spécifiques d'employés pour lesquels l'élément de croissance de fonctionnalité est disponible. Les groupes, créés par les administrateurs, sont des conteneurs logiques composés d'utilisateurs similaires.

EGD Référence du modèle d'activité

Les modèles d'activités sont utilisés par les gestionnaires et les particuliers pour créer des activités dans un plan de croissance. Les administrateurs créent des modèles d'activités.

Champ	Description
Actifs	Sélectionnez **Actif** pour indiquer que le modèle d'activité est disponible à l'utilisation.
Type d'activité	Effectuez une sélection dans la liste des types d'activités disponibles dans votre organisation.
Délégataire	Rôle auquel ce modèle est destiné. • **Employé** • **Gestionnaire**
Catégorie d'activité	Une liste des catégories disponibles pour votre organisation, telles que : • **Développement** • **Autre** • **Revue** • **Validation**
Nom	Saisissez un signifiant que les gestionnaires et les employés peuvent comprendre.
Table	Sélectionnez une table à utiliser pour suivre l'activité dans la liste des tables.
Modèle	Emplacement de l'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Critères d'utilisateur	Sélectionnez un critère pour les utilisateurs auxquels le modèle est destiné.

EGD Exemple de référence de texte

Un exemple de texte est un contenu qui est utilisé dans différents types de contenu d'un document sélectionné. Les administrateurs créent des modèles de texte type.

Formulaire Exemple de texte

Champs	Description
Actifs	Indique si cet exemple de texte est disponible pour utilisation.
Contenu lié	Ajoutez des liens vers le contenu que vous souhaitez ajouter à l'exemple.
Nom	Un nom descriptif pour l'exemple de contenu. Le nom de l'exemple aide les administrateurs à sélectionner les documents auxquels ajouter le contenu.
Ordre	Valeur numérique qui détermine l'ordre d'affichage de l'exemple de texte dans l'interface utilisateur.
Exemple pour	Sélectionnez une dénonciation dans la liste où l'exemple de texte est utilisé.
Exemple de texte	Exemple de texte utilisé dans le document sélectionné.
Table	Table utilisée pour suivre l'utilisation de l'exemple de texte.

EGD Formulaire Type d'aspiration

Les administrateurs créent des types d'aspiration qui sont utilisés par les employés et les gestionnaires.

Formulaire Type d'aspiration

Champ	Description
Actifs	Lorsque cette option est sélectionnée, le type d'aspiration est disponible pour être utilisé.
Application	Application associée à ce type d'aspiration.
Description	Détails sur le type d'aspiration qui vous guident vers l'aspiration appropriée.
Icône	Sélectionnez une icône qui s'affiche pour chaque aspiration. Vous êtes responsable de fournir tous les fichiers d'icône pour votre instance.
Nom	Nom descriptif du type d'aspiration qui aide les employés à identifier le type qu'ils souhaitent utiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Type d'aspiration (suite)

Champ	Description
Ordre	Valeur numérique qui détermine l'ordre dans lequel le **type d'aspiration** est affiché dans l'interface utilisateur.
Astuce	Texte qui s'affiche dans l'interface utilisateur avec chaque type d'aspiration répertorié.
Titre	Texte de l'interface utilisateur visible pour chaque type d'aspiration répertorié.

EGD Formulaire Recommandation de modèle d'activité

Les administrateurs créent des modèles de recommandation de modèles d'activités que les employés et les gestionnaires utilisent pour créer des plans de croissance de carrière.

Référence de recommandation de modèle d'activité

Champs	Description
Actifs	Lorsque cette option est sélectionnée, le modèle d'activité peut être utilisé dans une conversation.
Modèle d'activité	Sélectionnez un **modèle d'activité** dans la liste des modèles disponibles pour votre organisation.
Graphique des disponibilités	• Sélectionnez **Recommandé** pour rendre l'activité disponible en tant que choix d'utilisation, mais elle n'est pas obligatoire. • Sélectionnez **Obligatoire** pour rendre l'activité obligatoire.
Description	Informations plus détaillées sur l'activité. Des informations détaillées peuvent aider les gestionnaires et les employés à décider s'ils veulent utiliser cette activité.
Nom	Le titre est visible dans l'interface utilisateur. Un titre utile fournit des informations pour aider à choisir l'utilisation de l'activité.
Type de résultat	• Sélectionnez **Formulaire libre** si le modèle d'activité ne correspond pas aux catégories **Croissance professionnelle** ou **Développement des compétences** . • Sélectionnez **Croissance du poste** si l'activité est directement liée à la croissance et au développement de votre emploi. • Sélectionnez **Développement des compétences** pour une formation liée à une compétence que vous souhaitez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence de recommandation de modèle d'activité (suite)

Champs	Description
	améliorer. Le développement des compétences peut être lié à l'emploi ou au développement personnel.
Critères d'utilisateur	Sélectionnez les critères qui doivent être respectés pour avoir accès à ce point de conversation.

EGD Formulaire d'intérêt

Les administrateurs créent des centres d'intérêt que les employés et les gestionnaires utilisent pour créer des plans de croissance de carrière.

Référence d'intérêt

Champs	Description
Actifs	Lorsque cette option est sélectionnée, l'intérêt d'aspiration peut être utilisé dans une conversation.
Description	Informations plus détaillées sur l'intérêt d'aspiration. Des informations détaillées peuvent aider les gestionnaires et les employés à décider s'ils veulent utiliser cette activité.
Nom	Nom de l'intérêt d'aspiration visible dans l'interface utilisateur.
Ordre	Valeur numérique utilisée pour déterminer l'ordre d'affichage de l'intérêt d'aspiration.
Compétences connexes	Sélectionnez dans la liste des compétences associées à votre aspiration.
Lien de ressource	Liens vers des ressources supplémentaires qui peuvent aider à réaliser l'aspiration.
Titre	Nom descriptif de l'intérêt qui vous aide à déterminer si cet intérêt correspond à votre aspiration.
Sujet	Rubriques d'apprentissage disponibles dans votre organisation.

Composants installés avec Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés

Plusieurs types de composants sont installés avec Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés, notamment les rôles et les tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles

Application	Titre du rôle [name]	Description
EGD Cœur	Administrateur [sn_egd_core.admin]	Le rôle Admin donne aux utilisateurs l'autorisation de mettre à jour et de gérer Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés les fonctionnalités.
EGD Cœur	Responsable de contenu [sn_egd_core.content_manager]	Le rôle Gestionnaire de contenu donne aux utilisateurs l'autorisation de gérer et de mettre à jour EGD le contenu connexe.

Tables

Les tables sont utilisées pour suivre et maintenir les relations entre différentes ServiceNow applications et fonctionnalités.

Application	Étiquette de table [nom]
EGD Cœur	Recommandation de modèle d'activité [sn_egd_core_activity_config]
EGD Cœur	Modèle d'activité [sn_egd_core_activity_template]
EGD Cœur	Type d'activité [sn_egd_core_activity_type]
EGD Cœur	Aspiration [sn_egd_core_aspiration]
EGD Cœur	Type d'aspiration [sn_egd_core_aspiration_type]
EGD Cœur	Pleins feux sur le centre de carrière [sn_egd_core_career_hub_spotlight]
EGD Cœur	Élément de croissance proposé [sn_egd_core_featured_growth_item]
EGD Cœur	Intérêt [sn_egd_core_interest]
EGD Cœur	Compétences d'aspiration [sn_egd_core_m2m_aspiration_skill]
EGD Cœur	Contexte [sn_egd_core_m2m_plan_context]
EGD Cœur	Type de résultat [sn_egd_core_outcome_type]
EGD Cœur	Configuration des pairs [sn_egd_core_peer]
EGD Cœur	Plan de croissance [sn_egd_core_plan]
EGD Cœur	Activité du plan de croissance [sn_egd_core_plan_activity]
EGD Cœur	Exemple de texte [sn_egd_core_sample_text]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Base d'embauche

Hiring Core fournit un référentiel dans lequel vous pouvez stocker les informations que vous avez créées ou reçues de toute plateforme d'acquisition de talents tierce pour vos besoins d'embauche.

Tables installées

Table	Description
sn_ta_hiring_core_job_application	Table de candidatures à un poste.
sn_ta_hiring_core_job_applicant	Table Candidat à l'emploi.
sn_ta_hiring_core_job_hiring_team	Équipe d'embauche.
sn_ta_hiring_core_job_requisition	Table de demande d'emploi.
[sn_ta_hiring_core_recruitment_task	Table des tâches de recrutement.

Remarque :
Vous pouvez utiliser les tables d'enregistrement en fonction de vos besoins.

Référence des critères d'accès à l'application de l'employé

Employee Growth and Development (EGD) utilise la fonctionnalité **de gestion des licences des employés** de l'application Profil de l'employé pour autoriser les utilisateurs.

Référence des critères d'accès

Champ	Description
Application	Champ d'application pour la création des critères d'accès.
Critère	Critères évalués afin d'attribuer une licence aux utilisateurs de l'application. Les utilisateurs doivent remplir toutes les conditions pour obtenir une licence.
Application sous licence de l'employé	Application à laquelle la licence est destinée.
Nom	Nom descriptif pour les critères d'accès.

Activités d'évolution et de développement des employés

Prend en charge un processus de bout en bout pour que les employés et les gestionnaires créent et gèrent des conversations sur l'avancement professionnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer	Installer et configurer	Administrer
Apprenez dès maintenant Activités EGD à aider les gestionnaires et les employés à avoir des conversations importantes.	ServiceNow Les administrateurs installent et configurent l'application et les Activités EGD fonctionnalités connexes.	Les administrateurs assurent la maintenance de l'application et des Activités EGD fonctionnalités connexes à mesure que l'organisation se développe et évolue.
Utiliser		**Référence**
Des gestionnaires et des employés utilisent l'application pour avoir des conversations sur l'évolution et le Centre des employés Activités EGD développement de carrière.		Informations de référence pour Activités EGD les conversations.

Explorer Activités d'évolution et de développement des employés l'application

L'application Activités d'évolution et de développement des employés offre aux employés et aux gestionnaires la possibilité de créer et de suivre des conversations entre les gestionnaires et les employés.

Activités d'évolution et de développement des employés est une application étroitement intégrée à Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés. Il est utilisé pour gérer les conversations entre les employés et le responsable. Il interagit également avec le Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés l'application pour fournir une solution complète de croissance et de développement de carrière.

Détecter et obtenir des applications dans l'App Store

Rendez-vous sur le site web ServiceNow Store pour découvrir les nouvelles applications, solutions et intégrations disponibles.

Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .

Conversations sur les carrières

Conversations de carrière, également appelé module Conversations, est la pièce maîtresse de l'application Activités d'évolution et de développement des employés (Activités EGD). Ce module permet à vos employés d'engager des conversations significatives axées sur la croissance et le développement de l'employé.

Lorsque l'application Activités EGD est installée, vous pouvez utiliser le module Conversations pour créer et suivre des Centre des employésconversations à partir du . La croissance et le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

perfectionnement d'un employé sont produits en grande partie par les conversations tenues dans le cadre des discussions individuelles avec ses gestionnaires. Ces conversations sont essentielles à l'établissement de relations solides sur le lieu de travail. L'efficacité est optimisée lorsque le dialogue tourne autour des aspirations et des plans de croissance de l'employé. Le module Conversations facilite l'administration des conversations en tête-à-tête entre les leaders et leurs subordonnés, et améliore l'efficacité de la communication en vous permettant d'établir les sujets de discussion.

Avantages du module Conversations

Le module Conversations fournit les avantages suivants à vos employés, gestionnaires et organisation :

Employés et gestionnaires

- Permet aux employés et aux gestionnaires de démarrer des conversations ponctuelles ou récurrentes les uns avec les autres pour discuter de la croissance et du développement de l'employé au sein de votre organisation.
- Ajoutez des suggestions de points de discussion personnalisés afin que les employés et les gestionnaires puissent indiquer les sujets de discussion pertinents associés aux plans de croissance et aux aspirations de l'employé. Les points de discussion peuvent porter sur des aspirations ou des plans de croissance que les employés partagent avec leurs responsables.
- Créez des éléments d'action pour spécifier les tâches distinctes qui doivent être accomplies par l'employé ou le responsable afin d'aider les subordonnés à atteindre leurs objectifs et leurs aspirations.
- Rédigez des notes cachées pour chaque conversation qu'un employé et un responsable ont entre eux.

Organisation

- Favorise un environnement qui favorise et augmente la mobilité interne.
- Diminue l'attrition liée à l'insatisfaction des employés.
- Augmente les économies de coûts grâce à la fidélisation des employés.

Intégration à Microsoft Outlook

L'application Activités EGD fournit une intégration à Microsoft® Outlook® afin que vous puissiez facilement planifier des conversations avec vos employés ou votre responsable à l'aide du module Conversations. Cette intégration vous permet d'afficher le calendrier de vos employés ou de votre gestionnaire tel qu'il apparaît dans Microsoft Outlook, afin de planifier efficacement des réunions pour chaque conversation pendant le processus de création de conversation. L'intégration à Microsoft Outlook permet à vos employés et gestionnaires de planifier des réunions à l'aide d'une interface unique, développant ainsi un processus transparent pour la création de conversations. Ce processus rationalisé simplifie les étapes de création et de planification d'une conversation, ce qui favorise l'adoption du module Conversations dans votre organisation.

Types de conversations

Le module Conversations prend en charge trois types de conversations que vous pouvez utiliser pour faciliter les discussions entre les différentes relations de travail au sein de votre organisation. Pour permettre le dialogue pour les relations dynamiques qui existent au sein d'une entreprise, ce module prend en charge les types de conversations suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de conversation	Description
Conversations de croissance	Une conversation ponctuelle ou récurrente pour discuter de la croissance et du développement d'un employé au sein de votre organisation. Ce type de conversation est destiné à la relation employé-responsable.
Vérifications des plans de croissance	Une conversation d'enregistrement unique pour discuter d'un plan de croissance pour l'avancement de carrière qu'un employé partage avec son responsable. Ce type de conversation est destiné à la relation employé-responsable.
Conversations de mentorat	Une conversation ponctuelle pour discuter de sujets dont le mentoré peut tirer le plus grand profit et pour fournir des conseils sur le développement de carrière. Ce type de conversation est destiné à la relation mentoré-mentor.

Composants du module Conversations

En fonction de votre rôle au sein de votre organisation, l'application Activités EGD affiche les widgets suivants lorsque vous accédez à la page de destination du module Conversations à partir de :Centre des employés

Rôle	Widget
Employé	Vos conversations
Responsable	• Conversation de votre équipe • À venir **Conseil :** Ce widget reflète les conversations qui sont définies pour avoir lieu dans la semaine suivant la date du système.

Une fois qu'une conversation est créée entre un employé et un responsable, le module Conversations affiche la page Ordre du jour, qui contient les composants suivants que vous pouvez utiliser pour améliorer votre conversation :

Panneau latéral contextuel

Ce panneau latéral reflète le nom et la fonction de votre employé dans votre organisation. Le panneau latéral contextuel contient également une liste de détails spécifiques à l'employé auquel la conversation se rapporte. Une description pour chaque détail de l'employé apparaît sur un accordéon. Lorsque vous développez un accordéon, plus d'informations sur les détails de l'employé correspondants s'affichent. Le panneau latéral contextuel fournit les accordéons suivants pour chaque employé avec lequel vous créez une conversation :

- Aspirations
- Plans de croissance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Commentaire
- Compétences

Le nom du panneau latéral contextuel change selon qu'un gestionnaire ou un employé a accédé au module Conversations. Le module Conversations affiche les noms suivants pour le panneau latéral contextuel en fonction de votre rôle au sein de votre organisation :

Rôle	Nom du panneau latéral contextuel
Employé	Vos détails
Responsable	Détails de l'employé

Le panneau latéral contextuel n'apparaît pas lorsque la conversation correspondante est définie comme une conversation de mentorat.

Section Votre ordre du jour

Cette section du module Conversations contient quatre widgets que vous pouvez utiliser pour administrer, animer et parcourir votre conversation. La section Votre agenda contient les widgets suivants :

- Points de discussion suggérés
- Points de discussion
- Éléments d'action
- Vos notes

Information associée

Créer une conversation de croissance

Planifier une conversation de croissance

Mettre à jour une conversation de croissance

Planifier une conversation de vérification du plan de croissance

Planifier une conversation de mentorat

Installer et configurer Activités d'évolution et de développement des employés

Installez et configurez les fonctionnalités et les composants de l'application Activités d'évolution et de développement des employés .

Installer Activités d'évolution et de développement des employés

Installez le Activités d'évolution et de développement des employés (EGD) pour permettre aux employés et aux gestionnaires de créer, de gérer et de suivre des conversations.

Avant de commencer

Modules d'extension et applications dépendants pour Activités EGD

- Manager Hub 3.0.0
- Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés
- Consultez Installer l'application Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Vous devez installer l'application avant d'installer Activités EGD.Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés

Activités d'évolution et de développement des employés dépend des fonctionnalités de Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés.

Procédure

1. Accédez à et ServiceNow Store recherchez l'application Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   Sous le bouton **Demander l'installation** dans la section **Version** , une liste des versions disponibles s'affiche.

   Remarque :
   Sélectionnez **Autres versions de l'application** pour afficher une liste de toutes les versions disponibles d'une application.

2. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

4. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

   Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

5. Sélectionnez **Installer**.

Administrer et tenir à jour Activités d'évolution et de développement des employés

L'administration et la maintenance de l'application EGD nécessitent le rôle d'administrateur Activités d'évolution et de développement des employés système ou d'administrateur des activités EGD.

Ajouter et gérer (Employee Growth and DevelopmentEGD) des points de discussion

En tant qu'administrateur EGD , vous pouvez ajouter ou gérer des **points de discussion** qui sont utilisés par les gestionnaires pour aider à créer une conversation avec un employé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_egd_act.admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Employee Growth and Development Core** > **Point de discussion suggéré**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire **d'enregistrement Nouveau point de discussion suggéré** .
4. Sélectionnez **Soumettre**.

EGDAjouter (Employee Growth and Development) des conversations

En tant qu'administrateur EGD , vous pouvez ajouter ou gérer des **conversations** affectées aux employés pour le compte des gestionnaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_egd_act.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Employee Growth and Development Core** > **Conversations** > **Série de discussions**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire **Nouveau dossier de la série de discussions** .
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Activer ou désactiver la fermeture automatique des conversations passées

Utilisez une propriété système pour définir si une tâche par lots peut fermer automatiquement les conversations qui ont eu lieu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin [sn_egd_act.admin]

Procédure

1. Accédez au **Tous** et saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
   La table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Dans le champ **de recherche** qui apparaît sous la colonne Nom, entrez `*egd`.
   Une liste des propriétés système associées à l'application (EGD) s'affiche Employee Growth and Development .
3. Sélectionnez la propriété *`sn_egd_act.automatic_close`*.
4. Utilisez le champ **Valeur** pour spécifier l'option qui permet à une tâche par lots de fermer automatiquement les conversations passées.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Définir les propriétés système pour l'intégration de Microsoft Outlook à l'application Activités EGD

Utilisez les propriétés système pour activer l'intégration entre l'application Activités d'évolution et de développement des employés (Activités EGD) et Microsoft® Outlook® afin de pouvoir créer et planifier simultanément des conversations avec le module Conversations de carrière.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin [sn_egd_act.admin]

Procédure

1. Accédez au **Tous** et saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
   La table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Dans le champ **Recherche** qui apparaît sous la colonne Candidature, entrez Conversations sur les `carrières`.
   Une liste des propriétés système associées au module Conversations de carrière s’affiche.
3. Sélectionnez les propriétés système suivantes et définissez les valeurs correspondantes.

> **Important :**
> Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les valeurs que vous avez définies pour chacune des propriétés système mentionnées précédemment.

Utilisation de l’application Activités d'évolution et de développement des employés

Activités d'évolution et de développement des employéspermet au gestionnaire et aux employés de créer et de suivre des conversations à partir de .Centre des employés

Créer une conversation de croissance

Utilisez le module Conversations pour créer une conversation ponctuelle ou récurrente avec un employé. Discutez de la croissance et du développement de l’employé en tant que professionnel au sein de votre organisation.

Avant de commencer
Vous devez installer l’application Activités d'évolution et de développement des employés (Activités EGD) pour utiliser le module Conversations.

Vous devez fournir aux employés de votre organisation une EGD licence pour leur permettre d’accéder au module Conversations. Pour plus d’informations sur la gestion des licences des employés, reportez-vous à Utilisateurs titulaires d’une licence Employee Growth and Development (EGD).

Rôle requis : employé [sn_egd_act.employee] ou responsable [sn_egd_act.manager]

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La fonctionnalité décrite dans cette tâche est applicable aux organisations qui utilisent l’application Activités EGD sans l’intégration de Microsoft® Outlook® .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Utilisez le chemin de navigation correspondant à votre rôle au sein de votre organisation pour accéder au module Conversations.
3. Sélectionnez le bouton **Créer une conversation** .
   Le panneau Créer une conversation s’affiche.
4. Dans le panneau, définissez les champs suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un panneau de conversation

Champ	Description
Avoir cette conversation avec	L'employé ou le responsable avec qui vous souhaitez converser. Pour les employés, ce champ est automatiquement renseigné avec le nom du responsable dont ils dépendent. Alternativement, les gestionnaires peuvent choisir un employé spécifique qui dépend d'eux.
Titre de la conversation	Nom de la conversation. En fonction de votre rôle au sein de votre organisation, ce champ est automatiquement défini sur l'une des options suivantes : ○ **Conversation avec <prénom de l'employé>** ○ **Conversation avec <prénom du responsable>** Vous pouvez modifier la valeur.
Date	Date de la conversation. Le format est <AAAA-MM-JJ>
Se reproduit	Fréquence à laquelle la conversation se produit.

5. Sélectionnez **Créer une conversation**.

Résultats
Une notification est envoyée par e-mail à l'employé ou au responsable avec lequel vous avez créé une conversation.

Que faire ensuite
Mettez à jour l'ordre du jour de votre conversation à venir à l'aide d'une option qui correspond à votre rôle au sein de votre organisation :

Employés

Utilisez le widget Vos conversations pour accéder à la conversation que vous avez créée.

Gestionnaires

- Utilisez le widget Conversations de votre équipe pour accéder à la conversation que vous avez créée.
- Utilisez le widget À venir pour accéder à la conversation que vous avez créée si elle se produit dans la semaine suivant la date du système.

Planifier une conversation de croissance

Utilisez le module Conversations pour créer et planifier simultanément une conversation ponctuelle ou récurrente avec votre employé ou responsable. Pour chaque conversation que vous planifiez, discutez de la croissance et du développement de l'employé en tant que professionnel au sein de votre organisation.

Avant de commencer
Vous devez installer l'application Activités d'évolution et de développement des employés (Activités EGD) pour utiliser le module Conversations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous devez fournir aux employés de votre organisation une EGD licence pour leur permettre d'accéder au module Conversations. Pour plus d'informations sur la gestion des licences des employés, reportez-vous à Utilisateurs titulaires d'une licence Employee Growth and Development (EGD).

Vous devez configurer l'intégration entre l'application et Microsoft®Activités EGDOutlook®. Cette intégration vous permet d'afficher le calendrier de votre employé ou gestionnaire tel qu'il apparaît dans Microsoft Outlook, afin que vous puissiez planifier une réunion pour votre conversation pendant le processus de création de conversation. Pour plus d'informations sur le processus d'intégration à Microsoft Outlook, reportez-vous à Integrating with Microsoft Outlook .

Vous devez mettre à jour les propriétés système pour permettre l'intégration entre l'application et Microsoft Activités EGD Outlook. Pour en savoir plus sur la mise à jour des propriétés système requises, reportez-vous à Définir les propriétés système pour l'intégration de Microsoft Outlook à l'application Activités EGD.

Rôle requis : employé [sn_egd_act.employee] ou responsable [sn_egd_act.manager]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Utilisez le chemin de navigation correspondant à votre rôle au sein de votre organisation pour accéder au module Conversations.
3. Sélectionnez le bouton **Planifier une conversation** .
   Le panneau Planifier une conversation s'affiche.
4. Dans le panneau, définissez les champs suivants.

Panneau Planifier une conversation

Champ	Description
Avoir cette conversation avec	L'employé ou le responsable avec qui vous souhaitez converser.
Titre de la conversation	Nom de la conversation. En fonction de votre rôle au sein de votre organisation, ce champ est automatiquement défini sur l'une des options suivantes : ○ **Conversation avec <prénom de l'employé>** ○ **Conversation avec <prénom du responsable>** Vous pouvez modifier la valeur.
Date	Date de la conversation. Le format est <AAAA-MM-JJ>. Vous pouvez utiliser l'icône **Afficher le calendrier pour la date** pour sélectionner une date.
Début	Heure de début de la réunion. Vous pouvez utiliser le calendrier qui s'affiche dans ce panneau pour déterminer la disponibilité pour la date que vous avez spécifiée dans le champ **Date** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Fin	L'heure à laquelle la réunion se termine. Vous pouvez utiliser le calendrier qui s'affiche dans ce panneau pour déterminer la disponibilité pour la date que vous avez spécifiée dans le champ **Date** .
Se reproduit	Fréquence à laquelle la conversation se produit.

5. Sélectionnez **Envoyer une invitation**.

Résultats

Une réunion pour une conversation est planifiée à la fois sur votrecalendrier et sur celui du destinataire dans Microsoft Outlook.

Que faire ensuite

Mettez à jour l'ordre du jour de votre conversation à venir à l'aide d'une option qui correspond à votre rôle au sein de votre organisation :

Employés

Utilisez le widget Vos conversations pour accéder à la conversation que vous avez créée.

Gestionnaires

- Utilisez le widget Conversations de votre équipe pour accéder à la conversation que vous avez créée.
- Utilisez le widget À venir pour accéder à la conversation que vous avez créée si elle se produit dans un délai d'une semaine.

Employés et gestionnaires

Utilisez le lien contenu dans l'e-mail d'invitation à la réunion.

Planifier une conversation de mentorat

Utilisez le module Conversations pour planifier une conversation avec votre mentoré ou mentor. Pour chaque conversation que vous planifiez, discutez des sujets dont le mentoré peut tirer le plus grand profit grâce au programme de mentorat.

Avant de commencer

Vous devez installer l'application Activités d'évolution et de développement des employés (Activités EGD) pour utiliser le module Conversations.

Vous devez fournir aux employés de votre organisation une EGD licence pour leur permettre d'accéder au module Conversations. Pour plus d'informations sur la gestion des licences des employés, reportez-vous à Utilisateurs titulaires d'une licence Employee Growth and Development (EGD).

Vous devez configurer l'intégration entre l'application et Microsoft® Activités EGDOutlook®. Cette intégration vous permet d'afficher le calendrier de votre mentoré ou mentor tel qu'il apparaît dans Microsoft Outlook afin de planifier une réunion pour votre conversation pendant le processus de création de conversation. Pour plus d'informations sur le processus d'intégration à Microsoft Outlook, reportez-vous à Integrating with Microsoft Outlook .

Vous devez mettre à jour les propriétés système pour permettre l'intégration entre l'application et Microsoft Activités EGD Outlook. Pour en savoir plus sur la mise à jour des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

propriétés système requises, reportez-vous à Définir les propriétés système pour l'intégration de Microsoft Outlook à l'application Activités EGD.

Un mentor doit accepter la demande de mentorat d'un mentoré.

Rôle requis : employé [sn_egd_act.employee] ou responsable [sn_egd_act.manager]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans la liste déroulante Votre carrière , sélectionnez **Mentorat**.
3. Sélectionnez l'onglet **Vos mentorats** .
4. Dans le widget Mentorats en cours, sélectionnez l'icône **Actions Plus de relation de mentorat** (points de suspension verticaux) associée au nom de votre mentoré ou mentor.
5. Sélectionnez **Créer une conversation**.
   Le panneau Créer une conversation s'affiche.
6. **Facultatif :** Révisez le nom de la conversation dans le champ Titre de la **conversation** si vous ne souhaitez pas accepter la valeur par défaut.

   Conseil :
   Ce champ est automatiquement défini **sur Conversation avec <prénom du mentoré>**.

7. Sélectionnez **Créer une conversation**.
   Un enregistrement de la conversation que vous avez créée apparaît sous le nom de votre mentoré ou de votre mentor lorsque vous développez l'accordéon correspondant.
8. Sélectionnez l'enregistrement de conversation que vous avez créé.
   Le panneau Détails de la conversation s'affiche.
9. Sélectionnez **Planifier une conversation**.
   Le panneau Planifier une conversation s'affiche.
10. Dans le panneau, définissez les champs suivants.

Panneau Planifier une conversation

Champ	Description
Date	Date de la conversation. Le format est <AAAA-MM-JJ>. Vous pouvez utiliser l'icône **Afficher le calendrier pour la date** pour sélectionner une date.
Début	Heure de début de la réunion. Vous pouvez utiliser le calendrier qui s'affiche dans ce panneau pour déterminer la disponibilité pour la date que vous avez spécifiée dans le champ **Date** .
Fin	L'heure à laquelle la réunion se termine. Vous pouvez utiliser le calendrier qui s'affiche dans ce panneau pour déterminer la disponibilité pour la date que vous avez spécifiée dans le champ **Date** .

11. Sélectionnez **Envoyer une invitation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Une réunion pour une conversation est planifiée à la fois sur votrecalendrier et sur celui du destinataire dans Microsoft Outlook.

Que faire ensuite
Mettez à jour l'ordre du jour de votre conversation à venir en utilisant le lien contenu dans l'e-mail d'invitation à la réunion.

Planifier une conversation de vérification du plan de croissance

Utilisez le module Conversations pour planifier une conversation d'enregistrement avec votre employé ou responsable au sujet d'un plan de croissance explicitement lié à l'avancement professionnel de l'employé au sein de votre organisation.

Avant de commencer
Vous devez installer l'application Activités d'évolution et de développement des employés (Activités EGD) pour utiliser le module Conversations.

Vous devez fournir aux employés de votre organisation une EGD licence pour leur permettre d'accéder au module Conversations. Pour plus d'informations sur la gestion des licences des employés, reportez-vous à Utilisateurs titulaires d'une licence Employee Growth and Development (EGD).

Vous devez configurer l'intégration entre l'application et Microsoft® Activités EGD Outlook®. Cette intégration vous permet d'afficher le calendrier de votre employé ou gestionnaire tel qu'il apparaît dans Microsoft Outlook, afin que vous puissiez planifier une réunion pour votre conversation pendant le processus de création de conversation. Pour plus d'informations sur le processus d'intégration à Microsoft Outlook, reportez-vous à Integrating with Microsoft Outlook .

Vous devez mettre à jour les propriétés système pour permettre l'intégration entre l'application et Microsoft Activités EGD Outlook. Pour en savoir plus sur la mise à jour des propriétés système requises, reportez-vous à Définir les propriétés système pour l'intégration de Microsoft Outlook à l'application Activités EGD.

Un employé doit créer un plan de croissance et le partager avec son responsable.

Rôle requis : employé [sn_egd_act.employee] ou responsable [sn_egd_act.manager]

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Utilisez le chemin de navigation correspondant à votre rôle au sein de votre organisation pour accéder au module Plans de croissance.
3. Utilisez le widget qui correspond à votre rôle au sein de votre organisation pour sélectionner le plan de croissance pour lequel vous souhaitez créer une conversation.
4. Dans le widget d'en-tête de rubrique, sélectionnez l'icône **Plus d'actions de plan de croissance** (points de suspension verticaux).

   Conseil :
   Le widget d'en-tête de rubrique est le widget qui reflète le nom du plan de croissance.

5. Sélectionnez **Modifier le plan**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans le widget Planifier des activités, sélectionnez la liste déroulante Ajouter une activité .
7. Sélectionnez **Enregistrement**.
   Le panneau Ajouter une activité d'enregistrement s'affiche.
8. Sélectionnez **Ajouter**.
   Une nouvelle activité pour une conversation d'enregistrement s'affiche dans le widget Planifier des activités.
9. Sélectionnez l'activité pour la conversation d'enregistrement que vous avez créée.
   Le panneau Détails de l'activité s'affiche.
10. Sélectionnez **Planifier une conversation**.
    Le panneau Planifier une conversation s'affiche.
11. Dans le panneau, définissez les champs suivants.

Panneau Planifier une conversation

Champ	Description
Titre de la conversation	Nom de la conversation. Ce champ est automatiquement défini sur **Vérifier et passer en revue votre progression avec votre responsable**. Vous pouvez modifier la valeur.
Date	Date de la conversation. Le format est <AAAA-MM-JJ>. Vous pouvez utiliser l'icône **Afficher le calendrier pour la date** pour sélectionner une date.
Début	Heure de début de la réunion. Vous pouvez utiliser le calendrier qui s'affiche dans ce panneau pour déterminer la disponibilité pour la date que vous avez spécifiée dans le champ **Date** .
Fin	L'heure à laquelle la réunion se termine. Vous pouvez utiliser le calendrier qui s'affiche dans ce panneau pour déterminer la disponibilité pour la date que vous avez spécifiée dans le champ **Date** .

12. Sélectionnez **Envoyer une invitation**.

Résultats
Une réunion pour une conversation est planifiée à la fois sur votrecalendrier et sur celui du destinataire dans Microsoft Outlook.

Que faire ensuite
Mettez à jour l'ordre du jour de votre conversation à venir en utilisant le lien contenu dans l'e-mail d'invitation à la réunion.

Mettre à jour une conversation de croissance

Utilisez le module Conversations pour mettre à jour l'ordre du jour d'une conversation à venir avec votre employé ou responsable. Centrez la discussion sur la croissance et le développement de l'employé en tant que professionnel au sein de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vous devez fournir aux employés de votre organisation une EGD licence pour leur permettre d'accéder au module Conversations. Pour plus d'informations sur la gestion des licences des employés, reportez-vous à Utilisateurs titulaires d'une licence Employee Growth and Development (EGD).

Rôle requis : employé [sn_egd_act.employee] ou responsable [sn_egd_act.manager]

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Utilisez le chemin de navigation correspondant à votre rôle au sein de votre organisation pour accéder au module Conversations.
3. Utilisez le widget qui correspond à votre rôle au sein de votre organisation pour sélectionner la conversation que vous souhaitez mettre à jour.

   Conseil :
   Les employés et les gestionnaires peuvent utiliser le lien contenu dans l'e-mail d'invitation à la réunion pour accéder à ® l'ordre du jour d'une conversation planifiée sur leur calendrier Microsoft Outlook®.

4. **Facultatif :** Sélectionnez le bouton **Modifier les détails** si vous devez reprogrammer votre conversation.

   Conseil :
   Le module Conversations affiche le même panneau qui s'affiche pendant le processus de création de conversation lorsque vous sélectionnez ce bouton.

5. Dans le widget Points de discussion suggérés, ajoutez une suggestion de point de discussion pertinent en sélectionnant le bouton **+ Ajouter** .

   Conseil :
   Un point de discussion suggéré doit être défini par un administrateur pour que le widget Points de discussion suggérés apparaisse.

6. Dans le widget Points de conversation, sélectionnez **Ajouter un point de discussion** et spécifiez un sujet de discussion applicable à la conversation que vous souhaitez avoir avec votre employé ou responsable.

   Conseil :
   Les points de discussion peuvent porter sur des aspirations ou des plans de croissance que les employés partagent avec leurs responsables. Ces aspirations et plans de croissance s'affichent dans l'accordéon correspondant dans le panneau latéral contextuel. Les employés et les responsables peuvent utiliser des points de discussion pour orienter la conversation.

   Une fois que vous avez terminé de discuter d'un point de conversation, vous pouvez cocher la case correspondante pour indiquer que la conversation a eu lieu.

7. Dans le widget Éléments d'action, sélectionnez **Ajouter un élément d'action** et spécifiez les tâches que vous devez accomplir.

   Conseil :
   Une fois l'élément d'action terminé, vous pouvez cocher la case correspondante pour indiquer l'achèvement de la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Dans le widget Vos notes, sélectionnez **Ajouter des notes** et saisissez des commentaires sur la conversation qui s'est produite avec votre employé ou responsable.

> **Conseil :**
> Vous pouvez utiliser ce widget pour refléter les idées qui ont émergé à la suite de votre conversation ou pour créer des rappels pour vous-même. Les informations que vous saisissez dans ce widget sont visibles uniquement par vous.

Que faire ensuite

Les gestionnaires peuvent fermer manuellement une conversation en indiquant si la conversation est annulée ou terminée. Pour indiquer si une conversation est annulée ou terminée, un gestionnaire doit sélectionner l'icône représentant des points de suspension verticaux correspondante. Cette icône apparaît aux emplacements suivants :

- À droite du bouton **Modifier les détails** lorsque vous consultez l'ordre du jour d'une conversation.
- À droite de la colonne État du widget Conversations de votre équipe.

Les gestionnaires peuvent fournir un résumé pour refléter les détails d'une conversation qui s'est déroulée lorsqu'ils sélectionnent l'option permettant de terminer une conversation. Une notification est envoyée par e-mail à l'employé pour indiquer que la conversation est terminée. Si le responsable a fourni un résumé, il est inclus dans l'e-mail que l'employé reçoit.

Informations de référence pour le Activités d'évolution et de développement des employés

Les administrateurs utilisent les informations de référence pour configurer et gérer les applications et les fonctionnalités.

Activités d'évolution et de développement des employés Référence des conversations

Activités d'évolution et de développement des employés Les administrateurs créent des conversations qui sont utilisées par les gestionnaires et les employés.

Les conversations sont créées par les gestionnaires pour faciliter les plans de croissance et de développement avec les employés. Les plans de croissance peuvent être créés à partir d'une conversion.

Référence des champs de conversation

Champ	Description
Employé	Effectuez une sélection dans la liste des utilisateurs de votre organisation. Ce champ remplace le champ **Mentoré** lorsque le champ **Type de conversation** est défini sur **Conversations de croissance** ou Enregistrements de **plans de croissance**.
Gestionnaire	Effectuez vos choix dans la liste des gestionnaires de votre organisation. Ce champ remplace le champ **Mentor** lorsque le champ **Type de conversation** est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence des champs de conversation (suite)

Champ	Description
	défini sur **Conversations de croissance** ou Enregistrements de **plans de croissance**.
Mentoré	Effectuez une sélection dans la liste des utilisateurs de votre organisation. Ce champ remplace le champ **Employé** lorsque le champ **Type de conversation** est défini sur **Conversations de mentorat**.
Mentor	Effectuez une sélection dans la liste des utilisateurs de votre organisation. Ce champ remplace le champ **Gestionnaire** lorsque le champ **Type de conversation** est défini sur **Conversations de mentorat**.
Cadence	Sélectionnez la fréquence à laquelle la conversation a lieu.
Type de conversation	Sélectionnez-les dans la liste des conversations disponibles dans votre organisation.
Titre	Le titre de la conversation. Ces informations sont visibles par les utilisateurs.
Actifs	Lorsque cette option est sélectionnée, la conversation est publiée et visible par les utilisateurs.
Nom de table	Sélectionnez la table contenant les données que vous souhaitez utiliser. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Type de conversation** est défini sur **Conversations de mentorat**.
Enregistrement connexe	Sélectionnez l'enregistrement que vous souhaitez utiliser à partir de la table que vous avez spécifiée dans le champ Nom de la **table** . Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Type de conversation** est défini sur **Conversations de mentorat**.

Activités d'évolution et de développement des employés Création d'une référence de points de discussion suggérés

Activités d'évolution et de développement des employés Les administrateurs créent des points de discussion qui sont utilisés pour identifier les domaines sur lesquels se concentrer dans une conversation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence au point de discussion suggéré

Champ	Description
Date de début	Une date à laquelle le sujet de discussion est disponible pour la première fois.
Date de fin	Une date à laquelle le sujet de discussion n’est plus disponible.
Titre	Titre visible du point de discussion qui s’affiche dans l’interface utilisateur.
Critères d'utilisateur	Sélectionnez les critères qui doivent être respectés pour avoir accès à ce point de conversation.
Actifs	Lorsque cette option est sélectionnée, le point de discussion est publié et peut être utilisé dans une conversation.

Activités d'évolution et de développement des employés Référence des points de discussion suggérés

Activités d'évolution et de développement des employés Les administrateurs peuvent gérer les conversations utilisées par les gestionnaires et les employés.

Référence au point de discussion suggéré

Champ	Description
Actifs	Lorsque cette option est sélectionnée, le point de discussion est publié et peut être utilisé dans une conversation.
Date de fin	Une date à laquelle le sujet de discussion n’est plus disponible.
Date de début	Une date à laquelle le sujet de discussion est disponible pour la première fois.
Titre	Titre visible du point de discussion qui s’affiche dans l’interface utilisateur.
Critères d'utilisateur	Sélectionnez les critères qui doivent être respectés pour avoir accès à ce point de conversation.

Composants installés avec Activités d'évolution et de développement des employés

Plusieurs types de composants sont installés avec Activités d'évolution et de développement des employés, notamment les rôles et les tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles

Application	Titre du rôle [name]	Description
Activités EGD	Administrateur [sn_egd_act.admin]	Contient le EGD rôle de gestionnaire [sn_egd_act.manager].
Activités EGD	Employé [sn_egd_act.employee]	Ne contient pas d'autres rôles.
Activités EGD	Gestionnaire [sn_egd_act.manager]	Contient le EGD rôle d'employé [sn_egd_act.employee].

Tables

Les tables sont utilisées pour suivre et maintenir les relations entre différentes ServiceNow applications et fonctionnalités.

Application	Étiquette de table [nom]
Activités EGD	Élément d'action [sn_egd_act_action_item]
Activités EGD	Discussion [sn_egd_act_discussion]
Activités EGD	Série de discussions [sn_egd_act_discussion_series]
Activités EGD	Point de discussion suggéré [sn_egd_act_suggested_talking_point]
Activités EGD	Point de discussion [sn_egd_act_talking_point]

Learning

L'application Learning vous permet de découvrir, de gérer et d'utiliser du contenu de développement de carrière. Il permet aux utilisateurs de configurer des catalogues d'apprentissage qui contiennent des éléments de cours provenant à la fois de systèmes d'apprentissage internes et externes.

Learning comprend les fonctionnalités suivantes :

Concentrez-vous sur ce que vous avez appris

Mon apprentissage est un nouvel espace centralisé moderne pour gérer vos apprentissages. L'utilisation de ce portail d'apprentissage vous donnera une vue claire de vos cours en cours et affectés, ce qui vous permettra de vous concentrer sur vos apprentissages. Pour plus d'informations, consultez Mon Learning.

Gérer vos activités

Afficher et gérer l'activité et l'historique du contenu. Les administrateurs d'apprentissage peuvent créer un apprentissage significatif pour les apprenants avec une gouvernance appropriée.

Suivre vos accomplissements

Suivez votre apprentissage à l'aide de la fonctionnalité Accomplissements. Les accomplissements fournissent des badges et des certifications pour la ludification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Partagez ce que vous avez appris

Partagez vos apprentissages à l'aide de listes fonctionnelles de tout le contenu avec lequel vous interagissez depuis le début de votre apprentissage. Les collections personnelles vous permettent d'enregistrer le contenu dans des dossiers personnalisés pour faciliter la consultation et le partage.

Levier Intelligence des compétences

Intelligence des compétences s'intègre à Learning pour introduire des résultats de recherche d'apprentissage pilotés par les compétences. Intelligence des compétences recommande et suggère des cours en fonction de vos compétences.

Premiers pas

Explorer Des informations détaillées sur Learning	Configurer Configurer l'application pour commencer	Utiliser Apprenez à gérer et à utiliser Learning l'expérience
Rapports Mesurer le succès du contenu d'apprentissage grâce à des rapports ciblés	Référence Obtenir des détails sur les rôles d'utilisateur, les tables et les configurations par défaut dans Learning	

Explorer Learning

Découvrez comment configurer et commencer à utiliser Learning.

Activation de l'application

Vous pouvez l'activer à Learning partir de la ServiceNow boutique. Cette application inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Remarque :
Learning est disponible avec l'application Centre des employés . Certaines des fonctionnalités ne Learning fonctionnent que lorsque les HR Service Delivery applications et Employee Journey Management sont activées.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Gestion des licences

Learning exploite le nouveau module de gestion des licences Employee Growth and Development (EGD). Cette fonctionnalité de gestion des licences permet aux applications enregistrées ServiceNow d'accorder aux utilisateurs des licences pour les applications en fonction du profil de l'employé et d'autres critères supplémentaires.

Configurer les données

Learning Livré avec des données de démonstration facultatives.

Pour plus d'informations, consultez Installer et configurer Learning et Référence Learning.

Utiliser Learning dans Centre des employés

Utilisez-le Learning pour mieux comprendre vos apprentissages. Agissez sur les éléments qui nécessitent une attention immédiate, tenez-vous informé des éléments de contenu à venir, des cours, etc.

Pour plus d'informations, consultez Utilisation de Mon Learning.

Intelligence des compétencesintégration avec Learning

Learning s'intègre Intelligence des compétences aux recommandations basées sur les compétences pour un apprenant. Les administrateurs d'apprentissage peuvent ajouter des compétences à un cours d'apprentissage en recherchant et en sélectionnant des compétences à l'aide du widget intelligent de compétences.

Pour plus d'informations, consultez Utilisation de Mon Learning.

Mon Learning

My Learning est un nouveau portail utilisateur moderne qui vous permet de suivre des cours qui vous aident à vous développer dans tous les aspects de votre carrière.

Le Learning portail vous offre une vue d'ensemble de tous vos apprentissages, cours et accomplissements.

Vue d'ensemble

La page Vue d'ensemble est la première page que vous voyez lorsque vous accédez à Mon apprentissage après avoir navigué à partir de Centre des employés. Utilisez cette page pour identifier rapidement les apprentissages à surveiller, visualiser les progrès et les accomplissements récents, afficher toutes les activités récentes et reprendre tous les cours en cours.

Détecter

Utilisez l'onglet Détecter pour trouver les cours tendance dans votre organisation. Vous pouvez parcourir le contenu mis en évidence promu par l'équipe d'apprentissage, les recherches populaires liées à l'apprentissage et le contenu recommandé en fonction d'apprenants qui vous ressemblent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité

Utilisez l'onglet Activité pour afficher l'ensemble de votre activité de contenu et de votre historique. Vous pouvez exploiter les listes fonctionnelles de tout le contenu avec lequel vous interagissez depuis le début de votre apprentissage. Les collections personnelles permettent aux apprenants d'enregistrer le contenu dans des dossiers pour le consulter et le partager facilement.

Accomplissements

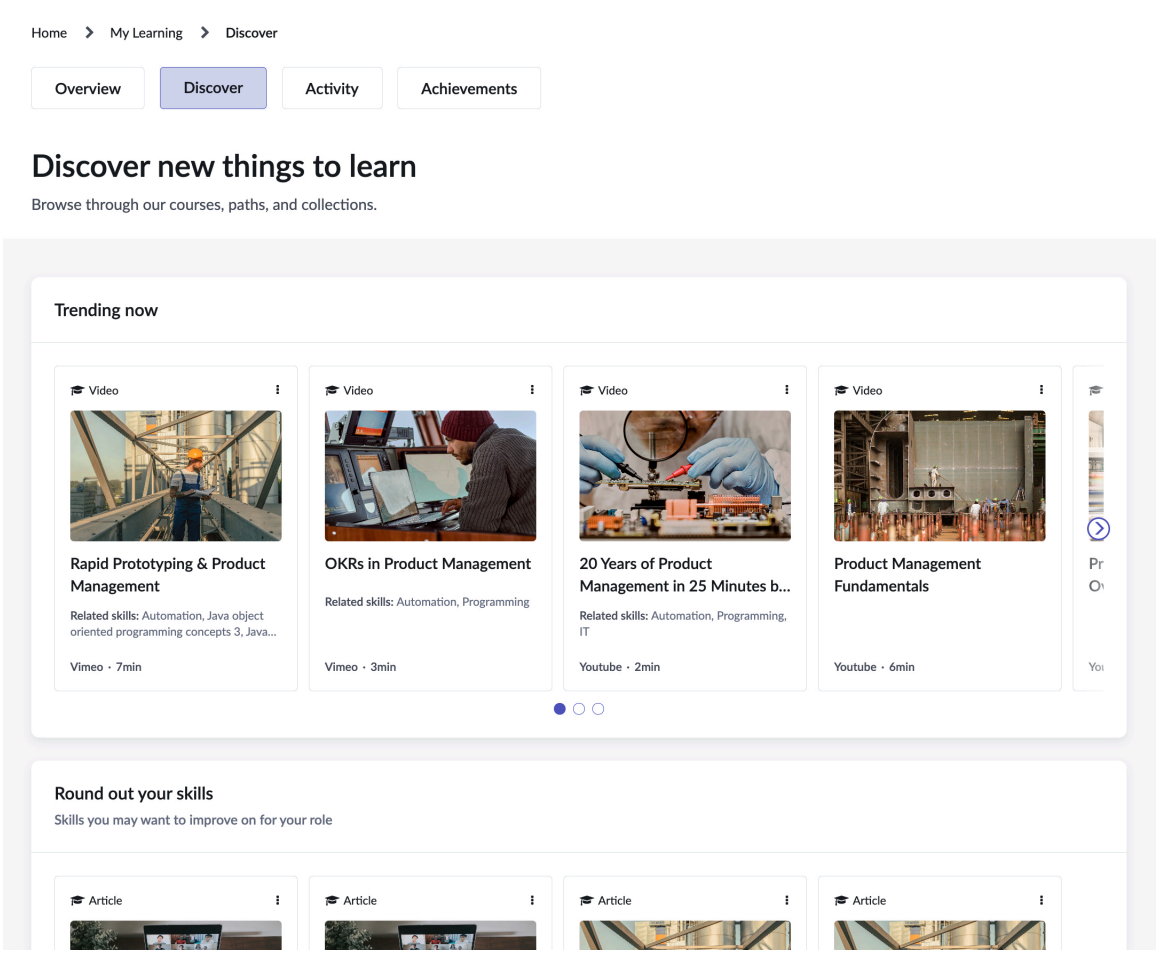
Utilisez l'onglet Accomplissements pour passer en revue les badges d'accomplissement que vous avez gagnés. Vous pouvez afficher des informations détaillées sur les accomplissements. Toutes les règles et tous les critères d'accomplissement sont créés et gérés dans le back-end à l'aide Learningde . Pour plus d'informations, consultez Créer une définition d'accomplissement.

Détecter

L'onglet **Découvrir** de Mon Learning offre une variété de widgets qui vous aident à parcourir les cours, les parcours et les collections.

L'onglet **Découvrir** comporte les widgets suivants qui vous facilitent l'expérience d'apprentissage :

Onglet Détecter



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détecter

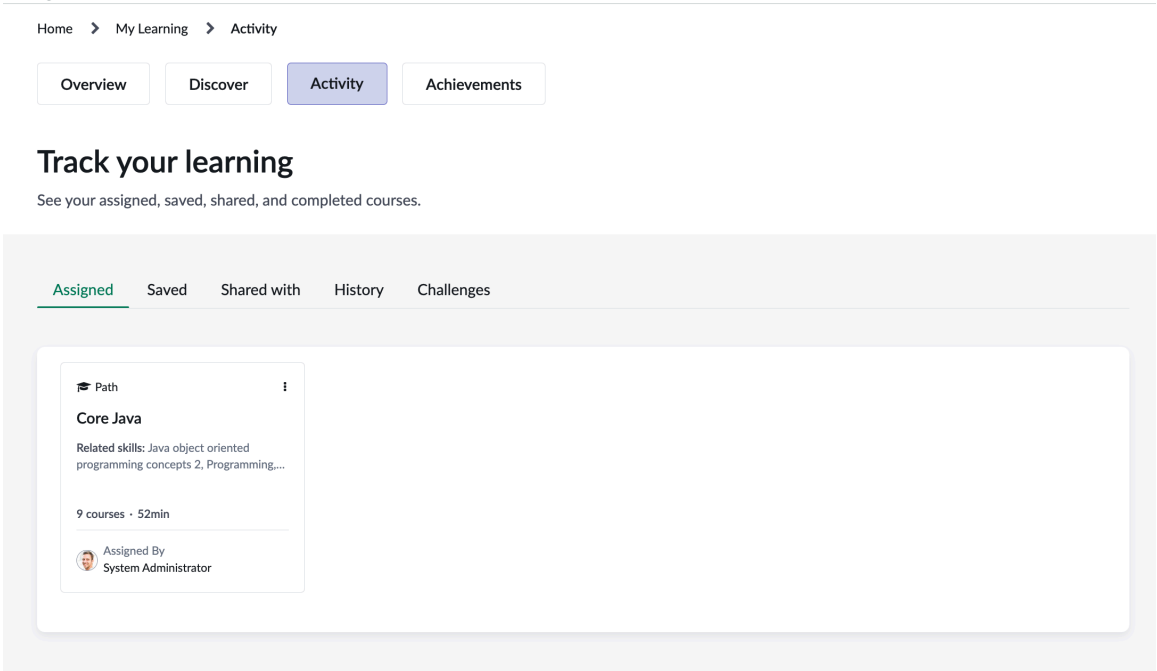
Widget	Description
Tendance actuelle	Vous montre les cours, les parcours ou les collections qui sont à la mode aujourd'hui pour vous permettre de découvrir de nouvelles choses à apprendre.
Complétez vos compétences	Recommande des cours en fonction des compétences que vous souhaitez peut-être améliorer pour votre rôle.
Rechercher	Vous permet d'y Learning effectuer une recherche pour trouver un cours.

Activité

L'onglet **Activité** de Mes Learning propose une variété de widgets qui vous aident à voir vos cours affectés, enregistrés, partagés et terminés.

L'onglet Activité comporte les widgets suivants qui vous aident à offrir une expérience d'apprentissage transparente :

Onglet Activité



- Affecté : affichez les cours qui vous sont actuellement affectés.
- Enregistré : affichez vos collections enregistrées.
- Partagé avec : affichez les cours et les collections partagés avec vous.
- Historique : affichez tous les cours que vous avez terminés.
- Défis : affichez les défis d'apprentissage que vous vous êtes fixés.

Vue d'ensemble

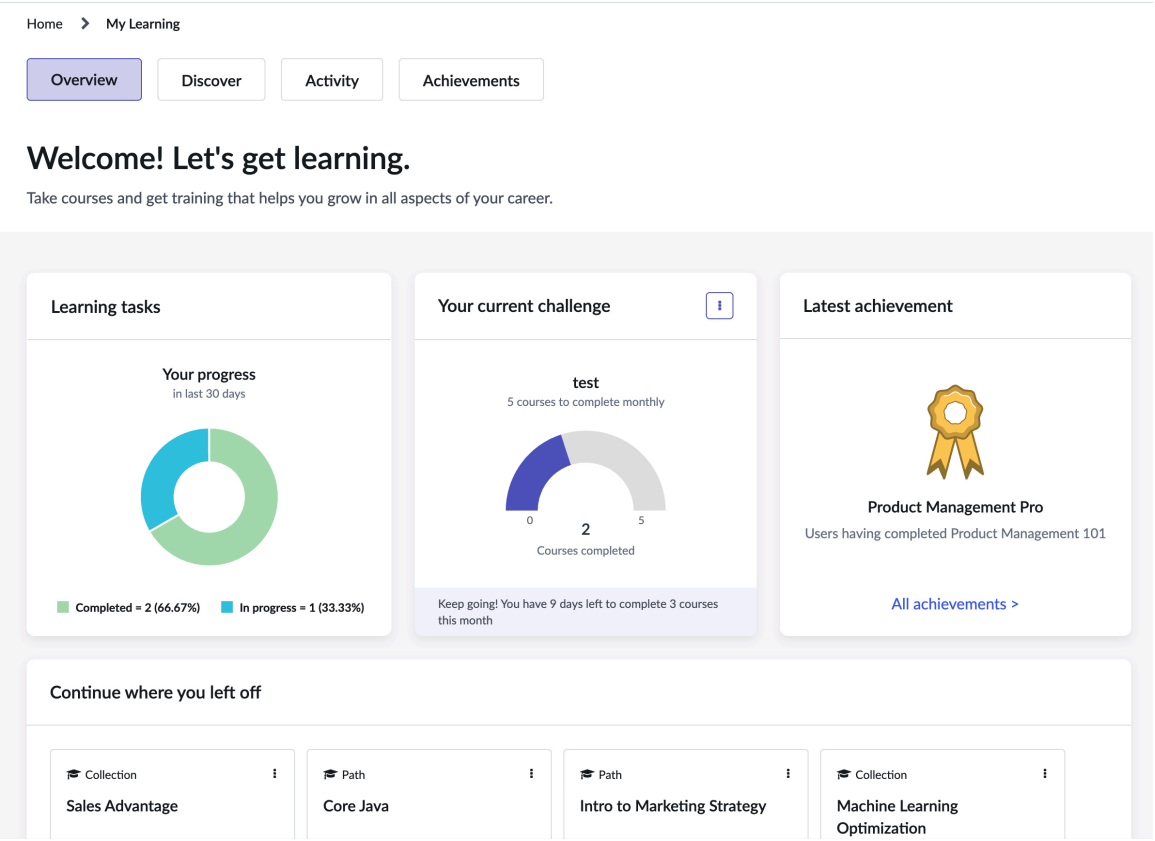
L'onglet **Vue d'ensemble** de Mes Learning fournit une variété de widgets qui vous aident à suivre les cours, à afficher vos progrès, à afficher les réalisations, entre autres.

L'onglet Vue d'ensemble comporte les widgets suivants qui vous aident à offrir une expérience d'apprentissage transparente :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Vue d'ensemble



Vue d'ensemble

Widget	Description
Terminez ces apprentissages avant qu'ils ne soient dûs	Affiche les cours et formations en retard afin que vous puissiez planifier leur achèvement avant leur échéance.
Tâches de formation	Affiche les tâches d'apprentissage en cours et affectées, ainsi que les progrès réalisés au cours des 30 derniers jours.
Votre défi actuel	Vous montre les défis que vous avez commencés et les jours restants avant qu'ils ne commencent et vous permet également de découvrir de nouvelles choses à apprendre.
Dernier accomplissement	Le dernier accomplissement vous montre tous vos accomplissements gagnés en fonction de votre progression d'apprentissage.
Continuez là où vous vous êtes arrêté	Vous montre les cours ou formations que vous avez commencés mais que vous n'avez jamais terminés, et vous donne la possibilité de reprendre là où vous vous étiez arrêté.
Activité récente	Affiche vos cours et formations affectés, enregistrés et partagés, ainsi que l'historique de vos apprentissages.

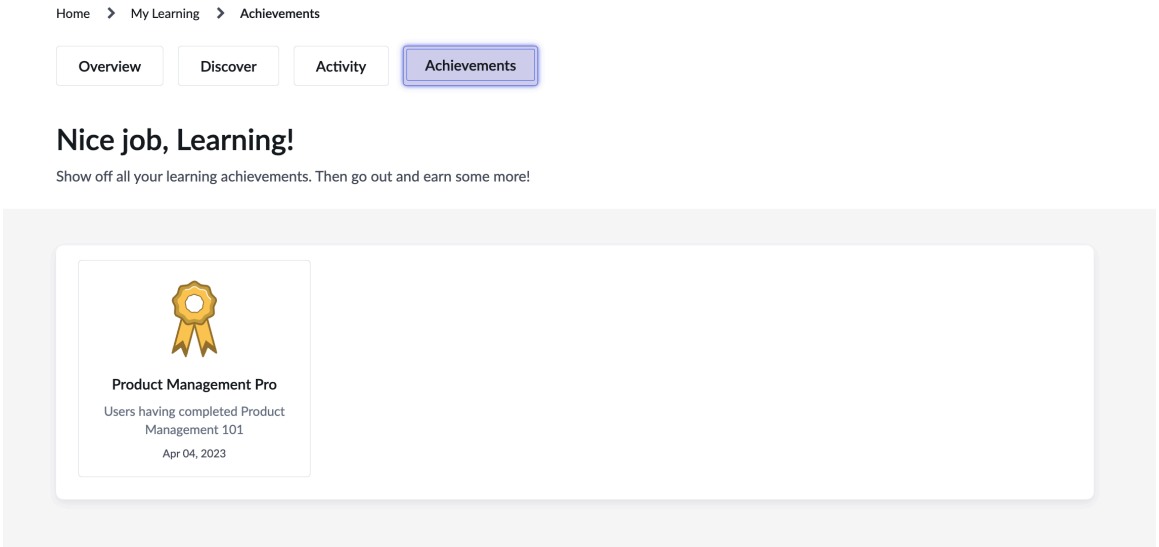
Accomplissements

L'onglet **Accomplissements** de Mes Learning montre toutes vos réalisations d'apprentissage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Accomplissements



Accomplissements

Widget	Description
Accomplissements	Affiche vos accomplissements d'apprentissage. Lorsque vous apprenez quelque chose de nouveau et que vous terminez un cours, vous pouvez gagner des réalisations et les voir ici.

Affecté à votre équipe

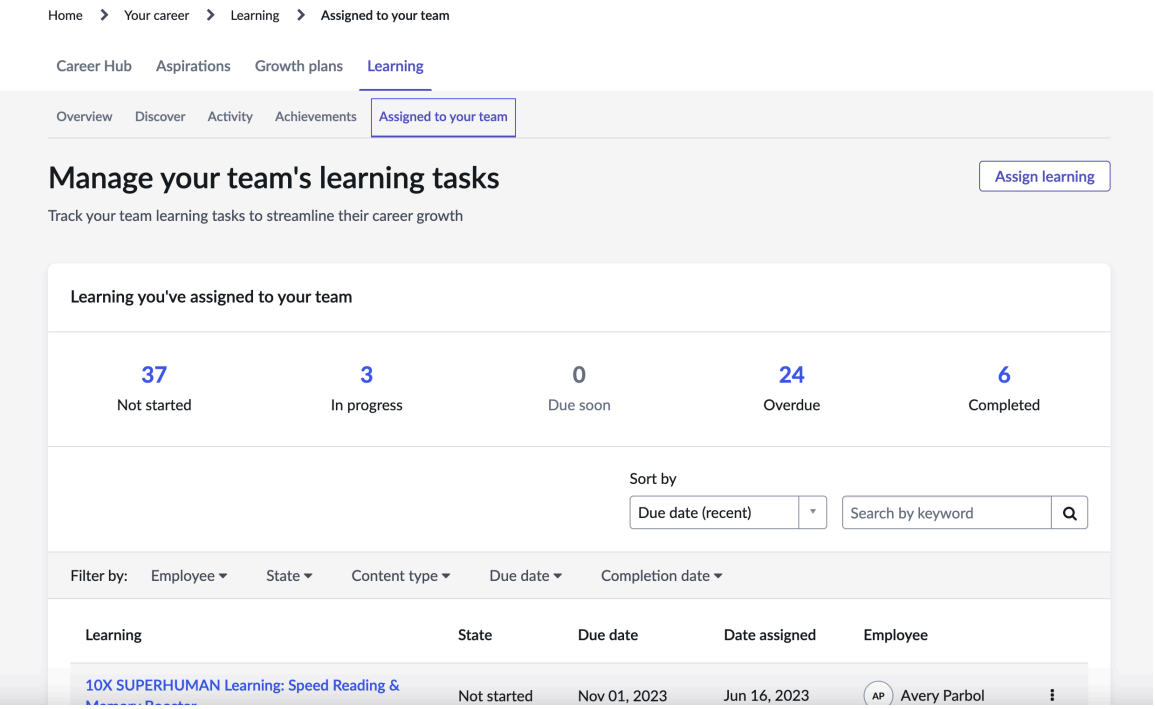
Suivez les tâches d'apprentissage de votre équipe pour rationaliser leur évolution de carrière.

Gérez les tâches d'apprentissage de votre équipe.

L'onglet Affecté à votre équipe contient les informations suivantes qui vous aident à comprendre la progression d'apprentissage de votre équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Apprentissage que vous avez affecté à votre équipe : affichez l'état des apprentissages affectés à votre équipe.
  - Non démarré
  - En cours
  - Échéance dans les plus brefs délais
  - En retard
  - Terminé.
- Filtres : utilisez les filtres Employé, État, Type de contenu, Date d'échéance et Date d'achèvement pour trier les apprentissages de votre équipe.
- Affecter l'apprentissage : en tant que responsable, affectez Learning aux membres de votre équipe pour améliorer leurs compétences.

Learningintégration avec Intelligence des compétences

Intelligence des compétences s'intègre à Learning pour introduire des résultats de recherche d'apprentissage pilotés par les compétences ; recommander et suggérer des cours en fonction des compétences d'un apprenant.

Learning s'intègre à Intelligence des compétences pour améliorer l'expérience d'apprentissage d'un utilisateur.

Lorsque la Intelligence des compétences propriété sn_skills_int.enable_skills est définie sur vrai, l'utilisation de est activée pour Learning. Consultez Configurer Intelligence des compétences pour plus d'informations sur Intelligence des compétences les propriétés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Compétences associées au contenu d'apprentissage

- Liste en lecture seule des objectifs associés à un cours, une collection ou un parcours d'apprentissage.
- Section Compétences connexes sur la page de détails.
- Résultats de recherche d'apprentissage piloté par les compétences.

Ajouter des compétences à un cours d'apprentissage

- Widget intelligent de compétences pour rechercher les compétences sélectionnées.
- L'intégration à Intelligence des compétences, vous permet d'apprendre Ajouter des compétences associées .

Recherche IA basée sur les compétences

- Résultats basés sur la pertinence du titre du cours et des compétences associées.
- Aucune compétence adjacente n'est incluse.
- Recherche directe de correspondance de texte sur le terme de compétence.

Recommandations d'apprentissage basées sur les compétences

- Recommandations d'apprentissage présentées avec Mon apprentissage
- Recommandation basée sur les écarts de compétences entre les compétences de l'employé et celles identifiées comme requises pour son emploi actuel.

Installer et configurer Learning

Configurez en configurant Learning les dépendances suivantes.

Avant de commencer

Modules d'extension et applications dépendants pour Learning:

- Manager Hub
- Intelligence des compétences

  Lorsque la Intelligence des compétences propriété **sn_skills_int.enable_skills** est définie sur vrai, l'utilisation de est activée pour tous les Learningfichiers .Intelligence des compétences Consultez Configurer Intelligence des compétences pour plus d'informations sur Intelligence des compétences les propriétés.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un administrateur installe l'application à partir de la boutique, elle intègre l'apprentissage Learning , l'identification ServiceNow des compétences, les aspirations et la planification d'un plan de croissance et de développement de carrière personnel.

Procédure

1. Accédez à et ServiceNow Store recherchez l'application à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   La liste située en regard du bouton **Installer** répertorie les versions disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
4. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

   Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

5. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Autoriser les RCA

Après l'installation Learning , des messages d'approbation d'accès restreint pour l'appelant (RCA) peuvent s'afficher et demander une mise à jour de la demande d'accès. Autorisez les RCA suivants :

- Ressources humaines cibles Core
- Accélérateur de parcours cible
- Journey Designer cible

Dépendances

L'application Learning dépend d'autres applications telles que Base de Learning et Profil de l'employé.

Utilisation de Mon Learning

Utilisez Mon Learning entrée Centre des employés pour accéder à vos apprentissages et accomplissements.

S'inscrire à une collection de cours sur Mon Learning

Inscrivez-vous à une collection de cours pour suivre des cours qui peuvent améliorer vos compétences.

Avant de commencer

Rôle requis : learning.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Mon apprentissage** > **Détecter**.
2. Sélectionnez une collection de cours ou un parcours que vous souhaitez suivre.

   Remarque :
   L'option d'inscription n'est disponible que dans une collection de cours ou un parcours.

3. Sélectionnez **S'inscrire**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Démarrer** pour commencer à apprendre.
5. **Facultatif :** Sélectionnez **Ignorer** dans une collection de cours et passez au cours suivant.
6. **Facultatif :** Basculez le bouton **Afficher les cours terminés** pour afficher les cours que vous avez terminés et ignorer ceux que vous avez sautés.

Remarque :

- Bien que certains cours puissent être ignorés dans une collection de cours ou un parcours, ils doivent être effectués ou ignorés dans l'ordre dans lequel ils apparaissent.
- Le commutateur Afficher les éléments terminés n'est disponible que pour le contenu ignoré dans une collection de cours ou un parcours.

Reprendre un cours

Utilisez ce widget pour accéder facilement à n'importe quel cours que vous avez peut-être quitté en cours de route et le reprendre.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Mon apprentissage**.
2. Sur la page Vue d'ensemble, sélectionnez le cours, la collection de cours ou le parcours que vous souhaitez reprendre à partir du widget Continuer là où vous vous étiez arrêté.

Remarque :
Ce widget n'est disponible que lorsque vous avez des cours à l'état En cours.

3. Sélectionnez **Reprendre**.

Créer une collection de cours personnelle

Créez des collections personnelles pour inclure les cours et les parcours auxquels vous souhaitez accéder facilement.

Avant de commencer

Rôle requis : utilisateur

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Mon apprentissage**.
2. Sélectionner l'icône du menu contextuel sur n'importe quel cours affiché à l'écran.
3. Sélectionnez **Enregistrer dans la collection**.
4. Sélectionnez **Créer nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une collection

Champ	Description
Nom de collection	Nom de la nouvelle collection personnelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Brève description de la collection personnelle.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Enregistrer des cours dans votre collection personnelle

Enregistrez les cours qui vous intéressent dans votre collection personnelle pour y accéder facilement et planifier votre apprentissage.

Avant de commencer

Créez une collection de cours personnelle. Pour plus d'informations, consultez Créer une collection de cours personnelle.

Rôle requis : user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Mon apprentissage**.
2. Sélectionnez l'icône ☰ du menu contextuel sur n'importe quel cours affiché à l'écran.
3. Sélectionnez la collection dans laquelle vous souhaitez enregistrer le cours.
4. Sélectionnez **Appliquer**.

Remarque :
Si vous n'avez pas encore créé de collection personnelle, reportez-vous à la section Créer une collection de cours personnelle.

Créer un Learning défi

Créez un Learning défi pour vous mettre au défi de terminer un certain nombre de cours dans le délai que vous choisissez.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Learning est un nouveau widget disponible dans l'onglet Vue d'ensemble qui vous donne un aperçu rapide de tous les défis que vous avez créés pour suivre votre progression d'apprentissage.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Mon apprentissage**.
2. Sur la page d'accueil Mon apprentissage, sélectionnez **Lancer un défi d'apprentissage**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Définir un défi d'apprentissage

Champ	Description
Donnez un titre à votre défi	Titre de votre défi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
À quelle fréquence voulez-vous suivre l'avancée de votre cours ?	Fréquence appropriée pour suivre l'état d'avancement de votre cours. Les fréquences disponibles sont les suivantes : ○ Hebdomadaire ○ Mensuel ○ Trimestriel ○ Annuel
Quand voulez-vous commencer ?	Mois au cours duquel vous avez l'intention de commencer le défi.
Combien de cours voulez-vous terminer pour chaque période de suivi ?	Nombre de cours que vous ciblez à terminer pour chaque période de suivi.

4. Sélectionnez **Enregistrer les modifications**.

Résultats
Un Learning défi est créé avec un nouveau widget dans l'onglet Vue d'ensemble pour suivre votre progression.

Relever un défi d'apprentissage

Relevez un défi d'apprentissage dès que vous êtes prêt à le terminer.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun rôle requis

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Mon apprentissage**.
2. Dans le widget de défi d'apprentissage, cliquez sur l'icône ⋮ contextuelle.

> **Remarque :**
> Vous pouvez voir différentes étiquettes sur le widget en fonction de votre statut actuel sur le défi. Si vous avez commencé le défi, vous verrez votre défi actuel.

3. Sélectionnez **Terminer le défi**.
4. Cliquez sur **Oui, j'ai terminé**.

Résultats
Le défi actuel sera terminé, mais vous pouvez toujours le revoir sous l'onglet **Activité** .

Redémarrer un défi d'apprentissage

Relancez un défi lorsque vous souhaitez réinitialiser la progression que vous avez effectuée sur le défi.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Mon apprentissage**.
2. Sur le widget de défi d'apprentissage, sélectionnez l'icône ⋮ contextuel.

> **Remarque :**
> Vous pouvez voir différentes étiquettes sur le widget en fonction de votre statut actuel sur le défi. Si vous avez commencé le défi, vous verrez votre défi actuel.

3. Sélectionnez **Recommencer**.
4. Dans la fenêtre contextuelle **Voulez-vous redémarrer ce défi** , cliquez sur **Oui, j'ai terminé**.

Afficher l'activité récente

Passez en revue votre activité d'apprentissage récente avec un accès facile à vos onglets d'affectation, d'enregistrement, de partage et d'historique.

Avant de commencer
Rôle requis : learning.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Mon apprentissage**.
2. Consultez vos cours affectés, enregistrés, partagés avec vous et l'historique des cours terminés à l'aide des onglets suivants disponibles sous l'onglet **Activité** de Mon apprentissage.
   - Affecté : affichez les cours qui vous sont affectés ici.
   - Enregistré : affichez les cours enregistrés dans votre collection personnelle ici.
   - Partagé avec : affichez ici les cours partagés avec vous par d'autres personnes.
   - Historique : Consultez les informations sur les cours que vous avez suivis ici.

Affecter Learning à votre équipe

En tant que responsable, affectez Learning aux membres de votre équipe pour améliorer leurs compétences.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lc.learning_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Mon apprentissage** > **Affecté à votre équipe**.
2. Sélectionnez **Affecter l'apprentissage**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Affecter Learning

Champ	Description
Affecter ceci Learning à	Apprenant auquel l'apprentissage est affecté.
Support affecté	Learning matériel à affecter au délégataire.
Description de l'affectation	Motif de l'affectation de cet Learning attribut à l'apprenant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date d’échéance	Date d’échéance Learning .

4. Sélectionnez **Affecter**.

Gérer Learning

À l’aide Learningde , les administrateurs d’apprentissage peuvent gérer les activités utilisateur. Pour faciliter le parcours d’apprentissage des utilisateurs, les administrateurs d’apprentissage peuvent créer des accomplissements, définir des règles d’accomplissement et surveiller l’activité d’apprentissage globale d’un utilisateur.

Créer une collection de contenu

Créez une collection de contenu pour Learning regrouper Learning dynamiquement le contenu qui inclut plusieurs cours internes et externes.

Avant de commencer

Chaque collection doit faire partie d’un catalogue de cours. Créez un catalogue de cours avant de créer une collection. Pour plus d'informations, consultez Créer un catalogue de cours.

Rôle requis : sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Collecte**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Collecte.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Collection.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

Formulaire Collection

Ajouter des éléments de cours à la collection

Ajouter des sections de cours d'apprentissage

Ajouter des éléments de cours à la collection

Après avoir créé une collection, ajoutez des éléments de cours en tant que regroupements de cours orchestrés dans ServiceNow®.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Créez une collection de cours. Pour plus d'informations, consultez Créer une collection de contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Collecte**.
2. Sélectionnez la collection à laquelle vous souhaitez ajouter des éléments de cours.
3. Dans l’onglet **Éléments de cours de collection** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément de cours de collection

Champ	Description
Collection	Collection de cours associée.
Cours	Élément de cours à ajouter à la collection sélectionnée.
Ordre	Ordre qui définit le début d'une nouvelle section. Tous les cours d'apprentissage dont l'ordre est supérieur à cet ordre défini s'afficheront sous cette section.
Obligatoire	S'il est obligatoire que l'élément de cours soit ajouté à la collection.

Définir l'accès des utilisateurs au cours d'une collection

Définissez l'accès des utilisateurs à la collection pour déterminer qui dispose d'un accès en lecture aux collections.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Créez une collection. Pour en savoir plus, consultez Créer une collection de contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Collecte**.
2. Ouvrez la collection pour laquelle vous souhaitez définir l'accès des utilisateurs.
3. Dans la liste connexe Peut lire, sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez des utilisateurs qui doivent avoir accès au catalogue de cours.
5. Dans le rapport Impossible de lire, sélectionnez **Modifier**.
6. Ajoutez des utilisateurs qui ne doivent pas avoir accès au catalogue de cours.

> **Remarque :**
> Lorsqu'un utilisateur est présent dans les deux listes connexes Peut lire et Ne peut pas lire, la liste Ne peut pas lire est prioritaire et l'utilisateur ne peut pas lire ce catalogue de cours.

Ajouter des sections de cours d'apprentissage

Ajoutez des sections de cours d'apprentissage aux collections.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.learning_admin

Créez une collection. Pour en savoir plus, consultez Créer une collection de contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Collecte**.
2. Ouvrez la collection à laquelle vous souhaitez ajouter des sections de cours d'apprentissage.
3. Dans la liste connexe Sections de cours d'apprentissage , sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section du cours d'apprentissage

Champ	Description
Titre	Nom de la section du cours d'apprentissage.
Élément de cours	Élément de cours associé.
Ordre	Ordre de l'élément de cours d'apprentissage dans la collection.
Description courte	Description de l'élément de cours d'apprentissage.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Affecter des rubriques à une collection

Ajouter des rubriques affectées aux collections.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contenu** > **Collecte**.
2. Ouvrez la collection à laquelle vous souhaitez ajouter des rubriques affectées.
3. Dans la liste connexe Rubriques affectées , sélectionnez **Ajouter**.
4. Sélectionnez une rubrique à ajouter en tant que contenu connecté à la collection.

Créer du contenu interne Learning

Créez des cours internes Learning afin que les employés apprennent du nouveau contenu et améliorent leurs compétences.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.catalog_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Contenu interne**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Learning Formulaire Contenu interne.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Ajouter des compétences associées au contenu d'apprentissage externe dans Learning. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Ajouter des compétences associées Contenu Learning .

Information associée

Learning Formulaire Contenu interne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir l'accès des utilisateurs au cours dans le contenu d'apprentissage interne

Définissez l'accès des utilisateurs pour déterminer qui a accès en lecture au contenu d'apprentissage interne.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Créez du contenu d'apprentissage interne. Pour plus d'informations, consultez Créer du contenu interne Learning.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Contenu interne**.
2. Ouvrez le cours d'apprentissage interne pour lequel vous souhaitez définir l'accès des utilisateurs.
3. Dans la liste connexe Peut lire , sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez des utilisateurs qui doivent avoir accès au cours d'apprentissage interne.
5. Dans la liste connexe Impossible de lire , sélectionnez **Modifier**.
6. Ajoutez des utilisateurs qui ne doivent pas avoir accès au cours d'apprentissage interne.

Remarque :
Lorsqu'un utilisateur est présent dans les deux listes connexes Peut lire et Ne peut pas lire, la liste Ne peut pas lire est prioritaire et l'utilisateur ne peut pas lire ce cours d'apprentissage interne.

Affecter des rubriques au contenu interne

Ajoutez des rubriques affectées au contenu d'apprentissage interne.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contenu** > **Contenu interne**.
2. Ouvrez le cours d'apprentissage interne auquel vous souhaitez ajouter des rubriques affectées.
3. Dans la liste connexe Rubriques affectées, sélectionnez **Ajouter**.
4. Sélectionnez une rubrique à ajouter en tant que contenu connecté au cours d'apprentissage interne.

Afficher du contenu externe Learning

Affichez les détails de tous les éléments de cours qui sont transmis par pull de sources externes vers l'application Learning .

Avant de commencer
Rôle requis : sb_lc.learning_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Contenu externe**.
2. Sélectionnez l'élément de cours que vous souhaitez afficher.
3. Sur le formulaire Contenu externe d'apprentissage, affichez les champs.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Learning Formulaire de contenu externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir l'accès des utilisateurs au cours dans le contenu d'apprentissage externe

Définissez l'accès des utilisateurs pour configurer qui dispose d'un accès en lecture au contenu d'apprentissage externe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Contenu externe**.
2. Ouvrez le cours d'apprentissage externe pour lequel vous souhaitez définir l'accès des utilisateurs.
3. Dans l'onglet Peut lire, sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez des utilisateurs qui doivent avoir accès au cours d'apprentissage externe.
5. Dans l'onglet Ne peut pas lire, sélectionnez **Modifier**.
6. Ajoutez des utilisateurs qui ne doivent pas avoir accès au cours d'apprentissage externe.

Remarque :
si un utilisateur est présent dans les deux listes connexes Peut lire et Ne peut pas lire, la liste Ne peut pas lire est prioritaire et l'utilisateur ne peut pas lire ce cours d'apprentissage externe.

Affecter des rubriques à du contenu externe

Affectez des rubriques au contenu d'apprentissage externe dans Learning.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contenu** > **Contenu externe**.
2. Ouvrez le cours d'apprentissage externe auquel vous souhaitez ajouter des rubriques affectées.
3. Dans l'onglet Rubriques affectées, sélectionnez **Ajouter**.
4. Sélectionnez une rubrique à ajouter en tant que contenu connecté au cours d'apprentissage externe.

Ajouter des compétences associées

Ajouter des compétences associées au contenu d'apprentissage externe dans Learning.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contenu** > **Contenu externe**.
2. Ouvrez le cours d'apprentissage externe auquel vous souhaitez ajouter des rubriques affectées.
3. Dans l'onglet **Compétences associées** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Compétence

Champ	Description
Nom	Nom de la compétence.
Description	Description détaillée de la compétence.
Type de niveau	Type de niveau auquel appartient la compétence.
Actif	Option permettant d'activer la compétence.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Dans l'onglet **Compétences associées** , sélectionnez **Modifier**.
7. Ajoutez des utilisateurs qui doivent avoir accès aux compétences de contenu d'apprentissage externe.

Créer une bibliothèque d'apprentissage

Créez une bibliothèque d'apprentissage qui inclut du contenu d'apprentissage provenant de référentiels de contenu internes et externes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.catalog_manager, sn_lc.catalog_group_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Bibliothèques d'apprentissage**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Bibliothèque d'apprentissage.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Bibliothèque d'apprentissage.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

Formulaire Bibliothèque d'apprentissage

Ajouter des éléments de cours à la bibliothèque d'apprentissage

Ajouter des utilisateurs à la bibliothèque d'apprentissage

Ajouter des éléments de cours à la bibliothèque d'apprentissage

Ajouter des éléments de cours au catalogue

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Créez une bibliothèque d'apprentissage. Pour plus d'informations, voir Créer une bibliothèque d'apprentissage

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Bibliothèque d'apprentissage**.
2. Sélectionnez la bibliothèque d'apprentissage à laquelle vous souhaitez ajouter des éléments de cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la liste connexe Contenu, sélectionnez **Ajouter**.
4. Dans la fenêtre Sélectionner du contenu, sélectionnez les cours, puis cliquez sur **Ajouter la sélection**.

Ajouter des utilisateurs à la bibliothèque d'apprentissage

Vous pouvez ajouter des utilisateurs applicables à une bibliothèque d'apprentissage.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Créez une bibliothèque d'apprentissage. Pour plus d'informations, voir Créer une bibliothèque d'apprentissage

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Bibliothèque d'apprentissage**.
2. Sélectionnez la bibliothèque d'apprentissage à laquelle vous souhaitez ajouter des éléments de cours.
3. Dans la liste connexe Utilisateurs applicables, sélectionnez **Modifier**.
4. Dans la fenêtre Modifier les membres, sélectionnez des cours, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une tâche d'apprentissage

Affectez une tâche d'apprentissage à un employé qui peut être effectuée à partir de la page d'actions à faire dans l'Centre des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lc.task_creator

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Tâches** > **Tâches de formation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Tâche d’apprentissage.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Tâche d'apprentissage.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

Formulaire Tâche d'apprentissage

Créer une définition d’accomplissement

Créez des définitions des accomplissements pour définir l’objectif final.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lep.achievement_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Accomplissements** > **Définitions des accomplissements**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Accomplissement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir l’accès des utilisateurs pour les accomplissements

Définissez l’accès des utilisateurs à la collection pour déterminer qui a accès en lecture ou non aux succès.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lc.learning_admin, sn_lep.achievement_manager

Créez un accomplissement. Pour plus d'informations, consultez Créer une définition d’accomplissement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Accomplissements** > **Définitions des accomplissements**.
2. Ouvrez la réalisation pour laquelle vous souhaitez définir l’accès des utilisateurs.
3. Dans la liste connexe Peut lire, sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez des utilisateurs qui doivent avoir accès à l’accomplissement.
5. Dans la liste connexe Impossible de lire, sélectionnez **Modifier**.
6. Ajoutez des utilisateurs qui ne doivent pas avoir accès à l’accomplissement.

Remarque :
Lorsqu’un utilisateur est présent dans les champs Peut lire et Ne peut pas lire, les champs Ne peut pas lire sont prioritaires et l’accès à cette réalisation est restreint.

Ajouter des compétences associées à un accomplissement

Ajoutez des compétences associées pour définir le champ d’application d’un accomplissement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lep.achievement_manager

Créez un accomplissement. Pour plus d'informations, consultez Créer une définition d’accomplissement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Accomplissements** > **Définitions des accomplissements**.
2. Sélectionnez l’accomplissement auquel vous souhaitez ajouter des compétences associées.
3. Dans la liste connexe Compétences associées, sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez les compétences requises de la collection à la liste des compétences associées.
5. Sélectionnez **Enregistrer** et **mettre à jour** la définition de l’accomplissement.

Créer des accomplissements de l’utilisateur

Créer des accomplissements utilisateur pour projeter les accomplissements des participants au cours sur Mon Learning.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lep.achievement_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Accomplissements** > **Accomplissements de l'utilisateur**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Accomplissement de l'utilisateur

Champ	Description
Utilisateur	Utilisateur dont les accomplissements sont prévus.
Accomplissement	Définition de réalisation associée.
Statut	État de l'accomplissement : **actuel**, **en danger** ou**expiré**.
Réalisé le	Date à laquelle l'accomplissement est atteint.
Date d'expiration	Date à laquelle l'accomplissement doit expirer.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer une règle d'accomplissement

Créez des règles d'accomplissement pour définir les critères à respecter afin d'accomplir un accomplissement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lep.achievement_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Accomplissements** > **Règles d'accomplissement**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de règle d'accomplissement.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Créer un élément de règle d'accomplissement

Créez un élément de règle d'accomplissement pour définir si tous les éléments ou un nombre d'éléments doivent être terminés pour recevoir un accomplissement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lep.achievement_manager

Créez une règle d'accomplissement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer une règle d'accomplissement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Accomplissements** > **Règles d'accomplissement**.
2. Ouvrez la règle d'accomplissement à laquelle vous souhaitez ajouter un élément de règle d'accomplissement.
3. Dans la section des éléments de règle d'accomplissement, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Accomplissement de l'utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'utilisateur dont les accomplissements sont prévus.
Type	État de l'accomplissement. S'il est à jour, en danger ou expiré.
Règle d'accomplissement	Règle d'accomplissement associée.
Actif	Option pour indiquer que l'élément de règle d'accomplissement est disponible pour utilisation.
Contenu	Contenu associé à l'accomplissement.
Commande	Ordre dans lequel l'élément de règle d'accomplissement apparaît.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Solutions de génération de rapports pour Learning

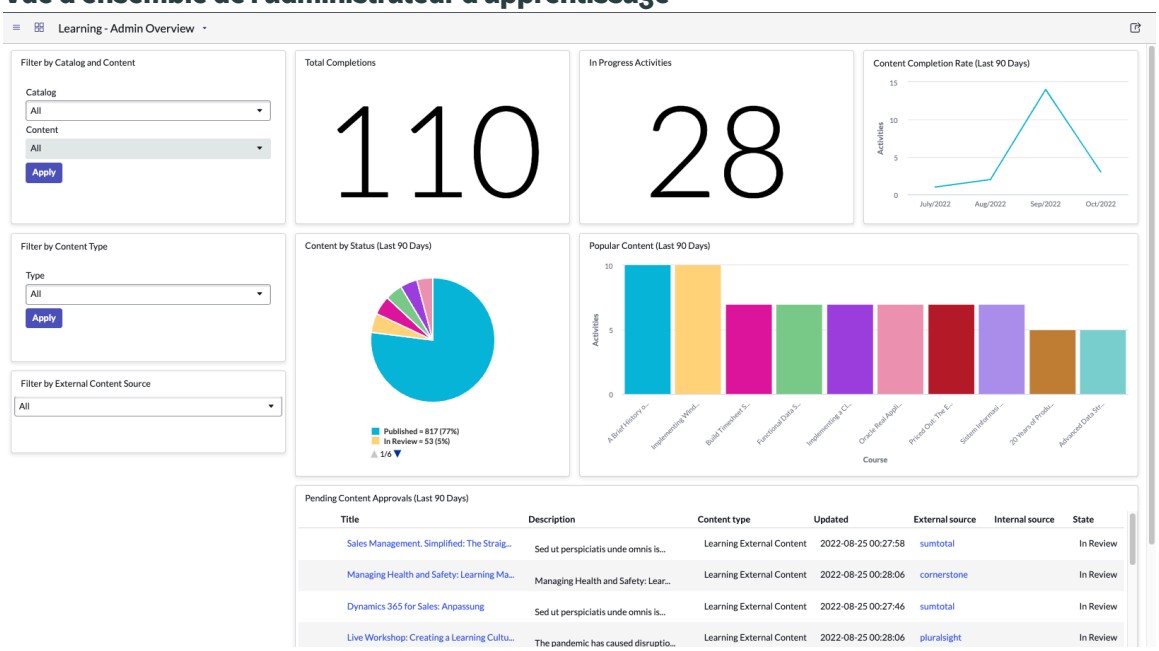
Learning est fourni avec les tableaux de bord suivants qui projettent des rapports ciblés afin de fournir des données consolidées sur toutes les activités des utilisateurs qui aident à mesurer la réussite du contenu d'apprentissage.

Tableau de bord de vue d'ensemble de l'administrateur d'apprentissage

Le tableau de bord de vue d'ensemble de l'administrateur d'apprentissage fournit à l'administrateur d'apprentissage un rapport consolidé sur les activités de cours des utilisateurs.

Le tableau de bord Vue d'ensemble de l'administrateur d'apprentissage fournit à l'administrateur d'apprentissage (sn_lc.learning_admin) des informations utiles sur l'activité globale de l'application Learning .

Vue d'ensemble de l'administrateur d'apprentissage



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble du catalogue d'apprentissage

Le tableau de bord de vue d'ensemble du catalogue d'apprentissage fournit au gestionnaire du catalogue d'apprentissage une vue détaillée des activités des utilisateurs.

Le tableau de bord de vue d'ensemble du catalogue d'apprentissage donne au gestionnaire de catalogue une vue d'ensemble de toutes les activités d'apprentissage des utilisateurs.

Vue d'ensemble du catalogue d'apprentissage

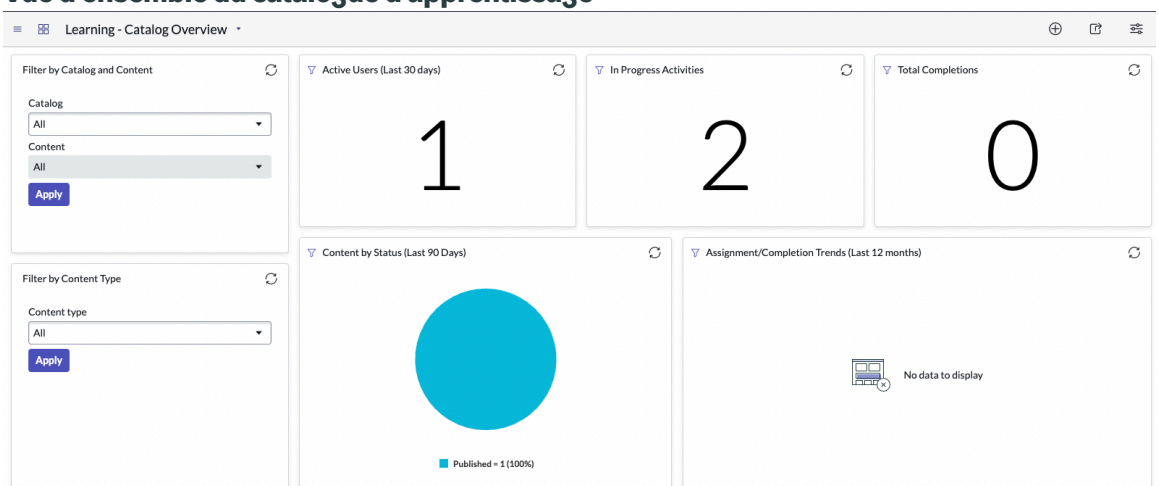
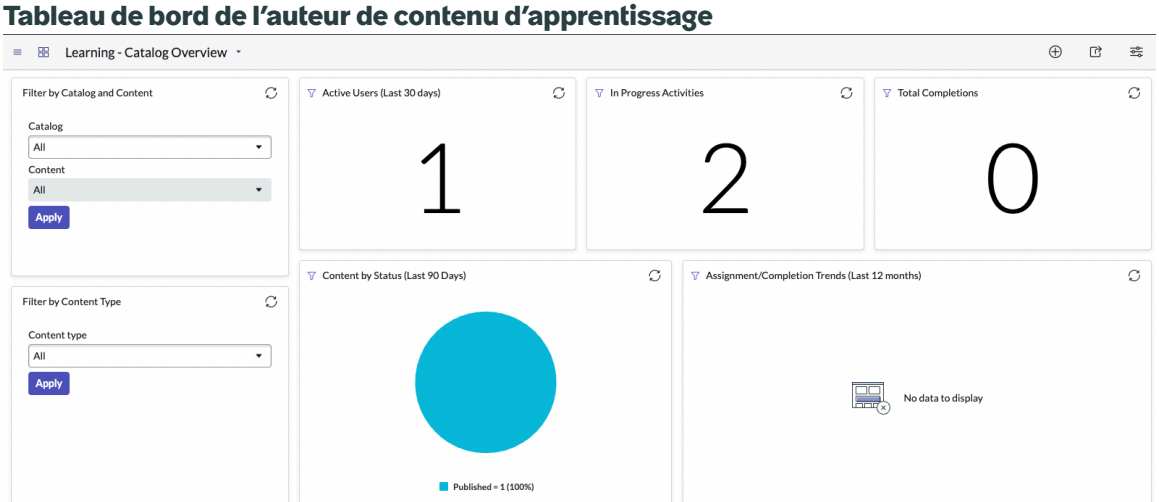


Tableau de bord de vue d'ensemble de l'auteur de contenu d'apprentissage

Le tableau de bord de vue d'ensemble de l'auteur de contenu d'apprentissage fournit un rapport détaillé des activités de l'utilisateur à l'auteur du contenu.

Le tableau de bord de l'auteur du contenu d'apprentissage est également partagé avec l'administrateur d'apprentissage.

Tableau de bord de l'auteur de contenu d'apprentissage



Référence Learning

Toutes les informations concernant les propriétés système et les tables installées avec Learning Experience sont répertoriées ici.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Collection

Utilisez le formulaire Collection pour créer une collection de contenu afin Base de Learning de regrouper Learning dynamiquement le contenu qui inclut plusieurs cours internes et externes.

Formulaire Collection

Champ	Description
Titre	Nom de la collection.
Catalogue de cours	Catalogue de cours associé à la collection.
Niveau	Niveau de difficulté du contenu de la collection. • **Débutant** • **Intermédiaire** • **Avancé**
Type de cours	Type de contenu de la collection. • **Collection** • **Path**
État	État actuel de la collection.
Actif	Option permettant d'activer la collecte. Lorsque cette case est cochée, l'ensemble est accessible par les utilisateurs.
Image	Image associée à la collection.
Durée estimée	Durée estimée de la collecte en jours, heures, minutes et secondes.
Détails	
Description courte	Brève description de la collection.
Description	Description détaillée de la collection.
Approbation	État d'approbation de la collecte.
Audience	
Non détectable	Option pour la visibilité de la collection. Lorsque cette case est cochée, la collection n'apparaît pas dans les résultats de recherche sur le Learning portail. Par défaut, chaque collection est détectable.
Mesures	
Évaluation moyenne	Évaluation moyenne du contenu de la collection.
Cycle de vie de la version	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Collection (suite)

Champ	Description
Publié	Date de publication du recueil.
Date de publication planifiée	Date de publication planifiée de la collection.
Fin de validité	Date de mise hors service de la collection.

Learning Formulaire Contenu interne

Utilisez le formulaire Contenu Learning interne pour créer des cours internes Learning afin que les employés apprennent du nouveau contenu et améliorent leurs compétences.

Learning Formulaire Contenu interne

Champ	Description
Source interne	Type de Learning contenu créé. • **Article de la base de connaissances** • **URL** • **Formulaire libre** • **Questionnaire**
Article de la base de connaissances	Knowledge Article à inclure dans leLearning contenu. Ce champ est disponible uniquement lorsque l'option **Article de la base de connaissances** est sélectionnée dans le champ **Source interne**.
Domaine URL	Lien à inclure dans le contenu interne Learning . • **Youtube** • **Vimeo** • **Autre** Ce champ n'est disponible que lorsque le type **URL** est sélectionné dans le champ **Source interne**.
URL	URL du domaine sélectionné. Ce champ n'est disponible que lorsque le type **URL** est sélectionné dans le champ **Source interne**.
Titre	Titre du Learning contenu.
Catalogue de cours	Catalogue de cours associé au cours interneLearning .
Niveau	Niveau de complexité du Learning contenu.
État	État actuel du cours interne Learning .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Learning Formulaire Contenu interne (suite)

Champ	Description
Auteur	Nom de l'utilisateur qui a créé le Learning contenu.
Jours jusqu'à l'expiration	Nombre de jours avant l'expiration du contenu.
Actif	Option pour indiquer que le contenu est disponible pour utilisation.
Durée estimée	Durée totale du contenu du cours en jours et en heures. Par exemple, pour une vidéo, il s'agit de la durée de la vidéo. Pour un article Knowledge, la durée est estimée en fonction de la longueur de l'article.
Image	Image associée au cours interne Learning .
Détails	
Description courte	Brève description du contenu interne.
Description	Description complète du contenu interne.
Objectif	Objectif final du contenu interne en cours de création.
Audience	
Non détectable	Détermine si le cours est détectable par l'audience. Si un cours n'est pas détectable, il ne peut pas être affecté et n'apparaît pas dans les résultats de recherche sur le portail.
Mesures	
Évaluation moyenne	Évaluation donnée au contenu.
Cycle de vie de la version	
Publié	Date de publication du contenu interne.
Date de publication planifiée	Date à laquelle le contenu interne doit être publié.
Fin de validité	Date jusqu'à laquelle le contenu interne est valide.

Learning Formulaire de contenu externe

Description des valeurs de champ dans le Learning formulaire Contenu externe.

Formulaire Contenu externe d'apprentissage

Champ	Description
Titre	Titre du contenu qui est extrait d'un système d'apprentissage tiers.
ID de corrélation	Identificateur unique de l'élément de cours généré à partir d'un système externe.
Source externe	Nom du système d'apprentissage externe dont l'élément de cours est extrait.
Actif	Option qui indique que l'élément de cours est actif et peut être utilisé.
Deeplink mobile	Deeplink généré à partir d'un système externe. Deeplink vous permet d'accéder à un cours à partir d'une application native.
URL	URL utilisée pour ouvrir l'élément de cours sur un système externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Contenu externe d’apprentissage (suite)

Champ	Description
Description	Description de l’élément de cours qui est extrait d’un système d’apprentissage externe.
Type	Type de service (Push à la demande ou Pull programmé) qui interagit avec un système d’apprentissage externe.
Mis à jour	Date et heure de la dernière mise à jour de l'élément de cours.
Durée estimée	Estimation du temps total nécessaire pour compléter l’élément de cours.

Formulaire Bibliothèque d'apprentissage

Utilisez le formulaire Bibliothèque d'apprentissage pour créer une bibliothèque d'apprentissage.

Formulaire Bibliothèque d'apprentissage

Champ	Description
Titre	Nom du catalogue.
Actifs	Option pour indiquer que le catalogue est disponible pour utilisation.
Applicable to groups (Applicable aux groupes)	Option pour activer l'affectation du cours à des groupes. **Remarque :** ce champ ne s'applique qu'à l'application WFO/Coaching.
Description	Description du catalogue.
Manager Access Restrict To (Limite d'accès du gestionnaire à)	Employés pour qui le catalogue est visible ou employés qui peuvent organiser les éléments du catalogue. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si l'option **Critères d'utilisateur** est sélectionnée dans le champ **Restrict Type** (Type de restriction).

Formulaire Tâche d'apprentissage

Affectez une tâche d'apprentissage à un employé qui peut être effectuée à partir de la page d'actions à faire dans l'Centre des employés.

Formulaire Tâche d'apprentissage

Champ	Description
Numéro	Identificateur unique de la tâche d'apprentissage.
Affecté à	Utilisateur auquel vous souhaitez affecter la tâche d'apprentissage.
Bibliothèque d'apprentissage	Nom de la bibliothèque d’apprentissage qui est affectée via la tâche d’apprentissage.
Élément de cours	Nom de l'élément de cours qui est affecté via la tâche d'apprentissage.
Facultatif	Option permettant de rendre la tâche d'apprentissage non obligatoire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Tâche d'apprentissage (suite)

Champ	Description
État	État actuel de la tâche.
Date d'échéance	Date à laquelle le délégataire doit effectuer la tâche d'apprentissage.
Ouverts par	Nom de l'utilisateur qui a créé la tâche d'apprentissage.
Description courte	Détails supplémentaires de la tâche d'apprentissage.

Formulaire Accomplissement

Créez des définitions d’accomplissement pour les associer à des cours.

Formulaire Accomplissement

Champ	Description
Nom	Nom de la définition d’accomplissement.
Image	Images pertinentes que vous joignez pour appuyer la réalisation.
Catalogue de cours	Catalogue de cours associé à la définition d’accomplissement.
Type	Le type de définition d’accomplissement. • **Certification** • **Badge**
Date d'expiration	Le succès expire après un certain temps.
Description	Description de l’accomplissement reçu.

Formulaire de règle d’accomplissement

Créez des règles d’accomplissement pour définir les critères à respecter afin d’accomplir un accomplissement.

Formulaire de règle d’accomplissement

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d’accomplissement.
Accomplissement	Accomplissement associé de la règle d’accomplissement.
Actif	Indique si la règle d’accomplissement est active ou non.
Commande	Ordre dans lequel l’accomplissement apparaît.
Besoin d'achèvement	Achèvement d’un accomplissement. Si tous les éléments ou le nombre d’éléments est requis.
Nombre d'éléments	Nombre d’éléments devant être complétés pour obtenir un haut fait. Ce champ **n’est disponible que lorsque l’option Nombre d’éléments** est sélectionnée dans le champ **Exigence d’achèvement** .
Description	Description de la règle d’accomplissement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Catalogue de cours d’apprentissage

Utilisez le formulaire Catalogue de cours pour créer un catalogue de cours d'apprentissage.

Formulaire Catalogue de cours d’apprentissage

Champ	Description
Titre	Nom du catalogue.
Propriétaire	Propriétaire du catalogue de cours.
Publier le flux	Flux de publication du cours. Utilisez **Publier le flux instantanément** pour publier des catalogues de cours immédiatement.
Mettre hors service le flux	Flux de publication du cours. Utilisez **Mettre hors service le flux instantanément** pour mettre des catalogues de cours hors service immédiatement.
Description	Description du catalogue.
Gestion	
Administrateurs	Rôle d’administrateur approprié pour le catalogue de cours.
Propriétés du contenu	
Durée de l'extension (jours)	Nombre de jours jusqu’à ce qu’un cours du catalogue puisse être prolongé.
Durée de l'attente de mise hors service (jours)	Nombre de jours restants avant que le cours ne soit mis hors service.

Étapes du cycle de vie d'une collection de contenu dans Base de Learning

La transition d’état d’une collection vous guide à travers les étapes de son cycle de vie.

Étapes du cycle de vie de la collection

État de l'étape du cycle de vie	Description
Brouillon	Valeur par défaut pour une nouvelle collection.
En cours de révision	Collection en attente de révision.
Publication planifiée	Collection planifiée pour publication.
Publiée	Collection publiée.
En attente de mise hors service	Collecte en attente de mise hors service.
Mis hors service	Collection mise hors service.

Composants installés avec Learning

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de Learning, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
sn_lc.learning_admin	Définit les configurations d'application Learning . Effectue toutes les actions dans l'application. Possède un accès CRUD pour toutes les tables.	sn_lc.learning_admin
sn_lc.gestionnaire_groupe_catalogue	Gère les catalogues et les groupes de catalogues sur Learning l'application.	sn_lc.gestionnaire_groupe_catalogue
sn_lc.catalog_manager	Gère les catalogues sur Learning l'application.	sn_lc.catalog_manager
sn_lc.task_creator	Responsable de la création de tâches d'apprentissage sur Learning l'application.	sn_lc.task_creator
sn_lep.achievement_manager	Crée et gère les accomplissements sur Learning l'application.	sn_lep.achievement_manager

Tables installées

Table	Description
Succès [sn_lep_achievement]	Stocke les détails de tous les accomplissements configurés sur Learning.
Accomplissement de l'utilisateur [sn_lep_user_achievement]	Stocke des informations sur toutes les réalisations de l'utilisateur sur Learning.
Règle d'accomplissement [sn_lep_achievement_rule]	Définit les règles pour définir les accomplissements sur Learning.
Élément de règle d'accomplissement [sn_lep_achievement_rule_item]	Stocke des informations sur toutes les règles d'accomplissement sur Learning.
Compétence d'accomplissement [sn_lep_m2m_achievement_skill]	Mappe les accomplissements à la compétence associée.

Évaluation de carrière

L'application Évaluation de carrière fonctionne comme un moteur d'examen qui offre la possibilité de créer des examens qui aident à l'avancement de carrière et aident à tester les connaissances d'un apprenant sur un sujet.

Évaluation de carrière est une application de test qui améliore l'expérience d'apprentissage des utilisateurs dans Évaluation de carrière. Évaluation de carrière offre une expérience utilisateur unique. Dans le back-end, les administrateurs d'apprentissage créent des examens et des parcours Évaluation de carrière d'apprentissage pour créer des parcours d'apprentissage personnalisés pour les utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Explorer

Découvrez comment faciliter la Évaluation de carrière progression de carrière

Configurer

Configurer Évaluation de carrière

Utiliser

En savoir plus sur l’utilisation Évaluation de carrière

Référence

Obtenir des détails sur les composants tels que les rôles, les champs, les tables et les propriétés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Explorer Évaluation de carrière

Découvrez les fonctionnalités de Évaluation de carrière.

Activation de l’application

Vous pouvez l’activer à Évaluation de carrière partir de la ServiceNow boutique. Cette application inclut des données de démonstration et active les modules d’extension connexes s’ils ne sont pas déjà activés.

Remarque :
Évaluation de carrière est disponible avec l’application Centre des employés . Certaines des fonctionnalités ne Learning fonctionnent que lorsque les HR Service Delivery applications et Employee Journey Management sont activées.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Gestion des licences

Évaluation de carrière exploite le nouveau module de gestion des licences Employee Growth and Development (EGD). Cette fonctionnalité de gestion des licences permet aux applications enregistrées ServiceNow d’accorder aux utilisateurs des licences pour les applications en fonction du profil de l’employé et d’autres critères supplémentaires.

Configurer les données

Évaluation de carrière Livré avec des données de démonstration facultatives.

Pour plus d'informations, consultez Configurer Évaluation de carrière et Référence Évaluation de carrière.

Utiliser Évaluation de carrière dans Centre des employés

Utilisez-le Évaluation de carrière pour mieux comprendre vos apprentissages. Agissez sur les éléments qui nécessitent une attention immédiate, tenez-vous informé des éléments de contenu et des évaluations à venir.

Pour plus d'informations, consultez Utiliser Évaluation de carrière.

Évaluation de carrièreintégration avec Learning

Évaluation de carrière s’intègre pour Learning améliorer l’apprentissage basé sur l’évaluation. Les apprenants peuvent suivre leurs apprentissages et évaluer leurs connaissances à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'aide des questionnaires disponibles pour les différents cours qu'ils suivent dans Mon apprentissage.

Pour plus d'informations, consultez Utilisation de Mon Learning.

Configurer Évaluation de carrière

Configurez en configurant Évaluation de carrière les éléments suivants.

Autoriser les RCA

Après l'installation Évaluation de carrièrede , des messages d'approbation d'accès restreint pour l'appelant (RCA) peuvent s'afficher et demander une mise à jour de la demande d'accès. Autorisez les RCA suivants :

- Ressources humaines cibles Core
- Accélérateur de parcours cible
- Journey Designer cible

Dépendances

L'application Évaluation de carrière dépend d'autres applications telles que Évaluation de carrière, Évaluation de carrière et Évaluation de carrière.

Utiliser Évaluation de carrière

Utilisez-le Évaluation de carrière pour créer des examens.

Créer des catalogues d'examens

Créez des catalogues d'examens pour pouvoir séparer les examens en fonction de leur catégorie.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_exam.catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation de carrière** > **Catalogues d'examens** > **Créer**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Catalogue d'examens

Champ	Description
Nom	Nom du catalogue d'examens.
Administrateurs	Option permettant de sélectionner des administrateurs pour le catalogue d'examens.
Propriétaire	Personne propriétaire du catalogue d'examens.
Description	Description du contenu du catalogue d'examens.

3. Sélectionnez **Envoyer**.

Définir l'accès des utilisateurs pour un catalogue d'examens

Après avoir créé un catalogue d'examens, définissez les critères d'accès des utilisateurs au niveau du catalogue d'examens.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_exam.catalog_admin

Les utilisateurs configurés dans le cadre de la liste d'administrateurs peuvent contribuer aux critères d'utilisateur ou le propriétaire du catalogue associé peut définir l'accès des utilisateurs au catalogue.

Créez un catalogue d'examens. Pour plus d'informations, consultez Créer des catalogues d'examens.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation de carrière** > **Catalogues d'examens** > **Tous**.
2. Ouvrez le catalogue d'examens pour lequel vous souhaitez définir l'accès des utilisateurs.
3. Dans l'onglet Peut lire, sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez des utilisateurs qui doivent avoir accès au catalogue d'examens.
5. Dans l'onglet Ne peut pas lire, sélectionnez **Modifier**.
6. Ajoutez des utilisateurs qui ne doivent pas avoir accès au catalogue d'examens.

   Remarque :
   si un utilisateur est présent dans les deux listes connexes Peut lire et Ne peut pas lire, la liste Ne peut pas lire est prioritaire et l'utilisateur ne peut pas lire ce catalogue d'examens.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Dans l'onglet Peut contribuer, sélectionnez **Modifier**.
9. Ajoutez des utilisateurs qui peuvent contribuer au catalogue d'examens.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.
11. Dans l'onglet Impossible de contribuer, sélectionnez **Modifier**.
12. Ajoutez des utilisateurs qui ne peuvent pas contribuer au catalogue d'examens.
13. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter des examens à un catalogue

Ajouter des examens à un catalogue d'examens dans Évaluation de carrière.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_exam.catalog_admin

Créez un catalogue d'examens. Pour plus d'informations, consultez Créer des catalogues d'examens.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation de carrière** > **Catalogues d'examens** > **Tous**.
2. Ouvrez le catalogue d'examens auquel vous souhaitez ajouter des examens.
3. Dans l'onglet Examens, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'examen.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un examen

Créer un examen sur Évaluation de carrière.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_exam.catalog_admin

Les utilisateurs configurés dans le cadre de la liste d'administrateurs peuvent contribuer aux critères d'utilisateur ou le propriétaire du catalogue associé peut créer des examens.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation de carrière** > **Examens** > **Créer**.
2. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'examen.
3. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
L'examen est créé à l'état Brouillon.

Remarque :
L'examen ne peut être publié que s'il contient au moins une question et deux options avec le nombre requis d'options marquées comme correctes.

Que faire ensuite
Ajouter des questions à un examen. Voir Ajouter des questions à un examen.

Ajouter des questions à un examen

Ajouter des questions pour un examen dans Évaluation de carrière.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_exam.catalog_admin

Les utilisateurs configurés dans le cadre de la liste d'administrateurs peuvent contribuer aux critères d'utilisateur ou le propriétaire du catalogue associé peut ajouter des questions pour un examen.

Créez un examen. Voir Créer un examen.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation de carrière** > **Examens** > **Tous**.
2. Sélectionnez l'examen auquel vous souhaitez ajouter des questions.
3. Sélectionnez **Déplacer vers Modifier** si l'examen est à l'état Publié.
4. Dans la section des questions, cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de question.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite
Ajoutez des options à une question. Voir Ajouter des options à une question.

Ajouter des options à une question

Ajouter des options pour une question sur Évaluation de carrière.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_exam.catalog_admin

Les utilisateurs configurés dans le cadre de la liste d'administrateurs peuvent contribuer aux critères d'utilisateur ou le propriétaire du catalogue associé peut ajouter des options pour les questions d'un examen.

Créez un examen. Voir Créer un examen.

Créez une question. Voir Ajouter des questions à un examen.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation de carrière** > **Examens** > **Tous**.
2. Sélectionnez l'examen auquel vous souhaitez ajouter des questions.
3. Sélectionnez **Déplacer vers Modifier** si l'examen est à l'état Publié.
4. Sélectionnez la question à laquelle vous souhaitez ajouter des options.
5. Dans la section des options de question, sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'option de question.
7. Sélectionnez **Soumettre**.

Ajouter des examens à un parcours d'apprentissage à partir de Évaluation de carrière

Créez du contenu d'apprentissage interne pour ajouter des examens en tant qu'éléments de contenu dans un parcours d'apprentissage à partir de Évaluation de carrière.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lc.catalog_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Apprentissage** > **Contenu** > **Contenu interne**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Contenu d'apprentissage interne.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

Formulaire Contenu d'apprentissage interne

Afficher une instance d'examen

Affichez une instance d'examen pour vérifier le nombre de tentatives, les scores et l'état d'achèvement d'un examen affecté à un utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_exam.admin, sn_exam.catalog_admin, user

Seul un utilisateur disposant du rôle sn_exam.catalog_admin, configuré dans le cadre de la liste d'administrateurs ou propriétaire du catalogue peut consulter une instance d'examen dans le catalogue associé. Les utilisateurs affectés à l'examen peuvent également afficher les instances d'examen associées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation de carrière** > **Examens** > **Instances d'examens**.
   Les modules suivants sont disponibles en fonction de l'état des instances.
   - **Tout** : affiche les instances d'examen dans tous les états.
   - **Affecté** : affiche les instances d'examen qui n'ont pas encore été tentées.
   - **En cours** : affiche les instances d'examen en cours.
   - **Terminé** : affiche les instances d'examen qui sont terminées.
2. Sélectionnez le numéro d'instance d'examen que vous souhaitez afficher à partir du module requis.
3. Passez en revue les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'instance d'examen.

Afficher le nombre de tentatives d'instance d'examen

Affichez le nombre de tentatives d'instance d'examen par un utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_exam.admin, sn_exam.catalog_admin, user

Seul un utilisateur disposant du rôle sn_exam.catalog_admin, configuré dans le cadre de la liste d'administrateurs ou propriétaire du catalogue peut consulter une instance d'examen dans le catalogue associé. Les utilisateurs affectés à l'examen peuvent également voir les tentatives d'instance d'examen associées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation de carrière** > **Examens** > **Instances d'examens**.
   Les modules suivants sont disponibles en fonction de l'état des instances.
   - **Tout** : affiche les instances d'examen dans tous les états.
   - **Affecté** : affiche les instances d'examen qui n'ont pas encore été tentées.
   - **En cours** : affiche les instances d'examen en cours.
   - **Terminé** : affiche les instances d'examen qui sont terminées.
2. Sélectionnez le numéro d'instance d'examen que vous souhaitez afficher à partir du module requis.
3. Sélectionnez le numéro de tentative d'instance d'examen que vous souhaitez afficher.
4. Passez en revue les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de tentative d'instance d'examen.

Référence Évaluation de carrière

Toutes les informations concernant les propriétés système et les tables installées Évaluation de carrière sont répertoriées ici.

Composants installés avec Évaluation de carrière

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de Évaluation de carrière, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés système

Propriété	Description
sn_lep.show_exam_guidelines	Propriété permettant d'afficher la fenêtre contextuelle des directives de l'examen avant que l'utilisateur ne démarre le questionnaire.

Rôles installés

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
sn_exam.admin	Définit les configurations d'application Évaluation de carrière .	sn_exam.admin
sn_exam.catalog_admin	Crée et administre des catalogues sur Évaluation de carrière.	sn_exam.catalog_admin

Tables installées

Table	Description
Catalogue d'examens [sn_exam_catalog]	Stocke tous les catalogues créés le Évaluation de carrière.
Examen [sn_exam_exam]	Stocke des informations sur tous les examens sur Évaluation de carrière.
Instance de l'examen [sn_exam_instance]	Stocke toutes les instances d'examen sur Évaluation de carrière.
Tentative d'instance d'examen [sn_exam_instance_attempt]	Stocke toutes les tentatives d'instance d'examen sur Évaluation de carrière.
Le catalogue d'examens ne peut pas contribuer [sn_exam_m2m_catalog_cannot_contribute]	Liste des utilisateurs ne pouvant pas ajouter d'examens à un catalogue d'examens sur Évaluation de carrière.
Le catalogue d'examens ne peut pas prendre [sn_exam_m2m_catalog_cannot_take]	Liste des utilisateurs ne pouvant pas se présenter à des examens dans un catalogue d'examens sur Évaluation de carrière.
Le catalogue d'examens peut contribuer [sn_exam_m2m_catalog_can_contribute]	Liste des utilisateurs autorisés à ajouter des examens à un catalogue d'examens sur Évaluation de carrière.
Le catalogue d'examens peut prendre [sn_exam_m2m_catalog_can_take]	Liste des utilisateurs pouvant se présenter aux examens d'un catalogue d'examens sur Évaluation de carrière.
Question [sn_exam_question]	Stocke les questions d'un examen sur Évaluation de carrière.
Option de question [sn_exam_question_option]	Stocke les options des questions d'un examen sur Évaluation de carrière.
Réponse à la question d'examen [sn_exam_question_response]	Stocke les réponses aux questions d'un examen sur Évaluation de carrière.

Formulaire d'examen

Utilisez le formulaire Examen pour créer un examen.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'examen

Champ	Description
Nom	Nom de l'examen.
Catalogue	Catalogue d'examens associé.
Durée	Durée estimée de l'examen.
Délai d'attente de la nouvelle tentative	Délai d'attente avant qu'un utilisateur puisse repasser l'examen.
État	État actuel de l'examen.
Propriétaire	Propriétaire de l'examen.
Actif	Option permettant de garantir l'utilisation de l'examen.
Description	Description du contenu de l'examen.
Contenu	
Instructions	Étapes à suivre pour tenter de passer l'examen.
Message de réussite	Message qui s'affiche après avoir terminé l'examen avec succès.
Message d'échec	Message qui s'affiche lorsque le candidat n'atteint pas le score minimum pour réussir l'examen.
Résultats	
Pourcentage de réussite	Pourcentage minimum requis pour réussir l'examen.
Randomiser les questions	Option permettant aux questions d'apparaître dans un ordre aléatoire.

Formulaire de question

Description des valeurs de champ dans le formulaire Question.

Formulaire de question

Champ	Description
Question	La question affichée dans l'examen.
Actif	Option permettant d'activer la question. Lorsque l'option active est sélectionnée, la question est visible par les utilisateurs lorsqu'ils tentent de passer l'examen.
Examen	Examen associé à la question.
En savoir plus	
Type	Format des options pour la question. • **Choix** • **Sélection multiple**
Score	Nombre de points alloués à la question.
Commande	Position dans laquelle la question apparaît dans la séquence de questions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'option de question

Description des valeurs de champ dans le formulaire d'option de question.

Formulaire d'option de question

Champ	Description
Nom	Option affichée pour la question.
Commande	Position dans laquelle l'option apparaît dans la séquence d'options.
Question	Question associée à l'option.
Réponse correcte	Réponse souhaitée pour une question. Lorsque la case est cochée, l'option est enregistrée comme la bonne réponse à une question notée.
Actif	Active l'utilisation de l'option. Lorsque la case est cochée, l'option peut être consultée par les utilisateurs.

Formulaire Contenu d'apprentissage interne

Utilisez le formulaire Contenu d'apprentissage interne pour ajouter des examens en tant qu'éléments de contenu dans un parcours d'apprentissage à partir de Évaluation de carrière.

Formulaire Contenu d'apprentissage interne

Champ	Description
Source interne	Type de contenu d'apprentissage créé. Sélectionnez **Questionnaire** pour ajouter un examen au parcours d'apprentissage.
Questionnaire	Examen à ajouter au parcours d'apprentissage. Ce champ n'est disponible que lorsque **l'option Questionnaire** est sélectionnée dans le champ **Source interne** .
Titre	Titre du contenu d'apprentissage.
Catalogue de cours	Catalogue de cours associé au cours d'apprentissage interne.
Niveau	Niveau de complexité du contenu d'apprentissage.
État	État actuel du cours d'apprentissage interne.
Auteur	Nom de l'utilisateur qui a créé le contenu d'apprentissage.
Jours jusqu'à l'expiration	Nombre de jours avant l'expiration du contenu.
Actif	Option pour indiquer que le contenu est disponible pour utilisation.
Durée estimée	Durée totale du contenu du cours en jours et en heures. Par exemple, pour une vidéo, il s'agit de la durée de la vidéo. Pour un article Knowledge, la durée est estimée en fonction de la longueur de l'article.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Contenu d'apprentissage interne (suite)

Champ	Description
Image	Image associée au cours d’apprentissage interne.
Détails	
Description courte	Brève description du contenu interne
Description	Description complète du contenu interne.
Objectif	Objectif final du contenu interne en cours de création.
Audience	
Non détectable	Détermine si le cours est détectable par l'audience. Si un cours n'est pas détectable, il ne peut pas être affecté et ne s'affichera pas dans les résultats de recherche sur le portail.
Mesures	
Évaluation moyenne	Évaluation donnée au contenu.
Cycle de vie de la version	
Publié	Date de publication du contenu.
Date de publication planifiée	Date à laquelle le contenu interne doit être publié.
Fin de validité	Nombre de jours avant la validation du contenu.

Formulaire d’instance d’examen

Description des valeurs de champ dans le formulaire d’instance d’examen.

Formulaire d’instance d’examen

Champ	Description
Numéro	Numéro d’instance d’examen unique généré par le système.
Affecté à	Nom de l’utilisateur affecté à l’instance d’examen.
Score	Dernières notes obtenues par l’utilisateur.
Pourcentage du score	Pourcentage des dernières notes obtenues par l’utilisateur.
Examen	Nom de l’examen associé à l’instance d’examen.
État	État actuel de l’instance d’examen.
Résultat	État de réussite ou d’échec de l’instance d’examen.
Tentatives effectuées actuellement	Nombre de tentatives effectuées actuellement.
Heure de la nouvelle tentative	Temps d’attente avant la tentative suivante.

Formulaire de tentative d’instance d’examen

Description des valeurs de champ dans le formulaire Tentative d’instance d’examen.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de tentative d'instance d'examen

Champ	Description
Numéro	Nombre de tentatives d'instance d'examen unique généré par le système.
Nombre de tentatives	Numéro de tentative actuel de l'examen.
Total des questions	Nombre total de questions de l'examen.
Questions correctes	Nombre total de questions auxquelles l'utilisateur a répondu correctement.
Score	Dernières notes obtenues par l'utilisateur.
Pourcentage du score	Pourcentage des dernières notes obtenues par l'utilisateur.
Instance de l'examen	Numéro d'instance de l'examen associé à la tentative d'instance de l'examen.
État	État actuel de la tentative d'instance d'examen.
Résultat	État de réussite ou d'échec de la tentative d'instance d'examen.
Heure de début	Heure de début de la tentative d'instance d'examen.
Heure de fin	Heure de fin de la tentative d'instance d'examen.
Position actuelle	Position que occupait l'utilisateur avant de quitter la tentative d'instance d'examen. • Ordre des questions • **Examen** • **Score**

Mentorat

L'application ServiceNow® Mentorat est une plateforme qui met en relation des personnes à la recherche de mentorat avec des mentors expérimentés. Cela crée une expérience transparente pour les mentorés et les mentors.

Vue d'ensemble

Mentorat comporte les fonctionnalités suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Inscription

Les employés peuvent choisir de s’inscrire en tant que mentoré/mentor ou en tant que les deux rôles en indiquant leurs préférences d’inscription – compétences, domaines d’intérêt et autres préférences en matière de mentorat. Pour plus d'informations, consultez S’inscrire en tant que mentor ou mentoré.

Préférences de compétences

Les mentorés peuvent choisir des compétences à partir de l’une de leurs préférences d’inscription au mentorat. Les mentors peuvent choisir des compétences pour lesquelles ils peuvent fournir une aide au mentorat. Pour plus d'informations, consultez Rechercher et ajouter des compétences.

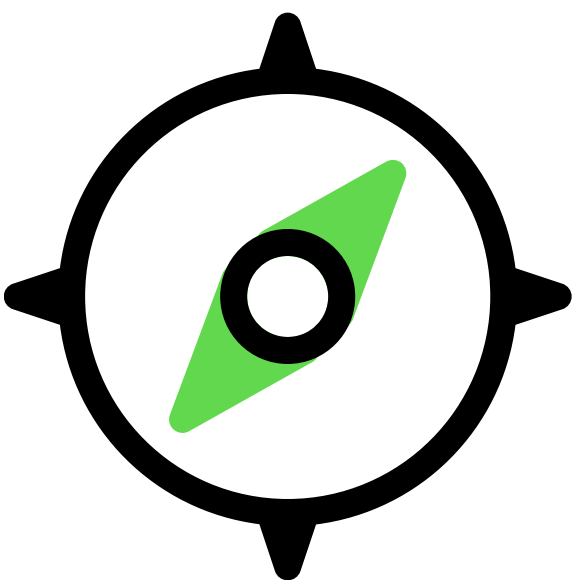
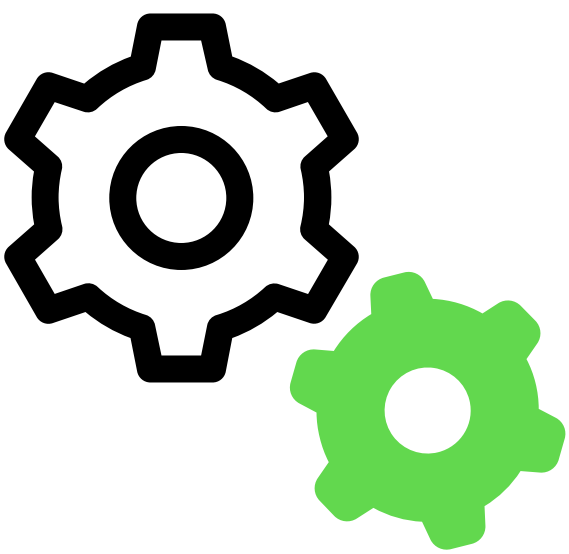
Mentors suggérés

Les mentorés inscrits peuvent voir instantanément les suggestions du mentor en fonction de leurs préférences d’inscription et également afficher des informations supplémentaires sur le jumelage et l’expertise du mentor pour pouvoir choisir un mentor approprié. Pour plus d'informations, consultez Afficher les mentors suggérés.

Recherche d’un mentor

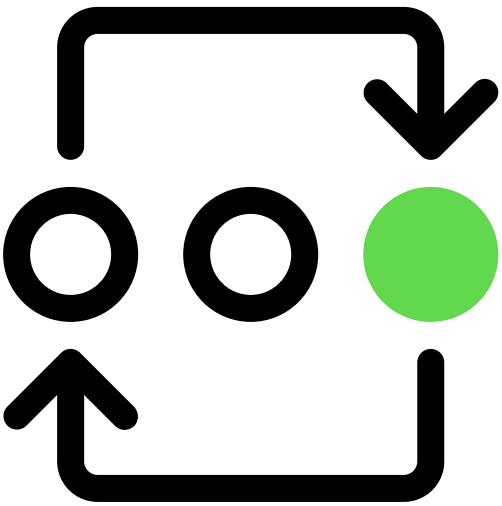
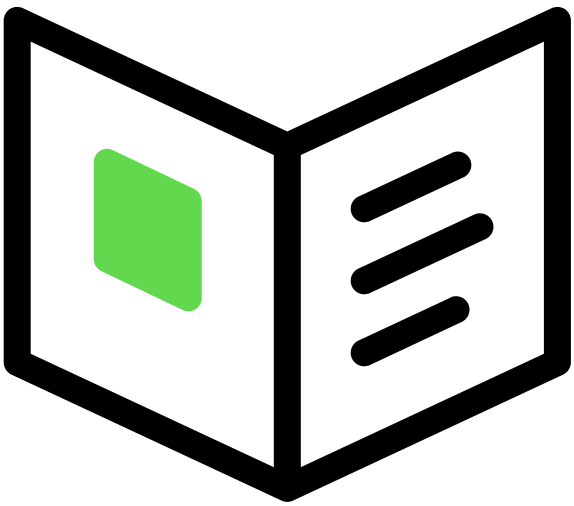
Les employés peuvent rechercher des mentors par nom ou profil de poste. Ils peuvent également utiliser des filtres supplémentaires pour effectuer une recherche dans la liste des mentors. Pour en savoir plus, reportez-vous à Rechercher un mentor. Mettez à jour le tableau avec des cartes correspondant à chaque section de votre ensemble de documents. Donnez de brèves descriptions des informations contenues dans chaque section.

Premiers pas

Explorer	Configuration
	
Des informations détaillées sur Mentorat	Configurer Mentorat

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisant	Référence
	
Utiliser Mentorat	

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Mentorat

En savoir plus Mentorat

Vue d'ensemble de Mentorat

Mentorat est une plateforme nouvelle et moderne qui offre aux employés la possibilité de trouver et d'établir des relations de mentorat significatives afin de stimuler la croissance et l'engagement des employés.

Mentorat avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
S'inscrire en tant que mentoré ou mentor	Les employés peuvent choisir de s'inscrire en tant que mentoré/mentor ou en tant que les deux rôles en indiquant leurs préférences d'inscription – compétences, domaines d'intérêt et autres préférences en matière de mentorat. Pour plus d'informations, consultez	Employé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
	S’inscrire en tant que mentor ou mentoré.	
Préférences de compétences	Les mentorés peuvent choisir des compétences à partir de l’une de leurs préférences d’inscription au mentorat. Les mentors peuvent choisir des compétences pour lesquelles ils peuvent fournir une aide au mentorat. Pour plus d'informations, consultez Rechercher et ajouter des compétences.	Employé
Mentors suggérés	Les mentorés inscrits peuvent voir instantanément les suggestions du mentor en fonction de leurs préférences d’inscription et également afficher des informations supplémentaires sur le jumelage et l’expertise du mentor pour pouvoir choisir un mentor approprié. Pour plus d'informations, consultez Afficher les mentors suggérés.	Employés inscrits en tant que mentorés
Recherche d’un mentor	Les employés peuvent rechercher des mentors par nom ou profil de poste. Ils peuvent également utiliser des filtres supplémentaires pour effectuer une recherche dans la liste des mentors. Pour en savoir plus, reportez-vous à Rechercher un mentor. Mettez à jour le tableau avec des cartes correspondant à chaque section de votre ensemble de documents. Donnez de brèves descriptions des informations contenues dans chaque section.	Employés inscrits en tant que mentorés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil Mentorat

Mentorat La page d'accueil vous offre une vue d'ensemble de toutes vos relations, demandes et programmes de mentorat.

Vue d'ensemble

L'onglet Vue d'ensemble est la première chose que vous voyez lorsque vous accédez Mentorat à Centre des employés. Utilisez cet onglet pour voir vos mentorats actuels, vos demandes de mentorat, vos mentors suggérés et en savoir plus sur le mentorat.

Vos mentorats

Utilisez l'onglet **Vos mentorats** pour trouver les cours tendance dans votre organisation. Vous pouvez parcourir le contenu mis en évidence promu par l'équipe d'apprentissage, les recherches populaires liées à l'apprentissage et le contenu recommandé en fonction d'apprenants qui vous ressemblent.

Configurer Mentorat

Installez l'application à partir du Store, elle intègre l'apprentissage Mentorat , l'identification ServiceNow des compétences, les aspirations et la planification d'un plan de croissance et de développement de carrière personnel.

Avant de commencer

Installez des modules d'extension et des applications dépendants pour Mentorat.

Rôle requis : sn_ecn.mentoring_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un administrateur installe l'application à partir de la boutique, elle intègre l'apprentissage Mentorat , l'identification ServiceNow des compétences, les aspirations et la planification d'un plan de croissance et de développement de carrière personnel.

Procédure

1. Accédez à et ServiceNow Store recherchez l'application à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   La liste située en regard du bouton **Installer** répertorie les versions disponibles.

2. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

3. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

4. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

   Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

5. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Autoriser les RCA

Après l'installation Mentorat , des messages d'approbation d'accès restreint pour l'appelant (RCA) peuvent s'afficher et demander une mise à jour de la demande d'accès. Autorisez les RCA suivants :

- Ressources humaines cibles Core
- Cibler la croissance et le perfectionnement des employés

Dépendances

L'application Mentorat dépend d'autres applications telles que Activités d'évolution et de développement des employés et Profil de l'employé.

Ajouter un nouveau Mentorat participant

En tant que responsable, ajoutez des membres de votre équipe en tant que mentors ou mentorés pour participer à un programme de mentorat.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ecn.mentoring_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mentorat** > **Participants**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de participant au mentorat

Champ	Description
Employé	Nom de l'employé que vous souhaitez ajouter en tant que participant.
Programme	Nom du programme auquel vous souhaitez ajouter le participant.
Type	Type de participant ○ **Mentor** ○ **Mentoré**
État	État du participant. ○ **Brouillon** ○ **Inscrit(e)** ○ **Non disponible**

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer un Mentorat programme

Créez un programme de mentorat personnalisé qui peut être adopté par un mentoré.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ecn.mentoring_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mentorat** > **Programmes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Programmes de mentorat

Champ	Description
Nom	Nom du programme.
Durée minimale	Durée minimale du programme en mois.
Durée par défaut	Durée par défaut du programme, en mois.
État	État du programme.
Durée maximale	Durée maximale du programme, en mois.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une Mentorat relation

En tant que responsable, créez une relation de mentorat entre deux de vos employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ecn.mentoring_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mentorat** > **Relations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Remplissez les champs du formulaire Relation de mentorat.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Mentorat Formulaire Relation.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Utiliser Mentorat

Utilisez-le Mentorat pour Centre des employés accéder à vos apprentissages et accomplissements.

Apprendre à l'aide de Mentorat

Apprenez comment vous inscrire en tant que mentoré ou mentor sur l'apprentissage et établissez des relations enrichissantes qui amélioreront votre carrière.

S'inscrire en tant que mentor ou mentoré

Inscrivez-vous en tant que mentor ou mentoré pour apprendre de vos pairs de façon différente.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Votre carrière** > **Mentorat**.
2. Sélectionnez **Get started** (Démarrer).
3. Sélectionnez l'une des options suivantes :
   - Je souhaite être mentoré
   - Je veux être mentor

   Remarque :
   Vous pouvez faire les deux, mais vous devrez vous inscrire séparément en tant que mentoré et mentor.
4. Sélectionnez **Suivant** et répondez aux questions qui s'affichent dans l'assistant.

Ajouter des préférences pour le mentoré

En tant que mentoré, ajoutez vos préférences pour trouver le bon mentor pour vous guider tout au long de votre carrière.

Avant de commencer

Inscrivez-vous en tant que mentoré. Pour plus d'informations, voir S'inscrire en tant que mentor ou mentoré

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Dans l'assistant de préférences du mentoré, répondez aux questions requises.
2. Utilisez l'option **Compétences de recherche** pour ajouter des compétences pour lesquelles un mentor peut vous aider.
   Pour ajouter des compétences, reportez-vous à Rechercher et ajouter des compétences.
3. Sélectionnez **Suivant**.
4. À la question **Qu'attendez-vous de votre mentor ?** , définissez des préférences qui vous aideront à trouver le bon mentor.

   Remarque :
   Sélectionnez au moins une préférence.

Préférence	Description
Quelle expertise du secteur aimeriez-vous que votre mentor ait ?	Les options disponibles sont les suivantes : ○ Aérospatiale ○ Intelligence artificielle ○ Comptabilité ○ Services financiers ○ Biens de consommation ○ Soins de santé ○ Télécommunications ○ Administration gouvernementale

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préférence	Description
Sur quels sujets d’intérêt aimeriez-vous vous concentrer avec votre mentor ?	Les options disponibles sont les suivantes : ○ Développer un cheminement de carrière ○ Développement du leadership ○ Résolution de problèmes ○ Exploiter les commentaires ○ Décision ○ Réseau
Dans quelles communautés aimeriez-vous que votre mentor s’implique ?	Les options disponibles sont les suivantes : ○ Les femmes dans l’espace de travail ○ Groupe de ressources pour les employés PANDC ○ Groupe de ressources pour les employés LGBTQ+ ○ Anciens combattants ○ Parents qui travaillent ○ Carrière Débutants

5. Sélectionnez **Suivant**.
6. À la question **Quelles sont les autres préférences de votre mentor** , ajoutez ou supprimez des options selon votre choix.

Autres préférences	
De quel département souhaitez-vous que votre mentor soit issu ?	Option permettant d’ajouter le département dont vous souhaitez choisir votre mentor.
Quels rôles recherchez-vous pour votre mentor ?	Option permettant de rechercher des mentors dans des rôles particuliers.
Quels sont les fuseaux horaires qui vous conviennent le mieux ?	Option permettant d’ajouter les fuseaux horaires appropriés.
Quels sont les emplacements qui vous conviennent le mieux ?	Option permettant d’ajouter un emplacement approprié pour rencontrer votre mentor.
Dans quelles langues communiquez-vous ?	Option permettant de sélectionner les langues préférées.

7. Sélectionnez **S'inscrire**.

Remarque :
Vous pouvez également enregistrer vos préférences en sélectionnant **Enregistrer comme brouillon**, si vous n’êtes pas encore prêt à vous inscrire en tant que mentoré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rechercher et ajouter des compétences

En tant que mentoré, recherchez un nom de compétence ou un mot-clé pour trouver un mentor spécialisé dans cette compétence pour vous aider.

Avant de commencer

Inscrivez-vous en tant que mentoré. Pour plus d'informations, voir S’inscrire en tant que mentor ou mentoré

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Dans l’assistant de préférences du mentoré, répondez aux questions requises.
2. Utilisez l’option **Compétences de recherche** pour ajouter des compétences pour lesquelles un mentor peut vous aider.
3. Dans l’assistant **Rechercher d’autres compétences** , spécifiez le niveau d’expertise de l’un des éléments suivants à l’aide de la barre de défilement.
   - Unrated
   - Novice
   - Intermédiaire
   - Avancé
   - Expert
4. Sélectionnez **Ajouter des compétences**.

Résultats

Les compétences sélectionnées sont ajoutées aux préférences de compétences actuelles. Vous pouvez continuer et compléter l’assistant de préférences du mentoré après avoir ajouté des compétences.

Ajouter des préférences de mentor

En tant que mentor, ajoutez vos préférences pour aider les mentorés à déterminer si vous leur correspondez

Avant de commencer

Inscrivez-vous en tant que mentoré. Pour plus d'informations, voir S’inscrire en tant que mentor ou mentoré

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Dans l’assistant Préférences du mentor, répondez aux questions requises.
2. Sélectionnez **Suivant**.
3. À la question **Qu’attendez-vous de votre mentor ?** , définissez des préférences qui vous aideront à trouver le bon mentor.

Remarque :
Sélectionnez au moins une préférence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préférence	Description
Quelle expertise du secteur aimeriez-vous que votre mentor ait ?	Les options disponibles sont les suivantes : ○ Aérospatiale ○ Intelligence artificielle ○ Comptabilité ○ Services financiers ○ Biens de consommation ○ Soins de santé ○ Télécommunications ○ Administration gouvernementale
Sur quels sujets d'intérêt aimeriez-vous vous concentrer avec votre mentor ?	Les options disponibles sont les suivantes : ○ Développer un cheminement de carrière ○ Développement du leadership ○ Résolution de problèmes ○ Exploiter les commentaires ○ Décision ○ Réseau
Dans quelles communautés aimeriez-vous que votre mentor s'implique ?	Les options disponibles sont les suivantes : ○ Les femmes dans l'espace de travail ○ Groupe de ressources pour les employés PANDC ○ Groupe de ressources pour les employés LGBTQ+ ○ Anciens combattants ○ Parents qui travaillent ○ Carrière Débutants

Traduction automatique

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. À la question **Quelles sont les autres préférences de votre mentor** , ajoutez ou supprimez des options selon votre choix.

Autres préférences	
Quels sont les fuseaux horaires qui vous conviennent le mieux ?	Option permettant d'ajouter les fuseaux horaires appropriés.
Quels sont les emplacements qui vous conviennent le mieux ?	Option permettant d'ajouter un lieu approprié pour rencontrer votre mentoré.
Dans quelles langues communiquez-vous ?	Option permettant de sélectionner les langues préférées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autres préférences	
Combien de mentorés êtes-vous prêt à accompagner à la fois ?	Possibilité de choisir entre 1 ou 2 mentorés.

6. Sélectionnez **S'inscrire**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également enregistrer vos préférences en sélectionnant **Enregistrer comme brouillon**, si vous n'êtes pas encore prêt à vous inscrire en tant que mentoré.

Rechercher un mentor

Recherchez des mentors par nom, profil de poste ou tout autre critère que vous souhaitez. Vous pouvez également utiliser des filtres supplémentaires pour effectuer une recherche dans la liste des mentors.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Votre carrière** > **Mentorat** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur le profil d'un mentor, dans la section Mentors suggérés, sélectionnez **Rechercher des mentors**.

> **Remarque :**
> Les mentors suggérés ne s'affichent qu'après avoir défini vos préférences.

3. Sur la page **Explorer les mentors disponibles** , vous verrez une liste de mentors avec lesquels vous pouvez entrer en contact.
4. Utilisez le champ **Rechercher par nom ou par mot clé** pour trouver un mentor spécifique que vous recherchez.
5. Sélectionnez **Filtres** et remplissez le formulaire pour ajouter des compétences ou d'autres exigences.

Formulaire Tous les filtres

Champ	Description
Famille de postes	Unité business ou fonction du mentor.
Fonction	Rôle ou fonction du mentor
Niveau d'ancienneté dans le poste	Niveau du rôle du mentor.
Période d'affectation	Plage de mandat du mentor.
Relation de mentorat	Plage de la durée du mentorat.

6. Sélectionnez **Appliquer**.
7. Trouvez un mentor de votre choix et sélectionnez **Connecter**.
   Pour plus d'informations, voir Demander une connexion

Modifier les préférences du mentoré

En tant que mentoré, modifiez vos préférences en fonction de vos compétences, de vos domaines d'intérêt et des sujets d'intérêt dont vous souhaitez discuter avec votre mentor.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Votre carrière** > **Mentorat** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans la liste Modifier les préférences, sélectionnez **Modifier les préférences du mentoré**.
3. Remplissez les champs du formulaire Modifier les préférences du mentoré.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de modification des préférences du mentoré.
4. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Modifier les préférences du mentor

En tant que mentor, modifiez vos préférences en fonction de vos compétences, de vos domaines d'intervention et des sujets d'intérêt que vous souhaitez aborder avec votre mentor.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Votre carrière** > **Mentorat** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans la liste Modifier les préférences, sélectionnez **Modifier les préférences du mentor**.
3. Renseignez les champs du formulaire Préférences du mentor.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Préférences du mentor.
4. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Demander une connexion

Demandez à être mis en relation avec un mentor qui semble vous convenir.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Votre carrière** > **Mentorat** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur le profil d'un mentor, dans la section Mentors suggérés, sélectionnez **Connecter**.

   Remarque :
   Vous pouvez voir les mentors suggérés uniquement après avoir défini vos préférences.
3. Dans la liste Durée du mentorat, sélectionnez la durée.
4. Dans le champ **Message** , ajoutez un message de demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

> **Remarque :**
> Si vous souhaitez annuler la demande de connexion, vous pouvez simplement fermer le processus de demande de connexion à tout moment.

Retirer une demande de mentorat

En tant que mentoré, vous pouvez retirer une demande de mentorat si vous estimez que le mentor ne vous convient pas.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Votre carrière** > **Mentorat** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans la section Demandes de mentorat, utilisez le menu déroulant **Affichage** et sélectionnez **En attente**.
3. Sélectionnez **Afficher les détails** de l'une des demandes de mentorat en attente affichées.
4. Dans le panneau des détails de la demande de mentorat, sélectionnez **Retirer**.
5. Sélectionnez **Oui, retirer** dans la fenêtre contextuelle **Demande de retrait** .

Accepter ou refuser une demande de mentorat

En tant que mentor, vous pouvez accepter ou refuser une demande de mentorat d'un mentoré selon qu'il vous semble vous convenir ou non.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Votre carrière** > **Mentorat** > **Vue d'ensemble**.
2. Sur le profil d'un mentor, dans la section Demandes de mentorat, utilisez le menu déroulant d'affichage et sélectionnez **En attente d'une réponse**.
3. Sélectionnez **Examiner** sur l'une des demandes de mentorat affichées.
4. Dans le panneau des détails de la demande de mentorat, sélectionnez **Refuser** ou **Accepter**.

Afficher les mentors suggérés

Les mentorés inscrits peuvent consulter instantanément les suggestions du mentor en fonction de leurs préférences d'inscription, ainsi que consulter des informations supplémentaires sur le jumelage et l'expertise du mentor pour pouvoir choisir un mentor approprié.

Avant de commencer
Inscrivez-vous en tant que mentoré. Consultez S'inscrire en tant que mentor ou mentoré.

Ajoutez des préférences pour le mentoré. Consultez Ajouter des préférences pour le mentoré.

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Votre carrière** > **Mentorat** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans la section **Mentors suggérés** , affichez une liste de correspondances pertinentes en fonction de vos préférences.
3. Vous pouvez soit entrer en contact avec un mentor suggéré, soit utiliser l'option de recherche pour rechercher d'autres mentors.

Afficher les aperçus de correspondance

Affichez le score des aperçus de correspondance qui est calculé en fonction du score de correspondance des préférences.

Avant de commencer

Inscrivez-vous en tant que mentoré. Consultez S'inscrire en tant que mentor ou mentoré.

Ajoutez des préférences pour le mentoré. Consultez Ajouter des préférences pour le mentoré.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Votre carrière** > **Mentorat** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans la **section Mentors suggérés**, cliquez sur le menu hamburger d'un mentor suggéré.
3. Sélectionnez **Afficher les aperçus de jumelage** et affichez les informations de jumelage suivantes sur le mentor ou le mentoré suggéré.
   - Domaines d'intervention
   - Compétences
   - Langue
4. Sélectionnez **Fermer** pour fermer la vue de la carte des aperçus de correspondance.

Afficher les demandes de mentorat

Suivez toutes les demandes de mentorat que vous avez envoyées ou reçues d'autres personnes.

Avant de commencer

Inscrivez-vous en tant que mentoré ou mentor. Consultez S'inscrire en tant que mentor ou mentoré.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Votre carrière** > **Mentorat** > **Vue d'ensemble**.
2. Dans la section **Demandes de mentorat** , vous pouvez choisir d'afficher des informations à partir des informations suivantes.

Remarque :
Vous pouvez également trier les listes de demandes selon qu'elles sont **plus récentes** ou **plus anciennes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence Mentorat

La rubrique de référence fournit des informations supplémentaires sur les composants installés avec Mentorat , y compris les formulaires, les rôles et les listes.

Composants installés avec Mentorat

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de Mentorat, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Rôles installés

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
sn_ecn.admin	Définit les configurations d’application Mentorat .	sn_ecn.admin
sn_ecn.mentoring_admin	Crée et administre des programmes, des participants et des relations sur Mentorat.	sn_ecn.mentoring_admin

Tables installées

Table	Description
Programme de mentorat [sn_ecn_mntr_program]	Stocke tous les programmes créés le Mentorat.
Participant au mentorat [sn_ecn_mntr_participant]	Stocke des informations sur tous les participants dans Mentorat.
Relation de mentorat [sn_ecn_mntr_relationship]	Stocke toutes les relations sur Mentorat.

Mentorat Formulaire Relation

Utilisez le formulaire de relation de mentorat pour commencer une nouvelle relation entre un mentoré et un mentor.

Formulaire Relation de mentorat

Champ	Description
Mentoré	Nom du mentoré.
Mentor	Nom du mentor.
Durée	Durée par défaut du programme, en mois.
État	État du programme.
Date de début	Date à laquelle la relation commence.
Date de fin	Date à laquelle la relation doit prendre fin.
Détails de la demande	
Date de la demande	Date à laquelle la relation est demandée.
Date de retrait	Date à laquelle la relation doit être retirée.
Note de la demande	Détails sur la demande de relation.
Refuser les détails	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Relation de mentorat (suite)

Champ	Description
Motif de refus	Motif pour refuser la relation.
Date de refus	Date de déclinaison de la relation.
Note de refus	Détails sur le motif pour lequel la relation a été refusée.

Formulaire de modification des préférences du mentoré

Utilisez ce formulaire pour enregistrer vos préférences en tant que mentoré.

Formulaire de modification des préférences du mentoré

Champ	Description
Trouver une autre compétence	Champ de recherche utilisé pour trouver une compétence à l'aide d'un nom de compétence ou d'un mot clé. Rechercher et ajouter des compétences
Domaines d'intervention du mentorat	
Quelle expertise du secteur aimeriez-vous que votre mentor ait ?	Options disponibles : • Aérospatiale • Intelligence artificielle • Comptabilité • Services financiers • Biens de consommation • Soins de santé • Télécommunications • Administration gouvernementale
Sur quels sujets d'intérêt aimeriez-vous vous concentrer avec votre mentor ?	Options disponibles : • Développer un cheminement de carrière • Développement du leadership • Résolution de problèmes • Exploiter les commentaires • Décision • Réseau
Dans quelles communautés aimeriez-vous que votre mentor s'implique ?	Options disponibles : • Les femmes dans l'espace de travail • Groupe de ressources pour les employés PANDC • Groupe de ressources pour les employés LGBTQ+ • Anciens combattants

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de modification des préférences du mentoré (suite)

Champ	Description
	• Parents qui travaillent • Carrière Débutants
Autres préférences	
De quel département souhaitez-vous que votre mentor soit issu ?	Option permettant d'ajouter le département dont vous souhaitez choisir votre mentor.
Quels rôles recherchez-vous pour votre mentor ?	Option permettant de rechercher des mentors dans des rôles particuliers.
Quels sont les fuseaux horaires qui vous conviennent le mieux ?	Option permettant d'ajouter les fuseaux horaires appropriés.
Quels sont les emplacements qui vous conviennent le mieux ?	Option permettant d'ajouter un emplacement approprié pour rencontrer votre mentor.
Dans quelles langues communiquez-vous ?	Option permettant de sélectionner les langues préférées.

Formulaire Préférences du mentor

Utilisez ce formulaire pour enregistrer vos préférences en tant que mentor.

Formulaire Modifier les préférences du mentor

Champ	Description
Profil du mentor	Option permettant de rendre votre profil visible par d'autres utilisateurs.
Points forts des compétences	Liste de toutes vos compétences et forces en tant que mentor.
Domaines d'intervention du mentorat	
Quelle expertise sectorielle pouvez-vous partager avec votre mentoré ?	Options disponibles : • Aérospatiale • Intelligence artificielle • Comptabilité • Services financiers • Biens de consommation • Soins de santé • Télécommunications • Administration gouvernementale
Quels sujets d'intérêt pourriez-vous aborder avec votre mentoré ?	Options disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Modifier les préférences du mentor (suite)

Champ	Description
	• Développer un cheminement de carrière • Développement du leadership • Résolution de problèmes • Exploiter les commentaires • Décision • Réseau
Dans quelles communautés êtes-vous impliqué et aimeriez-vous aider votre mentoré à en apprendre davantage ?	Options disponibles : • Les femmes dans l'espace de travail • Groupe de ressources pour les employés PANDC • Groupe de ressources pour les employés LGBTQ+ • Anciens combattants • Parents qui travaillent • Carrière Débutants
Autres préférences	
Quels sont les fuseaux horaires qui vous conviennent le mieux ?	Option permettant d'ajouter les fuseaux horaires appropriés.
Quels sont les emplacements qui vous conviennent le mieux ?	Option permettant d'ajouter un emplacement approprié pour rencontrer votre mentor.
Dans quelles langues communiquez-vous ?	Option permettant de sélectionner les langues préférées.
Combien de mentorés êtes-vous prêt à accompagner à la fois ?	Option permettant de sélectionner 1 ou 2 mentorés.

Traduction automatique

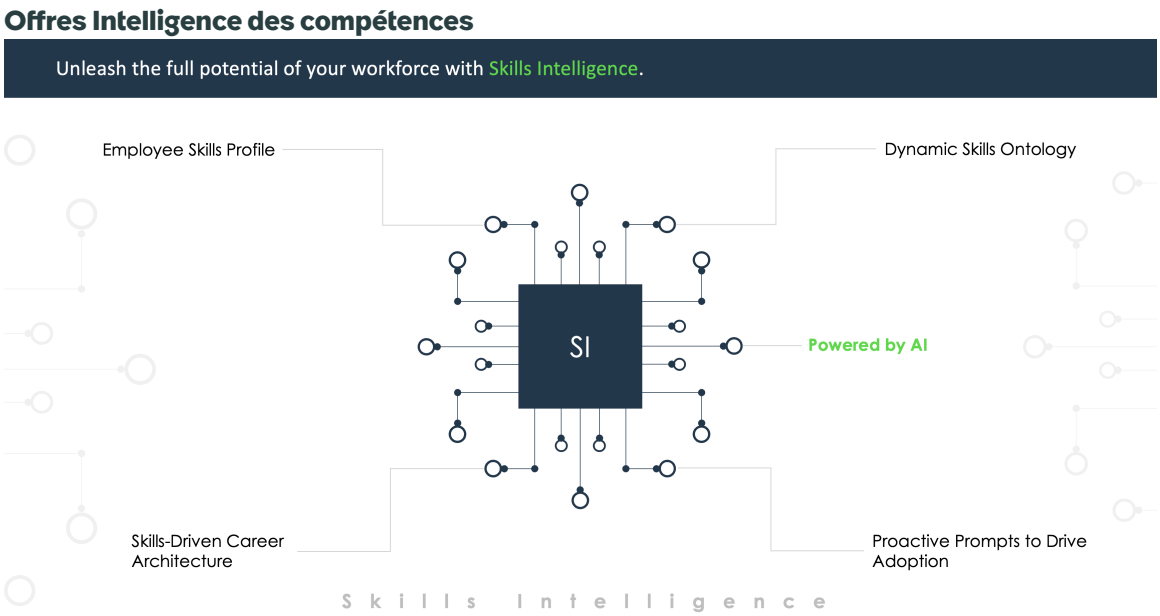
Intelligence des compétences

L'application ServiceNow® Intelligence des compétences est une plateforme pilotée par l'IA que vous pouvez utiliser dans votre organisation pour développer une main-d'œuvre basée sur les compétences.

Important :
Intelligence des compétences utilise l'intelligence artificielle (IA) pour aider votre organisation à exploiter les données de compétences pour la gestion des talents et le développement des employés. Gestion des compétences L'application vous permet de créer manuellement des compétences et des catégories de compétences, ainsi que de les affecter manuellement aux utilisateurs. L'activation du module d'extension Intelligence des compétences (com.sn_skills_int) activera également le module d'extension Gestion des compétences (com.snc.skills_management). Pour en savoir plus sur , reportez-vous Gestion des compétencesà Skills Management .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez responsabiliser vos employés en améliorant leurs compétences essentielles dans le cadre de leurs aspirations professionnelles à l'aide Employee Growth and Development de (EGD) et Intelligence des compétences.



Les composants clés de l'application sont une ontologie des compétences dynamique pilotée par l'IA, des modèles d'IA, des invites proactives pour favoriser l'adoption Intelligence des compétences et un profil de compétences complet.

Ontologie dynamique des compétences pilotées par l'IA

Une ontologie dynamique des compétences pilotée par l'IA peut aider votre organisation à définir et à mesurer les relations entre les compétences, les rôles et vos employés. L'ontologie des compétences fournit des données exploitables qui orientent les décisions apprises et comblent efficacement les lacunes en matière de compétences. Alimentée par l'IA, l'ontologie des compétences apprend, déduit, collecte et maintient constamment des informations sur les compétences, ce qui signifie que votre organisation n'a pas besoin de mettre à jour les données manuellement. Vous pouvez compléter l'ontologie des compétences avec les données internes de votre organisation pour enrichir davantage l'ontologie.

Données de carrière basées sur les compétences

Associez les données de carrière de votre organisation aux compétences pour améliorer le développement de vos employés en alignant les rôles réels sur les compétences pertinentes. Vous pouvez donner à vos employés les moyens d'exceller dans leurs rôles actuels tout en favorisant les opportunités de croissance et d'avancement futurs au sein de l'entreprise.

Modèles d'IA

Les modèles d'IA intégrés dans l'ontologie des compétences permettent aux organisations d'établir des liens entre différentes compétences, ainsi que de relier les compétences aux intitulés de poste. Les algorithmes d'IA sont utilisés pour associer, détecter et normaliser les données agrégées sur les compétences collectées à partir de diverses sources de données et pour créer les interconnexions au sein de l'ontologie. Ces modèles aident les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

organisations à reconnaître les résultats des compétences, à identifier les lacunes en matière de compétences et à fournir des recommandations en matière de compétences et d'apprentissage à vos employés. Votre organisation peut également tirer parti de l'IA pour envoyer des recommandations afin de déterminer les compétences qui doivent être mappées à des employés individuels.

Invites proactives pour favoriser l'adoption

Favorisez l'adoption au sein de votre organisation en envoyant des invites proactives à vos employés et responsables afin qu'ils effectuent les tâches spécifiques dans leur flux de travail naturel. Par exemple, les invites peuvent être utilisées pour demander à un employé de mettre à jour ses compétences ou pour qu'un responsable valide les compétences de son équipe. Vous pouvez utiliser Invites proactives plusieurs canaux d'engagement tels que Microsoft Teams, Microsoft Outlook, Zoomet les services de messagerie courte (SMS). Vos employés peuvent facilement mettre à jour leurs compétences.

Profil de compétences de l'employé

Développez une compréhension complète de vos talents grâce à une vue complète des compétences qu'ils possèdent. Vos employés peuvent régulièrement surveiller et mettre à jour leurs profils de compétences afin d'acquérir les connaissances et les capacités nécessaires pour s'épanouir dans des environnements professionnels dynamiques. En tirant parti de leurs profils de compétences, vos employés peuvent facilement importer leurs compétences à partir de CV ou de profils LinkedIn.

Premiers pas

Explorer Découvrez comment l'application donne aux clients les moyens d'agir Intelligence des compétences tout au long de leur parcours vers Employee Growth and Development.	**Installer et configurer** Installez et configurez l'application et les Intelligence des compétences fonctionnalités connexes.
Utiliser Découvrez comment afficher et gérer votre profil de compétences.	**Référence** Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Explorer Intelligence des compétences

La Intelligence des compétences plateforme utilise l'IA pour traiter des données externes du secteur, en extrayant des informations sur les compétences et les intitulés de poste. Découvrez comment Intelligence des compétences vous pouvez transformer votre organisation pour constituer une main-d'œuvre basée sur les compétences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

La capacité de base de la plate-forme est la technologie sous-jacente qui réside dans le Intelligence des compétences moteur. L'application Intelligence des compétences est équipée de données du système de base, qui contient un vaste inventaire de plus de 6000 compétences. L'accès à ces vastes données sur les compétences vous permet de constituer et d'optimiser votre main-d'œuvre sur la base de ces informations complètes sur les compétences.

Intelligence des compétences pour Employee Growth and Development

Le Intelligence des compétences moteur agit comme la couche fondamentale qui alimente toutes les options (Employee Growth and Development EGD). Employee Growth and Development Les applications utilisent les compétences essentielles pour guider les gestionnaires et les employés dans leurs plans de carrière. Cette approche soutient non seulement le développement individuel, mais contribue également à l'obtention de meilleurs résultats commerciaux. Pour plus d'informations, consultez Employee Growth and Development.

Remarque :
Intelligence des compétences n'est intégré qu'aux applications EGD.

Validation des compétences dans Manager Hub

Une fois que vos employés ont mis à jour leur niveau d'expertise dans la section des compétences requises de leur profil de compétences, vous pouvez examiner et valider ces compétences en ouvrant les conversations planifiées avec vos employés. Dans Conversations, il existe une section dédiée qui offre des détails sur les compétences qui nécessitent une validation. Pour plus d'informations, consultez Intelligence des compétences dans Manager Hub.

Recommandations axées sur Learning les compétences

EGD l'utilise Intelligence des compétences pour fournir des recommandations d'apprentissage aux employés et à leurs responsables, afin de maintenir leur engagement et leur productivité. Pour plus d'informations, consultez Vue d'ensemble de Learning. L'application Intelligence des compétences s'intègre à Learning pour introduire des résultats de recherche d'apprentissage pilotés par les compétences que vos gestionnaires peuvent utiliser pour recommander des cours en fonction des compétences de vos employés. Pour plus d'informations, consultez Learningintégration avec Intelligence des compétences.

Invites proactives Intégré à Intelligence des compétences

Invites proactives Favorisez l'engagement contextuel et proactif de vos gestionnaires et employés en intégrant des informations exploitables dans leur flux de travail. Vous pouvez utiliser ces invites dans plusieurs canaux d'engagement, tels que Microsoft Teams, Microsoft Outlook, Zoomet le service de messagerie courte (SMS). Pour plus d'informations, consultez Invites proactives pour Intelligence des compétences.

Cœur de recrutement pour Intelligence des compétences

Hiring Core fournit un référentiel pour stocker des informations relatives à vos besoins d'embauche. Activez le module d'extension Hiring Core (app-hiring-core) pour commencer à l'utiliser. Intelligence des compétences Exécute des prédictions sur les données des tables Hiring Core et propose des recommandations de compétences pour les groupes de rôles. Pour plus d'informations, consultez Base d'embauche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages clés

Connectez les compétences à l'action dans la transformation de vos effectifs et accélérez les résultats commerciaux à l'aide de l'application Intelligence des compétences .

Intelligence des compétences avantages

Fonctionnalités	Avantages
Profil de compétences de l'employé	Fournit une vue complète des compétences de vos employés.
Pré-amorçage des compétences des employés	Identifie les compétences essentielles d'un employé en analysant les données externes et les données fournies par les employés sur les compétences et les titres. Invitez les employés à mettre à jour leurs compétences en fonction de ces informations.
À propos de Job Architecture	Associe les données de carrière de votre organisation à des compétences.
Invites proactives pour Intelligence des compétences	Permet un engagement contextuel et proactif pour vos gestionnaires et employés en apportant des informations exploitables sous forme d'incitations dans leur flux de travail.
Importer des compétences à partir de votre CV ou de votre profil LinkedIn	Importe les compétences à partir des CV et des profils LinkedIn des employés.
Compétences validées	Les gestionnaires valident le niveau d'expertise des compétences des employés dans Manager Hub et les employés peuvent voir ces compétences validées sur leur profil de compétences.
Ajouter des compétences à l'aide de la recommandation de compétences	Permet à vos employés de rechercher des compétences qu'ils souhaitent développer ou améliorer, puis de les ajouter à leur profil de compétences.

Espace de travail d'Intelligence des compétences

Vous pouvez mettre à jour et gérer les données relatives aux compétences et à l'architecture des postes à partir d'un seul endroit à l'aide de .Espace de travail d'Intelligence des compétences

Utilisateurs de l'espace de travail

Pour y accéder Espace de travail d'Intelligence des compétences , vous devez disposer du rôle sn_skills_int_ws.workspace_user ou de tout rôle qui le contient. Pour en savoir plus sur les rôles dans , reportez-vous à Intelligence des compétencesla section Composants installés avec Intelligence des compétences.

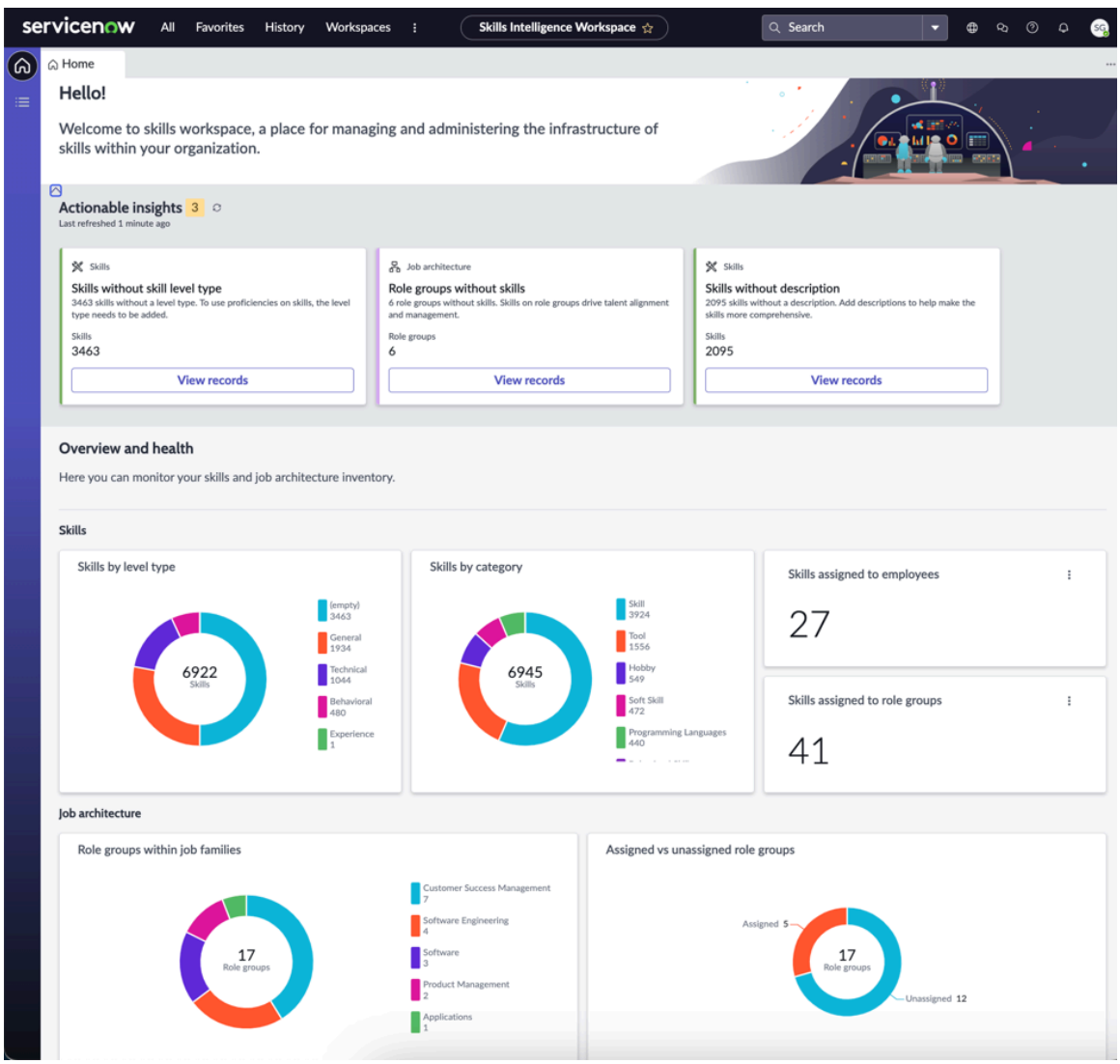
Page d'accueil

Accédez aux informations suivantes sur la page d'accueil Intelligence des compétences pour gérer les tâches liées aux compétences :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vue d'ensemble des données Intelligence des compétences.
- Lacunes d'informations critiques qui nécessitent votre attention immédiate, telles que les groupes de rôles sans niveau de rôle, les compétences sans type de niveau de compétence ou les groupes de rôles sans compétences.
- Aperçus exploitables : notifications de diverses vérifications du système en tant que suggestions que les utilisateurs doivent prendre en compte pour améliorer leurs compétences ou les données relatives à l'architecture de leur poste. L'option **Afficher les enregistrements** vous permet d'afficher la vue de liste détaillée des enregistrements.
- Vue d'ensemble et intégrité : graphiques vous permettant de surveiller les données d'architecture des postes et l'inventaire des compétences.

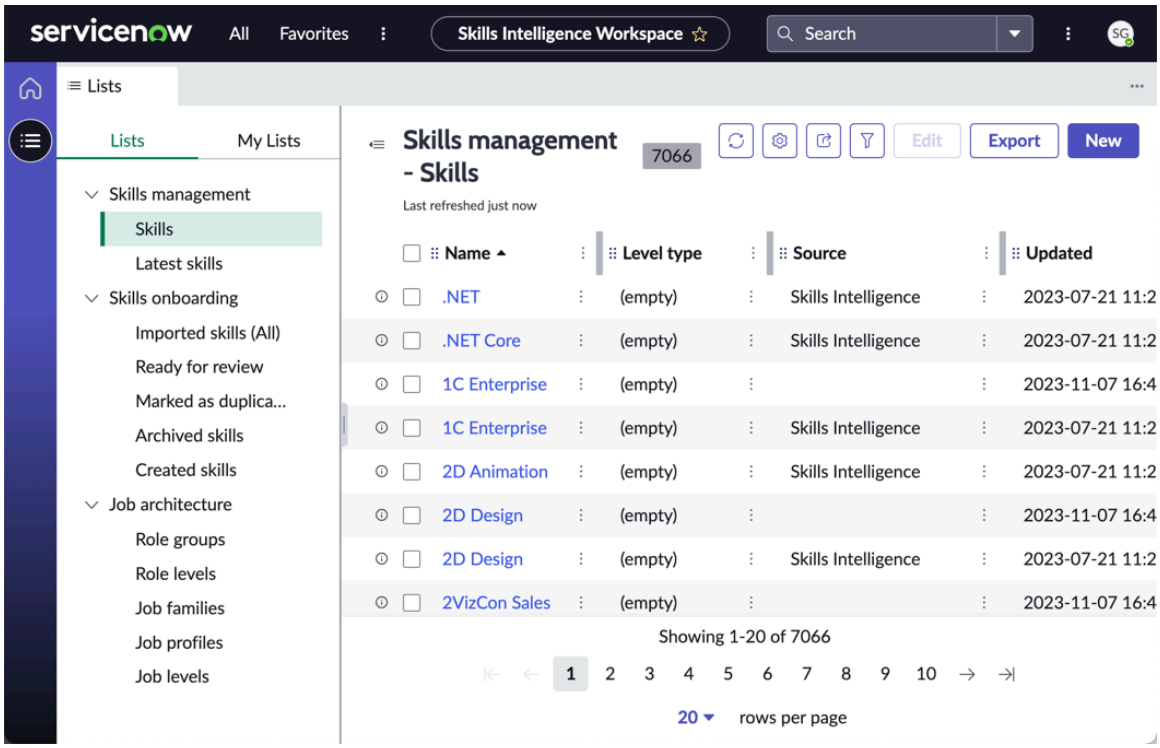


Vue des listes

Accédez rapidement aux informations sur la gestion des compétences, l'intégration des compétences et les données relatives à l'architecture des postes à l'aide de la vue Listes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Importer des compétences personnalisées via l'intégration des compétences

Chargez les compétences spécifiques à votre organisation dans votre ServiceNow instance via le Espace de travail d'Intelligence des compétencesfichier .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'Intelligence des compétences**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône).
3. Sélectionner **Intégration des compétences** > **Compétences importées (Toutes)**.
4. Sélectionnez **Importer**.
5. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez Insérer ou Mettre à jour.
   L'une ou l'autre de ces options importera les compétences personnalisées dans votre ServiceNow instance.
6. Accédez au modèle d'intégration des compétences prédéfini afin de pouvoir importer vos données au format requis.
   a. Sélectionnez **Télécharger le modèle Excel**.
   b. Si vous souhaitez inclure uniquement les champs obligatoires dans le modèle, désactivez l'option **Inclure tous les champs dans le modèle ?** .
7. Saisissez vos données de compétences personnalisées dans le modèle.
   a. Ouvrez le modèle d'intégration des compétences sur votre système local.
   b. Fournissez vos données de compétences personnalisées dans les champs prévus à cet effet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les champs du modèle sont **Description** (champ non obligatoire), Type de **niveau**, **Nom** et **Source**.

c. Enregistrez le fichier Excel.

8. Sélectionnez **Suivant**.
9. Sélectionnez votre fichier de données Excel.
   a. Sélectionnez **Parcourir**.
   b. Sélectionnez votre fichier de données Excel.
   c. Sélectionnez **Ouvrir**.
10. Sélectionnez **Charger**.
    Le processus de téléchargement prend quelques secondes. Ensuite, les compétences chargées s'affichent sous forme d'aperçu.
11. Passez en revue les compétences chargées dans l'affichage d'aperçu.
    Tous les champs manquants sont mis en évidence comme des erreurs.
    a. S'il manque des champs, ajoutez les informations manquantes dans votre fichier de données Excel,
    b. Chargez le fichier de données Excel.
12.
13. Sélectionnez **OK** pour charger le fichier.
14. Sélectionnez **Terminer l'importation**.
    Les compétences sont importées et sont temporairement affichées dans la liste Compétences importées (Toutes).

Résultats

Les compétences importées sont analysées par l'algorithme d'apprentissage machine (ML) et déplacées vers la liste Prêt pour examen ou Dupliquer en fonction de leur état. Pour plus d'informations sur l'examen et le traitement des compétences importées, consultez Réviser les compétences importées.

Réviser les compétences importées

Vérifiez les données de compétences chargées pour supprimer les doublons de compétences et entraîner le modèle d'intelligence prédictive afin qu'il reconnaisse les doublons à l'avenir.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'Intelligence des compétences** > **Listes**.
2. Accéder à **Intégration des compétences** > **Prêt pour la révision**.
3. **Facultatif :** Ajoutez des compétences à la table Compétences [cmn_skills] de l'instance en les sélectionnant et en sélectionnant **Créer une compétence**.
4. **Facultatif :** Marquez les compétences comme doublon d'une compétence existante en sélectionnant les compétences et en **sélectionnant Marquer comme doublon**.
5. **Facultatif :** Conservez les compétences pour révision ultérieurement en les sélectionnant et en sélectionnant **Archiver**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Après examen, les compétences sont affichées dans les listes Marqué comme doublon, Compétences archivées et Compétences créées dans Compétences d'intégration.

Remarque :
Les compétences ayant l'état Marqué comme doublon ou Archivé ne peuvent pas être modifiées. Pour pouvoir les modifier, vous devez rétablir l'état de la compétence sur **Prêt pour la révision** .

6. Veuillez supprimer, cette étape a été conservée pour le commentaire.

   Supprimer s'il vous plaît.

7. Sélectionnez la compétence pour l'ouvrir et l'examiner pour voir d'éventuelles correspondances.
8. Dans le champ **Correspondance possible** , vous verrez une suggestion de correspondance probable de la compétence sélectionnée.
   S'il existe une correspondance avec un score de pourcentage de confiance supérieur à 80 %, il peut s'agir d'un doublon. Si vous êtes d'accord avec l'une des suggestions, vous pouvez marquer la compétence comme doublon, sinon vous pouvez la marquer comme nouvelle compétence. Le modèle Predictive Intelligence donne une correspondance possible avec un pourcentage de confiance, ce qui vous aide à décider si les compétences sont nouvelles ou un doublon possible. Si le champ est vide, cela signifie que l'algorithme ML n'a identifié aucune compétence similaire.
9. Sélectionnez le bouton de recherche ( ) pour obtenir plus de prédictions.
   Vous obtenez les cinq meilleures correspondances possibles avec un seuil de correspondance de 80 %.
10. Sélectionnez la compétence dans la liste si vous pensez qu'elle correspond, ou fermez la fenêtre.
11. Sélectionnez **Enregistrer**.

Travailler avec l'architecture des postes

Créez, mettez à jour ou modifiez les données relatives aux compétences et à l'architecture des postes à partir d'un emplacement unique à l'aide de la liste Architecture des postes dans .Espace de travail d'Intelligence des compétences

Création d'un nouveau groupe de rôles via l' Espace de travail d'Intelligence des compétences

Ajoutez un nouveau groupe de rôles dans le Espace de travail d'Intelligence des compétences pour créer une catégorie de rôles dans votre organisation.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après chaque étape, sélectionnez **Enregistrer et passez** à l'étape suivante.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skills_int.job_arch_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'Intelligence des compétences** > **Listes**.
2. Accéder à **Architecture du poste** > **Groupes de rôles**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Créez votre groupe de rôles manuellement ou en copiant les données d'un groupe existant.
5. Pour la page Ajouter des niveaux de rôles, fournissez un nom de **profil de tâche** , un **titre** et un **niveau de poste** pour chaque niveau de rôle du groupe de rôles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les niveaux de rôles vous permettent de créer une structure hiérarchique pour classer les rôles en fonction des compétences et des expertises au sein de votre organisation.

6. **Facultatif :** Sélectionnez **Ajouter un niveau** pour ajouter d'autres niveaux.
7. Ajoutez des compétences pertinentes pour les rôles au sein de ce groupe.
   Les compétences assurent l'alignement entre les capacités requises et souhaitables.
   a. Sélectionnez un nom de compétence dans la liste déroulante **Compétence** .
   b. Déterminez la pertinence de la compétence en sélectionnant **Élevée**, **Moyenne** ou **Faible** dans la liste déroulante **Pertinence** de la compétence.
   c. Si la compétence est requise, cochez la case **Requis** .
   d. **Facultatif :** Ajoutez d'autres compétences en sélectionnant **Ajouter des compétences** et en fournissant les informations sur les compétences.
   e. **Facultatif :** Ajoutez directement des compétencespertinentes en sélectionnant l'icône Recommandations (), puis en sélectionnant **Ajouter** la compétence.
8. Ajoutez des groupes de rôles connexes pour améliorer la progression de carrière et fournir des suggestions d'aspirations des employés pour ce groupe de rôles.
   a. Sélectionnez un groupe de rôles dans le champ **Groupe de rôles** .
   b. Déterminez le type de relation entre les groupes de rôles en sélectionnant une valeur dans le champ **Type de relation** .
      - Bidirectionnel (entre les groupes de rôles)
      - Unidirectionnel (à partir du groupe de rôles nouvellement créé)
      - Unidirectionnel (vers le groupe de rôles nouvellement créé)
   c. **Facultatif :** Ajoutez d'autres groupes de rôles en sélectionnant **Ajouter un groupe de rôles** et en fournissant les informations du groupe de rôles.
   d. **Facultatif :** Ajoutez directement un groupe de rôles en sélectionnant l'icône Recommandations (), puis en sélectionnant **Ajouter** sur le groupe de rôles.
9. Sélectionnez **Envoyer**.

Remarque :
Ce n'est qu'après avoir terminé la dernière étape qu'un nouveau groupe de rôles est créé avec toutes les données.

Résultats

Le nouveau groupe de rôles est ouvert en vue de formulaire en commençant par la matrice de compétences. Vous pouvez voir toutes les compétences et tous les niveaux de rôle associés au groupe de rôles et ajouter d'autres compétences. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des compétences dans la matrice de compétences.

Ajouter des compétences dans la matrice de compétences

Ajoutez de nouvelles compétences à chaque niveau de rôle dans un groupe de rôles qui n'ont pas été ajoutées lors de la création du groupe de rôles à l'aide de la matrice de compétences dans le Espace de travail d'Intelligence des compétences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_skills_int.job_arch_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'Intelligence des compétences**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône).
3. Accéder à **Architecture du poste** > **Groupes de rôles**.
4. Sélectionnez un groupe de rôles pour lequel vous souhaitez ajouter de nouvelles compétences.
5. Sélectionnez l'onglet **Matrice de compétences** .
6. Sélectionnez **Ajouter des compétences**.
7. Dans la fenêtre contextuelle Ajouter des compétences, sélectionnez la compétence dans le champ **Compétence** .
8. Sélectionnez le niveau d'adéquation de la compétence en sélectionnant **Élevé**, **Moyen** ou **Faible** dans le champ **Pertinence** de la compétence.
9. Si la compétence est requise pour ce niveau de rôle, cochez la case **Requis** .
10. **Facultatif :** Ajoutez d'autres compétences en sélectionnant **Ajouter une compétence** et en fournissant les informations sur les compétences.
11. Sélectionnez **Ajouter**.
12. **Facultatif :** Ajoutez directement des compétences pertinentes en sélectionnant l'icône Recommandations ( ), puis en sélectionnant **Ajouter** la compétence.
13. Sélectionnez **Enregistrer**.

modifier les compétences et les expertises dans la matrice de compétences

Modifiez les données de compétences et leurs niveaux d'expertise pour gérer la progression à chaque niveau de rôle dans un groupe de rôles à l'aide de la matrice de compétences dans le Espace de travail d'Intelligence des compétences.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'Intelligence des compétences**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône).
3. Accéder à **Architecture du poste** > **Groupes de rôles**.
4. Sélectionnez un groupe de rôles pour lequel vous souhaitez modifier les données de compétences.
5. Sélectionnez l'ongletMatrice de compétences .
6. Cochez la case en regard des compétences à modifier.
7. Cliquez sur le bouton **Modifier**.
8. **Facultatif :** Insérez les niveaux d'expertise de la compétence à partir de la table Compétences [cmn_skills] en sélectionnant **Remplir automatiquement les niveaux d'expertise**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour mettre à jour uniquement les niveaux de compétence manquants, sélectionnez **Mettre à jour uniquement les champs vides**.
- Pour mettre à jour tous les niveaux d'expertise indépendamment des informations existantes, sélectionnez **Mettre à jour et remplacer tous les champs existants**.

Remarque :

9. **Facultatif :** Pour modifier si une compétence de ce groupe de rôles est requise ou non, sélectionnez **Mettre à jour l'état requis**.
   - Pour marquer la compétence comme obligatoire, sélectionnez **Obligatoire**.
   - Pour marquer la compétence comme non obligatoire, sélectionnez **Facultatif**.
10. **Facultatif :** Supprimez la ou les compétences sélectionnées en sélectionnant **Supprimer des compétences**.
11. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer des groupes de rôles associés

Créez une connexion entre deux groupes de rôles différents dans l'application Espace de travail d'Intelligence des compétences afin de mettre en place un chemin de transition permettant aux employés de passer d'un groupe de rôles à l'autre.

Avant de commencer

La création d'un enregistrement de groupe de rôles connexes crée une configuration pour la progression d'un niveau de poste à un autre niveau de poste dans les groupes de rôles. Cette configuration est utilisée pour Employee Growth and Development aider les employés à choisir leur progression de carrière. Par exemple, l'ingénierie front-end et l'ingénierie back-end sont deux groupes de rôles différents. En créant une relation bilatérale entre ces deux groupes de rôles, un ingénieur front-end adjoint (IC1) peut passer à un rôle d'ingénieur back-end adjoint (IC1).

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'Intelligence des compétences**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône).
3. Accéder à **Architecture du poste** > **Groupes de rôles**.
4. Sélectionnez un groupe de rôles pour l'ouvrir.
5. Sélectionnez l'onglet **Groupes de rôles connexes** .
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Sélectionnez un groupe de rôles dans le champ **Groupe de rôles d'origine** .
   Le groupe de rôles parent est automatiquement sélectionné. Toutefois, vous pouvez sélectionner un autre groupe de rôles.
8. Sélectionnez un groupe de rôles dans le champ **Vers le groupe de rôles** .
9. Fournissez les niveaux de poste pour le groupe de rôles soit en utilisant les valeurs des niveaux de poste dans Architecture du poste, soit en sélectionnant manuellement les niveaux de poste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour utiliser les niveaux de poste initiaux à partir des niveaux de poste dans Architecture des postes, laissez les champs **À partir du niveau de** poste et **Vers le niveau de poste** vides.
- Pour fournir manuellement les niveaux de poste, sélectionnez des valeurs dans les champs **À partir du niveau de poste** ou **Vers le niveau de poste** .

10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Une nouvelle relation entre deux groupes de rôles est créée.

Profil de compétences de l'employé

Un profil de compétences est une section qui montre les compétences et les expertises d'un employé. Un employé peut utiliser le profil de compétences pour voir ses lacunes en matière de compétences, ajouter de nouvelles compétences, mettre à jour les compétences ou supprimer celles qui sont obsolètes.

Vue d'ensemble

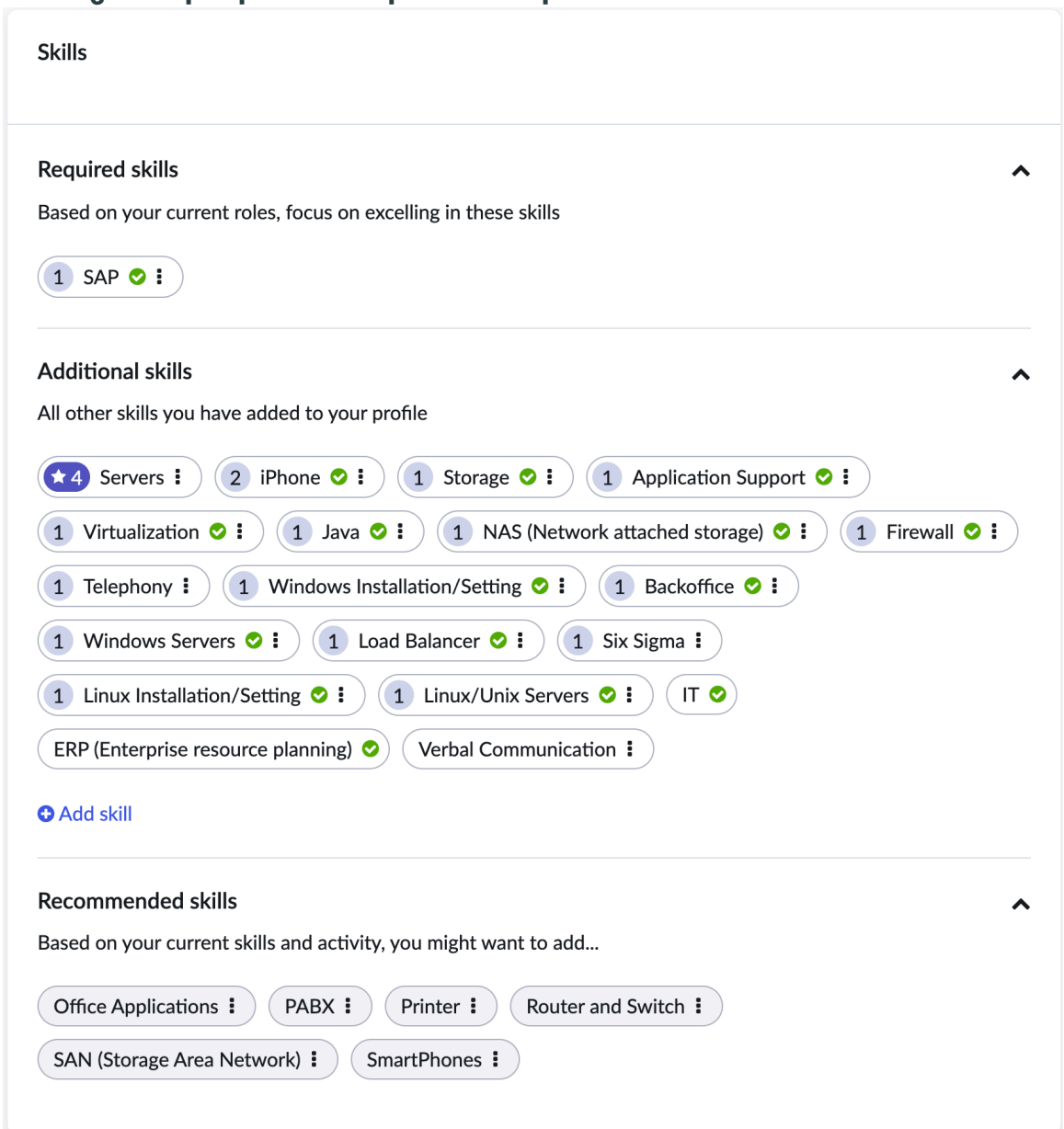
L'application Intelligence des compétences active le widget de compétences dans l'onglet **Carrière** de la page de profil de l'employé. Le profil de compétences utilise l'application et l'automatisation Intelligence des compétences pour rendre les compétences visibles par vos employés. Un employé peut ajouter de nouvelles compétences, mettre à jour les compétences existantes et supprimer celles qui sont obsolètes dans le profil de compétences. En bénéficiant d'une vue complète de ces détails, vos employés peuvent améliorer leurs compétences, combler leurs lacunes en matière de compétences ou acquérir une nouvelle compétence pour rester compétitifs au sein de votre organisation.

L'exemple suivant montre comment un profil de compétences est affiché sur une page de profil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichage de la perspective d'un profil de compétences



Traduction automatique

Remarque :
Lorsque vos administrateurs installent l'application Intelligence des compétences, le widget de compétences est ajouté automatiquement à l'onglet **Carrière** d'une page de profil. Activez la propriété système sn_skills_int.enable_skills en la définissant sur Vrai (par défaut qu'elle est Faux) pour utiliser le widget Compétences dans le portail des employés.

Le tableau suivant répertorie les éléments d'interface utilisateur qu'un employé ou un gestionnaire doit connaître lors de la mise à jour de ses profils de compétences.

Éléments d'interface utilisateur d'un profil de compétences

Nom	Description	Actions
Pilule de compétence	Unité unique d'informations sur une compétence. Elle comprend le nom de la compétence, le niveau d'expertise de cette compétence, l'option	• En sélectionnant l'icône de menu, vous pouvez modifier le niveau d'expertise de cette

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments d'interface utilisateur d'un profil de compétences (suite)

Nom	Description	Actions
	de menu et une coche verte indiquant que la compétence est validée.	compétence. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour votre niveau d'expertise de la compétence. • En sélectionnant l'icône de menu, vous pouvez supprimer une compétence dans la section des compétences supplémentaires lorsque la compétence n'est pas validée.
Charger un CV ou un profil LinkedIn	Icône du que vous sélectionnez pour charger un CV ou un profil LinkedIn.	Pour plus d'informations, consultez Importer des compétences à partir de votre CV ou de votre profil LinkedIn. **Remarque :** Lorsqu'aucun rôle n'est affecté ou qu'une compétence n'est pas liée à un rôle, vous ne voyez aucune compétence sur votre profil de compétences. Dans ce cas, vous suivez les instructions ou les invites sur le profil de compétences pour télécharger votre CV ou votre profil LinkedIn.
Ajouter un menu de compétences	Menu que vous pouvez utiliser Add skill pour ajouter une compétence à un profil.	L'utilisation de cette option est utile si vous avez une compétence qui doit être répertoriée dans les compétences liées à une tâche ou à un rôle particulier. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des compétences à l'aide de la recommandation de compétences.

Sections clés d'un profil de compétences

Il y a trois sections dans un profil de compétences. Toutes les compétences de ces sections sont triées de la cote de compétence la plus élevée (obligatoire) à la plus basse (recommandée).

Compétences requises

La section Compétences requises affiche les compétences qui sont essentielles pour le poste actuel de l'employé. Un employé peut utiliser la section Compétences requises pour déterminer les lacunes en compétences au sein d'un rôle et voir les opportunités d'apprentissage

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

recommandées pour combler les écarts de compétences. Les employés peuvent se concentrer sur l'excellence de leurs compétences en fonction de leurs rôles actuels.

Compétences supplémentaires

La section Compétences supplémentaires affiche les compétences qui ont été ajoutées par l'employé. Un employé peut utiliser le menu Ajouter une compétence dans la section pour rechercher et ajouter une compétence manuellement.

Compétences recommandées

La section Compétences recommandées affiche les compétences supplémentaires associées au profil de l'employé. Ces détails sont basés sur le rôle de l'employé et son profil existant.

Compétences validées

La coche verte dans une pastille de compétences indique que les compétences d'un employé ont été validées. Pour plus d'informations, consultez Intelligence des compétences dans Manager Hub.

Remarque :
Une fois qu'une compétence est validée, l'employé ne peut qu'augmenter le niveau d'expertise. Un employé ne peut pas diminuer le niveau d'expertise ou supprimer la compétence du profil.

Niveau d'expertise de la compétence

Le niveau d'expertise de la compétence indique au gestionnaire de votre employé le niveau de compétence d'un employé dans une compétence particulière. Ces compétences sont classées en différents niveaux ou niveaux en fonction du cadre de travail adapté aux besoins de votre entreprise. Pour savoir comment modifier le niveau d'expertise d'une compétence, reportez-vous à Mettre à jour votre niveau d'expertise de la compétence.

Relevez le défi de l'adoption avec Invites proactives

Avec Invites proactives for pour l'application Intelligence des compétences , vos gestionnaires et employés peuvent de manière proactive apporter des informations exploitables en tant qu'invites dans leur flux de travail.

Invites proactives pour Intelligence des compétences

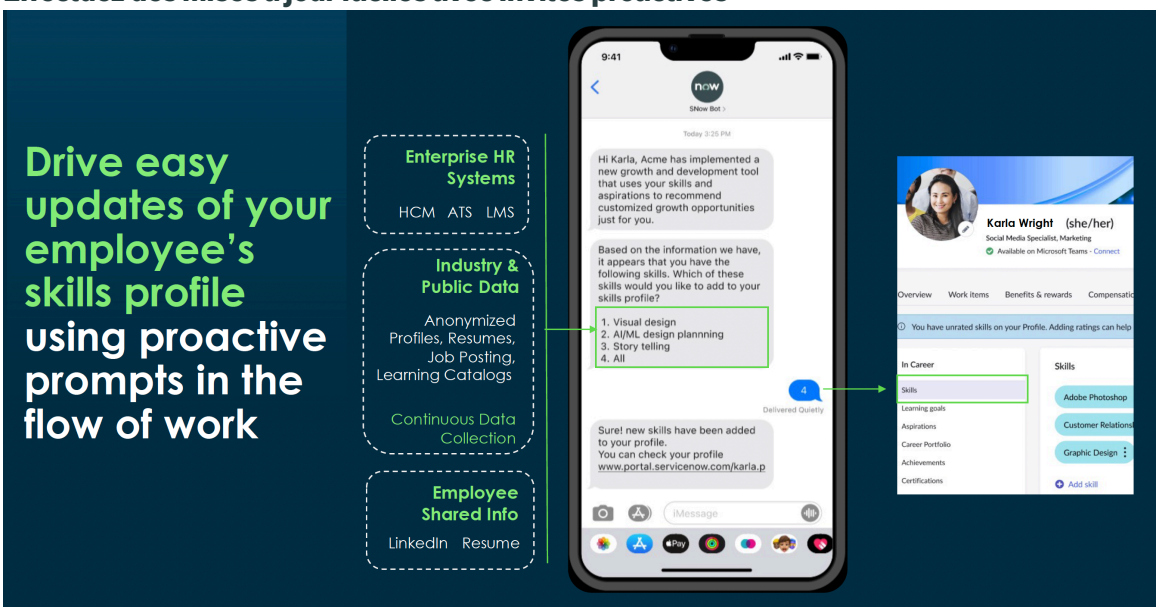
L'un des plus grands défis auxquels une organisation est confrontée est d'amener ses employés à mettre à jour leurs profils de compétences. Avec l'application Invites proactives for Intelligence des compétences , vous pouvez facilement résoudre ce problème, car vous pouvez utiliser les invites dans plusieurs canaux d'engagement, tels que Microsoft Teams, Microsoft Outlook, Zoomet le service de messagerie courte (SMS).

L'exemple suivant montre comment les invites proactives sont utilisées pour transmettre des mises à jour faciles aux employés dans leur flux de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Effectuez des mises à jour faciles avec Invites proactives



Comme vous pouvez le voir dans l'exemple, l'employé reçoit une invite pour mettre à jour les suggestions détectées par l'application Intelligence des compétences . L'invite envoyée à l'employé communique clairement l'information. L'employé n'a plus qu'à cliquer sur un bouton pour ajouter les compétences suggérées à son profil de compétences.

Grâce à cette fonctionnalité, les gestionnaires de votre organisation n'ont pas besoin de suivre ou d'encourager leurs employés à agir au bon moment. Les recommandations de compétences peuvent aider vos employés à tenir leurs profils de compétences à jour sans rappels constants de la part de leurs responsables. Pour plus d'informations, consultez Invites proactives pour Intelligence des compétences.

Pré-amorçage des compétences des employés

L'application Intelligence des compétences peut détecter automatiquement les lacunes de compétences et inviter l'employé à ajouter des compétences pré-amorcées, ou nécessaires, à ses profils. De cette façon, le profil de l'employé est toujours tenu à jour.

Vue d'ensemble

Le pré-amorçage fait référence à l'inclusion automatisée des compétences essentielles requises pour un rôle spécifique sans que les employés aient besoin de les répertorier manuellement. L'application Intelligence des compétences utilise des techniques de traitement du langage naturel (NLP) pour extraire et catégoriser ces compétences à partir de CV ou de profils LinkedIn. Ces compétences nécessaires sont automatiquement détectées par le système et sont notifiées à l'employé lors de son intégration à l'aide de Invites proactives.

Fonctionnement du pré-amorçage

L'application analyse en permanence les profils anonymes ou les CV avec des portails d'emploi sélectionnés. Il extrait les compétences et suit les titres que les gens utilisent dans leur CV. L'application peut également extraire plus d'informations pour fournir des solutions personnalisables qui répondent uniquement à vos besoins.

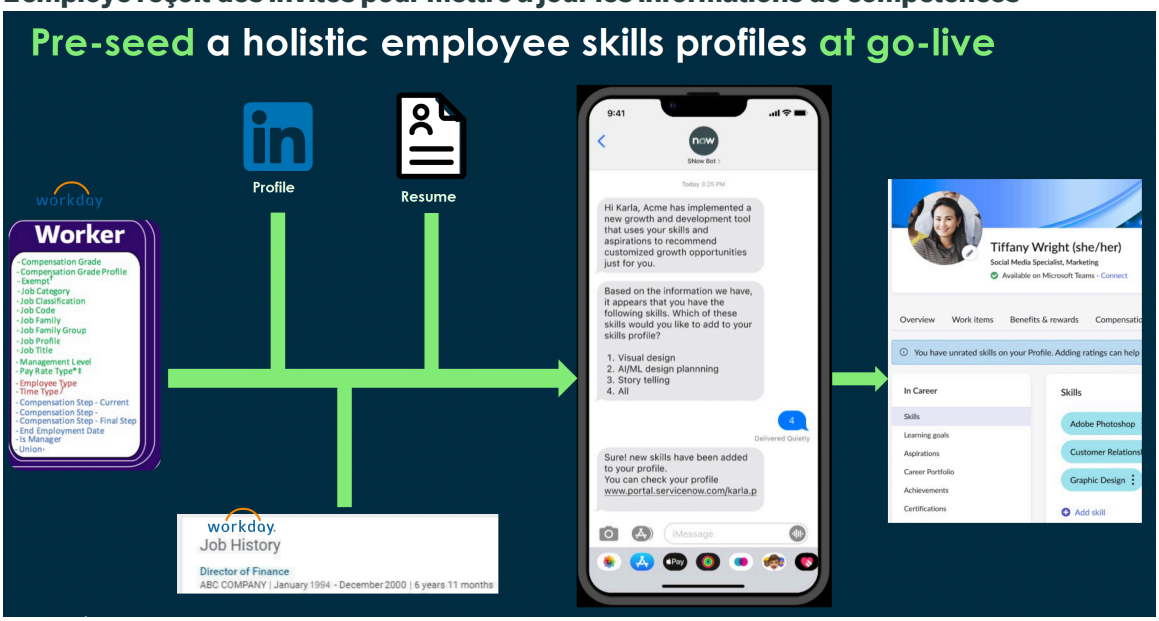
L'application correspond aux informations fournies par l'employé sous la forme de CV ou de profils LinkedIn. À l'aide de modèles d'IA, l'application analyse ces informations et détecte que cet employé devrait avoir certaines compétences de base qui semblent manquer dans son profil. Cette invite avec les compétences pré-amorcées aide vos employés à mettre à jour leurs compétences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’exemple suivant montre comment un employé reçoit une invite avec des compétences pré-amorcées.

L’employé reçoit des invites pour mettre à jour les informations de compétences



Dans l’exemple, l’employé a reçu une notification qui est basée sur ce que l’application sait sur cet employé. L’application remarque qu’il existe un écart de compétences dans son profil, puis invite l’employé à ajouter les informations nécessaires au profil pour combler l’écart de compétences.

Configurer Intelligence des compétences

En tant qu’administrateur, ajoutez des compétences et importez des données dans les tables d’architecture des postes de votre ServiceNow instance pour commencer à les utiliser Intelligence des compétences dans votre organisation.

Dépendances du module d'extension

- Skills Management (com.snc.skills_management)
- Client de base des services de données (com.glide.data_services.base)
- Données de bibliothèque de compétences pour Skills Management (com.snc.skills_management.seed_data)

Dépendances d’applications

Employee Profile (sn_employee) version 8.0.2.

Autres exigences

- Pour accéder aux invites multicanaux, vous devez avoir Invites proactives installé (com.sn_pp) version 2.0.0.
- Les profils des employés doivent exister. Pour plus d'informations, consultez Profil de l'employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus de configuration

La procédure suivante décrit les étapes pour installer Intelligence des compétences, charger ou créer avec succès les données requises et commencer à les utiliser Intelligence des compétences dans votre organisation.

1. Installez le module d'extension Intelligence des compétences [com.sn_skills_int].
2. Installez le module d'extension Skills Library Data for Skills Management (com.snc.skills_management.seed_data).
3. Installez le module d'extension Invites proactives , qui permet d'accéder aux invites multicanaux. Pour plus d'informations, consultez Installer Invites proactives.
4. Téléchargez les données sur les compétences de l'industrie. Pour plus d'informations, consultez Télécharger les données de compétences du secteur par défaut.
5. Charger des compétences personnalisées. Pour plus d'informations, consultez Charger vos compétences personnalisées dans Intelligence des compétences.
6. Chargez les données relatives à l'architecture des tâches. Pour plus d'informations, consultez À propos de Job Architecture.
7. Créez une progression de niveau de poste d'un niveau de poste à un niveau de poste supérieur pour indiquer la trajectoire de croissance des employés de votre organisation. Pour plus d'informations, consultez Création d'une progression de niveau de poste.

   Remarque :
   Bien que cette étape soit facultative, la création de progressions de niveau de poste vous permet d'obtenir des suggestions basées sur les compétences pour la progression de carrière des employés dans le cadre de la croissance et du développement des employés. Pour plus d'informations, consultez Éléments de base pour l'évolution et le développement des employés.

8. Créez une configuration qui définit automatiquement l'expertise pour les compétences sur tous les niveaux de rôle en fonction du type de niveau de compétence et du groupe de rôles. Pour plus d'informations, consultez Définir automatiquement le niveau d'expertise de la tâche.
9. Créez des groupes de rôles et des niveaux de rôles en fonction du type de rôles au sein de votre organisation. Pour plus d'informations, consultez Ajout de groupes de rôles et de niveaux de rôle pour l'administration des compétences.
10. Créez un mappage au niveau des rôles avec les titres du secteur. Pour plus d'informations, consultez Mapper les titres du secteur aux niveaux de rôle.
11. Affectez un niveau de rôle à un employé à l'aide Invites proactives de ou manuellement. Pour plus d'informations, consultez Mapper manuellement un niveau de rôle au profil de l'employé.
12. Affectez des utilisateurs à des rôles pour leur permettre d'effectuer des tâches dans Intelligence des compétences. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Intelligence des compétences.
13. Fournissez l'accès au widget Compétences qui permet aux employés d'afficher et de modifier des compétences dans leur profil en Portail des employés définissant la `sn_skills_int.enable_skills` propriété système sur Vrai.
14. Pour permettre aux employés d'ajouter des compétences dans le cadre de leur parcours d'intégration, créez un ticket pour déclencher l'événement de cycle de vie d'intégration avec l'intégration de nouveaux employés en tant que service RH. Pour plus d'informations, consultez Créer un ticket RH pour un événement de cycle de vie. Un élément **d'activité Charger un CV/des fichiers LinkedIn pour ajouter des compétences à un profil** est disponible dans l'ensemble d'activités de la semaine 1 à l'aide duquel les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

employés peuvent ajouter leurs compétences dans le *Centre des employés*. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des compétences dans le cadre de votre parcours d'intégration.

15. Dans , si les *Centre des employés*employés ne peuvent pas accéder à l'onglet Carrière en raison de la personnalisation par votre organisation, mettez à jour l'ID de l'onglet. Accédez à Tous et recherchez les propriétés système, l'application Intelligence des compétences (sys_properties.list), sélectionnez sn_skills_int.tab_id et mettez à jour la valeur de l'ID d'onglet avec l'ID d'onglet existant.

Configuration guidée

Installez et configurez Intelligence des compétences l'architecture des postes de l'entreprise en toute confiance grâce à des instructions détaillées à l'aide de la configuration guidée.

Les avantages de l'utilisation de la configuration guidée pour Intelligence des compétences sont les suivants :

- Une interface unique vous permet d'accéder en un seul endroit à toutes les informations nécessaires à l'installation, telles que le chargement des données et la création de rôles.
- Fournit des conseils pour la planification du déploiement de l'application et l'exécution de la configuration de base.
- Les activités de configuration sont organisées en catégories pour un accès plus efficace.
- Vous permet de suivre la progression de votre implémentation.

Pour accéder à la configuration guidée, accédez à l'administration Intelligence des compétences , puis sélectionnez la configuration guidée. Sélectionnez le bouton Continuer sur la page d'accueil pour démarrer la configuration. Vous verrez une liste des différentes catégories de configuration. Sélectionnez le bouton Démarrer sous chaque catégorie pour démarrer la configuration. Pour plus d'informations sur la configuration guidée, consultez Utilisation de la configuration guidée .

Installer Intelligence des compétences

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Intelligence des compétences (com.sn_skills_int).Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Intelligence des compétences dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la ServiceNow Store compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Intelligence des compétences :

- Rôles
- Tables

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Composants installés avec Intelligence des compétences.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Intelligence des compétences (com.sn_skills_int).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Sélectionnez **Installer**.

Télécharger les données de compétences du secteur par défaut

Incluez les données de compétences du secteur par défaut dans votre ServiceNow instance avant d'importer les données de votre société, ce qui vous permet d'avoir les compétences prêtes avant d'utiliser l'application Intelligence des compétences .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez et sélectionnez la tâche planifiée **Télécharger les données sur les compétences du secteur** .
   Si vous voyez un message vous invitant à modifier le périmètre de l'application pour modifier l'enregistrement, sélectionnez **ici**.
3. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche.
   Le téléchargement de l'ensemble des données de compétences du secteur et la fusion des données dans des tableaux de base prennent environ 180 minutes.
4. Recherchez et sélectionnez la tâche à la demande **Déplacer les données intermédiaires des compétences vers les tables de base** pour inclure les nouvelles compétences ajoutées au secteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une tâche planifiée automatiquement télécharge les données chaque semaine dans les tables intermédiaires des compétences du secteur. Cette tâche fusionne les données incrémentielles des tables intermédiaires dans les tables Job Architecture Core.

5. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche.

Résultats

Les données de compétences du secteur sont ajoutées à votre ServiceNow instance.

Charger vos compétences personnalisées dans Intelligence des compétences

Chargez les compétences spécifiques à votre organisation ou aux pratiques de gestion du capital humain dans votre ServiceNow instance.

Avant de commencer

Pour plus d'informations sur le format d'ajout et de chargement des compétences personnalisées dans votre organisation, consultez Exemples de données des compétences personnalisées .

Rôle requis : import_admin, sn_skills_int.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ensembles d'importation système** > **Chargement des données**.
2. Dans le champ **Table de jeux d'importation** , sélectionnez **Table existante**.
3. Sélectionnez la table Étape intermédiaire des compétences [sn_skills_int_skills_staging] dans la liste déroulante.

   Remarque :
   Si aucune valeur n'apparaît dans le tableau pour les types de niveaux et les expertises d'une compétence, la compétence sera créée sans cette information. Pour plus d'informations, consultez Define a skill level type .

4. Dans le champ **Source de l'importation**, sélectionnez **Fichier**.
5. Sélectionnez la source du fichier CSV en sélectionnant **Choisir un fichier**.
6. Sélectionnez **Envoyer**.
7. Transformez les données du format de table intermédiaire au format de table d'architecture des tâches en sélectionnant **Exécuter la transformation**.
8. Sélectionnez **Transformer**.

Résultats

Les compétences personnalisées sont ajoutées aux compétences existantes dans la table Compétences [cmn_skills].

À propos de Job Architecture

Les données sur l'architecture des postes de l'entreprise vous permettent d'optimiser l'avancement professionnel et le développement des employés en identifiant les compétences requises, recommandées et supplémentaires pour les rôles des employés.

Évaluer les compétences de l'employé et proposer d'apprendre à acquérir de nouvelles compétences, en favorisant la gestion des talents via Manager Hub ou via le profil de compétences dans Portail des employés. Pour plus d'informations, consultez Profil de compétences de l'employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préparez les données d'architecture des postes de l'entreprise à partir de n'importe quelle plateforme HCM (gestion du capital humain) au format CSV et importez-les dans votre ServiceNow® instance. Une fois la transformation effectuée, les données sont transférées vers les tables pertinentes telles que Famille de postes, Groupe de rôles et Profils de postes. Pour en savoir plus sur le processus de transformation, reportez-vous à Charger les données d'architecture des tâches dans votre ServiceNow instance.

Remarque :
Vous devez importer les données relatives à l'architecture des postes de votre entreprise avant de pouvoir intégrer des profils de postes d'employés dans votre ServiceNow instance.

Depuis la table intermédiaire de l'architecture des postes de l'entreprise [sn_skills_int_company_job_arch_staging], les données sont renseignées dans les tables suivantes :

- Table Famille de postes [sn_skills_int_job_family] : regroupe les travaux similaires. Par exemple, Ingénierie logicielle, Développement d'applications, Finances et achats, Ressources humaines, etc.
- Table des profils de tâche [sn_skills_int_job_profile] : fournit un enregistrement d'informations sur une tâche qui comprend un résumé et une description. Par exemple, Sr. Ingénieur logiciel, chef de projet, etc.
- Table Niveaux de poste [sn_skills_int_job_level] : niveau du profil de poste. Par exemple, IC1 et IC2.
- Table Groupes de rôles [sn_skills_int_role_group] : inclut les rôles avec un ensemble de compétences similaire. Par exemple, Front-end, Back-end, Full-stack, etc.
- Table Niveaux de rôle [sn_skills_int_role_level] : désignation du rôle dans un groupe de rôles, avec le nom indiquant son niveau (IC1, IC2). Par exemple, Ingénieur logiciel adjoint – Backend – IC1 – JavaScript L1.
- Table Compétences des groupes de rôles [sn_skills_int_role_group_skill] : mappage des groupes de rôles et de leurs compétences.
- Table Compétences du niveau de rôle [sn_skills_int_role_level_skill] : mappage du niveau et des compétences du rôle avec le niveau d'expertise du niveau du rôle.

Pour plus d'informations sur les tables de l'application, reportez-vous à la Intelligence des compétences section Composants installés avec Intelligence des compétences.

Remarque :

Vous pouvez également ajouter manuellement à ces tables des données spécifiques à votre organisation.

Une fois les données importées, connectez les données d'architecture des postes au profil de l'employé. Pour plus d'informations, consultez Mapper manuellement un niveau de rôle au profil de l'employé.

Charger les données d'architecture des tâches dans votre ServiceNow instance

Chargez vos données existantes sur l'architecture des postes de l'entreprise pour créer une architecture de carrière personnalisée dans votre ServiceNow instance.

Avant de commencer
Rôle requis : import_admin, sn_skills_int.job_arch_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ensembles d'importation système** > **Chargement des données**.
2. Dans le champ **Table de jeux d'importation** , sélectionnez **Table existante**.
3. Sélectionnez la table Étape intermédiaire de l'architecture des postes de l'entreprise [sn_skills_int_company_job_arch_staging] dans la liste déroulante.
4. Dans le champ **Source de l'importation**, sélectionnez **Fichier**.
5. Sélectionnez **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier CSV source.
6. Sélectionnez **Envoyer**.
   Les données sont importées dans la table intermédiaire de l'architecture des postes.
7. **Facultatif :** Validez les données importées.

   a. Sélectionnez la liste connexe Données chargées.
   Les données nouvellement importées dans la table intermédiaire s'affichent.

   b. Sélectionnez le lien connexe **Valider le jeu d'importation le plus récent** .
   Un rapport est généré avec un graphique à barres présentant les aperçus des données manquantes dans la table intermédiaire. Les erreurs possibles sont les suivantes :
   - Code de tâche et fonction vides
   - Famille de tâches et groupe de rôles vides
   - Compétence manquante
   - Compétence inactive
   - Type de niveau de compétence manquant
   - Incohérence de l'expertise

   c. Sélectionnez les barres du graphique pour accéder à la table intermédiaire et agir sur les données manquantes.

8. Sélectionnez **Exécuter la transformation** pour transformer les données de la table intermédiaire en tables Architecture des postes.
   Le jeu d'importation sélectionné s'affiche.
9. Sélectionnez **Transformer**.
   Après la transformation, le message Transformation terminée s'affiche. Les données extraites et transformées sont chargées dans les tables respectives : Famille de tâches, Profil de tâche, Groupe de rôles et Niveau de rôle.

Création d'une progression de niveau de poste

Créez une progression d'un niveau de poste à un autre pour identifier le chemin de croissance dans votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skills_int.job_arch_admin, sn_skills_int.job_arch_editor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Architecture du poste** > **Groupes de rôles**.
2. Sélectionnez **Progression du niveau de poste**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Définissez le début et la fin de la progression du niveau de poste.

> **Avertissement :**
> Assurez-vous de ne pas créer plus d'une progression verticale à partir du même niveau de poste de départ. Par exemple, s'il existe une progression verticale de X à Y, une progression verticale de X à Z n'est pas autorisée. De même, ne créez pas plus d'une progression verticale vers le même niveau de poste cible. Par exemple, s'il existe une progression de X à Z, une progression de Y à Z n'est pas autorisée.

   a. Définissez le début de la progression du niveau de poste en sélectionnant un niveau de poste dans le champ **À partir du niveau de poste** .
   b. Définissez la fin de la progression du niveau de poste en sélectionnant un niveau de poste dans le champ **Vers le niveau de poste** .

> **Remarque :**
> Une progression de niveau de poste pour le même niveau est également possible, par exemple, de IC1 à IC1 où les deux IC1 appartiennent à des groupes de rôles différents.

5. Marquez le sens de la progression dans le champ **Type** .
   - **Verticale** : la progression d'un employé se fait au sein du même groupe de rôles
   - **Latéral** : la progression d'un employé se fait soit au sein du même groupe de rôles, soit au sein de groupes de rôles connexes (sn_skills_int_related_role_group).
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Un enregistrement de progression de niveau de poste est créé.

Définir automatiquement le niveau d'expertise de la tâche

Définissez automatiquement le niveau d'expertise des compétences dans toutes les tâches en fonction du type de niveau de compétence et du groupe de rôles.

Avant de commencer
La progression du niveau de poste doit avoir été définie. Pour plus d'informations, consultez Création d'une progression de niveau de poste.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

> **Remarque :**
> Si aucune configuration n'est créée pour le niveau d'expertise, la configuration par défaut est appliquée à toutes les progressions.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Architecture du poste** > **Groupes de rôles**.
2. Sélectionnez **la configuration du remplissage automatique des expertises**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Expertise à remplissage automatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de configuration du remplissage automatique du niveau d'expertise.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Exécutez la tâche planifiée **Renseignez automatiquement les expertises des compétences de niveau** de rôle pour remplir automatiquement les expertises.

> **⚠ Avertissement :**
> Une fois la tâche planifiée exécutée et les expertises ajoutées, vous ne pouvez pas rétablir les modifications. Vous pouvez uniquement mettre à jour les expertises manuellement.

Ajout de groupes de rôles et de niveaux de rôle pour l'administration des compétences

Créez des groupes de rôles et des niveaux de rôles supplémentaires en fonction des différents rôles dans votre organisation et créez une structure complète basée sur les rôles pour accueillir divers rôles des employés dans votre organisation.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter des groupes de rôles et des niveaux de rôle en les important via l'importation des données d'architecture des postes. Pour plus d'informations, consultez Charger les données d'architecture des tâches dans votre ServiceNow instance.

Cette procédure décrit comment ajouter manuellement des groupes de rôles et des niveaux de rôle aux tables Groupes de rôles [sn_skills_int_role_group] et Niveaux de rôle [sn_skills_int_role_level] une fois les données d'architecture des postes importées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skills_int.job_arch_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Architecture du poste** > **Groupes de rôles**.
2. Créez un groupe de rôles.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Saisissez un nom et une description pour le groupe de rôles.
   c. Dans le champ **Famille de tâches** , sélectionnez une famille de tâches appropriée pour le groupe de rôles.
   d. **Facultatif :** Indiquez que ce groupe de rôles est un ajout au groupe de rôles existant en sélectionnant **Est supplémentaire**.
   e. Sélectionnez **Envoyer**.
3. Créez de nouveaux niveaux de rôle pour le groupe de rôles.
   a. Sélectionnez le groupe de rôles nouvellement créé.
   b. Sélectionnez l'onglet **Niveaux de rôle.**
   c. Sélectionnez **Nouveau**.
   d. Entrez un titre et une description pour le niveau de rôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Le champ **Groupe de rôles** est déjà présélectionné avec le groupe de rôles nouvellement créé.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également choisir un autre groupe de rôles pour le niveau de rôle. Lors de la modification du groupe de rôles du niveau de rôle existant, les compétences qui appartiennent au groupe de rôles précédent seront supprimées. Toutefois, toutes les compétences explicitement ajoutées au niveau de rôle seront conservées.

f. **Facultatif :** Sélectionnez un **profil de poste** auquel le niveau de rôle doit appartenir.

g. **Facultatif :** Activez le niveau de rôle en sélectionnant **Actif**.

h. Sélectionnez **Envoyer**.

4. Ajoutez des compétences aux groupes de rôles et aux niveaux de rôles.

> **Remarque :**
> - Si une compétence est marquée comme requise au niveau du groupe de rôles, le paramètre sera appliqué à cette compétence dans tous les niveaux de rôle de ce groupe de rôles. Vous ne pouvez pas modifier le champ au niveau du rôle.
> - La pertinence d'une compétence élevée, moyenne ou faible au niveau du groupe de rôles sera également appliquée à cette compétence dans tous les niveaux de rôle de ce groupe de rôles. Vous ne pouvez pas changer la pertinence au niveau du rôle.
> - Les compétences des groupes de rôles sont automatiquement associées aux niveaux de rôles.

Que faire ensuite

Créez des transitions à l'aide des listes **connexes De groupes de rôles** et **Vers les groupes de rôles** . Les groupes de rôles associés ont des ensembles de compétences similaires et peuvent être utilisés pour suggérer les prochains rôles latéraux possibles pour un employé dans d'autres groupes de rôles. L'ajout d'un groupe de rôles à la liste Groupes de rôles cibles mettra à jour la liste Groupes de rôles d'origine des autres groupes de rôles.

Mapper manuellement un niveau de rôle au profil de l'employé

Le mappage d'un niveau de rôle à l'employé est une étape essentielle qui relie les données d'architecture de poste aux données sur les employés de votre organisation, ce qui vous permet de suivre les compétences de l'employé.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La méthode standard pour affecter un niveau de rôle consiste à créer une Invites proactives configuration qui se déclenche lorsque les tables d'architecture des postes sont chargées et vérifie si les employés ont un ou plusieurs niveaux de rôle pertinents en fonction des profils des employés et des profils de poste.

- Si un employé a plus d'un niveau de rôle, une invite avec une liste de rôles pertinents est envoyée à l'employé. L'employé sélectionne les niveaux de rôle appropriés dans la liste, qui sont ensuite ajoutés au profil de l'employé.
- Si un employé dispose d'un seul rôle pertinent, une tâche planifiée déclenchée à intervalles définis et vérifiant les employés qui ne disposent pas d'un rôle principal affecté joint automatiquement le rôle principal au profil de l'employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette procédure décrit comment exécuter cette tâche planifiée sur demande.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez et sélectionnez la `Attach unique role levels to employees` tâche planifiée.
3. Sélectionnez le bouton **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche.

Résultats
Le rôle primaire des employés ayant un seul niveau de rôle est mis à jour automatiquement dans leurs profils.

Mapper les titres du secteur aux niveaux de rôle

Créez un lien entre les intitulés de poste courants dans votre secteur et les niveaux de rôle de votre organisation pour fournir des recommandations de compétences pertinentes au niveau des groupes de rôles.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les titres de l'industrie doivent avoir été chargés dans la table Titres de l'industrie [sn_skills_data_title]. Pour plus d'informations, consultez Télécharger les données de compétences du secteur par défaut.
- Les niveaux de rôle des employés doivent avoir été importés dans la table Niveau de rôle [sn_skills_int_role_level] ou ajoutés manuellement. Pour en savoir plus sur le processus d'importation, reportez-vous à Charger les données d'architecture des tâches dans votre ServiceNow instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Recherchez et sélectionnez la tâche planifiée **de classification du titre de train** .
3. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche.
4. Activez la solution de classification des titres de l'architecture des postes.
   a. Accédez à **Tous** et saisissez `ml_solution.list` dans le navigateur de filtre.
   b. Dans la liste déroulante de l'onglet **Rechercher**
5. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
6. Recherchez et sélectionnez la tâche planifiée **Prédire la classification du titre** .
7. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Résultats
Le mappage est créé dans la table Titre du secteur M2M de niveau de rôle [sn_skills_int_role_level_m2m_ind_title]. Au maximum un titre de secteur est récupéré pour chaque niveau de rôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter une compétence dans Intelligence des compétences

Ajoutez les compétences requises dans l'ensemble de votre organisation en identifiant les compétences que vous possédez actuellement et celles dont vous pourriez avoir besoin. Ces compétences peuvent être associées à des personnes et à des rôles pour assurer la croissance des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou skills_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *Intelligence des compétences* > **Compétences**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez un nom et une description pour la compétence.
4. Dans le champ **Type de niveau** , sélectionnez un type de niveau de compétence approprié.

   Les options disponibles sont les suivantes :

   - Comportementale
   - Expérience
   - Général
   - Langue
   - Technique

   Pour plus d'informations sur la définition d'un type de niveau de compétence, voir Définir un type de niveau de compétence .
5. Activez la compétence en cochant la case **Active** .
   Le champ source indique si les compétences sont gérées Intelligence des compétences ou par l'administrateur.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Utiliser Intelligence des compétences

À l'aide de l'application Intelligence des compétences , votre organisation peut identifier les compétences dont un employé a besoin, déterminer les lacunes en matière de compétences au sein d'un rôle et recommander les opportunités d'apprentissage que l'employé peut faire pour combler ces écarts.

Les employés peuvent utiliser le profil de compétences pour ajouter, supprimer et mettre à jour des compétences. Pour en savoir plus sur les profils de compétences, reportez-vous à Profil de compétences de l'employé.

Importer des compétences à partir de votre CV ou de votre profil LinkedIn

Chargez votre CV ou votre profil LinkedIn pour ajouter automatiquement des compétences à votre profil de compétences à l'aide de l'application Intelligence des compétences .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_skills_int.emp

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Dans le Centre des employés portail, accédez à **Profil** > **Carrière**.
3. Dans le widget des compétences, sélectionnez le bouton **Télécharger un CV ou un profil LinkedIn** , puis sélectionnez un type de fichier à charger.
   Les formats de fichier pris en charge sont les suivants :
   - .Pdf
   - .Texte
   - .Docx
   - .zip

   Remarque :
   Vous pouvez également joindre un fichier .zip téléchargé à partir de votre profil LinkedIn et suivre les mêmes étapes pour extraire vos compétences avec succès.

4. Parmi les compétences extraites, sélectionnez ou désélectionnez la compétence que vous souhaitez ajouter.
   - Ajustez votre niveau d'expertise de la compétence à l'aide du curseur horizontal. Déplacez le curseur vers la droite pour augmenter le niveau d'expertise. Le déplacer vers la gauche diminue le niveau de compétence.
   - Lisez les descriptions des niveaux de compétence en pointant sur l'icône d'information .
5. Sélectionnez **Ajouter mes compétences**.

Résultats
Les compétences sont ajoutées à la section Compétences supplémentaires du widget des compétences.

Ajouter des compétences dans le cadre de votre parcours d'intégration

Chargez votre CV ou votre profil LinkedIn dans le cadre de votre parcours d'intégration et ajoutez les compétences qu'ils contiennent à votre profil afin `Centre des employés` de vous concentrer sur la croissance et le développement de carrière dans l'organisation.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Vous pouvez également télécharger votre CV/profil LinkedIn après la création de votre profil d'employé en `Centre des employés`. Pour plus d'informations, consultez Importer des compétences à partir de votre CV ou de votre profil LinkedIn.

Avant de commencer
Dans le cadre de .

Pour activer l'ajout de compétences lorsque vous rejoignez l'organisation, un élément d'activité **Charger un CV/des fichiers LinkedIn pour ajouter des compétences à un profil** est créé dans le cadre de l'ensemble d'activités de la semaine 1 de votre parcours d'intégration. Assurez-vous de rechercher l'élément d'activité et suivez la procédure pour ajouter des compétences. Contactez votre administrateur système si vous ne voyez pas l'élément d'activité.

Un cas .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Si vous ne parvenez pas à accéder à l'onglet Carrière dans , `Centre des employés` vous devez mettre à jour l'ID de l'onglet. Accédez aux propriétés système et recherchez l'application Intelligence des compétences. Sélectionnez sn_skills_int.tab_id et mettez à jour la valeur de l'ID de l'onglet.

Rôle requis : sn_skills_int.emp

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > `Centre des employés`.
2. Sur la page d'accueil d'Employee Center, sélectionnez **Mes tâches**.
3. Sélectionnez la tâche **Charger un CV/des fichiers LinkedIn pour ajouter des compétences au profil** .
4. Sélectionnez **Cliquez ici** pour charger le fichier.
   Une nouvelle page s'ouvre dans la section pour parcourir les `Centre des employés` fichiers.
5. Sélectionnez **Parcourir le fichier** pour sélectionner le fichier sur votre ordinateur local.
6. Sélectionnez **Ouvrir**.
   Toutes les compétences obtenues à partir de votre CV ou de votre profil LinkedIn sont affichées.
7. Sélectionnez les compétences que vous souhaitez ajouter à votre profil dans `Centre des employés`.
8. Sélectionnez le niveau d'expertise pour les compétences que vous avez sélectionnées.
9. Sélectionnez **Ajouter des compétences au profil**.
   Un message de confirmation s'affiche une fois les compétences ajoutées avec succès.
10. **Facultatif :** Vérifiez que les compétences ont été ajoutées en sélectionnant **Afficher le profil** et en sélectionnant l'onglet **Carrière** .

Résultats

Sélectionnez **Afficher le profil** pour accéder à l'onglet Carrière et vérifier les compétences ajoutées.

Mettre à jour votre niveau d'expertise de la compétence

Mettez à jour et suivez votre niveau d'expertise pour chaque compétence que vous répertoriez dans votre profil de compétences à l'aide de l'application Intelligence des compétences .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_skills_int.emp

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Dans le Centre des employés, accédez à **Profil** > **Carrière**.
3. Sur le widget des compétences, sélectionnez l'icône de menu qui se trouve dans la pastille de compétences, puis sélectionnez **Modifier l'expertise de la compétence**.
4. Ajustez le curseur en fonction de votre niveau de compétence.
   Le curseur horizontal vous permet d'ajuster votre niveau d'expertise des compétences. Déplacez le curseur vers la droite pour augmenter le niveau d'expertise. Le déplacer vers la gauche diminue le niveau de compétence.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Votre niveau d'expertise de la compétence a été mis à jour avec succès dans votre profil de compétences.

Ajouter des compétences à l'aide de la recommandation de compétences

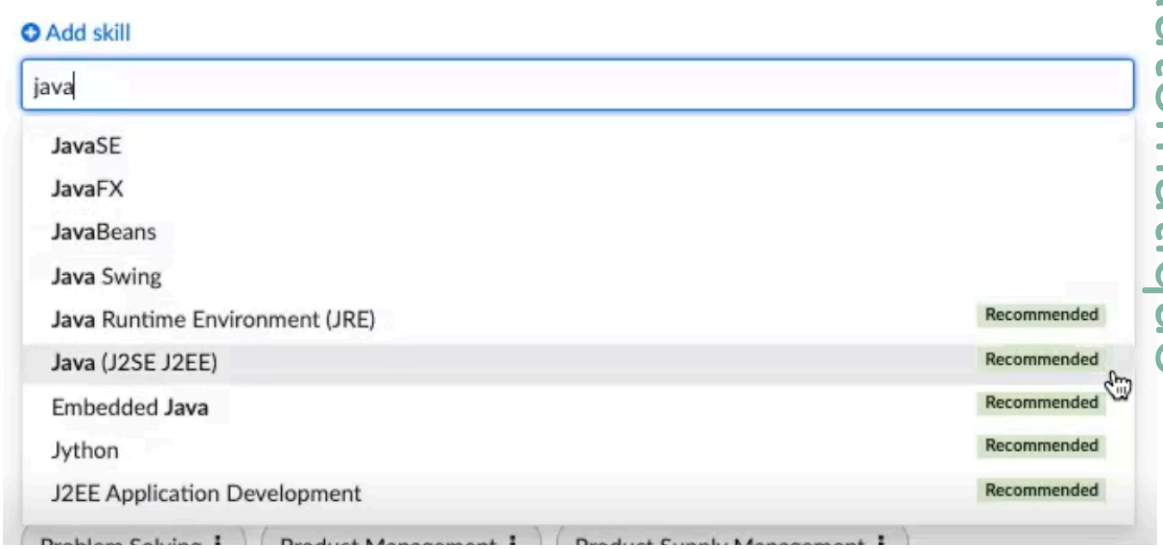
Recherchez les compétences que vous souhaitez développer ou améliorer, puis ajoutez-les à votre profil de compétences à l'aide de la référence de compétences dans l'application Intelligence des compétences .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_skills_int.emp

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En ajoutant des compétences à votre profil, vous pouvez suivre tous ces détails en un seul endroit.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Dans le Centre des employés, accédez à **Profil** > **Carrière**.
3. Dans le widget des compétences, sélectionnez le bouton de menu Ajouter une compétence Add skill
4. Dans la barre de recherche, recherchez le nom de la compétence que vous souhaitez ajouter, comme illustré dans l'exemple suivant.
   Les résultats de recherche sont triés par ordre alphabétique, les meilleurs résultats étant affichés en premier. Les compétences recommandées apparaissent en bas des résultats de recherche.

Résultats de recherche de compétences



5. Dans la liste des recommandations, sélectionnez la compétence que vous souhaitez ajouter à votre profil.

Résultats
La compétence est ajoutée à votre section Compétences supplémentaires.

Supprimer des compétences d'un profil de compétences

Les employés peuvent supprimer des compétences de la section des compétences supplémentaires dans leur profil de compétences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_skills_int.emp

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Dans **l'Employee Center**, accédez à **Profil** > **Carrière**.
3. Dans le widget de compétences, sélectionnez l'icône de menu qui se trouve dans la pastille de compétence, puis sélectionnez **Supprimer la compétence**.

   Remarque :
   Une fois qu'une compétence est validée, l'employé ne peut pas la supprimer de la section des compétences supplémentaires de son profil de compétences.

4. Sélectionnez **Oui, supprimer la compétence** pour supprimer la compétence.

Invites proactives pour Intelligence des compétences

Recommandez des rôles, des compétences et des expertises manquantes aux employés, et obtenez l'approbation des responsables dans leur flux de travail à l'aide Invites proactivesde .

Assurez-vous que les signaux sont configurés et programmés pour livrer les invites. Les invites sont affichées dans Portail des employés et Agent virtuel.

Invites pour les gestionnaires et les employés

Invites	Description
Invite de sélection du rôle de l'employé aux gestionnaires	Configuration du signal pour déclencher des invites pour que les employés associent un rôle primaire à leur profil d'employé.
Invite de rappel de mise à jour des compétences pour les gestionnaires	Configuration du signal pour déclencher une invite pour les responsables indiquant que leurs employés n'ont pas mis à jour leurs compétences pendant une longue période et leur rappelant de les mettre à jour.
Invite de sélection du rôle de l'employé aux employés	Configuration du signal pour déclencher une invite pour que les employés associent des compétences au rôle primaire dans leur profil.
Invite de sélection des compétences de l'employé aux employés	Configuration du signal pour déclencher une invite pour que les employés ajoutent les compétences appropriées à leur profil.
Invite de mise à jour des compétences pour les employés	Configuration du signal pour déclencher une invite demandant aux employés de mettre à jour l'expertise pour les compétences de leur profil.
Invite de rappel de mise à jour des compétences pour les employés	Configuration du signal pour déclencher l'invite des employés à ajouter de nouvelles compétences ou à mettre à jour les compétences existantes.

Intelligence des compétences dans Manager Hub

Dans Conversations dans Manager Hub, il existe une section dédiée qui offre des détails sur les compétences qui nécessitent une validation. Examinez et validez les compétences de votre employé.

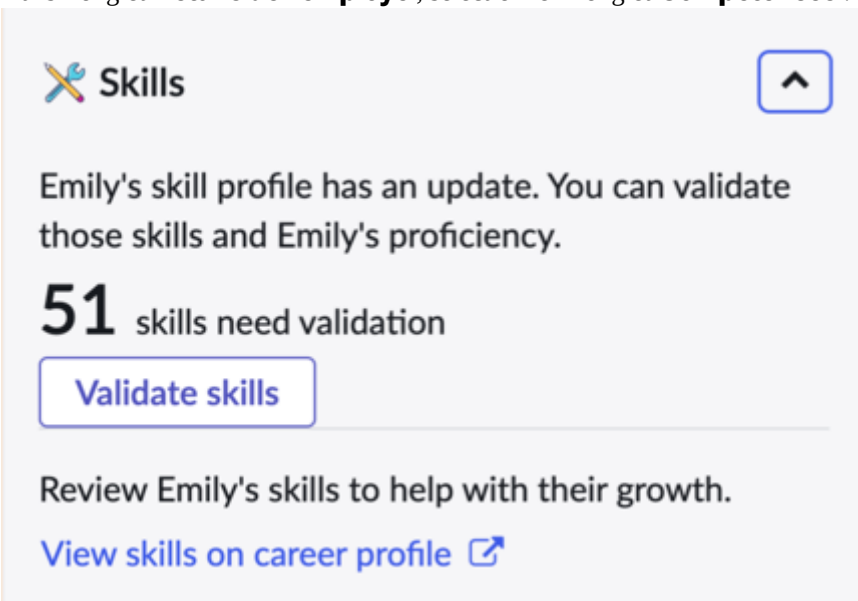
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_skills_int.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Sur la page d'accueil Centre des employés , accédez à **Profil** > **Votre équipe** > **Manager Hub** > **Conversations**.
3. Ouvrez la conversation planifiée avec votre employé.
4. Dans l'onglet **Détails de l'employé** , sélectionnez l'onglet **Compétences** .



5. Sélectionnez le puis sélectionnez les compétences que vous souhaitez valider.
   La fenêtre Compétences validées affiche les types de compétences de votre employé, tels que les compétences requises et toutes les autres compétences ajoutées.
6. Sélectionnez **Valider les compétences sélectionnées**.

Résultats
Les compétences validées sont marquées d'une coche verte dans le profil de compétences de l'employé, indiquant que vous avez validé les compétences de votre employé.

Référence d'Intelligence des compétences

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les propriétés et les tables.

Composants installés avec Intelligence des compétences

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application, notamment les tables et les Intelligence des compétences rôles d'utilisateur.

Intelligence des compétences rôles

Nom du rôle	Opérations	Rôles
Intelligence des compétences gestionnaire	Peut afficher et valider les compétences d'un employé.	sn_skills_int.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du rôle	Opérations	Rôles
Intelligence des compétences administrateur	Peut configurer les paramètres du système avec un accès complet à toutes les fonctions et fonctionnalités associées à l'employé.	sn_skills_int.admin
Intelligence des compétences Employé	Affichez et mettez à jour le profil des compétences.	sn_skills_int.emp
Lecteur Intelligence des compétences	Lisez les Intelligence des compétences enregistrements.	sn_skills_int.reader
Intelligence des compétences Éditeur de l'architecture des postes	Affichez et mettez à jour l'architecture des postes et les états requis.	sn_skills_int.job_arch_editor
Intelligence des compétences Administrateur de l'architecture des postes	Affichez, créez, mettez à jour, supprimez et configurez l'architecture des postes.	sn_skills_int.job_arch_admin

Vous pouvez affecter ces rôles aux rôles, groupes ou utilisateurs appropriés de l'application.

- Pour en savoir plus sur l'affectation d'un rôle à un autre rôle, consultez Ajouter un rôle à un rôle existant .
- Pour plus d'informations sur l'affectation d'un rôle à un groupe, consultez Affecter un rôle à un groupe .
- Pour plus d'informations sur l'attribution d'un rôle à un utilisateur, consultez Affecter un rôle à un utilisateur .

Tables installées

Table	Description
cmn_skills	Stocke les données relatives aux compétences.
sn_skills_int_job_family_m2m_job_profile	Stocke la relation entre les profils de poste et les familles de postes.
sn_skills_int_job_family	Stocke la famille de tâches qui classe globalement les tâches en fonction d'exigences similaires.
sn_skills_int_company_job_arch_staging	Stocke les données intermédiaires de l'architecture des tâches.
sn_skills_int_job_profile	Stocke les profils d'emploi liés aux emplois de votre organisation.
sn_skills_int_job_level	Stocke les niveaux de postes de votre organisation.
sn_skills_int_job_level_to_level_config	Stocke la progression entre les niveaux de poste.
sn_skills_int_related_role_group	Stocke les données des groupes de rôles associés les uns aux autres.
sn_skills_int_role_group	Stocke les groupes de rôles qui classifient les rôles au sein de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
sn_skills_int_role_group_skill	Stocke les données de compétences dans les groupes de rôles.
sn_skills_int_role_level	Stocke les données au niveau des rôles dans votre organisation.
sn_skills_int_role_level_m2m_ind_title	Stocke les données relatives aux titres du secteur importés dans votre ServiceNow instance.
sn_skills_int_employee_role_level_m2m	Stocke la relation entre la façon dont un employé est mappé à un niveau de rôle et indique s'il s'agit d'un rôle principal.
sn_skills_int_role_level_skill	Regroupe les compétences au niveau du rôle.
sn_skills_int_proficiency_autofill_config	Stocke la configuration pour le remplissage automatique des expertises. Pour plus d'informations, consultez Définir automatiquement le niveau d'expertise de la tâche.
sn_skills_int_extracted_skill	Stocke les compétences extraites du chargement d'un CV.
sn_skills_int_skill_onboarding_prediction	Stocke les prédictions de compétences de correspondance/doublon à partir des compétences personnalisées intégrées.
sn_skills_int_skill_onboarding	Stocke les compétences personnalisées intégrées.
sn_skills_int_skill_validation	Stocke les informations de validation des compétences de l'utilisateur.
sn_skills_int_user_managed_skill	Regroupe les compétences de l'utilisateur ajoutées au profil de compétences.

Base d'embauche

Hiring Core fournit un référentiel dans lequel vous pouvez stocker les informations que vous avez créées ou reçues de toute plateforme d'acquisition de talents tierce pour vos besoins d'embauche.

Tables installées

Table	Description
sn_ta_hiring_core_job_application	Table de candidatures à un poste.
sn_ta_hiring_core_job_applicant	Table Candidat à l'emploi.
sn_ta_hiring_core_job_hiring_team	Équipe d'embauche.
sn_ta_hiring_core_job_requisition	Table de demande d'emploi.
[sn_ta_hiring_core_recruitment_task	Table des tâches de recrutement.

Remarque :
Vous pouvez utiliser les tables d'enregistrement en fonction de vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration du remplissage automatique du niveau d'expertise

Formulaire permettant de créer une configuration pour renseigner automatiquement l'expertise d'une compétence.

Champ	Description
Type de niveau de compétence	Type de niveau de compétence applicable à la configuration.
Groupe de rôles	Groupe de rôles applicable à la configuration. **Remarque :** La configuration est appliquée uniquement au groupe de rôles sélectionné. Pour indiquer une configuration globale appliquée à tous les groupes de rôles, laissez le champ vide.
Niveau de poste initial	Niveau de tâche de début de la configuration.
Expertise initiale	Le niveau de compétence initial pour le niveau de poste initial.
Actif	Option permettant de marquer la configuration comme active.
Commande	Ordre dans lequel appliquer la configuration. Par exemple, un ordre de 100 est appliqué en premier et un ordre de 200 est appliqué ensuite.
Progression	La progression d'un niveau à l'autre. Les options sont les suivantes : • Aucune : aucune progression n'est appliquée. • Incrémentiel : ordre croissant de progression. • Décrémentiel - Ordre décroissant de progression. • Fixe : l'ordre de progression est fixe.
Type de progression	Le type de progression en fonction de l'option sélectionnée dans le champ **Progression** . Les options sont les suivantes : • Étape - La progression augmente ou diminue d'une étape à la fois à travers les niveaux de poste. • Répartition - La progression est répartie uniformément entre les niveaux de poste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Délégation granulaire

La délégation granulaire permet aux employés de déléguer leurs tâches à d'autres employés pour des dates et des plages de temps spécifiques, en fonction des règles de délégation.

La délégation granulaire permet de déléguer des enregistrements spécifiques par table et par condition. Elle permet également aux administrateurs de déléguer des approbations et/ou des affectations de tâches pour les tables de tâches qu'ils administrent.

Une tâche est déléguée lorsqu'elle correspond aux règles de délégation spécifiées pour une délégation. Par exemple, William peut affecter Jane en tant que déléguée pour des approbations ou des tâches lorsque la priorité est définie sur Élevée.

Des options de délégation de service sont disponibles, comme limiter une délégation à des types d'enregistrements spécifiques. Par exemple :

- Limiter les enregistrements qui correspondent à une condition de filtre.
- Limiter les enregistrements aux seules approbations.
- Limiter les enregistrements aux affectations de tâches uniquement.

Remarque :
La délégation granulaire est destinée aux utilisateurs employés, et non aux utilisateurs prestataires ou agents, comme dans ITSM. Selon vos cas d'utilisation, la délégation de prestataires et d'agents est mieux gérée via Advanced Work Assignment .

Conditions

Les conditions suivantes s'appliquent :

- Administrateur délégué : employé qui définit les tables utilisées pour les règles de délégation, définit les règles de délégation et peut affecter des délégués pour les employés.
- Délégateur : employé qui délègue ses tâches à un autre employé via un enregistrement de délégation, en spécifiant l'utilisateur délégué, le délai et les règles de délégation.
- Délégué : employé qui se voit déléguer des tâches qui sont affectées à un autre employé. Le délégué reçoit également les tâches affectées par le délégateur. Le délégué reçoit également des notifications de ces affectations et du délai couvert par la délégation.

Délégation granulaire avec HR Service Delivery

La délégation granulaire avec le système de base HR Service Delivery prend en charge la table des tâches RH (sn_hr_core_task). En même temps que les conditions de filtre, vous pouvez filtrer les délégations pour les délégateurs et les délégués.

Pour plus d'informations sur la façon dont les critères d'utilisateur filtrent les délégations pour les délégateurs et les délégués, consultez Créer des règles de délégation.

Pour plus d'informations sur les critères RH et les critères d'utilisateur, consultez :

- Les critères RH
- Critères d'utilisateur pour Service Portal

Règles de contrôle d'accès (ACL)

Les règles de contrôle d'accès (ACL) dans HR Service Delivery ont été modifiées pour rechercher la personne affectée à une tâche RH. Les autres domaines qui souhaitent utiliser la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

délégation granulaire doivent modifier leurs ACL pour utiliser cette fonctionnalité. Pour plus d'informations sur les ACL, consultez Règles des listes de contrôle d'accès .

Délégations ad hoc et basées sur des règles

- Basé sur des règles : la delegation_admin configure des règles de délégation qui réaffectent automatiquement des tâches à des employés spécifiques.
- Ad hoc : un employé défini en tant que délégateur peut déléguer ses tâches à partir du widget **Mes délégués** dans le Centre des employés.

Remarque :
Les delegation_admin doivent définir une table de règles de délégation, des règles de délégation et des délégués. Pour plus d'informations sur la définition d'une table de règles de délégation, consultez Ajouter des tables des règles de délégation. Pour plus d'informations sur la définition d'une règle de délégation, consultez Créer des règles de délégation. Pour plus d'informations sur la définition des délégateurs et des délégués, reportez-vous à la section Créer un délégué.

Exploration de la délégation granulaire

Utilisez la délégation granulaire pour permettre à vos employés de déléguer leurs tâches à d'autres employés.

Le système de base offre à vos employés la possibilité de déléguer leurs tâches à d'autres employés. Cette fonctionnalité offre une flexibilité à vos employés lorsque :

- vous êtes absent du bureau,
- des tâches ont été affectées au mauvais employé,
- des tâches affectées nécessitent une escalade.

Tables

La délégation granulaire introduit deux nouvelles tables :

Délégué granulaire [sys_granular_delegate]

Cette table spécifie :

- qui est le délégué de service ;
- quand la délégation de service se produit ;
- quelles notifications doivent être envoyées au délégué.

Règle de délégation [sys_delegation_rule]

Cette table spécifie la condition pour laquelle les enregistrements de tâches sont délégués si la règle est utilisée dans une délégation.

Menu d'application

Les utilisateurs peuvent accéder aux tables de délégation granulaires à partir du menu d'application **Délégation granulaire**.

Règles de délégation

Lien vers la table Règle de délégation [sys_delegation_rule].

Tables des règles de délégation

Lien vers la Table des règles de délégation [sys_delegation_rule].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mes délégués

Lien vers la table Délégué [sys_granular_delegate] qui affiche les enregistrements où l'utilisateur actuel a délégué des tâches à un autre utilisateur.

Qui me sont déléguées

Lien vers la table Délégué [sys_granular_delegate] qui affiche les enregistrements où l'utilisateur actuel est le délégué.

Approbations et affectations

La délégation granulaire vous permet de déléguer les approbations et les affectations séparément. Les enregistrements de tâches comprennent des extensions de la table Tâche, telles que les enregistrements Changement, Incident et Problème. Utilisez une règle de délégation pour accorder une autorité d'approbation ou d'affectation à un délégué.

Remarque :
Les flux et les workflows ignorent les règles de délégation. Si vous utilisez des flux ou des workflows pour gérer les approbations ou les affectations de tâches, vous devez utiliser les fonctionnalités de délégation de service existantes à la place.

Approbations

L'autorité d'approbation permet à un délégué d'approuver ou de rejeter des demandes d'approbation. Ajoutez des conditions de règles de délégation pour spécifier les enregistrements que votre délégué peut approuver. Seuls les enregistrements correspondant à la condition apparaissent dans la liste des approbations du délégué.

Affectations

L'autorité d'affectation accorde un accès délégué aux enregistrements de tâches affectés par délégation. Ajoutez des conditions de règles de délégation pour spécifier les enregistrements auxquels votre délégué a accès et sur lesquels il peut travailler. Seuls les enregistrements correspondant à la condition apparaissent dans la liste des affectations de tâches.

La délégation granulaire ne modifie pas l'accès d'un délégué aux enregistrements. Pour accéder aux enregistrements, un délégué doit déjà disposer des rôles nécessaires. Par exemple, pour déléguer des enregistrements de tâches, un délégué doit disposer d'un rôle tel qu'itil pour accéder à la table de tâches et à ses extensions.

Certains enregistrements RH accordent explicitement l'accès aux délégués.

Notifications

Chaque fois que vous autorisez un délégué, le délégué reçoit ces notifications.

Début de la délégation

Le délégué reçoit une notification au début de la période de délégation.

Affectation par délégation

Le délégué reçoit une notification chaque fois qu'une approbation ou une tâche est affectée.

Vous pouvez également spécifier des options de notifications supplémentaires.

Toutes les notifications

Option permettant d'envoyer au délégué une copie de toutes les notifications que vous recevez pendant la période de délégation. Sélectionnez cette option si vous souhaitez que le délégué reçoive la notification de délégation. par exemple, si vous souhaitez qu'il reçoive des notifications sur le flux d'activité ou les mises à jour d'enregistrement. Elle est définie sur False

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

par défaut pour éviter les soucis liés à l’obtention de notifications contenant des données critiques et sensibles.

Toutes les colonnes sont contenues dans la table Délégué granulaire [sys_granular-delegate].

Remarque :
Les notifications dont l’option **Exclure les délégués** est activée remplacent le paramètre True de cette option. Utilisez l'option **Exclure des délégués** pour empêcher les délégués de voir des informations confidentielles ou protégées.

Invitations à une réunion

Option permettant de transférer aux délégués des invitations aux réunions. Sélectionnez cette option pour transférer au délégué toute invitation à une réunion que l'instance génère ou reçoit pour vous. Cette valeur est définie sur false par défaut.

Propriété système

Les administrateurs peuvent spécifier les versions de la délégation de service qu'ils souhaitent prendre en charge à partir de la propriété système glide.approval.delegation.version.

La propriété système glide.approval.delegation.version spécifie les fonctionnalités de délégation de service à prendre en charge. Les choix incluent `v1`, `v2` et `v3`.

Entrez `v1` pour prendre en charge uniquement les fonctionnalités de délégation de service précédentes. Cette valeur désactive la prise en charge des fonctionnalités de délégation granulaire.

Entrez `v2` pour prendre en charge uniquement la fonctionnalité de délégation granulaire. Cette valeur désactive la prise en charge des fonctionnalités de délégation de service existantes.

Entrez `v3` pour prendre en charge les fonctionnalités de délégation de service granulaires et existantes.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : v3
- Choix : v1, v2, v3
- Emplacement : propriétés système

Tâches planifiées

Les tâches planifiées suivantes sont fournies :

- Notifier les nouveaux délégués
- Nettoyer les enregistrements de délégation granulaire

Prise en charge de la signature électronique

La délégation granulaire prend en charge les approbations avec signature électronique (com.glide.e_signature_approvals). Lorsqu'elle est activée, le système exige que les délégués saisissent leurs informations d'identification pour remplir une approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la délégation granulaire

Configurez la délégation granulaire pour permettre à vos employés de déléguer leurs tâches à d'autres employés.

Activez le module d'extension Délégation granulaire (com.glide.granular_service_delegation) pour si Now Platform vous disposez du rôle administrateur. Pour en savoir plus, consultez Activer la délégation granulaire.

La délégation granulaire dispose d'enregistrements distincts pour spécifier un délégué et spécifier le contenu accessible par le délégué. Vous créez un enregistrement Délégué chaque fois que vous souhaitez déléguer vos tâches de service à un autre utilisateur.

Les administrateurs créent des règles de délégation pour autoriser la délégation d'enregistrements spécifiques. Les règles de contrôle d'accès (ACL) déterminent si un délégué peut accéder aux enregistrements qui correspondent aux règles de délégation qui lui sont affectées. La création de règles de délégation requiert qu'un administrateur connaisse le modèle de données des services délégués.

Rôles installés

Rôle	Description	Contient des rôles
Administrateur de délégation [delegation_admin]	Gère la délégation granulaire, en configurant des règles de délégation.	N. A.

Critères d'utilisateur (user_criteria)

La délégation granulaire peut utiliser la table Critères d'utilisateur (user_criteria) pour déterminer qui peut être un délégué ou un délégateur. Pour en savoir plus, voir Créer des règles de délégation.

Propriétés système

La propriété système **com.glide.delegation.default_days_since_update** détermine le nombre de jours de rétention des enregistrements de délégation inactifs pour les utilisateurs ou les délégués. La valeur par défaut est de sept (7) jours et peut être modifiée pour un maximum de 30 jours.

Tout enregistrement délégué qui a été créé avant la date de début et qui n'a pas été mis à jour au cours des sept derniers jours (ou la valeur saisie dans la propriété système) n'est pas affecté à un délégué tant que l'enregistrement du délégué n'est pas mis à jour. Par exemple, les tâches d'approbation qui ont été créées avant le nombre de jours dans la propriété système ne sont pas visibles par l'utilisateur affecté. Vous pouvez créer une note de travail pour mettre à jour l'enregistrement délégué afin de rendre l'approbation visible par l'utilisateur affecté.

Remarque :
la modification de la valeur dans la propriété système n'affecte pas les enregistrements délégués créés avant la valeur d'origine saisie.

Tâches planifiées

La tâche planifiée **Nettoyer les enregistrements de délégation granulaire** s'exécute quotidiennement et supprime les enregistrements de délégation inactifs en fonction de la valeur de la propriété système **com.glide.delegation.default_days_since_update**.

La tâche planifiée **Notifier les nouveaux délégués** s'exécute toutes les 10 minutes et envoie une notification aux délégués indiquant que leur période de délégation commence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer la délégation granulaire

Vous pouvez activer le module d'extension Délégation granulaire (com.glide.granular_service_delegation) pour la Now Platform si vous avez le rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Si le module d'extension Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) est activé, l'Employee Center est également inclus. Les délégations sur demande peuvent être effectuées avec l'Centre des employés ou ServiceNow® Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension Délégation granulaire (com.glide.granular_service_delegation) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Ajouter des tables des règles de délégation

Pour créer des règles de délégation, vous devez ajouter une table de tâches aux **tables de règles de délégation**.

Avant de commencer

Rôle requis : delegation_admin

Remarque :
L'ajout d'une table à une table de règles de délégation ne prend pas automatiquement en charge la délégation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Délégation granulaire** > **Tables des règles de délégation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Remarque :
Assurez-vous d'être dans le bon périmètre pour lequel vous souhaitez créer des règles de délégation. Seules les tables du périmètre dans lequel vous vous trouvez apparaissent.

3. Dans la liste **Table**, sélectionnez une table de tâches, à partir de votre périmètre actuel, qui prend en charge la délégation.
4. Sélectionnez l'option **Actif**.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Ensuite, créez une règle de délégation pour spécifier les enregistrements que les employés peuvent déléguer. Consultez Créer des règles de délégation.

Créer des règles de délégation

Spécifiez les enregistrements disponibles pour la délégation de service. Spécifiez les enregistrements par nom de table, par condition et par approbation ou affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : delegation_admin

Si vous ne l'avez pas déjà fait, créez une table de règles de délégation. Consultez Ajouter des tables des règles de délégation.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs créent des règles de délégation pour autoriser la délégation d'enregistrements spécifiques. Les règles de contrôle d'accès (ACL) déterminent si un délégué peut accéder aux enregistrements qui correspondent aux règles de délégation qui lui sont affectées. La création de règles de délégation requiert qu'un administrateur connaisse le modèle de données des services délégués.

Important :
La délégation granulaire ne modifie pas l'accès d'un délégué aux enregistrements. Pour accéder aux enregistrements, un délégué doit déjà disposer des rôles nécessaires. Par exemple, pour déléguer des enregistrements de tâches, un délégué doit disposer d'un rôle tel qu'itil pour accéder à la table de tâches et à ses extensions.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Délégation granulaire** > **Règles de délégation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire Règle de délégation.

Champ	Description
Nom	Étiquette de la règle de délégation.
Application	Application associée à la règle de délégation. Ce champ n'est pas modifiable et affiche l'application de votre périmètre correct.
Description courte	Résumé de la règle de délégation. Fournissez suffisamment de détails pour que les utilisateurs déterminent quand sélectionner la règle.
Actifs	Option pour activer ou désactiver une règle de délégation.
Table	Type d'enregistrements auxquels vous souhaitez que votre délégué accède. Chaque règle de délégation ne s'applique qu'à une seule table et ne s'applique pas aux extensions de table. Créez une règle de délégation pour chaque table à laquelle vous souhaitez qu'un délégué puisse accéder.
Conditions	Filtre appliqué aux enregistrements de la table. Les délégués ne peuvent accéder qu'aux enregistrements qui correspondent à ces conditions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global .
Approbations	Option pour déléguer les approbations. L'autorité d'approbation permet à un délégué d'approuver ou de rejeter des demandes d'approbation.
Affectations	Option pour déléguer des affectations.

4. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Envoyer**.
   La liste **Règles de délégation** renvoie aux onglets **Délégués**, **Critères d'utilisateur de délégateur** et **Critères d'utilisateur de délégué**.

   Remarque :
   Si des délégués utilisent la règle, vous ne pouvez pas la supprimer et ne pouvez modifier que les champs **Nom** et **Brève description**.

   Le widget **Mes délégués** sur l'Centre des employés n'apparaît pas à moins qu'il y ait une règle de délégation active.

5. Sélectionnez l'onglet **Délégués**.
   Les administrateurs voient une liste de tous les délégués. Vous pouvez sélectionner un délégué dans la liste et modifier les dates de début et de fin, les notifications et les règles de délégation actuelles.
6. Sélectionnez l'onglet **Critères d'utilisateur de délégateur** pour définir davantage qui peut être un délégateur.
7. Sélectionnez **Modifier**.
8. Utilisez des filtres de conditions afin de pouvoir sélectionner des types d'utilisateurs pouvant être des délégateurs pour la règle de délégation.
   Par exemple, vous pouvez sélectionner **Actif est défini sur Vrai** et déplacer **Gestionnaires** de la colonne **Collection** vers la liste de droite. Cette condition détermine que seuls les gestionnaires actifs peuvent être des délégateurs.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. Sélectionnez l'onglet **Critères d'utilisateur de délégué** pour définir davantage qui peut être un délégué.
11. Sélectionnez **Modifier**.
12. Utilisez des filtres de conditions pour sélectionner des types d'utilisateurs pouvant être des délégués pour la règle de délégation.
    Par exemple, vous pouvez sélectionner **Actif est défini sur Vrai** et déplacer **Utilisateurs avec le rôle « sn_hr_core.case_writer »** de la colonne **Collection** vers la liste de droite. Cette condition détermine que seuls les utilisateurs ayant le rôle d'auteur de tickets RH peuvent être délégués.
13. Sélectionnez Enregistrer.
    Le formulaire **Règle de délégation** est de retour.
14. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Organisez les règles de délégation en catégories pour faciliter et rendre efficace la délégation de lots volumineux de tâches pour vos employés. Consultez Créer des catégories de règles de délégation.

Déléguez les tâches affectées pour une période spécifique. Consultez Créer un délégué.

Les employés peuvent maintenant déléguer leurs tâches affectées à d'autres employés. Consultez Déléguer des tâches sur demande.

Créer des catégories de règles de délégation

Créez des catégories ou des ensembles de règles de délégation granulaires qui facilitent et rendent efficace la délégation de lots volumineux de tâches pour vos employés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Délégation granulaire** > **Catégories de règles de délégation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire Catégorie de règles de délégation.

Champ	Description
Nom	Étiquette de la catégorie de règles de délégation.
Application	Application associée à la règle de délégation. Ce champ n'est pas modifiable et affiche l'application de votre périmètre correct.
Actif	Option pour activer ou désactiver une catégorie de règles de délégation.

4. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Envoyer**.
   Si vous sélectionnez **Soumettre**, cliquez sur la catégorie de règle de délégation pour la modifier.
5. Créez ou affectez des règles de délégation existantes à la catégorie des règles de délégation :
   - Sous l'onglet Règle de délégation, cliquez sur **Nouveau**. Suivez les étapes pour Créer des règles de délégation.
   - Cliquez sur **Modifier** pour sélectionner parmi les règles de délégation existantes.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Déléguez les tâches affectées pour une période spécifique. Consultez Créer un délégué.

Les employés peuvent maintenant déléguer leurs tâches affectées à d'autres employés. Consultez Déléguer des tâches sur demande.

Créer un délégué

Les administrateurs de délégation (delegation_admin) peuvent déléguer les tâches d'un employé à un autre à l'aide de **Délégué granulaire**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : delegation_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Délégation granulaire** > **Créer un délégué**.
2. Remplissez le formulaire.

Délégué granulaire

Champ	Description
Utilisateur	Utilisateur (délégateur) qui délègue les tâches de service à un délégué.
Débute	Date à laquelle la délégation de service commence.
Délégué	Utilisateur autorisé en tant que délégué.
Termine	Date à laquelle la délégation de service se termine.
Toutes les notifications	Option permettant d'envoyer au délégué une copie de toutes les notifications que vous recevez pendant la période de délégation. Sélectionnez cette option si vous souhaitez que le délégué reçoive la notification de délégation. par exemple, si vous souhaitez qu'il reçoive des notifications sur le flux d'activité ou les mises à jour d'enregistrement. Elle est définie sur False par défaut pour éviter les soucis liés à l'obtention de notifications contenant des données critiques et sensibles. **Remarque :** Les notifications dont l'option **Exclure les délégués** est activée remplacent le paramètre True de cette option. Utilisez l'option **Exclure des délégués** pour empêcher les délégués de voir des informations confidentielles ou protégées.
Invitations à une réunion	Option permettant de transférer aux délégués des invitations aux réunions. Sélectionnez cette option pour transférer au délégué toute invitation à une réunion que l'instance génère ou reçoit pour vous. Cette valeur est définie sur false par défaut.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe **Règles de délégation** s'affiche.
4. Sélectionnez **Modifier** pour affecter des règles de délégation à un délégué.
   Vous pouvez utiliser des filtres de conditions pour rechercher des règles de délégation.
5. Sous la colonne **Collection**, sélectionnez les règles de délégation que vous souhaitez affecter à un délégué et déplacez-les vers la colonne **Liste des règles de délégation**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous êtes renvoyé au formulaire **Délégué granulaire**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser la délégation granulaire

Les employés peuvent utiliser la délégation granulaire pour déléguer leurs tâches à d'autres employés éligibles.

Déléguer des tâches sur demande

Vous pouvez déléguer une tâche affectée à un autre employé à partir de votre Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Vous pouvez également déléguer une tâche affectée à partir de ServiceNow® Mobile. Pour en savoir plus, voir Utiliser la délégation granulaire sur ServiceNow Mobile.

Remarque :
Vous devez créer des règles de délégation avant de pouvoir déléguer des tâches sur demande. Pour plus d'informations, consultez Créer des règles de délégation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez votre nom ou image de connexion dans le coin supérieur droit.
3. Sélectionnez **Profil**.
4. Faites défiler vers le bas jusqu'à la section **Mes délégués** et sélectionnez le bouton **Ajouter un délégué**.
5. Remplissez le formulaire.

Sélectionner un délégué et des fonctions

Champ	Description
Délégué	Nom de la personne à qui vous déléguez vos tâches.
Date de démarrage	Sélectionnez l'icône **Afficher le calendrier** (icône) et sélectionnez la date à laquelle vous souhaitez que les délégations commencent.
Date de fin	Cliquez sur l'icône **Afficher le calendrier** (icône) et sélectionnez la date à laquelle vous souhaitez que les délégations se terminent.
Fonctions	Sélectionnez les fonctions que vous souhaitez affecter au délégué pour la période sélectionnée. Si votre administrateur a organisé les fonctions en catégories, les catégories sont répertoriées avant les fonctions individuelles. Lorsque vous sélectionnez une catégorie, toutes les fonctions de cette catégorie sont sélectionnées.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez également accéder à **Délégation granulaire** > **Mes délégués** et sélectionnez **Nouveau**, ou **Délégation granulaire** > **Créer un délégué** pour affecter vos tâches à un autre employé. Pour plus d'informations, consultez Afficher mes délégués.

7. Sélectionnez l'icône de modification, puis sélectionnez **Supprimer le délégué** pour supprimer le délégué
8. Sélectionnez l'icône de flèche vers le bas [afin d'afficher une liste des délégués auxquels vous avez affecté vos tâches.
9. Sélectionnez l'icône de modification pour supprimer des délégués lorsque vous avez plusieurs délégués.

Afficher mes délégués

Utilisez la liste **Délégués granulaires** pour afficher une liste des employés à qui vous avez délégué vos tâches. Vous pouvez également déléguer vos tâches à un autre employé comme alternative à l'utilisation d'Employee Center.

Avant de commencer

- Rôle requis : tout rôle ayant accès à des tables de tâches telles que Tâche RH [sn_hr_core_task]
- Créer un ou plusieurs enregistrements Règle de délégation
- Vérifiez que votre délégué a accès aux enregistrements spécifiés par vos règles de délégation

Remarque :
Les administrateurs peuvent utiliser le formulaire **Créer un délégué** pour affecter des tâches d'un délégateur à un délégué. Pour plus d'informations, consultez Créer un délégué.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Délégation granulaire** > **Mes délégués**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire Délégué.

Champ	Description
Utilisateur	Utilisateur (délégateur) qui délègue les tâches de service à un délégué.
Délégué	Utilisateur à qui vous souhaitez déléguer des tâches.
Débute	Date à laquelle la délégation de service commence.
Termine	Date à laquelle la délégation de service se termine.
Toutes les notifications	Option permettant d'envoyer au délégué une copie de toutes les notifications que vous recevez pendant la période de délégation. Sélectionnez cette option si vous souhaitez que le délégué reçoive la notification de délégation. par exemple, si vous souhaitez qu'il reçoive des notifications sur le flux d'activité ou les mises à jour d'enregistrement. Elle est définie sur False par défaut pour éviter les soucis liés à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	l’obtention de notifications contenant des données critiques et sensibles. **Remarque :** Les notifications dont l’option **Exclure les délégués** est activée remplacent le paramètre True de cette option. Utilisez l'option **Exclure des délégués** pour empêcher les délégués de voir des informations confidentielles ou protégées.
Invitations à une réunion	Option permettant de transférer aux délégués des invitations aux réunions. Sélectionnez cette option pour transférer au délégué toute invitation à une réunion que l'instance génère ou reçoit pour vous. Cette valeur est définie sur false par défaut.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe **Règles de délégation**, sélectionnez **Modifier**.
6. Sélectionnez les enregistrements de règles de délégation que vous autorisez pour ce délégué.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous êtes renvoyé au formulaire **Délégué granulaire**.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Afficher les délégations qui me sont affectées

Utilisez la liste **Délégués granulaires** pour afficher les enregistrements de délégués granulaires pour l'utilisateur ou les employés connectés qui vous ont délégué des tâches.

Avant de commencer

- Rôle requis : tout rôle ayant accès à des tables de tâches telles que Tâche RH [sn_hr_core_task]
- Créer un ou plusieurs enregistrements Règle de délégation
- Vérifiez que votre délégué a accès aux enregistrements spécifiés par vos règles de délégation

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Délégation granulaire** > **Qui me sont délégués**.
   Une liste des enregistrements de délégation qui vous sont affectés apparaît.
2. Pour afficher un enregistrement de délégation, sélectionnez le lien de date sous la colonne **Débute**.
3. Pour afficher l'enregistrement utilisateur du délégateur, sélectionnez le lien d'utilisateur sous la colonne **Utilisateur**.
4. Pour créer une délégation, sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Délégué granulaire

Champ	Description
Utilisateur	Utilisateur connecté (délégateur) qui délègue les tâches de service à un délégué.
Débute	Date à laquelle la délégation de service commence. Par défaut, la date et l'heure actuelles.
Délégué	Utilisateur à qui vous souhaitez déléguer des tâches. **Remarque :** La valeur par défaut est l'utilisateur connecté. Vous devez la remplacer par l'utilisateur à qui vous déléguez les tâches.
Termine	Date à laquelle la délégation de service se termine.
Toutes les notifications	Option permettant d'envoyer au délégué une copie de toutes les notifications que vous recevez pendant la période de délégation. Sélectionnez cette option si vous souhaitez que le délégué reçoive la notification de délégation. par exemple, si vous souhaitez qu'il reçoive des notifications sur le flux d'activité ou les mises à jour d'enregistrement. Elle est définie sur False par défaut pour éviter les soucis liés à l'obtention de notifications contenant des données critiques et sensibles. **Remarque :** Les notifications dont l'option **Exclure les délégués** est activée remplacent le paramètre True de cette option. Utilisez l'option **Exclure des délégués** pour empêcher les délégués de voir des informations confidentielles ou protégées.
Invitations à une réunion	Option permettant de transférer aux délégués des invitations aux réunions. Sélectionnez cette option pour transférer au délégué toute invitation à une réunion que l'instance génère ou reçoit pour vous. Cette valeur est définie sur false par défaut.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe **Règles de délégation** s'affiche.
7. Sélectionnez **Modifier** pour affecter des règles de délégation à un délégué.
   Vous pouvez utiliser des filtres de conditions pour rechercher des règles de délégation.
8. Sous la colonne **Collection**, sélectionnez les règles de délégation que vous souhaitez affecter à un délégué et déplacez-les vers la colonne **Liste des règles de délégation**.
9. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous êtes renvoyé au formulaire **Délégué granulaire**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser la délégation granulaire sur ServiceNow® Mobile

Vous pouvez utiliser la délégation granulaire pour déléguer des tâches à partir de ServiceNow® Mobile.

Pour déléguer vos tâches à l'aide de ServiceNow® Mobile :

- Sélectionner votre Profil RH
- Ajouter un délégué
- Ajouter des détails sur la délégation
- Soumettre la délégation

Pour plus d’informations sur l’application ServiceNow® mobile, consultez ServiceNow Mobile .

Déléguer des tâches à l'aide de ServiceNow® Mobile

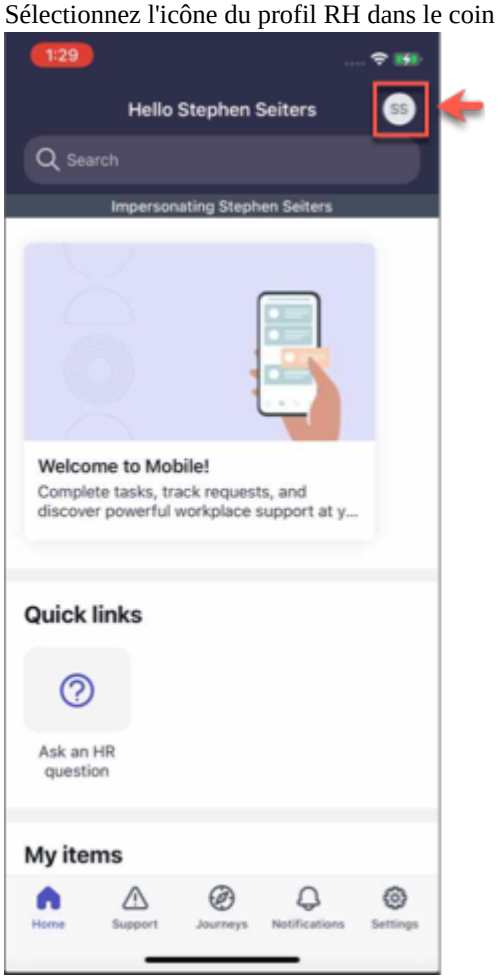
Vous pouvez déléguer des tâches à d'autres utilisateurs éligibles à partir de ServiceNow® Mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Procédure

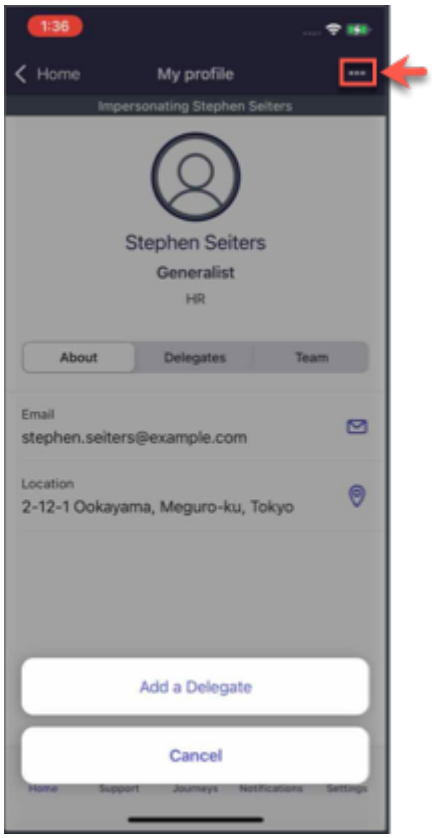
1. Accédez au **Tous** > **Page d’accueil ServiceNow Mobile**.
2. Sélectionnez l'icône du profil RH dans le coin supérieur droit.



3. Sélectionnez l'icône Modifier (▪▪▪).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez le bouton **Ajouter un délégué**.
5. Remplissez le formulaire.
6. Sélectionnez **Soumettre**.
   Votre profil d'employé apparaît. Pour voir une liste des personnes à qui vous avez délégué des tâches, sélectionnez l'onglet **Délégués**.

Afficher les tâches qui vous sont déléguées sur ServiceNow® Mobile

Vous pouvez utiliser ServiceNow® mobile pour afficher les tâches qui vous sont déléguées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_core.case_writer

Une notification des tâches déléguées est envoyée à votre adresse e-mail si votre profil RH contient cette information. Pour en savoir plus, voir Profil RH.

Remarque :
Si votre société utilise Connexion, vous pouvez choisir les notifications que vous recevez. Pour plus d'informations sur les notifications, consultez Activer ou désactiver les notifications Connect globalement .

Procédure

Accéder au mobile **Tous** > **Accueil** > **Mes tâches**.
Une liste des tâches qui vous sont déléguées apparaît.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Santé et sécurité

ServiceNow Santé et sécurité permet aux entreprises d'assurer des conditions de travail sûres et saines à leurs employés.

Pour atteindre les objectifs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), les entreprises doivent enregistrer, suivre et signaler correctement les incidents liés à la santé et à la sécurité des employés. ServiceNow Health and Safety offre des fonctionnalités à portée de main, telles que le signalement d'incident et l'observation et le dépôt d'une analyse de la sécurité des tâches (JSA), ainsi qu'un guichet unique pour toutes les connaissances en matière de sécurité dans votre entreprise.

De plus, il fournit également les outils nécessaires pour réduire les incidents de sécurité, réduire les coûts et évaluer et gérer les risques.

Gestion des incidents Santé et sécurité

Santé et sécurité applications

Santé et sécurité comprend les applications suivantes :

Gestion des incidents Santé et sécurité

L'application ServiceNow® Gestion des incidents Santé et sécurité est une solution dans Santé et sécurité qui permet aux organisations d'enregistrer, de suivre et de signaler les incidents et observations liés à la santé et à la sécurité des employés. En outre, elle fournit des options pour enquêter sur les incidents et les réduire.

Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité

Grâce à l'application ServiceNow® Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité , vous pouvez remplir et exporter automatiquement des formulaires OSHA pour les blessures et les maladies qui se sont produites dans un établissement relevant de votre organisation.

Gestion des risques Santé et sécurité

L'application ServiceNow® Gestion des risques Santé et sécurité fournit des options pour permettre aux travailleurs, aux responsables hiérarchiques et au personnel de sécurité de travailler en toute sécurité et de réduire la probabilité de blessures créées par les risques ou les dangers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Expérience mobile pour Santé et sécurité

Vous pouvez l'utiliser ServiceNow® Application Now Mobile pour travailler sur les Santé et sécurité applications.

Pour plus d'informations, consultez Expérience mobile pour Santé et sécurité.

Séparation de domaine pour les applications Santé et sécurité

Les applications prennent en charge Domain Separation Santé et sécurité au niveau basique. Pour plus d'informations, consultez Séparation de domaine et Gestion des incidents Santé et sécurité et Séparation de domaine et Gestion des risques Santé et sécurité. Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez Prise en charge de Domain Separation par les applications .

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Health and Safety Incident Management

L'application ServiceNow® Gestion des incidents Santé et sécurité est une solution dans Santé et sécurité qui permet aux organisations d'enregistrer, de suivre et de signaler les incidents et observations liés à la santé et à la sécurité des employés. En outre, elle fournit des options pour enquêter sur les incidents et les réduire.

Cette solution automatise les processus qui facilitent la collaboration entre les départements et permettent à tous les utilisateurs de surveiller et de suivre l'état des incidents, de l'initiation à la résolution en passant par la génération des rapports nécessaires.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer

Découvrez comment les employés, les gestionnaires de sécurité et les agents utilisent Health and Safety Incident Management.

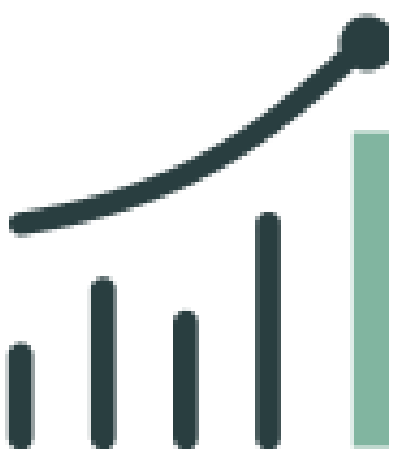
Configurer

Configurez Health and Safety Incident Management.

Soumettre des incidents

Soumettez et suivez les incidents et les observations liés à la sécurité.

Gérer les incidents



Gérez les incidents et les observations liés à la sécurité pour les examiner et les résoudre.

Génération de rapports

Remplissez et exportez des formulaires de déclaration pour les blessures et les maladies de votre organisation.

Référence

Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Traduction automatique

Explorer Gestion des incidents Santé et sécurité

Gestion des incidents Santé et sécurité Permet au département de la sécurité de recevoir les incidents et les observations et de mener des enquêtes juridiques détaillées en menant des entretiens, en recueillant des preuves et en préparant des rapports finaux et des actions recommandées.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités

- Met la sécurité entre les mains de tous les employés
  - Signaler des incidents et des observations
  - Accéder aux Santé et sécurité articles de la base de connaissances
- Fournit des outils puissants à l'équipe de sécurité pour enquêter sur les incidents et les observations tels que :
  - Journalisation des blessures et des maladies
  - Playbook d'incident
- Résolvez les incidents et évitez qu'ils ne se reproduisent à l'avenir avec les méthodes suivantes :
  - Analyses de la cause première
  - Affectation d'actions correctives et préventives
- Fournit une capacité de génération de rapports
  - Remplir automatiquement et exporter des rapports pour les incidents de sécurité, les blessures et les maladies
  - Liste des établissements et rapports annuels sauvegardés par établissement

Profils

Gestion des incidents Santé et sécurité s'adresse aux profils suivants :

Profil	Description
Administrateur	Administrateur de sécurité responsable de la configuration de l'application.
Utilisateurs finaux (demandeurs)	Demandeurs de sécurité qui signalent des incidents et des observations liés à la sécurité. Les utilisateurs suivants peuvent soumettre des incidents et des observations : • Employés (via Centre de services aux employés et Application Now Mobile) • Agent de sécurité (peut créer directement un incident de sécurité depuis l'espace de travail) • Gestionnaire des opérations de sécurité tel que le supérieur hiérarchique ou le superviseur (via l'espace de travail)
Prestataires	Équipe de sécurité chargée de travailler sur les tâches de sécurité telles que les incidents et les observations qui sont transmises à l'équipe de sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Profil	Description
	Les agents suivants travaillent sur des tâches de sécurité : • Agent de sécurité • Responsable de la sécurité • Responsable des opérations de sécurité
Génération de rapports	Gestionnaire de conformité qui accède et gère la génération de rapports, tels que le journal OSHA 300, le résumé 300A et les rapports d'incidents 301 relatifs aux blessures et aux maladies.
Dirigeants	Les cadres qui accèdent à la page de destination de la Santé et sécurité direction pour consulter les mesures de sécurité et obtenir un aperçu des performances de l'équipe de sécurité et de l'entreprise en matière de sécurité.

Espace de travail Santé et sécurité

Les Espace de travail Santé et sécurité gestionnaires et les agents de sécurité disposent d'un emplacement unique pour traiter les incidents et les observations liés à la sécurité. Les agents peuvent l'utiliser pour répondre aux incidents, afficher le contexte complet d'un incident et fournir des recommandations et des actions pertinentes pour le résoudre.

Espace de travail utilisateurs

Les utilisateurs suivants peuvent utiliser le Espace de travail Santé et sécuritéfichier . L'espace de travail est personnalisé pour différents rôles.

Utilisateurs de l'espace de travail

Utilisateur	Description
Responsable de la sécurité	Assure le suivi des taux de fréquence de sécurité et attribue des tâches de sécurité aux agents de sécurité.
Agent de sécurité	Travailler sur les incidents, les observations, les mesures correctives et préventives, et mener des enquêtes.
Responsable des opérations de sécurité	Accède à la page de destination des Santé et sécurité opérations pour signaler les incidents et les observations liés à la sécurité.
Responsable de la conformité en matière de sécurité	Gère la liste des établissements et la génération de rapports tels que les formulaires OSHA.
Direction	Affiche la page de destination de la Santé et sécurité direction pour obtenir un aperçu des mesures de sécurité de l'entreprise.
Administrateur d'application	Configure l'espace de travail en fonction des besoins de l'entreprise. Pour plus d'informations, consultez les liens suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs de l'espace de travail (suite)

Utilisateur	Description
	• Configurer un espace de travail dans Workspace Builder • Générateur d'IU Next Experience

Accéder à l'espace de travail

Pour ouvrir l'espace de travail, accédez à **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.

Le s'ouvre Espace de travail Santé et sécurité dans un nouvel onglet de la fenêtre du navigateur.

Page de destination.

Sur la page de destination de l'espace de travail, obtenez un aperçu rapide des mesures de sécurité, des incidents et des observations sur lesquels vous et votre équipe travaillez. Vous pouvez surveiller l'état et explorer chaque composant pour afficher la liste derrière le score. Les widgets vous aident, vous et votre équipe, également à surveiller votre charge de travail, à vous concentrer sur les éléments hautement prioritaires et à naviguer facilement entre vos responsabilités.

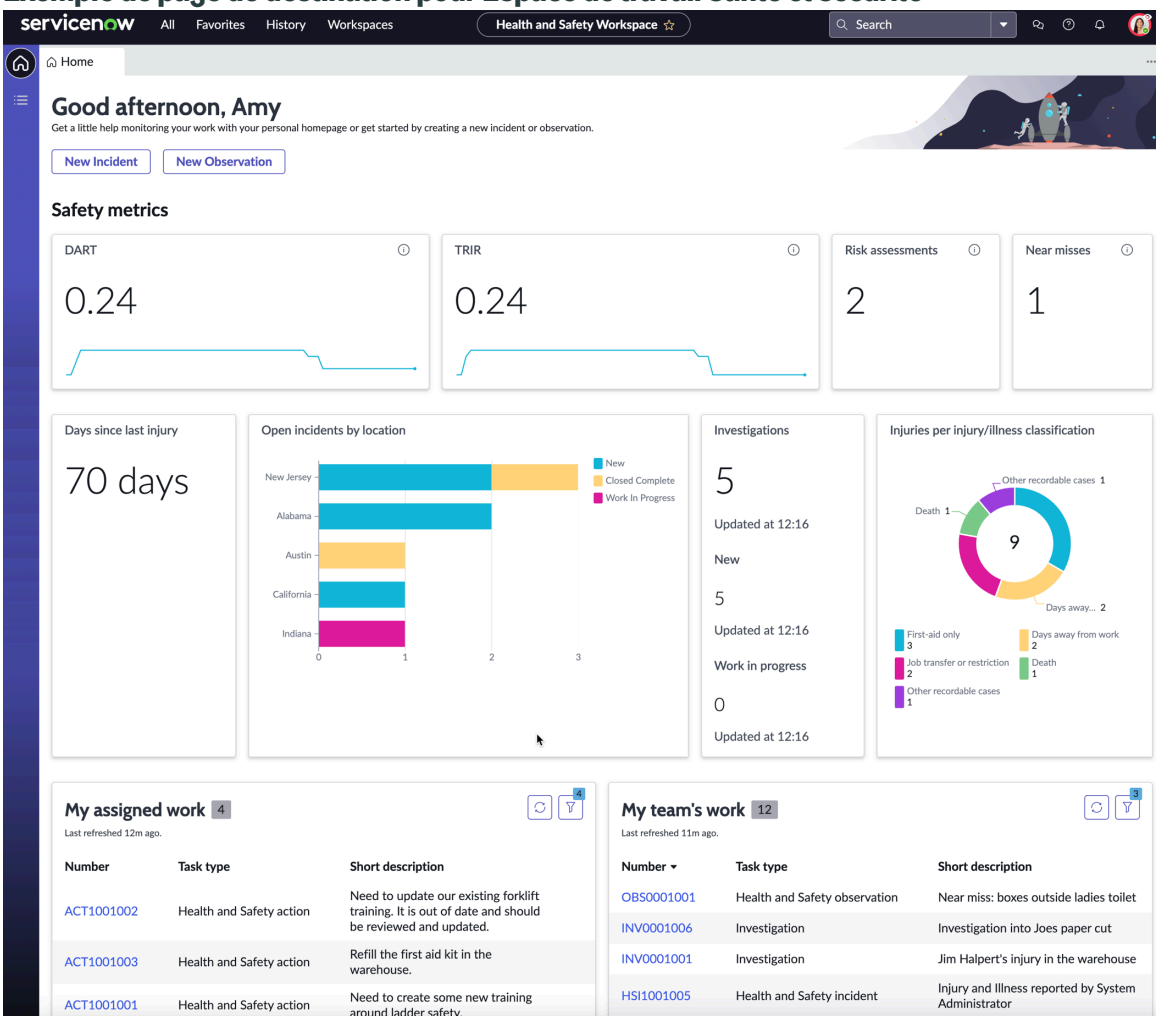
Remarque :
Les widgets et les données qui s'affichent dans les widgets dépendent de votre rôle.

Voici un exemple de page de destination de l'espace de travail pour l'application Gestion des incidents Santé et sécurité .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de page de destination pour Espace de travail Santé et sécurité



Affichage par liste

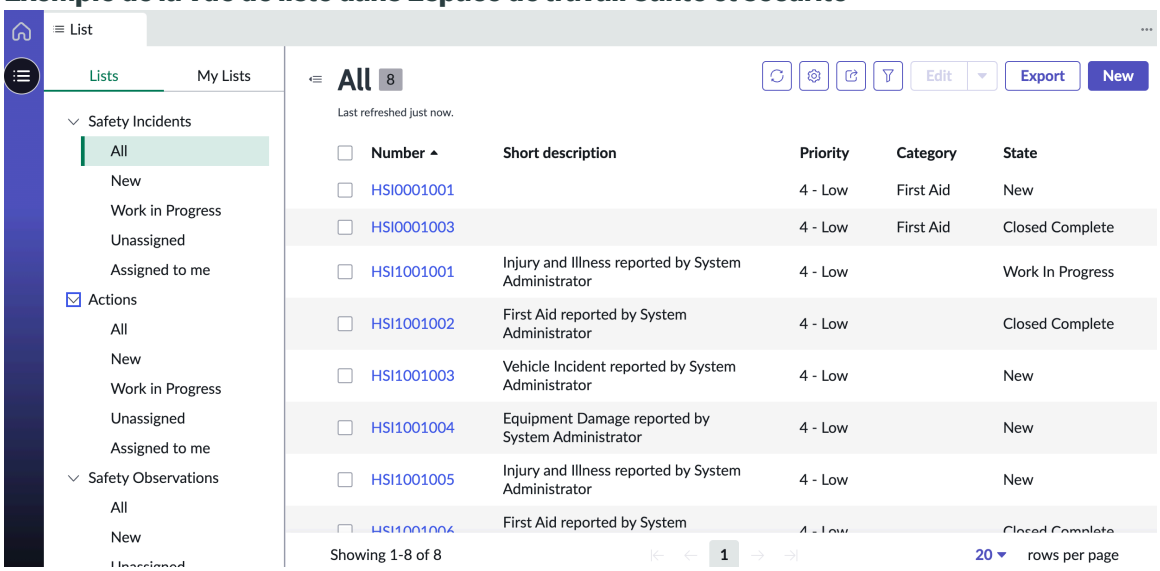
Dans le volet Listes, vous pouvez accéder rapidement aux incidents, aux observations et aux actions en utilisant les listes filtrées sous différentes catégories. Les listes qui s'affichent dépendent de votre rôle.

Voici un exemple de vue de liste d'espace de travail pour l'application Gestion des incidents Santé et sécurité .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de la vue de liste dans Espace de travail Santé et sécurité

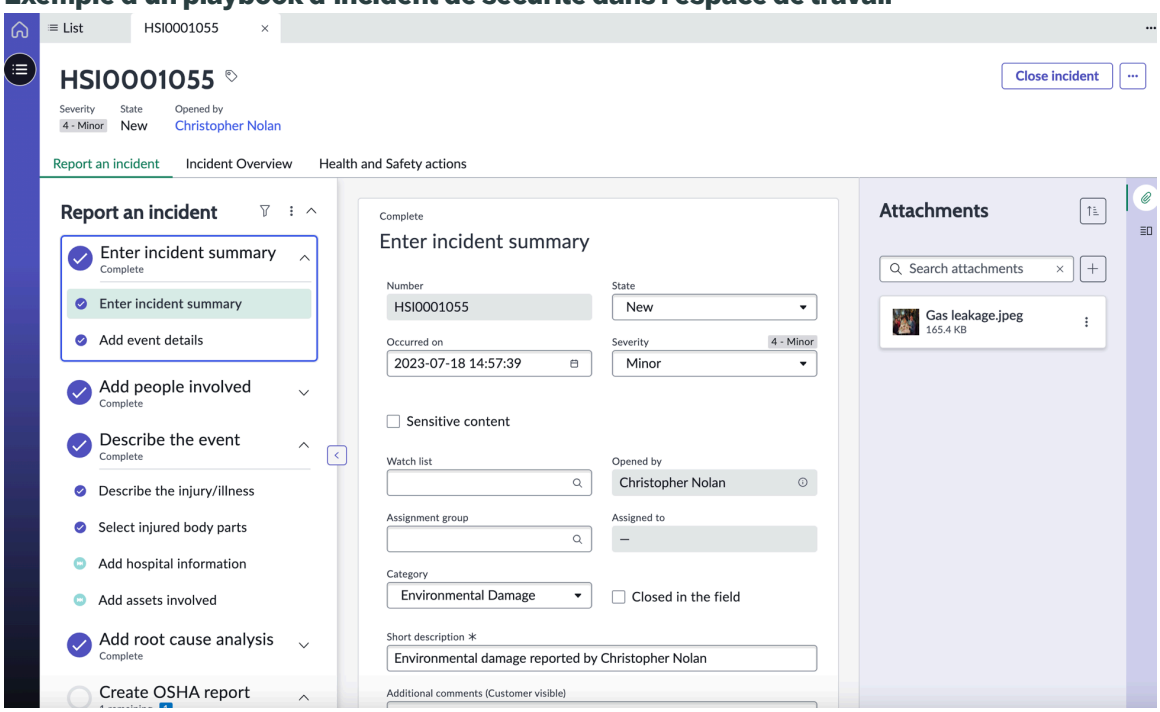


Incidents et observations liés à la sécurité

Dans l'espace de travail, à l'aide du playbook d'incidents et du formulaire d'observations, vous pouvez examiner et travailler sur vos incidents de sécurité et vos observations respectivement. En tant qu'agent de sécurité, vous pouvez enquêter, trier et résoudre les incidents et les observations qui vous sont affectés.

Voici un exemple de playbook d'incident dans l'application Gestion des incidents Santé et sécurité .

Exemple d'un playbook d'incident de sécurité dans l'espace de travail



Gestion des incidents Santé et sécurité Exemple de workflow

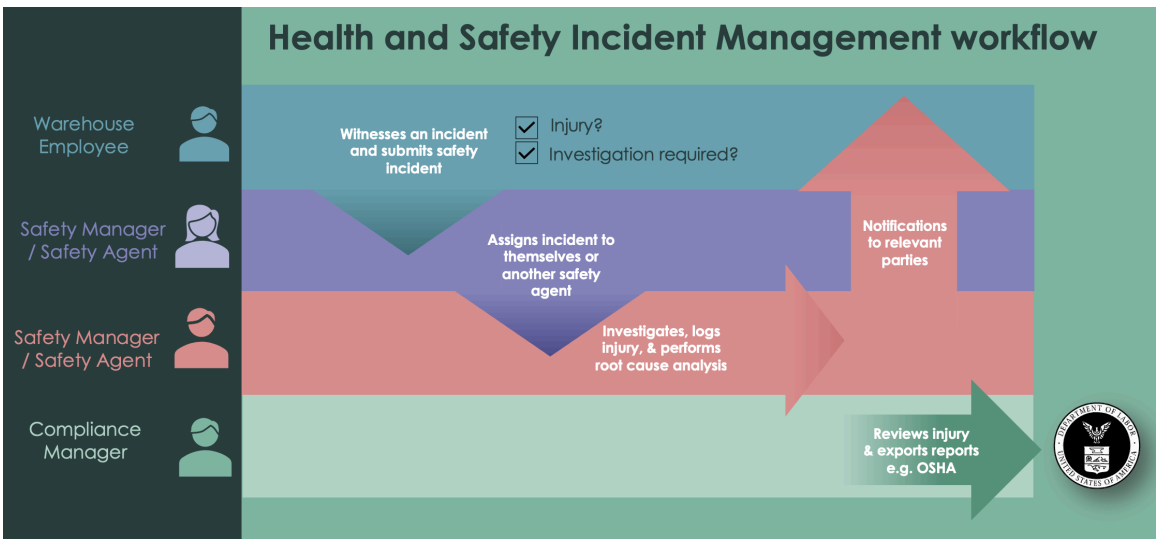
Le workflow d'incident de sécurité disponible avec Gestion des incidents Santé et sécurité connecte les employés, le service de sécurité et les agents pour initier, examiner et résoudre rapidement les incidents et les observations liés à la sécurité dans votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le graphique suivant montre un exemple simplifié du workflow de génération de rapports d'incident de sécurité dans Gestion des incidents Santé et sécurité. Il montre à un niveau élevé, le scénario de bout en bout de ce qui se passe lorsqu'un accident d'entrepôt est signalé dans ServiceNow Gestion des incidents Santé et sécurité.

Gestion des incidents Santé et sécurité Exemple de workflow pour la gestion d'un incident de sécurité



Lorsqu'un incident de sécurité est créé, le workflow **Signaler un incident** lance un playbook configuré pour les incidents de sécurité. Les agents de sécurité se connectent à Espace de travail Santé et sécurité, terminent les tâches qui leur sont affectées et mettent à jour l'état de l'incident tout au long du workflow. Le playbook d'incident guide les agents à travers les étapes nécessaires pour résoudre le problème.

En tant qu'employé, responsable des opérations ou responsable de la sécurité

Un employé d'entrepôt voit un collègue se blesser dans un accident sur le lieu de travail. L'employé soumet un incident dans le Centre des employés avec une description de ce qui s'est passé.

L'employé peut également en informer un responsable des opérations de sécurité (tel qu'un supérieur hiérarchique) ou un responsable de la sécurité qui peut alors créer un incident de sécurité au nom de la personne blessée.

En tant que responsable de la sécurité ou agent de sécurité

1. Un gestionnaire ou un agent de sécurité ouvre l'incident à partir de la liste des incidents, l'affecte à lui-même ou à un autre agent de sécurité, et met à jour ses détails dans le playbook d'incident.

   Le workflow d'incident est déclenché automatiquement.

2. Le gestionnaire ou l'agent de sécurité démarre l'enquête à l'aide des activités du playbook d'incident qui peuvent inclure :
   - Collecte d'informations et mise à jour des détails de l'incident
   - Ajouter des personnes impliquées dans l'incident, telles qu'une personne blessée, des témoins, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enregistrement d’un rapport de blessure et de maladie de la personne blessée et ajout des actifs impliqués
- Exécution de l’analyse de la cause première de l’incident

3. Le gestionnaire ou l’agent prépare également des actions recommandées pour éviter qu’un tel incident ne se reproduise à l’avenir.

En tant que responsable de la conformité en matière de sécurité

Dans le playbook d’incident, un gestionnaire de conformité examine le préjudice corporel et génère des formulaires de génération de rapports, par exemple, un formulaire OSHA 301.

Configurer Gestion des incidents Santé et sécurité

Vous pouvez configurer votre implémentation pour l’application Gestion des incidents Santé et sécurité en installant l’application, puis en examinant et en configurant les composants installés avec l’application.

Installer Gestion des incidents Santé et sécurité

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l’application Gestion des incidents Santé et sécurité (sn_ohs_im). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examinez le Gestion des incidents Santé et sécurité Liste des applications dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la ServiceNow Store gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Important :
l’installation de l’application n’installe pas les données de démonstration d’emplacement pour le modèle d’emplacement Cœur du lieu de travail . Le sélecteur d’emplacement sur les formulaires d’incident et d’observation est obligatoire afin que les utilisateurs ne puissent pas soumettre ces formulaires à moins qu’ils ne soient renseignés avec des emplacements. Pour contourner ce problème, réparez le module d’extension Cœur du lieu de travail à l’aide de l’option **Charger les données de démonstration** .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des incidents Santé et sécurité :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Gestion des incidents Santé et sécurité.

Ce tableau répertorie les applications facultatives qui peuvent être installées pour des fonctionnalités supplémentaires :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Applications facultatives pour des fonctionnalités supplémentaires dans Gestion des incidents Santé et sécurité

Application	Description
Workplace Visitor Management [sn_wsd_visitor]	Installe la table Visiteur [sn_wsd_visitor_visitor] pour stocker des informations sur tous les visiteurs qui ont visité le site. Cette table est requise pour ajouter les visiteurs affectés aux rapports d'incidents de sécurité et de blessures et maladies. **Important :** Si l'application Employee Readiness Core est également installée sur votre instance, assurez-vous de synchroniser les données entre la table sn_imt_core_visitor et la table Employee Readiness Core sn_wsd_visitor_visitor dans Workplace Visitor Management. Cette synchronisation permet de maintenir des données cohérentes sur les visiteurs. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser les visiteurs de Employee Readiness Core avec Workplace Visitor Management.
Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité [com.snc.sn_hs_im_osha]	Installe la fonctionnalité de génération de rapports OSHA pour Gestion des incidents Santé et sécurité. Pour plus d'informations, consultez Installer Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Gestion des incidents Santé et sécurité (sn_ohs_im).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer les données d'emplacement de votre lieu de travail

Dans l'application, configurez les Cœur du lieu de travail données relatives à vos emplacements de lieu de travail afin de pouvoir sélectionner un emplacement pour les incidents et les observations liés à la sécurité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Procédure

Configurez les emplacements du lieu de travail.
Pour plus d'informations sur ce que vous pouvez configurer, consultez Fournir vos données d'espace de travail.

Résultats
Le champ **Emplacement** sur les formulaires d'incident et d'observation de sécurité affiche les emplacements de lieu de travail configurés.

Configurer les groupes pour Santé et sécurité

Configurez les groupes d'utilisateurs pour Santé et sécurité l'affectation d'incidents, d'observations et d'actions de sécurité. Vous pouvez affecter des rôles à des groupes pour fournir un accès à tous les membres du groupe ou affecter des rôles à des utilisateurs individuels.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ohs_im.admin et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les groupes d'utilisateurs sont utilisés dans la plupart des processus pour Now Platform affecter le travail aux équipes et demander des approbations.

Toute règle appliquée à un groupe est automatiquement affectée aux membres du groupe. Par exemple, les rôles et les règles d'affectation appliqués à un groupe sont automatiquement affectés aux membres du groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Créez un groupe ou modifiez un groupe existant.
   - Pour créer un groupe, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour examiner un groupe existant, ouvrez le groupe que vous souhaitez configurer.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir des instructions détaillées et des descriptions des champs, consultez Créer un groupe d'utilisateurs .
4. Sélectionnez **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Affectez des rôles au groupe. Pour plus d'informations, consultez Affecter un rôle à un groupe .
- Ajoutez des utilisateurs au groupe.

Configurer la propriété pour définir les heures travaillées des employés

Configurez la propriété qui définit le nombre total d'heures des employés travaillées pour votre organisation au cours des 12 derniers mois.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette propriété est requise pour générer les mesures des taux de fréquence de sécurité sur la page de Espace de travail Santé et sécurité destination.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Administration Health and Safety** > **Propriétés**.
2. Dans la propriété `Total Hours Worked`, saisissez le nombre total d'heures des employés travaillées pour votre organisation au cours des 12 derniers mois.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer la tâche planifiée pour générer des taux de fréquence

Configurez la tâche planifiée pour charger les taux de fréquence de sécurité et vous assurer que les mesures de sécurité sur la Espace de travail Santé et sécurité page de destination sont à jour.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre de l'application est sélectionné en tant que Gestion des incidents Santé et sécurité pack de contenu PA. Pour plus d'informations, consultez Sélecteur d'application .

Rôle requis : sn_ohs_im.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Analyse des performances** > **Tâches**.
2. Recherchez et ouvrez la `[OHS] Safety Metrics` tâche planifiée.
3. Dans le champ **Exécuter** , définissez la fréquence de la tâche planifiée.
4. Pour activer la tâche planifiée, cochez la case **Active** .
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

> **Remarque :**
> Pour exécuter la tâche planifiée et générer des tâches de rapprochement sur demande, sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Désactiver le playbook d'incident de sécurité

Si vous devez activer une expérience basée sur des onglets pour les incidents de sécurité dans votre instance, configurez la propriété qui désactive le Playbook **Signaler un incident** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur Gestion des incidents Santé et sécurité. Pour plus d'informations, consultez Sélecteur d'application .

Rôle requis : sn_ohs_im.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Administration Health and Safety** > **Propriétés**.
2. Dans la `Flag to disable the playbook for Health and Safety Incidents` propriété, sélectionnez **Oui**.

Résultats

Les changements suivants se produisent lorsque le playbook d'incident de sécurité est désactivé :

- Active une expérience basée sur des onglets pour les incidents de sécurité. Vous pouvez enregistrer les informations relatives à l'incident dans les onglets suivants :
  - Personnes impliquées
  - Blessure et maladie
  - Actifs
  - Analyse de la cause première
  - Actions Health and Safety
- Permet d'associer plusieurs blessures et maladies à un seul incident.

Soumission d'incidents et d'observations liés à la sécurité

L'équipe de sécurité peut commencer le processus d'enquête en créant des incidents et des observations basés sur les rapports reçus des employés. Les employés peuvent également soumettre directement des incidents et des observations à partir du portail Employee Center. Ils peuvent sélectionner un type de rapport, remplir le formulaire nécessaire, puis le soumettre.

Soumettre un incident ou une observation de sécurité en tant qu'employé

Soumettez un incident ou une observation de sécurité via le portail Employee Center pour le signaler au département de sécurité pour une enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.requestor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En cas d'urgence, vous pouvez utiliser l'article de la base de connaissances Contacts Health and Safety pour accéder à la liste des contacts d'urgence. Cet article de la base de connaissances inclut les numéros de téléphone de l'équipe locale de santé et de sécurité, les numéros d'intervention d'urgence ou tout autre contact que les employés peuvent utiliser en cas d'incident ou d'urgence en matière de santé et de sécurité.

Pour ouvrir l'article de la base de connaissances sur les contacts en cas d'urgence à partir du portail Employee Center, accédez à **Santé et sécurité** > **Politique et procédures** > **Personnes-ressources Health and Safety**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans le portail Employee Center, sélectionnez le menu **Santé et sécurité** , puis sélectionnez la catégorie d'incident ou d'observation.
   - Pour signaler un incident, sélectionnez l'option **Incidents Health and Safety** et sélectionnez **Signaler un incident Health and Safety**.
   - Pour signaler une observation, sélectionnez l'option **Observations Health and Safety** et sélectionnez **Signaler une observation Health and Safety**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Remarque :
   Le champ **Visiteurs impliqués** s'affiche uniquement lorsque l'application Workplace Visitor Management (com.sn_wsd_visitor) est installée sur votre instance. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Fonctionnalités supplémentaires dans Health and Safety.

4. **Facultatif :** Si nécessaire, joignez une image relative à l'incident ou à l'observation à l'aide de l'icône Ajouter des pièces).
5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. **Facultatif :** Pour suivre l'état et les mises à jour de votre incident de sécurité ou de votre observation, accédez à la liste **Mes demandes** et ouvrez l'enregistrement.

Résultats

- En fonction de la catégorie sélectionnée, un incident ou une observation de sécurité est soumis avec l'état Nouveau et est disponible dans la liste **Mes demandes** du portail Employee Center.

  Remarque :
  Si vous avez sélectionné l'option **Aucune enquête requise** pour les incidents des catégories **Occurrence dangereuse** et **Premiers soins** , une enquête n'est pas requise.

- L'employé affecté reçoit une notification par e-mail préconfigurée concernant la soumission de l'incident.

Que faire ensuite

En tant que gestionnaire ou agent de sécurité, si l'incident ou l'observation ne vous est pas affecté, vous pouvez vous l'affecter et commencer à travailler dessus. Vous pouvez également l'affecter à un autre agent de sécurité. Pour en savoir plus, reportez-vous à Affecter un incident ou une observation de sécurité.

Créer un incident ou une observation de sécurité en tant qu'agent de sécurité ou superviseur

Commencez l'enquête pour un incident de sécurité ou une observation en le signalant au nom d'un employé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.operations_manager, sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Créez un incident ou une observation concernant la sécurité à partir de la Espace de travail Santé et sécurité page de destination ou de la vue de liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   - Pour un incident de sécurité, renseignez les champs de l'activité **Saisir un résumé d'incident** dans l'onglet **Signaler un incident** .
   - Pour une observation de sécurité, renseignez les champs de l'onglet **Détails** .

   Remarque :
   Le champ **Visiteurs impliqués** s'affiche uniquement lorsque l'application Workplace Visitor Management (com.sn_wsd_visitor) est installée sur votre instance. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Fonctionnalités supplémentaires dans Health and Safety.
4. **Facultatif :** Si nécessaire, joignez une image sur l'incident ou l'observation à l'aide de la section Pièces jointes.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
En fonction de la catégorie sélectionnée, un incident ou une observation de sécurité est créé avec l'état Nouveau.

Que faire ensuite
En tant que responsable ou agent de sécurité, vous pouvez vous affecter l'incident ou l'observation et commencer à travailler dessus. Vous pouvez également l'affecter à un autre agent de sécurité. Pour plus d'informations, consultez Affecter un incident ou une observation de sécurité.

Gestion des incidents et des Santé et sécurité observations

En tant que membre du département de sécurité, travaillez sur les incidents de sécurité et les observations soumis pour les résoudre et suggérez des actions correctives et préventives.

Pour que les incidents et les observations liés à la sécurité soient résolus efficacement, les prestataires de sécurité peuvent évaluer l'incident signalé en détail afin d'identifier les sources d'information, ajouter ou modifier les personnes impliquées, poser des questions d'entretien afin de recueillir les détails clés et joindre la documentation pertinente à l'appui.

Utilisez Espace de travail Santé et sécuritéces activités pour les utiliser avec des outils tels que le playbook d'incidents, la journalisation des blessures et des maladies, l'analyse de la cause première et les actions correctives et préventives.

Affecter un incident ou une observation de sécurité

Attribuez-vous un incident de sécurité ou une observation ou affectez-le à un autre agent de sécurité pour commencer à travailler dessus.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Dans l’onglet **Listes** , ouvrez la liste d’incidents de sécurité ou d’observations.
   - Pour la liste des incidents de sécurité, sélectionnez **Incidents de sécurité**, puis **Non affecté.**
   - Pour la liste Observations de sécurité, sélectionnez **Observations de sécurité**, puis **Non affecté.**
4. Dans la liste, sélectionnez un enregistrement pour l’ouvrir.
5. Accédez au champ **Groupe d’affectation** .
   - Pour les incidents de sécurité, sélectionnez **l’onglet Signaler un incident** , puis **Entrer l’activité du playbook de résumé d’incident** .
   - Pour la liste des observations de sécurité, sélectionnez l’onglet **Détails** .
6. Dans le champ **Groupe d’affectation** , sélectionnez le groupe de sécurité.
   Pour plus d’informations sur les groupes de sécurité, voir Groupes de santé et de sécurité.
7. Dans le champ **Affecté à** , sélectionnez votre nom.
   Pour l’affecter à un autre agent, sélectionnez l’utilisateur.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

L’incident ou l’observation vous est affecté ou est affecté à l’agent sélectionné.

Que faire ensuite

L’agent affecté peut commencer à travailler dessus pour résoudre le problème.

Travailler sur un incident de sécurité

Travaillez sur un incident de sécurité qui vous est affecté pour collecter des informations sur l’incident, vous assurer que toutes les tâches en suspens sont terminées et résoudre l’incident.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le playbook **Signaler un incident** disponible Gestion des incidents Santé et sécurité pour gérer les incidents de sécurité et les résoudre. Vous pouvez accéder à l’onglet Playbook **Signaler un incident** lorsqu’un incident de sécurité vous est affecté.

Pour plus d’informations sur la façon d’interagir avec un playbook, consultez Playbooks .

Remarque :
Pour travailler dans une expérience basée sur des onglets pour les incidents de sécurité, votre administrateur peut désactiver le playbook via Santé et sécurité les propriétés. Pour plus d'informations, consultez Désactiver le playbook d’incident de sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Dans l’onglet **Listes** , sélectionnez **Incidents de sécurité** , puis **Tous**.
4. Dans la liste, sélectionnez l’incident sur lequel travailler.
5. Sélectionnez l’onglet **Signaler un incident** .
   Ce playbook vous guide à travers les étapes impliquées dans la résolution d’un incident.
6. Enregistrez les informations relatives à l’incident à l’aide des activités et des tâches du playbook.

   Sélectionnez **Marquer comme terminé** pour marquer une activité comme terminée et rend l’activité ou l’étape suivante disponible dans le playbook. Cependant, vous pouvez également sélectionner **Ignorer** pour passer à l’activité suivante. Vous pouvez revenir aux activités précédentes et les mettre à jour ultérieurement.

   - **Ajoutez les détails de l’événement** pour ajouter l’emplacement de l’événement et la séquence d’événements. Pour plus d’informations, consultez Consigner la séquence d’événements.
   - **Ajoutez des personnes impliquées** pour ajouter des personnes impliquées dans l’incident, telles qu’une personne blessée, des témoins et des collaborateurs. Pour plus d’informations, voir Ajouter ou modifier les personnes impliquées.
   - **Décrivez l’événement** afin d’ajouter un rapport de blessure et de maladie pour la personne affectée pendant l’incident. Pour plus d'informations, voir Consigner une blessure et une maladie
   - **Ajoutez des actifs impliqués**, si un actif a été impliqué dans cet incident. Pour plus d’informations, consultez Associer un actif à l’incident.
   - **Ajoutez l’analyse de la cause première** pour effectuer une analyse de la cause première de l’incident. Pour plus d’informations, consultez Effectuer une analyse de la cause première.
7. Ajoutez des actions en fonction de votre analyse de la cause première.
   Pour plus d'informations, consultez Ajouter une action pour un incident ou une observation de sécurité.
8. Notez les conclusions que vous avez recueillies au sujet de l’incident.
   Vous pouvez utiliser ces sections pour ajouter vos résultats :
   - **Section Pièces jointes** pour joindre les conclusions sous forme d’image, de vidéo et de documentation telle qu’une déclaration de témoin signée.
   - **Section Activité** pour ajouter des résultats sous forme de texte libre. Vous pouvez également utiliser cette section pour ajouter des liens vers des articles connexes de la base de connaissances.
9. **Facultatif :** Fermez l’incident de sécurité une fois toutes les activités terminées.
   L’incident passe à l’état Fermé terminé.

Résultats

La prochaine activité de playbook pour la création de rapports s’affiche en fonction des conditions suivantes :

- L’application de génération de rapports pertinente, par exemple, Health and Safety Incident Management OSHA Content Pack (com.snc.sn_hs_im_osha), est installée sur votre ServiceNow instance.
- Le rôle de responsable de la conformité en matière de sécurité [sn_ohs_im.compliance_manager] vous est affecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Santé et sécurité Rapports des blessures et des maladies.

Que faire ensuite
Dans l'activité Créer un rapport du playbook, enregistrez la blessure et générez des formulaires de rapport, par exemple, un formulaire OSHA 301.

Consigner une séquence d'événements pour un incident de sécurité

Consigner une séquence d'événements pour un incident de sécurité dans le cadre de son enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Dans la liste **Incidents de sécurité** , ouvrez un incident de sécurité qui vous est affecté dans lequel vous souhaitez ajouter la séquence d'événements.
4. Sélectionnez l'onglet **Signaler un incident** .
   Le playbook d'incidents s'ouvre.
5. À l'étape **Entrer un résumé d'incident**, sous l'activité Ajouter les détails de l'événement, consignez la séquence d'événements telle que vous la connaissez actuellement.
   Vous pouvez utiliser les outils de mise en forme disponibles pour mettre en forme le texte.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. **Facultatif :** Pour marquer cette activité comme terminée, sélectionnez **Marquer comme terminée**.
   L'activité ou l'étape suivante devient disponible dans le playbook.
8. **Facultatif :** Si nécessaire, revoyez la séquence d'événements à l'aide de l'icône de modification dans la section.

Résultats
Les événements consignés s'affichent dans la section Séquence d'événements de l'onglet **Vue d'ensemble des incidents** .

Que faire ensuite
Ajoutez des personnes impliquées dans l'incident, telles que des témoins et des collaborateurs.

Gérer les personnes impliquées dans un incident de sécurité

Ajoutez une personne impliquée ou modifiez les informations d'une personne existante impliquée dans un incident de sécurité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les personnes impliquées sont des personnes qui sont directement ou indirectement liées à un incident, telles qu'une personne blessée, des collaborateurs ajoutés à la liste de surveillance, des témoins et d'autres personnes concernées. Ces personnes peuvent être internes ou externes à votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si un incident implique plusieurs personnes, vous devez ajouter un enregistrement pour chacune d'elles. Cependant, une seule personne peut être ajoutée en tant que partie lésée. Si plusieurs personnes sont blessées dans un incident, créez des enregistrements d'incident distincts pour chaque personne blessée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Ouvrez un incident de sécurité qui vous est affecté dans lequel vous souhaitez ajouter des personnes impliquées.
3. Sélectionnez l'onglet **Signaler un incident** .
   Le playbook d'incidents s'ouvre.
4. Dans l'activité **Ajouter des personnes impliquées** , ajoutez ou modifiez une personne impliquée.
   - Pour ajouter une personne impliquée, remplissez les champs de la section **Ajouter des personnes impliquées** .
   - Pour modifier l'enregistrement d'une personne impliquée existante, sélectionnez la personne dans la liste **Personnes impliquées** pour l'ouvrir.

   Pour les descriptions des champs, voir Formulaire Personnes impliquées.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Pour marquer cette activité comme terminée, sélectionnez **Marquer comme terminée**.
   L'activité ou l'étape suivante devient disponible dans le playbook.

Résultats

La personne impliquée est répertoriée dans la section Personnes impliquées de l'activité. La carte de la personne impliquée apparaît également dans la section Personnes impliquées de l'onglet **Vue d'ensemble de l'incident** .

Que faire ensuite

Si cet incident implique plusieurs personnes, créez un enregistrement pour chacune d'elles.

Consigner une blessure et une maladie

Consigner une blessure et une maladie résultant d'un incident de santé et de sécurité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ne pouvez créer qu'un seul enregistrement de blessure et de maladie par incident.

Remarque :
Si votre administrateur a désactivé le playbook et que vous utilisez une expérience basée sur des onglets pour les incidents de sécurité, vous pouvez associer plusieurs blessures et maladies à un seul incident. Pour plus d'informations, consultez Désactiver le playbook d'incident de sécurité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Liste (et accédez à l'onglet **Listes** .
3. Ouvrez un incident de sécurité qui vous est affecté pour ajouter la blessure.
4. Sélectionnez l'onglet **Signaler un incident** .
   Le playbook d'incidents s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. À l'étape **Décrire l'événement** , réalisez les activités suivantes :
   - **Décrire la blessure/la maladie**
   - **Sélectionner les parties du corps blessées**

     Cette activité s'affiche uniquement lorsque l'activité Décrire la blessure/la maladie est marquée comme terminée.
   - **Ajouter des informations sur l'hôpital**

     Cette activité et ses champs sont disponibles lorsque l'option **Traitement administré hors site** est sélectionnée dans l'activité Décrire la blessure ou la maladie.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Champs Blessure et maladie.
6. Dans l'activité **Sélectionner les parties du corps blessées** , ajoutez la blessure.

   a. Dans le sélecteur visuel de parties du corps humain, sélectionnez la partie du corps blessée.

   b. Renseignez les champs et sélectionnez **Enregistrer**.

   Détails de la blessure

Champ	Description
Gravité	Gravité de la blessure.
Partie du corps affectée	Partie du corps qui a été blessée.
Description	Détails de la blessure.

   c. Facultatif : S'il y a plus d'une blessure, sélectionnez les autres parties du corps blessées et ajoutez leurs détails comme à l'étape précédente.

   - Les parties du corps sélectionnées sont mises en surbrillance sur le sélecteur de blessure en fonction de la gravité de la blessure. Par exemple, une région rouge sur le corps représente une blessure grave.
   - La couleur d'une carte de détails de blessure correspond à la couleur de surlignage de la partie du corps associée.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite
Si un actif a été impliqué dans cette blessure, ajoutez-le à l'activité de playbook suivante.

Associer un actif à un incident de sécurité

Associez un actif d'entreprise à un incident de sécurité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ajoutez tous les actifs impliqués dans un incident.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Cliquez sur l'icône Liste (icône et accédez à l'onglet **Listes** .
3. Dans la liste **Incidents de sécurité** , ouvrez un incident de sécurité qui vous est affecté et auquel vous souhaitez associer l'actif.
4. Sélectionnez l'onglet **Signaler un incident** .
   Le playbook d'incidents s'ouvre.
5. Accédez à l'étape **Décrire l'événement** , puis à l'activité **Ajouter des actifs impliqués** .
6. Dans la section Ajouter un actif impliqué, renseignez les champs.

   a. Dans le champ **Actif** , sélectionnez l'actif impliqué.
      Les champs associés à l'actif sélectionné sont renseignés automatiquement à partir de l'enregistrement d'actif.

   b. Dans le champ **Implication de l'actif** , entrez le type de son implication.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. **Facultatif :** Si nécessaire, ajoutez d'autres actifs impliqués dans cet incident.

Résultats

L'actif sélectionné est répertorié dans la section Actifs impliqués de l'activité. Il apparaît également dans la section Actifs impliqués de l'onglet **Vue d'ensemble des incidents** .

Que faire ensuite

Ajoutez une analyse de la cause première pour effectuer une analyse de la cause première de cet incident.

Effectuer une analyse de la cause première d'un incident de sécurité

Effectuez une analyse de la cause première (RCA) d'un incident de sécurité au fur et à mesure de son enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application comprend la technique des cinq pourquoi de l'analyse des causes profondes. Vous pouvez ajouter autant d'analyses de la cause première que nécessaire à un incident.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Ouvrez un incident de sécurité qui vous est affecté pour ajouter la cause première.
3. Sélectionnez l'onglet **Signaler un incident** .
   Le playbook d'incidents s'ouvre.
4. Dans l'activité Ajouter une analyse de la **cause première** , renseignez les champs de la section Ajouter une analyse de la cause première.
5. Dans le champ **Problème** , entrez la description du problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Pour identifier la raison sous-jacente précise, demandez pourquoi à chacune des réponses suivantes et entrez les champs **Pourquoi ?** .
7. Dans le champ **Cause première** , entrez la réponse au dernier pourquoi.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. **Facultatif :** Si nécessaire, ajoutez une analyse de la cause première supplémentaire pour cet incident.

Résultats

L'analyse de la cause première est répertoriée dans la section Analyse de la cause première de l'activité. La carte de cause première apparaît également dans la section Analyse de la cause première de l'onglet **Vue d'ensemble de l'incident** .

Que faire ensuite

Ajoutez une action corrective ou préventive en fonction de l'analyse de votre cause première.

Travailler sur une observation de sécurité

Travaillez sur une observation de sécurité qui vous est affectée pour la résoudre.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent ou sn_ohs_im.operations_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Dans l'onglet **Listes** , sélectionnez **Observations de sécurité** , puis **Toutes**.
4. Ouvrez l'observation de sécurité sur laquelle travailler et modifiez l'état en Travail en cours.
5. Consignez les renseignements suivants relatifs à l'observation.
   Vous pouvez enregistrer ces informations dans n'importe quel ordre selon vos besoins.

   a. Dans l'onglet **Actifs** , sélectionnez **Nouveau** pour associer un actif à l'observation.
   Les champs associés à l'actif sélectionné sont renseignés automatiquement à partir de l'enregistrement d'actif.

   b. Dans l'onglet **Personnes impliquées** , sélectionnez **Nouveau** pour ajouter des personnes impliquées dans l'observation, telles que des témoins et des collaborateurs.

   - Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Personnes impliquées.
   - Si une observation implique plusieurs personnes, ajoutez un enregistrement pour chacune d'elles.
   - Pour modifier l'enregistrement d'une personne impliquée existante, sélectionnez-la dans la liste pour l'ouvrir et le mettre à jour.

   c. Dans l'onglet Analyse de la **cause première** , sélectionnez **Nouveau** pour effectuer l'analyse de la cause première de l'observation.
   L'application comprend la technique des cinq pourquoi de l'analyse des causes profondes. Vous pouvez ajouter autant d'analyses de cause première que nécessaire à une observation.

6. Ajoutez une action basée sur votre analyse de la cause première.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Ajouter une action pour un incident ou une observation de sécurité.

7. Notez les résultats que vous avez recueillis au sujet de l'observation.
   Vous pouvez utiliser ces sections pour ajouter vos résultats :
   - **Section Pièces jointes** pour joindre les conclusions sous forme d'image, de vidéo et de documentation telle qu'une déclaration de témoin signée.
   - **Section Activité** pour ajouter des résultats sous forme de texte libre. Vous pouvez également utiliser cette section pour ajouter des liens vers des articles connexes de la base de connaissances.
8. **Facultatif :** Fermez l'observation de sécurité une fois toutes les activités terminées.

Résultats
L'observation passe à l'état Fermé terminé.

Ajouter une action pour un incident ou une observation de sécurité

Ajoutez une action pour traiter les causes premières de l'incident ou de l'observation de sécurité signalés. Vous pouvez ajouter plusieurs actions pour l'incident ou l'observation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer des actions correctives et préventives pour éliminer les causes premières de l'incident ou de l'observation de sécurité.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Dans l'onglet **Listes** , ouvrez la liste d'incidents de sécurité ou d'observations.
   - Pour la liste des incidents de sécurité, sélectionnez **Incidents de sécurité** , puis **Tous**.
   - Pour la liste Observations de sécurité, sélectionnez **Observations de sécurité** , puis **Toutes**.
3. Dans la liste, ouvrez un incident ou une observation de sécurité auquel ajouter l'action.
4. Dans l'onglet **Actions de santé et de sécurité** , sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.
6. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type de l'action.
   - **Correctif** : Action prise pour éliminer les causes des non-conformités ou des situations indésirables afin d'éviter qu'elles ne se reproduisent.
   - **Préventif** : action prise pour empêcher l'apparition de telles non-conformités.
7. Dans le champ **Groupe d'affectation** , sélectionnez le groupe.
   Seul un groupe de santé et de sécurité peut être affecté à un enregistrement d'action. Pour plus d'informations sur les groupes, consultez Groupes Health and Safety.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. **Facultatif :** Si nécessaire, ajoutez d'autres actions pour l'incident ou l'observation.

Résultats
L'action apparaît dans la liste des actions de l'onglet **Actions Health and Safety** de l'incident ou de l'observation. L'action est également répertoriée dans la liste **Actions** sur Espace de travail Santé et sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Vous pouvez affecter l'action à vous-même ou à un autre membre de l'équipe de sécurité pour commencer à travailler dessus.

Fermer un incident ou une observation de sécurité

Fermez une observation ou un incident de sécurité qui vous est affecté lorsque vous avez terminé toutes les activités pour le résoudre.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir terminé toutes les activités connexes avant de fermer l'incident ou l'observation de sécurité.

Rôle requis : sn_ohs_im.manager ou sn_ohs_im.agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Liste (et accédez à l'onglet **Listes** .
3. Ouvrez un incident ou une observation de sécurité à fermer.
   - Pour la liste des incidents de sécurité, sélectionnez **Incidents de sécurité** , puis **Mes affectations**.
   - Pour la liste Observations de sécurité, sélectionnez **Observations de sécurité** , puis **Mes affectations**.
4. Sélectionnez l'incident ou l'observation de sécurité à fermer.
5. Fermez l'incident ou l'observation.
   - Pour un incident de sécurité, sélectionnez **Fermer l'incident** , puis **Résoudre**.
   - Pour une observation, définissez l'état sur **Fermé terminé** dans l'onglet **Détails** , puis sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
L'incident ou l'observation passe à l'état Fermé terminé.

Rouvrir un incident ou une observation de sécurité

Si un incident de sécurité ou une observation nécessite une enquête plus approfondie après sa fermeture ou son annulation, vous pouvez le rouvrir pour travailler à nouveau dessus.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ohs_im.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Dans l'onglet **Listes** , ouvrez la liste d'incidents de sécurité ou d'observations.
   - Pour la liste des incidents de sécurité, sélectionnez **Incidents de sécurité** , puis **Tous**.
   - Pour la liste Observations de sécurité, sélectionnez **Observations de sécurité** , puis **Toutes**.
4. Ouvrez l'incident ou l'observation de sécurité à rouvrir et passez l'état à **Travail en cours**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
L'incident ou l'observation de sécurité est rouvert.

Que faire ensuite
Travaillez sur l'incident ou l'observation de sécurité pour le terminer.

Référence Gestion des incidents Santé et sécurité

Découvrez les composants, tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage, qui sont installés lorsque vous installez l'application Gestion des incidents Santé et sécurité .

Composants installés avec Gestion des incidents Santé et sécurité

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application, notamment des Gestion des incidents Santé et sécurité tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées. L'application installe également les modules d'extension connexes et stocke les applications si ce n'est pas déjà le cas.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Modules d'extension installés

Module d'extension	Description
Expérience de playbook principale [com.glide.playbook_experience.config]	Active Playbook for Santé et sécurité Incidents.

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Composants Health and Safety	Composant sismique qui active le sélecteur visuel de blessure et de maladie dans l'application Gestion des incidents Santé et sécurité . Le composant est utilisé par les équipes de sécurité pour consigner les blessures associées à un rapport de blessure et de maladie et voir rapidement les types et la gravité des blessures.
Pack de contenu PA Health and Safety Incident Management	Génère les mesures de taux de fréquence de sécurité sur la page de Espace de travail Santé et sécurité destination.
Cœur du lieu de travail [sn_wsd_core]	Active les emplacements du lieu de travail pour Gestion des incidents Santé et sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application de stockage	Description
	Important : L'installation de l'application n'installe pas les données de démonstration d'emplacement pour le modèle d'emplacement Cœur du lieu de travail . Pour contourner ce problème, réparez le module d'extension Cœur du lieu de travail à l'aide de l'option **Charger les données de démonstration** .
Classes de modèles et d'actifs développées [sn_ent]	Active le suivi et la gestion des actifs de l'entreprise associés aux incidents et observations de sécurité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de sécurité [sn_ohs_im.admin]	Administrateur pour Santé et sécurité les applications pouvant : • Configurer l'application Gestion des incidents Santé et sécurité • Dispose d'un accès en lecture, écriture et création aux données de santé et de sécurité • Attribuer Gestion des incidents Santé et sécurité des rôles	• template_read_global • agent_workspace_user • sn_ohs_im.gestionnaire • workspace_user
Agent de sécurité [sn_ohs_im.agent]	Agent pour Santé et sécurité les équipes qui peuvent : • Afficher l'état général des incidents et des observations liés à la sécurité	• sn_ohs_im.demandeur • sn_wsd_core.lecteur_emplacement • workspace_user • canvas_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Travailler sur les incidents de sécurité et les observations pour les résoudre • Créer des actions correctives et préventives	
Responsable de la conformité en matière de sécurité [sn_ohs_im.compliance_manager]	Administrateur pour Santé et sécurité les tâches liées à la génération de rapports qui peut : • Gérer la liste des établissements • Examiner et déterminer quelles blessures et quelles maladies peuvent être enregistrées. • Accédez à la génération de rapports tels que le journal OSHA 300, le résumé 300A et les rapports d'incidents 301, et gérez-les. Pour plus d'informations, consultez Santé et sécurité Rapports des blessures et des maladies.	Néant
Direction de la sécurité [sn_ohs_im.exécutif]	Cadre qui peut : • Accéder à la page de destination exécutive Santé et sécurité	• sn_wsd_core.lecteur_emplacement • workspace_user • canvas_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Consultez les mesures de sécurité pour avoir un aperçu des performances de l'équipe de sécurité et de l'entreprise en matière de sécurité. • Afficher l'état général des incidents et des observations liés à la sécurité • Explorer plus en détail	
Responsable de la sécurité [sn_ohs_im.gestionnaire]	Gestionnaire des équipes de santé et de sécurité qui peut : • Afficher l'état général des incidents et des observations liés à la sécurité • Affecter des incidents et des observations liés à la sécurité aux agents de sécurité • Travailler sur les incidents de sécurité et les observations pour les résoudre	• sn_ohs_im.agent • workspace_user
Responsable des opérations de sécurité	Un supérieur hiérarchique ou un superviseur qui peut :	• sn_ohs_im.demandeur • sn_wsd_core.lecteur_emplacement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
[sn_ohs_im.operations_manager]	• Afficher Santé et sécurité la page de destination des opérations • Afficher l'état général des incidents et des observations liés à la sécurité • Signaler les incidents et les observations liés à la sécurité de Espace de travail Santé et sécurité • Travail sur les incidents et les observations de sécurité	• workspace_user • canvas_user
Demandeur de sécurité [sn_ohs_im.requestor]	Peut signaler les incidents de sécurité et les observations à partir de Centre de services aux employés et Application Now Mobile.	Néant
Utilisateur de contenu sensible [sn_ohs_im.sensitive_content_user]	Peut afficher du contenu sensible comme les incidents et les blessures marqués comme sensibles.	Néant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Remarque : Lorsqu'un rapport est généré (OSHA 300 ou 300A, par exemple), il contient tous les incidents, y compris ceux marqués comme sensibles, selon le modèle. Toutefois, les informations sensibles ne sont pas divulguées dans le rapport, car les détails de l'incident n'y sont pas inclus.	

Tables installées

Table	Description
Action Health and Safety [sn_ohs_im_action]	Stocke toutes les sorties exploitables de tous les incidents de sécurité, des observations et des analyses de la cause première. Cette table étend la table Tâche Health and Safety [sn_ohs_im_task].
Établissement Health and Safety [sn_ohs_im_establishment]	Stocke les informations sur l'établissement pour une organisation. Les enregistrements d'établissement sont utilisés pour regrouper les enregistrements de blessures et de maladies pour les rapports à remplissage automatique tels que les formulaires OSHA 300, 300A et 301.
Incident Health and Safety [sn_ohs_im_incident]	Stocke tous les enregistrements d'incidents de sécurité signalés par les employés qui se sont produits sur le lieu de travail. Cette table étend la table Tâche Health and Safety [sn_ohs_im_task].
Blessure [sn_ohs_im_injury]	Stocke toutes les blessures consignées associées à tous les rapports de blessures et de maladies. Un composant Seismic personnalisé est disponible pour enregistrer les blessures.
Blessure et maladie	Stocke tous les enregistrements de blessures et de maladies consignés. Les informations suivies dans cette table peuvent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[sn_ohs_im_injury_illness]	être utilisées pour générer des rapports tels que des formulaires OSHA.
Personnes impliquées [sn_ohs_im_involved_party]	Stocke toutes les personnes connectées impliquées dans les enquêtes. Les personnes peuvent être existantes [sys_users] ou externes, par exemple, des contrats et des visiteurs sur site.
Actif [sn_ohs_im_m2m_task_sn_ent_asset]	Mappe la tâche Health and Safety [sn_ohs_im_task] sur l'actif d'entreprise pour suivre les actifs impliqués dans les incidents et les observations.
Observation Health and Safety [sn_ohs_im_observation]	Stocke tous les enregistrements d'observations de sécurité signalés par les employés sur leur lieu de travail. Cette table étend la table Tâche Health and Safety [sn_ohs_im_task].
Analyse de la cause première [sn_ohs_im_rca_five_whys]	Instance d'une analyse de la cause première utilisée par l'équipe de sécurité pour identifier la cause première des tâches de sécurité, par exemple, un incident Health and Safety [sn_ohs_im_incident].
Analyse de la cause première [sn_ohs_im_rca]	Base de référence Tâche Health and Safety [sn_ohs_im_task] afin qu'elle puisse être associée à n'importe quelle table étendant la tâche Health and Safety (par exemple, Incident Health and Safety [sn_ohs_im_incident]. Cette table est la table de base étendue par tous les types d'analyse de la cause première.
Tâche Health and Safety [sn_ohs_im_task]	Étend la table Tâche principale. Plusieurs Santé et sécurité tables étendent cette table pour les champs partagés, par exemple, Emplacement WSD [sn_wsd_core_workplace_location].

Champs Blessure et maladie

Les gestionnaires et les agents de sécurité peuvent consigner une blessure ou une maladie à l'aide des activités du playbook sous **Décrire l'étape d'événement** du playbook **Signaler un incident** . Un gestionnaire de conformité de sécurité peut accéder à un rapport de blessure et de maladie et l'examiner à des fins de génération de rapports. Ils peuvent également l'utiliser pour générer les rapports de blessure et de maladie.

Pour plus d'informations, consultez Consigner une blessure et une maladie.

Champs Blessure et maladie

Champ	Description
Décrire la blessure/la maladie	
Type de personne	Type de la personne blessée ou malade : employé ou visiteur. Ce champ est automatiquement renseigné à partir de l'entrée du tiers blessé dans l'activité Ajouter des personnes impliquées .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Blessure et maladie (suite)

Champ	Description
	Remarque : L'option **Visiteur** et le champ **Type de personne** s'affichent uniquement lorsque l'application Workplace Visitor Management (com.sn_wsd_visitor) est installée sur votre instance. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Fonctionnalités supplémentaires dans Health and Safety.
Employé	Nom de l'employé blessé ou malade. Ce champ s'affiche lorsque le **Type de personne** est défini sur **Employé** et est rempli automatiquement à partir de l'entrée du tiers blessé dans l'activité Ajouter des personnes impliquées.
Visiteur	Nom du visiteur blessé ou malade. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **le type de personne** est défini sur **Visiteur** et est rempli automatiquement à partir de l'entrée de la personne blessée dans l'activité Ajouter des personnes impliquées.
Type de blessure	Type de blessure ou de maladie.
Classification	Classification pour cette blessure et cette maladie.
Date et heure auxquelles l'employé a commencé à travailler	Heure à laquelle l'employé a commencé à travailler avant cette blessure ou cette maladie.
Date et heure de la blessure ou de la maladie	Date et heure auxquelles cette blessure ou cette maladie s'est produite.
Jours d'arrêt de travail	Nombre de jours pendant lesquels l'employé blessé s'est absenté du travail.
Jours de transfert ou de restriction de tâche	Nombre de jours pendant lesquels l'employé blessé est limité dans l'exécution de ses tâches ou transféré vers un autre travail à faible impact, par exemple, jusqu'à ce qu'il soit prêt à reprendre son emploi initial.
Heure de décès	Heure du décès. Ce champ n'est disponible que lorsque **Décès** est sélectionné comme **classification**.
Heure indéterminée	Option pour indiquer que l'heure de cette blessure ou maladie n'est pas disponible.
Traitement administré hors site	Option pour indiquer si le traitement de la blessure ou de la maladie est dispensé en dehors du lieu de travail. Lorsque cette option est sélectionnée, l'activité **Ajouter des informations hospitalières** et ses champs deviennent disponibles.
Sélectionner les parties du corps blessées	
Activité dans laquelle vous pouvez sélectionner des parties du corps blessées et ajouter leurs détails.	
Avant	Sélecteur visuel de blessures où vous pouvez ajouter des blessures sur les parties antérieures d'un corps humain.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs Blessure et maladie (suite)

Champ	Description
	Sélectionnez une partie du corps pour sélectionner **Gravité** et **Partie du corps affectée**, puis ajoutez **une description** de la blessure ou de la maladie.
Retour	Sélecteur visuel de blessures où vous pouvez ajouter des blessures sur les parties arrière d'un corps humain. Sélectionnez une partie du corps pour sélectionner **Gravité** et **Partie du corps affectée**, puis ajoutez **une description** de la blessure ou de la maladie.
Ajouter des informations sur l'hôpital	
Nom du médecin ou du professionnel de santé	Nom du médecin ou du professionnel de la santé qui fournit le traitement.
Installation	Nom de l'hôpital où le traitement est dispensé.
Adresse de l'installation	Adresse de l'hôpital où le traitement est dispensé.
Traitement en salle d'urgence	Option pour indiquer que le traitement est dispensé dans une salle d'urgence.
Hospitalisation de nuit	Option pour indiquer si l'employé a passé la nuit à l'hôpital.
Contenu sensible	Option qui indique que l'incident contient des informations sensibles. Seul un utilisateur disposant du rôle d'utilisateur de contenu sensible peut afficher un rapport marqué comme sensible. Pour en savoir plus sur les rôles, consultez Composants installés avec Gestion des incidents Santé et sécurité. **Remarque :** Lorsque vous générez un rapport (OSHA 300 ou 300A, par exemple), il contient tous les incidents, y compris ceux marqués comme sensibles, selon le modèle. Toutefois, les informations sensibles ne sont pas divulguées dans le rapport, car les détails de l'incident n'y sont pas inclus.
Pièces jointes	
Pièces jointes	Section dans laquelle vous pouvez ajouter des pièces jointes relatives à cette blessure et à cette maladie. Si cette blessure et cette maladie sont marquées comme enregistrables, tous les rapports générés pour celle-ci (tels que le formulaire OSHA 301) sont disponibles dans cette zone. Pour plus d'informations, consultez Générer un formulaire OSHA 301.

Formulaire Personnes impliquées

Les gestionnaires et les agents de sécurité peuvent utiliser le formulaire Personnes impliquées pour ajouter ou modifier une personne impliquée dans un incident ou une observation de sécurité qui lui est affecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Personnes impliquées

Champ	Description
Type de personne	Type de personne impliquée dans l'incident de sécurité ou l'observation. Si un incident ou une observation implique plusieurs personnes, vous devez ajouter un enregistrement pour chacune d'elles. • **Employé** : employé de l'organisation où l'incident de sécurité ou l'observation s'est produit. • **Visiteur** : Personne extérieure à l'organisation qui est venue sur le site en tant que visiteur. • **Public** : Personne du public qui était présente sur le lieu de l'incident de sécurité ou de l'observation. **Remarque :** L'option **Visiteur** s'affiche uniquement lorsque l'application Workplace Visitor Management (com.sn_wsd_visitor) est installée sur votre instance. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Fonctionnalités supplémentaires dans Health and Safety.
Employé	Nom de l'employé impliqué. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'employé** est sélectionné à partir du **type de personne**.
Visiteur	ID d'e-mail du visiteur concerné. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Visiteur** est sélectionné à partir du **type de personne**.
Association	Type d'implication de la personne. • **Témoin** : Personne qui était présente lors de l'incident ou de l'observation décrit. • **Personne blessée** : Personne qui a été blessée lors de l'incident. Cette option s'affiche uniquement pour le type de personne Employé et visiteur. Vous ne pouvez ajouter qu'un seul enregistrement avec **l'association** définie sur **Partie lésée**. • **Équipe de sécurité** : personne de l'équipe de sécurité chargée de l'enquête sur l'incident. • **Collaborateur** : personne qui participe à l'enquête sur cet incident ou cette observation. • **Impliqué** : personne impliquée d'une autre manière dans cet incident ou cette observation.
Nom	Nom de la personne impliquée. Pour une personne publique, saisissez le nom. Ce champ n'est disponible que lorsque l'option **Public** est sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Personnes impliquées (suite)

Champ	Description
	Pour un visiteur, le nom est renseigné automatiquement à partir du profil du visiteur.
Téléphone	Numéro de téléphone de la personne concernée. Pour une personne publique, entrez le numéro de téléphone. Ce champ n'est disponible que lorsque l'option **Public** est sélectionnée. Pour un employé ou un visiteur, le numéro de téléphone est renseigné automatiquement à partir du profil de l'utilisateur ou du visiteur.
E-mail	ID d'e-mail de la personne impliquée. Pour une personne publique, saisissez l'ID d'e-mail. Ce champ n'est disponible que lorsque l'option **Public** est sélectionnée. Pour un employé ou un visiteur, l'ID d'e-mail est rempli automatiquement à partir du profil de l'utilisateur ou du visiteur.
Méthode de contact préférée	Méthode pour contacter la personne impliquée, telle que l'adresse e-mail ou le numéro de téléphone.

Séparation de domaine et Gestion des incidents Santé et sécurité

Gestion des incidents Santé et sécurité prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

Toutes les tables de la Gestion des incidents Santé et sécurité peuvent être séparées par domaine et inclure le champ Domain Separation requis.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion des incidents Santé et sécurité

- Chaque table comprend les champs **Domain separation Domaine** et **Chemin de**Gestion des incidents Santé et sécurité domaine.
- Le client peut utiliser ces champs pour configurer Domain Separation dans leur implémentation de Gestion des incidents Santé et sécurité.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Santé et sécurité Rapports des blessures et des maladies

En tant que gestionnaire de conformité, vous devez signaler les incidents liés à la santé et à la sécurité des employés. Avec Gestion des incidents Santé et sécurité, vous pouvez exporter des rapports sur les incidents de sécurité et les blessures et maladies qui se sont produites dans votre organisation.

Pour activer cette fonctionnalité de génération de rapports pour Gestion des incidents Santé et sécurité, vous devez en outre installer l'application de génération de rapports pertinente. Par exemple, pour activer la génération de rapports de l'Occupational Safety and Health Administration (OSHA), vous devez installer l'application Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité (com.snc.sn_hs_im_osha).

Gérer la liste des établissements

Gérez la liste des établissements de votre organisation. Les enregistrements enregistrables des blessures et des maladies sont regroupés à l'aide de ces informations sur l'établissement pour le dépôt automatique et l'exportation des rapports tels que les formulaires OSHA 300 et 300A.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ohs_im.compliance_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez consulter les rapports exportés, tels que les formulaires OSHA 300 et 300A, pour un établissement en accédant à l'enregistrement de l'établissement dans la liste. Pour plus d'informations, consultez Afficher un formulaire OSHA 300 et 300A enregistré.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous la liste **Établissements** , sélectionnez **Tout**.
   - Pour ajouter une fiche d'établissement, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier la fiche d'un établissement existant, sélectionnez l'établissement, puis sélectionnez **Modifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Établissement Health and Safety

Champ	Description
Code de l'industrie	Code indiquant le secteur d'activité auquel un établissement appartient en fonction de ses activités commerciales. Par exemple : ○ Codes de la Classification type des industries (CTI) attribués par le gouvernement des États-Unis aux établissements ○ Codes du Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) pour les établissements du Canada, des États-Unis et du Mexique
Description de l'industrie	Brève description de l'activité principale et des activités commerciales d'un établissement.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Cet établissement est disponible dans la liste du champ **Établissement** sur un rapport de blessure et de maladie.

Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité

Grâce à l'application ServiceNow® Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité , vous pouvez remplir et exporter automatiquement des formulaires OSHA pour les blessures et les maladies qui se sont produites dans un établissement relevant de votre organisation.

L'Occupational Safety and Health Administration (OSHA) fait partie du ministère du Travail des États-Unis, qui établit et applique des normes de protection en matière de sécurité et de santé au travail.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Conditions préalables à la génération de formulaires OSHA

Avant de commencer la génération du formulaire OSHA, effectuez les tâches suivantes.

- Configurer Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité.
- Passez en revue et définissez les champs suivants dans les rapports de blessures et de maladies pour lesquels les formulaires OSHA doivent être générés.
  - **Enregistrable** : lorsque vous générez un formulaire OSHA, seuls les incidents enregistrables sont inclus.
  - **Établissement** : Assurez-vous que ce champ est rempli avec le nom de l'établissement.
- Assurez-vous que le rôle de gestionnaire de conformité de sécurité [sn_ohs_im.compliance_manager] vous est affecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration du pack de contenu OSHA

Configurez l'application Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité pour activer la génération de formulaires OSHA.

Le tableau suivant donne une vue d'ensemble des tâches de configuration requises.

Installer Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité (com.snc.sn_hs_im_osha). Cette application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examinez le Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité Liste des applications dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la ServiceNow Store gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité :

- Tables
- Propriétés système

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité et Propriétés Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité (com.snc.sn_hs_im_osha).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

> **Important :**
> Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Mettre à jour un modèle PDF de formulaire OSHA

Mettez à jour un modèle PDF de formulaire OSHA enregistré si des modifications doivent être apportées à un fichier PDF de formulaire OSHA.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ohs_im.admin ou sn_ohs_im.agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les modèles PDF pour les formulaires OSHA sont nécessaires pour remplir et exporter des formulaires OSHA pour les incidents de sécurité et les blessures et maladies qui se sont produites dans votre organisation.

Le pack de contenu Health and Safety Incident Management OSHA comprend des modèles PDF préconfigurés et les sys_ids associées pour les formulaires OSHA 300, 300A et 301. Toutefois, si des modifications des fichiers PDF du formulaire OSHA sont nécessaires, elles peuvent être mises à jour.

Procédure

1. Chargez le nouveau fichier de modèle PDF de formulaire OSHA.
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le filtre de navigation, saisissez `sn_hs_im_osha_template.list` et appuyez sur la touche Entrée.
   La table Modèle PDF HSA OSHA [sn_hs_im_osha_template] s'ouvre et une liste de tous les modèles PDF disponibles pour les formulaires OSHA s'affiche.
   c. Sélectionnez le modèle que vous devez mettre à jour.
   d. Sélectionnez **Gérer les pièces jointes** et supprimez l'ancien fichier de modèle PDF, puis chargez le nouveau fichier de modèle PDF.
   Pour plus d'informations sur la gestion des pièces jointes, consultez Gérer les pièces jointes .
   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.
2. Activez le fichier de modèle PDF du formulaire OSHA chargé et copiez son sys_id.
   a. Sélectionnez **Tout**.
   b. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_attachment.list` et appuyez sur la touche Entrée.
   c. Dans la liste, sélectionnez la pièce jointe du modèle PDF que vous avez chargée à l'étape 1.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Définissez sa valeur **d'état** sur Disponible.

e. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la pièce jointe du modèle PDF et sélectionnez **Copier sys_id**.

3. Mettez à jour la sys_id du fichier de modèle PDF de formulaire OSHA dans la propriété système correspondante.

a. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Administration Health and Safety** > **Propriétés**.

b. Sélectionnez la propriété système correspondante pour le modèle PDF de formulaire OSHA que vous avez mis à jour.
Pour plus d'informations sur les propriétés système du modèle PDF de formulaire OSHA, reportez-vous à la section Propriétés Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité.

c. Mettez à jour le sys_id que vous avez copié à l'étape 2.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Le nouveau modèle PDF de formulaire OSHA est disponible et est utilisé lors de l'exportation du formulaire OSHA correspondant.

Générer un formulaire OSHA 301

Générez un formulaire OSHA 301 pour une blessure ou une maladie associée à un incident de sécurité.

Avant de commencer

Assurez-vous que les conditions suivantes sont remplies.

- L'application Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité (com.snc.sn_hs_im_osha) est installée sur votre ServiceNow instance.
- L'activité Ajouter une analyse de la **cause première** dans l'onglet **Signaler un incident** de l'incident est marquée comme terminée ou ignorée.

Rôle requis : sn_ohs_im.compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
Le s'ouvre Espace de travail Santé et sécurité dans un nouvel onglet de la fenêtre du navigateur.

2. Sélectionnez l'icône Liste (et accédez à l'onglet **Listes** .

3. Dans la liste **Incidents de sécurité** , sélectionnez l'incident pour lequel vous souhaitez générer le formulaire OSHA 301.

4. Sélectionnez l'onglet **Signaler un incident** .
Le playbook d'incidents s'ouvre.

5. À l'étape **Créer un rapport OSHA** , sélectionnez l'activité **Enregistrer la blessure** .

6. Passez en revue le rapport des blessures et des maladies et remplissez les champs.

Pour vous aider à prendre une décision éclairée, passez en revue l'étape **Décrire la blessure/la maladie** dans l'étape **Décrire l'événement** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrer la blessure

Champ	Description
Enregistrable	Option qui indique que cette blessure ou cette maladie peut être enregistrée à des fins de génération de rapports. Cette option est sélectionnée par défaut pour toutes les valeurs du champ **Classification** , à l'exception **de Premiers secours uniquement**. Seuls les enregistrements marqués comme enregistrables sont inclus lorsque vous générez un rapport tel qu'un formulaire OSHA.
Revu par	Nom du gestionnaire de conformité de sécurité qui examine ce rapport de blessure ou de maladie. Ce champ est automatiquement défini sur l'utilisateur connecté.
Nom rédigé	Option permettant d'expurger le nom de la personne blessée du rapport OSHA généré, s'il existe un problème de confidentialité. Le caviardage protège la vie privée de l'employé concerné. Lorsque cette option est sélectionnée, le nom de la personne blessée est remplacé par **Ticket de problème de confidentialité** dans les rapports générés.
Type de blessure OSHA	Type de la blessure ou de la maladie.
Établissement	Nom de l'établissement où la blessure ou la maladie s'est produite. Lorsque vous générez un rapport, tel qu'un formulaire OSHA 300 et 300A, seuls les enregistrements avec un établissement affecté sont inclus.

7. Sélectionnez **Générer un formulaire OSHA 301**.

Résultats

- Le formulaire OSHA 301 est généré à l'aide du modèle PDF enregistré pour le formulaire OSHA 301 et est disponible dans la section **Pièces jointes** de l'incident.
- Le modèle PDF OSHA 301 est automatiquement rempli avec les informations disponibles dans le rapport de blessure et de maladie.

Générer un formulaire OSHA 300 ou 300A annuel

Générez un formulaire OSHA annuel 300 ou 300A pour toutes les blessures et maladies enregistrables de l'OSHA qui se sont produites dans un établissement entre le 1er janvier et le 31 décembre d'une année civile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous que les conditions suivantes sont remplies.

- L'application Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité (com.snc.sn_hs_im_osha) est installée sur votre ServiceNow instance.
- Les champs suivants sont définis dans les rapports de blessures et de maladies des incidents qui doivent être inclus dans le formulaire OSHA.
  - L'option **Enregistrable** est sélectionnée. Lorsque vous générez un formulaire OSHA, seuls les incidents enregistrables sont inclus.
  - Le champ **Établissement** contient le nom de l'établissement.

Rôle requis : sn_ohs_im.compliance_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les formulaires OSHA 300 et 300A sont générés par établissement et par année.

Le système utilise les modèles PDF enregistrés pour les formulaires OSHA 300 et 300A et les remplit avec les valeurs des rapports de blessures et de maladies enregistrables.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône Liste (et accédez à l'onglet **Listes** .
3. Dans l'onglet **Listes** , sous la liste **des blessures/maladies** , ouvrez une liste de rapports.
   - Pour les rapports marqués comme enregistrables, sélectionnez **Enregistrable**.
   - Pour tous les rapports, sélectionnez **Tous**.
4. Pour les rapports des blessures et des maladies, examinez la colonne **Enregistrable** .
5. Sélectionnez **Générer des formulaires OSHA**.
6. Dans la boîte de dialogue Générer un formulaire OSHA, renseignez les champs.

Boîte de dialogue Générer un formulaire OSHA

Champ	Description
Type de formulaire	Type de formulaire OSHA. ○ **300** : Registre de toutes les blessures et maladies professionnelles. ○ **300a** : Résumé de toutes les blessures et maladies professionnelles.
Établissement	Etablissement pour lequel générer le formulaire. Le formulaire comprend toutes les blessures et maladies enregistrables par l'OSHA qui se sont produites dans l'établissement sélectionné.
Année	Année calendaire pour laquelle générer le formulaire. Le formulaire comprend toutes les blessures et maladies enregistrables de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	l'OSHA qui se sont produites entre le 1er janvier et le 31 décembre de l'année civile sélectionnée.

7. Sélectionnez **Générer**.
8. **Facultatif :** Dans la boîte de dialogue Générer un formulaire OSHA, sélectionnez le lien du nom du formulaire OSHA pour télécharger son fichier PDF.

Résultats

- Le formulaire OSHA est généré en fonction du type de formulaire sélectionné et du modèle PDF enregistré pour les formulaires OSHA 300 et 300A.
- Le modèle PDF est automatiquement rempli avec les valeurs des rapports de blessures et de maladies enregistrables.
- Le rapport OSHA généré contient tous les incidents, y compris ceux marqués comme sensibles, conformément au modèle OSHA. Toutefois, les informations sensibles ne sont pas divulguées dans le formulaire, car les détails de l'incident n'y sont pas inclus.
- Le formulaire OSHA dûment rempli est enregistré dans l'établissement sélectionné.

Que faire ensuite

Vous pouvez consulter le formulaire OSHA enregistré en accédant à la liste **des établissements** . Pour plus d'informations, consultez Afficher un formulaire OSHA 300 et 300A enregistré.

Afficher un formulaire OSHA 300 et 300A enregistré

Affichez un formulaire OSHA 300 et 300A enregistré pour un établissement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
   Le s'ouvre Espace de travail Santé et sécurité dans un nouvel onglet de la fenêtre du navigateur.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous la liste **Établissements** , sélectionnez **Tout**.
4. Sélectionnez un enregistrement d'établissement pour l'ouvrir.
5. Dans la section **Pièces jointes** , sélectionnez le fichier PDF du formulaire OSHA requis pour l'ouvrir.

Référence Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité

Découvrez les composants, tels que les tables et les propriétés système, qui sont installés lors de l'installation de l'application Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité .

Composants installés avec Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application, notamment les tables et les Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité propriétés système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Tables installées

Table	Description
Modèle de PDF Health and Safety OSHA [sn_hs_im_osha_template]	Stocke les enregistrements de modèle PDF de formulaire OSHA requis pour la génération de formulaires OSHA. Les modèles PDF sont installés et préconfigurés lorsque vous installez l'application.

Propriétés Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité

Propriétés que vous pouvez utiliser pour configurer des modèles PDF pour les formulaires OSHA.

Ces propriétés sont disponibles pour l'application Pack de contenu OSHA Gestion des incidents Santé et sécurité et sont préconfigurées pour les modèles PDF de formulaire OSHA disponibles avec cette application. Toutefois, si vous avez mis à jour les modèles PDF, vous devez mettre à jour leur sys_ids dans les propriétés système correspondantes. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour un modèle PDF de formulaire OSHA.

Propriétés pour Health and Safety Incident Management Pack de contenu OSHA

Propriété	Description
sn_hs_im_osha.osha_300a_formulaire_pdf_modèle_sys_id	Cette propriété contient l'sys_id du modèle PDF du formulaire OSHA 300A. Si vous avez mis à jour le modèle PDF pour le formulaire OSHA 300A, vous devez mettre à jour sa sys_id dans le champ **Valeur** de cette propriété. • Type : chaîne • Valeur par défaut : fad3312c77920110dffcf2babc5a90c3 • Emplacement : **Tous** > **Santé et sécurité** > **Administration Health and Safety** > **Propriétés**
sn_hs_im_osha.osha_300_formulaire_pdf_modèle_sys_id	Cette propriété contient les sys_id du modèle PDF du formulaire OSHA 300. Si vous avez mis à jour le modèle PDF pour le formulaire OSHA 300, vous devez mettre à jour son sys_id dans le champ **Valeur** de cette propriété.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Health and Safety Incident Management Pack de contenu OSHA (suite)

Propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : edf1d554772b1110173cf2babc5a9902 • Emplacement : **Tous** > **Santé et sécurité** > **Administration Health and Safety** > **Propriétés**
sn_hs_im_osha.osha_301_formulaire_pdf_modèle_sys_id	Cette propriété contient les sys_id du modèle PDF du formulaire OSHA 301. Si vous avez mis à jour le modèle PDF pour le formulaire OSHA 301, vous devez mettre à jour sa sys_id dans le champ **Valeur** de cette propriété. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 4a384fe977660110dffcf2babc5a999e • Emplacement : **Tous** > **Santé et sécurité** > **Administration Health and Safety** > **Propriétés**

Gestion des risques Santé et sécurité

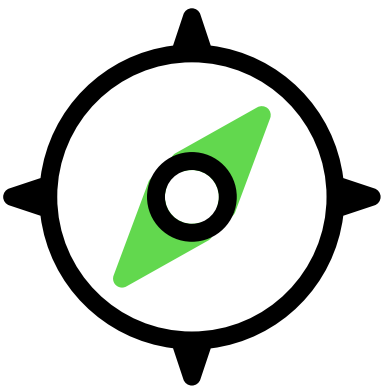
L'application ServiceNow® Gestion des risques Santé et sécurité fournit des options pour permettre aux travailleurs, aux responsables hiérarchiques et au personnel de sécurité de travailler en toute sécurité et de réduire la probabilité de blessures créées par les risques ou les dangers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

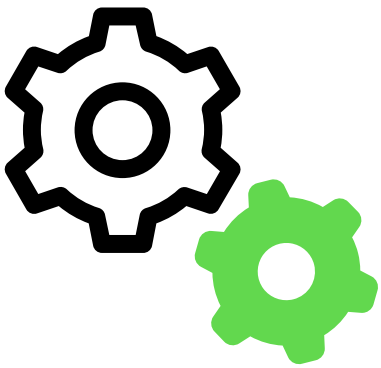
Premiers pas

Explorer



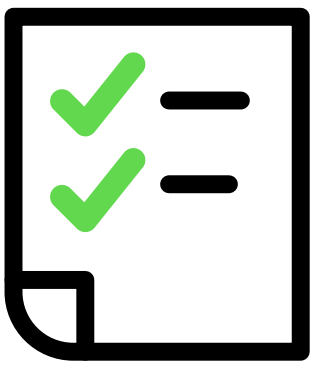
Découvrez comment les travailleurs, les responsables hiérarchiques et le personnel de sécurité utilisent Gestion des risques Santé et sécurité.

Configurer



Configurez Health and Safety Risk Management.

Soumettre une analyse de la sécurité des tâches

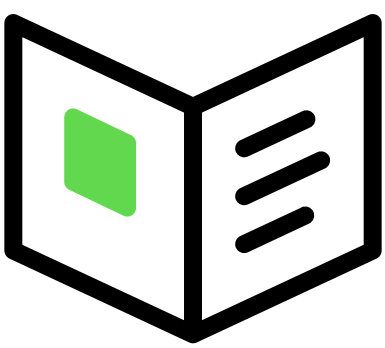


Soumettez des AST pour les travaux et les tâches à haut risque sur votre lieu de travail.

Effectuer une évaluation des risques

Effectuez des évaluations des risques pour la sécurité à l'aide de matrices de risques personnalisées.

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables et les applications de stockage qui sont installés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Gestion des risques Santé et sécurité

Découvrez et examinez Gestion des risques Santé et sécurité les avantages qu'elle peut apporter aux différents utilisateurs de votre organisation.

Vue d'ensemble de Gestion des risques Santé et sécurité

Gestion des risques Santé et sécurité fournit des options de prévention des incidents de sécurité sous la forme d'outils d'évaluation des risques et d'analyse de la sécurité des tâches (AST).

- L'évaluation des risques pour la sécurité permet aux équipes de sécurité d'effectuer des évaluations des risques de danger, avant et après l'application des contrôles, à l'aide de matrices de risques personnalisées. Les évaluations des risques aident les organisations à renforcer la sécurité sur le lieu de travail, à prévenir les incidents et à promouvoir une culture axée sur la sécurité en gérant de manière proactive les risques adaptés à leur environnement et à leur secteur d'activité.
- L'analyse de la sécurité au travail permet aux employés (et aux responsables hiérarchiques) d'analyser les dangers spécifiques à leur poste et d'identifier les mesures de contrôle pertinentes pour les emplois à haut risque sur leur lieu de travail. Les AST ont pour but d'assurer la sensibilisation des travailleurs aux dangers et d'aider à prévenir les dangers qui causent des blessures. L'équipe de sécurité peut également consulter et évaluer les AST déposées pour effectuer des évaluations des risques.

Workflow Gestion des risques Santé et sécurité

Évaluation des risques pour la sécurité

L'équipe de sécurité effectue les activités suivantes via le Espace de travail Santé et sécurité pour effectuer ses évaluations des risques.

- Crée des matrices de risque pour définir les niveaux de risque à l'aide de la probabilité par rapport à la gravité et définir les tolérances au risque.
- Effectue des évaluations des risques à l'aide des matrices de risques prédéfinies. La matrice choisie évalue le niveau de risque pour une évaluation des risques.
- Évalue les risques à l'aide d'évaluations des risques sur son lieu de travail, avant et après les mesures de contrôle. Plusieurs risques peuvent être identifiés dans une évaluation des risques, chacun ayant ses propres contrôles. Le niveau de risque global, avant et après les contrôles, est basé sur le risque identifié le plus élevé dans la liste des risques et des contrôles.
- L'évaluation des risques identifie également les personnes à risque et les personnes responsables du contrôle du risque.
- Une fois l'évaluation des risques terminée, affecte un réviseur et un approbateur et crée des actions recommandées, si nécessaire.

Analyse de la sécurité des tâches

Il comprend les activités suivantes :

- L'équipe de sécurité gère les listes de dangers et de contrôles dans le Espace de travail Santé et sécurité.
- L'équipe de sécurité crée également des modèles d'AST qui pré-identifient les dangers et les contrôles pour les tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les employés soumettent des AST dans Centre des employés ou sur Application Now Mobile. Sur Centre des employés, ils peuvent utiliser un modèle pour pré-remplir les dangers et les contrôles, ou ils peuvent repartir de zéro avec une AST vide.

Gestion des risques Santé et sécurité avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Outil accessible Centre des employés et Application Now Mobile basé qui permet à n'importe quel travailleur de soumettre facilement une analyse de la sécurité au travail (JSA). Les employés peuvent analyser la sécurité de leur travail au moment de la création d'une AST à partir de zéro ou commencer à partir d'un modèle spécifique à la tâche.	Analyse de la sécurité des tâches (AST)	• Employé • Supérieur hiérarchique
Permettez aux employés d'utiliser le modèle qui répond aux besoins spécifiques de leur poste et de commencer rapidement avec les dangers et les contrôles prédéfinis pour l'AST dont ils ont besoin.	Modèles d'AST	Gestionnaire des risques
Accédez à l'outil d'évaluation des risques pour la sécurité dans l'espace de travail pour évaluer les risques et mettre en œuvre des stratégies efficaces d'atténuation des risques.	Évaluation des risques pour la sécurité	• Supérieur hiérarchique • Responsable de la sécurité
Créez et gérez vos matrices de risques visuelles conformes aux réglementations locales ou aux exigences différentes de chaque établissement de votre organisation.	Matrices de risques	• Responsable de la sécurité • Responsable de la gestion des risques
Gérez vos listes de dangers et de contrôles, et créez et configurez des modèles d'AST. Les mesures de contrôle s'améliorent dynamiquement au fur et à mesure que vous les utilisez.	Configuration du risque	• Responsable de la sécurité • Responsable de la gestion des risques

Configurer Gestion des risques Santé et sécurité

Configurez votre implémentation en Gestion des risques Santé et sécurité installant l'application, puis en examinant et en configurant les composants installés avec l'application.

Installer Gestion des risques Santé et sécurité

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Gestion des risques Santé et sécurité (sn_hs_rm). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examinez le Gestion des risques Santé et sécurité Liste des applications dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la ServiceNow Store gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des risques Santé et sécurité :

- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Composants installés avec Gestion des risques Santé et sécurité.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Gestion des risques Santé et sécurité (sn_hs_rm).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   > **Important :**
   > Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Sélectionnez **Installer**.

Créer une catégorie de risque pour la sécurité

Créez ou modifiez une catégorie de risque pour regrouper les dangers sur le lieu de travail en catégories logiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hs_rm.risk_category_manager ou sn_hs_rm.risk_category_writer

Procédure

1. Sélectionnez **Tout**.
2. Dans le filtre de navigation du navigateur d'application, entrez la commande suivante :
   `sn_hs_rm_risk_category.liste`
   La liste Catégories de risques s'affiche.
3. Créez une catégorie de risque ou mettez à jour une catégorie existante.
   - Pour créer une catégorie de risque, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier une catégorie de risque existante, ouvrez-la à partir de la liste.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Détails de la catégorie de risque

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour la catégorie de risque.
Nom	Nom de la catégorie de risque.
Description courte	Description de la catégorie de risque.
Commande	Ordre auquel cette catégorie de risque est répertoriée sur le formulaire Sélectionner les dangers lors de la soumission d'une analyse de la sécurité au travail (AST).
Actif	Option permettant de marquer cette catégorie de risque comme disponible pour utilisation. Une catégorie de risque doit être active pour être utilisée.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
- La catégorie de risque est créée et enregistrée dans la table Catégorie de risque [sn_hs_rm_risk_category].
- La catégorie est répertoriée dans le champ **Catégorie de risque** du formulaire Détails du danger.
- Il est également affiché sur le formulaire Sélectionner les dangers lors de la soumission d'une analyse de la sécurité au travail (AST). Toutefois, une catégorie de risque sans danger ne s'affiche pas sur le formulaire Sélectionner les dangers.

Que faire ensuite
Associez les dangers connexes à la catégorie de risque. Pour plus d'informations, consultez Définir Santé et sécurité les dangers.

Définir Santé et sécurité les dangers

Identifiez et définissez les dangers potentiels sur le lieu de travail liés à un travail ou à un type de tâche. Tenez une liste de tous les dangers pour tous les types d'emplois de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hs_rm.jsa_manager ou sn_hs_rm.risk_data_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Examinez et mettez à jour régulièrement votre liste de dangers pour vérifier son efficacité continue.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône des paramètres ( ).
3. Dans l'onglet **Paramètres** , sélectionnez **Dangers** , puis **Tous**.
4. Créez un danger ou modifiez un danger existant.
   - Pour créer un danger, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour examiner un danger existant, ouvrez celui que vous souhaitez configurer.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Détails du danger

Champ	Description
Catégorie de risque	Nom de la catégorie de risque sous laquelle ce danger est classé. La liste de ce champ affiche les éléments de la table Catégorie de risque [sn_hs_rm_risk_category].
Emplacement de la tâche	Emplacement de la tâche où cette tâche et les risques associés peuvent survenir ou exister.
Actif	Option permettant de marquer ce danger disponible pour utilisation. Un danger doit être actif pour être utilisé.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Ajoutez tous les dangers possibles pour un travail et un emplacement.

Résultats

- Le danger est répertorié dans la liste **Dangers** sous **Paramètres** et est enregistré dans le tableau Danger [sn_hs_rm_hazard].
- Le danger peut être sélectionné dans les champs suivants :
  - **Champ Dangers disponibles** sur un modèle d'analyse de la sécurité des tâches (AST).
  - **Sélectionnez le champ Dangers** sur un formulaire de l'AST.
  - **Sélectionnez un champ de danger** sur le formulaire Risques et contrôles lors d'une évaluation des risques.

Créer une catégorie de mesures de contrôle de sécurité

Créez ou modifiez une catégorie de mesure de contrôle pour regrouper vos contrôles de sécurité en catégories logiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_manager ou sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sélectionnez **Tout**.
2. Dans le filtre de navigation du navigateur d'application, entrez la commande suivante :
   `sn_hs_rm_hierarchy_of_controls.liste`
   La liste Hiérarchie des contrôles s'affiche.
3. Créez une catégorie de mesure de contrôle ou mettez à jour une catégorie existante.
   - Pour créer une catégorie, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour en modifier un existant, ouvrez-le depuis la liste.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Détails de la hiérarchie des contrôles

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré par le système pour la catégorie de mesure de contrôle.
Nom	Nom de la catégorie.
Description courte	Brève description de la catégorie.
Commande	Ordre auquel cette catégorie est répertoriée sur le formulaire Sélectionner les mesures de contrôle lors de la soumission d'une analyse de la sécurité des tâches (AST).
Actif	Option permettant de marquer la catégorie pouvant être utilisée. Une catégorie de mesure de contrôle doit être active pour être utilisée.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

- La catégorie de mesure de contrôle est créée et enregistrée dans la table Hiérarchie des contrôles [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls].
- La catégorie est répertoriée dans le champ **Catégorie de mesure de contrôle** sur le formulaire Mesure de contrôle.
- Il est également affiché sur le formulaire Sélectionner les mesures de contrôle lors de la soumission d'une analyse de la sécurité au travail (AST). En revanche, une catégorie à laquelle aucune mesure de contrôle n'est associée n'apparaît pas sur le formulaire Sélectionner des mesures de contrôle.

Que faire ensuite

Associez les mesures de contrôle connexes à la catégorie. Pour plus d'informations, voir Mesures de contrôle de sécurité.

Définir des Santé et sécurité mesures de contrôle

Définir des mesures de contrôle efficaces pour éliminer ou minimiser les risques associés à chaque danger sur le lieu de travail afin d'aider à prévenir les accidents et les blessures au travail. Tenez à jour une liste de tous les contrôles en place dans votre organisation pour chaque type de tâche et les risques associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.jsa_manager ou sn_hs_rm.risk_data_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Examinez et mettez à jour régulièrement votre liste de mesures de contrôle pour vous assurer de son efficacité continue.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône des paramètres ( ).
3. Dans l'onglet **Paramètres** , sélectionnez **Mesures de contrôle** , puis **Toutes**.
4. Créez un contrôle ou modifiez un contrôle existant.
   - Pour créer un contrôle, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour examiner un contrôle existant, ouvrez celui que vous souhaitez configurer.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Détails des mesures de contrôle

Champ	Description
Catégorie de mesure de contrôle	Catégorie sous laquelle cette mesure de contrôle est organisée. La liste de ce champ affiche les éléments de la table Hiérarchie des contrôles [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls]. Pour plus d'informations sur les catégories de mesures de contrôle, reportez-vous à Créer une catégorie de mesures de contrôle de sécurité.
Emplacement de la tâche	Emplacement de la tâche ou de la tâche dans laquelle cette mesure de contrôle doit être appliquée pour un risque.
Actif	Option permettant d'indiquer que cette mesure de contrôle est disponible pour utilisation. Une mesure de contrôle doit être active pour être utilisée.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Ajoutez toutes les mesures de contrôle possibles pour un risque.

Résultats

- La mesure de contrôle est répertoriée dans la liste **Mesures de contrôle** sous **Paramètres** et est enregistrée dans la table Mesure de contrôle [sn_hs_rm_control_measure].
- La mesure de contrôle peut être sélectionnée dans les champs suivants :
  - **Champ Mesures de contrôle disponibles** sur un modèle d'AST.
  - Sélectionner le champ **Mesures de contrôle** sur un formulaire de l'AST.
  - Sélectionnez le champ **Mesures de contrôle** sur le formulaire Risques et contrôles lors de l'exécution d'une évaluation des risques.

Configurer une matrice de risques pour la sécurité

Configurez une matrice des risques pour la sécurité afin de définir les niveaux de risque à l'aide de la probabilité par rapport à la gravité et de définir les tolérances aux risques. Vous pouvez examiner et modifier les matrices de risque disponibles avec l'application ou en ajouter de nouvelles pour votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hs_rm.jsa_manager ou sn_hs_rm.risk_data_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les membres de l'équipe de sécurité peuvent utiliser les matrices de risque prédéfinies pour créer et effectuer des évaluations des risques dans le Espace de travail Santé et sécurité. La matrice sélectionnée est utilisée par l'évaluation des risques pour évaluer le niveau de risque. Pour plus d'informations, consultez Effectuer une évaluation des risques pour la sécurité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône des paramètres ( ).
3. Dans l'onglet **Paramètres** , sélectionnez **Matrices de risques** , puis **Toutes**.
4. Créez une matrice de risques ou modifiez une matrice existante.
   - Pour créer une matrice de risques, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour examiner une matrice de risques existante, ouvrez celle que vous souhaitez configurer. Toutefois, si une matrice de risques est déjà utilisée dans une évaluation des risques, elle ne peut pas être modifiée.
5. Renseignez les champs du formulaire.
   a. Décrivez votre matrice de risques et choisissez le type de grille à utiliser.
   b. Définissez vos descriptions de probabilité et de gravité personnalisées.
   c. Configurez vos niveaux de tolérance au risque.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à Formulaire Matrice de risques.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Dans la section Aperçu de la **matrice de risques** , affichez un aperçu de la matrice de risques.

Résultats
- La matrice de risques figure dans la liste **Matrices de risques** sous **Paramètres** et est enregistrée dans la table Matrice de risques [sn_hs_rm_risk_matrix].
- La matrice est disponible sur le formulaire d'évaluation des risques lors de la réalisation d'une évaluation des risques.

Configurer un modèle d'AST

Configurez des modèles avec des dangers et des contrôles prédéfinis pour chaque type de tâche, qui peuvent être utilisés pour soumettre rapidement des AST. Vous pouvez examiner et modifier les modèles AST disponibles avec l'application ou en ajouter de nouveaux pour votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hs_rm.jsa_manager ou sn_hs_rm.risk_data_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ces modèles spécifiques à la tâche simplifient le processus de création d'AST en renseignant automatiquement les dangers et les contrôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône des paramètres ( ).
3. Dans l'onglet **Paramètres** , sélectionnez **Modèles** , puis **Tous**.
4. Créez un modèle d'AST ou modifiez un modèle existant.
   - Pour créer un modèle, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour examiner un modèle existant, ouvrez celui que vous souhaitez configurer.
5. Renseignez les champs du formulaire.
   a. Sélectionnez l'emplacement de tâche auquel cette tâche et ce modèle s'appliquent.
   b. Sélectionnez les dangers et les mesures de contrôle à ajouter au modèle.
   Pour plus d'informations sur les descriptions des champs de modèle, reportez-vous à Formulaire de modèle d'AST.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

- Le modèle est répertorié dans la liste **Modèles** sous **Paramètres** et est enregistré dans la table Modèle [sn_hs_rm_template].
- Le modèle est disponible à la sélection sur le formulaire de l'AST lors de la soumission d'une AST via Centre de services aux employés.

Utiliser Gestion des risques Santé et sécurité

Découvrez comment les employés et les équipes de gestion des risques utilisent l'application Gestion des risques Santé et sécurité pour effectuer des analyses de sécurité au travail et effectuer des évaluations des risques sur leur lieu de travail.

Analyse de la sécurité des tâches

L'analyse de la sécurité au travail (AST) est un processus systématique d'identification des dangers potentiels sur le lieu de travail d'un travailleur. L'objectif est d'accroître la sensibilisation aux risques et de mettre en œuvre des contrôles efficaces pour aider à prévenir les accidents et les blessures au travail.

Tout employé d'une entreprise travaillant sur des activités à haut risque peut remplir des AST. Ils terminent généralement une AST avant de commencer l'activité à haut risque dans le but d'identifier les dangers et d'assurer des contrôles adéquats avant de commencer la tâche. Ils peuvent identifier de nouveaux dangers ou contrôles, ou des dangers déjà identifiés pour leur tâche. Étant donné que l'AST est une évaluation au point de travail, elle est généralement effectuée sur un appareil mobile.

JSA fournit les options suivantes :

- Les employés peuvent évaluer les risques sur leur lieu de travail et les mesures de contrôle qui leur sont disponibles.
- Des modèles qui permettent aux employés de déposer rapidement des AST.
- Des mesures de contrôle qui s'améliorent dynamiquement au fur et à mesure que vous les utilisez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Soumettre une AST à partir de Centre des employés

Soumettez une analyse de la sécurité au travail (AST) pour identifier les dangers potentiels et les mesures de contrôle liées à ces dangers sur votre lieu de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hs_rm.jsa_reporter

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les employés peuvent également soumettre des AST à partir de leur équipement mobile à l'aide du ServiceNow® Application Now Mobilefichier . Pour plus d'informations, consultez Soumettre une AST via le Application Now Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans , Centre des employéssélectionnez le menu **Santé et sécurité** , puis **Analyse de la sécurité des tâches**.
3. Sélectionnez **Soumettre une AST**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

   a. Saisissez les détails de la tâche que vous êtes sur le point de commencer.

   b. Ajoutez tous les dangers identifiés.

   c. Ajoutez toutes les mesures de contrôle en place.

   > **Conseil :**
   > Sélectionnez un modèle d'AST dans le champ **Sélectionner un type de tâche** pour renseigner automatiquement les dangers et les contrôles prédéfinis pour votre type de tâche à partir du modèle. Pour plus d'informations sur les modèles, consultez Modèles d'AST.

   d. Ajoutez tous les employés ou collaborateurs qui ont été informés avec vos commentaires ou pièces jointes.

   Pour plus d'informations sur les descriptions des champs de l'AST, consultez le formulaire de l'AST.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

- L'AST est soumise pour votre tâche ou votre tâche. Pour afficher les AST que vous avez soumises, accédez au menu **Santé et sécurité** dans le Centre des employés , puis au lien rapide **Afficher mes AST** .
- L'AST figure également dans la liste des AST sur Espace de travail Santé et sécurité. Un gestionnaire des risques [sn_hs_rm.jsa_manager] peut afficher toutes les AST déposées en naviguant vers le Espace de travail Santé et sécurité et en sélectionnant l'icône AST ( ).

Afficher les AST soumises dans l'espace de travail

Affichez toutes les AST soumises dans Espace de travail Santé et sécurité. Toutes les AST que les employés ont soumises via le Centre des employés ou ServiceNow® Application Now Mobile peuvent être consultées dans l'espace de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hs_rm.jsa_manager ou sn_hs_rm.job_safety_analysis_reader

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône des AST ( ).
3. Dans l'onglet **AST** (AST), sous **AST (AST)**, ouvrez la liste des AST (AST).
   - Pour les AST actives, sélectionnez **Actives**.
   - Pour toutes les AST, y compris les AST actives et expirées, sélectionnez **Toutes**.
4. Dans la liste, sélectionnez l'enregistrement à afficher.

Évaluation des risques pour la sécurité

L'évaluation des risques est un processus qui consiste à identifier et à évaluer les dangers et les risques potentiels associés à un processus, à un système, à un produit ou à une activité, et à mettre en œuvre des mesures qui aident à prévenir ou à atténuer ces risques. Cette fonctionnalité permet d'assurer la sécurité des personnes et de réduire de manière proactive les taux d'incidents liés à la sécurité.

L'équipe de sécurité effectue les activités suivantes via le Espace de travail Santé et sécurité pour effectuer ses évaluations des risques.

- Dresser et tenir à jour une liste des dangers potentiels associés à chaque type d'emploi. Ils élaborent et mettent également en œuvre des mesures de contrôle efficaces afin d'éliminer ou de réduire au minimum les risques associés à chaque danger.
- Crée des matrices de risques pour définir les niveaux de risque pour les dangers identifiés.
- Créez et gérez des évaluations des risques pour évaluer les risques à l'aide de matrices de risques prédéfinies.
- Recommande des actions pour les évaluations des risques, le cas échéant.
- Si une révision et une approbation sont requises, affecte l'évaluation aux utilisateurs appropriés.
- Les utilisateurs affectés examinent et approuvent les évaluations via Centre des employés.

Effectuer une évaluation des risques pour la sécurité

Effectuez une évaluation des risques pour la sécurité afin d'identifier et de gérer les dangers et les risques potentiels et d'assurer la sécurité de vos employés et du public.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.risk_assessment_manager ou sn_hs_rm.risk_assessment_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône d'évaluation des risques ( ).
3. Dans l'onglet **Évaluation des risques** , sélectionnez **Évaluations des risques** , puis **Toutes**.
4. Sélectionnez **Nouveau** pour commencer une évaluation des risques.
5. Renseignez les champs du formulaire.
   Entrer des détails, tels que la personne à risque, la personne responsable des contrôles, la personne qui examine et approuve cette évaluation des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les descriptions des champs de risque, reportez-vous à Formulaire d'évaluation des risques.

6. **Facultatif :** Si nécessaire, joignez une image sur le risque à l'aide de l'icône Ajouter des pièces).
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les onglets **Risques et contrôles** et **Actions de risque** apparaissent pour cette évaluation des risques.
8. Dressez la liste de tous les dangers identifiés et choisissez leurs contrôles dans l'onglet **Risques et contrôles** .
   Créez un enregistrement des risques et des contrôles pour chaque danger identifié. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un risque et ses mesures de contrôle pour une évaluation des risques pour la sécurité.
9. Le cas échéant, affectez des actions dans l'onglet **Actions de risque** .
   Pour plus d'informations, consultez Ajouter une action pour un risque de sécurité.

Résultats

Le niveau de risque global, avant et après les contrôles, est basé sur la gravité et la probabilité de chaque danger répertorié dans l'onglet **Risques et contrôles** . Il est déterminé en fonction du risque identifié le plus élevé dans la liste des risques et des contrôles. Les niveaux de risque calculés apparaissent dans les champs **Risque avant les contrôles** et **Risque après les contrôles** dans l'en-tête du formulaire de l'évaluation des risques.

Que faire ensuite

Une fois l'évaluation des risques terminée, affectez-lui un réviseur et un approbateur, si nécessaire. Seul un utilisateur disposant du rôle d'approbateur de l'évaluation des risques [sn_hs_rm.risk_assessment_approver] peut être affecté en tant qu'approbateur.

Ajouter un risque et ses mesures de contrôle pour une évaluation des risques pour la sécurité

Pour une évaluation des risques, ajoutez un risque identifié et choisissez des mesures de contrôle pour évaluer leur impact et atténuer le risque.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.risk_assessment_manager ou sn_hs_rm.risk_assessment_writer

Procédure

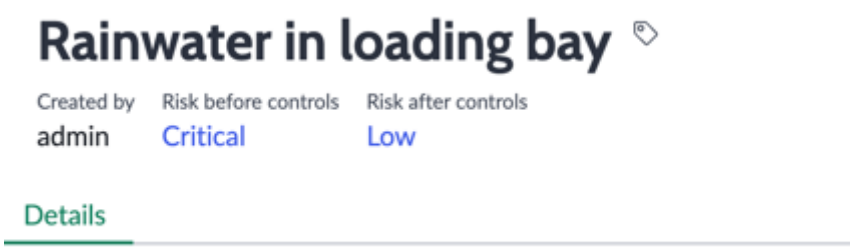
1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône d'évaluation des risques ( ) et ouvrez l'évaluation des risques pour y ajouter le risque et le contrôle.
3. Dans l'onglet **Risques et contrôles** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   a. Sélectionnez un danger pour effectuer son évaluation et choisissez la gravité et la probabilité de ce danger.
   b. Identifiez l'effet que ce danger pourrait avoir, par exemple sur les brûlures, et indiquez les mesures de contrôle qui pourraient aider à prévenir ce danger.
   c. Choisissez la gravité et la probabilité de ce danger, une fois que ces mesures de contrôle ont été mises en place.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- La matrice de risque de l'évaluation des risques associée évalue le niveau de risque du danger.
  - La gravité et la probabilité de l'aléa avant les contrôles sont évaluées pour afficher le niveau de risque de l'aléa dans le champ **Risque avant les contrôles** de l'en-tête du formulaire.
  - La gravité et la probabilité de l'aléa après les contrôles sont évaluées pour afficher le niveau de risque du danger dans le champ **Risque après les contrôles** de l'en-tête du formulaire. Après les contrôles, le niveau de risque doit être réduit.



Pour en savoir plus sur le calcul du niveau de risque, reportez-vous à Formulaire Matrice de risques.

- L'enregistrement des risques et des contrôles est répertorié dans l'onglet **Risques et contrôles** de l'évaluation.

Que faire ensuite

Si une évaluation des risques comprend plusieurs dangers, créez un enregistrement des risques et des contrôles pour chacun d'eux.

Ajouter une action pour un risque de sécurité

Ajoutez une action pour traiter un risque identifié ou implémentez les mesures de contrôle nécessaires pour améliorer la sécurité sur le lieu de travail. Vous pouvez ajouter plusieurs actions pour une mesure de danger ou de contrôle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hs_rm.risk_assessment_manager ou sn_hs_rm.risk_assessment_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer des actions correctives et préventives pour éliminer un danger.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Santé et sécurité** > **Espace de travail Health and Safety**.
2. Sélectionnez l'icône d'évaluation des risques ( ) pour ouvrir l'onglet **Évaluation des risques** .
3. Créez une action à partir d'un enregistrement d'évaluation des risques ou de la liste Actions à risque.
4. Renseignez les champs du formulaire.
5. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type de l'action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Correctif** : Action prise pour éliminer le danger ou la situation indésirable afin d'éviter qu'ils ne se reproduisent.
- **Préventif** : Action prise pour aider à prévenir l'apparition de tels dangers.

6. Dans le champ **Groupe d'affectation** , sélectionnez le groupe.
   Seul un groupe de santé et de sécurité peut être affecté à un enregistrement d'action. Pour plus d'informations sur les groupes, consultez Groupes Health and Safety.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. **Facultatif :** Si nécessaire, ajoutez d'autres actions pour la mesure de danger ou de contrôle.

Résultats

- Si elle est associée à une évaluation des risques, l'action apparaît dans la liste des actions de l'onglet **Actions à risque** de cette évaluation.
- L'action est également répertoriée dans la liste **Actions à risque** sur Espace de travail Santé et sécurité.

Que faire ensuite

Vous pouvez affecter l'action à vous-même ou à un autre membre de l'équipe de sécurité pour commencer à travailler dessus.

Référence Gestion des risques Santé et sécurité

À l'aide des rubriques de référence, découvrez les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés lorsque vous installez l'application Gestion des risques Santé et sécurité . Les rubriques de référence fournissent également des informations supplémentaires sur les listes et les formulaires que vous utilisez pour configurer et utiliser Gestion des risques Santé et sécurité.

Composants installés avec Gestion des risques Santé et sécurité

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application, notamment des Gestion des risques Santé et sécurité tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées. L'application installe également les applications du magasin connexes, le cas échéant.

Applications de stockage installées

Application de stockage	Description
Gestion des incidents Santé et sécurité	Permet l'enregistrement, le suivi et la génération de rapports sur les incidents et observations liés à la sécurité des employés. Pour plus d'informations, consultez Health and Safety Incident Management.
Cœur du lieu de travail [sn_wsd_core]	Autorise l'utilisation d'emplacements de lieu de travail pour Santé et sécurité les applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application de stockage	Description
	Important : L'installation de l'application n'installe pas les données de démonstration d'emplacement pour le modèle d'emplacement Cœur du lieu de travail . Pour contourner ce problème, réparez le module d'extension Cœur du lieu de travail à l'aide de l'option **Charger les données de démonstration** .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Hiérarchie du gestionnaire des contrôles [sn_hs_rm.hierarchy_des_gestionnaires_des_contrôles]	Créer, mettre à jour et supprimer des catégories de mesures de contrôle	sn_hs_rm.auteur_de_la_hiérarc
Rédacteur de la hiérarchie des contrôles [sn_hs_rm.hierarchy_des_controls_writer]	Créer et mettre à jour des catégories de mesures de contrôle	sn_hs_rm.lecteur_de_la_hiérarc
Rédacteur d'analyse de la sécurité au travail [sn_hs_rm.rédacteur_analyse_de_sécurité_de_travail]	• Créer et mettre à jour des analyses de sécurité des tâches (AST) • Afficher les enregistrements d'AST classés	• sn_hs_rm.lecteur_de_catégo • sn_hs_rm.lecteur_d'analyse_ • sn_hs_rm.lecteur_de_danger • sn_hs_rm.lecteur_de_la_hiéra • sn_wsd_core.lecteur_emplac • sn_hs_rm.lecteur_mesure_co
Gestionnaire des risques [sn_hs_rm.jsa_manager]	Gestionnaire de l'équipe des risques qui peut • Afficher les enregistrements d'analyse de la sécurité des tâches (JSA) dans Espace de travail Santé et sécurité • Créer et mettre à jour des analyses de	• sn_hs_rm.lecteur_d'analyse_ • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_hs_rm.risque_données_ge

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	sécurité des tâches (AST) à partir de Espace de travail Santé et sécurité • Créer, mettre à jour et supprimer : ◦ Dangers ◦ Mesures de contrôle ◦ Modèles d'analyse de la sécurité des tâches ◦ Matrices de risque, y compris la gravité, la probabilité et la tolérance du risque	
Rapporteur de l'analyse de la sécurité des tâches [sn_hs_rm.jsa_reporter]	• Afficher les enregistrements d'AST classés • Soumettre des AST à partir de Centre des employés et Application Now Mobile • Utiliser des modèles d'AST lors de la soumission d'AST	• sn_hs_rm.job_safety_analysis • sn_hs_rm.lecteur_modèle
Approbateur de l'évaluation des risques [sn_hs_rm.risk_assessment_approver]	• Travailler sur des tâches d'approbation via Centre des employés • Examiner et approuver les évaluations des risques	sn_hs_rm.risk_assessment_rea

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Responsable de l'évaluation des risques [sn_hs_rm.risk_assessment_manager]	Gestionnaire d'évaluation des risques pouvant : • Créer des matrices de risques • Effectuer des évaluations des risques • Affecter les évaluations des risques à l'approbateur	• sn_hs_rm.risque_évaluation_ • sn_hs_rm.risk_assessment_a
Rédacteur de l'évaluation des risques [sn_hs_rm.risque_évaluation_rédacteur]	Créer et mettre à jour les évaluations des risques	• sn_hs_rm.risk_assessment_r • sn_ohs_im.action_writer
Gestionnaire de catégorie de risque [sn_hs_rm.gestionnaire_de_la_catégorie_risque]	Créer, mettre à jour et supprimer des catégories de risque	sn_hs_rm.risque_catégorie_aut
Rédacteur de catégorie de risque [sn_hs_rm.risque_catégorie_auteur]	Créer et mettre à jour des catégories de risque	sn_hs_rm.lecteur_de_catégorie
Gestionnaire de données de risque [sn_hs_rm.gestionnaire_des_données_risque]	Créer, mettre à jour et supprimer • Dangers • Mesures de contrôle • Modèles d'analyse de la sécurité des tâches • Matrices de risque, y compris la gravité, la probabilité et la tolérance du risque	sn_hs_rm.risque_auteur_des_d

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Rédacteur de données sur les risques [sn_hs_rm.risque_auteur_des_données]	Créer et mettre à jour : • Dangers • Mesures de contrôle • Modèles d'analyse de la sécurité des tâches • Matrices de risque, y compris la gravité, la probabilité et la tolérance du risque	• sn_hs_rm.lecteur_de_catégo • sn_hs_rm.lecteur_de_danger • sn_hs_rm.lecteur_de_la_matr • sn_hs_rm.lecteur_modèle • sn_hs_rm.lecteur_de_la_hiéra • sn_wsd_core.lecteur_emplac • sn_hs_rm.lecteur_mesure_co
Lecteur de matrice de risques [sn_hs_rm.lecteur_de_matrice_de_risque]	Peut afficher les matrices de risques	Néant
Lecteur de modèle d'AST [sn_hs_rm.lecteur_modèle]	Peut afficher les modèles d'analyse de la sécurité des tâches	Néant
Lecteur de mesures de contrôle [sn_hs_rm.lecteur_mesure_control]	Peut afficher les mesures de contrôle	Néant
Lecteur de danger [sn_hs_rm.lecteur_risque]	Peut voir les dangers	Néant
Lecteur de la hiérarchie des contrôles [sn_hs_rm.lecteur_de_la_hiérarchie_des_contrôles]	Peut afficher les catégories de mesures de contrôle	Néant
Lecteur de l'analyse de la sécurité des tâches [sn_hs_rm.lecteur_d'analyse_de_sécurité_de_travail]	Peut afficher les analyses de sécurité des tâches	Néant
Lecteur d'évaluation des risques [sn_hs_rm.risk_assessment_reader]	Peut afficher les évaluations des risques et les	• sn_hs_rm.lecteur_de_danger • sn_hs_rm.lecteur_de_la_matr • sn_wsd_core.lecteur_emplac

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	enregistrements connexes tels que les actions à risque	• sn_hs_rm.lecteur_mesure_co • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_ohs_im.lecteur_action
Lecteur de catégorie de risque [sn_hs_rm.lecteur_de_catégorie_risque]	Peut afficher les catégories de risque	Néant

Tables installées

Table	Description
Mesure de contrôle [sn_hs_rm_control_measure]	Stocke toutes les mesures de contrôle mises en place pour aider à prévenir ou atténuer les dangers dans votre organisation.
Danger [sn_hs_rm_hazard]	Stocke tous les dangers sur le lieu de travail identifiés et potentiels liés à tous les types d'emplois et de tâches de votre organisation.
Hiérarchie des contrôles [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls]	Stocke toutes les catégories de mesures de contrôle de votre organisation. Tous les contrôles liés aux dangers de votre organisation sont classés dans ces catégories.
Analyse de la sécurité des tâches [sn_hs_rm_job_safety_analysis]	Stocke toutes les analyses de sécurité au travail (AST) soumises par les employés via Centre des employés et Application Now Mobile.
Évaluation des risques [sn_hs_rm_risk_assessment]	Stocke tous les enregistrements des évaluations des risques effectuées. Cette table étend la table Tâche Health and Safety [sn_ohs_im_task].
Catégorie de risque [sn_hs_rm_risk_category]	Stocke toutes les catégories de risque pour les dangers de votre organisation. Tous les dangers sur le lieu de travail liés à tous les types d'emplois de votre organisation sont classés dans ces catégories de risque.
Risques et contrôles [sn_hs_rm_risk_controls]	Stocke tous les enregistrements de risques et de contrôles associés à toutes les évaluations des risques.
Matrice de risques [sn_hs_rm_risk_matrix]	Stocke toutes les matrices de risque créées pour votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Tolérance au risque [sn_hs_rm_risk_tolerance]	Stocke tous les enregistrements de tolérance au risque associés à toutes les matrices de risque créées.
Modèle [sn_hs_rm_template]	Stocke tous les modèles d'AST avec des dangers et des contrôles prédéfinis pour chaque type de tâche de votre organisation. Ces modèles peuvent être utilisés pour soumettre rapidement des AST.

Formulaire de modèle d'AST

Les gestionnaires des risques peuvent utiliser le formulaire de modèle pour prédéfinir les dangers et les contrôles pour chaque type de tâche de leur organisation et créer des modèles d'AST.

Pour plus d'informations sur la création de modèles d'AST, reportez-vous à Configurer un modèle d'AST.

Détails du modèle

Champ	Description
Nom	Nom de ce modèle.
Description courte	Description du modèle.
Emplacement de la tâche	Emplacement de la tâche ou de la tâche à laquelle ce modèle s'applique.
Dangers disponibles	Tous les dangers actifs qui peuvent être ajoutés au modèle. Les dangers de ce champ affichent les éléments de la table Danger [sn_hs_rm_hazard]. Cochez la case d'un danger pour l'ajouter à la liste **Dangers sélectionnés** .
Dangers sélectionnés	Dangers sélectionnés pour être ajoutés au modèle.
Mesures de contrôle disponibles	Toutes les mesures de contrôle actives qui peuvent être ajoutées au modèle. Les contrôles de ce champ affichent les éléments de la table Mesure de contrôle [sn_hs_rm_control_measure]. Cochez la case d'une mesure de contrôle pour l'ajouter à la liste **Mesure de contrôle sélectionnée** .
Mesures de contrôle sélectionnées	Contrôles sélectionnés pour être ajoutés au modèle.
Actif	Option permettant l'utilisation du modèle. Un modèle doit être actif pour être utilisé.

Soumettre le formulaire de l'AST

Les employés peuvent utiliser le formulaire Soumettre l'AST pour analyser la sécurité de leur travail sur leur lieu de travail et créer une AST.

Pour plus d'informations sur la soumission d'une AST, reportez-vous à Soumettre une AST à partir de Centre des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Soumettre le formulaire de l'AST

Champ	Description
Entrer les détails de la tâche	
Sélectionner un emplacement de tâche	Emplacement de la tâche où cette tâche et les risques associés peuvent survenir ou exister.
Entrer manuellement l'emplacement de la tâche	Emplacement de la tâche ou de la tâche. Si l'emplacement de votre tâche n'est pas disponible dans le système, saisissez-le manuellement.
Entrer un nom de l'AST	Nom de cette AST.
Sélectionner un type de tâche	Modèle d'AST avec des dangers et des contrôles prédéfinis pour votre type de tâche. Si vous sélectionnez un modèle, tous les dangers et mesures de contrôle pour votre type de tâche sont renseignés automatiquement à partir du modèle. Seuls les modèles AST actifs de la table Modèle [sn_hs_rm_template] sont disponibles dans cette liste. Pour plus d'informations, consultez Configurer un modèle d'AST.
Date et heure de début de la tâche	Date et heure de début de votre tâche.
Date et heure d'expiration de l'AST	Date et heure d'expiration de l'AST de votre tâche.
Sélectionner les dangers et les contrôles	
Sélectionner les dangers	Les dangers potentiels qui peuvent survenir ou exister pour votre travail ou votre tâche. Sélectionnez tous les dangers potentiels pour votre type de tâche à l'aide du bouton **Sélectionner les dangers** . Si vous avez sélectionné un modèle dans le champ **Sélectionner le type de tâche** , les dangers sont sélectionnés automatiquement à partir du modèle. Toutefois, vous pouvez ajouter ou supprimer des dangers au besoin. Pour supprimer les dangers qui ne sont pas pertinents pour votre travail, sélectionnez l'icône de suppression (✖). Pour supprimer tous les dangers, sélectionnez **Supprimer tout**.
Autres dangers	Tous les autres dangers identifiés et non disponibles dans la fenêtre Sélectionner les dangers. Saisissez-le manuellement pour l'ajouter.
Sélectionner les mesures de contrôle	Mesures de contrôle possibles pour certains dangers. Sélectionnez tous les contrôles en place dans votre organisation à l'aide du bouton **Sélectionner les mesures de contrôle** . Si vous avez sélectionné un modèle dans le champ **Sélectionner le type de**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Soumettre le formulaire de l'AST (suite)

Champ	Description
	tâche , les mesures de contrôle sont sélectionnées automatiquement à partir du modèle. Toutefois, vous pouvez ajouter ou supprimer des contrôles selon vos besoins. Pour supprimer les contrôles qui ne sont pas pertinents pour votre tâche, sélectionnez l'icône de suppression ( ). Pour supprimer tous les contrôles, sélectionnez **Supprimer tout**.
Autres mesures de contrôle	Toutes les autres mesures de contrôle qui devraient être en place et qui ne sont pas disponibles dans la fenêtre Sélectionner les mesures de contrôle. Saisissez-le manuellement pour l'ajouter.
Ajouter des détails supplémentaires	
Sélectionner les employés qui ont été informés	Employés qui ont été informés des risques et des contrôles liés à cette tâche sur votre lieu de travail. Il s'agit généralement des employés qui peuvent être impactés par cette AST et qui doivent en être conscients.
Ajouter des agents informés	Noms de tous les autres travailleurs qui ont été informés des risques et des contrôles liés à cette tâche sur votre lieu de travail.
Ajouter des remarques	Tous les commentaires liés à votre tâche ou à cette AST.
Ajouter des pièces jointes	Pièces jointes telles qu'une image, une vidéo ou un document lié à cette tâche ou à cette AST.

Formulaire Matrice de risques

L'équipe de sécurité peut utiliser les matrices de risques pour créer et effectuer des évaluations des risques dans le Espace de travail Santé et sécurité.

Pour plus d'informations, consultez Effectuer une évaluation des risques pour la sécurité.

Détails de la matrice de risques

Champ	Description
Détails de la matrice de risques	
Numéro	Numéro unique généré par le système pour la matrice de risques.
Description courte	Brève description de la matrice de risques.
Grille de matrice	Taille de la grille à utiliser, par exemple, 4*4 et 5*5.
Actif	Option permettant l'utilisation de la matrice. Une matrice de risque doit être active pour être utilisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

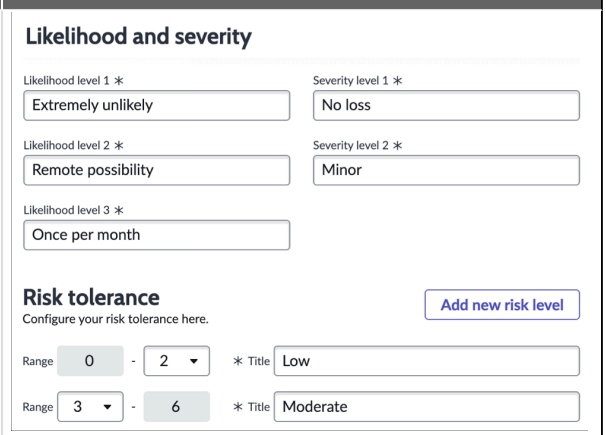
Détails de la matrice de risques (suite)

Champ	Description
Probabilité et gravité	
Niveau de probabilité	Description du niveau de probabilité. Ces descriptions sont utilisées pour renseigner les options de probabilité sur les évaluations des risques où cette matrice est utilisée. Le nombre de niveaux de probabilité est basé sur la taille de grille sélectionnée. Par exemple, pour une grille matricielle de taille 5*2, il existe cinq niveaux de vraisemblance.
Niveau de gravité	Description du niveau de gravité. Ces descriptions sont utilisées pour renseigner les options de gravité des évaluations des risques où cette matrice est utilisée. Le nombre de niveaux de gravité est basé sur la taille de grille sélectionnée. Par exemple, pour une grille matricielle de taille 5*2, il existe deux niveaux de gravité.
Tolérance au risque	
Tolérance au risque	Plage et description du niveau de risque. Sélectionnez une plage et saisissez un titre pour celle-ci. Cette plage de tolérance au risque et ce titre calculent le niveau de risque d'un danger dans l'en-tête du formulaire d'évaluation des risques. Pour plus d'informations, voir Risques et contrôles pour une évaluation des risques pour la sécurité. La valeur de la plage est déterminée en multipliant le niveau de probabilité par le niveau de gravité. Par exemple, selon la grille de l'image suivante, un danger avec une probabilité de niveau 3 (une fois par mois) et une gravité de niveau 2 (mineure) a une tolérance au risque de 3*2 = 6. Le niveau de risque de ce danger se situe entre 3 et 6, par conséquent, son niveau de risque est affiché comme modéré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de la matrice de risques (suite)

Champ	Description
	

Formulaire d'évaluation des risques

Les gestionnaires d'évaluation des risques peuvent utiliser le formulaire d'évaluation des risques pour effectuer leurs évaluations des risques.

Pour en savoir plus sur la réalisation d'évaluations des risques, reportez-vous à Effectuer une évaluation des risques pour la sécurité.

Détails de l'évaluation des risques

Champ	Description
Nom	Nom de l'évaluation des risques.
Description courte	Brève description de cette évaluation des risques.
État	État de l'évaluation des risques.
Approbation	État d'approbation de cette évaluation des risques.
Emplacement	Emplacement auquel s'applique cette évaluation des risques.
Sélectionner une matrice de risques	Matrice de risque utilisée dans l'évaluation des risques pour évaluer les niveaux de risque pour les dangers sélectionnés. La matrice détermine le niveau de risque, avant et après les contrôles, en fonction de la gravité et de la probabilité du danger. Les éléments de ce champ affichent les matrices actives de la table Matrice de risques [sn_hs_rm_risk_matrix]. S'il n'y a qu'une seule matrice active, elle est sélectionnée par défaut.
Personnes à risque	Noms des employés, des groupes d'utilisateurs ou de toute autre personne à risque.
Personnes responsables du contrôle	Noms des employés ou des groupes d'utilisateurs responsables de la mise en œuvre des mesures de contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de l'évaluation des risques (suite)

Champ	Description
Description	Description détaillée de cette évaluation des risques.
Affecter au réviseur	Réviseur pour l'évaluation des risques. Si nécessaire, sélectionnez un réviseur une fois l'évaluation des risques terminée.
Affecter à l'approbateur	Approbateur pour l'évaluation des risques. Sélectionnez un approbateur une fois l'évaluation des risques terminée. Seul un utilisateur disposant du rôle d'approbateur de l'évaluation des risques [sn_hs_rm.risk_assessment_approver] peut être affecté en tant qu'approbateur. **Remarque :** Seul un utilisateur disposant du rôle de responsable de l'évaluation des risques [sn_hs_rm.risk_assessment_manager] peut affecter une évaluation des risques à un approbateur.
Commentaires supplémentaires	Tous les commentaires liés à l'évaluation.

Séparation de domaine et Gestion des risques Santé et sécurité

Gestion des risques Santé et sécurité prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

Toutes les tables de la Gestion des risques Santé et sécurité peuvent être séparées par domaine et inclure le champ Domain Separation requis.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Gestion des risques Santé et sécurité

- Chaque table comprend les champs **Domain separation Domaine** et **Chemin de**Gestion des risques Santé et sécurité domaine.
- Les clients peuvent utiliser ces champs pour configurer Domain Separation dans leur implémentation de Gestion des risques Santé et sécurité.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Expérience mobile pour Santé et sécurité

Permettez à vos employés de soumettre des incidents et des observations en matière de santé et de sécurité, des analyses de la sécurité des tâches (AST), d'accéder à la base de connaissances de sécurité et bien plus encore sur leur équipement mobile à l'aide du ServiceNow Application Now Mobile.

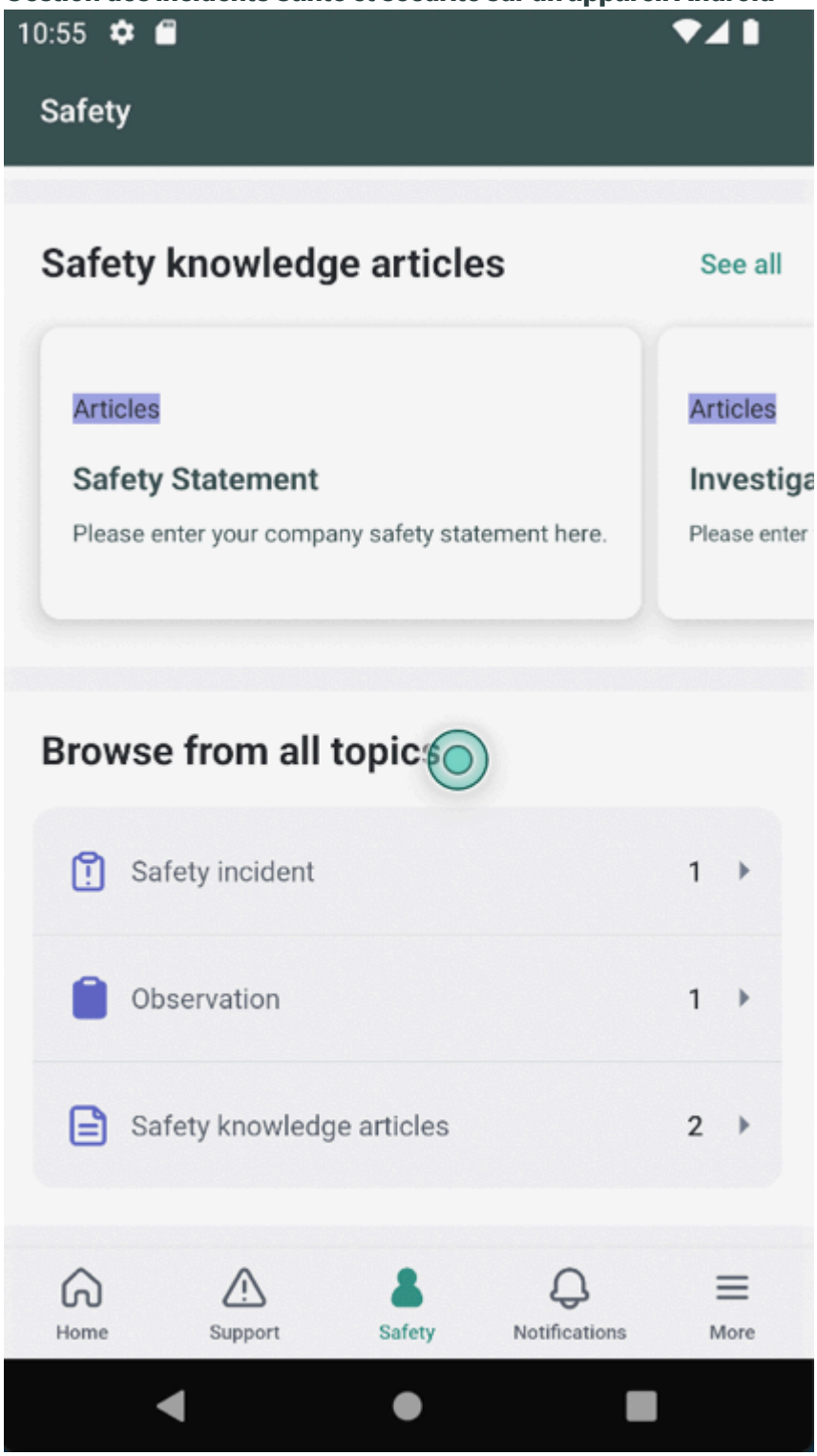
Les employés peuvent utiliser le Application Now Mobile pour effectuer les tâches suivantes à tout moment à l'aide de leur équipement mobile :

- Soumettre des incidents et des observations liés à la sécurité
- Soumettre des analyses de la sécurité des tâches
- Accéder à la base de connaissances de l'entreprise en matière de santé et de sécurité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des incidents Santé et sécurité sur un appareil Android



Configurer Application Now Mobile pour accéder Santé et sécurité aux applications

Configurez le Application Now Mobile pour accéder aux ServiceNow Santé et sécurité applications permettant de soumettre des incidents de sécurité, des observations et des analyses de la sécurité des tâches (AST).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous que les applications suivantes sont installées avec les données de démonstration dans l'instance ServiceNow à configurer Application Now Mobile :

- Gestion des incidents Santé et sécurité pour soumettre des incidents et des observations liés à la sécurité.

  Remarque :
  Les données de démonstration de Gestion des incidents Santé et sécurité inclut le lanceur requis pour l'ouvrir dans le Application Now Mobilefichier .

- Gestion des risques Santé et sécurité pour soumettre des AST.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Téléchargez le Application Now Mobilefichier .
   - Pour la plateforme, téléchargez-la iOS depuis l'App Apple Store.
   - Pour la plateforme, téléchargez-la Android depuis le Google Play Store.

   Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette application mobile, consultez Now Mobile application.
2. Ouvrez le Application Now Mobile et appuyez sur l'icône plus (**+**).
3. Ajoutez votre instance ServiceNow en saisissant l'adresse de l'instance.
4. **Facultatif :** Dans le champ **Enter nickname** , entrez un alias pour identifier rapidement l'instance.
5. Appuyez sur **Enregistrer et se connecter**.
6. Connectez-vous à votre instance.

Résultats

- Pour une instance avec l'application Gestion des incidents Santé et sécurité , l'option **Sécurité** apparaît dans la barre de navigation de votre Application Now Mobile équipement mobile. Cette option vous permet d'accéder à l'application Gestion des incidents Santé et sécurité via l'équipement mobile.

  Remarque :
  L'option **Sécurité** s'affiche uniquement si les données de démonstration sont installées avec l'instance Gestion des incidents Santé et sécurité configurée ServiceNow .

- Pour une instance avec l'application Gestion des risques Santé et sécurité , le lien rapide **Créer une analyse de la sécurité des tâches** apparaît dans l'onglet **Accueil** de sur Application Now Mobile votre équipement mobile.

Ajouter Santé et sécurité un onglet de lanceur à la Application Now Mobile configuration

Ajoutez un Santé et sécurité onglet d'écran de lanceur à votre Application Now Mobile configuration. Avec cet onglet de lanceur, vos employés peuvent ouvrir l'application Gestion des incidents Santé et sécurité sur Application Now Mobile leur équipement mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ohs_im.admin et admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Utilisez cette procédure uniquement si les données de démonstration ne sont pas incluses dans l'application Gestion des incidents Santé et sécurité sur votre ServiceNow instance qui doit être configurée sur le Application Now Mobile.

  Les données de démonstration de cette application comprennent le lanceur requis pour l'ouvrir dans le Application Now Mobile.

- Il Application Now Mobile est conçu à l'aide ServiceNow de Mobile App Builder, alors assurez-vous de connaître les bases de Mobile App Builder .

Pour plus d'informations sur la configuration d'un onglet dans la barre de navigation de , reportez-vous à la rubrique Configurer un onglet d'écran de Application Now Mobilelanceur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Générateur d'application mobile**.
2. Dans l'écran de sélection du périmètre de l'application, sélectionnez le périmètre de l'application en tant que **Health and Safety Incident Management**.
3. Sélectionnez **Tous les enregistrements Mobile** dans le menu de gauche.
4. Dans la liste Type d'enregistrement, sélectionnez **Onglet de lanceur [sys_sg_applet_launcher_tab]**, puis sélectionnez **Nouveau**.
   L'écran du nouvel onglet de lanceur s'affiche, dans lequel vous pouvez créer un onglet pour Santé et sécurité.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Onglet de lanceur

Champ	Description
Étiquette	Nom qui s'affiche pour votre onglet de barre de navigation. Dans le champ Santé et sécurité, saisissez Sécurité.
Actif	Commutateur qui permet de définir si l'onglet de barre de navigation est actif ou non. Les onglets de barre de navigation inactifs ne sont pas visibles.
Lanceur	Écran de lanceur qui s'affiche lorsque vous appuyez sur l'onglet. Cliquez sur **Choisir** et sélectionnez **Lanceur OHS**.
Icône	Icône qui s'affiche pour votre onglet de navigation.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Soumettre un incident ou une observation concernant la sécurité par le biais du Application Now Mobile

Soumettez un incident ou une observation de sécurité pour le signaler au département de sécurité de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ohs_im.requestor

Procédure

1. Ouvrez le Application Now Mobile sur votre équipement mobile.
2. Dans la barre de navigation, appuyez sur **Sécurité**.
3. Dans la section **Parcourir toutes les rubriques** de la page, appuyez sur une rubrique pour ouvrir les éléments de catégorie.
   - Pour signaler un incident, appuyez sur **Incident de sécurité** , puis sur **Signaler un incident Health and Safety**.
   - Pour signaler une observation, appuyez sur **Observations** , puis sur **Signaler une observation Health and Safety**.
4. Renseignez les champs.
5. Appuyez sur **Soumettre**.
   Un message de confirmation avec le numéro d'incident ou d'observation s'affiche à l'écran.
6. **Facultatif :** Appuyez sur le numéro d'incident ou d'observation pour l'examiner ou mettre à jour un champ.
7. Appuyez sur **Fermer** pour revenir à la liste des rubriques de sécurité.

Accéder aux articles de la base de connaissances sur la sécurité via le Application Now Mobile

Accédez à la base de connaissances en matière de santé et de sécurité de votre entreprise sur votre équipement mobile à l'aide de .ServiceNow Application Now Mobile

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ohs_im.requestor

Procédure

1. Ouvrez le Application Now Mobile sur votre équipement mobile.
2. Dans la barre de navigation, appuyez sur **Sécurité**.
3. Ouvrez l'article de la base de connaissances requis dans l'une de ces zones de la page.
   - Dans la section **Parcourir toutes les rubriques** de la page, appuyez sur **Articles de la base de connaissances Sécurité** , puis sur l'article de la base de connaissances requis.
   - Dans la section Articles de la **base de connaissances Sécurité** de la page, appuyez sur l'article de la base de connaissances requis.

Soumettre une AST via le Application Now Mobile

Soumettez une analyse de la sécurité au travail (AST) pour identifier les dangers liés à votre travail et identifier les mesures de contrôle qui devraient être mises en place à votre point de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_hs_rm.jsa_reporter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez le Application Now Mobile sur votre équipement mobile.
2. Dans la barre de navigation, appuyez sur **Accueil**.
3. Dans la section **Liens rapides** de la page, appuyez sur **Créer une analyse de la sécurité au travail**.
4. Renseignez les champs.
   Pour plus d'informations sur les descriptions des champs de l'AST, consultez le formulaire de l'AST.
5. Appuyez sur **Soumettre**.
   Un message de confirmation avec un lien permettant d'ouvrir l'AST s'affiche à l'écran.
6. **Facultatif :** Appuyez sur le lien pour ouvrir et examiner l'AST.

Résultats

- L'AST est soumise pour votre tâche ou votre tâche. Pour afficher les AST que vous avez soumises, accédez à la section **Mes éléments** de la page **d'accueil** , appuyez sur **Mes analyses de sécurité au travail**, puis sur l'AST requise.
- L'AST figure également dans la liste des AST sur Espace de travail Santé et sécurité. Un gestionnaire des risques [sn_hs_rm.jsa_manager] peut afficher toutes les AST déposées en naviguant vers le Espace de travail Santé et sécurité et en sélectionnant l'icône AST ( ).

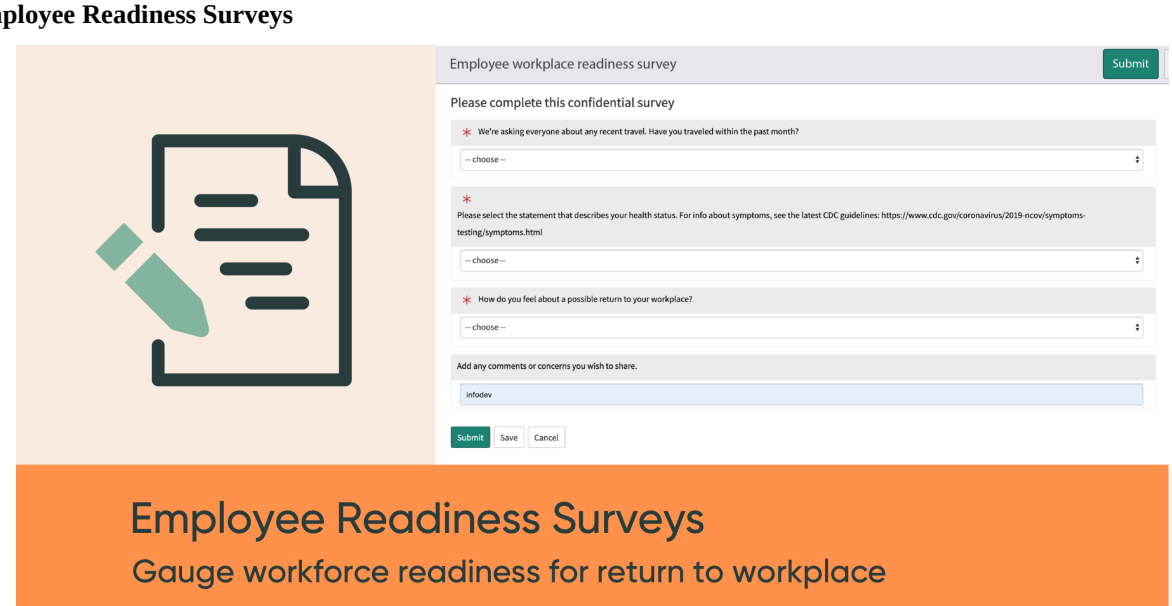
Safe Workplace

Les applications ServiceNow® Safe Workplace vous permettent de rouvrir vos lieux de travail et de garantir la santé et la sécurité de vos employés après des urgences et des pandémies comme celle de la COVID-19.

Préparation des effectifs

Avec les applications Safe Workplace suivantes, aidez vos employés à revenir au bureau lorsqu'ils sont en bonne santé et préparés.

Employee Readiness Surveys



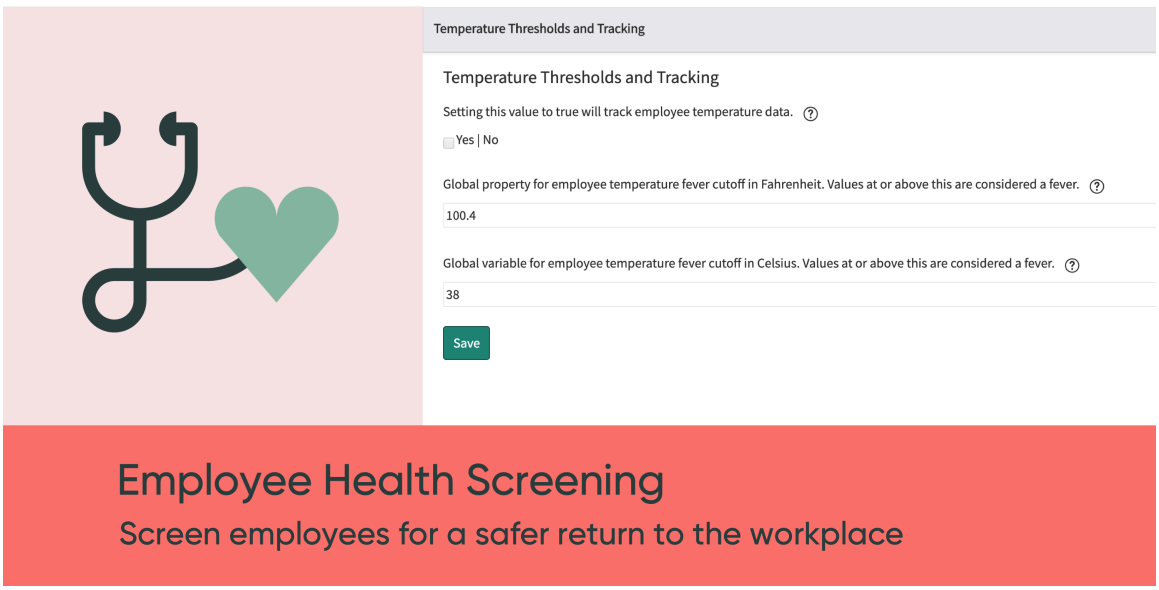
Avec l'application ServiceNow® Employee Readiness Surveys , envoyez des enquêtes pour évaluer si les employés sont prêts à revenir sur leur lieu de travail. Posez des questions aux employés afin de savoir comment ils se sentent à leur retour au travail, et afin de connaître

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

leur état de santé actuel et leurs inquiétudes sous-jacentes, notamment concernant leur santé, leurs obligations familiales et leur anxiété liée à la sécurité au travail. En fonction des réponses, vous pouvez mesurer et déterminer les étapes nécessaires pour aider les employés à se sentir en sécurité à leur retour.

Employee Health Screening

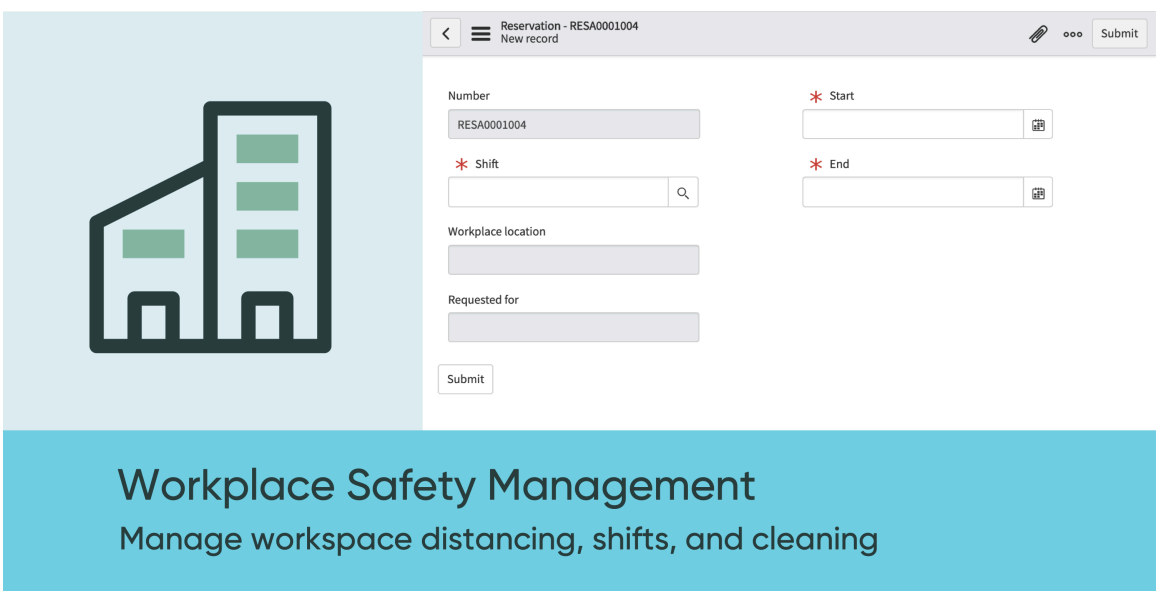


L’application ServiceNow® Employee Health Screening permet aux employeurs de filtrer leurs employés avant qu’ils n’accèdent au lieu de travail pour assurer le respect des règles d’accès au site promulguées par l’employeur, notamment la prise de température et la vérification des équipements de protection individuelle (PPE). En fonction de leurs propres critères, les employeurs peuvent déterminer s'il est prudent pour l'employé d'accéder au lieu de travail. Les employeurs peuvent utiliser un tableau de bord de génération de rapports pour afficher les tendances par site et enregistrer le retour des employés dans leurs installations.

Préparation des effectifs

Avec les applications Safe Workplace suivantes, préparez vos employés à revenir au bureau.

Cœur du lieu de travail

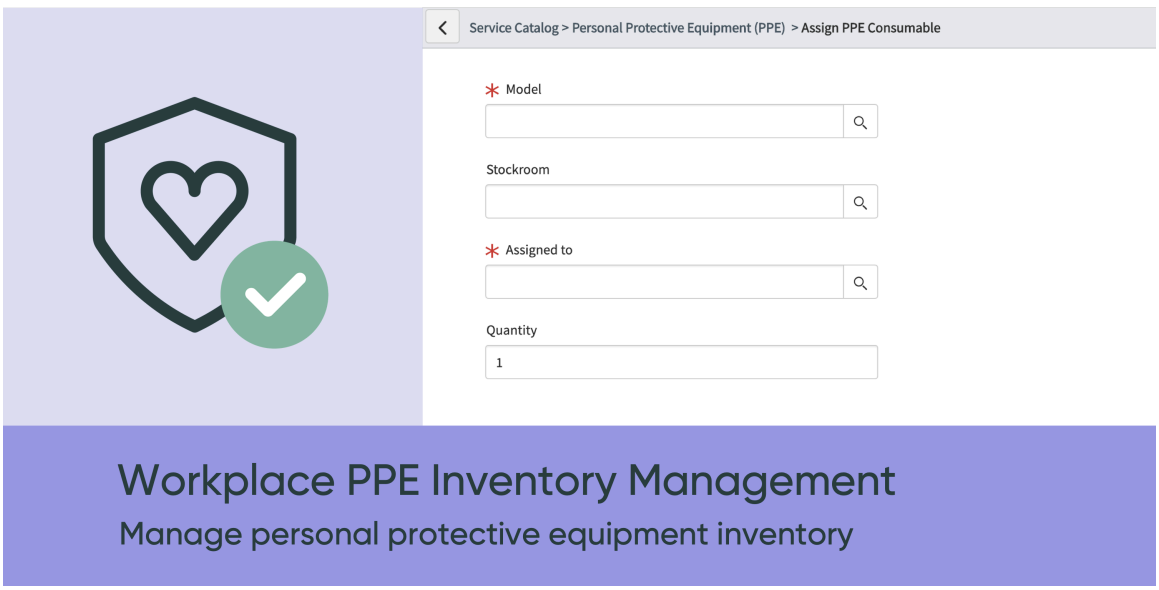


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À l’aide de l’application ServiceNow® Cœur du lieu de travail , configurez rapidement des espaces de travail désinfectés et respectueux des règles de distanciation sociale pour le retour des employés. Les responsables de départements et de services sur le lieu de travail peuvent réserver des espaces de travail disponibles pour les employés travaillant en équipes. Il est possible de programmer la désinfection des espaces de travail avant et après ces équipes. Grâce aux rapports et aux tableaux de bord, les responsables du lieu de travail peuvent connaître le nombre d'espaces de travail disponibles qui ont été réservés. Les responsables du lieu de travail bénéficient également d'une vue en temps réel de tous les états des tâches de nettoyage, y compris d'un historique complet des pistes d'audit.

Espace de travail de Gestion des stocks d'équipements de protection individuelle



L’application ServiceNow® Espace de travail de Gestion des stocks d'équipements de protection individuelle vous aide à gérer et à surveiller les besoins du lieu de travail en termes d’équipements de sécurité pour vos effectifs. Un tableau de bord fournit une vue complète de l'inventaire pour chaque installation, une perspective globale pour l'ensemble du lieu de travail ainsi que des données historiques sur l'évolution des niveaux d'équipement. Vous pouvez mettre à jour les niveaux d'inventaire actuels quotidiennement afin de bénéficier d'une gestion d'inventaire précise et en temps réel.

Combinez les applications Safe Workplace pour automatiser les workflows afin d'évaluer la préparation et les besoins de vos employés en vue d'un retour sur le lieu de travail, préparer la désinfection et la distanciation sociales des espaces de travail, ainsi que gérer l'inventaire de l'équipement de sécurité de vos effectifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Use these apps together to support both scenarios:

Sick	Not sick
Check body temperature and ask sick employees to return home	Assign shifts, reserve workspaces, and issue PPE to healthy employees

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Employee Readiness Surveys

L'application ServiceNow® Employee Readiness Surveys demande à vos utilisateurs de répondre à une enquête et vous permet d'évaluer s'ils sont prêts à revenir sur le lieu de travail.

Employee Readiness Surveys est une application que vous installez pour l'utiliser avec Emergency Outreach. Pour plus d'informations sur Emergency Outreach et sur l'envoi des enquêtes par le biais de notifications de sensibilisation, consultez Emergency Outreach.

Une fois l'application installée, l'administrateur d'enregistrement pour Emergency Outreach peut afficher et modifier les questions figurant dans l'enquête en fonction de vos besoins. Vous pouvez ajouter de nouvelles enquêtes, par exemple, pour évaluer les utilisateurs dans différentes régions ou traiter d'autres problèmes.

L'administrateur d'enregistrement envoie les enquêtes à des audiences ciblées à l'aide des méthodes de notification de Emergency Outreach.

Utilisation avec d'autres Safe Workplace Suite applications

Employee Readiness Surveys

Safe Workplace Suite pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Safe Workplace Suite accessibles pour installation sur leurs instances de non-production sans avoir à effectuer de demandes particulières. Des licences sont requises pour utiliser Safe Workplace Suite des applications sur des instances de production. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Domain Separation pour l'application Employee Readiness Surveys

Les enquêtes sont configurées et gérées via l'application Gestion des enquêtes sur votre instance ServiceNow. Pour plus d'informations sur la prise en charge de Domain Separation, consultez Domain Separation pour Survey Management .

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Employee Readiness Surveys

Vous pouvez installer Employee Readiness Surveys si vous disposez du rôle administrateur. L'installation de Employee Readiness Surveys ajoute des options de notification à l'application Emergency Outreach et une enquête sur l'état de santé par défaut.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management pour Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Test Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le formulaire Envoyer une communication dans Emergency Outreach a la possibilité d'envoyer une enquête au lieu d'une demande d'état de santé. Les utilisateurs avec le rôle sn_imt_checkin. checkin_admin deviennent les propriétaires de l'exemple d'enquête sur l'état de santé.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez Employee Readiness Surveys.
3. Sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue d'installation d'application s'ouvre.
4. **Facultatif :** Chargez les données de démonstration en cochant la case **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Pour plus d'informations sur la façon d'installer ou de réinstaller les données de démonstration après l'installation initiale, consultez l'article Work around to install demo data if application is already installed (Méthode de contournement pour installer des données de démonstration si l'application est déjà installée) [KB0722909] dans la base de connaissances Now Support.
5. Sélectionnez **Installer**.
6. Lorsque l'installation est terminée, sélectionnez **Fermer**.

Résultats

L'application Employee Readiness Surveys est installée sur votre instance. Pour l'utiliser, accédez à l'application Emergency Outreach.

Configurer les notifications Employee Readiness Surveys

L'administrateur peut ajouter ou modifier des notifications Employee Readiness Surveys. Les utilisateurs ayant le rôle sn_imt_checkin.checkin_admin ou survey_admin peuvent afficher l'enquête du système de base et la copier pour effectuer des changements ou ajouter une nouvelle enquête.

Modifier la notification Employee Readiness Surveys

Modifiez la notification par e-mail du système de base Employee Readiness Surveys.

Avant de commencer

Passez en revue les détails sur la planification, la création et la modification des notifications système en commençant par Créer une notification par e-mail .

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Emergency Outreach** > **Envoyer une action**, puis sélectionnez l'onglet Configuration du contenu.
2. Dans le champ **Mode de réponse** , sélectionnez **Enquête**.
   Le champ **Enquête** s'affiche et l'entrée dans le champ **Notification** devient **Enquêtes de sensibilisation**.
3. Sélectionnez l'icône d'aperçu ( ) en regard du champ **Notification**, puis sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
4. Dans le formulaire de notification pour cette notification d'enquêtes de sensibilisation, modifiez les détails selon les besoins.
   Conservez la valeur de table Instance d'évaluation par défaut [asmt_assessment_instance].
5. Sélectionnez **Afficher l'aperçu de la notification** et vérifiez vos changements.
6. Une fois que vous avez terminé, sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

La notification modifiée sera utilisée pour les futures notifications Employee Readiness Surveys.

Ajouter une notification par e-mail Employee Readiness Surveys

Ajoutez une nouvelle notification par e-mail Employee Readiness Surveys à utiliser dans Emergency Outreach pour envoyer le lien de l'enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

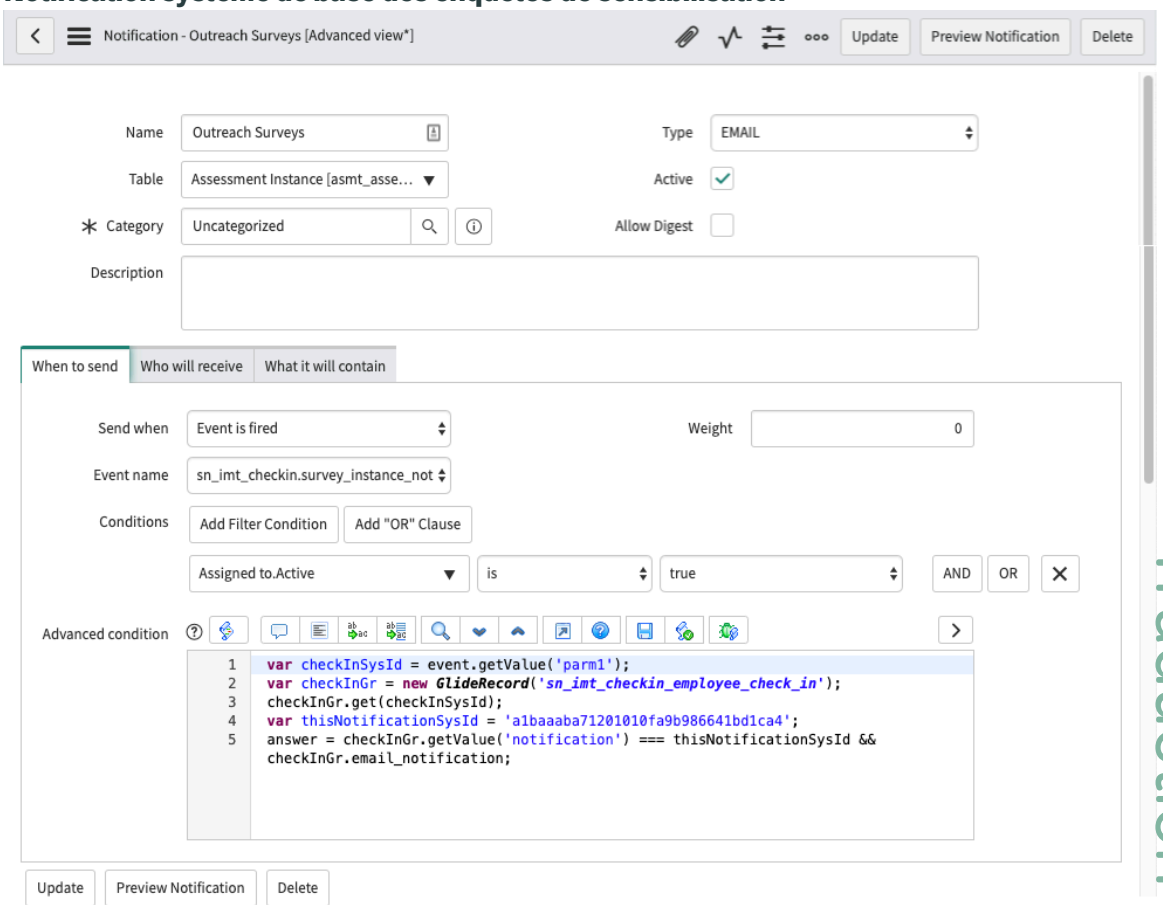
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notifications système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Passez en revue la notification par e-mail des **Enquêtes de sensibilisation** existants pour vous familiariser avec les scripts et d'autres paramètres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification système de base des enquêtes de sensibilisation



3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le champ **Table**, sélectionnez la table Enquêtes de sensibilisation [sn_imt_checkin_employee_check_in].
5. Sur l'onglet Quand envoyer, définissez les conditions.
   - Définissez les critères des **Conditions** comme indiqué dans l'image de la notification du système de base.
   - Saisissez le script *`Condition avancée`* avec la modification suivante.

     Pour cette ligne : `var thisNotificationSysId = 'a1baaaba71201010fa9b986641bd1ca4';`

     Remplacez le paramètre sys_id par la notification sys_id que vous ajoutez. Pour obtenir la valeur sys_id, ouvrez le menu Actions supplémentaires, puis sélectionnez **Copier sys_id**.
6. Dans l'onglet Qui recevra, ouvrez **Utilisateurs/groupes dans champs**, puis sélectionnez **Affecté à**.
7. Complétez les informations restantes dans l'onglet Ce qu'il contiendra.
8. Sélectionnez **Envoyer**.
9. Dans la liste des notifications, ouvrez la notification que vous avez ajoutée et sélectionnez **Afficher l'aperçu de la notification**.
10. Passez en revue la notification et apportez les modifications nécessaires.
11. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Employee Readiness Surveys

Passez en revue l'enquête sur la volonté des employés de revenir travailler au bureau par défaut installée avec l'application Employee Readiness Surveys. Modifiez l'enquête, ou créez une ou plusieurs enquêtes à utiliser en fonction des problèmes à aborder et de toute obligation légale en vertu du droit applicable, y compris les lois sur la protection des données.

Avant de commencer

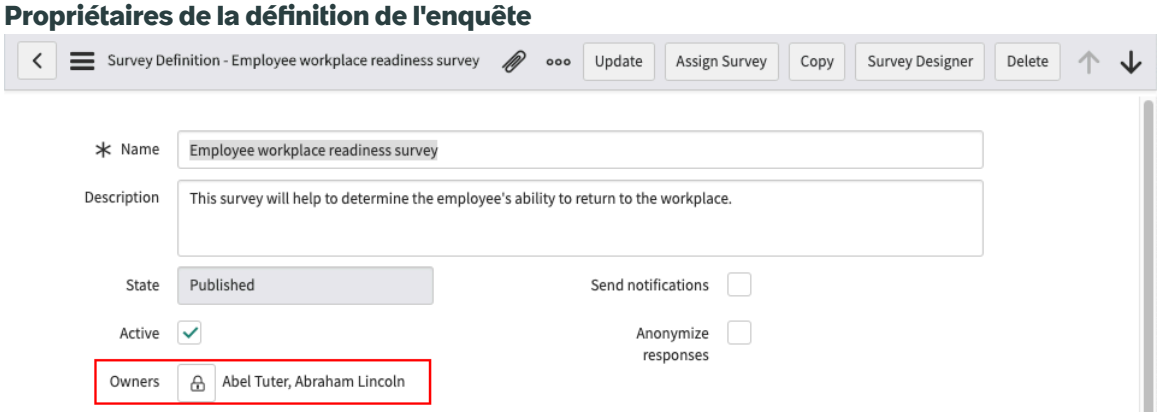
Familiarisez-vous avec l'Administration des enquêtes . Ensuite, rencontrez d'autres personnes concernées de l'équipe de réponse d'urgence pour planifier les changements apportés à l'enquête. Décidez s'il faut modifier l'enquête existante avant de l'envoyer aux employés, ou créer une ou plusieurs nouvelles enquêtes.

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs ayant le rôle sn_imt_checkin.checkin_admin ont le rôle survey_creator et sont propriétaires de l'enquête de préparation par défaut. Les utilisateurs avec le rôle survey_creator peuvent modifier ou copier l'enquête par défaut. Ces utilisateurs peuvent également ajouter une autre enquête de préparation et ajouter d'autres utilisateurs en tant que propriétaires pour collaborer avec eux.

Propriétaires de la définition de l'enquête

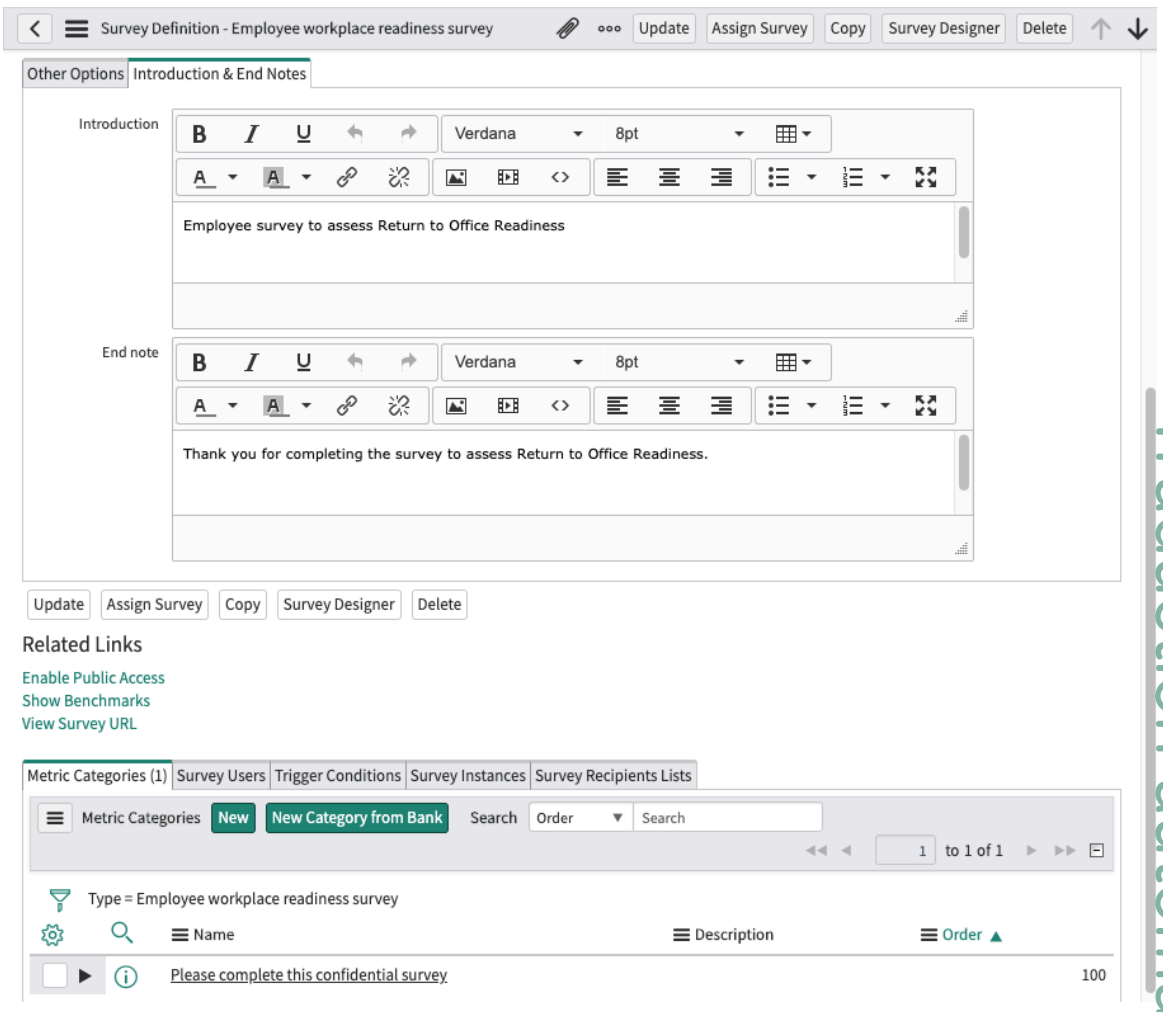


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquêtes** > **Afficher les enquêtes** et ouvrez **l'enquête sur la volonté des employés de revenir travailler au bureau**.



2. À l'aide du plan que vous avez effectué pour modifier l'enquête, mettez à jour l'un des éléments d'enquête suivants.

3. Effectuez tout autre changement dans les options de l'enquête, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

L'enquête modifiée sera utilisée pour les futures enquêtes de sensibilisation.

Ajouter Employee Readiness Surveys

Créez une ou plusieurs enquêtes supplémentaires à utiliser pour différents lieux de travail ou pour évaluer d'autres domaines préoccupants. Commencez par planifier soigneusement les enquêtes pour collecter les meilleures données pour votre évaluation de la volonté à retourner sur le lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réfléchissez à la façon dont vous voulez commencer à rouvrir le lieu de travail, et ce que vous devez comprendre à propos des employés avant de pouvoir commencer. Travaillez avec un utilisateur ayant le rôle survey_admin dans votre entreprise pour planifier les types de questions et de réponses pour l'enquête. Pour plus d'informations sur l'ajout d'enquêtes, consultez Administration des enquêtes et Concepteur d'enquête.

Procédure

- Pour créer une enquête, accédez à **Enquêtes** > **Afficher les enquêtes**.
- Sélectionnez **Nouveau** ou **Concepteur d'enquête**, puis saisissez les informations pour effectuer l'enquête à partir du plan que vous avez effectué.
  Décidez d'une convention d'affectation de noms à utiliser pour les enquêtes, afin qu'un utilisateur avec le rôle sn_imt_checkin.checkin_admin sache lequel sélectionner lors de l'envoi d'enquêtes de sensibilisation. Par exemple, **Enquête de préparation Inde** ou **Volonté des employés du service clientèle à revenir au bureau**.

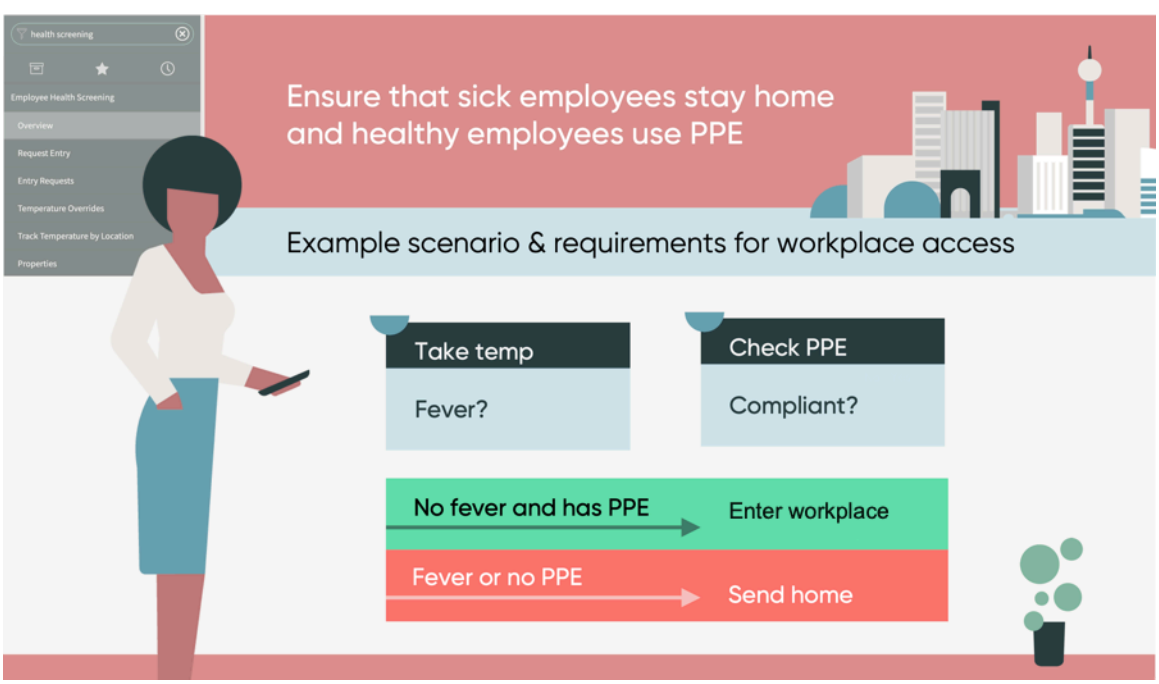
Information associée

Envoyer une enquête de préparation dans Emergency Outreach

Employee Health Screening

Filtrer les employés avant qu'ils n'accèdent au lieu de travail pour assurer le respect des règles d'accès au site promulguées par l'employeur, notamment la prise de température et la vérification des PPE. Exigez que les employés acceptent de se conformer aux politiques de santé et de sécurité avant de retourner sur le lieu de travail.

L'application ServiceNow® Employee Health Screening permet aux employeurs de filtrer leurs employés avant qu'ils n'accèdent au lieu de travail pour assurer le respect des règles d'accès au site promulguées par l'employeur, notamment la prise de température et la vérification des équipements de protection individuelle (PPE). En fonction de leurs propres critères, les employeurs peuvent déterminer s'il est prudent pour l'employé d'accéder au lieu de travail. Les employeurs peuvent utiliser un tableau de bord de génération de rapports pour afficher les tendances par site et enregistrer le retour des employés dans leurs installations.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer à Gestion du service clientèle

Utilisez ServiceNow® Gestion du service clientèle et Employee Health Screening conjointement pour fournir aux consommateurs et aux contacts un formulaire de vérification de la santé sur vos portails de service client ou consommateur. Effectuez des dépistages de santé pour les consommateurs et les contacts avant qu'ils ne soient autorisés à entrer dans un lieu. Pour plus d'informations sur l'utilisation Gestion du service clientèle avec Employee Health Screening, consultez Intégrer Customer Service Management aux applications Safe Workplace .

Utilisation avec d'autres Safe Workplace Suite applications

Employee Health Screening

- Grâce à l'application Emergency Outreach, envoyez rapidement à vos employés des renseignements importants sur un cas d'urgence annoncé ou en cours. Envoyez une notification de sensibilisation par e-mail, un message push mobile ou un message SMS pour demander une réponse de l'employé. Vous pouvez aussi configurer d'autres canaux de communication préférés.

Safe Workplace Suite pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Safe Workplace Suite accessibles pour installation sur leurs instances de non-production sans avoir à effectuer de demandes particulières. Des licences sont requises pour utiliser Safe Workplace Suite des applications sur des instances de production. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Employee Health Screening

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Employee Health Screening. Cette application inclut des données démographiques et installe les applications et modules d'extension de stockage associés, le cas échéant.

Avant de commencer

Veillez à ce que l'application et toutes les applications de stockage associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management pour Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Test Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtrage et le champ de recherche pour rechercher l'application.
   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander auprès du ServiceNow Store. Visitez le ServiceNow Store pour voir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la façon de soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez la section ServiceNow Store Historique des versions Notes de publication .
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Si votre application nécessite d'autres applications, installez-les d'abord si ce n'est pas déjà le cas.

   L'installation de votre application installe également automatiquement les applications ou modules d'extension dépendants si ce n'est pas déjà le cas.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.
   Certaines applications incluent des données de démonstration, qui sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Remarque :
   Les données de démonstration d'une application de stockage ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Cliquez sur **Installer**.

Composants installés avec Employee Health Screening

Les rôles et les tables sont installés avec l'application Employee Health Screening.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Surveillance de l'état de santé [sn_imt_monitoring.monitoring_user]	Utilisez la page de contrôle de l'état de santé pour enregistrer les détails des employés de retour dans l'organisation. Consultez l'état de santé et de sécurité des employés.	• report_user • sn_imt_core.reader
Administrateur du dispositif de surveillance de l'état de santé [sn_imt_monitoring.monitoring_admin]	Configurez les propriétés et les remplacements de température et consultez le tableau de bord.	• report_user • sn_imt_monitoring.monitoring_user

Tables installées

Table	Description
Demande d'entrée [sn_imt_monitoring_request_for_entry]	Résultats des événements de contrôle de l'état de santé des employés. Si la propriété *sn_imt_monitoring.auto_create_request* est activée, la table inclut également les résultats du dispositif de surveillance de l'état de santé qui recherchent l'état de santé et de sécurité des employés. Pour les résultats d'un contrôle de santé, le champ **Source** est défini sur **Contrôle de santé**. Pour les résultats d'une recherche d'état, le champ **Source** est défini sur **Archivage automatique**.
Remplacement d'emplacement [sn_imt_monitoring_temperature_override]	Emplacements où les seuils de température des employés diffèrent du seuil de la propriété système.
Vérification de la santé des employés [sn_imt_monitoring_health_verification]	Toutes les vérifications de santé soumises par les employés.
Demande d'entrée des visiteurs [sn_imt_monitoring_visitor_request_for_entry]	Résultats des événements de contrôle de l'état de santé des visiteurs.
Remplacement d'emplacement de visiteur [sn_imt_monitoring_visitor_temperature_override]	Emplacements où les seuils de température des visiteurs diffèrent du seuil de la propriété système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Messages d'information [sn_imt_monitoring_information_message]	Messages fournis à des types spécifiques d'utilisateurs (déterminés par leur audience) lorsqu'ils tentent d'accéder à un emplacement.

Configurer Employee Health Screening

Définissez les propriétés afin de spécifier les seuils de température maximale globale en Fahrenheit et en Celsius. Les températures prises lors d'un dépistage de santé sont comparées au seuil de température global, établi par l'entreprise, pour autoriser ou refuser l'entrée.

Une autre propriété vous permet de décider s'il faut générer des codes QR lorsqu'une vérification de la santé a été soumise. Vous pouvez également déterminer si les relevés de température doivent ou non être stockés dans l'application, et établir des remplacements par emplacement.

Ajoutez une notification par e-mail et configurez une notification de communication pour la vérification quotidienne de l'état de santé. Envoyez la notification de communication aux employés sur demande ou selon un calendrier avant leur retour sur le lieu de travail. Pour en savoir plus, consultez Envoyer des notifications de vérification quotidienne de l'état de santé.

Configuration des propriétés de Employee Health Screening

Déterminez si les températures enregistrées lors des dépistages doivent être stockées ou non. Définissez également le seuil de température maximal à utiliser pour déterminer s'il est prudent employés ou visiteurs pour accéder au lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_monitoring.monitoring_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employeurs demeurent seuls responsables du respect de leurs obligations légales en vertu de la législation applicable, y compris les lois sur la protection des données sur la collecte, l'utilisation, la divulgation et la conservation des données personnelles, et doivent activer, choisir de ne pas activer ou personnaliser toute fonctionnalité disponible dans l'application pour répondre aux exigences spécifiques des employeurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Employee Health Screening** > **Propriétés**.
2. Définissez les valeurs des propriétés suivantes.

Propriété	Description
Effacer quotidiennement la vérification de santé sn_imt_monitoring.clear_health_verification_daily	Si la case **Oui/Non** est cochée, le **Réponse** relatif aux enregistreme vérification de santé est réinitialise tous les jours à l'heure indiquée. S de vérification de la santé des emp active, l'état de l'exigence de l'emp réinitialisé sur **Non effacé**. Cette propriété n'est pas ac défaut.
Délai de réinitialisation des vérifications de santé sn_imt_monitoring.time_to_reset_health_verifications	Définit l'heure à laquelle les répon vérification de santé sont réinitiali **Non** chaque jour. La réinitialisatio

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	sur l'heure locale pour chaque utili Par exemple, si vous entrez 17:00 vérification d'un utilisateur à Seatt réinitialisée à 17h00, heure du Pac la vérification d'un utilisateur à Bo réinitialisée à 17h00, heure de l'Es et Canada). L'heure est réglée sur minui défaut.
Limitez les soumissions de vérification de santé à une fois par jour. [sn_imt_monitoring.limit_health_verification_submission]	Si la case **Oui/Non** est cochée, c employé peut uniquement soumett vérification de santé une fois par j case **Oui/Non** est décochée, il n'y limite quant au nombre de fois qu' peut soumettre la vérification de sa jour.
Appliquer l'état Cleared (Autorisé) en tant que condition pour le contrôle de santé. [sn_imt_monitoring.enforce_cleared_status_on_screen]	Si la case **Oui/Non** est cochée, c employé doit avoir l'état **Cleared** **(Autorisé)** pour pouvoir accéder emplacement. Si la case **Oui/Non** décochée, l'état de santé et de sécu utilisateur ne bloque pas automatic l'entrée.
Lorsque cette valeur est définie sur vrai, la température de l'employé fait l'objet d'un suivi. [sn_imt_monitoring.track_temperature]	Si la case **Oui/Non** est décochée, de température saisis seront utilisé déterminer si l'employé peut accéd aux installations. Ces informations pas stockées. Par défaut, l'enregist stockage des températures sont dé
Désactiver la vérification de la température pour les employés vaccinés. [sn_imt_monitoring.disable_temperature_check_for_vaccinated_employees]	Si la case **Oui/Non** est cochée, le vaccinés n'ont pas besoin d'une vé la température pendant le contrôle **Remarque :** le champ **Température (Température)** est masqué du contrôle de santé des empl vaccinés.
Lorsque cette valeur est définie sur vrai, les données PPE de l'employé font l'objet d'un suivi. [sn_imt_monitoring.track_ppe]	Si la case **Oui/Non** est décochée, PPE saisies seront utilisées unique déterminer si l'employé peut accéd aux installations. Ces informations stockées.
Propriété globale pour le seuil de fièvre des employés en Fahrenheit. Les valeurs égales ou supérieures à cette température sont considérées comme de la fièvre. [sn_imt_monitoring.temperature_threshold_fahrenheit]	Ce seuil correspond à la températu Fahrenheit) que vous considérez c température de sécurité pour autor employés à revenir sur le lieu de t
Variable globale pour le seuil de fièvre des employés en Celsius. Les valeurs égales ou supérieures à cette température sont considérées comme de la fièvre.	Définissez ce seuil en Celsius, con dans l'entrée précédente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
[sn_imt_monitoring.temperature_threshold_celsius]	
Lorsque cette valeur est définie sur vrai, les données de température du visiteur font l'objet d'un suivi. [sn_imt_monitoring.track_visitor_temperature]	Si la case **Oui/Non** est décochée, de température saisis seront utilisé déterminer si le visiteur peut accéd aux installations. Ces informations pas stockées. Par défaut, l'enregist stockage des températures sont dé
Lorsque cette valeur est définie sur vrai, les données PPE du visiteur font l'objet d'un suivi. [sn_imt_monitoring.track_visitor_ppe]	Si la case **Oui/Non** est décochée, PPE saisies seront utilisées unique déterminer si le visiteur peut accéd aux installations. Ces informations stockées.
Propriété globale pour le seuil de fièvre des visiteurs en degrés Fahrenheit. Les valeurs égales ou supérieures à cette température sont considérées comme de la fièvre. [sn_imt_monitoring.visitor_temperature_threshold_fahrenheit]	Ce seuil correspond à la températu Fahrenheit) que vous considérez c température de sécurité pour autor visiteurs à entrer sur le lieu de trav
Variable globale pour le seuil de fièvre des visiteurs en degrés Celsius. Les valeurs égales ou supérieures à cette température sont considérées comme de la fièvre. [sn_imt_monitoring.visitor_temperature_threshold_celsius]	Définissez ce seuil en Celsius, con dans l'entrée précédente.
Si vous réglez cette propriété sur « vrai », le code QR de l'entrée s'affichera. [sn_imt_monitoring.show_qr_code]	Si la case **Oui/Non** est cochée, u QR s'affiche lorsqu'un employé ac formulaire de vérification de santé surveillance de la santé à un point analyse le code pour passer en rev exigences de santé de l'employé. **Remarque :** Les exigences sont créées dan l'application Employee Readi Pour en savoir plus, voir État de sécurité des employés. Le code QR peut être imprim affiché sur un équipement m l'application Now Mobile.
Créez un enregistrement de demande d'entrée lorsque le dépisteur visualise l'enregistrement de l'état de santé. sn_imt_monitoring.auto_create_request	Si la case **Oui/Non** est coch un enregistrement est créé dans la table Demande d'en [sn_imt_monitoring_request_ chaque fois qu'un utilisateur ayant le rôle sn_imt_monitoring.monitorin visualise l'état de santé et de sé d'un employé en scannant le co ou en recherchant manuellement l' Si l'état de santé et de sécu l'employé est **Apte**, le champ

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	accordé est défini sur **vrai**, s défini sur **faux**. Cette propriété n'est pas ac défaut.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Écraser la température maximale par emplacement

Définissez des remplacements du seuil de température maximal spécifié dans les propriétés pour des emplacements spécifiques. Par exemple, la température maximale peut être définie sur une valeur supérieure pour un lieu de travail situé au Mexique, étant donné que le climat y est plus chaud. Remplacez la propriété pour déterminer si des codes QR sont générés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_monitoring.monitoring_admin ou admin

Procédure

1. Pour définir des remplacements pour les employés, accédez à **Employee Health Screening** > **Remplacements d'emplacement**. Pour définir des remplacements pour les visiteurs, accédez à **Employee Health Screening** > **Remplacements des emplacements des visiteurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Les emplacements	Emplacement pour lequel un seuil de température maximal différent doit être défini.
Suivre la température	Option indiquant si les données de température doivent être stockées ou non lors du dépistage des employés à cet emplacement.
Suivre le PPE	Option indiquant si les données de conformité PPE doivent être stockées ou non lors du dépistage des employés à cet emplacement.
Afficher le code QR **Remarque :** Ce champ n'est pas utilisé pour les visiteurs.	Option indiquant s'il faut générer un code QR lorsqu'une vérification de la santé d'un employé est soumise.
Unité	Unité de mesure de la température.
Température	Seuls les employés ou les visiteurs dont la température est égale ou inférieure à cette valeur peuvent accéder au lieu de travail.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier la page de vérification de la santé de l'employé

L'application Employee Health Screening fournit une vérification de la santé de l'employé prête à l'emploi. Vous pouvez toutefois modifier la vérification si vous souhaitez changer les critères que les employés doivent accepter.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.
2. Cliquez sur l'élément de catalogue Vérification de santé.
3. Dans le champ **Description**, mettez à jour les critères que les employés doivent accepter.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Modifier les e-mails de notification destinés aux visiteurs

L'application Employee Health Screening fournit des notifications prêtes à l'emploi à destination des visiteurs. Vous pouvez toutefois modifier les notifications si vous souhaitez les personnaliser pour votre entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application Employee Health Screening utilise les notifications de visiteur suivantes.

Notifications de visiteur

Notification	Description
Notifier de la visite planifiée	Lorsque la propriété `sn_imt_core.send_email_to_visitor` est activée, cet e-mail est envoyé au visiteur lorsqu'un employé l'invite sur le lieu de travail. L'e-mail est envoyé immédiatement après que l'employé a soumis l'invitation. L'e-mail contient une brève confirmation de la visite planifiée, comprenant les informations sur la date de la visite et le nom de l'employé qui l'invite. Cette notification est installée avec l'application Employee Readiness Core.
Demander des données de santé au visiteur	Cet e-mail est envoyé au visiteur avant sa visite planifiée. La propriété `sn_imt_core.days_to_ask_for_health_data` définit quand l'e-mail est envoyé. Il contient des informations sur les politiques et les exigences en matière de sécurité que le visiteur doit accepter. Le visiteur doit répondre Oui à l'e-mail pour compléter les exigences liées à l'invitation de visiteurs à partir de État de santé et de sécurité des employés. **Remarque :** Pour garantir que le statut des exigences associées à un visiteur est mis à jour lorsque le visiteur répond à cet e-mail, définissez la propriété `glide.user.trusted_domain` sur la valeur par défaut (*). Pour plus d'informations, consultez **Remarque :** Configuration des messages entrants . Si vous devez effectuer un filtrage sur les e-mails entrants, consultez Filtres d'e-mail .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications de visiteur (suite)

Notification	Description
	Cette notification est installée avec l'application Employee Readiness Core.
Critères d'invitation de visiteur remplis	Cet e-mail est envoyé au visiteur, à l'employé qui l'a invité et à toute personne figurant sur la liste de surveillance de l'invitation. Elle est envoyée lorsque le visiteur a répondu Oui à l'e-mail relatif aux données de santé. Cet e-mail confirme la visite à venir.
Critères d'invitation de visiteur non remplis	Cet e-mail est envoyé au visiteur, à l'employé qui l'a invité et à toute personne figurant sur la liste de surveillance de l'invitation. Il est envoyé lorsque le visiteur a répondu Non à l'e-mail relatif aux données de santé. Cet e-mail demande au visiteur de reprogrammer sa visite.

Pour plus d'informations sur les propriétés utilisées pour configurer les notifications par e-mail, consultez Configuration des propriétés de État de santé et de sécurité des employés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Cliquez sur la notification de visiteur que vous souhaitez mettre à jour.
3. Dans la section du formulaire Contenu, éditez le champ **Message HTML** afin de personnaliser l'e-mail de notification.
4. Pour vérifier vos modifications, cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter un message pour les utilisateurs pendant le contrôle de santé

Ajoutez un message personnalisé facultatif à lire aux personnes pendant leur contrôle de santé contenant des informations ou directives supplémentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_monitoring.monitoring_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Employee Health Screening** > **Message d'information**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Name (Nom)**, saisissez un nom pour le message.
4. Sélectionnez les utilisateurs auxquels vous souhaitez envoyer le message dans le champ **Audience**.

   Example
   Par exemple, vous pouvez avoir un message ou des directives destinés spécifiquement aux utilisateurs qui travaillent dans le département informatique.
5. Indiquez le texte du message dans le champ **Message**.

   Example
   Par exemple, vous pouvez conseiller aux utilisateurs de rester à un certain emplacement dans le bâtiment.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Les utilisateurs de l'audience sélectionnée voient ce message à l'issue de leur contrôle de santé.

Ajouter une notification par e-mail de vérification quotidienne de l'état de santé

Ajoutez une notification par e-mail Employee Readiness Surveys à utiliser pour envoyer le lien vers l'enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notifications système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Passez en revue la notification par e-mail de **vérification quotidienne de l'état de santé** existante pour vous familiariser avec les scripts et d'autres paramètres.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le champ **Table**, sélectionnez la table Confirmations de la vérification de l'état de santé [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement].
5. Sur l'onglet Quand envoyer, définissez les conditions.
   - Dans le champ **Moment d'envoi**, sélectionnez **Enregistrement inséré ou mis à jour** à partir de la liste déroulante.
   - Définissez les critères **Conditions** sur **[User.Active][is][true]** et **[Acknowledgment Status][is not][Acknowledged].**.
   - Dans le script *`Condition avancée`*, entrez le code suivant :

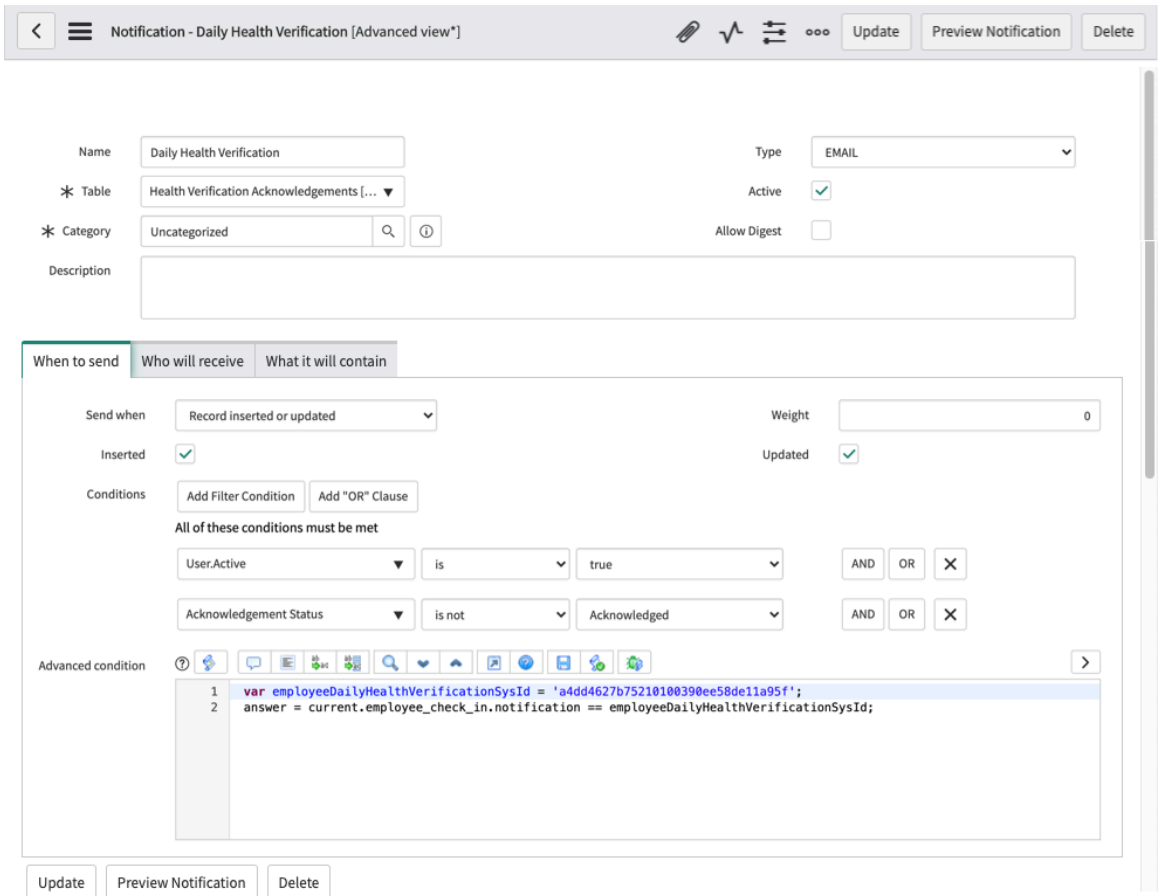
     ```
     var employeeDailyHealthVerificationSysId = <your-sys_id>
     answer = current.employee_check_in.notification = employeeDailyHealthVerificationSysId;
     ```

     Remplacez la variable <your-sys_id> par la notification sys_id que vous ajoutez en ouvrant le menu des actions supplémentaires, en sélectionnant **Copier sys_id** et en collant le sys_id dans la ligne de code.

   La figure suivante montre des exemples de paramètres pour la notification du système de base de vérification quotidienne de l'état de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Dans l'onglet Qui recevra, ouvrez **Utilisateurs/groupes dans champs**, puis sélectionnez **Affecté à**.
7. Complétez les informations restantes dans l'onglet Ce qu'il contiendra.
8. Sélectionnez **Envoyer**.
9. Dans la liste des notifications, ouvrez la notification que vous avez ajoutée et sélectionnez **Afficher l'aperçu de la notification**.
10. Passez en revue la notification et apportez les modifications nécessaires.
11. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Vérifier votre état de santé et conformité

Vous devez vérifier que vous comprenez et que vous respecterez les exigences et les politiques de sécurité de votre organisation avant de pouvoir être autorisé à entrer dans le lieu.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En général, vous recevez un e-mail ou une notification mobile de votre organisation avec un lien vers le formulaire de vérification.

Traduction automatique

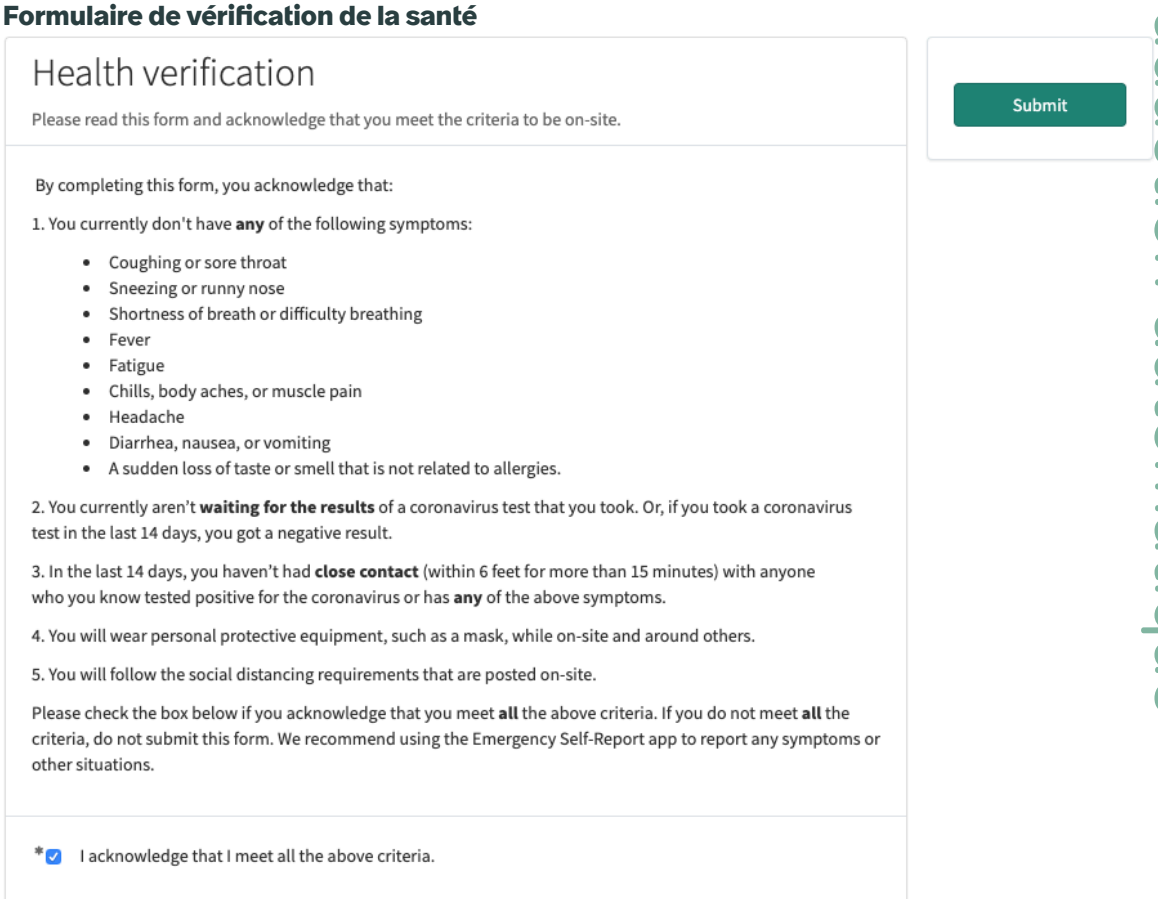
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si l'application ServiceNow® Gestion du service clientèle est activée, les consommateurs et les contacts peuvent accéder au formulaire de vérification de la santé sur les portails de service client ou consommateur. Pour configurer le formulaire de vérification de la santé sur les portails, autorisez les utilisateurs externes à accéder à l'élément de catalogue « Vérification de la santé » (KB0856301) .
Pour plus d'informations sur l'utilisation Gestion du service clientèle avec Employee Health Screening, consultez Intégrer Customer Service Management aux applications Safe Workplace .

Procédure

1. Accédez au formulaire de vérification de la santé.
   - Cliquez sur le lien fourni par votre organisation.
   - Dans l'instance de ServiceNow votre organisation, accédez à **Employee Health Screening** > **Vérification de l'état de santé**.
   - Dans l'application Now Mobile , accédez à **Santé** > **Suivez ces pratiques de sécurité** > **Vérifier ma santé**.

Formulaire de vérification de la santé



2. Lisez attentivement le formulaire et évaluez si vous pouvez répondre honnêtement que vous acceptez les énoncés.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

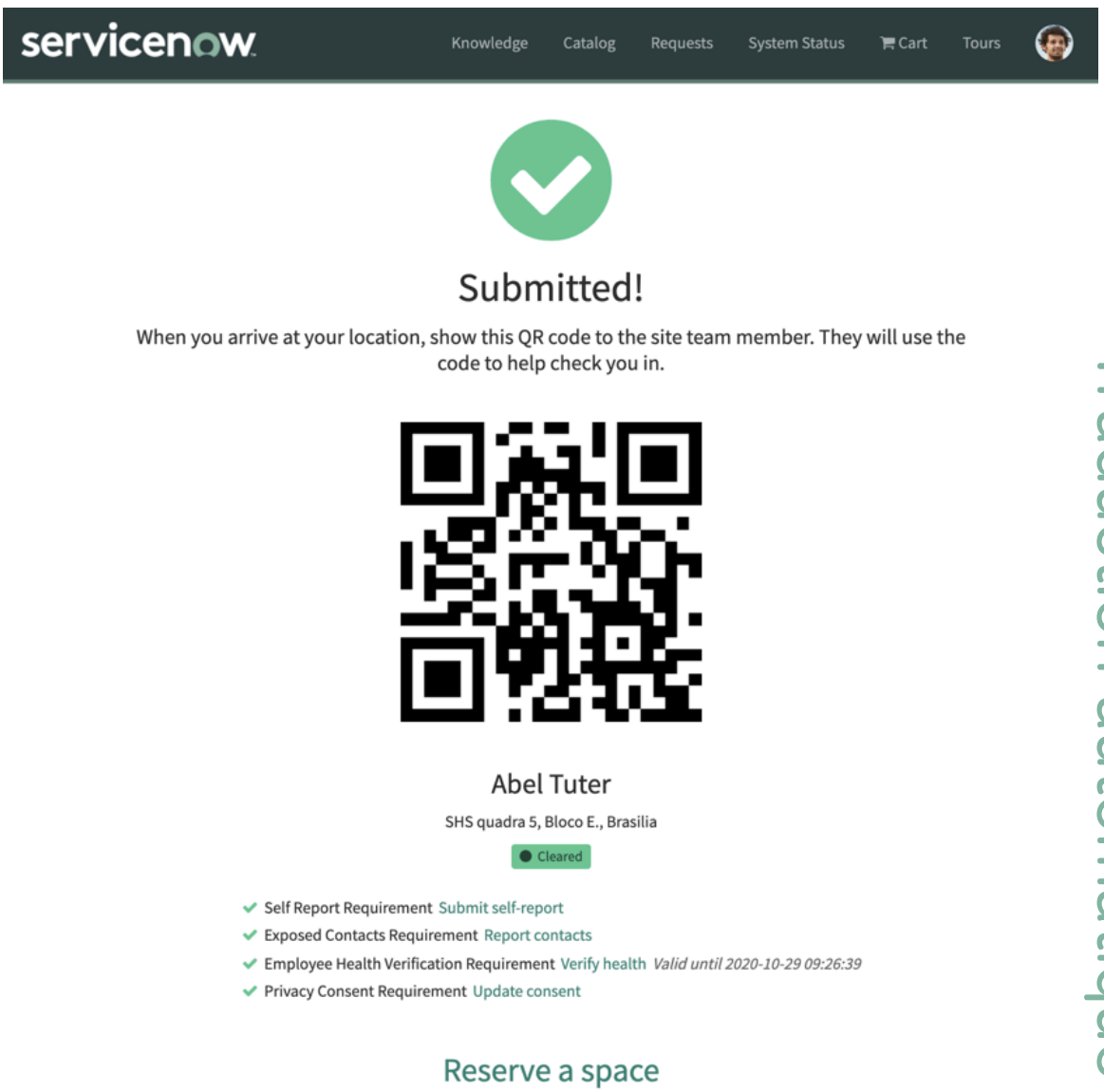
Option	Description
Si vous acceptez tous les énoncés, procédez comme suit :	Cochez la case **Je confirme que je remplis tous les critères ci-dessus**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Si vous n'acceptez pas un ou plusieurs énoncés, procédez comme suit :	Quittez le formulaire sans l'envoyer.

Écran de confirmation



L'écran de confirmation affiche votre état pour toutes les exigences d'accès de votre organisation. Une grande coche verte en haut de la page indique que vous avez satisfait à toutes les exigences. Pour remplir toutes les exigences non satisfaites, cliquez sur le lien en regard des exigences. Certaines exigences peuvent ne pas avoir de lien. Si vous avez besoin d'aide pour répondre aux exigences, contactez votre organisation.

Remarque :
Si votre organisation n'utilise pas de codes QR, l'écran de confirmation n'affiche pas les instructions ou le code QR.

4. **Facultatif :** si vous retournez dans un bureau et que vous devez réserver un espace de travail, cliquez sur **Réserver un espace**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le lien vous permet de réserver un espace à une date spécifique. Si vous souhaitez réserver un espace pour une période plus longue, vous devez faire la demande séparément et attendre qu'elle soit approuvée. Pour en savoir plus sur la réservation d'un espace de travail, consultez Effectuer des réservations de lieux de travail.

Remarque :
La réservation d'un espace de travail nécessite le rôle sn_wsd_core.workplace_user. Si vous ne voyez pas le lien pour réserver un espace, contactez votre administrateur système.

Que faire ensuite

Votre organisation peut avoir des dispositifs de surveillance de l'état de santé aux entrées pour vérifier que vous vous conformez aux exigences d'entrée ou pour effectuer un dépistage de santé avant l'entrée. Si vous avez reçu un code QR lors de l'envoi de la vérification de santé, accédez à **Santé** > **Préparer l'arrivée** > **Code d'entrée de mon bureau** dans l'application Now Mobile pour présenter votre code QR au dispositif de surveillance de l'état de santé lorsque vous arrivez sur les lieux.

Information associée

Ajouter une notification par e-mail de vérification quotidienne de l'état de santé

Configurer les notifications Emergency Outreach

Passer en revue les confirmations de vérification d'état de santé quotidienne

Effectuer un dépistage de santé pour l'entrée

Utilisez un dépistage de santé afin de vérifier l'état de l'exigence de retour d'une personne et déterminer si elle peut accéder au bureau.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_monitoring.monitoring_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Effectuez un dépistage de santé avant que les personnes n'entrent dans un lieu, par exemple les employés revenant sur le lieu de travail ou les étudiants revenant sur le campus. Vérifiez l'état des exigences de retour de la personne sur votre smartphone, votre tablette ou votre ordinateur. Ensuite, remplissez et envoyez un formulaire de dépistage de santé pour déterminer si la personne est en mesure d'entrer ou non sur le lieu.

La procédure suivante inclut les étapes que votre organisation peut utiliser lors de la mise en place d'un contrôle de santé. Certaines des étapes ne sont peut-être pas applicables à votre emplacement.

Remarque :
Si l'application ServiceNow® Gestion du service clientèle (CSM) est activée, le dépistage de santé peut être exécuté pour les consommateurs et les contacts CSM. Les rôles agent du service client [sn_customerservice_agent] et agent du service consommateur [sn_customerservice.consumer_agent] peuvent être éventuellement attribués aux agents de dépistage de santé afin qu'ils puissent afficher des informations CSM supplémentaires sur le formulaire de dépistage de santé, mais ces rôles ne sont pas requis pour le dépistage des consommateurs et des contacts. Pour plus d'informations sur l'utilisation Gestion du service clientèle avec Employee Health Screening, consultez Intégrer Customer Service Management aux applications Safe Workplace .

Procédure

1. Ouvrez la page de scan de code QR ou de l'état des exigences en fonction du type d'appareil que vous utilisez.

2. Consultez l'état des exigences pour vérifier que la personne est autorisée à entrer.

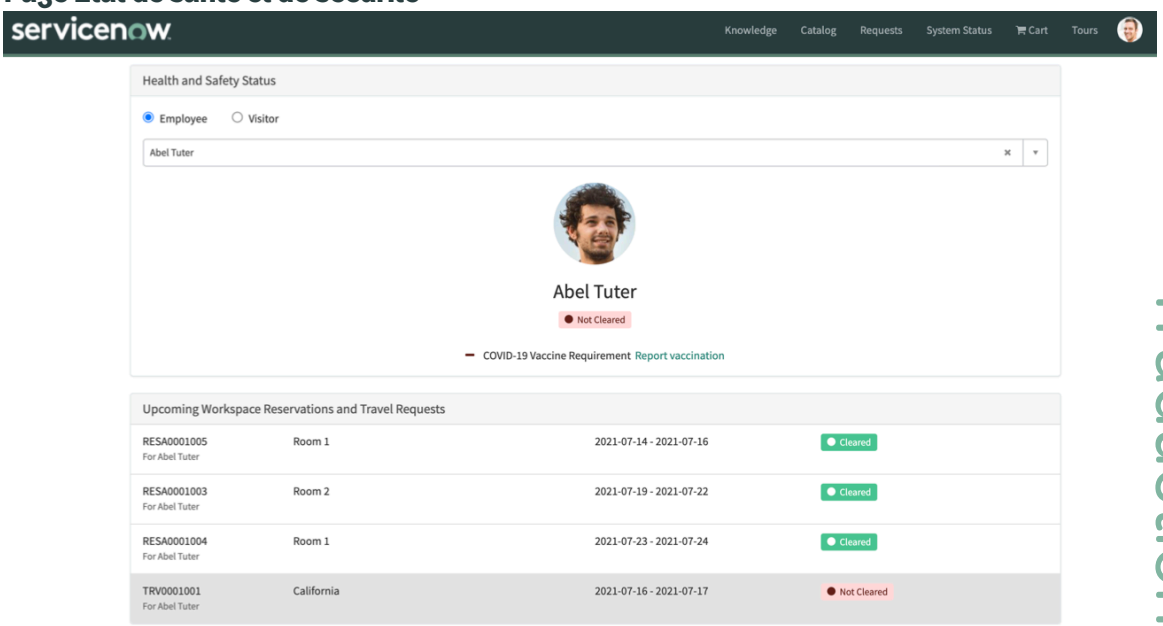
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les exigences sont créées dans l'application Employee Readiness Core. Pour en savoir plus, voir État de santé et de sécurité des employés.

Si l'état est **Not cleared (Non autorisé)** et si la politique de votre organisation est de refuser l'entrée à ce point de contrôle, indiquez à la personne la marche à suivre en fonction de la politique de votre organisation. Assistez ensuite la personne suivante.

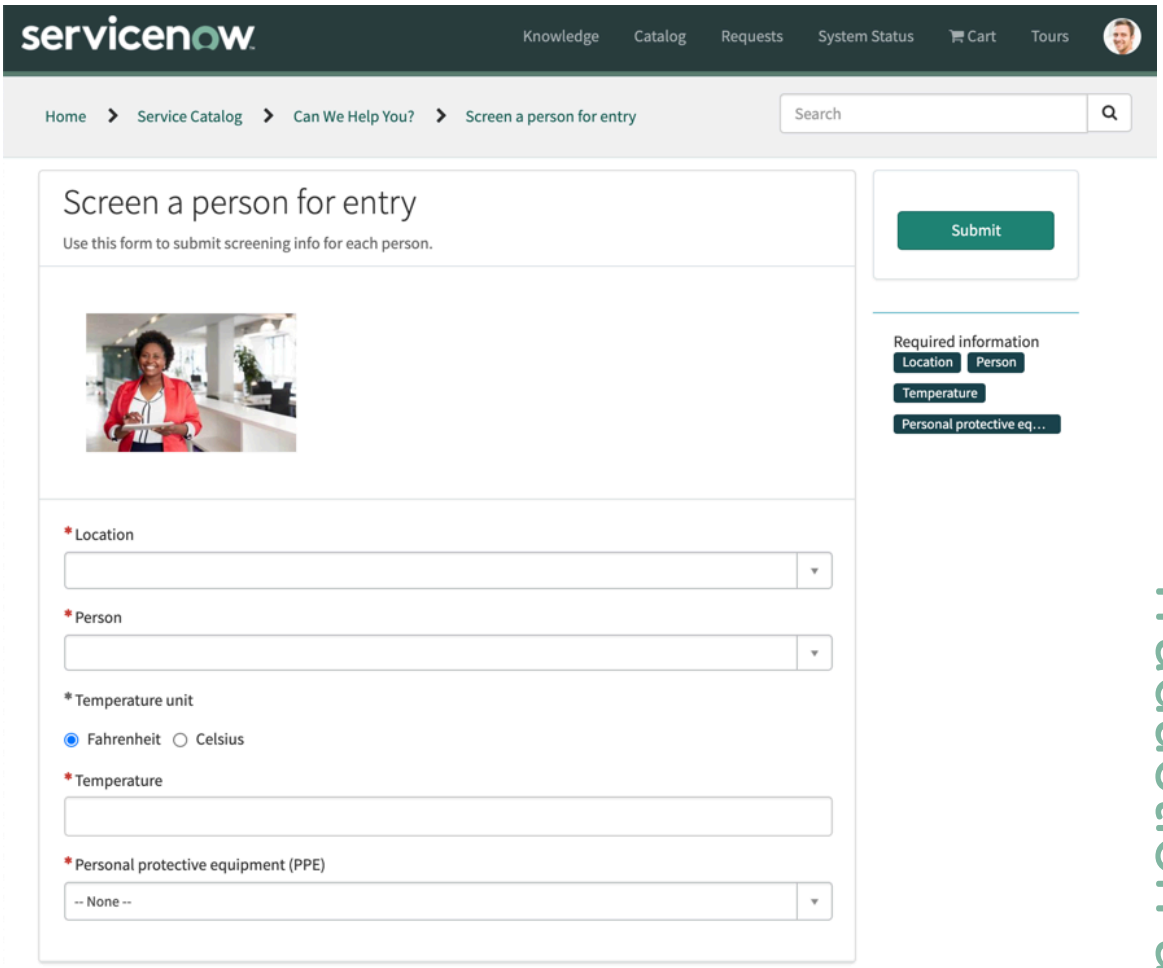
Page État de santé et de sécurité



3. Effectuez le contrôle de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Prenez la température de la personne et remplissez le formulaire de dépistage.

Formulaire de dépistage d'une personne à son entrée

Champ	Description
Les emplacements	Emplacement du dépistage de santé, tel que l'adresse d'un lieu de travail ou d'un campus.
Personne	La personne que vous soumettez au dépistage.
Compte	Le compte du contact. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'application Gestion du service clientèle est activée et qu'un contact est sélectionné à partir du champ **Personne**. Vous devez avoir le rôle agent du service client [sn_customerservice_agent] pour afficher ce champ.
Suffixe	Le suffixe du consommateur. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'application Gestion du service clientèle est activée et qu'un consommateur est sélectionné dans le champ **Person (Personne)**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Vous devez avoir le rôle agent du service consommateur [sn_customerservice.consumer_agent] pour afficher ce champ.
Unité de température	Unité de température affectée à cet emplacement.
Température	Valeur numérique indiquant la température de la personne.
Équipement de protection individuelle (PPE)	Indique si la personne porte un PPE. Les valeurs sont **Yes (Oui)** ou **No (Non)**.

5. Appuyez ou cliquez sur **Soumettre**.

Résultats

Vous recevez un message qui vous indique si la personne est autorisée à entrer dans les installations ou non. Si la personne ne passe pas le dépistage de santé, indiquez-lui les étapes à suivre en fonction de la politique de votre organisation.

Dépister un visiteur pour le faire entrer sur le lieu de travail

Vérifiez l'état des exigences d'entrée du visiteur sur votre smartphone, votre tablette ou votre ordinateur. Ensuite, remplissez et envoyez le formulaire de dépistage de santé pour déterminer si le visiteur est en mesure d'entrer ou non sur le lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_monitoring.monitoring_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un visiteur doit être invité avant de pouvoir être dépisté pour entrer. Si un visiteur non invité doit entrer, un outil de dépistage peut effectuer le processus d'invitation, puis commencer le dépistage. Pour en savoir plus, voir Inviter un visiteur sur le lieu de travail.

Procédure

1. Ouvrez la page d'état des exigences en fonction du type d'appareil que vous utilisez.
2. Consultez l'état pour vérifier que le visiteur est autorisé à entrer.
   Si l'état est **Non autorisé** et si la politique de votre entreprise est de refuser l'entrée à ce point de contrôle, indiquez au visiteur la marche à suivre en fonction de la politique de votre entreprise. Assistez l'employé ou le visiteur suivant.
3. Effectuez l'une des actions suivantes pour réaliser le dépistage de santé.
4. Prenez la température du visiteur et remplissez le formulaire de dépistage.

Formulaire de dépistage pour l'entrée d'un visiteur

Champ	Description
Référence visiteur	ID du visiteur, généralement prénom.nom. Lorsque le visiteur est sélectionné, le formulaire est automatiquement renseigné avec les informations le concernant, telles que son nom, son entreprise et l'employé qui l'invite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si vous ne pouvez pas sélectionner le visiteur dans la liste, celui-ci n'a pas été invité sur le lieu de travail. Vous devez inviter le visiteur avant de pouvoir réaliser le dépistage préalable à l'entrée.
Prénom du visiteur	Prénom du visiteur. Le champ est automatiquement renseigné lorsque vous cochez le champ **Référence visiteur**.
Deuxième prénom du visiteur	Deuxième prénom du visiteur. Le champ est automatiquement renseigné lorsque vous cochez le champ **Référence visiteur**.
Nom du visiteur	Nom du visiteur. Ce champ est automatiquement renseigné lorsque vous cochez le champ **Référence visiteur**.
Entreprise du visiteur	Entreprise pour laquelle le visiteur travaille. Le champ est automatiquement renseigné lorsque vous cochez le champ **Référence visiteur**.
Employé hôte	Employé qui a invité le visiteur. Le champ est automatiquement renseigné lorsque vous cochez le champ **Référence visiteur**.
Date de création de l'invitation	Date à laquelle l'employé hôte a envoyé l'invitation au visiteur. Le champ est automatiquement renseigné lorsque vous cochez le champ **Référence visiteur**.
Critères visiteur	Indique si le visiteur a rempli les exigences d'invitation du visiteur en acceptant de suivre les politiques et les exigences de sécurité. Le champ est automatiquement renseigné lorsque vous cochez le champ **Référence visiteur**.
Les emplacements	Votre emplacement, qui peut être l'adresse du lieu de travail.
Unité de température	Unité de température affectée à cet emplacement. Modifiez-la si nécessaire.
Température	Valeur numérique indiquant la température du visiteur.
Équipement de protection individuelle (PPE)	Choisissez **Oui** ou **Non** dans la liste pour indiquer si le visiteur porte un PPE.

5. Appuyez ou cliquez sur **Soumettre**.
   Vous recevez un message qui vous indique si le visiteur est autorisé à entrer dans les installations ou non. Si le visiteur ne passe pas le dépistage de santé, indiquez-lui les étapes à suivre en fonction de la politique de votre entreprise.

Contrôler la progression avec le tableau de bord Vue d'ensemble de l'écran de santé des employés

Consultez le tableau de bord pour contrôler les demandes d'entrée et évaluer la progression du retour au lieu de travail. Évaluez le nombre de demandes d'entrée, le nombre de refus et le motif.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_monitoring.monitoring_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

Accédez à la **Employee Health Screening** > **Vue d'ensemble**.
Le tableau de bord Vue d'ensemble d'Employee Health Screen s'ouvre dans un nouvel onglet.

Cliquez sur n'importe quelle zone d'un graphique pour afficher les enregistrements correspondants.

Afficher les demandes d'entrée

Filtrez la liste des demandes d'entrée qui ont été réalisées pour évaluer les différents domaines de la progression du retour au travail. Les demandes d'entrée correspondent aux enregistrements soumis par l'outil de dépistage pour chaque employé faisant l'objet d'une vérification de avant son entrée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_monitoring.monitoring_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, vous pouvez consulter les enregistrements des employés de San Diego qui n'ont pas été autorisés à accéder à leur lieu de travail et comparer les motifs de ces refus.

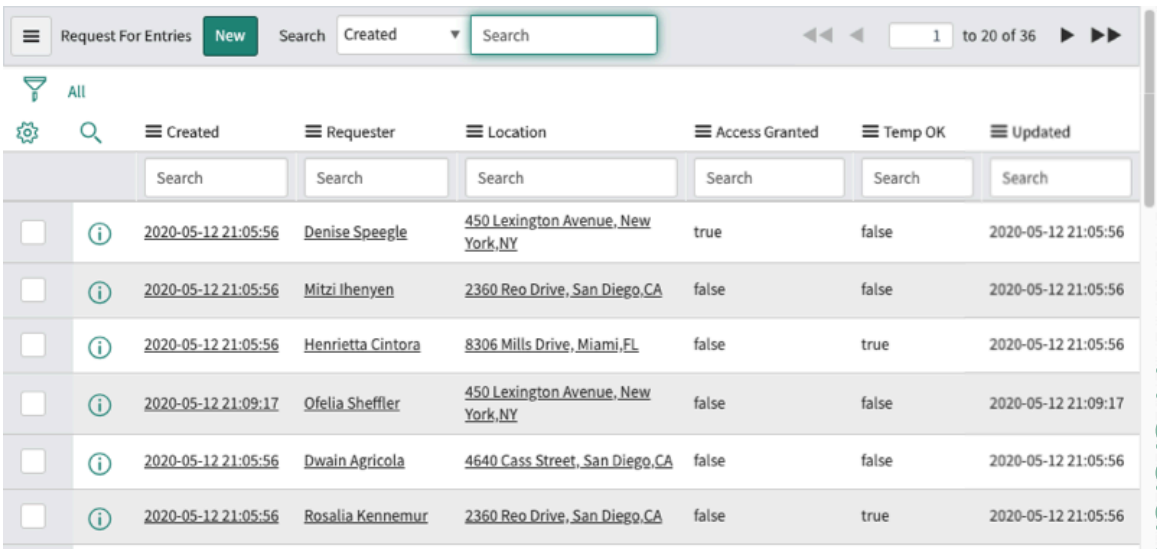
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le motif du refus peut être l'absence d'équipement de protection individuelle (PPE) ou une température élevée.

Procédure

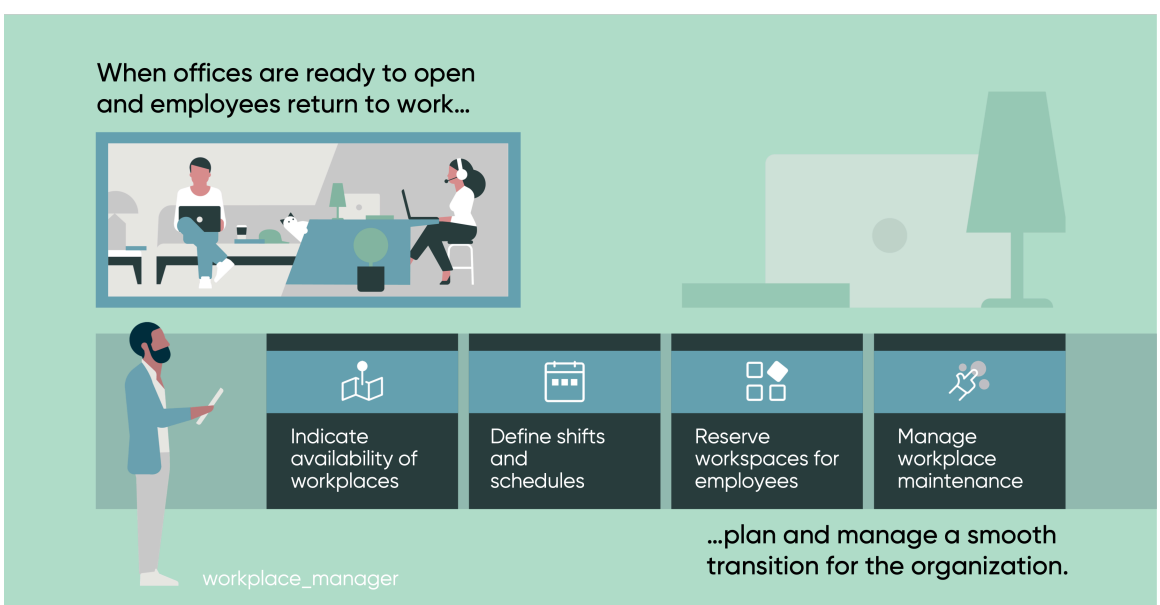
1. Accédez à la **Tous** > **Employee Health Screening** > **Demandes d'entrée**.



2. Pour évaluer les données des demandes d'entrée, créez une requête ou triez et regroupez la liste en fonction des colonnes appropriées.

Cœur du lieu de travail

Utilisez l'application ServiceNow® Cœur du lieu de travail pour créer des processus gérés et plus sûrs en vue du retour des employés sur le lieu de travail et de l'ouverture des installations. Établissez des plans de distanciation, des affectations d'équipes ainsi que des calendriers d'assainissement et gérez l'allocation des espaces de travail par étapes. L'application Cœur du lieu de travail est également disponible en tant qu'application principale dans la suite Workplace Service Delivery.



Administration des espaces

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les administrateurs du lieu de travail de votre organisation peuvent ajouter des détails pour tous les emplacements, par exemple :

- Domaines tels que les stations de travail des employés, les salles de conférence et les cafétérias
- Bâtiments et campus
- Régions de tous les emplacements

Le suivi de la disponibilité des espaces de travail permet aux gestionnaires de planifier et d'implémenter un retour progressif des employés sur le lieu de travail. Par exemple, après la pandémie de COVID-19, votre organisation peut souhaiter autoriser un certain pourcentage (par exemple, 20 %) de l'ensemble de l'équipe à revenir simultanément à chaque emplacement de travail en fonction de la configuration, des recommandations sanitaires locales et d'autres facteurs. Les gestionnaires du lieu de travail peuvent indiquer la disponibilité de l'espace de travail et prévoir de laisser des espacements à des fins de distanciation physique. Ils peuvent évaluer la situation de manière régulière et libérer de l'espace à mesure que les conditions s'améliorent.

En tant que gestionnaire du lieu de travail, vous pouvez charger les plans des étages de votre organisation, afin que les employés puissent visualiser plus facilement les espaces disponibles lorsqu'ils effectuent des demandes de réservation d'espace de travail.

Évitez les grands rassemblements ou les longues files d'attente dans les emplacements de votre espace de travail tels que la cafétéria, la salle de gym et les portes d'entrée et de sortie. Pour ce faire, définissez des intervalles d'arrivée et demandez aux employés de planifier leurs arrivées.

Gestion des équipes

Les gestionnaires de l'espace de travail peuvent créer des équipes pour les employés et les planifier à des heures et des jours spécifiques. Ils peuvent utiliser ces données pour commencer la planification des niveaux d'occupation des espaces de travail en allouant des employés et des espaces disponibles à des équipes spécifiques.

Par exemple, ils peuvent créer un horaire matinal de 08 h 00 à 13 h 00 pour une équipe. Ils peuvent affecter des espaces de travail disponibles à cette équipe en fonction de directives de l'organisation. Ces espaces de travail affectés peuvent ensuite être réservés aux employés travaillant au bureau pendant cette équipe.

Les propriétaires d'équipes peuvent examiner et modifier les détails des équipes dont ils sont responsables. Ils peuvent également afficher les réservations et les demandes de lieu de travail effectuées pour les équipes dont ils sont responsables.

Réservations des espaces de travail

En utilisant les informations sur les employés et les espaces de travail disponibles, les gestionnaires de l'espace de travail peuvent réserver des zones et des espaces de travail pour les employés. Les gestionnaires des lieux de travail peuvent également générer des réservations pour plusieurs employés à la fois. L'employé et le gestionnaire des espaces de travail sont informés des réservations par e-mail.

Les employés peuvent effectuer des demandes de réservation d'espace de travail dès qu'ils sont prêts à revenir au bureau. Les plans des étages

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

interactifs leur permettent de choisir les espaces de travail à réserver pour une plage de dates spécifiée, un seul jour ou quelques heures. En fonction des directives de votre organisation, la confirmation des demandes de réservation peut être soumise à approbation.

Si les profils de lieu de travail de tous les employés sont configurés, l'application affecte automatiquement les lieux de travail disponibles pour les employés en fonction de la date et de l'heure de sélection lorsqu'ils font une réservation.

Pour des options de réservation sur le lieu de travail plus avancées, utilisez Workplace Reservation Management dans la suite Workplace Service Delivery. Pour plus d'informations, consultez Workplace Reservation Management.

Tâches relatives à l'espace de travail

Les gestionnaires du lieu de travail peuvent surveiller les activités de maintenance qui sont planifiées sur le lieu de travail pour chaque équipe. Ils peuvent également planifier des tâches de maintenance planifiées ou à la demande et générer des rapports pour suivre leur avancement.

Tableau de bord du lieu de travail

Les visualisations de données vous permettent d'évaluer la disponibilité des espaces de travail et les niveaux d'occupation de vos emplacements de bureau, ainsi que de surveiller l'avancement des tâches dans le tableau de bord de l'espace de travail.

Utilisation avec d'autres Safe Workplace Suite applications

Cœur du lieu de travail

Safe Workplace Suite pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Safe Workplace Suite accessibles pour installation sur leurs instances de non-production sans avoir à effectuer de demandes particulières. Des licences sont requises pour utiliser Safe Workplace Suite des applications sur des instances de production. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux (suite)

Type	Instructions
	Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Cœur du lieu de travail

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Cœur du lieu de travail. Cette application inclut des données de démonstration facultatives.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Veillez à ce que l'application et toutes les applications de stockage associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management pour Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Test Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les composants suivants sont installés avec l'application Cœur du lieu de travail :

- Rôles
- Tables

Consultez Composants installés avec Cœur du lieu de travail pour plus d'informations.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander à partir de la boutique ServiceNow. Visitez le ServiceNow Store pour voir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la façon de soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez la section ServiceNow Store Historique des versions Notes de publication .
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Si votre application nécessite d'autres applications, installez-les d'abord si ce n'est pas déjà le cas.

   L'installation de votre application installe également automatiquement les applications ou modules d'extension dépendants si ce n'est pas déjà le cas.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.
   Certaines applications incluent des données de démonstration, qui sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Remarque :
   les données de démonstration d'une application de stockage ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Cliquez sur **Installer**.

Composants installés avec Cœur du lieu de travail

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application Cœur du lieu de travail, notamment les rôles d'utilisateur, les tâches planifiées, les tables et les règles métier.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Cœur du lieu de travail

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de l'espace de travail [sn_wsd_core.admin]	• Configure les données relatives au lieu de travail • Dispose d'un accès complet à l'application	sn_wsd_core.workplace_manager
Gestionnaire de l'espace de travail [sn_wsd_core.workplace_manager]	• Réserve des espaces sur le lieu de travail • Associe des employés et des équipes à des espaces • Gère les tâches de maintenance préventive	• sn_wsd_core.workplace_exposure_analys • schedule_admin • template_editor_global
Analyste de l'exposition sur le lieu de travail [sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst]	Identifie les employés potentiellement exposés dans l'application ServiceNow® Emergency Exposure Management à l'aide des réservations d'espaces de travail.	Aucun
Propriétaire de l'équipe de l'espace de travail [sn_wsd_core.workplace_shift_owner]	• Dispose d'un accès en modification sur les équipes dont il est propriétaire. • Dispose d'un accès en modification aux détails tels que les calendriers	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	des équipes, les utilisateurs associés et les espaces des équipes dont il est le propriétaire. • Dispose d'un accès en lecture seule aux tâches d'espace de travail des équipes dont il est le propriétaire. • Peut afficher les demandes et réservations d'espaces de travail pour les équipes dont il est le propriétaire.	
Utilisateur de l'espace de travail [sn_wsd_core.workplace_user]	• Demande des réservations de zones ou d'espaces de travail à partir de Espace de travail du Portail de services ou de l'application Now® Mobile • Planifie l'arrivée aux emplacements du lieu de travail à l'aide de Espace de travail du Portail de services ou de l'application Now® Mobile	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Remarque : À partir de Cœur du lieu de travail v1.3.2, les employés doivent avoir ce rôle pour demander des réservations sur le Espace de travail du Portail de services.	
Auteur principal du lieu de travail [sn_wsd_core.task_writer]	• Crée, lit, met à jour et supprime des tâches du lieu de travail. • Crée, lit, met à jour et supprime des modèles de tâche.	sn_wsd_core.task_reader
Lecteur principal du lieu de travail [sn_wsd_core.task_reader]	Dispose de l'autorisation de lire toutes les tâches du lieu de travail.	Aucun
Auteur de la base de connaissances du lieu de travail [sn_wsd_core.kb_writer]	• Crée, affiche, publie et met à jour les articles de la base de connaissances. • Retire et republie les articles de la base de connaissances.	Aucun

Traduction automatique

Tâches planifiées installées avec Cœur du lieu de travail

Tâche planifiée	Description
Rechercher régulièrement les prochaines réservations	Recherche les réservations d'espace de travail à venir 4 à 8 heures après l'exécution de la tâche et l'envoi des e-mails de notification aux employés ayant des réservations.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
	Par défaut, cette tâche est exécutée toutes les 4 heures.
Confirmation et libération des réservations	Effectue les actions suivantes. • Informe les employés par e-mail pour qu'ils confirment une réservation. • Informe les employés par e-mail pour qu'ils libèrent une réservation. • Annule automatiquement une réservation si elle n'est pas confirmée dans les 30 minutes suivant la notification de l'employé. • Libère automatiquement une réservation si elle n'est pas libérée une heure après l'heure de fin de la réservation.

Tables installées avec Cœur du lieu de travail

Table	Description
Surface [sn_wsd_core_area]	Stocke la liste des zones de bureaux.
Entrée d'arrivée [sn_wsd_core_arrival_entry]	Stocke la liste des entrées d'arrivée planifiées des employés.
Calendrier d'arrivée [sn_wsd_core_arrival_schedule]	Stocke la liste des créneaux d'arrivée planifiée créés par le gestionnaire de l'espace de travail.
Bâtiment [sn_wsd_core_building]	Stocke la liste des bâtiments.
Campus [sn_wsd_core_campus]	Stocke la liste des campus.
Étage [sn_wsd_core_floor]	Stocke la liste des bureaux.
Modèle de signature html [sn_wsd_core_html_signing_template]	Stocke les modèles à valider pour une tâche planifiée et générer un PDF.
Équipe - Emplacement [sn_wsd_core_m2m_location_shift]	Stocke la relation entre les équipes et les emplacements du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Définition de la tâche planifiée [sn_wsd_core_planned_task_def]	Stocke les définitions de tâches planifiées que les gestionnaires d'espace de travail créent pour les tâches sur le lieu de travail.
Région [sn_wsd_core_region]	Stocke la liste des régions des emplacements de lieu de travail.
Réservation [sn_wsd_core_reservation]	Stocke la relation entre les équipes, les employés et les espaces de travail.
Équipe [sn_wsd_core_shift]	Stocke la liste des équipes.
Site [sn_wsd_core_site]	Stocke la liste des sites de l'organisation.
Espace [sn_wsd_core_space]	Stocke la liste des espaces de travail de l'organisation.
Type d'espace [sn_wsd_core_space_type]	Stocke la liste de configurations du type d'espace créées par le gestionnaire du lieu de travail.
Mise en scène spatiale [sn_wsd_core_space_staging]	Agit comme une table d'espaces réservés provisoire pour les données importées relatives aux espaces.
Utilisateur du quart [sn_wsd_core_m2m_user_shift]	Stocke la relation entre les équipes et les employés. Pour les utilisateurs existants qui effectuent une mise à niveau à partir de la première version de l'application, assurez-vous que la valeur d'affichage est le champ **Utilisateur**. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner un champ comme valeur d'affichage de table .
Profil du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile]	Stocke la relation entre les employés et les espaces de travail désignés.
Règle de rôle client d'espace de travail [sn_wsd_core_client_role_rule]	Stocke les règles d'affectation de rôle client d'espace de travail créées pour les employés.
Emplacement du lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_location]	Table parente de toutes les tables d'entités d'espace de travail, telles que les régions, les sites, les campus, les bâtiments, les étages, les zones et les espaces.
Demande du lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_request]	Stocke les demandes de réservation de lieu de travail créées par les employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Tâche sur le lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_task]	Stocke toutes les tâches sur le lieu de travail créées pour les équipes. Si vous effectuez la mise à niveau à partir de la version 1.1.1 ou antérieure de l'application, assurez-vous que le champ **Valeur par défaut** est vide pour la colonne workplace_task_type de cette table. Pour plus d'informations sur la façon de modifier la valeur d'affichage par défaut d'une colonne de table, consultez Spécifier une valeur de champ par défaut .
Salles du lieu de travail [sn_wsd_core_room]	Étend la table Espace [sn_wsd_core_space]. Il contient les éléments réservables d'une salle qui sont disponibles à la réservation.

Propriétés installées avec Cœur du lieu de travail

Personnalisez les propriétés disponibles avec Cœur du lieu de travail.

Ces propriétés sont disponibles pour Cœur du lieu de travail.

Remarque :
Toutes ces propriétés figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Cœur du lieu de travail

Propriété	Description
sn_wsd_core.AUTO_ASSIGN_LOCATION	Active l'affectation automatique des espaces de travail lorsque les employés font des demandes de réservation d'espace de travail. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux **Remarque :** Une fois cette fonctionnalité activée, les champs associés aux emplacements de l'espace de travail, tels que la **Zone**, la **Préférence en matière d'espace**et l'**Espace**, n'apparaissent pas sur le formulaire de réservation de l'espace de travail. Activez cette fonctionnalité uniquement si tous les employés ont un espace de travail désigné dans leurs profils d'utilisateur dans la table Profil du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile]. Pour en savoir plus, consultez Mappage des employés à leurs espaces de travail désignés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Cœur du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
sn_wsd_core.CANCEL_RES_BUILDING	Détermine si les réservations effectuées pour les espaces doivent être annulées en fonction de la valeur du champ **Est réservable**. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux Si cette propriété est définie sur **true**, l'application annule alors toutes les réservations d'espace de travail effectuées pour les zones et les espaces des bâtiments ou des étages pour lesquels le champ **Est réservable** est défini sur **false**.
sn_wsd_core. CLEANING_TASK_MAX_DURATION	Détermine la durée (en jours) jusqu'à laquelle vous souhaitez exécuter les tâches de pré-nettoyage et de post-nettoyage. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 7
sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_non_reservables	Détermine si des espaces de travail non réservables apparaissent grisés sur le plan des étages dans Espace de travail du Portail de services. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux **Remarque :** Modifier cette valeur sur vrai peut avoir un impact négatif sur les performances.
sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_reservation_details	Détermine si les détails de la réservation s'affichent lorsque les utilisateurs placent le curseur sur les espaces réservés du plan des étages dans Espace de travail du Portail de services. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux
sn_wsd_core.REQUEST_MAX_DURATION	Détermine le nombre maximum de jours pour lesquels un employé peut réserver un espace, en une seule fois. Cette propriété s'applique lorsqu'un employé demande à réserver un espace pour plusieurs jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Cœur du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 7
sn_wsd_core.show_book_uber	Détermine la visibilité du bouton **Réserver Uber** sur l'application Now® Mobile. Si cette propriété est définie sur **true**, les employés peuvent alors sélectionner **Réserver Uber** à partir de leurs réservations confirmées sur leurs équipements mobiles. Les utilisateurs sont redirigés vers l'application Uber mobile. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux
sn_wsd_core.wsd_inbound_email	Vérifie les e-mails reçus pour les applications ServiceNow® Workplace Service Delivery et Workplace Case Management. Cette propriété a été renommée à partir de la propriété *sn_wsd_case.wsd_inbound_email* dans Workplace Case Management version 1.0.1. Cette propriété n'est disponible que pour Workplace Safety Management version 2.0.3 ou ultérieure. • Type : chaîne • Valeur par défaut : askwsd@example.com • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_wsd_core.floor_transform_map	Vous permet de configurer des cartes de transformation personnalisées. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 2528fbf70f201010dbc3d2d92f767e04
sn_wsd_core.ENABLE_RSV_CHECK_IN	Active la confirmation et la libération des réservations par e-mail. Si cette propriété est définie sur **true**, les employés peuvent confirmer ou libérer une réservation. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Cœur du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
sn_wsd_core.dfx.rebuild_cache.max_floors	Vous permet de spécifier le nombre maximum d'étages pour lesquels créer un cache d'entité à tout moment. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 20
sn_wsd_core.CANCEL_RES_LOCATION	Vous permet d'annuler toutes les réservations futures effectuées au niveau de l'emplacement. Définissez le champ **Est réservable** sur **false** pour l'emplacement. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux
sn_wsd_core.ALLOW_USER_SHIFT_FILTERING	Permet à un utilisateur de créer une réservation basée sur l'équipe uniquement si l'utilisateur fait partie de cette dernière. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux
sn_wsd_core.ALLOW_AVAILABILITY_FILTERING	Affiche uniquement les bâtiments et les étages disponibles dans les créateurs d'enregistrements de réservation. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux **Remarque :** Si la propriété est définie sur **true**, les lieux de travail sélectionnés mettent plus de temps à charger.
sn_wsd_core.MULTI_DAY_AVAILABILITY	Affiche uniquement les zones et les espaces disponibles dans les créateurs d'enregistrements de réservation sur plusieurs jours. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux **Remarque :** Si la propriété est définie sur **true**, les lieux de travail sélectionnés mettent plus de temps à charger.
ARRIVAL_REQUEST_MAX_FUTURE_DAYS	Vous permet de spécifier le nombre maximal de jours dans le futur jusqu'auxquels les employés peuvent planifier leur arrivée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Cœur du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 7

Fournir des données relatives à vos espaces de travail

Dans l'application Cœur du lieu de travail, fournissez des données associées à vos lieux de travail pour affecter efficacement des équipes aux employés et désigner des lieux de travail à chaque équipe.

Enregistrement d'espace de travail

Les informations disponibles pour chaque enregistrement d'espace de travail sont les suivantes :

- Région
- Site
- Campus
- Bâtiment
- Étage
- Surface
- Espace

Chaque désignation doit utiliser un identificateur unique. Par exemple, si vous indiquez le quatrième étage du bâtiment 7, nommez-le « 7-4 » plutôt que « 4 ».

Saisie de données pour plusieurs sites de travail

Si votre organisation est vaste, vous pouvez utiliser une feuille de calcul pour contenir des informations d'enregistrement plus globales telles que les régions, les bâtiments et les sites ; cela vous évitera d'avoir à saisir manuellement des informations répétitives pour chaque enregistrement d'espace de travail. Vous pouvez exporter les informations déjà saisies dans l'application vers une feuille de calcul, ou les utiliser dans une feuille de calcul d'espace de travail existante. Vous pourrez alors importer en bloc la feuille de calcul contenant les données d'espace de travail complètes dans l'application.

- Si vous disposez déjà d'une feuille de calcul, vous devez d'abord convertir manuellement les en-têtes de colonnes et les données des informations globales pour qu'elles correspondent aux noms et aux numéros d'identificateur de ServiceNow. Puis, une importation en bloc de ces données dans l'application Cœur du lieu de travail vous permettra d'affecter des espaces de travail.

  Par exemple, supposons que la feuille de calcul de votre organisation utilise le nom « Emplacement » pour les sites ou « Bât. 1 » pour le bâtiment 1 de chaque site. Vous devez remplacer l'en-tête de colonne « Emplacement » dans la feuille de calcul par « Sites » et « Bât. 1 » par l'identificateur unique des enregistrements de l'application Cœur du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous ne disposez pas déjà d'une feuille de calcul, vous devrez saisir les informations globales répétitives que vous ne souhaitez pas saisir manuellement pour chaque espace. Un identificateur unique doit être attribué aux données de chaque champ. Puis, exportez les informations de l'application vers une feuille de calcul dans laquelle vous saisirez manuellement les informations sur l'espace uniquement.

Plans des étages

Pour les plans des étages, la Now Platform prend en charge les fichiers .dxf (Drawing eXchange Format). Vous pouvez sélectionner les couches dont vous avez besoin pour les plans des étages de l'utilisateur final et configurer les attributs (balises) que vous souhaitez affecter aux champs. Pour plus d'informations sur l'exportation d'un fichier AutoCAD .dwg au format .dxf (Drawing eXchange Format), consultez la documentation pour votre version d'AutoCAD.

Avant de télécharger un fichier .dxf, rapprochez-vous de vos ingénieurs AutoCAD pour vous assurer que :

- Le fichier utilise des références de bloc et non du texte à ligne unique ou multiligne pour les étiquettes d'espace.
- Les attributs de blocs ont des balises compréhensibles par l'homme.
- Les références de bloc ont des valeurs d'attributs correctement définies.

Remarque :
L'utilisation de blocs est fortement recommandée. N'utilisez pas d'objets texte.

Télécharger un plan d'étage crée un enregistrement d'étage. Tous les espaces de travail de l'étage sont automatiquement ajoutés à la liste connexe Espaces dans l'enregistrement d'étage.

Créer des enregistrements pour les données relatives à vos espaces de travail

Créez des enregistrements pour chaque espace de travail, étage, bâtiment et emplacement du lieu de travail dans l'application Cœur du lieu de travail. Vous pouvez insérer des données nouvelles ou ajouter des enregistrements aux données relatives à vos espaces de travail existants.

Avant de commencer
Vous devez disposer des détails suivants :

- Données relatives au lieu de travail de votre organisation.
- Données des espaces de travail pouvant être marqués comme disponibles.

Important :
Dans la suite Workplace Service Delivery, à partir de la version Cœur du lieu de travail 2.5.3, le champ de choix **Type d'espace (space_type)** est obsolète. Après la mise à niveau, les types d'espace sont configurés dans **Configuration du type d'espace**. Le champ **Type d'espace (space_type)** est migré en tant que champ **Type d'espace (location_type)** dans la table Espace [sn_wsd_core_space]. Les clients ayant personnalisé le champ obsolète **Type d'espace (space_type)** sont invités à migrer manuellement leur flux pour utiliser le nouveau champ **Type d'espace (location_type)**. Le nouveau script correctif **Remplir le type d'emplacement à partir du type d'espace** a été introduit pour exécuter la tâche de planification **Remplir location_type à partir de space_type** dans la table Espace [sn_wsd_core_space], afin de migrer la valeur du champ obsolète **Type d'espace (space_type)** vers le nouveau champ **Type d'espace (location_type)**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vos espaces de travail sont peu nombreux, vous pouvez saisir des informations pour chacun d'eux jusqu'au niveau Espaces.

Si vous disposez de nombreux sites de travail, vous souhaiterez peut-être :

1. créer une structure d'informations globales récurrentes ;
2. ajouter les informations sur les espaces individuels dans une feuille de calcul ;
3. importer la feuille de calcul dans l'application.

   Pour en savoir plus sur l'importation, consultez Configuration de feuilles de calcul pour l'importation des données relatives aux espaces de travail.

Si vous disposez de plans d'étage, vous pouvez créer des enregistrements de données jusqu'au niveau Bâtiments. Télécharger ces plans d'étage entraîne le chargement des données d'étages et des espaces qui leur sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez le module applicable.
   Créez les enregistrements dans l'ordre suivant :
   - Régions
   - Sites
   - Campus
   - Bâtiments
   - Étages
   - Surfaces
   - Espaces

   Par exemple, si vous souhaitez afficher les emplacements de vos bureaux, sélectionnez **Sites**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Remarque :
- La visibilité de certains des champs suivants dépend du module sélectionné.
- Vous pouvez laisser un champ qui ne s'applique pas à votre organisation vide.

Les champs du formulaire diffèrent en fonction du module que vous avez sélectionné. Par exemple, le formulaire suivant concerne le module Bâtiment.

Champ	Description
Nom	Nom du lieu de travail. Saisissez un nom unique. Par exemple, si le champ **Bâtiment** est défini sur **1C** et si le champ **Espace** est défini sur **WST 1C 1601**, une valeur appropriée pour le champ **Nom** peut être 1C-16.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : n'attribuez pas aux emplacements du lieu de travail un même nom, car cela affecte le processus de réservation.
Région	Région dans laquelle se trouve le bureau. Si votre organisation est présente dans plusieurs régions, sélectionnez celle où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Site	Emplacement du campus du bureau. Si plusieurs sites existent dans une région, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Campus	Nom du campus où le bureau exerce ses activités. Si plusieurs campus existent dans un site, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Bâtiment	Nom du bâtiment du bureau pour cet espace de travail. Si plusieurs bâtiments existent dans une région, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Étage	Nom ou numéro de l'étage où cet espace de travail se situe.
Surface	Nom de la zone à l'étage du bureau.
Type d'espace	Type de l'espace du bureau. Pour configurer un nouveau type d'espace, consultez Ajouter une configuration du type d'espace.
Actifs	Option permettant d'indiquer si cet espace est actif.
Est réservable	Option permettant d'indiquer si les espaces de cette entité d'espace de travail sont disponibles pour la réservation. Par exemple, si vous ne marquez pas un bâtiment comme pouvant être réservé, aucun des étages, zones et espaces de ce bâtiment ne sera disponible pour la réservation.
Latitude	Latitude d'un campus ou d'un bâtiment. La latitude est affichée sur la carte de répertoire d'emplacement de Espace de travail du Portail de services.
Longitude	Longitude d'un campus ou d'un bâtiment. La longitude est affichée sur la carte de répertoire d'emplacement de Espace de travail du Portail de services.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Si vous disposez des plans d'étage de votre espace de travail, vous pouvez les télécharger pour créer et afficher les données des étages et de l'espace de travail. Pour en savoir plus, voir Télécharger un plan d'étage de l'espace de travail.
- Si vous utilisez une feuille de calcul pour saisir et importer des données d'espaces de travail en bloc, consultez Configuration de feuilles de calcul pour l'importation des données relatives aux espaces de travail.
- Si vous avez ajouté toutes les données relatives à votre espace de travail, vous pouvez définir les équipes. Pour en savoir plus, consultez Définir des équipes pour votre lieu de travail.

Télécharger un plan d'étage de l'espace de travail

Téléchargez les fichiers .dxf (Drawing eXchange Format) des plans d'étage que vous pouvez configurer et utiliser pour réserver de l'espace à vos employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Utilisez les cartes d'étage du lieu de travail pour trouver et réserver un espace dans Cœur du lieu de travail. Pour afficher les cartes dans le répertoire d'emplacement et dans Workplace Reservation Management, utilisez Mappedin et Mappage d'intérieur. Pour en savoir plus sur l'utilisation des cartes d'étage, consultez Workplace Space Mapping.

Pour éviter les problèmes lors du rendu de votre plan des étages, vérifiez que la taille de la pièce jointe dxf.json est inférieure ou égale à 5 Mo. Pour afficher la taille, téléchargez le fichier dxf.json et affichez les propriétés du fichier. Si la taille du fichier est supérieure à 5 Mo, vous pouvez :

- travailler avec vos designers AutoCAD pour vous assurer que les espaces sont représentés en tant que blocs (pas de texte unique ou multiligne) ;
- vous assurer que les attributs de référence de bloc sont correctement définis et essayer d'importer à nouveau le fichier dxf.json ;
- définir la propriété `com.glide.attachment.max_get_size` sur une taille supérieure ou égale à la taille du fichier dxf.json. Pour plus d'informations, consultez Administration des pièces jointes .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Administration** > **Télécharger le plan d'étage**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Gérer l'étage du lieu de travail

Champ	Description
Numéro	Nombre unique généré automatiquement par l'application qui identifie le plan d'étage.
Nom	Nom du plan d'étage. **Remarque :** Soyez précis et optez pour une convention de dénomination cohérente lors de la dénomination de vos plans d'étage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Région	Emplacement géographique du bâtiment que représente le plan d'étage. Sélectionnez l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des régions disponibles.
Site	Emplacement du bureau ou du campus dans une région. Sélectionnez l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des sites disponibles.
Campus	Nom du campus si vous disposez de plusieurs bâtiments sur un site.
Bâtiment	Nom du bâtiment précis si vous disposez de plusieurs bâtiments sur un campus.
Actif	Option indiquant si ce plan est actif.
Est réservable	Option indiquant si le gestionnaire de ce plan peut le réserver à l'intention des employés.
Géré par le groupe	Groupe qui gère la réservation d'espace pour le plan d'étage. Sélectionnez l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des groupes disponibles.
Géré par	Gestionnaire de l'espace de travail du groupe qui gère la réservation d'espace pour le plan d'étage. Sélectionnez l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des gestionnaires de groupes disponibles.

Traduction automatique

3. Sélectionnez l'icône de pièce jointe et téléchargez votre fichier .dxf (Drawing eXchange Format).
   Une fois que vous avez joint votre fichier .dxf et importé le plan d'étage, ce fichier .dxf est converti en fichier dxf.json dans vos pièces jointes. Ne supprimez aucun de ces fichiers ou votre plan des étages ne s'affichera pas. En outre, la taille du fichier dxf.json doit être de 5 Mo ou plus petite. Essayez de sélectionner moins de couches à partir de votre fichier .dxf pendant le processus d'importation.
4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans la colonne Sélectionner des couches sur la droite, sélectionnez les couches que vous souhaitez afficher sur le plan.
   Par exemple, vous ne souhaitez peut-être pas que les chambres électriques, les cuisines, les armoires de stockage ou d'autres éléments s'affichent sur le plan d'étage lors du rendu.
6. Sélectionnez **Rendu**.
   Le plan d'étage s'affiche dans l'onglet **Prévisualiser le plan**. Utilisez le curseur de votre souris pour zoomer et dézoomer sur le plan d'étage.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Suivant**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Affecter des balises à des champs

Champ	Description
Balise AutoCAD	Balise que vous souhaitez mapper dans vos champs d'espace. Les balises identifient les espaces sur le plan d'étage et proviennent du fichier .dxf téléchargé. Les balises qui s'affichent sont celles que vous avez sélectionnées dans la colonne **Sélectionner des couches**. **Remarque :** Si aucune balise AutoCAD ne s'affiche, vous pouvez utiliser le logiciel AutoCAD pour modifier le texte ou des objets texte dans les références de bloc.
Champ d'espace	Champ de la table Espace [sn_wsd_core_space] avec lequel vous souhaitez associer la balise. Par exemple, vous pouvez associer un attribut nommé ROOM_NAME au champ **Nom** et lui donner un ordre plus élevé afin que ce soit la deuxième partie du nom. Le champ Espace représente un emplacement spécifique sur le plan de l'étage que vous pouvez affecter à un employé.
Ordre	Détermine l'ordre de traitement de votre balise AutoCAD au mappage du champ Espace. **Remarque :** Les numéros les plus faibles sont traités en premier.

9. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Un nouvel enregistrement d'étage est créé avec le plan de l'étage qui lui est joint. La liste connexe Espaces est remplie avec tous les espaces de travail de cet étage.

Mettre à jour un plan d'étage de l'espace de travail

Mettez à jour un plan d'étage de l'espace de travail en téléchargeant un nouveau plan.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Administration des espaces** > **Étages**.
2. Sélectionnez l'étage que vous souhaitez mettre à jour.
3. Sélectionnez le lien connexe **Mettre à jour le plan d'étage**.
4. Sélectionnez **Gérer les pièces jointes**, supprimez le plan d'étage actuel, puis ajoutez le fichier du nouveau plan d'étage en pièce jointe.
   Vous ne pouvez télécharger qu'un seul fichier .dxf à la fois.
5. Sélectionnez **Suivant**.
6. Dans la colonne Sélectionner des couches, sélectionnez les couches que vous souhaitez afficher sur le plan d'étage.
   Par exemple, vous ne souhaitez peut-être pas que les chambres électriques, les cuisines, les armoires de stockage ou d'autres éléments s'affichent sur le plan d'étage lors du rendu.
7. Sélectionnez **Rendu**.
   Le plan d'étage s'affiche dans l'onglet **Prévisualiser le plan**. Utilisez votre souris pour effectuer des zooms avant et arrière.
8. Sélectionnez **Suivant**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

Affecter des balises à des champs

Champ	Description
Balise AutoCAD	Les balises issues du fichier .dxf téléchargé identifient les espaces de travail sur le plan d'étage. Les balises qui s'affichent sont celles que vous avez sélectionnées dans la colonne **Sélectionner des couches**. **Remarque :** Si aucune balise AutoCAD ne s'affiche, vous pouvez utiliser le logiciel AutoCAD pour modifier le texte ou des objets texte dans les références de bloc.
Champ d'espace	Champ de la table Espace [sn_wsd_core_space] avec lequel vous souhaitez associer la balise. Par exemple, vous pouvez associer un attribut nommé ROOM_NAME au champ **Nom** et lui donner un ordre plus élevé afin qu'il devienne la deuxième partie du nom.
Ordre	Détermine l'ordre de traitement de votre balise AutoCAD au mappage du champ Espace. **Remarque :** Les numéros les plus faibles sont traités en premier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Sélectionnez **Prévisualiser les modifications** puis, dans l'onglet **du même nom**, vérifiez les modifications que vous avez effectuées avant de les valider.
11. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Les modifications suivantes sont effectuées :

- Les valeurs de carte sont renseignées.
- Les espaces existants qui ne correspondent plus sont supprimés.
- Si les anciens espaces ont été renommés, ces nouveaux noms remplacent les précédents.
- Toutes les réservations sont supprimées.

Un enregistrement d'étage d'origine a été mis à jour avec le plan d'étage qui lui est associé. La liste connexe Espace est également mise à jour. Pour consulter vos modifications, accédez à **Journaux de mise à jour du plan d'étage**.

Consulter les journaux de mise à jour du plan d'étage de l'espace de travail

Une fois le plan d'étage de l'espace de travail mis à jour, toutes les modifications effectuées peuvent être visualisées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Administration** > **Journaux de mise à jour du plan d'étage**.
   Des journaux s'affichent pour chacun des plans d'étage mis à jour avec la date et les horodatages.
2. Sélectionnez le lien **Date de création** pour afficher l'enregistrement du journal.
3. Sélectionnez le lien **Étage** pour afficher l'enregistrement de l'étage.

Configuration de feuilles de calcul pour l'importation des données relatives aux espaces de travail

En important en bloc les données de tous vos espaces de travail dans l'application Cœur du lieu de travail via une feuille de calcul vous évitez de saisir manuellement des données redondantes pour chaque espace de travail, ce qui vous permet de gagner du temps et de limiter vos efforts.

L'utilisation d'une feuille de calcul contenant des informations globales pour vos sites de travail vous permet de saisir uniquement les données distinctives, sans reproduire manuellement les informations récurrentes, telles que la région, le site, le bâtiment et l'étage. Vous pouvez créer une feuille de calcul Excel à partir des données saisies dans l'application Cœur du lieu de travail ou modifier une feuille de calcul d'espaces de travail existante.

Configurer une feuille de calcul d'espaces de travail existante

Personnalisez les informations dans la feuille de calcul d'espaces de travail existante de votre organisation pour éviter la saisie manuelle des informations récurrentes pour chaque espace de travail. Vous pouvez ensuite importer les données dans votre instance ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous disposez d'une feuille de calcul contenant les données d'espaces de travail de votre organisation, vous devez la personnaliser pour qu'elle corresponde aux informations d'enregistrement de votre instance ServiceNow.

Cet exemple illustre la modification des informations d'étage pour vos données d'espaces de travail. Répétez ces instructions pour remplacer les champs de bâtiment, campus, site et région, le cas échéant.

Procédure

1. Modifiez les données dans la feuille de calcul pour qu'elles correspondent aux informations d'enregistrement dans votre instance ServiceNow.

   a. Accédez à la **Workplace Safety Management** > **Administration des espaces** > **Étages**.

   b. Recherchez l'enregistrement d'étage de votre choix et ouvrez-le.

   c. Copiez la valeur du champ **Numéro**.

   d. Collez cette valeur à la place de « Étage 1 » dans la feuille de calcul Excel.

      Dans cet exemple, l'entrée suivante est utilisée pour les espaces de travail appartenant à l'étage 1 du bâtiment 1 au Florida Campus 2, en Floride, États-Unis :

      - FLOR0001694 représente l'étage 1
      - BLDG0001028 représente le bâtiment 1
      - CMPS0001013 représente Florida Campus 2
      - SITE0001007 représente la Floride
      - RGIN0001002 représente les États-Unis

      Remarque :
      Vous pouvez exclure la colonne **Zone**, car elle n'est pas obligatoire. Saisissez une valeur factice dans la colonne au lieu de la laisser vide.

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Name	**Area**	**Floor**	**Building**	**Campus**	**Site**	**Region**	**Is reservable**	**Active**
B 1F 1 001		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 002		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 003		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 004		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE

2. Dans votre feuille de calcul d'espaces de travail, ajoutez des informations pour chaque espace dans la colonne **Nom**.
3. Enregistrez votre feuille de calcul.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une feuille de calcul de données d'espace de travail

Créez une feuille de calcul Microsoft Excel à partir des données que vous avez saisies dans Cœur du lieu de travail pour éviter la saisie manuelle d'informations globales, telles que les noms de site ou de bâtiment pour chaque espace de travail. Vous pouvez ensuite importer les données dans votre instance ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vos sites de travail sont nombreux, envisagez de créer une feuille de calcul que vous pourrez ensuite importer dans votre instance ServiceNow pour éviter la saisie manuelle d'informations globales, telles que les noms de site ou de bâtiment pour chaque espace.

Remarque :
Si vous disposez déjà d'une feuille de calcul d'espaces de travail pour votre organisation, suivez les instructions dans Configurer une feuille de calcul d'espaces de travail existante pour la personnaliser à des fins d'exportation des données.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez le module de la plus petite unité pour laquelle vous souhaitez répéter les données.

   Par exemple, si vous avez créé des enregistrements d'informations globales sur les régions, les sites, les bâtiments et les étages, vous devez sélectionner **Étages**.

3. **Facultatif :** Personnalisez les colonnes à afficher.
   Par exemple, si cela ne s'applique pas à votre organisation, vous pouvez masquer la colonne **Campus** en soumettant une valeur factice au lieu de laisser la colonne vide.
4. Pour exporter les données, sélectionnez une colonne et maintenez la sélection, ou cliquez avec le bouton droit dessus, sélectionnez **Exporter**, puis **Excel (.xlsx)**.
   Les données sont exportées à partir de l'application ; vous pouvez alors les télécharger au format de fichier Excel.
5. Sélectionnez **Télécharger**.
6. Dans votre feuille de calcul d'espaces de travail, ajoutez des informations pour chaque espace dans la colonne **Nom**.
7. Enregistrez votre feuille de calcul.

Que faire ensuite
Importez vos données d'espaces de travail à partir d'une feuille de calcul Excel

Importez vos données d'espaces de travail à partir d'une feuille de calcul Excel

Importez vos données d'espaces de travail à partir d'une feuille de calcul Excel dans l'application Cœur du lieu de travail.

Avant de commencer
Terminez Configuration de feuilles de calcul pour l'importation des données relatives aux espaces de travail.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ensembles d'importation système** > **Charger des données**.
2. Sélectionnez **Table existante**.
3. Dans le champ **Tables de jeux d'importation**, sélectionnez **Étape intermédiaire d'espace [sn_wsd_core_space_staging]**.
4. Dans le champ **Source de l'importation**, sélectionnez **Fichier**.
5. Sélectionnez **Sélectionner un fichier**, puis sélectionnez la feuille de calcul Excel source.
6. **Facultatif :** Spécifiez le numéro de feuille de calcul dans le champ **Numéro de feuille** et le numéro de ligne d'en-tête dans le champ **Ligne d'en-tête**.
7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Les données importées sont désormais disponibles dans la nouvelle table de jeux d'importation.
8. Sélectionnez **Exécuter la transformation**.

> **Important :**
> Assurez-vous que le champ Jeu d'importation affiche sn_wsd_core_space_staging et que la carte sélectionnée est la carte de transformation d'espace sn_wsd_core_space.

9. Sélectionnez **Transformer**.
10. **Facultatif :** Vérifiez que les enregistrements de données ont été importés dans la table Espaces en accédant à **Workplace Safety Management** > **Administration des espaces** > **Espaces**

Information associée

Exécuter une importation

Créer une carte de transformation

Ajouter une configuration du type d'espace

Configurez les différents types d'espaces disponibles sur votre lieu de travail. Vous pouvez ajouter des espaces en fonction des différents types d'espace. Les types d'espace permettent aux employés d'identifier les différents types d'espaces disponibles dans un étage grâce à une carte d'étage Mappedin

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Administration** > **Configuration du type d'espace**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de type d'espace

Champ	Description
Nom	Nom descriptif du type d'espace.
Code	Code pour le type d'espace. Le code peut également être un nom.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table	Table du type d'espace. Le champ est automatiquement réglé sur **Espace [sn_wsd_core_space]**. Si le type d'espace est une salle, sélectionnez **Salle [sn_wsd_core_room]**.
Application	Application du type d'espace. Ce champ est automatiquement défini. Veillez à ce que **Workplace Safety Management** soit sélectionné.
Actifs	Option pour activer le type d'espace.
Disponible pour	Option pour spécifier le type d'utilisateur pour lequel le type d'espace est disponible.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Le type d'espace est configuré. Vous pouvez sélectionner ce type d'espace lors de la création d'un espace ou d'un mappage de type.

Mappage des employés à leurs espaces de travail désignés

Mappez vos employés à leurs espaces de lieu de travail désignés dans Cœur du lieu de travail afin de renseigner automatiquement ce détail dans les demandes de réservation et de profiter de l'affectation automatique des espaces de travail si cette fonctionnalité a été activée.

Pour les employés qui avaient un espace de travail désigné avant de commencer à travailler à distance, créez un mappage entre le profil de l'utilisateur et les détails de l'espace de travail désigné. Ce mappage remplit automatiquement les détails du lieu de travail sur les formulaires de demande de réservation pour que les employés n'aient pas à le faire manuellement.

Si votre administrateur système a activé la fonctionnalité d'affectation automatique, le mappage des espaces de travail pour tous les employés signifie également que les espaces de travail désignés sont automatiquement affectés lorsque les employés font une demande de réservation.

Les données de la table Profil du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile] sont utilisées pour affecter automatiquement l'espace de travail désigné à l'employé.

- Si l'espace désigné de l'utilisateur est disponible, cet espace est réservé pour lui.
- Si l'espace désigné n'est pas disponible pour la date ou l'heure demandée, l'application recherche et réserve un espace disponible sur le lieu de travail de l'employé, dans l'ordre suivant : zone > étage > bâtiment > campus > site > région.

  Par exemple, si aucun espace n'est disponible dans la zone désignée de l'employé, l'application trouve et réserve un espace disponible à l'étage de cette zone.

Mapper les espaces de travail désignés aux profils d'utilisateur

Mapper les espaces de travail désignés aux profils utilisateur dans Cœur du lieu de travail. Ce mappage est utilisé pour allouer automatiquement des espaces de travail aux employés afin qu'ils n'aient pas à sélectionner manuellement un espace de travail lors de la demande de réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Vérifiez que l'administrateur du lieu de travail a terminé la configuration des données de celui-ci. Pour en savoir plus, consultez Fournir des données relatives à vos espaces de travail.
- Assurez-vous d'avoir les informations sur les espaces de travail désignés de tous les employés.
- Vous pouvez aussi accéder à la table Profils du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile] en saisissant `sn_wsd_core_workplace_profile.list` dans le filtre de navigation.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un mappage pour tous les employés et leurs espaces de travail désignés. Vous pouvez également importer facilement les données de l'espace de travail de votre employé. Pour plus d'informations, consultez Importation facile .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Administration** > **Profils du lieu de travail**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Profil du lieu de travail de l'utilisateur

Champ	Description
Employé	Employé pour lequel vous souhaitez créer un mappage de lieu de travail.
Emplacement du lieu de travail	Lieu de travail désigné de l'employé.
Actifs	Option pour indiquer que ce mappage de lieu de travail est actif.
Activer la confidentialité d'emplacement des employés	Option permettant de définir la préférence de confidentialité d'emplacement pour le profil du lieu de travail. Notez les points suivants : ○ Définissez cette option uniquement si vous souhaitez avoir une configuration de confidentialité différente pour le profil du lieu de travail. ○ Par défaut, la préférence de confidentialité d'emplacement définie sur le bâtiment auquel le profil de lieu de travail est affecté est prise en compte. ○ Si le bâtiment n'a pas de préférence de confidentialité d'emplacement, la préférence définie dans la Workplace Reservation Management propriété *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* système est prise en compte. ○ Ce champ est défini sur **Aucun** par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour plus d'informations sur chaque champ, reportez-vous à la section Paramètres de confidentialité de l'emplacement et impact

4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Répétez la procédure pour tous les employés du lieu de travail que vous gérez.

Résultats
La table Profils du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile] est renseignée avec tous les nouveaux profils.

Affecter le rôle d'utilisateur de l'espace de travail aux employés

Définissez des règles dans Cœur du lieu de travail pour affecter le rôle d'utilisateur de l'espace de travail aux employés situés uniquement dans les pays spécifiques où le retour sur le lieu de travail est amorcé.

Avant de commencer
Assurez-vous que les profils d'utilisateur de tous vos employés ont les détails requis. Vous pouvez passer en revue les profils utilisateur des employés en accédant à **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.

Rôle requis : admin ou sn_wsd_core.admin

Procédure
1. Accédez à la **Workplace Safety Management** > **Administration**.
2. Sélectionnez **Règles d'affectation des rôles clients**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle de rôle client d'espace de travail

Champ	Description
Nom	Nom unique pour cette règle d'affectation.
Rôle	Cette valeur est automatiquement générée avec le rôle d'utilisateur d'espace de travail (sn_wsd_core.workplace_user).
Actifs	Option indiquant si cette règle d'affectation est active.
Condition	Option pour ajouter des conditions de filtre à laquelle un profil d'utilisateur doit correspondre. Pour ajouter une condition, sélectionnez **Ajouter une condition de filtre**. Pour ajouter une clause OR, sélectionnez **Ajouter une clause « OR »**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table	Table dans laquelle les conditions doivent être élaborées. Le champ est automatiquement sélectionné en tant que `sys_user`.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Les rôles d'utilisateur de l'espace de travail sont affectés. Si un enregistrement est créé ou mis à jour dans cette table, un processus d'affectation des rôles est déclenché en arrière-plan.

Configuration des équipes pour votre lieu de travail

Configurez des équipes pour votre entreprise dans l'application Cœur du lieu de travail afin de planifier et de gérer efficacement votre lieu de travail en affectant des employés et des espaces de travail à ces calendriers.

Définir des équipes pour votre lieu de travail

Définissez des équipes dans Cœur du lieu de travail à l'aide de calendriers spécifiques pour désigner des zones ou des lieux de travail et affecter des employés à chaque équipe.

Avant de commencer

- Fournir des données relatives à vos espaces de travail.
- Assurez-vous que vous disposez des informations suivantes :
  - Calendriers d'équipe appropriés
  - Données des employés de cette équipe qui travailleront au bureau
  - Données des espaces de travail à mettre à disposition de cette équipe.

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les gestionnaires du lieu de travail peuvent réserver des espaces de travail pour les employés en fonction des équipes qui leur ont été affectées.

Si votre entreprise n'organise pas de travail en équipe, vous pouvez utiliser le calendrier général disponible avec l'application par défaut.

Vous pouvez également accéder au formulaire d'équipe en accédant à **Workplace Safety Management** > **Gestion des quarts** > **Créer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil de Workplace Service Portal**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tous les espaces de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

   Remarque :
   Si plusieurs catalogues sont configurés sur le portail, accédez à la liste des catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Sélectionnez **Ajouter une équipe**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de quart

Champ	Description
Nom	Nom du quart. Par exemple : Quart du matin.
Calendrier	Calendrier pour le quart. Dans le cas d'un calendrier général de quart, sélectionnez **Quart général**. Pour plus d'informations sur la création d'un calendrier de quart, consultez Définir un calendrier.
Propriétaire	Propriétaire de l'équipe qui surveille les activités pendant cette équipe.
État	État de l'équipe. Choisissez l'une des valeurs suivantes : ○ **Brouillon**: indique que les détails du quart sont incomplets. ○ **Prêt**: indique que le quart est prêt pour les affectations. ○ **Annulé** : indique que le quart est annulé.
Début	Date à partir de laquelle cette équipe est active.
Fin	Date jusqu'à laquelle cette équipe est active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Région	Région du site de l'espace de travail.
Site	Emplacement du site du campus du bureau.
Campus	Nom du campus où se trouve le bâtiment du bureau.
Bâtiment	Nom du bâtiment où se trouve l'étage du bureau.
Étage	Nom ou numéro de l'étage où se trouve la zone.
Surface	Zone active pour les opérations et l'utilisation pendant ce quart.
Utilisateurs	Les employés affectés à cette équipe. Ce champ apparaît uniquement sur Espace de travail du Portail de services.
Emplacements	Espaces de travail disponibles à la réservation pour cette équipe. Ce champ apparaît uniquement sur Espace de travail du Portail de services.

Remarque :

- Si cette équipe s'applique à tous les bâtiments de bureaux de votre campus, vous pouvez laisser les champs **Bâtiment**, **Étage** et **Zone** vides. L'équipe et le calendrier qui lui est associé seront automatiquement appliqués à tous les enregistrements des bâtiments, des étages et des zones associées à ce campus.
- Lorsqu'un employé demande à effectuer une réservation avec des équipes, seules les équipes qui sont actives aux dates que l'employé a sélectionnées sont affichées sur le formulaire de réservation.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Si vous avez accédé au formulaire Équipe à partir de Espace de travail du Portail de services, vous pouvez, sur la page de vérification, définir une autre équipe ou afficher toutes les équipes existantes.

Résultats

Le quart est ajouté à la liste de tous les quarts que vous pouvez afficher en accédant à **Workplace Safety Management** > **Gestion des quarts** > **Tous**.

Si vous souhaitez supprimer une équipe, effectuez les actions suivantes :

- Accédez à la **Workplace Safety Management** > **Gestion des quarts** > **Tous** et sélectionnez l'équipe que vous souhaitez supprimer.
- Sur le formulaire, cliquez sur **Supprimer**.
- Dans la fenêtre de confirmation, cliquez sur **Supprimer**.

  L'équipe est supprimée.

Que faire ensuite

Si vous avez créé l'équipe en utilisant Espace de travail du Portail de services, vous pouvez directement créer des réservations de lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez configurer d'autres informations telles que celles concernant les employés, les espaces de travail et les tâches de maintenance associées à cette équipe ultérieurement.

- Affecter d'autres employés à une équipe.
- Associer d'autres espaces de travail à une équipe.
- Associez des tâches à une équipe.

Affecter des employés à une équipe

Associez des quarts aux employés dans Cœur du lieu de travail pour qu'ils travaillent au bureau uniquement lors des quarts auxquels ils sont affectés. Les gestionnaires d'espaces de travail peuvent réserver des espaces de travail ultérieurement pour ces employés en fonction de leurs équipes affectées.

Avant de commencer

- Définir des équipes pour votre lieu de travail.
- Assurez-vous de disposer des données des employés qui travaillent au bureau lors de ce quart.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Workplace Safety Management** > **Gestion des quarts** > **Tous**.
2. Ouvrez une équipe à laquelle vous souhaitez ajouter des employés.
3. Dans la liste connexe Utilisateurs, sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez tous les employés qui doivent travailler au bureau lors de cette équipe.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Un e-mail préconfiguré avec les détails du quart est envoyé à tous les employés qui y sont affectés.

Que faire ensuite

Associer des zones et des espaces de travail à une équipe.

Associer des zones et des espaces de travail à une équipe

Associez des zones et des espaces de travail à une équipe dans Cœur du lieu de travail pour les rendre disponibles uniquement pour cette équipe. Les gestionnaires de lieux de travail peuvent réserver ces lieux de travail ultérieurement pour des employés qui travaillent dans cette équipe.

Avant de commencer

- Définir des équipes pour votre lieu de travail.
- Vérifiez que vous disposez des données nécessaires pour mettre les espaces de travail à disposition de cette équipe.
- Assurez-vous que la propriété système glide.ui.list.allow_extended_fields est définie sur **vrai** afin que les critères de filtre s'affichent de manière appropriée lorsque vous ajoutez des zones ou des espaces.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Workplace Safety Management** > **Gestion des quarts** > **Tous**.
2. Ouvrez une équipe à laquelle vous souhaitez ajouter des employés.
3. Dans la liste connexe Emplacements, sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez toutes les zones et tous les espaces de travail à mettre à disposition de cette équipe.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Créer des réservations de lieux de travail pour un employé.

Gestion de vos équipes sur le lieu de travail

Passez en revue vos équipes dans Cœur du lieu de travail et mettez leurs détails à jour si nécessaire. Vous pouvez également surveiller les réservations et les demandes effectuées pour les espaces de travail associés à ces équipes.

Mettre à jour les détails relatifs à vos équipes

Passez en revue et modifiez les détails relatifs à vos équipes dans Cœur du lieu de travail. Vous pouvez modifier les détails d'ordre général relatifs à une équipe et ajouter ou supprimer des employés ou des lieux de travail associés à cette équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_shift_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Gestion des quarts**.
2. Sélectionnez **Détenus par moi-même**.
3. Ouvrez l'équipe pour laquelle vous souhaitez afficher les détails.
4. **Facultatif :** Modifiez les détails relatifs à l'équipe.

   a. Modifiez les détails sur le formulaire d'équipe.

Formulaire de quart

Champ	Description
Nom	Nom de l'équipe.
Calendrier	Calendrier pour le quart. (Optional) Dans le cas d'un calendrier général de quart, sélectionnez **Quart général**.
Propriétaire	Propriétaire de l'équipe qui surveille les activités pendant cette équipe. (Optional) Si vous sélectionnez un autre utilisateur, vous perdrez l'accès à cette équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
État	État de l'équipe. Choisissez l'une des valeurs suivantes : ▪ **Brouillon**: indique que les détails du quart sont incomplets. ▪ **Prêt**: indique que le quart est prêt pour les affectations. ▪ **Annulé** : indique que le quart est annulé.
Région	Région du site de l'espace de travail.
Site	Emplacement du site du campus du bureau.
Campus	Nom du campus où se trouve le bâtiment du bureau.
Bâtiment	Nom du bâtiment où se trouve l'étage du bureau.
Étage	Nom ou numéro de l'étage où se trouve la zone.
Surface	Zone active pour les opérations et l'utilisation pendant ce quart.

Remarque :
Si cette équipe s'applique à tous les bâtiments de bureaux de votre campus, vous pouvez laisser les champs **Bâtiment**, **Étage** et **Zone** vides. L'équipe et le calendrier qui lui est associé seront automatiquement appliqués à tous les enregistrements des bâtiments, des étages et des zones associées à ce campus.

b. Sélectionnez **Mettre à jour**.

5. **Facultatif :** Modifiez la liste des employés affectés à cette équipe.
   a. Dans la liste connexe Utilisateurs, sélectionnez **Modifier**.
   b. Ajoutez ou supprimez des utilisateurs.
6. **Facultatif :** Modifiez la liste des espaces de travail associés à cette équipe.
   a. Dans la liste connexe Emplacements, sélectionnez **Modifier**.
   b. Ajoutez ou supprimez des zones et des espaces.

Passer en revue les réservations de lieux de travail pour les équipes dont vous êtes propriétaire

Passez en revue les réservations de lieux de travail et les demandes de réservation effectuées pour les équipes dont vous êtes propriétaire dans Cœur du lieu de travail. Vous pouvez identifier les demandes en attente et travailler avec votre gestionnaire de l'espace de travail pour les résoudre.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_shift_owner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez aux demandes de réservation des employés ou des réservations d'espace de travail via le gestionnaire de l'espace de travail.

2. Passez en revue toutes les réservations demandées ou effectuées pour votre équipe.

3. **Facultatif :** Ouvrez un enregistrement de réservation pour en afficher les détails.

   (Optional) Si vous souhaitez apporter des modifications à la réservation (affecter un autre espace de travail à l'employé ou modifier la date de la réservation), contactez le gestionnaire de l'espace de travail pour demander ces changements.

4. **Facultatif :** Si vous affichez des demandes d'employé, notez toutes les demandes **En attente** afin de pouvoir les résoudre en collaboration avec le gestionnaire de l'espace de travail.

Gestion des réservations de lieu de travail pour les employés

Réservez des zones ou espaces de travail disponibles pour vos employés et examinez les demandes de réservation en attente dans Cœur du lieu de travail, afin de garantir le respect des mesures de distanciation physique lors de leur retour sur leur lieu de travail. Une fois les réservations effectuées, les employés sont informés des endroits auxquels ils ont accès. La Workplace Service Delivery offre également des options de réservation des lieux de travail plus avancées dans l'application Workplace Reservation Management.

Création de réservations d'espace de travail pour les employés

Réserver des espaces de travail

En tant que gestionnaire de l'espace de travail, vous pouvez effectuer des réservations pour les employés pour les zones situées dans les étages de vos bâtiments de bureau. Lorsque des employés retournent au bureau, ils peuvent travailler dans n'importe quel espace inclus dans la zone réservée. Le nombre de réservations d'employés que vous pouvez effectuer pour une zone de votre espace de travail dépend de la capacité définie pour cette zone. Si le champ **Capacité** d'une zone est défini sur **0** ou laissé vide, aucune réservation ne peut pas être effectuée pour cette zone.

Création d'une réservation d'espace unique

À l'aide des changements que vous avez définis, vous pouvez créer une réservation d'espace pour un employé pendant un seul jour ou plusieurs jours.

Création de réservations d'espace en bloc

Vous pouvez générer en une seule action des réservations pour plusieurs employés affectés à un équipe pour une plage de dates spécifique. Par exemple, vous pouvez utiliser cette fonctionnalité pour créer des réservations pour les employés d'un département spécifique qui seraient tous affectés à la même équipe.

Enregistrements de réservation enfants pour les réservations d'espace des employés

Lorsque vous réservez un espace de travail pour un employé, la réservation génère des enregistrements enfants pour chaque jour ouvrable applicable de la période définie. Les jours applicables sont déterminés par les calendriers d'équipe sélectionnés pour cette réservation. La réservation créée à l'origine joue le rôle d'enregistrement de réservation parent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si une réservation enfant entre en conflit avec une réservation existante pour quelque jour que ce soit au cours de la période spécifiée, cette réservation enfant ne sera pas créée ce jour-là. Vous pouvez créer manuellement une réservation pour un autre espace de travail ce jour-là.

Prenons un exemple : vous créez une réservation pour l'espace de travail 2CN1612 au nom de Mark Andrews, employé de l'équipe de l'après-midi, du 01-06-2020 au 10-06-2020. Huit enregistrements de réservation enfant seront alors créés pour chaque jour ouvrable entre le 01-06-2020 et le 10-06-2020 au nom de Mark Andrews pour l'espace de travail 2CN1612. En revanche, si une réservation au nom d'un autre employé, Jane Doe, existe déjà pour le 2CN1612 le 08-06-2020, alors la réservation enfant au nom de Mark Andrews ne sera pas créée. Vous pouvez créer manuellement une réservation au nom de Mark Andrews pour un autre espace de travail le 08-06-2020.

Lorsque vous mettez ultérieurement à jour les informations d'une réservation parente, toutes ses réservations enfants, à l'exception de celles étant déjà révolues, sont également mises à jour.

Utilisation des demandes de réservation d'espace des employés

Après qu'un employé a demandé un espace de travail pour une plage de dates donnée et que le gestionnaire a approuvé la demande, l'application vérifie la disponibilité de l'espace demandé. Si l'espace de travail n'est pas disponible pour un ou tous les jours de la période spécifiée, la demande passe à l'état En attente. En tant que gestionnaire du lieu de travail, vous pouvez examiner ces demandes de réservation en attente et allouer un autre espace de travail à l'employé pour terminer la demande.

Définir la capacité des zones d'un lieu de travail

Définissez la capacité des zones de votre lieu de travail dans Cœur du lieu de travail pour activer les réservations pour la zone. La capacité instaure une limite aux réservations de lieux de travail afin que vous puissiez respecter les consignes de sécurité.

Avant de commencer

- Ajoutez vos données d'espace de travail.
- Assurez-vous de connaître la capacité maximale pour les différentes zones de votre lieu de travail.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Administration des espaces** > **Surfaces**.
2. Ouvrez la zone à laquelle vous souhaitez ajouter la capacité.
3. Dans le formulaire de zone, saisissez une valeur pour le champ **Capacité**.
   Par exemple, si cette zone ne peut accueillir que 8 personnes en toute sécurité selon les consignes de distanciation physique, définissez la valeur sur 8.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer des réservations de lieux de travail pour un employé

Créez des réservations de lieux de travail pour un employé dans l'application Cœur du lieu de travail en utilisant les équipes et les calendriers d'équipe que vous avez préalablement définis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Définir des équipes pour votre lieu de travail.
- Affecter des employés à une équipe.
- Associer des zones et des espaces de travail à une équipe.
- Définir la capacité des zones d'un lieu de travail.
- Assurez-vous de disposer des données présentant le mappage des employés aux espaces de travail de votre lieu de travail.

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réservez un espace de travail pour un employé en fonction de l'équipe affectée pour un seul jour ou plusieurs jours.

Vous pouvez également accéder au formulaire de réservation en accédant à **Workplace Safety Management** > **Réservations d'espace** > **Créer**.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil de Workplace Service Portal**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tous les espaces de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

      Remarque :
      Si plusieurs catalogues sont configurés sur le portail, accédez à la liste des catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Sélectionnez **Réserver un espace**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de réservation

Champ	Description
Équipe	Équipe pour laquelle cette réservation est effectuée.
Les emplacements	Zone ou espace de travail pour lequel cette réservation est effectuée.
Demandé pour	Employé pour lequel cette réservation est effectuée.
Date de début	Date et heure de début d'activité de la réservation.
Date de fin	Date et heure de fin d'activité de la réservation.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Si vous avez accédé au formulaire Réservation en passant par Espace de travail du Portail de services, vous pouvez, sur la page de vérification, créer une autre réservation ou afficher toutes les réservations existantes.

Résultats

- Si vous avez réservé un espace, les enregistrements de réservation enfants sont générés pour chaque occurrence applicable de la période spécifiée.
- Un e-mail préconfiguré contenant les détails de la réservation est envoyé au responsable d'équipe et à l'employé pour lequel vous avez réservé l'espace de travail.
- La réservation est ajoutée à la liste de toutes les réservations qu'il est possible d'afficher en accédant à **Workplace Safety Management** > **Réservations d'espace** > **Toutes les réservations**.

Créer des réservations de lieux de travail pour plusieurs employés

Générez automatiquement des réservations de lieux de travail en bloc pour tous les employés affectés à une équipe pour un seul jour ou plusieurs jours.

Avant de commencer

- Définir des équipes pour votre lieu de travail.
- Affecter des employés à une équipe.
- Associer des zones et des espaces de travail à une équipe.
- Assurez-vous que le nombre d'emplacements associés à l'équipe est supérieur au nombre d'employés affectés à l'équipe.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Workplace Safety Management** > **Gestion des quarts** > **Tous**.
2. Ouvrez une équipe pour laquelle vous souhaitez générer les réservations en bloc.
3. Sélectionnez **Générer une réservation en bloc**.
4. Sélectionnez une plage de dates dans les champs **Date de début** et **Date de fin**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous souhaitez créer la réservation en bloc pour une seule journée, vous pouvez définir la même date de début et de fin. Sinon, définissez une plage de dates.

5. Sélectionnez **OK**.

Résultats

Les réservations pour les employés dans cette équipe sont créées pour les emplacements associés à l'équipe pour les dates fournies. Vous pouvez afficher ces réservations en accédant à **Workplace Safety Management** > **Réservations d'espace** > **Toutes les réservations**.

Examiner les demandes de réservation de lieux de travail en attente

Examinez les demandes de réservation de lieux de travail en attente des employés dans Cœur du lieu de travail et affectez les lieux de travail disponibles pour terminer ces demandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Demandes du lieu de travail** > **En attente**.
2. Ouvrez une demande en attente à traiter.
3. Ouvrez l'enregistrement de réservation connexe, qui est la réservation parente :
   a. Sélectionnez l'icône d'informations ( ) en regard du champ **Réservation**.
   b. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** pour la demande souhaitée.
4. Dans le formulaire de réservation, examinez les détails de la réservation, tels que l'emplacement du lieu de travail demandé, les dates de début et de fin, ainsi que le nombre de réservations confirmées pour cette période.
   À partir de ces détails, vous pouvez passer en revue le nombre de jours, avec leurs dates, pour lesquels il manque une réservation de l'employé pour l'emplacement demandé.
5. S'il manque une réservation pour l'emplacement demandé pour certaines dates, ajustez la demande en attente afin d'affecter un lieu de travail à toutes les dates souhaitées manquantes.
   - Remplacez l'emplacement du lieu de travail dans la réservation parente par un espace de travail disponible pour toutes les dates, ce qui mettra également à jour l'emplacement pour toutes les réservations enfants futures applicables.
     a. Sélectionnez un autre emplacement dans le champ **Emplacement du lieu de travail**.
     b. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   - Créez une réservation enfant pour un nouvel emplacement de lieu de travail pour cet employé et des dates spécifiques pour lesquelles il manque une réservation.
     a. Dans la liste connexe Réservations, sélectionnez **Nouveau**.
     b. Sélectionnez les dates de début et de fin dans les champs **Début** et **Fin**.
     c. Sélectionnez un emplacement dans le champ **Emplacement du lieu de travail**.

        La liste des espaces affiche les emplacements qui sont disponibles pour les dates demandées.

     d. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Une fois que tous les jours pour lesquels il manquait une réservation sont traités, mettez à jour l'état de la tâche de lieu de travail en attente sur **Fermé terminé**.
7. **Facultatif :** Répétez ce processus pour toutes les demandes de lieu de travail en attente que vous souhaitez traiter.

Résultats

Une fois que l'état de la demande de lieu de travail est défini sur **Fermé terminé**, les informations de réservation sont renseignées dans le champ **Notes** de la demande de lieu de travail.

Définir et suivre les arrivées sur le lieu de travail

Les gestionnaires d'espaces de travail peuvent définir des créneaux d'arrivée dans Cœur du lieu de travail pour différents emplacements sur votre lieu de travail avec des capacités définies, afin de faciliter l'arrivée échelonnée des employés au bureau. Les employés peuvent ensuite faire leur choix parmi les créneaux d'arrivée définis.

Les gestionnaires d'espaces de travail peuvent définir les heures d'arrivée et la capacité pour différents emplacements, tels que les portes d'entrée et de sortie, l'ascenseur, la salle de sport et la cafétéria de votre lieu de travail. Les employés peuvent alors planifier leur arrivée à ces emplacements dans un créneau horaire disponible.

Par exemple, supposons que vous définissiez des heures d'arrivée pour la cafétéria à 12 h 00, 13 h 00, 14 h 00 et 15 h 00 et que vous définissiez une capacité de 15 personnes maximum pour chaque créneau horaire. Un maximum de 15 employés pourront planifier leur arrivée à la cafétéria pour chacun de ces créneaux, pour chaque jour défini.

En définissant des créneaux d'arrivée sur votre lieu de travail, vous pouvez faciliter les actions des employés, telles que l'entrée et la sortie du bureau, l'utilisation de l'ascenseur, la pause déjeuner, l'utilisation de la salle de sport et ainsi de suite, sans que les employés aient à patienter dans une file d'attente ou se retrouvent amassés dans un endroit précis.

> **Important :**
> À partir de la version 2.3 de Cœur du lieu de travail, les fuseaux horaires sont introduits dans l'application. Tous les calendriers d'arrivée créés avec la version 2.2 et les versions antérieures de Cœur du lieu de travail sont désactivés après la mise à niveau.

Définir des heures d'arrivée sur le lieu de travail pour les employés

Définissez des créneaux d'arrivée dans Cœur du lieu de travail pour les différents emplacements de votre lieu de travail et indiquez la capacité maximale de chaque créneau. La définition de créneaux d'arrivée permet une entrée échelonnée et sécurisée des employés sur ces emplacements.

Avant de commencer

- Ajoutez vos données d'espace de travail.
- Assurez-vous d'avoir à votre disposition les données pour les créneaux d'arrivée sur chaque emplacement de votre espace de travail.
- Assurez-vous que votre fuseau horaire est défini sur le fuseau horaire utilisé par le bâtiment pour l'arrivée.

> **Important :**
> À partir de la version 2.3 de Cœur du lieu de travail, les fuseaux horaires sont introduits dans l'application. Tous les calendriers d'arrivée créés avec la version 2.2 et les versions antérieures de Cœur du lieu de travail sont désactivés après la mise à niveau. Les clients existants et les nouveaux clients doivent effectuer les actions suivantes sur les calendriers d'arrivée existants pour les définir comme actifs :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Définissez le fuseau horaire du bâtiment dans lequel vous créez ou mettez à jour le calendrier d'arrivée.

   Remarque :
   Si vous créez ou mettez à jour le calendrier d'arrivée pour un étage, une zone ou un espace, sélectionnez le bâtiment dans lequel il se trouve.

   a. Accéder à **Workplace Safety Management** > **Administration des espaces**.
   b. Sélectionnez **Bâtiments**, **Étages**, **Zones** ou **Espaces** en fonction de l'emplacement où vous planifiez un emplacement d'arrivée.
   c. Sélectionnez le bâtiment, l'étage, la zone ou l'espace pour lequel vous souhaitez définir le fuseau horaire.
   d. Définissez le fuseau horaire du bâtiment.
      - Si vous avez sélectionné un bâtiment, définissez le fuseau horaire dans le champ **Fuseau horaire**.
      - Si vous avez sélectionné un étage, une zone ou un espace, sur le formulaire, sélectionnez l'icône d'aperçu (ⓘ) qui se trouve à côté du champ **Bâtiment**.
        - Dans la boîte de dialogue, sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
        - Sur le formulaire Bâtiment, définissez le fuseau horaire dans le champ **Fuseau horaire**.
   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

      Remarque :
      Tous les calendriers d'arrivée actifs qui ont été créés sur ce bâtiment et sur les étages, zones ou espaces associés, seront désactivés. Toutes les demandes d'arrivée futures associées à ce calendrier seront annulées.

   f. Sélectionnez **OK** sur le message d'avertissement qui s'affiche.
2. Remplacez le fuseau horaire de votre session par le fuseau horaire du bâtiment.

   Remarque :
   Assurez-vous que le rôle sn_wsd_core.workplace_manager est inclus dans la propriété **glide.timezone_changer.roles**. S'il n'est pas inclus, demandez à votre administrateur système d'inclure le rôle afin que vous puissiez modifier votre fuseau horaire.

   a. Sélectionnez l'icône paramètres ( ) sur votre en-tête d'instance.
   b. Définissez le champ **Fuseau horaire** sur le fuseau horaire du bâtiment dans lequel vous créez ou mettez à jour le calendrier d'arrivée.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Workplace Safety Management** > **Planification des arrivées sur le lieu de travail**.
2. Sélectionnez **Créer des calendriers des arrivées**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de calendrier d'arrivée

Champ	Description
Emplacement du lieu de travail	Sélectionnez un bâtiment, un étage, une zone ou un espace dans lequel vous souhaitez planifier les heures d'arrivée.
Heure d'arrivée planifiée	Heure (en heures, minutes et secondes) à laquelle les employés peuvent accéder à cet emplacement, par exemple, 12 30 00.
Actifs	Option indiquant si cette heure planifiée est active. Si cette option est activée, cette heure s'affichera tous les jours dans la liste des créneaux horaires disponibles.
Capacité	Nombre maximal d'employés qui peuvent planifier leur arrivée à cet emplacement dans ce créneau horaire.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Un calendrier d'arrivée est créé pour cet emplacement et pour l'heure et la capacité indiquées. Vous pouvez afficher les horaires d'arrivée en accédant à **Workplace Safety Management** > **Planification des arrivées sur le lieu de travail** > **Calendriers des arrivées**.

Planifier votre heure d'arrivée à un emplacement sur le lieu de travail

Planifiez votre arrivée aux emplacements sur votre lieu de travail dans Cœur du lieu de travail afin d'éviter les files d'attente et d'accéder à l'emplacement en toute sécurité.

Avant de commencer
Pour planifier votre arrivée à l'aide de votre équipement mobile, vous devez avoir le Now® Mobile application

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur ServiceNow® Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également accéder au formulaire Planifier votre arrivée à l'aide de votre équipement mobile. Dans l'application Now Mobile , accédez à **Services** > **Workplace Safety Management**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil de Workplace Service Portal**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tous les espaces de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

   Remarque :
   Si plusieurs catalogues sont configurés sur le portail, accédez à la liste des catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Sélectionnez **Planifier votre arrivée**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Planifier votre arrivée

Champ	Description
Point d'entrée	Emplacement où vous souhaitez planifier votre heure d'arrivée.
Fuseau horaire du bâtiment	Fuseau horaire pour le bâtiment du point d'entrée sélectionné.
Date	Date de votre arrivée.
Heure d'arrivée	Heure de votre arrivée. L'heure est affichée au format 24 heures.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

La demande d'arrivée est créée. La page Web ou votre écran mobile est actualisé(e) pour afficher les détails de votre demande d'arrivée.

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier les détails de votre heure d'arrivée à tout moment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. En fonction de votre plateforme, effectuez l'une des actions suivantes pour afficher vos demandes :
   - Sur Espace de travail du Portail de services, accédez à l'onglet **Demandes** pour afficher vos demandes et vos réservations.
   - Dans la barre de navigation Now Mobile, appuyez sur **For Me** (Pour moi) et faites défiler vers le bas jusqu'à la section Ma demande pour afficher vos demandes.
2. Si vous devez annuler votre arrivée, sélectionnez la demande d'arrivée et sélectionnez **Annuler l'arrivée**.

Mettre à jour les calendriers des arrivées sur le lieu de travail

Définissez les fuseaux horaires du bâtiment, modifiez la capacité d'un calendrier d'arrivée et définissez le calendrier à activer ou désactiver.

Avant de commencer

- Ajoutez vos données d'espace de travail.
- Assurez-vous de disposer des données pour les calendriers d'arrivée des emplacements de votre lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Assurez-vous que votre fuseau horaire est défini sur le fuseau horaire utilisé par le bâtiment pour l'arrivée.

Important :
À partir de la version 2.3 de Cœur du lieu de travail, les fuseaux horaires sont introduits dans l'application. Tous les calendriers d'arrivée créés avec la version 2.2 et les versions antérieures de Cœur du lieu de travail sont désactivés après la mise à niveau. Les clients existants et les nouveaux clients doivent effectuer les actions suivantes sur les calendriers d'arrivée existants pour les définir comme actifs :

1. Définissez le fuseau horaire du bâtiment dans lequel vous créez ou mettez à jour le calendrier d'arrivée.

   Remarque :
   Si vous créez ou mettez à jour le calendrier d'arrivée pour un étage, une zone ou un espace, sélectionnez le bâtiment dans lequel il se trouve.

   a. Si vous mettez à jour le calendrier des arrivées, procédez comme suit :
      i. Sélectionnez l'icône Informations sur l'emplacement du lieu de travail ( ) qui se trouve à côté du champ **Emplacement du lieu de travail**.
      ii. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
      iii. Si la valeur du champ **Emplacement du lieu de travail** est un étage, une zone ou un espace, sélectionnez l'icône Informations sur l'emplacement du lieu de travail ( ) qui se trouve à côté du champ **Bâtiment**.
   b. Sur le formulaire Bâtiment, définissez le fuseau horaire dans le champ **Fuseau horaire**.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

      Remarque :
      Tous les calendriers d'arrivée actifs qui ont été créés sur ce bâtiment et sur les étages, zones ou espaces associés, seront désactivés. Toutes les demandes d'arrivée futures associées à ce calendrier seront annulées.

   d. Sélectionnez **OK** sur le message d'avertissement qui s'affiche.
2. Remplacez le fuseau horaire de votre session par le fuseau horaire du bâtiment.

   Remarque :
   Assurez-vous que le rôle sn_wsd_core.workplace_manager est inclus dans la propriété **glide.timezone_changer.roles**. S'il n'est pas inclus, demandez à votre administrateur système d'inclure le rôle afin que vous puissiez modifier votre fuseau horaire.

   a. Sélectionnez l'icône paramètres ( ) sur votre en-tête d'instance.
   b. Définissez le champ **Fuseau horaire** sur le fuseau horaire du bâtiment dans lequel vous créez ou mettez à jour le calendrier d'arrivée.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Planification des arrivées sur le lieu de travail**.
2. Sélectionnez **Calendriers des arrivées**.
3. Sélectionnez le calendrier des arrivées que vous souhaitez mettre à jour.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez pas mettre à jour les champs **Emplacement du lieu de travail** ou **Heure du calendrier des arrivées** d'un calendrier des arrivées si des demandes d'arrivée y sont associées. Vous devez créer un calendrier des arrivées pour les champs **Emplacement du lieu de travail** ou **Heure du calendrier des arrivées** modifiés.

4. Pour activer le calendrier, sélectionnez l'option **Activer**.
5. Pour modifier la capacité, modifiez le champ **Capacité**.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Le calendrier des arrivées est mis à jour.

Effectuer des réservations de lieux de travail

Effectuez des réservations de lieux de travail dans Cœur du lieu de travail lorsque vous êtes prêt à revenir au bureau. Vous pouvez réserver directement un lieu de travail pour un jour ou moins, ou demander un lieu de travail pour une période précise. Une fois qu'une demande de réservation a été approuvée et confirmée, vous êtes averti des détails de la réservation.

> **Important :**
> À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Réserver un espace de travail

En tant qu'employé, vous pouvez réserver un espace de travail à l'aide de Espace de travail du Portail de services ou de l'application Now® Mobile.

Lorsque vous effectuez une réservation, vous pouvez choisir un espace disponible auquel vous souhaitez accéder ou sélectionner une zone disponible. Si vous avez effectué une réservation pour une zone, vous pouvez travailler à partir de n'importe quel espace disponible au sein de cette zone, lors de votre retour sur le lieu de travail.

Vous pouvez sélectionner l'équipe de votre choix parmi les calendriers d'équipes définis par votre organisation. Si votre organisation n'utilise pas d'équipes, vous pouvez sélectionner une période personnalisée. Selon vos directives organisationnelles, votre demande de réservation peut nécessiter une approbation.

> **Remarque :**
> Si vous avez besoin d'un espace de travail pour seulement un jour (ou moins), vous pouvez le réserver directement sans avoir à soumettre la moindre demande ni obtenir d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez vérifier l'état et les détails de toutes vos demandes de réservation sur Espace de travail du Portail de services ou via l'application Now Mobile.

États des demandes de réservation d'espace

Une fois la demande de réservation d'espace envoyée, son état change en fonction de l'action effectuée sur celle-ci par votre gestionnaire d'approbation ou le gestionnaire de l'espace de travail. Vous recevez des notifications par e-mail concernant ces changements.

Si vous installez l'application Now® Mobile sur votre équipement mobile, vous recevrez également des notifications push concernant vos demandes de réservation.

- Si votre gestionnaire n'a pas effectué d'action sur votre demande, l'état de la demande reste En attente d'approbation.
- Si votre gestionnaire approuve votre demande et que la disponibilité de l'espace est confirmée, l'état de la demande passe à Fermé terminé.
- Si votre gestionnaire rejette votre demande, l'état de la demande passe à Fermé incomplet.
- Si votre gestionnaire approuve votre demande, mais que l'espace que vous avez demandé n'est pas disponible pour tous ou certains jours, l'état de la demande passe à En attente.

  Vous pouvez vous rapprocher de votre gestionnaire d'espace de travail pour obtenir un nouvel espace affecté et résoudre votre demande d'espace en attente.
- Si vous annulez votre demande, l'état de la demande passe à Annulé.

Effectuer une réservation de lieu de travail pour plusieurs jours

Effectuez une réservation de lieu de travail pour les jours pendant lesquels vous souhaitez retourner au bureau avec Cœur du lieu de travail.

Avant de commencer
Pour effectuer une réservation de lieu de travail à l'aide de votre équipement mobile, vous devez avoir installé le Now® Mobile application

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Effectuez une réservation de lieu de travail à travers le calendrier des équipes défini ou pour une période personnalisée, selon le nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez travailler au bureau.

Vous pouvez également accéder au formulaire de réservation à l'aide de votre équipement mobile. Dans l'application Now Mobile , accédez à **Services** > **Workplace Safety Management** et choisissez **Demander un quart de travail et un espace à court terme** ou **Demander un espace à court terme**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil de Workplace Service Portal**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tous les espaces de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

   Remarque :
   Si plusieurs catalogues sont configurés sur le portail, accédez à la liste des catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Réservez un espace pour une équipe prédéfinie ou pour une heure personnalisée.

   - Pour réserver un espace pour une équipe définie, sélectionnez **Demander une équipe de travail et un espace à court terme**.
   - Pour réserver un espace pour une période personnalisée, sélectionnez **Demander un espace à court terme**.

4. Renseignez les champs du formulaire.

   Remarque :
   La visibilité de certains des champs suivants dépend des paramètres définis sur l'application par votre administrateur.

Formulaire Réserver un espace à court terme

Champ	Description
Région	Région de l'emplacement de votre bureau.
Site	Emplacement de votre bureau.
Campus	Campus du bâtiment de votre bureau.
Bâtiment	Immeuble de bureaux auquel vous souhaitez revenir.
Date de début	Date à partir de laquelle vous souhaitez accéder à l'espace de travail.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle vous souhaitez accéder à l'espace de travail.
Équipe	Le calendrier de l'équipe pendant lequel vous souhaitez vous rendre au bureau. Seules les équipes disponibles pour l'emplacement et la plage de dates sélectionnés sont affichées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Seules les équipes dont vous faites partie sont affichées. Cela dépend des propriétés système qui ont été configurées par votre organisation.
Détail de l'équipe de travail	Détails de l'équipe que vous avez sélectionnée. Les détails de l'équipe sont automatiquement renseignés en fonction de l'équipe sélectionnée.
Heure de début de chaque jour	Heure à partir de laquelle vous souhaitez accéder à l'espace de travail. Ce champ est visible si vous avez sélectionné **Demander un espace à court terme**.
Heure de fin de chaque jour	Heure à laquelle vous souhaitez quitter l'espace de travail. Ce champ est visible si vous avez sélectionné **Demander un espace à court terme**.
Étage	Étage de la zone ou de l'espace auquel vous souhaitez accéder.

5. Si les champs **Zone** et **Préférence en matière d'espace** sont disponibles, sélectionnez une zone ou un espace à réserver.
   - Si vous utilisez Espace de travail du Portail de services ou l'application Now Mobile et savez quel espace de travail sélectionner, sélectionnez une zone ou un espace dans les champs **Zone** ou **Espace**.
   - Si vous utilisez le Espace de travail du Portail de services et que les plans des étages de votre espace de travail ont été téléchargés, vous pouvez également sélectionner la zone ou l'espace à partir du plan de l'étage interactif qui s'affiche en bas du formulaire.

     L'animation ( ) sur l'en-tête du Espace de travail du Portail de services indique que la carte est en cours de rendu. Attendez que la carte soit entièrement affichée.

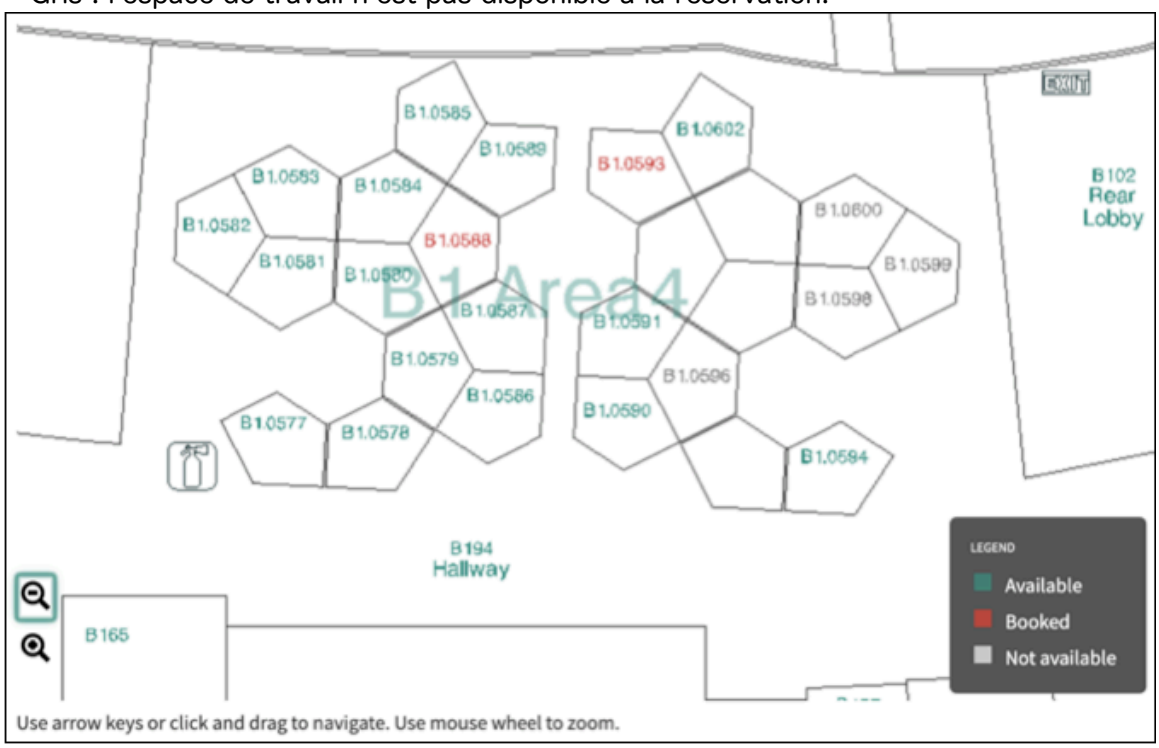
     Les couleurs sur les étiquettes des espaces de travail indiquent leur disponibilité.
     - Vert : l'espace de travail est disponible à la réservation pour la date et l'heure sélectionnées.
     - Rouge : l'espace de travail est disponible à la réservation mais pas pour la date et l'heure sélectionnées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez voir qui a effectué la réservation en survolant un espace réservé, si votre administrateur système a activé ce paramètre.

- Gris : l'espace de travail n'est pas disponible à la réservation.



6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

La page Web ou votre écran mobile est actualisé pour afficher la demande de réservation envoyée. L'état de votre demande est défini sur En attente d'approbation, ce qui signifie que la demande a été envoyée à votre gestionnaire pour approbation.

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier l'état de votre demande de réservation ou choisir de l'annuler à l'aide du Espace de travail du Portail de services ou de l'application Now Mobile.

- Le Espace de travail du Portail de services, accédez à l'onglet **Demandes** pour afficher vos demandes et vos réservations.
- Dans la barre de navigation de l'application Now Mobile, appuyez sur **Pour moi** et faites défiler vers le bas jusqu'à la section **Ma demande** pour afficher vos demandes et vos réservations.
- Pour annuler une réservation, accédez à la page **Demandes** dans Espace de travail du Portail de services ou sur la page **Ma demande** dans Now Mobile :
  - Pour annuler la demande de réservation, sélectionnez **Annuler la demande**.
  - Pour annuler une réservation unique dans la demande de réservation, sélectionnez **Détails de la réservation**. Sélectionnez la réservation que vous souhaitez annuler, puis sélectionnez **Annuler la réservation**.

Réserver un lieu de travail pour une journée

Réservez des lieux de travail pour un jour pendant lequel vous souhaitez retourner au bureau avec Cœur du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Pour réserver un espace de travail à l'aide de votre équipement mobile, vous devez disposer des éléments suivants : Now® Mobile application

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réservez des espaces pour une période inférieure ou égale à 24 heures le jour où vous voulez travailler au bureau. Réservez des espaces, soit dans un calendrier d'équipe défini, soit à un horaire personnalisé.

Vous pouvez également accéder au formulaire de réservation à partir de l'application Now Mobile . Accédez à **Services** > **Workplace Safety Management** et choisissez-en un parmi **Réserver une équipe et un espace pour la journée** ou **Réserver un espace pour la journée**.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services sur le lieu de travail** > **Accueil du portail de services sur le lieu de travail**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tous les espaces de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

      Remarque :
      Si plusieurs catalogues sont configurés sur le portail, accédez à la liste des catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Réservez un espace pour une équipe et un jour définis ou pour une date personnalisée.

   - Pour réserver un espace pour un calendrier d'équipe défini, sélectionnez **Réserver une équipe de travail et un espace pour la journée**.
   - Pour réserver un espace pour une durée personnalisée, sélectionnez **Réserver un espace pour la journée**.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La visibilité de certains des champs suivants dépend des paramètres définis sur l'application par votre administrateur.

Formulaire Réserver un espace

Champ	Description
Région	Région de l'emplacement de votre bureau.
Site	Emplacement de votre bureau.
Campus	Campus du bâtiment de votre bureau.
Bâtiment	Immeuble de bureaux auquel vous souhaitez revenir.
Date sur site	Date à laquelle vous souhaitez accéder à l'espace de travail.
Équipe	Le calendrier de l'équipe pendant lequel vous souhaitez vous rendre au bureau. Seules les équipes disponibles pour l'emplacement et la plage de dates sélectionnés sont affichées. Seules les équipes dont vous faites partie sont affichées. Cela dépend des propriétés système qui ont été configurées par votre organisation.
Détail de l'équipe de travail	Détails de l'équipe que vous avez sélectionnée. Les détails de l'équipe sont automatiquement renseignés en fonction de l'équipe sélectionnée.
Date/heure de début	Date et heure à partir desquelles vous souhaitez accéder à l'espace de travail. Ce champ est visible si vous avez sélectionné **Réserver un espace pour la journée**.
Date/heure de fin	Date et heure auxquelles vous souhaitez quitter l'espace de travail. Ce champ est visible si vous avez sélectionné **Réserver un espace pour la journée**.
Étage	Étage de la zone ou de l'espace auquel vous souhaitez accéder.

5. Si les champs **Zone** et **Espace** sont disponibles, sélectionnez une zone ou un espace à réserver.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

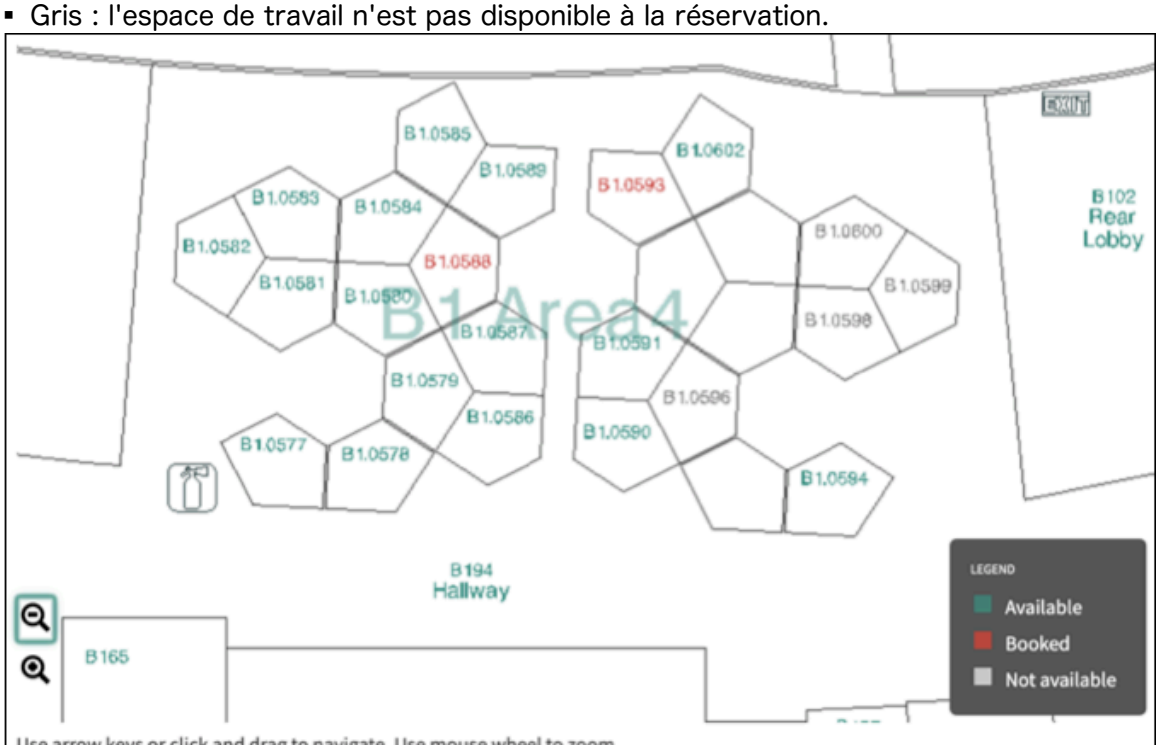
- Si vous utilisez Espace de travail du Portail de services ou l'application Now Mobile et savez quel espace de travail choisir, sélectionnez une zone ou un espace dans les champs **Zone** ou **Espace**.
- Si vous utilisez le Espace de travail du Portail de services et que les plans des étages de votre espace de travail ont été téléchargés, vous pouvez également sélectionner la zone ou l'espace à partir du plan de l'étage interactif qui s'affiche en bas du formulaire.

  L'animation ( ) sur l'en-tête du Espace de travail du Portail de services indique que la carte est en cours de rendu. Attendez que la carte soit entièrement affichée.

  Les couleurs sur les étiquettes des espaces de travail indiquent leur disponibilité.

  - Vert : l'espace de travail est disponible à la réservation pour la date et l'heure sélectionnées.
  - Rouge : l'espace de travail est disponible à la réservation mais pas pour la date et l'heure sélectionnées.

    Vous pouvez voir qui a effectué la réservation en survolant un espace réservé, si votre administrateur système a activé ce paramètre.
  - Gris : l'espace de travail n'est pas disponible à la réservation.



6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

La page Web ou votre écran mobile est actualisé pour afficher les détails de votre réservation.

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier les détails de votre réservation ou choisir de l'annuler à tout moment, à l'aide du Espace de travail du Portail de services ou de l'application Now Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sur Espace de travail du Portail de services, accédez à l'onglet **Demandes** pour afficher vos demandes et vos réservations.
- Dans la barre de navigation de l'application Now Mobile, appuyez sur **Pour moi** et faites défiler vers le bas jusqu'à la section Ma demande pour afficher vos demandes et vos réservations.

  Si votre organisation a activé la fonctionnalité pour réserver un Uber à partir de votre équipement mobile, l'option **Réserver Uber** s'affiche sur l'écran des détails de votre réservation sur Now Mobile. Si vous appuyez dessus, vous serez redirigé vers l'application Uber mobile, si celle-ci est installée sur votre équipement mobile.

Vous recevrez une notification par e-mail 15 minutes avant la réservation pour confirmer et une autre notification par e-mail 30 minutes avant l'heure de fin de la réservation pour la libérer.

- Dans l'e-mail de confirmation, sélectionnez l'une des actions suivantes.
  - **Confirmer** : confirmez votre réservation.
  - **Annuler cette réservation** : annulez si la réservation n'est plus requise.
  - (Facultatif) **Libérer** : si vous partez avant l'heure de fin de la réservation.

Remarque :
Vous devez confirmer dans les 30 minutes à compter de l'heure de début de la réservation, sinon cette dernière est annulée.

- Dans l'e-mail de libération reçu avant l'heure de fin de la réservation, sélectionnez **Libérer** pour libérer la réservation.

Remarque :
Vous devez libérer dans l'heure qui suit l'heure de fin de la réservation. Dans le cas contraire, la réservation est libérée automatiquement.

Approuver les demandes de réservation de lieux de travail des employés

Examinez les demandes de réservation de zone et d'espace des employés dans Cœur du lieu de travail et approuvez ou refusez-les.

Avant de commencer

Pour approuver ou rejeter une demande de lieu de travail à l'aide de votre équipement mobile, vous devez disposer du Now® Mobile application

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : approver_user

Procédure

1. Accédez à une tâche d'approbation de réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. **Facultatif :** Examinez les détails de la demande.
3. Approuvez ou rejetez la demande en sélectionnant **Approuver** ou **Refuser**.

Gestion des tâches sur le lieu de travail

Avec les tâches sur le lieu de travail dans Cœur du lieu de travail, les responsables d'espace de travail peuvent surveiller les activités sur le lieu de travail qui sont créées et planifiées pour chaque équipe. Ils peuvent également planifier des tâches de maintenance planifiées ou sur demande et générer des rapports pour suivre leur avancement.

Création de tâche sur le lieu de travail

Vous pouvez créer des tâches sur le lieu de travail dans l'application Cœur du lieu de travail pour diverses situations.

Tâches de pré-nettoyage et de post-nettoyage automatiquement créées

Les gestionnaires d'espace de travail peuvent créer des équipes et leur associer des employés et des espaces. Quand les espaces de travail sont affectés à une équipe et que l'état de l'équipe est défini sur Prêt, le système crée automatiquement des tâches de pré-nettoyage et de post-nettoyage pour cette équipe. Ces tâches sont générées à l'aide des modèles respectifs disponibles avec l'application.

Remarque :
Si aucun espace n'est associé à une équipe, les tâches de pré-nettoyage et de post-nettoyage ne sont pas générées automatiquement.

Tâches planifiées

Tâches pour les activités planifiées récurrentes qui sont indépendantes des équipes.

Tâches ad hoc

Tâches ad hoc lorsque le nettoyage sur demande est requis.

Affectation de tâches

Les affectations pour les tâches dépendent du type de tâche :

- Les tâches de pré-nettoyage et de post-nettoyage sont automatiquement affectées en fonction de leurs modèles.
- Les tâches planifiées sont automatiquement affectées en fonction de la définition de tâche planifiée utilisée pour générer ces tâches.
- Les gestionnaires d'espace de travail peuvent affecter manuellement des tâches ad hoc lors de leur création.

Signature de l'achèvement

Pour l'audit et la conformité des activités sur le lieu de travail, les gestionnaires d'espace de travail peuvent signer électroniquement les tâches effectuées sur le lieu de travail. Cette action génère un fichier PDF du formulaire signé et le joint à la tâche.

Configurer un modèle de tâche sur le lieu de travail

Configurez des modèles dans Cœur du lieu de travail qui peuvent être utilisés pour créer des tâches sur le lieu de travail. Vous pouvez modifier des modèles de tâches sur le lieu de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

travail prédéfinis ou créer vos propres modèles et les associer à des tâches sur le lieu de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les modèles simplifient le processus de création de tâches dans Cœur du lieu de travail en remplissant automatiquement les champs. Les modèles prédéfinis suivants sont disponibles avec l'application :

- Pré-nettoyage
- Post-nettoyage

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Modèles de tâches du lieu de travail**.
2. Créez un nouveau modèle ou modifiez un modèle existant.
   - Si vous créez un modèle, sélectionnez **Nouveau**.
   - Si vous modifiez un modèle existant, ouvrez le modèle souhaité.

   Pour plus d'informations sur les champs de formulaire de modèle, consultez Créer un nouveau modèle .
3. Sélectionnez la table **Tâche sur le lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_task]** dans le champ **Table**.
4. **Facultatif :** Appliquez le modèle au type de tâche sur le lieu de travail requis.
   a. Dans la section **Modèle**, sélectionnez le champ **Type de tâche sur le lieu de travail** dans la colonne de gauche.
   b. Sélectionnez le type de tâche requis dans la colonne de droite.
5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Ajoutez une liste de vérification au modèle.
   Pour plus d'instructions sur l'ajout d'une liste de vérification, consultez Créer une liste de vérification des tâches sur le lieu de travail.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer une liste de vérification des tâches sur le lieu de travail

Vous pouvez créer une liste de vérification unique pour chaque modèle de tâche sur le lieu de travail dans Cœur du lieu de travail. Vous pouvez également créer rapidement une liste de vérification à partir d'un modèle de liste de vérification existant.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez disposer des éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un modèle de tâche sur le lieu de travail déjà créé dans l'application, si vous ajoutez une liste de vérification pour un modèle de tâche sur le lieu de travail.
- Une tâche sur le lieu de travail déjà créée dans l'application, si vous ajoutez une liste de vérification pour une tâche sur le lieu de travail.

Vous pouvez également créer des listes de vérification pour des enregistrements spécifiques de tâches sur le lieu de travail.

Procédure

1. Créez une liste de vérification à inclure dans toutes les tâches à l'aide du même modèle ou ajoutez une liste de vérification à une tâche spécifique.
2. Dans la section **Liste de vérification**, sélectionnez la flèche vers le bas ( ) en regard du formateur de **Liste de vérification**.
3. Ajoutez une liste de vérification.
   - Si vous créez une nouvelle liste de vérification, sélectionnez **Nouveau**.
   - Si vous utilisez un modèle de liste de vérification existant, sélectionnez **Créer à partir d'un modèle** et sélectionnez un modèle.
4. Ajoutez un élément de liste de vérification.
   a. Sélectionnez l'icône Ajouter un élément ( ) et saisissez le texte de l'élément de liste de vérification.
   b. Appuyez sur la touche Entrée pour ajouter l'élément de liste de vérification.
   Ajoutez autant d'éléments de liste de vérification supplémentaires que vous le souhaitez.
5. **Facultatif :** Supprimez les éléments de liste de vérification indésirables en sélectionnant l'icône Supprimer l'élément ( ).
6. **Facultatif :** Modifiez l'ordre des éléments de liste de vérification en sélectionnant l'icône de déplacement ( ) et en faisant glisser l'élément vers une autre position dans la liste.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

- Si vous avez créé la liste de vérification pour un modèle de tâche sur le lieu de travail, toute tâche créée à l'aide de ce modèle de lieu de travail contiendra également cette liste de vérification.
- Si vous avez créé la liste de vérification dans un formulaire de tâche sur le lieu de travail, la liste de vérification ne fera partie que de cette tâche.

Que faire ensuite

Vous pouvez enregistrer la liste de vérification en tant que modèle pour la réutiliser facilement, si nécessaire.

Enregistrer une liste de vérification des tâches sur le lieu de travail en tant que modèle

Vous pouvez enregistrer une liste de vérification des tâches sur le lieu de travail Cœur du lieu de travail en tant que modèle pour la réutiliser facilement. Utiliser un modèle permet d'économiser du temps en ajoutant automatiquement des éléments de liste de vérification dans un enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous ajoutez une liste de vérification de modèle à un enregistrement, vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des éléments de la liste de vérification dans l'enregistrement sans affecter le modèle.

Procédure
1. Accédez à l'enregistrement qui contient une liste de vérification que vous avez créée.
   Pour savoir comment accéder à l'enregistrement, consultez Créer une liste de vérification des tâches sur le lieu de travail.
2. Dans la section **Liste de vérification**, sélectionnez la flèche vers le bas ( ) en regard du formateur de **Liste de vérification**.
3. Sélectionnez **Enregistrer comme modèle**.
4. Entrez un nom pour le modèle de liste de vérification.
5. Dans la liste **Groupe d'utilisateurs**, sélectionnez un groupe pour restreindre la liste d'utilisateurs autorisés à utiliser le modèle de liste de vérification.

   Seuls les membres du groupe sélectionné et l'utilisateur qui a créé la liste de vérification peuvent l'utiliser comme modèle. Si vous laissez ce champ vide, seul le créateur du modèle de liste de vérification pourra l'utiliser.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer un modèle de signature de tâche sur le lieu de travail

Configurez un modèle de signature que vous souhaitez rendre disponible pour la signature des tâches de lieu de travail Cœur du lieu de travaileffectuées. Vous pouvez configurer le modèle de signature par défaut disponible avec l'application ou en créer un nouveau.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un gestionnaire d'espace de travail signe une tâche terminée, un document PDF avec signature électronique est généré à l'aide d'un modèle de signature et est joint à la tâche. Pour plus d'informations sur la signature d'une tâche sur le lieu de travail, consultez Signer une tâche sur le lieu de travail terminée.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Administration** > **Modèles de signatures HTML**.
2. Sélectionnez **Nouveau** ou ouvrez un modèle de signature existant pour le modifier.
   L'application fournit un modèle par défaut appelé **modèle de signature de tâche**.
3. Renseignez ou modifiez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle de signature HTML

Champ	Description
Texte de confirmation	Texte clarifiant la signification de la signature. Par exemple, « je reconnais que cette information est vraie ».
Nom	Nom du modèle de signature.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actifs	Option permettant l'utilisation du modèle. Un modèle doit être actif pour être utilisé.
Domaine	Domaine affecté au modèle. Sélectionnez **Global** pour autoriser un utilisateur à accéder aux modèles pour afficher et appliquer ce modèle.
Table	Table associée au type de modèle. La table sélectionnée détermine les variables disponibles dans le champ **Sélectionner des variables**.
Corps	Emplacement réservé au texte HTML et aux variables. Les variables sont résolues lors de la génération du PDF.
Sélectionner des variables	Liste de variables pouvant être utilisées dans le corps du modèle. Les variables récupèrent les informations dans la table sélectionnée pour personnaliser le modèle.

4. Personnalisez le corps du modèle de signature dans le champ **Corps**.

   a. Saisissez le texte et formatez-le pour concevoir le corps du modèle.

      Utilisez les outils de mise en forme pour appliquer à votre texte des options de mise en forme telles que le style de police, gras, italique ou souligné.

   b. Insérez des variables en plaçant votre curseur à l'emplacement souhaité et en sélectionnant la variable sous **Champs**.

      Par exemple, pour indiquer l'emplacement à nettoyer, vous pouvez insérer le texte Nettoyage terminé pour l'emplacement du lieu de travail :, puis, après un espace, Sélectionnez **Emplacement du lieu de travail** sous **Sélectionner des variables**. La variable dans le champ **Corps** texte s'affichera comme suit :

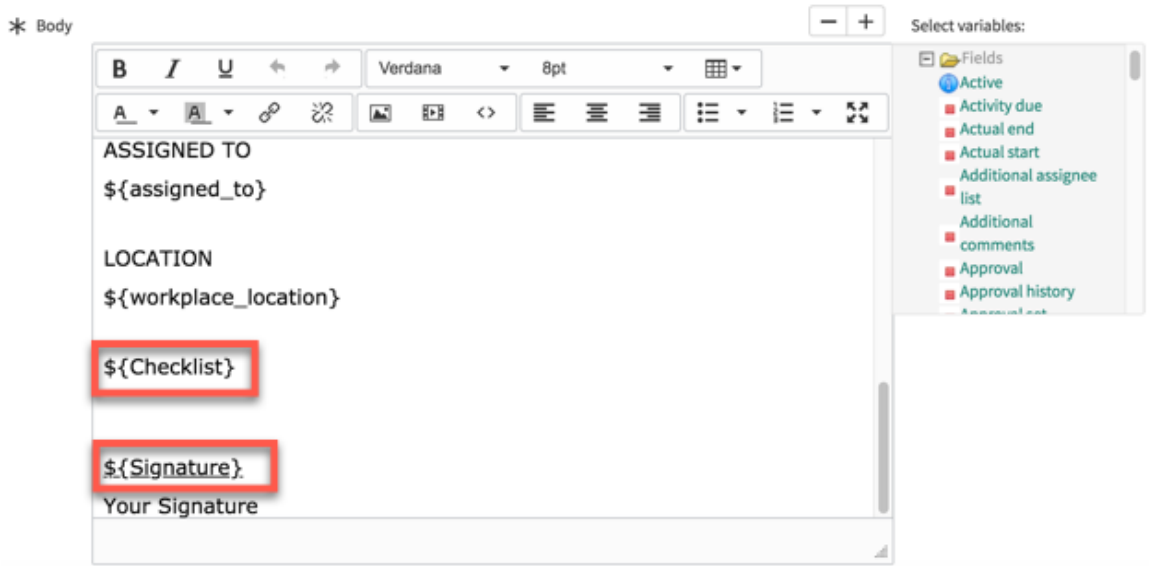
      ```
      Cleaning finished for the Workplace location: ${workplace_location}
      ```

      La variable est remplacée par l'emplacement réel lors de la génération du PDF.

5. À l'emplacement souhaité dans le champ **Corps**, saisissez les variables suivantes :
   - `${Liste de vérification}` : ajoute la variable de liste de vérification.
   - `${Signature}` : ajoute la variable de signature.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Dans le document PDF signé, la signature et la liste de vérification sont incorporées au même emplacement où vous avez saisi ces variables dans le corps du modèle.

6. Sélectionnez **Envoyer**.
7. **Facultatif :** Passez en revue l'aspect du document PDF en empruntant l'identité d'un gestionnaire d'espace de travail et en signant une tâche terminée.

Créer des définitions de tâches planifiées

Créez des définitions de tâches planifiées dans Cœur du lieu de travail pour permettre aux gestionnaires des lieux de travail de générer facilement des tâches fréquentes et indépendantes des équipes, comme le nettoyage des machines à café ou des sols. Vous pouvez spécifier rapidement les détails d'une tâche et sa fréquence d'exécution.

Avant de commencer

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également accéder au formulaire de définition de tâche planifiée en accédant à **Workplace Safety Management** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Définitions de tâches planifiées** et en **sélectionnant Nouveau**.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services sur le lieu de travail** > **Accueil du portail de services sur le lieu de travail**.

Remarque :
Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tous les espaces de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

   > **Remarque :**
   > Si plusieurs catalogues sont configurés sur le portail, accédez à la liste des catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Sélectionnez **Ajouter une définition de tâche planifiée**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définition de tâche planifiée

Champ	Description
Nom	Nom de la définition de tâche planifiée. Par exemple, « Nettoyage des salles de conférence » correspond à l'activité de désinfection des salles de conférence.
Calendrier	Calendrier de travail à utiliser pour les tâches planifiées.
Modèle de tâche du lieu de travail	Modèle utilisé pour les tâches planifiées générées. La sélection d'un modèle remplit automatiquement certains champs tels que **Affecté à**, **Brève description** et **Type de tâche sur le lieu de travail** dans les tâches générées. Pour plus d'informations sur les modèles de tâche sur le lieu de travail, consultez Configurer un modèle de tâche sur le lieu de travail.
Durée de traitement (heures)	Durée nécessaire à la réalisation d'une tâche planifiée.
Heure de fin estimée	Date et heure auxquelles la tâche doit être terminée.
Heure de début planifiée	Date et heure auxquelles la tâche doit commencer.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Si vous avez accédé au formulaire à partir de Espace de travail du Portail de services, vous pouvez, sur la page de vérification, créer une autre définition de tâche planifiée ou générer immédiatement des tâches planifiées à partir de cette définition.

   > **Remarque :**
   > Vous pouvez également utiliser cette définition pour générer des tâches planifiées ultérieurement. Consultez les instructions de la rubrique Générer des tâches planifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- La définition de tâche planifiée est ajoutée à la liste de toutes les définitions de tâches planifiées qu'il est possible d'afficher en accédant à **Workplace Safety Management** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Définitions de tâches planifiées**.
- Si vous avez créé des tâches planifiées à partir de cette définition, elles s'ajoutent à la liste de toutes les tâches planifiées. Vous pouvez afficher toutes ces tâches en accédant à **Workplace Safety Management** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Tâches planifiées**.

Générer des tâches planifiées sur le lieu de travail

Utilisation des définitions de tâches planifiées dans Cœur du lieu de travail pour la création de tâches planifiées indépendantes des équipes pour des activités récurrentes. Par exemple, vous pouvez générer des tâches pour un nombre sélectionné de jours pour le nettoyage de tous les étages et bâtiments à minuit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également créer une tâche planifiée individuelle en utilisant l'option **Ajouter une tâche** de Espace de travail du Portail de services. Toutefois, dans ce cas, seule une tâche planifiée est créée au lieu de plusieurs tâches planifiées pour toutes les dates entre l'**Heure de début planifiée** et l'**Heure de fin planifiée** dans la définition de tâche planifiée sélectionnée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Définitions de tâches planifiées**.
2. Dans la liste, ouvrez la définition de tâche planifiée.
   Vous pouvez également générer immédiatement des tâches planifiées lorsque vous créez une nouvelle définition de tâche planifiée.
3. Sélectionnez les valeurs d'**Heure de début planifiée** et d'**Heure de fin planifiée** en fonction des jours et de l'heure auxquelles vous voulez que ces tâches soient effectuées.
4. Sélectionnez **Générer maintenant**.

Résultats

- En fonction des heures de début et de fin planifiées, les tâches planifiées sont créées pour toutes les occurrences du calendrier et s'affichent dans la liste connexe **Tâches sur le lieu de travail**.
- L'**heure de début planifiée** dans chaque tâche planifiée générée est calculée automatiquement à partir des valeurs d'heure de fin planifiée et de temps de traitement dans les tâches respectives, comme suit :

  Heure de début planifiée = heure de fin planifiée – temps de traitement

Vous pouvez afficher toutes les tâches planifiées en accédant à **Workplace Safety Management** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Tâches planifiées**.

Créer une tâche sur le lieu de travail ad hoc

Créez une tâche ad hoc dans Cœur du lieu de travail pour les activités non planifiées. Par exemple, si vous remarquez une zone sale ou si vous souhaitez qu'elle soit à nouveau

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

nettoyée, vous pouvez créer une tâche sur le lieu de travail ad hoc pour que le nettoyage soit effectué immédiatement.

Avant de commencer

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également accéder au formulaire de tâches sur le lieu de travail en accédant à **Workplace Safety Management** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Créer**.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services sur le lieu de travail** > **Accueil du portail de services sur le lieu de travail**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tous les espaces de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

      Remarque :
      Si plusieurs catalogues sont configurés sur le portail, accédez à la liste des catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Sélectionnez **Ajouter une tâche**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche sur le lieu de travail

Champ		Description
Type de tâche sur le lieu de travail		Type de la tâche sur le lieu de travail. Sélectionnez **Tâche ad hoc**.
Emplacement du lieu de travail		Emplacement du lieu de travail où la tâche doit être exécutée.
Modèle de signature		Modèle de signature à utiliser pour cette tâche une fois terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ		Description
		Pour en savoir plus, voir Signer une tâche sur le lieu de travail terminée.
État		État de la tâche.
Groupe d'affectation		Groupe d'utilisateurs affectés à la tâche.
Affecté à		Utilisateur affecté à la tâche.
Fournisseur		Fournisseur mettant à disposition des employés pour effectuer la tâche.
Brève description		Brève description de la tâche ad hoc.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Si vous avez accédé au formulaire à partir de Espace de travail du Portail de services, vous pouvez, sur la page de vérification, créer une autre tâche ou afficher l'enregistrement de cette tâche dans une liste.
7. Ajoutez une liste de vérification à la tâche pour suivre les actions nécessaires à sa complétion.
   Pour ajouter la liste de vérification, ouvrez la tâche en accédant à **Workplace Safety Management** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Tous**. Pour plus d'informations, consultez Créer une liste de vérification des tâches sur le lieu de travail.

Résultats
La tâche ad hoc est ajoutée à la liste de toutes les tâches que vous pouvez afficher en accédant à **Workplace Safety Management** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Tous**.

Signer une tâche sur le lieu de travail terminée

En tant que gestionnaire d'un espace de travail, signez les tâches sur le lieu de travail Cœur du lieu de travail pour les activités terminées et fermées. La signature d'une tâche génère un document PDF pour l'activité sur le lieu de travail, utile pour les procédures de conformité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Fermées**.
2. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur le lieu de travail que vous souhaitez signer pour l'ouvrir.
3. Dans le champ **Modèle de signature**, passez en revue le modèle de signature sélectionné pour la tâche.
   Pour en savoir plus, consultez Configurer un modèle de signature de tâche sur le lieu de travail.
4. Sélectionnez **Signer la tâche**.

> **Remarque :**
> Le bouton **Signer la tâche** s'affiche lorsque vous avez sélectionné un modèle dans le champ **Modèle de signature**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans le formulaire **Signer la tâche**, signez le formulaire de l'une des manières suivantes :
   - Dans l'onglet **Entrer une signature**, entrez votre nom dans le champ **Nom complet**.
   - Dans l'onglet **Dessiner une signature**, dessinez votre signature à l'aide de la souris.
6. Sélectionnez **Accepter et terminer**.

Résultats

En fonction du modèle de signature associé à la tâche, un document PDF du formulaire signé est généré et joint à la tâche.

Gestion de Workplace Knowledge Management

En tant qu'administrateur du lieu de travail, vous pouvez créer des articles de la base de connaissances pour les employés. Dans les articles, fournissez des informations à vos employés sur les services du lieu de travail, tels que les mises à jour du lieu de travail, l'auto-assistance, le dépannage et d'autres informations.

Avec l'application Workplace Service Delivery, vous pouvez créer des articles de la base de connaissances et les afficher en tant que pages Wiki ou pages HTML. Le Workplace Service Delivery Gestion des connaissances est identique à , pour plus d'informations Now Platform Gestion des connaissances, voir Configuring Knowledge Management .

Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur un article de la base de connaissances :

- Publiez l'article pour le mettre à la disposition des employés.
- Mettez à jour l'article à tout moment si nécessaire.
- Retirez l'article s'il n'est plus nécessaire.
- Republiez un article retiré si nécessaire.
- Supprimer un article.

Un article de la base de connaissances subit le workflow suivant lorsqu'il est créé :

- Brouillon
- Revue
- Publié
- Mise hors service en attente
- Mis hors service

Vous pouvez ajouter des pièces jointes et autoriser les employés à afficher les pièces jointes individuellement. Si un article de la base de connaissances est pertinent uniquement pendant une courte durée, vous pouvez spécifier une date de fin pour l'article de la base de connaissances.

Vous pouvez afficher et mettre à jour les articles de la base de connaissances à tout moment. Vous pouvez afficher les articles publiés, les articles non publiés et les articles retirés séparément. Vous pouvez également republier un article chaque fois que nécessaire.

La Workplace Service Delivery fournit les articles de la base de connaissances suivants dans le Espace de travail du Portail de services par défaut.

- Services de cafétéria
- Politique de stationnement pour les visiteurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un article de la base de connaissances du lieu de travail

Fournissez des informations aux employés par le biais d'articles de la base de connaissances. Créez des articles de la base de connaissances contenant des informations sur les mises à jour du lieu de travail, l'auto-assistance, les étapes de dépannage et bien d'autres.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.kb_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un article de la base de connaissances pour informer ou fournir aux employés toute information importante qu'ils doivent connaître. Après avoir créé un article de la base de connaissances, publiez-le pour le mettre à la disposition des employés.

Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur un article de la base de connaissances :

- Publiez l'article pour le mettre à la disposition des employés.
- Mettez à jour l'article à tout moment si nécessaire.
- Retirez l'article s'il n'est plus nécessaire.
- Republiez un article retiré si nécessaire.
- Supprimer un article.

Un article de la base de connaissances subit le workflow suivant lorsqu'il est créé :

- Brouillon
- Revue
- Publié
- Mise hors service en attente
- Mis hors service

Procédure

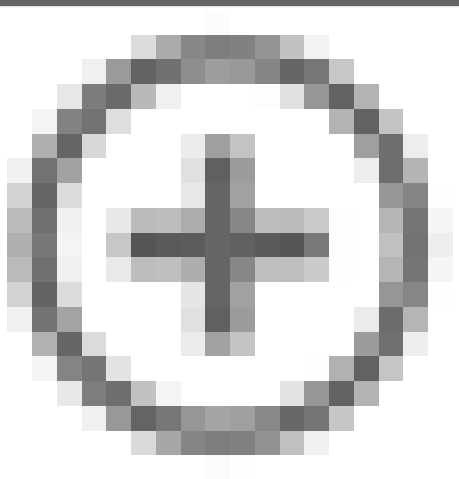
1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Gestion des connaissances** > **Créer un nouvel article**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de connaissances

Champ	Description
Base de connaissances	Nom de la base de connaissances. Sélectionnez la base de connaissances des **services du lieu de travail**.
Catégorie	Catégorie pertinente de l'article de la base de connaissances. Sélectionnez une catégorie existante ou sélectionnez l'icône Ajouter une catégorie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	 ( ) pour ajouter une nouvelle catégorie. Vous pouvez également sélectionner ou ajouter une sous-catégorie.
Date de fin de validité	Date jusqu'à laquelle l'article de la base de connaissances est valide. La date est automatiquement définie sur 2100-01-01.
Type d'article	Type d'article que vous souhaitez créer. Les choix sont les suivants : ○ Sélectionnez **Wiki** pour créer une page Wiki. ○ Sélectionnez **HTML** pour créer une page Web HTML.
Workflow	Ce champ est automatiquement défini comme **Brouillon**. En fonction de la progression, le workflow de l'article de la base de connaissances bascule vers les états suivants : ○ Revue ○ Publié ○ Mise hors service en attente ○ Mis hors service
Lien de la pièce jointe	Option permettant d'attacher une pièce jointe à l'article de la base de connaissances.
Afficher les pièces jointes	Option pour afficher les pièces jointes individuellement.
Brève description	Brève description de l'article de la base de connaissances. La brève description est affichée en tant que titre de l'article.
Corps de l'article	Informations affichées dans l'article de la base de connaissances. Utilisez les options de formatage pour changer le style du contenu. Ce champ s'affiche uniquement si **HTML** est sélectionné dans le champ **Article type**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Wiki	Informations affichées dans l'article de la base de connaissances sous forme wiki. Sélectionnez l'option **Texte Wiki** pour afficher un aperçu du texte. Ce champ s'affiche uniquement si **Wiki** est sélectionné dans le champ **Article type**.

4. **Facultatif :** Pour rechercher du contenu en double dans les articles existants, sélectionnez **Rechercher des doublons**.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
L'article de la base de connaissances est créé.

Que faire ensuite
Publiez l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Publier un article de la base de connaissances du lieu de travail.

Publier un article de la base de connaissances du lieu de travail

Après avoir créé un article de la base de connaissances, publiez l'article sur le portail des services du lieu de travail pour le mettre à disposition des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.kb_writer

Avant de publier, créez un article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Créer un article de la base de connaissances du lieu de travail.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Gestion des connaissances** > **Articles non publiés**.
2. Sélectionnez l'article de la base de connaissances que vous souhaitez publier.
3. Sur le formulaire de connaissances, sélectionnez **Publier**.

Résultats
L'article de la base de connaissances est publié pour affichage par les employés.
Pour plus d'informations sur la façon d'afficher l'article de la base de connaissances publié, consultez Afficher les articles de la base de connaissances du lieu de travail.

Pour plus d'informations sur la façon de modifier l'article de la base de connaissances publié, consultez Modifier un article de la base de connaissances du lieu de travail.

Afficher les articles de la base de connaissances du lieu de travail

Affichez les mises à jour, processus et autres informations relatifs au lieu de travail dans les articles de la base de connaissances créés par votre équipe. Notez les articles que vous trouvez utiles.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil de Workplace Service Portal**.
2. Ouvrez la page de la base de connaissances.
   - Sélectionnez l'onglet **Connaissances**.
   - Sélectionnez l'option **Base de connaissances**.
3. Dans la liste Catégories de la base de connaissances, sélectionnez la catégorie de l'article de la base de connaissances.
4. **Facultatif :** Si vous n'êtes pas sûr de la catégorie, recherchez l'article.
5. Dans la liste des articles de la base de connaissances publiés, sélectionnez l'article que vous souhaitez afficher.
6. **Facultatif :** Effectuez l'une des actions suivantes.
   - **Évaluez l'article** sur 5.
   - Si vous avez trouvé l'article utile, sélectionnez **Oui**. Sinon, sélectionnez **Non**.
   - Laissez un commentaire sur l'article et sélectionnez **Envoyer**. Vous pouvez également joindre des fichiers.

Modifier un article de la base de connaissances du lieu de travail

Mettez à jour un article de la base de connaissances à tout moment. Retirez un article publié ou republiez un article retiré.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.kb_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur un article de la base de connaissances :

- Publiez l’article pour le mettre à la disposition des employés.
- Mettez à jour l’article à tout moment si nécessaire.
- Retirez l’article s’il n’est plus nécessaire.
- Republiez un article retiré si nécessaire.
- Supprimer un article.

Un article de la base de connaissances subit le workflow suivant lorsqu’il est créé :

- Brouillon
- Revue
- Publié
- Mise hors service en attente
- Mis hors service

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Gestion des connaissances**.
2. Sélectionnez **Tous les articles**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez aussi sélectionner l'une des options suivantes pour trouver votre article de la base de connaissances.

- **Articles publiés**
- **Articles non publiés**
- **Articles mis hors service**

3. Sélectionnez l'article de la base de connaissances que vous souhaitez modifier.
4. Modifiez les champs que vous souhaitez modifier et sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Pour mettre hors service, republier ou supprimer l'article de la base de connaissances, sélectionnez l'une des options suivantes situées en haut à droite ou à la fin du formulaire.

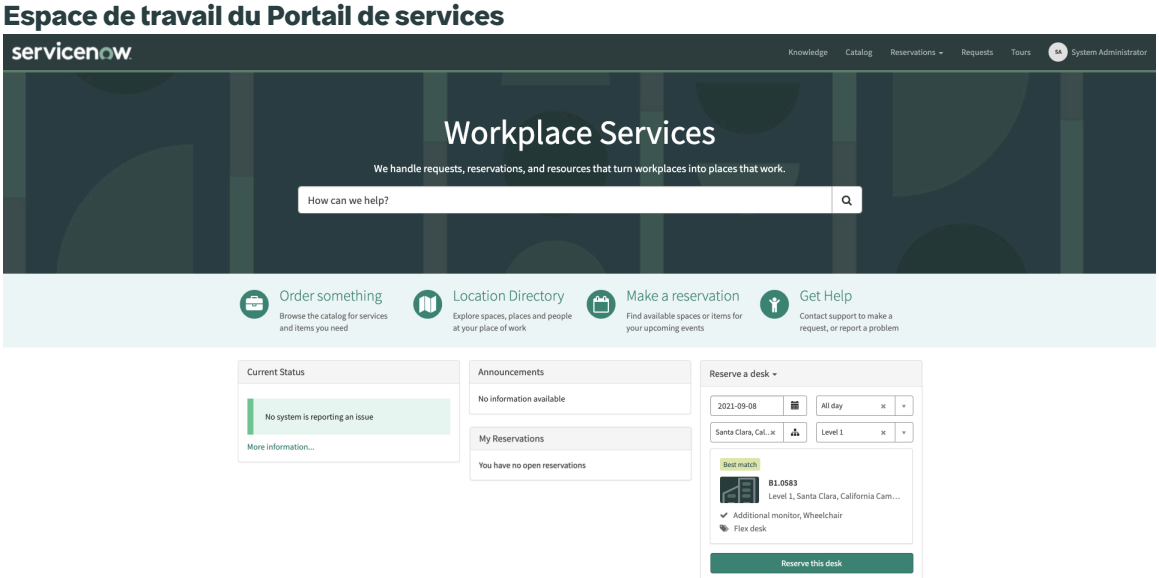
Résultats

L'article de la base de connaissances est modifié pour refléter les changements.

Espace de travail du Portail de services

Espace de travail du Portail de services est un portail en libre-service pour les employés, fournissant des services du lieu de travail à partir d'un emplacement central. Les employés peuvent effectuer des réservations, afficher des articles de la base de connaissances, soumettre et examiner des demandes, ainsi que recevoir de l'aide via la messagerie instantanée de l'agent virtuel.

Espace de travail du Portail de services



Depuis Espace de travail du Portail de services, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Ouvrir le portail de réservation et effectuer des réservations pour les salles de réunion, les bureaux ou tout autre élément de lieu de travail réservable.
- Inscrire les visiteurs à l'avance et personnaliser leur visite. Vous pouvez inscrire un invité ou un collègue hors site pour une courte durée ou une journée complète.
- Afficher et parcourir les articles de la base de connaissances les mieux notés pour trouver des informations. Au fur et à mesure de la saisie, le champ de recherche affiche des suggestions basées sur des mots clés.
- Afficher vos demandes et approbations (si vous êtes un approbateur).
- Soumettre des demandes d'enquête générale, d'enregistrement des visiteurs, de réservation en fonction des équipes et d'autres demandes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Discuter avec un agent virtuel pour soumettre des demandes et afficher les demandes soumises.
- Émettre une demande d'aide générale en sélectionnant un élément dans une liste d'éléments Service Catalog.

Tableaux de bord de l'espace de travail

Utilisez les tableaux de bord des espaces de travail dans Cœur du lieu de travail pour obtenir une vue consolidée de plusieurs mesures liées à ce dernier afin de vérifier rapidement l'utilisation de l'espace et de surveiller la progression des tâches. L'information en temps réel fournit des données permettant de prendre des décisions, telles que le nombre d'effectifs autorisés à un moment donné à venir au bureau.

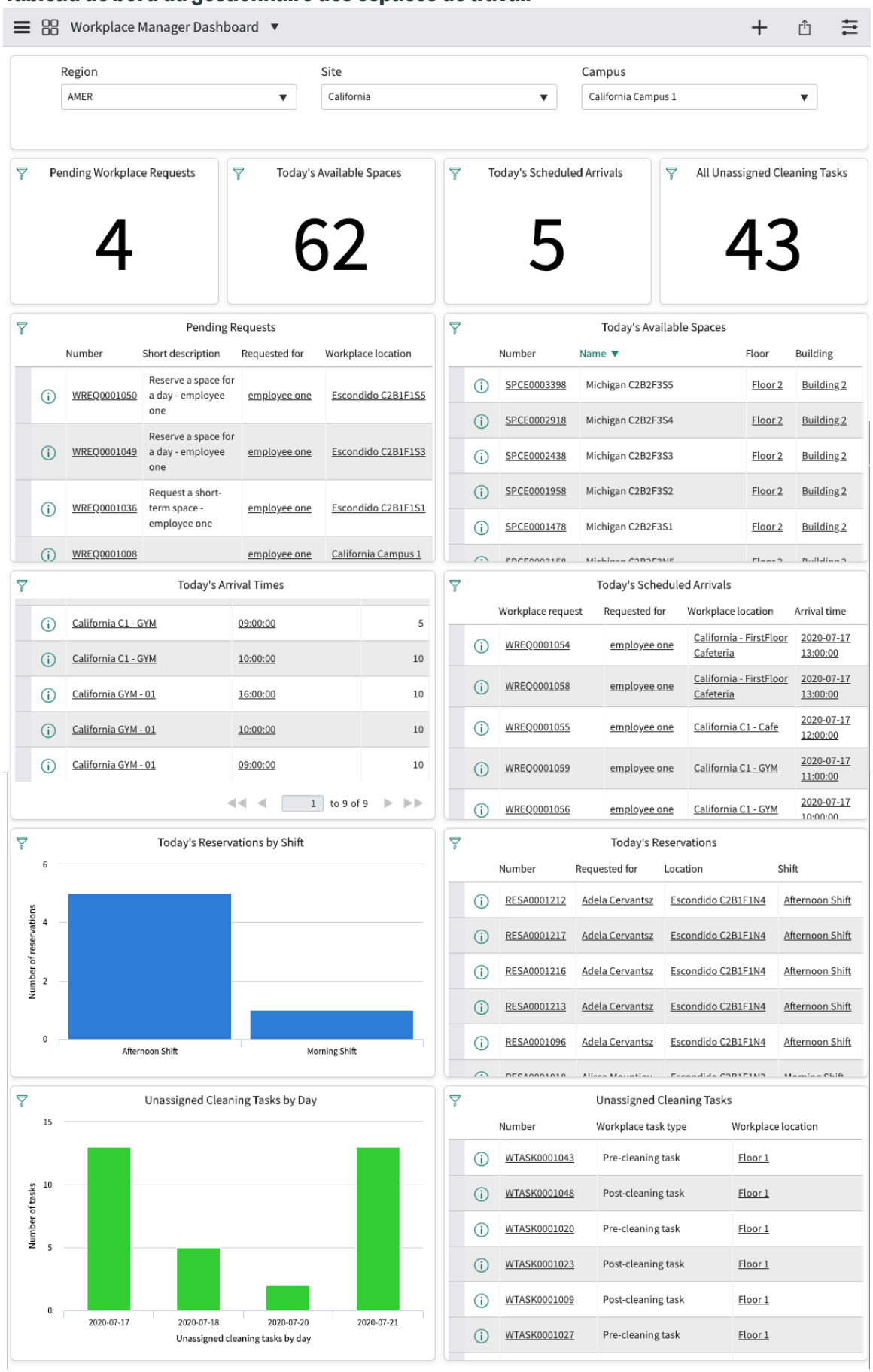
Tableau de bord du gestionnaire du lieu de travail

Utilisez le tableau de bord du gestionnaire des espaces de travail pour surveiller l’allocation spatiale et les activités de maintenance des espaces de travail sur le campus de votre bureau. Pour un jour donné, vous pouvez afficher les détails des espaces disponibles, des réservations d'espace, des demandes d'espace de travail en attente, des heures d'arrivée pour différents emplacements, des arrivées d'employés et des tâches de maintenance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord du gestionnaire des espaces de travail



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour accéder au tableau de bord du gestionnaire du lieu de travail, accédez à **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Tableaux de bord de l'espace de travail**.

La sélection d'une région, d'un site et d'un campus dans le filtre Rapport du lieu de travail en haut du tableau de bord affiche les rapports pour ce campus.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire des espaces de travail : doit avoir une visibilité sur l'état en temps réel de la disponibilité des espaces de travail, des arrivées planifiées et de la maintenance du lieu de travail.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Réviser les demandes d'espace de travail en attente • Surveiller les demandes de réservation d'espace de travail créées par les employés. • Surveiller les heures d'arrivée • Estimer les rassemblements d'employés sur les lieux de travail courants à l'aide des arrivées planifiées • Surveiller la progression des tâches liées aux espaces de travail

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Demandes de lieu de travail en attente	Score unique	Nombre de demandes de lieu de travail en attente.
Espaces disponibles du jour	Score unique	Nombre d'espaces de travail actifs disponibles à la réservation aujourd'hui.
Arrivées planifiées du jour	Score unique	Nombre d'arrivées d'employés planifiées du jour pour différents emplacements sur le campus.
Toutes les tâches de nettoyage non affectées	Score unique	Nombre de tâches sur le lieu de travail actives non affectées à une personne et non clôturées.
Demandes en attente	Liste	Listes des demandes d'espace de travail en attente pour ce campus.
Espaces disponibles du jour	Liste	Liste des espaces de travail actifs disponibles à la réservation aujourd'hui.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Heures d'arrivée du jour	Liste	Liste des heures d'arrivée d'employés planifiées du jour pour différents emplacements sur le campus.
Arrivées planifiées du jour	Liste	Liste des arrivées d'employés planifiées du jour pour différents emplacements sur le campus.
Réservations du jour par équipe	Barre	Nombre de réservations d'espaces de travail du jour regroupées par équipes.
Réservations du jour	Liste	Nombre de réservations d'espaces de travail du jour.
Tâches de nettoyage non affectées par jour	Tendance	Tendance du nombre de tâches de nettoyage actives par jour non qui ne sont pas affectées à une personne et n'ont pas l'état Fermé. Les tâches de nettoyage dans ce rapport ont une date d'échéance entre le jour même et les sept prochains jours et incluent tous les types de tâches, comme les tâches planifiées, non planifiées et ad hoc.
Tâches de nettoyage non affectées	Liste	Liste des tâches sur l'espace de travail actives non affectées à une personne et non clôturées.

Tableau de bord du lieu de travail dans Workplace Service Portal

Utilisez le tableau de bord des espaces de travail sur Espace de travail du Portail de services pour analyser visuellement la capacité d'espace de travail disponible, les tendances de demande et de réservation spatiales, et surveillez les tâches de maintenance de votre lieu de travail. Vous pouvez également réserver un espace pour un employé ou créer une tâche de maintenance de l'environnement de travail directement à partir de cette page Espace de travail du Portail de services.

Pour ouvrir le tableau de bord du lieu de travail sur , Espace de travail du Portail de servicesaccédez à **Cœur du lieu de travail** > **Tableau de bord**.

La sélection d'une région et d'un site dans le filtre situé en haut affiche les rapports des campus disponibles dans des onglets différents.

Important :
Pour les nouveaux clients, à compter de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.2, le **tableau de bord** est supprimé de Espace de travail du Portail de services et Portail de services. Les clients utilisant Cœur du lieu de travail version 2.1 et versions antérieures peuvent toujours accéder au tableau de bord après une mise à niveau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord du lieu de travail

Overview of California sites

AMER | California | Last updated Jul 06, 10:24pm

California Campus 2 | California Campus 1

California California Campus 1

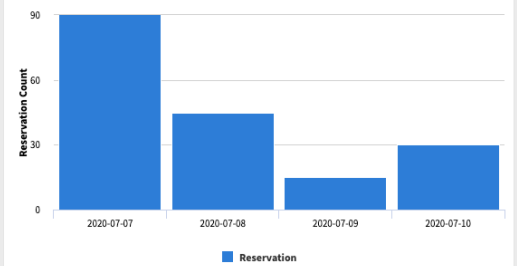
Reserve a space

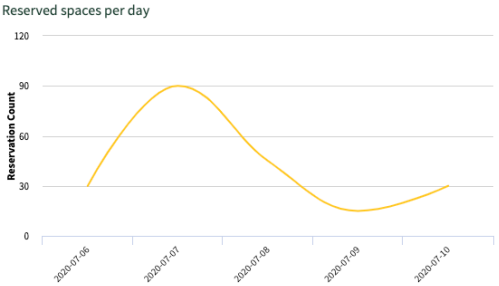
Today's capacity: 60

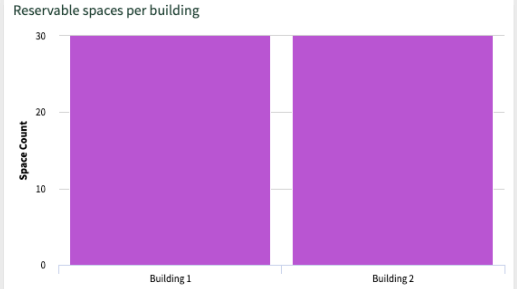
Today's shifts: 3

Today's reservable spaces: 60

Today's reservations: 90





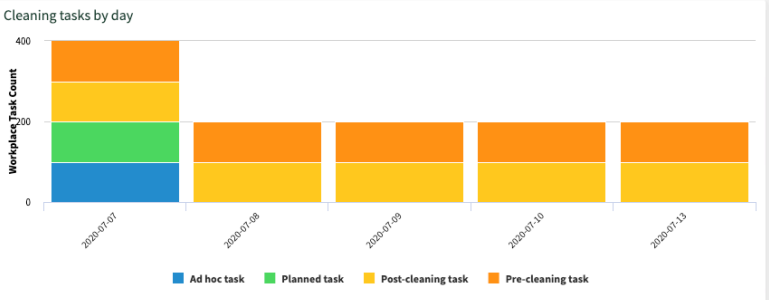


Cleaning tasks for this campus

Add a task

Unassigned cleaning tasks: 10

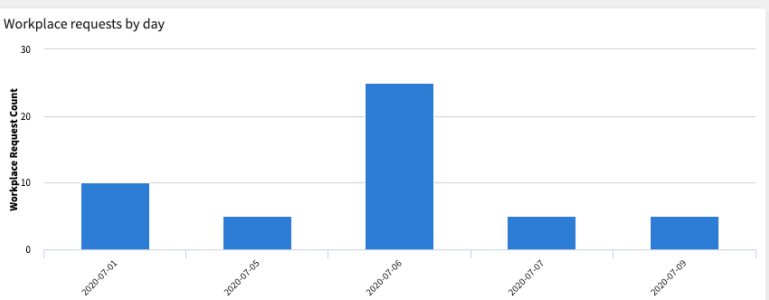
Planned tasks: 95



Workplace requests for this campus

Pending workplace requests: 7

Workplace requests created today: 23



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire de l'espace de travail : doit avoir une visibilité claire sur l'état en temps réel de l'utilisation de l'espace de travail et des activités de nettoyage pour les équipes.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Peut planifier le retour progressif des employés sur le lieu de travail après une situation d'urgence. • Peut surveiller la progression des tâches sur le lieu de travail pour différents emplacements de bureau.

Visualisations de données

Les données affichées dans les visualisations correspondent au campus sélectionné.

Titre	Type	Description
Capacité du jour	Score unique	Nombre d'espaces de travail actifs disponibles aujourd'hui.
Équipes du jour	Score unique	Nombre d'équipes utilisées dans les réservations du jour.
Espaces réservables du jour	Score unique	Nombre d'espaces de travail actifs disponibles à la réservation.
Réservations du jour	Score unique	Nombre de réservations actives du jour.
Réservations par jour	Tendance	Tendance du nombre de réservations actives par jour au cours des sept derniers jours et dont la date de fin correspond à ce jour ou à un jour ultérieur.
Espaces réservés par jour	Spline	Tendance du nombre d'espaces réservés par jour pour toutes les réservations effectuées au cours des sept derniers jours, actives à partir d'aujourd'hui ou d'un jour ultérieur.
Espaces réservables par bâtiment	Barre	Répartition des espaces de travail actifs disponibles à la réservation pour chaque bâtiment du campus.
Tâches de nettoyage pour ce campus		
Tâches de nettoyage non affectées	Score unique	Nombre de tâches sur le lieu de travail actives non affectées à une personne et non clôturées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Tâches planifiées	Score unique	Nombre de tâches planifiées sur le lieu de travail actives et n'ayant pas encore été clôturées.
Tâches de nettoyage par jour	Tendance	Tendance du nombre de tâches de nettoyage actives par jour dont la date de remise est prévue entre aujourd'hui et les sept prochains jours, ou pour lesquelles aucune date de remise n'a été définie. Les tâches de ce rapport sont regroupées par type de tâches sur le lieu de travail.
Demandes de lieu de travail pour ce campus		
Demandes de lieu de travail en attente	Score unique	Nombre de demandes de lieu de travail en attente.
Demandes de lieu de travail créées aujourd'hui	Score unique	Nombre total de demandes de réservation de lieu de travail créées par les employés aujourd'hui.
Demandes de lieu de travail par jour	Tendance	Tendance du nombre de demandes de réservation de lieu de travail créées par jour.

Information associée

Créer des réservations de lieux de travail pour un employé

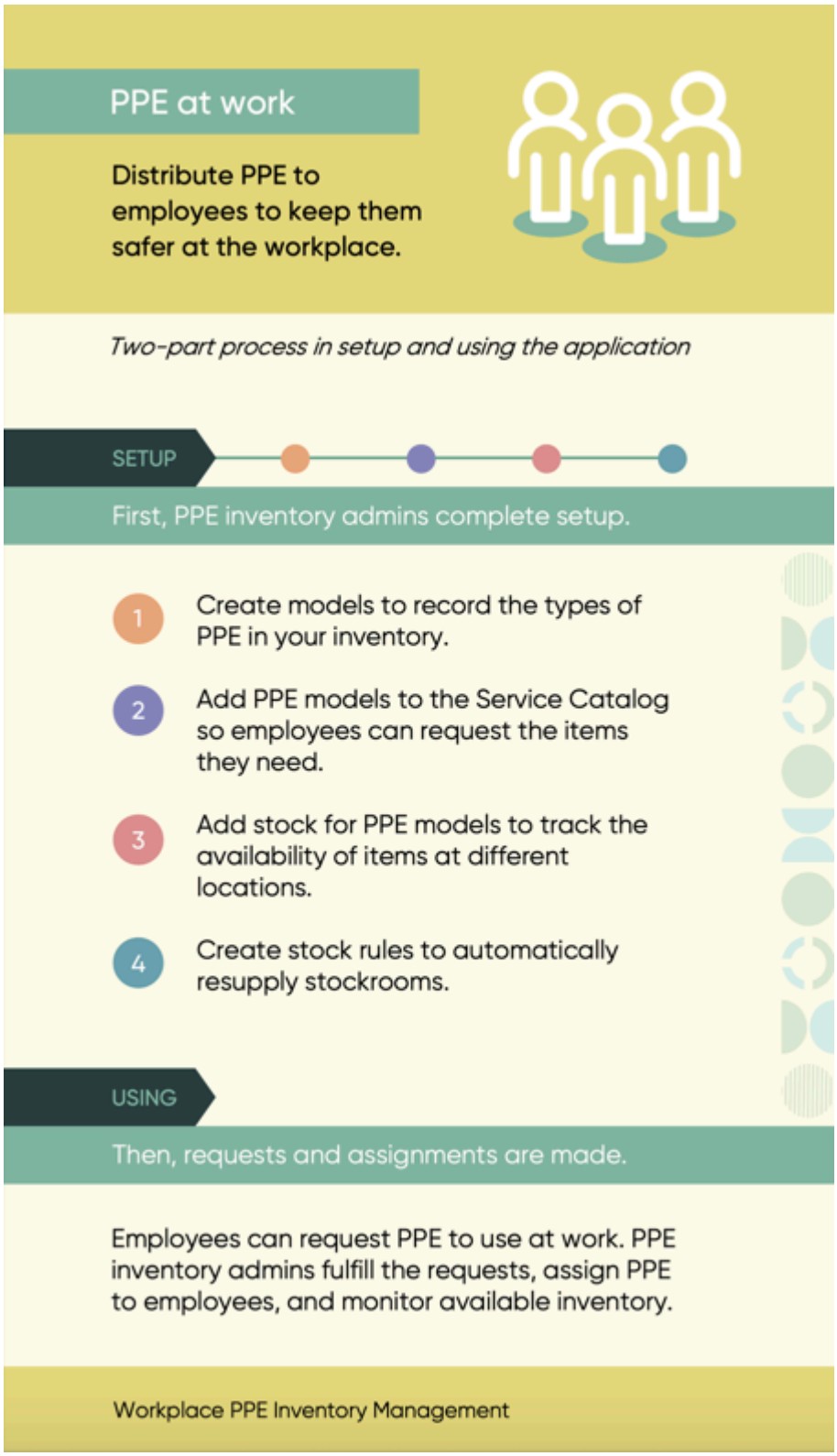
Créer une tâche sur le lieu de travail ad hoc

Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail

Utilisez l'application ServiceNow® Espace de travail de Gestion des stocks d'équipements de protection individuelle pour gérer l'inventaire PPE et aider à protéger la sécurité physique de vos effectifs. Surveillez la disponibilité des PPE à différents emplacements, remplissez les demandes des employés pour les PPE et effectuez le suivi des PPE affectés aux employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les fournitures de PPE peuvent être facilement commandées à partir du portail en libre-service via un téléphone portable ou un ordinateur de bureau. Un tableau de bord fournit une vue d'ensemble de l'inventaire par installation, une vue d''agrégation sur l'ensemble de l'espace de travail et des données historiques sur les modifications des niveaux d'équipement au fil du temps. Les niveaux d'inventaire peuvent être mis à jour quotidiennement pour une gestion précise en temps réel de l'inventaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation avec d’autres Safe Workplace Suite applications

Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail

Safe Workplace Suite pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Safe Workplace Suite accessibles pour installation sur leurs instances de non-production sans avoir à effectuer de demandes particulières. Des licences sont requises pour utiliser Safe Workplace Suite des applications sur des instances de production. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d’aide du Store pour plus d’informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d’aide du Store pour plus d’informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d’aide du Store pour plus d’informations.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail

Vous pouvez installer Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Gestion des stocks d'EPI de lieux de travailrequiert le module d'extension Gestion des actifs (com.snc.asset_management). Gestion des actifs est activé par défaut.

Rôle requis : admin

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux (suite)

Type	Instructions
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management pour Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Test Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez PPE Inventory Management.
3. Cliquez sur **Installer**.

   La boîte de dialogue d'installation d'application s'ouvre.
4. **Facultatif :** Chargez les données de démonstration en cochant la case **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Pour plus d'informations sur la façon d'installer ou de réinstaller les données de démonstration après l'installation initiale, consultez l'article Work around to install demo data if application is already installed (Méthode de contournement pour installer des données de démonstration si l'application est déjà installée) [KB0722909] dans la base de connaissances Now Support.
5. Cliquez sur **Installer**.
6. Lorsque l'installation est terminée, cliquez sur **Fermer**.

Composants installés avec Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail

Plusieurs types de composants sont installés avec Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail, notamment les tables et les rôles d'utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur PPE Inventory Management [sn_imt_ppe.ppe_admin]	Peut créer des modèles PPE, gérer l'inventaire PPE et affecter un PPE aux employés.	• asset • inventory_admin

Tables installées

Table	Description
Modèle de PPE [sn_imt_ppe_ppe_model]	Contient tous les modèles de PPE.
Journal de stock de l'PPE [sn_imt_ppe_ppe_stock_log]	Contient un journal des ajouts de stock de PPE au fil du temps.
Demande de PPE [sn_imt_ppe_ppe_request]	Contient toutes les demandes de PPE des employés.
Journal d'affectation des PPE [sn_imt_ppe_ppe_assignment_log]	Contient un journal des affectations de PPE au fil du temps.

Installer Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail

Réalisez les tâches de configuration pour commencer à utiliser Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail. Créez des modèles pour les éléments de PPE, ajoutez des éléments de PPE à votre catalogue de services, ajoutez un stock de PPE et créez des règles de stock.

Créer des modèles pour les éléments de PPE

Créez des modèles pour enregistrer les types de PPE dans votre inventaire.

Avant de commencer
Des modèles prêts à l'emploi sont installés avec Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail. Créez des modèles pour tous vos éléments de PPE qui n'en disposent pas encore. Affichez tous les modèles en accédant à **Gestion d'inventaire des EPI** > **Modèles** > **Tous**.

Rôle requis : sn_imt_ppe.ppe_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un modèle représente un type spécifique d'élément de PPE. Par exemple, utilisez un modèle pour effectuer le suivi de tous vos masques N95 et un autre modèle pour effectuer le suivi de tous vos gants en nitrile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Gestion d'inventaire des EPI** > **Modèles** > **Ajouter un modèle**.

   Remarque :
   Pour créer un modèle dans l'application Now Mobile , accédez à **Santé** > **Gérer l'inventaire PPE** > **Ajouter un modèle**.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Ajouter un formulaire de modèle de PPE

Champ	Description
Type	Sélectionnez **Consommable** pour des PPE jetables, tels que des masques ou des gants. Sélectionnez **Matériel** pour des PPE non jetables et qui pourraient être réaffectés, tels qu'un respirateur.
Nom	Nom du modèle.
Brève description	Brève description du modèle.
Fabricant	Fabricant de l'élément.
Numéro de modèle	Le numéro de modèle spécifique attribué à l'élément par le fabricant.
Propriétaire	La personne responsable du modèle.

3. Cliquez sur **Soumettre**.

Ajouter des modèles de PPE à Catalogue de services

Ajoutez des modèles de PPE via Catalogue de services pour permettre aux employés de demander les éléments dont ils ont besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > > **Définitions de catalogues** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Filtrez la catégorie Équipement de protection individuelle (PPE).
3. Cliquez sur l'un des créateurs d'enregistrement.
   Le créateur d'enregistrement de votre choix dans la catégorie Équipement de protection individuelle (PPE) conviendra.
4. Cliquez sur **Copier**.
5. Mettez à jour les champs **Nom**, **Modèle**, **Description** et **Image** pour l'élément.
6. Dans le champ **Script**, remplacez la valeur sys_id par celle du modèle de PPE que vous ajoutez à votre catalogue de services.
   La valeur sys_id est un code alphanumérique unique. Pour obtenir la valeur sys_id d'un modèle de PPE, accédez à l'enregistrement du modèle de PPE, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Copier sys_id**.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Ajoutez la catégorie Équipement de protection individuelle (PPE) à votre catalogue de services pour permettre aux employés d'afficher les éléments. Pour ajouter la catégorie, accédez à **Libre-service** > **Catalogue de services** et cliquez sur l'icône Plus (+) en haut à droite.

Ajouter un stock de PPE

Ajoutez un stock pour un modèle de PPE afin d'effectuer le suivi de la disponibilité de l'élément à différents emplacements.

Avant de commencer

Créez des entrepôts pour votre PPE. Pour créer un entrepôt, accédez à **Gestion d'inventaire des EPI** > **Inventaire** > **Entrepôts**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Entrepôts .

Rôle requis : sn_imt_ppe.ppe_admin

Procédure

1. Accédez à la **Gestion d'inventaire des EPI** > **Inventaire** et sélectionnez **Ajouter un stock de consommables** ou **Ajouter un stock de matériel**.

   Remarque :
   Pour ajouter un stock de PPE dans l'application Now Mobile , accédez à **Santé** > **Gérer l'inventaire PPE** et sélectionnez **Ajouter un stock de consommables** ou **Ajouter un stock de matériel**.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Ajouter un formulaire de stock de PPE

Champ	Description
Modèle	Modèle pour lequel vous ajoutez un stock.
Entrepôt	Entrepôt contenant le PPE. **Remarque :** Seuls les entrepôts disposant du modèle s'affichent.
Quantité	Nombre d'éléments en stock. **Remarque :** La quantité des éléments matériels doit être égale à 1 afin d'effectuer le suivi de chaque élément à l'aide d'une balise d'actif et d'un numéro de série uniques. Vous ne pouvez entrer qu'un montant égal ou inférieur à ce qui est en stock.
Balise de ressource	Balise d'actif pour l'élément. Ce champ est uniquement visible pour les modèles de matériel.
Numéro de série	Numéro de série de l'élément. Ce champ est uniquement disponible pour les modèles de matériel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le journal de stock est mis à jour avec le stock de PPE que vous avez ajouté. Pour afficher le journal de stock, accédez à **Gestion d'inventaire des EPI** > **Inventaire** > **Journal de stock**.

Que faire ensuite

Après avoir ajouté le stock de PPE, vous pouvez afficher tous vos PPE disponibles en accédant à **Gestion d'inventaire des EPI** > **Inventaire** et en sélectionnant **Consommables en stock** ou **Matériel disponible**.

Remarque :
Les pages **Consommables en stock** et **Matériel disponible** ont un bouton **Nouveau**. N'ajoutez pas de stock de PPE à l'aide du bouton **Nouveau**. L'utilisation de ce bouton ne met pas à jour le journal de stock.

Réduire le stock de PPE

Réduisez le stock de PPE (équipement de protection individuelle) pour refléter un inventaire précis aux différents emplacements.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_ppe.ppe_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion d'inventaire des EPI** > **Inventaire** et sélectionnez **Réduire le stock de consommables** ou **Réduire le stock de matériel**.

   Remarque :
   Pour réduire le stock de PPE dans l'application Now Mobile , accédez à **Autres** > **PPE Stock** et sélectionnez **Réduire le stock de consommables** ou **Réduire le stock de matériel**.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Réduire le stock de consommables

Champ	Description
Modèle	Modèle dont vous souhaitez réduire le stock.
Entrepôt	Entrepôt contenant le PPE.
Quantité	Nombre d'éléments à réduire dans le stock. **Remarque :** Ce champ n'est pas disponible pour les éléments matériels. La quantité doit être égale à 1 afin d'effectuer le suivi de chaque élément à l'aide d'une balise d'actif et d'un numéro de série uniques.
Balise d'actif	Balise d'actif pour l'élément. Ce champ est uniquement visible pour les modèles de matériel. **Remarque :** Si vous entrez une balise d'actif, seuls les entrepôts contenant l'actif s'affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Numéro de série	Numéro de série de l'élément. Ce champ est uniquement disponible pour les modèles de matériel. **Remarque :** Si vous entrez un numéro de série, seuls les entrepôts qui contiennent le numéro de série s'affichent.
Commentaires	Raison pour laquelle vous réduisez le stock.

Stock de matériel

Lors de la réduction des modèles de matériel, si la balise d'actif et le numéro de modèle ne sont pas saisis, le stock est supprimé de l'entrepôt répertorié en premier et le montant est défini sur zéro (0).

Lorsqu'un modèle et une balise d'actif sont saisis, ou si le modèle et le numéro de série sont saisis, le stock de matériel est mis en correspondance et le montant est défini sur zéro (0).

Stock de consommables

Si vous essayez d'entrer une quantité supérieure à la quantité en stock, le système ne vous autorise pas à continuer.

3. Cliquez sur **Soumettre**.
   Le journal du stock est mis à jour avec le stock de PPE que vous avez retiré. Pour afficher le journal de stock, accédez à **Gestion d'inventaire des EPI** > **Inventaire** > **Journal de stock**.

Créer des règles de stock pour le PPE

Créez une règle de stock pour réapprovisionner automatiquement un entrepôt avec un élément.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_ppe.ppe_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque le nombre d'un élément devient inférieur à une quantité spécifiée, la règle de stock crée automatiquement un ordre de transfert. Pour effectuer le réapprovisionnement, l'ordre de transfert transfère les éléments requis à partir d'un autre entrepôt. Pour plus d'informations sur les ordres de transfert, consultez Ordres de transfert .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion d'inventaire des EPI** > **Inventaire** > **Règles de stockage**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de règle de stock

Champ	Description
Modèle	Modèle de produit pour la règle.
Seuil	Quantité d'éléments qui déclenche un réapprovisionnement. Par exemple, saisissez un seuil de 150 masques qui doit être réapprovisionné

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	lorsque l'inventaire descend en dessous de 150 dans l'entrepôt spécifié.
Option de réapprovisionnement	Entrepôt. Cette valeur est automatiquement renseignée.
Entrepôt parent	Entrepôt à partir duquel les nouveaux éléments sont transférés.
Actifs	Lorsque cette option est sélectionnée, la règle est activée et les éléments sont automatiquement réapprovisionnés. Lorsque cette option est désactivée, la règle n'est pas activée et les éléments ne sont pas automatiquement réapprovisionnés.
Entrepôt	Entrepôt que vous souhaitez réapprovisionner automatiquement via la règle.
Taille de commande	Nombre de nouveaux éléments à commander pour l'entrepôt.

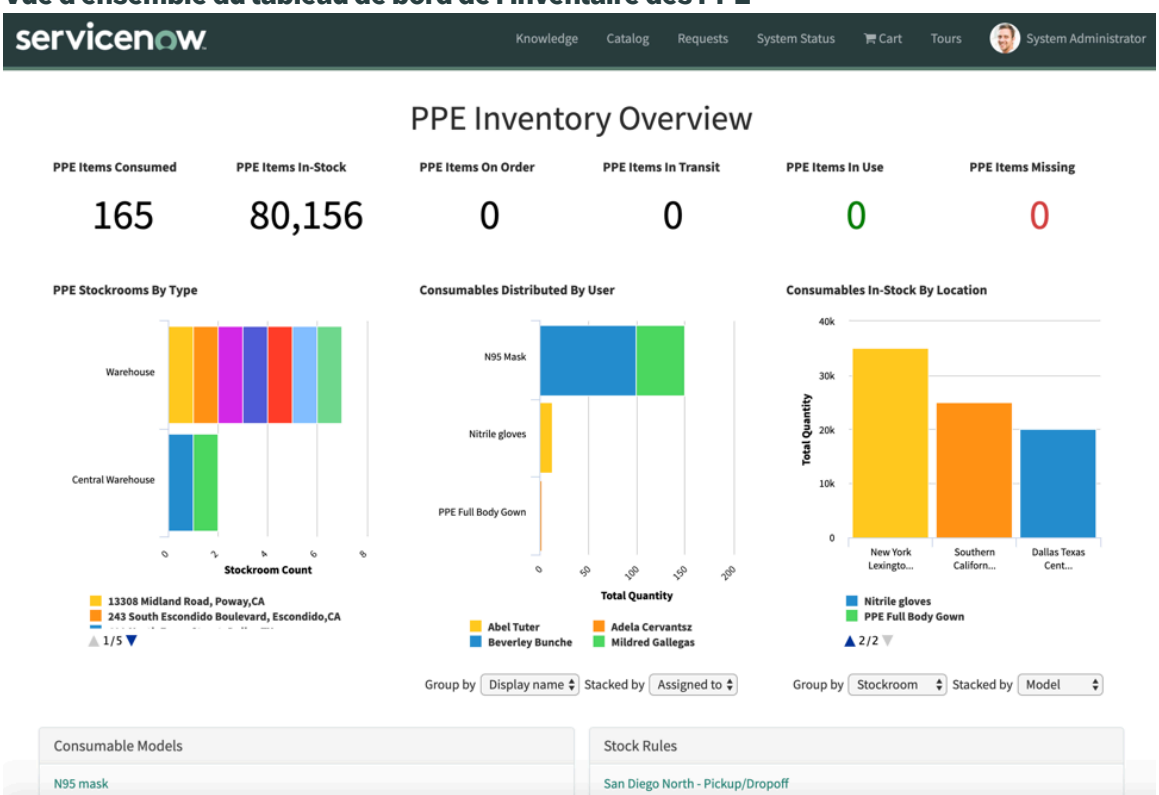
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Vue d'ensemble du tableau de bord de l'inventaire des PPE

Utilisez le tableau de bord de l'inventaire des PPE pour effectuer le suivi des éléments PPE en stock, sur commande et affectés à des employés.

Pour afficher le tableau de bord, accédez à **Gestion d'inventaire des EPI** > **Tableau de bord de vue d'ensemble**.

Vue d'ensemble du tableau de bord de l'inventaire des PPE



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs finaux et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Administrateur PPE Inventory Management : effectue le suivi des PPE en stock et affectés au fil du temps. Planifiez le stock à l'avance pour anticiper les besoins en PPE et vous assurer que tous les employés peuvent accéder au PPE adéquat.	sn_imt_ppe.ppe_admin

Rapports

Titre	Description
Éléments PPE utilisés	Nombre d'éléments PPE consommables affectés aux employés.
Éléments PPE en stock	Nombre d'éléments PPE en stock.
Éléments PPE sur commande	Nombre d'éléments PPE sur commande.
Éléments PPE en cours de transit	Nombre d'éléments PPE en cours de transit.
Éléments PPE en cours d'utilisation	Nombre d'éléments PPE matériel affectés aux employés.
Éléments PPE manquants	Nombre d'éléments PPE qui sont manquants.
Entrepôts de PPE par type	Nombre de chaque type d'entrepôt qui stocke des éléments PPE.
Consommables distribués par utilisateur	Nombre d'éléments PPE consommables affectés aux employés.
Consommables en stock par emplacement	Nombre d'éléments PPE consommables en stock par emplacement.
Modèles de consommables	Tous les modèles de PPE consommables.
Règles de stockage	Toutes les règles de stockage relatives aux éléments PPE.

Traduction automatique

Demander un PPE

Utilisez Catalogue de services pour demander un équipement de protection individuelle (PPE) à utiliser sur votre lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_ppe.ppe_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Catalogue de services** et cliquez sur **Équipement de protection individuelle (PPE).**

   Remarque :
   Pour demander un PPE dans l'application Now Mobile , accédez à **Santé** > **Suivez ces pratiques de sécurité** > **Demander un PPE**.

2. Cliquez sur l'élément que vous voulez commander.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez une quantité pour l'élément.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Affichez l'état de votre demande en accédant à **Gestion d'inventaire des EPI** > **Mes demandes**.

Répondre à une demande de PPE

Affichez les demandes d'équipement de protection individuelle (PPE) des employés. Remplissez les demandes pour vous assurer que les employés obtiennent le PPE dont ils ont besoin pour assurer leur sécurité sur le lieu de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_ppe.ppe_admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion d'inventaire des EPI** > **Demandes**.
2. Cliquez sur la demande sur laquelle vous souhaitez travailler.
3. Dans le champ **État**, sélectionnez **Travail en cours**.
4. Dans le champ **Entrepôt**, sélectionnez l'entrepôt contenant les éléments requis.
   Lorsque vous sélectionnez un entrepôt, le champ **Gestionnaire** est automatiquement rempli avec le gestionnaire de cet entrepôt. Lorsque vous mettez à jour la demande, le champ **Affecté à** est également automatiquement rempli avec ce gestionnaire, sauf si vous spécifiez un autre utilisateur.
5. Dans le champ **Quantité**, entrez le nombre d'éléments à affecter à l'employé.
   Ce nombre peut être différent de la quantité demandée si l'employé a demandé un nombre trop élevé d'éléments, ou si l'entrepôt ne contient pas assez d'inventaire pour répondre à la demande. Si l'entrepôt ne contient pas assez d'inventaire, un message d'erreur s'affichera lors de la mise à jour de la demande pour éviter d'affecter plus d'éléments que vous n'en avez en stock.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite
Lorsque l'employé reçoit son PPE, mettez à jour l'état de la demande sur **Fermé terminé**. Un enregistrement est ajouté au journal d'affectation et l'état passe de Consommable à Consommé.

Si la demande ne sera pas remplie, mettez à jour l'état sur **Fermé incomplet**.

Affecter un PPE aux employés

Vous pouvez affecter des PPE directement à un employé sans qu'il n'ait à soumettre de demande.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_ppe.ppe_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si un employé soumet une demande de PPE, suivez les étapes pour Répondre à une demande de PPE à la place.

Lorsque vous affectez un PPE matériel à un employé, son état passe de **En stock** à **En cours d'utilisation**. L'état peut être mis à jour et l'élément peut être réaffecté à un autre employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous affectez un PPE consommable à un employé, un enregistrement de consommable est créé avec la quantité allouée. L'état est défini sur **Consommé** et est en lecture seule. Vous ne pouvez pas réaffecter le PPE consommable à un autre employé.

Remarque :
N'utilisez pas le bouton **Consommer** dans les enregistrements de consommables pour affecter des PPE. Appliquez plutôt la procédure suivante.

Procédure

1. Accédez à **PPE Inventory Management**, puis sélectionnez **Affecter un consommable** ou **Affecter un matériel**.

   Remarque :
   Pour affecter un PPE dans l'application Now Mobile , accédez à **Santé** > **Gérer l'inventaire PPE** et sélectionnez **Affecter un consommable** ou **Affecter un matériel**.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Affecter un PPE

Champ	Description
Modèle	Modèle à affecter.
Émission d'entrepôt	Entrepôt contenant le PPE.
Affecté à	Employé auquel vous affectez le PPE.
Quantité	Nombre d'éléments à affecter. Ce champ est uniquement disponible pour les modèles de consommables.
Matériel	Élément spécifique à affecter, avec une balise d'actif ou un numéro de série unique. Ce champ est uniquement disponible pour les modèles de matériel.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le journal d'affectation est mis à jour avec le PPE que vous avez affecté. Pour afficher le journal d'affectation, accédez à **Gestion d'inventaire des EPI** > **Journal d'affectation**.

Que faire ensuite

Après l'affectation d'un PPE aux employés, vous pouvez afficher tous les PPE affectés en accédant à **Gestion d'inventaire des EPI** > **Inventaire** et en sélectionnant **Matériel affecté** ou **Consommé**.

Remarque :
Les pages **Matériel affecté** et **Consommé** présentent le bouton **Nouveau**. N'affectez pas de PPE à l'aide de ce bouton **Nouveau**. L'utilisation de ce bouton ne met pas à jour le journal d'affectation.

Tableau de bord Safe Workplace

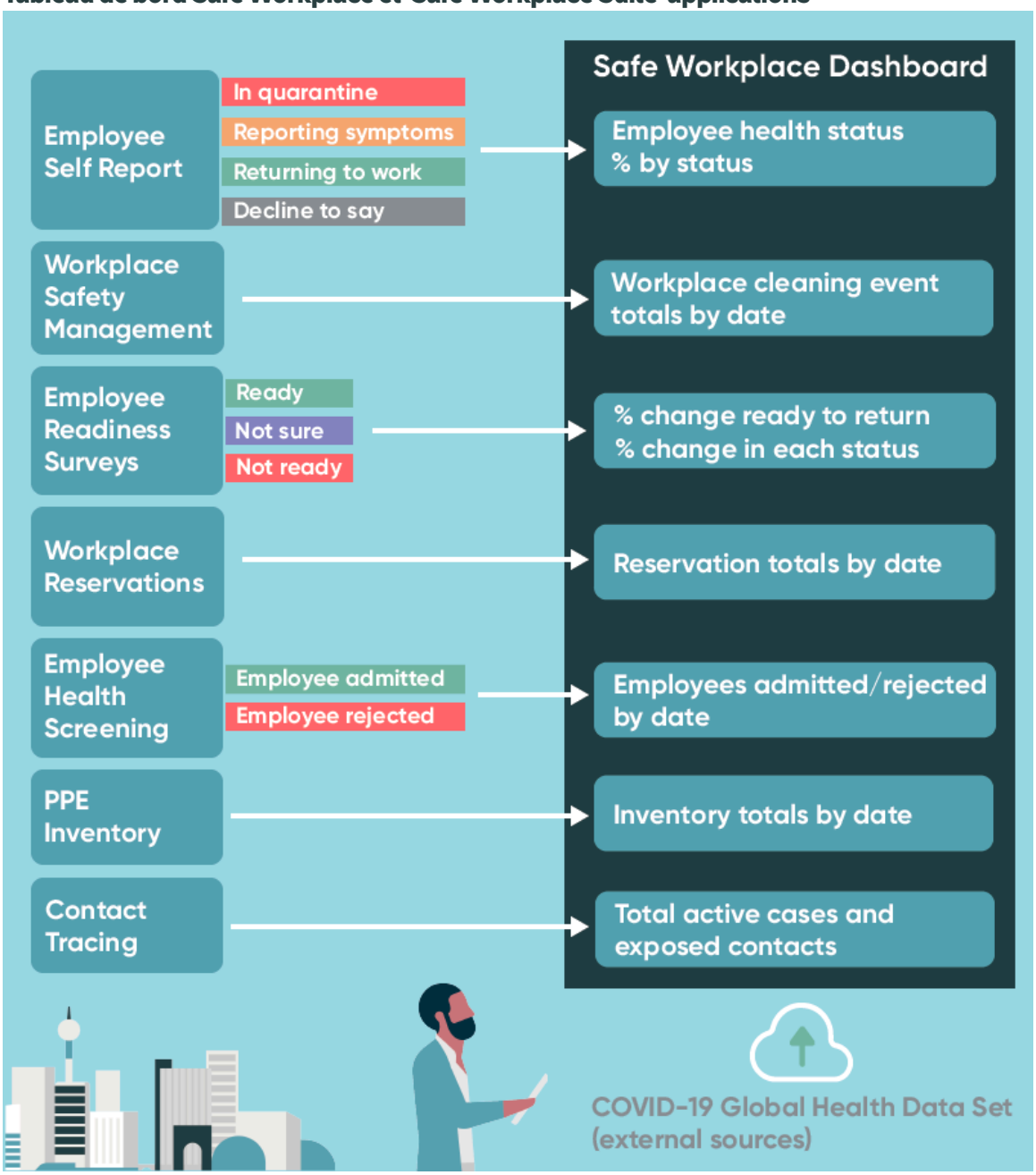
Le ServiceNow® Tableau de bord Safe Workplace fournit aux responsables des services RH, Services sur le lieu de travail et Santé et sécurité une vue complète des opérations. Les responsables disposent d'un aperçu visuel de l'état des sites de travail et des utilisateurs qui leur permet de déterminer si un site est prêt à reprendre une opération sécurisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le Tableau de bord Safe Workplace s'appuie sur ServiceNow® Analyse des performances les fonctionnalités Premium pour évaluer et afficher les données provenant d'autres Safe Workplace Suite applications et du Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19.

Tableau de bord Safe Workplace et Safe Workplace Suite applications



Installez et configurez les applications répertoriées Safe Workplace Suite et Emergency Response Management . Suivez les instructions de configuration afin de vous assurer que les données atteignent bien le tableau de bord.

Remarque :
Tableau de bord Safe Workplace ne prend pas en charge Domain Separation.

Safe Workplace Suite pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Safe Workplace Suite accessibles pour installation sur leurs instances de non-production sans

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

avoir à effectuer de demandes particulières. Des licences sont requises pour utiliser Safe Workplace Suite des applications sur des instances de production. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer le Tableau de bord Safe Workplace

Installez l'application Tableau de bord Safe Workplace. Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer cette application.

Avant de commencer
Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow® Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour en savoir plus, voir Obtenir une autorisation pour un produit ou une application ServiceNow .

Le script de correction `Map existing campus with locations` crée les entrées de mappage initiales entre la table Campus [sn_wsd_core_campus] et la table Emplacement [cmn_location].

Remarque :
Vérifiez que des sites et des régions sont indiqués pour tous les campus existants avant d'exécuter ce script.

Utilisez la valeur par défaut **active=false** pour éviter les mappages incorrects dans la table Campus [sn_wsd_core_campus].

Exécutez ce script après l'activation du module d'extension Tableau de bord Safe Workplace (sn_imt_dashboard) et en veillant à ce que des sites et des régions soient indiqués pour vos campus existants.

Après avoir exécuté le script de correction `Map existing campus with locations`, validez l'exactitude de tous les campus et emplacements. En cas de données inexactes, supprimez les entrées et consultez Mapper manuellement un emplacement et un campus pour en savoir plus.

Rôle requis : admin

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux (suite)

Type	Instructions
	Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

L'application Tableau de bord Safe Workplace nécessite l'application ServiceNow® Analyse des performances - Premium. Si vous n'êtes pas encore abonné à Analyse des performances - Premium, vous devez l'installer avant de procéder à l'installation de Tableau de bord Safe Workplace.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management pour Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Test Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtrage et le champ de recherche pour rechercher l'application.
   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander auprès du ServiceNow Store. Visitez le ServiceNow Store pour voir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la façon de soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez la section ServiceNow Store Historique des versions Notes de publication .
3. Cliquez sur **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Si votre application nécessite d'autres applications, installez-les en premier si elles ne sont pas déjà installées.

   L'installation de votre application installe également automatiquement les applications ou les modules d'extension dépendants s'ils ne sont pas déjà installés.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.
   Certaines applications incluent des données de démonstration, qui sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Remarque :
   Les données de démonstration d'une application de stockage ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Cliquez sur **Installer**.

7. Lorsque l'installation est terminée, cliquez sur **Fermer**.

Composants installés avec le Tableau de bord Safe Workplace

Les composants sont installés avec le Tableau de bord Safe Workplace, notamment les rôles d'utilisateurs, les tâches planifiées et les tables.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur Tableau de bord Safe Workplace [sn_imt_dashboard.user]	Affichez les informations du tableau de bord et analyser les emplacements.	pa_viewer
Administrateur Tableau de bord Safe Workplace [sn_imt_dashboard.admin]	Gérez les types d'alertes et définissez les propriétés système.	sn_imt_dashboard.user

Tâches de collecte de données planifiées Tableau de bord Safe Workplace installées

Les tâches de collecte de données installées avec Tableau de bord Safe Workplace sont définies pour s'exécuter quotidiennement et recueillir des données afin de les exploiter dans le tableau de bord et ses widgets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
[Workplace Service Delivery PA] Collecte quotidienne de données	Collecte les mesures du jour précédent jusqu'au jour en cours à partir des Safe Workplace Suite applications. Un utilisateur disposant du rôle pa_data_collector peut modifier les paramètres.
Regrouper les données d'état du campus	Collecte les données à partir des enregistrements et des états du campus pour remplir la table Réouverture du nombre d'enregistrements [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_count]. S'exécute tous les jours à 23H00, fuseau horaire de l'instance.

Tables installées

Table	Description
Alertes [sn_imt_dashboard_alerts]	Alertes par campus générées à partir de types d'alertes actifs.
Types d'alertes [sn_imt_dashboard_alert_types]	Les types d'alertes sont des seuils PA au-dessous desquels une alerte est générée et affichée sur le Tableau de bord Safe Workplace.
Répartition de toutes les valeurs de temps [sn_imt_dashboard_campus_all_time_values]	Valeurs de répartition PA, stockées par Campus.
Définitions des phases [sn_sw_planner_phase]	Définitions des phases et de leurs emplacements affectés. Sert à classer par catégorie la phase de réouverture d'un emplacement. Un emplacement ne peut avoir qu'une seule phase à la fois. Chaque phase a un nom, un emplacement, une description et un pourcentage d'occupation maximal autorisé pendant la durée de la phase. Il est nécessaire de définir les phases pour que les informations soient renseignées dans les widgets de la page de réouverture de Tableau de bord Safe Workplace.
États du campus [sn_sw_planner_campus_status]	Table principale contenant les données déterminant l'état actuel de chaque emplacement dans la page de réouverture et les widgets de Tableau de bord Safe Workplace.
Réouverture de l'audience d'enregistrement [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_audience]	Table contenant les audiences d'enregistrement et leurs critères en fonction des configurations de l'organisation. Les administrateurs peuvent générer des audiences d'enregistrement via Condition Builder afin de créer des utilisateurs. Les utilisateurs sont comptés de manière unique dans toutes les tables, même s'ils ont le même ID d'utilisateur. Les audiences d'enregistrement sont nécessaires

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	pour renseigner les informations dans les widgets de la page de réouverture de Tableau de bord Safe Workplace.
Réouverture du nombre d'enregistrements [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_count]	Une fois planifiée, la tâche Regrouper les données d'état du campus remplit automatiquement la table avec les dates et les emplacements de toutes les informations d'enregistrement.
Journal d'état du campus [sn_imt_dashboard_reopening_campus_status_log]	Assure le suivi des états du campus et des changements d'état d'un emplacement au cours de chaque phase.

Tableau de bord Safe Workplace propriétés

Définissez les propriétés Tableau de bord Safe Workplace pour ajouter votre jeton d'API Mapbox et configurer la façon dont les indicateurs s'affichent dans les fuseaux horaires.

Vous pouvez obtenir un jeton à partir de Mapbox pour ajouter des fonctionnalités à la carte Tableau de bord Safe Workplace. La carte du système de base provient d'OpenStreetMap, une application de carte open source et collaborative.

Mapbox exige un abonnement et le site de documentation explique comment obtenir un jeton d'API pour ajouter des fonctionnalités supplémentaires. Pour en savoir plus, ouvrez le site Web Mapbox et sélectionnez **Documentation** dans l'en-tête.

Pour définir les propriétés de , accédez à **Tableau de bord Safe Workplace** > **Propriétés**.

Propriétés Tableau de bord Safe Workplace

Propriété	Description
Saisissez votre jeton d'API Mapbox pour activer des fonctionnalités Mapbox supplémentaires. Obtenez un jeton d'API à partir de https://www.mapbox.com/. [sn_imt_dashboard.Mapbox Token]	Obtenez un jeton Mapbox afin d'ajouter des fonctionnalités d'affichage au Tableau de bord Safe Workplace. Ce paramètre est facultatif. • Saisissez : **texte** • Valeur par défaut : **aucune** • Emplacement : **Tableau de bord Safe Workplace** > **Propriétés** • En savoir plus : lire la documentation sur le site Web de Mapbox.
Utiliser l'indicateur de fuseau horaire de la tâche PA [sn_imt_dashboard.Use Indicator Job Timezone]	Quand cette option est activée, les indicateurs Analyse des performances (PA) affichés sur l'application Tableau de bord Safe Workplace sont affichés selon le fuseau horaire du travail de collecte de données de l'indicateur. Si le fuseau horaire de la tâche de l'indicateur n'est pas défini, le fuseau horaire de l'instance est utilisé à la place. Les indicateurs s'affichent de manière identique pour tous les utilisateurs qui consultent le tableau de bord, quel que soit leur fuseau horaire. Lorsque cette option n'est pas activée, les indicateurs PA s'affichent en fonction du fuseau horaire de l'utilisateur. Les indicateurs peuvent afficher des données quotidiennes différentes pour les utilisateurs dans différents fuseaux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés Tableau de bord Safe Workplace (suite)

Propriété	Description
	horaires. Par exemple, un événement se produit le soir à Seattle, qui est le lendemain matin à Berlin. Un utilisateur de Seattle voit l'événement dans les données du 5 octobre, alors qu'un utilisateur de Berlin voit l'événement dans les données du 6 octobre.

Tableau de bord Safe Workplace widgets

Tableau de bord Safe Workplace comprend des widgets ServiceNow® Portail de services qui sont renseignés par Analyse des performances widgets.

Widgets Portail de services dans Tableau de bord Safe Workplace

- Cas Contact Tracing actifs
- Annonce de tableau de bord Safe Workplace
- Sentiment de l'enquête sur le tableau de bord Safe Workplace
- Emplacement favori du tableau de bord Safe Workplace
- Filtre du tableau de bord Safe Workplace
- Santé des employés sur le tableau de bord Safe Workplace
- Résumé principal du tableau de bord Safe Workplace
- Détails du site du tableau de bord Safe Workplace
- Tableau de bord principal Safe Workplace
- Cartes d'aperçu du tableau de bord Safe Workplace
- Barre de détails du site du tableau de bord Safe Workplace
- Tableau de bord PA Safe Workplace
- Donut de l'enquête du tableau de bord Safe Workplace
- Alertes de tableau de bord Safe Workplace
- Menu du tableau de bord Safe Workplace
- Widget de vaccination Tableau de bord Safe Workplace

Pour plus d'informations sur la personnalisation Portail de services des widgets, consultez les widgets de Service Portal et le Guide de développement des widgets .

Widgets Analyse des performances

- Tickets actifs
- Nombre d'espaces réservables sur le lieu de travail
- Employés rejetés Pourcentage de changement par rapport au jour d'avant
- Nombre d'employés prêts à retourner au travail
- Nombre d'employés qui ne sont pas prêts à retourner au travail
- Nombre d'employés rejetés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- % d'employés qui souhaitent retourner au travail
- Espaces réservés
- Nombre d'employés interrogés sur leur disposition à retourner au travail
- PPE Inventory (séries chronologiques)
- PPE Inventory (score)
- Nombre d'espaces de travail
- Espaces réservables par rapport aux espaces réservés
- Nombre de réservations du lieu de travail d'employés admis
- Espaces réservables
- Employés admis
- Surveillance de l'intégrité de l'entrée des employés
- Employés rejetés
- Nombre d'espaces réservés au lieu de travail
- Pourcentage de changement de l'inventaire des EPI par rapport au jour précédent

Pour plus d'informations sur l'utilisation Analyse des performancesde , consultez Performance Analytics .

Créer un campus à afficher sur le Tableau de bord Safe Workplace

Vous pouvez créer un campus à partir d'emplacements existants à afficher sur le Tableau de bord Safe Workplace.

Acheminez les informations suivantes vers le Tableau de bord Safe Workplace et affichez ces informations par campus :

- La santé de l'utilisateur et sa volonté de retourner au travail
- Préparation du bâtiment.
- Inventaire des équipements de protection individuelle.
- Cas Contact Tracing actifs.
- Contacts potentiellement exposés en cours d'investigation.

Assurez-vous d'installer et d'utiliser les applications suivantes pour le Tableau de bord Safe Workplace. Chaque application fait référence à un emplacement.

- ServiceNow® Emergency Self Report référence l'emplacement dans le profil d'utilisateur.
- ServiceNow® Emergency Outreach avec Employee Readiness Surveys installé. Ces applications référencent l'emplacement dans le profil d'utilisateur.
- ServiceNow® Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail a défini des entrepôts et l'emplacement est un champ obligatoire pour un entrepôt.
- ServiceNow® Employee Health Screening possède un formulaire pour sélectionner un emplacement et un utilisateur afin de soumettre les valeurs de conformité.
- Le module Administration des espaces de ServiceNow Cœur du lieu de travail permet de définir les installations de l'organisation. Les étages, les zones et les espaces de travail sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

définis au sein d'un bâtiment. Ces définitions permettent de mettre en place des analyses de proximité, des tâches de nettoyage et des réservations d'espace de travail.

Un ou plusieurs bâtiments sont affectés à un campus. Les icônes d'emplacement affichées sur la vue d'ensemble Tableau de bord Safe Workplace montrent le campus et les bâtiments associés lorsque vous placez le curseur sur une icône.

- ServiceNow Contact Tracing référence le campus de la personne affectée à partir d'un ticket. Si les informations sur le campus ne sont pas disponibles, Contact Tracing référence l'emplacement dans le profil d'utilisateur de la personne affectée.

Remarque :
Lors de la sélection des emplacements pour les utilisateurs, des entrepôts et des demandes d'entrée, sélectionnez un emplacement d'entreprise qui existait avant l'installation de Cœur du lieu de travail. Ne sélectionnez pas un site, un campus ou un bâtiment créé dans l'application Cœur du lieu de travail.

Pour Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail, Employee Health Screening et d'autres outils, l'emplacement doit être lié à un campus ou à un bâtiment Cœur du lieu de travail pour que l'emplacement s'affiche sur le Tableau de bord Safe Workplace.

Carte Tableau de bord Safe Workplace avec icônes d'emplacement

Les emplacements [cmn_location] définis pour l'entreprise sont la référence utilisée par Analyse des performances pour générer des alertes. Configurez les définitions de bâtiment dans Cœur du lieu de travail avec un emplacement parent accompagné de la latitude et de la longitude correspondantes.

Pour associer des emplacements à des maladies infectieuses, notamment les données de COVID-19, à partir de Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19, vérifiez que tous les emplacements sont associés à un État ou à un pays.

Créer un campus à afficher sur le Tableau de bord Safe Workplace

Il existe plusieurs méthodes que vous pouvez utiliser pour créer un campus qui s'affiche sur le Tableau de bord Safe Workplace.

- Mappez automatiquement un emplacement et créez un campus.
- Associez manuellement un emplacement et créez un campus.
- Mappez manuellement un emplacement à un campus (Cœur du lieu de travail).

Mapper automatiquement plusieurs emplacements et créer des campus

Vous pouvez créer plusieurs campus avec des coordonnées de latitude et de longitude correspondantes et un site automatiquement en sélectionnant plusieurs emplacements.

Les campus s'affichent sur le Tableau de bord Safe Workplace.

Mapper manuellement un emplacement à un campus

Vous pouvez mapper un campus existant à un emplacement existant manuellement et l'afficher sur le Tableau de bord Safe Workplace.

Mapper manuellement un emplacement à un campus (Cœur du lieu de travail)

Vous pouvez également utiliser Cœur du lieu de travail pour créer manuellement un campus et l'afficher sur le Tableau de bord Safe Workplace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mapper automatiquement un emplacement et créer un campus

Créez automatiquement plusieurs campus en les mappant à partir de certains emplacements pour qu'ils s'affichent sur le Tableau de bord Safe Workplace.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_dashboard.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tableau de bord Safe Workplace** > **Emplacements des campus**.
2. Cliquez sur **Générer des campus**.
   La fenêtre contextuelle Ajouter des emplacements s'affiche.
3. Sélectionnez tous les emplacements que vous souhaitez définir comme campus.
   La tâche planifiée *`Populate OpenStreetMap data`* s'exécute toutes les cinq (5) minutes et interroge la table Emplacements des campus [sn_imt_dashboard_locations]. Si la latitude et la longitude sont manquantes, une API Open Street est appelée pour extraire les coordonnées et mettre à jour la table Campus [sn_wsd_core_campus] en indiquant le code postal et le nom du pays.
4. Cliquer sur **Ajouter des emplacements au tableau de bord**.

Résultats

Un site est créé en fonction du nom parent. Le nom parent est basé sur le nom de l'emplacement. Si une région n'existe pas, elle est créée.

Mapper manuellement un emplacement et un campus

Mappez manuellement un emplacement existant vers un campus et un site existants à l'aide des emplacements de campus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_dashboard.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tableau de bord Safe Workplace** > **Emplacements des campus**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Emplacements des campus

Champ	Description
Emplacement	Cliquez sur l'icône Rechercher à l'aide de la liste (icône) et sélectionnez l'emplacement que vous souhaitez associer à un campus et à un site.
Campus	Cliquez sur l'icône Rechercher à l'aide de la liste (icône) et sélectionnez le campus que vous souhaitez associer à un emplacement et à un site.
Site	Cliquez sur l'icône Rechercher à l'aide de la liste (icône) et sélectionnez le site que vous souhaitez associer à un emplacement et à un campus.

4. Cliquez sur **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mapper manuellement un emplacement à un campus (Cœur du lieu de travail)

Utilisez Cœur du lieu de travail comme alternative au Tableau de bord Safe Workplace pour mapper manuellement un emplacement à un campus afin qu'il s'affiche sur votre Tableau de bord Safe Workplace.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

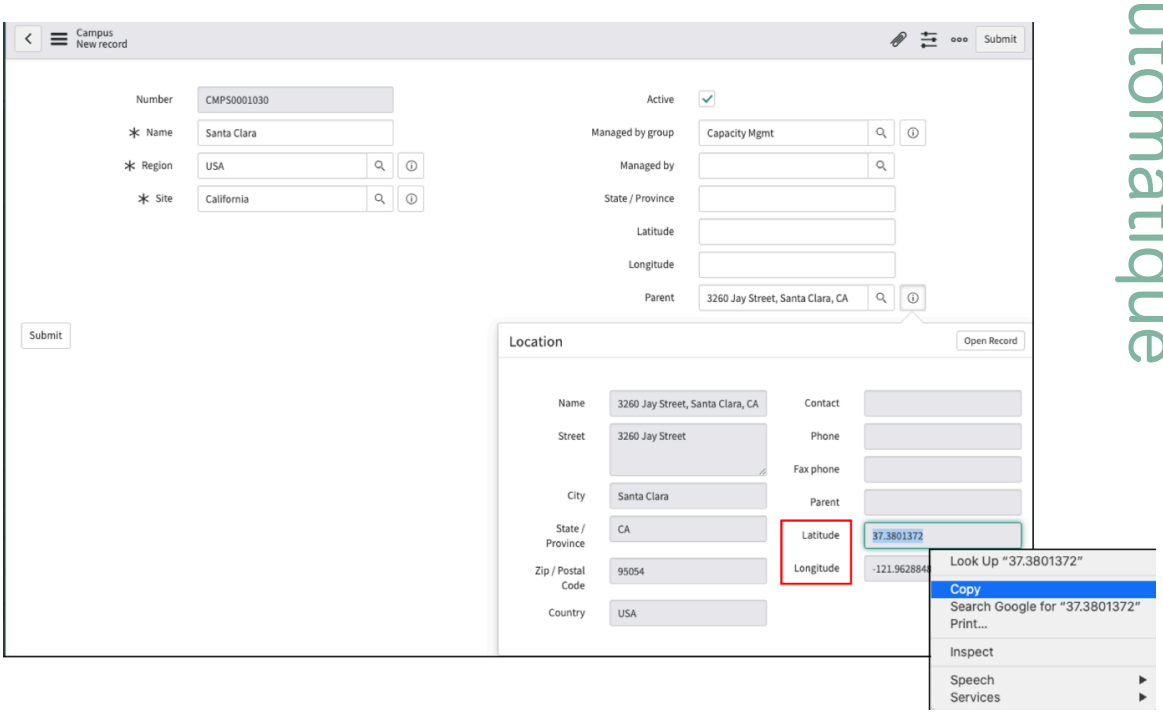
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Campus** > , puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Suivez les étapes décrites dans Configurer la mise en page du formulaire pour ajouter les champs **Parent**, **Latitude** et **Longitude** au formulaire Campus.
3. Dans la liste des campus, ouvrez un enregistrement et suivez les étapes suivantes.

   a. Sélectionnez un emplacement parent pour le campus.
   Ne sélectionnez ni site, ni campus, ni aucun autre bâtiment configuré dans Cœur du lieu de travail.
   Sélectionnez un emplacement à partir d'enregistrements préexistants.

   b. Cliquez sur l'icône d'aperçu ( ) en regard de l'emplacement parent.

   c. Copiez les valeurs de latitude et de longitude affichées dans la fenêtre d'aperçu et collez-les dans les champs correspondants du formulaire Campus.



   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

4. Continuez à mettre à jour les enregistrements de campus jusqu'à ce qu'ils disposent tous d'un emplacement parent et de valeurs de latitude et de longitude correspondantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types d'alertes utilisés avec le Tableau de bord Safe Workplace

Les types d'alertes définissent les ServiceNow® Analyse des performances seuils (PA) utilisés pour générer des alertes sur le Tableau de bord Safe Workplace. Les alertes sont générées une fois par jour à partir des données de l'application.

Types d'alertes dans le système de base

Type d'alerte	Description
Les employés souhaitent reprendre le travail	Utilise les réponses de Employee Readiness Surveys pour calculer le nombre de personnes prêtes ou presque prêtes à reprendre le travail ainsi que le nombre de personnes indécises ou non disposées à reprendre le travail.
Le nombre de PPE est faible	Utilise le nombre d'actifs PPE de Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail pour identifier le moment où l'inventaire disponible tombe en dessous d'un certain seuil.
Filtrage des refus faible	Utilise les demandes d'accès de Employee Health Screening pour calculer le nombre de personnes auxquelles l'accès a été refusé.
Tickets Contact Tracing actifs	Utilise des tickets Contact Tracing pour déterminer si le nombre de tickets actifs est supérieur au seuil.

Un utilisateur disposant du rôle pa_admin peut définir des types d'alertes supplémentaires. Pour plus d'informations sur l'utilisation Analyse des performancesde , consultez Performance Analytics .

Utilisation du Tableau de bord Safe Workplace

En utilisant une carte, vous pouvez passer en revue l'état de votre entreprise en matière de disponibilité du personnel et de capacité de réouverture des installations.

Concentrez-vous sur les informations d'alerte concernant la disponibilité des utilisateurs, les niveaux d'inventaire des équipements de protection individuelle (PPE), les résultats de surveillance de la santé et les tickets de suivi de contacts actifs créés pour les utilisateurs affectés. Affichez les données d'état, par installation, afin de préparer leur réouverture et envoyez des invitations aux utilisateurs pour leur annoncer la reprise du travail.

Le Tableau de bord Safe Workplace présente des données lorsque les applications corrélées Safe Workplace Suite , ServiceNow® Contact Tracinget ServiceNow® Emergency Response Management sont installées. Vérifiez que la configuration est terminée afin que les données de l'application soient incluses lors de l'exécution du travail de collecte de données ServiceNow® Analyse des performances.

Remarque :
Affectez le rôle pa_viewer aux utilisateurs Tableau de bord Safe Workplace. Ce rôle est nécessaire à l'affichage du contenu du tableau de bord.

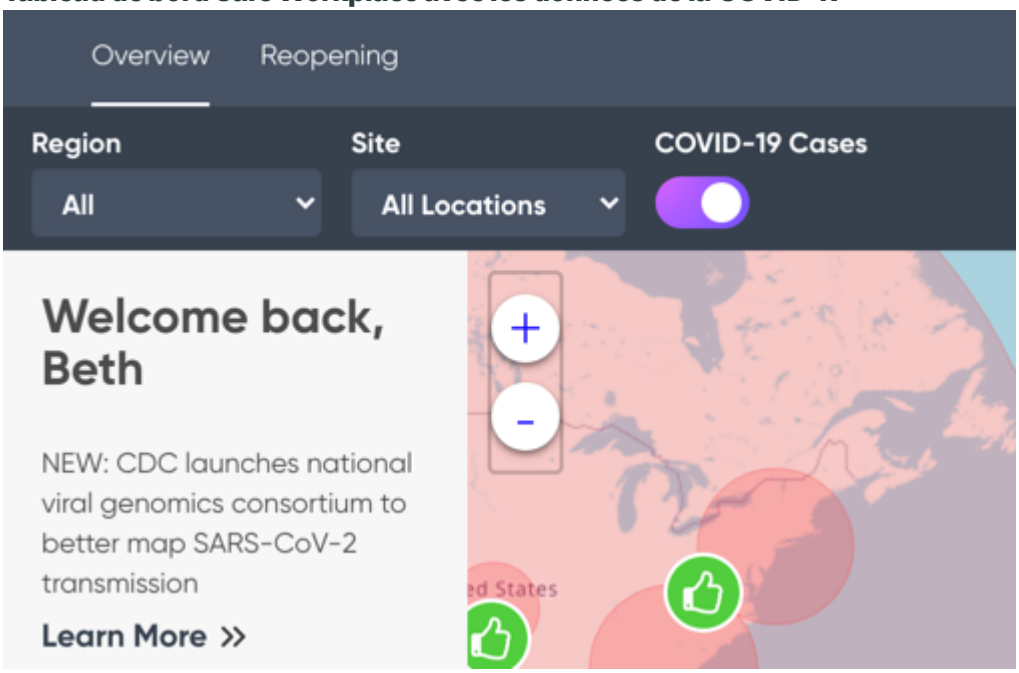
Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19

Vous pouvez utiliser l'application Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 gratuitement. Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 s'installe avec Tableau de bord Safe Workplace. Elle apparaît en tant qu'application dans le menu de navigation de l'instance et affiche des informations générales sur la COVID-19 à la demande dans le Tableau de bord Safe Workplace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Safe Workplace avec les données de la COVID-19



Accédez à **Ensemble des données de santé générale sur la COVID-19** pour afficher les données collectées par plages de dates, emplacements, états/provinces et pays. Créez des rapports ou exportez les données à utiliser pour votre propre analyse.

Sources Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19

Source de données	Description
Centre européen de prévention et de contrôle des maladies (ECDC)	Mesures COVID-19 pour l'Union européenne et l'Espace économique européen provenant du Centre européen de prévention et de contrôle des maladies. Pour plus d'informations sur cette source de données, consultez le site Web du Centre européen de prévention et de contrôle des maladies .
Infobase de la santé publique du gouvernement du Canada	Mesures COVID-19 pour le Canada provenant du gouvernement du Canada. Pour plus d'informations sur cette source de données, consultez le site Web de l'Infobase de la santé publique du gouvernement du Canada .
Our World in Data (OWID)	Mesures COVID-19 applicables dans le monde entier provenant de la publication Our World in Data. Pour plus d'informations sur cette source de données, consultez la section OWID GitHub Référentiel.
USAFacts	Mesures COVID-19 pour les États-Unis provenant de USAFacts. Pour plus d'informations sur cette source de données, consultez le site Web USAFacts .

Utiliser le Tableau de bord Safe Workplace

Accédez à la **Tableau de bord Safe Workplace** > **Tableau de bord Safe Workplace** pour ouvrir le tableau de bord dans une nouvelle fenêtre de navigateur.

Traduction automatique

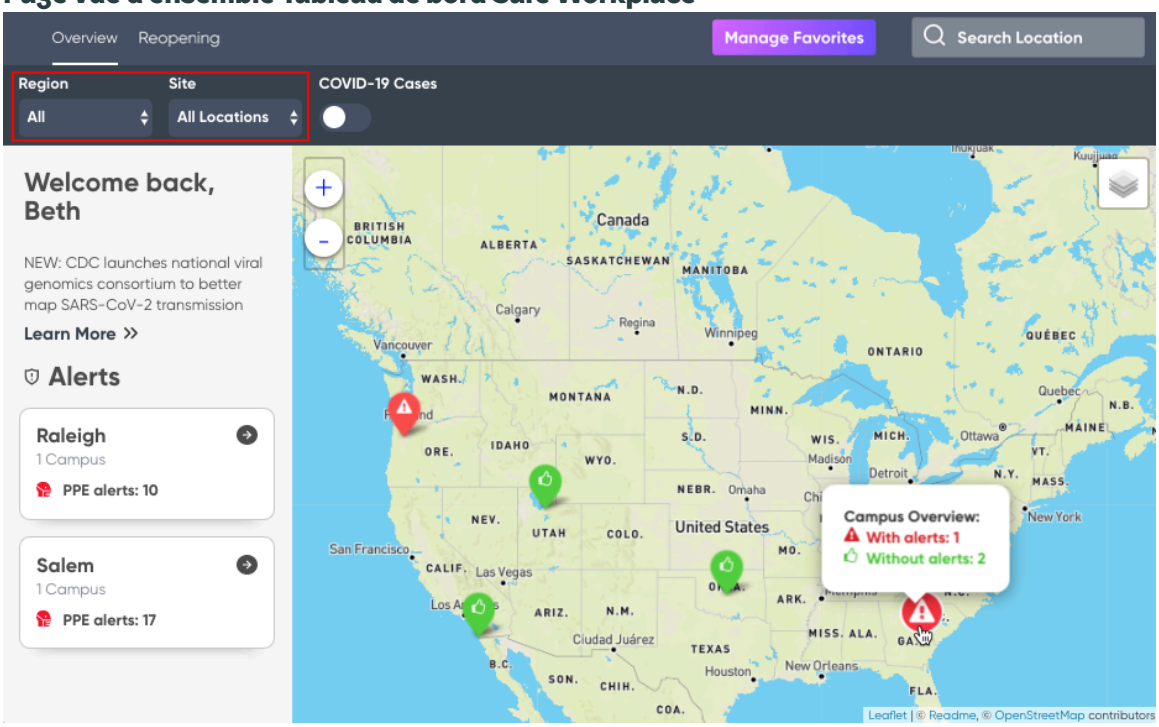
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les emplacements faisant l'objet d'alertes sont répertoriés à gauche. Cliquez sur la flèche sur la carte ou sur l'icône d'emplacement pour effectuer un zoom avant sur l'emplacement et ses alertes. Utilisez les listes Région et Site situées en haut à gauche pour sélectionner les régions et les sites spécifiques à passer en revue.

Pour ajouter un emplacement favori, cliquez sur **Gérer les favoris** et recherchez l'emplacement. Une fois que vous l'avez sélectionné, le nom de l'emplacement s'affiche dans l'en-tête. Par exemple : **R1 S1**, comme illustré sur l'image. Cliquez sur l'emplacement pour l'ouvrir directement. Pour supprimer un emplacement des favoris, cliquez à nouveau sur **Gérer les favoris** et cliquez sur **(x)** sur l'emplacement à supprimer.

Remarque :
Tableau de bord Safe Workplace affiche uniquement les données d'inventaire d'EPI et de dépistage de santé associées à un campus ou à un bâtiment Cœur du lieu de travail. Un campus ou un bâtiment Cœur du lieu de travail doit être sélectionné dans le champ **Emplacement** qui s'affiche sur le tableau de bord pour les entrepôts d'EPI et les dépistages de santé. Pour en savoir plus sur la création de campus et de bâtiments Cœur du lieu de travail, consultez Fournir des données relatives à vos espaces de travail.

Page vue d'ensemble Tableau de bord Safe Workplace



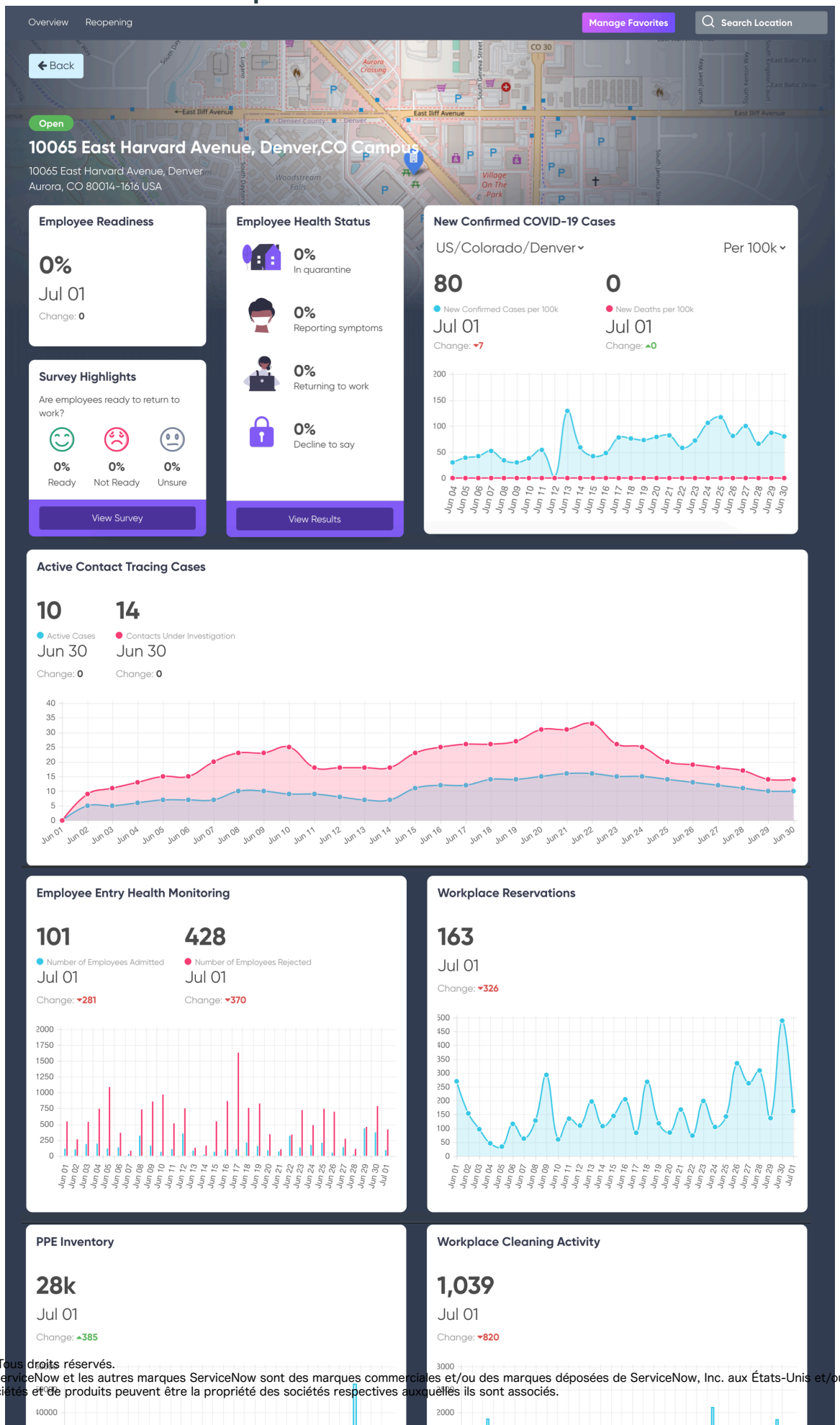
Poursuivez l'analyse d'une installation pour consulter ses états récents. Le widget Nouveaux cas confirmés de COVID-19 fournit des données provenant du Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19. Il affiche le nombre de nouveaux cas et de nouveaux décès pour l'emplacement, et peut également afficher le nombre de nouveaux cas et de nouveaux décès pour 100 000 personnes si les données démographiques de l'emplacement sont disponibles. Pour les emplacements aux États-Unis, vous pouvez filtrer le nouveau widget New Confirmed COVID-19 Cases afin d'afficher des données au niveau de l'État ou de la région. La tâche planifiée `Populate OpenStreetMap data` récupère les données de la région pour les campus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Tableau de bord Safe Workplace



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez les informations pour organiser la réouverture de l'établissement et réduire la transmission en milieu de travail de maladies infectieuses, telles que la COVID-19.

- Commandez un inventaire PPE si les niveaux sont faibles.
- Envoyez une enquête de sensibilisation pour réévaluer la capacité des utilisateurs à reprendre le travail.
- Vérifiez que le calendrier de nettoyage du lieu de travail suit son cours pour une réouverture en toute sécurité.
- Encouragez les responsables à s'assurer que leurs utilisateurs effectuent des réservations d'espace de travail avant leur retour.
- Créez des tickets et des tâches pour les entretiens de suivi avec des utilisateurs potentiellement impactés.

Passer la page de réouverture Tableau de bord Safe Workplace en revue

Affichez la page de réouverture Tableau de bord Safe Workplace en cliquant sur **Rouvrir** pour afficher des visualisations de réouverture de données dans trois widgets :

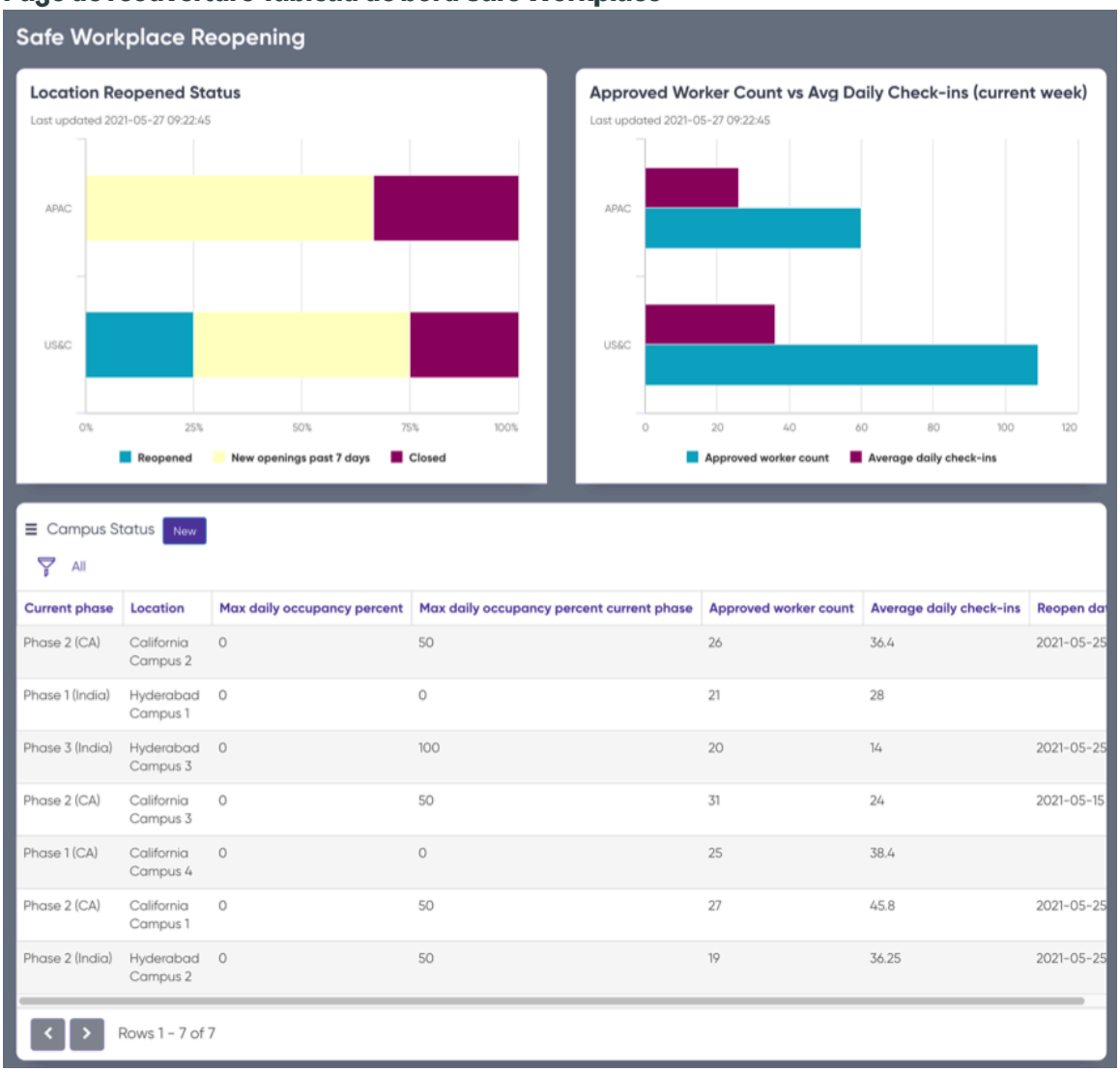
- L'état de réouverture du site indique combien de régions sont ouvertes et de quelles régions il s'agit.
- Nombres d'agents approuvés vs Les moyennes d'enregistrement quotidiens fournissent des informations pour déterminer s'il manque des personnes ou s'il y en a trop pour les enregistrements de la semaine en cours.
- Le widget État du campus est une vue filtrée avec une vue d'ensemble des emplacements des campus et des mesures, comme la phase actuelle, le pourcentage d'occupation quotidienne maximal et le nombre d'agents approuvés. Vous pouvez ajouter ou modifier des emplacements manuellement en sélectionnant le campus ou en cliquant sur **Nouveau**.

Remarque :
Un emplacement ne peut pas avoir plus d'un état de campus à la fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de réouverture Tableau de bord Safe Workplace



Pour remplir la page Tableau de bord Safe Workplace, créez des définitions de phases afin de surveiller les emplacements à travers leurs différentes phases. Sans cela, aucune donnée ne s'affichera. Les mises à jour sont effectuées quotidiennement à 23h00 (fuseau horaire de l'instance), quel que soit le nombre de campus de votre organisation et leur emplacement géographique.

Pour chaque phase, accédez à **Tableau de bord Safe Workplace** > **Définitions des phases** Cliquez sur **Nouveau** pour créer des phases personnalisées pour votre organisation. Vous pouvez définir leurs phases avec les informations suivantes :

- Noms des phases telles que les phases 1, 2 et 3 ou rouge, jaune et vert (**Nom**)
- Emplacement où la phase est appliquée (**Emplacement)**
- Pourcentage d'occupation quotidienne maximal (**Pourcentage d'occupation quotidien max.**)
- Description de la phase.

Vous pouvez configurer vos propres critères pour définir ce qui constitue un enregistrement. Accédez à la **Tableau de bord Safe Workplace** > **Réouverture de l'audience d'enregistrement** et cliquez sur **Nouveau** pour ouvrir un nouvel enregistrement. Les administrateurs peuvent utiliser le créateur de condition pour définir les tableaux et les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

champs à ajouter à un enregistrement ainsi que pour définir l'audience d'enregistrement comme active.

Passer en revue les mesures de vaccination COVID-19 dans Tableau de bord Safe Workplace

Les organisations bénéficiant de l'application Vaccination Status peuvent utiliser les données publiques de Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 et celles de l'application pour vérifier les mesures de vaccination COVID-19 depuis les États-Unis et le Canada. Les organisations peuvent ensuite comparer leurs chiffres de vaccination aux chiffres publics pour mieux évaluer les efforts de vaccination de leur organisation.

Ces données sont disponibles via le widget de vaccination Tableau de bord Safe Workplace. Les mesures suivantes sont disponibles dans le widget de vaccination Tableau de bord Safe Workplace :

- Pourcentage de personnes entièrement vaccinées
- Pourcentage de personnes vaccinées
- Pourcentage du total de doses de vaccination

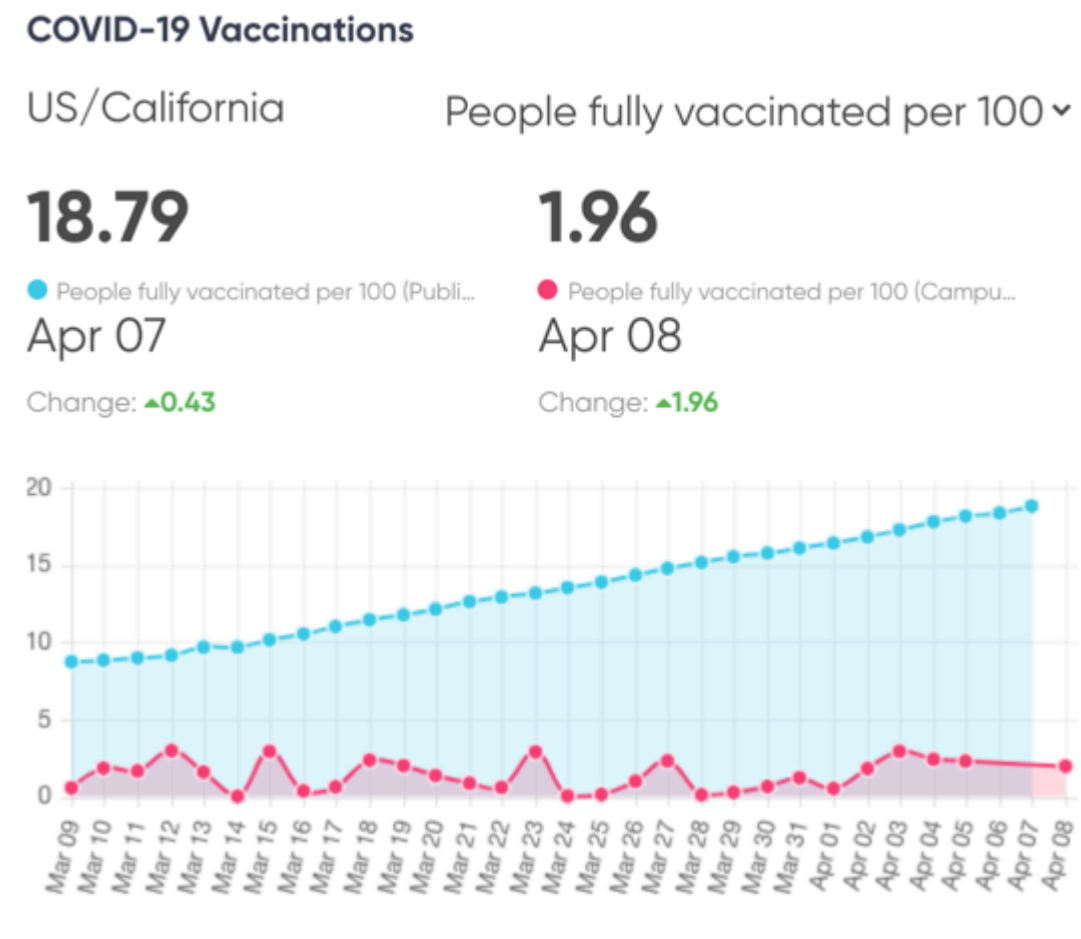
Les utilisateurs ayant le rôle administrateur peuvent ajouter le widget de vaccination Tableau de bord Safe Workplace dans la vue du site Tableau de bord Safe Workplace. Pour en savoir plus, voir Ajouter un widget de vaccination à Tableau de bord Safe Workplace.

Important :
Les utilisateurs doivent avoir les rôles sn_imt_dashboard.user et sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader pour accéder à l'ensemble des données de vaccination depuis le tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget de vaccination Tableau de bord Safe Workplace



Les données de vaccination sont recueillies des 30 derniers jours et incluent les données de campus selon les réponses au vaccin en fonction des emplacements à partir de l'application **Vaccination Status**. Le widget est programmé pour être mis à jour automatiquement une fois que Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 et **Vaccination Status** sont installés. Les mises à jour sont effectuées quotidiennement à minuit (00h00, fuseau horaire de l'instance), quel que soit le nombre de campus de votre organisation et leur emplacement géographique.

Remarque :
Si des données sont indisponibles ou manquantes, le widget n'affichera pas les données pour ce jour (même si elles sont disponibles) avant le prochain jour où les tâches prévues s'exécuteront normalement.

Ajouter un widget de vaccination à Tableau de bord Safe Workplace

En tant qu'administrateur, ajoutez le widget de vaccination Tableau de bord Safe Workplace à la page du portail Vue du site Tableau de bord Safe Workplace.

Avant de commencer

Pour ajouter avec succès le widget de vaccination Tableau de bord Safe Workplace et le renseigner correctement avec des données, veuillez respecter les conditions suivantes :

- L'application Vaccination Status doit être installée et configurée. Pour plus d'informations, consultez État de la vaccination.
- L'application Tableau de bord Safe Workplace doit être installée et configurée. Pour en savoir plus, voir Tableau de bord Safe Workplace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tableau de bord Safe Workplace** > **Tableau de bord Safe Workplace.**
2. Accédez à un campus et sélectionnez **Afficher les détails**.
3. Appuyez sur la touche CTRL et cliquez sur le bouton droit dans l'instance du widget, puis sélectionnez **Concepteur de page**.
4. Recherchez un graphique de vaccination SWD.
5. Sélectionnez le **graphique de vaccination SWD** et faites-le glisser dans la page.
6. Modifiez le type de graphique en **Ligne**.
   a. Cliquez sur l'icône Modifier.
   b. Modifiez le **type de graphique** en **Ligne**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le widget de vaccination Tableau de bord Safe Workplace s'affiche dans Tableau de bord Safe Workplace.

Contact Tracing

L'application ServiceNow® Contact Tracing aide les employeurs à réduire la transmission des maladies infectieuses, comme la COVID-19, sur le lieu de travail en identifiant les employés sur site qui auraient pu être en contact avec un employé affecté. L'employeur reçoit des mises à jour sur le nombre de cas ou de symptômes signalés à son emplacement. Une liste des employés potentiellement exposés est créée à partir de diverses entrées de données, telles que les analyses de badge, les journaux d'accès Wi-Fi et les journaux de contacts quotidiens.

Fonctionnalités

- Identifiez les utilisateurs sur site qui peuvent avoir été en contact avec un utilisateur potentiellement infecté.
- Regroupez les informations de contact tracing pour tous les emplacements du lieu de travail, les équipes de travail, les réservations, les scans de badge, les journaux d'accès Wi-Fi et les journaux d'auto-génération de rapports afin d'améliorer les critères de recherche.
- Identifiez les interactions potentielles des utilisateurs avec un utilisateur en particulier à l'aide des données d'accès Wi-Fi, en corrélant les personnes qui se sont connectées au même réseau Wi-Fi avec des ordinateurs portables, des équipements mobiles ou des appareils Bluetooth LE. Vous pouvez obtenir les données d'accès au Wi-Fi via une importation manuelle ou une intégration avec Mist Systems ou Cisco DNA Spaces.
- Obtenez les données de contact tracing des utilisateurs qui utilisent des appareils wearable sur le lieu de travail. Vous pouvez importer le rapport de contact tracing à partir du portail Zebra MotionWorks.
- Surveillez les scores de risque des utilisateurs qui utilisent des appareils wearable sur le lieu de travail. Vous pouvez importer des rapports de score de risque avec l'intégration Devvio.
- Créez des tickets et des tâches de sensibilisation pour les entretiens de suivi avec des utilisateurs potentiellement impactés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Évaluez l'état des contacts potentiellement exposés et leurs deux prochains niveaux d'exposition potentielle à partir d'un ticket en utilisant la visualisation.
- Préservez la confidentialité des données des utilisateurs, dans le cadre du contact tracing, en obtenant leur consentement.
- Utilisez les paramètres de conservation des données pour déterminer le moment où les données collectées pour le contact tracing sont automatiquement supprimées du système.

Utilisation avec d'autres ServiceNow® Safe Workplace Suite applications

L'application Contact Tracing fournit des options améliorées et des fonctionnalités supplémentaires avec d'autres Safe Workplace Suite applications.

- Emergency Outreach : configurez et envoyez des notifications mobiles et par e-mail aux utilisateurs en leur demandant de soumettre des journaux de contacts quotidiens pour recevoir des réponses aux demandes de consentement de la politique de confidentialité.
- Emergency Exposure Management : exécutez un rapport de diagnostic sur les utilisateurs affectés pour identifier les utilisateurs potentiellement exposés qui peuvent avoir interagi avec l'utilisateur affecté. Vous pouvez utiliser plusieurs sources de données pour élargir la couverture de la recherche de l'exposition potentielle. Passez en revue les systèmes de traçage des sources de données fournies par Contact Tracing pour voir si ceux-ci répondent à vos besoins professionnels. Vous pouvez modifier ces systèmes de traçage ou en configurer un nouveau pour votre source de données. Pour en savoir plus, consultez Configurer un système de traçage pour une source de données d'exposition.
- Tableau de bord Safe Workplace : visualisez la tendance des cas actifs et des contacts potentiellement exposés sur une période donnée pour un campus ou un emplacement. Vous pouvez également recevoir des alertes permettant de déterminer à quel moment le nombre de cas actifs dépasse le seuil dans un campus ou un emplacement particulier.
- Emergency Self Report : un cas est créé automatiquement pour un utilisateur qui est signalé comme étant en quarantaine s'il n'existe aucun cas actif pour l'utilisateur au moment de la génération du rapport.
- Employee Readiness Core :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

  - Ajoute ou met à jour automatiquement l'état des exigences en matière de santé et de sécurité d'un utilisateur lorsque celui-ci est identifié comme contact potentiellement exposé dans un ticket. Cette information à jour vous aide à évaluer la disposition de vos utilisateurs potentiellement exposés à retourner sur le lieu de travail.
  - Ajoute ou met à jour automatiquement l'état des exigences en matière de consentement à la confidentialité d'un utilisateur lorsque celui-ci répond à la demande de consentement de confidentialité. Ces informations à jour vous permettent de vous assurer que vos utilisateurs donnent leur consentement à la politique de confidentialité avant de pénétrer sur le lieu de travail afin de faciliter le contact tracing au besoin.
- Vaccination Status : vérifiez l'état de la vaccination d'un contact potentiellement exposé dans la visualisation du suivi des contacts.

Domain Separation pour l'application Contact Tracing

L'application Contact Tracing prend en charge la séparation de domaine à un niveau standard*. Pour plus d'informations, consultez Domain Separation et Contact Tracing. Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez Prise en charge de Domain Separation par les applications .

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Contact Tracing

Vous pouvez installer Contact Tracing si vous disposez du rôle administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Les applications suivantes sont également installées lorsque vous installez l'application Contact Tracing :

- ServiceNow® Emergency Exposure Management
- ServiceNow® Employee Readiness Core

Vous pouvez également installer et activer les applications suivantes pour utiliser toutes les fonctionnalités Contact Tracing :

- ServiceNow® Emergency Outreach
- ServiceNow® Emergency Self Report
- ServiceNow® Tableau de bord Safe Workplace

Rôle requis : admin

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

L'application Contact Tracing nécessite l'application ServiceNow® Analyse des performances - Premium. Si vous n'êtes pas encore abonné à Analyse des performances - Premium, vous devez l'installer avant de procéder à l'installation de Contact Tracing.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail (sn_imt_ppe)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management pour Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Test Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez Contact Tracing.
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation d'application, cliquez sur **Installer**.
5. Lorsque l'installation est terminée, cliquez sur **Fermer**.
6. **Facultatif :** Contrôlez l'accès à l'application en créant un groupe et en attribuant des rôles au groupe ou aux utilisateurs individuels.

   (Optional) Pour plus d'informations, consultez Rôles.

Composants installés avec Contact Tracing

Plusieurs types de composants sont installés avec Contact Tracing, notamment les tables et les rôles d'utilisateurs.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Contact Tracing [sn_imt_tracing.admin]	Administrateur spécifique à l'application Contact Tracing et disposant de privilèges d'administration.	• sn_imt_tracing.case_manager • sn_imt_tracing.badge_admin • sn_imt_tracing. contact_tracing_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur Contact Tracing [sn_imt_tracing.contact_tracing_user]	Peut soumettre le journal des contacts quotidiens et la préférence de consentement à la confidentialité, et accéder aux tickets Contact Tracing lorsqu'ils sont ajoutés à la liste de surveillance des tickets.	• sn_imt_checkin.dailylog_user • sn_imt_tracing.privacy_consent_user
Badge admin [sn_imt_tracing.badge_admin]	Peut créer, mettre à jour, supprimer et importer des données de badge.	sn_imt_tracing.badge_manager
Gestionnaire des badges [sn_imt_tracing.badge_manager]	Peut créer, mettre à jour et importer des données de badge.	• sn_imt_tracing.badge_reader • import_admin
Lecteur de badge [sn_imt_tracing.badge_reader]	Peut afficher les données du registre d'accès aux badges.	Aucun
Gestionnaire de tickets [sn_imt_tracing.case_manager]	Peut créer et gérer des tickets de sensibilisation, et exécuter des demandes de diagnostic pour identifier les contacts potentiellement exposés. Peut créer, affecter et superviser des tâches.	• sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin • sn_imt_tracing.contact_tracer
Contact tracer [sn_imt_tracing.contact_tracer]	Peut travailler sur les tâches de tickets affectés pour effectuer le suivi de l'état de santé des contacts potentiellement exposés, selon les instructions prédéfinies.	• task_editor • survey_reader

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur concerné par le consentement à la politique de confidentialité [sn_imt_tracing.privacy_consent_user]	Peut envoyer et mettre à jour le consentement à la politique d'utilisateur pour lui-même.	Aucun
Utilisateur de suivi [sn_imt_tracing.dailylog_user]	Peut compléter le journal des contacts quotidiens pour soumettre une liste des utilisateurs avec lesquels ils interagissent sur le lieu de travail.	Aucun
Administrateur Wi-Fi [sn_imt_tracing.wifi_admin]	Peut créer, mettre à jour, supprimer et importer des journaux d'accès Wi-Fi.	sn_imt_tracing.wifi_manager
Gestionnaire Wi-Fi [sn_imt_tracing.wifi_manager]	Peut créer, mettre à jour, supprimer et importer des journaux d'accès Wi-Fi.	• import_admin • sn_imt_tracing.wifi_reader
Lecteur Wi-Fi [sn_imt_tracing.wifi_reader]	Peut afficher les journaux d'accès Wi-Fi.	Aucun
Administrateur portable [sn_imt_tracing.wearable_admin]	Peut créer, mettre à jour, supprimer et importer des journaux d'accès des appareils portables ou wearable.	sn_imt_tracing.wearable_manager
Gestionnaire portable [sn_imt_tracing.wearable_manager]	Peut créer, mettre à jour et importer les journaux d'accès des appareils portables ou wearable.	sn_imt_tracing.wearable_reader
Lecteur portable [sn_imt_tracing.wearable_reader]	Peut afficher les journaux d'accès des appareils portables ou wearable.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches planifiées installées

Tâche planifiée	Description
Tâche de conservation des données pour Contact Tracing	Supprime les données de contact tracing une fois la période de conservation terminée depuis la dernière date de mise à jour des enregistrements associés au contact tracing. Les données incluent le badgeage, les données de registre d'accès Wi-Fi, les confirmations, les notes et les journaux de contacts quotidiens des employés, les tickets et les tâches associées aux tickets, les contacts exposés, les demandes de diagnostic, les tâches de diagnostic et les réservations d'espace de travail. **Remarque :** La politique de conservation des données ne s'applique pas aux données relatives au consentement des utilisateurs à la politique de confidentialité.
Devvio Intégration	S'exécute quotidiennement à 00:00:00 (heure de l'instance) et remplit le rapport sur les risques des utilisateurs Devvio pour les organisations qui utilisent des appareils wearable Devvio et la plateforme DevvTrace.
Load Mist Systems	S'exécute quotidiennement à 00:00:00 et remplit les sites pour les organisations qui utilisent des journaux Wi-Fi à partir de Mist Systems.

Tables installées

Table	Description
Registre d'accès aux badges [sn_imt_tracing_badge_access_register]	Enregistrements de badgeage de tous les utilisateurs.
Étape du registre d'accès aux badges [sn_imt_tracing_badge_access_register_stage]	La table Import Sets pour l'importation des données d'accès aux badges à partir d'une feuille de calcul Excel. Lorsque vous chargez des données à partir du fichier Excel dans l'application, les enregistrements importés sont d'abord enregistrés dans cette table de jeux d'importation. Après avoir exécuté la transformation ou le script d'importations planifiées, les enregistrements sont copiés à partir de cette table vers la table de registre d'accès aux badges.
Lecteur de badge [sn_imt_tracing_badge_reader]	Appareils de lecture de badge d'identification d'utilisateur installés dans un emplacement.
Badge de l'utilisateur [sn_imt_tracing_user_badge]	Informations sur les utilisateurs et leur badge d'identification.
Ticket [sn_imt_tracing_case]	Tickets de sensibilisation des utilisateurs affectés afin de réduire l'exposition potentielle à d'autres personnes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Tâche de ticket [sn_imt_tracing_case_task]	Tâches de ticket dans les tickets de sensibilisation pour suivre les utilisateurs potentiellement exposés ainsi que leur état de santé.
Contacts exposés [sn_imt_tracing_exposed_contact]	Utilisateurs potentiellement exposés qui ont pu interagir avec un utilisateur à qui une maladie infectieuse a été diagnostiquée. Les enregistrements de cette table sont stockés lorsque le gestionnaire de tickets ajoute tous les utilisateurs impactés au ticket. Les utilisateurs impactés sont identifiés via la demande de diagnostic à l'aide de plusieurs entrées de données.
Journaux de contacts quotidiens [sn_imt_tracing_daily_contact_log]	Noms des utilisateurs mentionnés par le biais des journaux de contacts quotidiens par un autre utilisateur.
Confirmations de journal quotidien [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement]	État de confirmation pour identifier les utilisateurs qui ont répondu à la notification pour soumettre le journal des contacts quotidiens.
Notes de journal quotidien [sn_imt_tracing_daily_log_note]	Nom des utilisateurs externes à l'organisation mentionnés par le biais des journaux de contacts quotidiens par un autre utilisateur.
Rapport sur les risques des utilisateurs Devvio [sn_imt_tracing_devvio_users_risk_report]	Les utilisateurs Devvio et leurs scores de risque capturés par les appareils wearable Devvio. Les enregistrements de cette table sont importés à partir de la plateforme DevvTrace et mis à jour quotidiennement.
Configuration de la confidentialité des emplacements [sn_imt_tracing_location_privacy_config]	Configuration de la politique de confidentialité basée sur l'emplacement, telle que la déclaration de confidentialité pour un emplacement donné et la nécessité ou non d'obtenir un consentement à la politique de confidentialité pour un emplacement particulier.
Modèle de demande de consentement à la politique de confidentialité [sn_imt_tracing_privacy_consent_template]	Modèle permettant de stocker la déclaration de confidentialité d'un emplacement et utilisé dans la configuration de la confidentialité de cet emplacement.
Avis de confidentialité et consentements des utilisateurs [sn_imt_tracing_user_privacy_consent]	Réponses des utilisateurs à la demande de consentement à la politique de confidentialité.
Sites [sn_imt_tracing_site]	Sites dans le bâtiment de votre organisation. Chaque étage est considéré comme un site. Chaque site peut être divisé en plusieurs zones. Chaque zone peut avoir plusieurs routeurs Wi-Fi installés, appelés des points d'accès Wi-Fi.
Préférences de diagnostic Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_diagnostic_preference]	Type de données Wi-Fi utilisées pour le suivi des contacts. Par exemple, vous pouvez accéder à des données en temps réel pour un emplacement collectées via l'intégration à un système réseau,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	tels que les Mist Systems. Pour les autres emplacements, vous pouvez charger manuellement des données à partir d'une feuille de calcul.
Registre d'accès Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register]	Enregistrements des entrées et des sorties des utilisateurs qui se sont connectés aux points d'accès Wi-Fi du bureau ou à l'aide des appareils compatibles BLE.
Registre d'accès portable [sn_imt_tracing_wearable_access_register]	Enregistrements des interactions des utilisateurs capturés à l'aide des données de détection de proximité via leurs appareils wearable lorsqu'ils se trouvent à proximité pendant une durée plus longue que celle autorisée.

Configurer Contact Tracing

Configurez les propriétés système, les tâches planifiées, les scripts includes, l'intégration du journal d'accès Wi-Fi et les notifications de sensibilisation pour agréger les informations de contact tracing pour différentes sources de données.

Obtenez les informations de contact tracing à partir de différentes sources de données, telles que les emplacements du lieu de travail, les équipes de travail, les réservations, les analyses de badge, les journaux d'accès Wi-Fi et les journaux d'auto-génération de rapports. Utilisez ces sources de données pour identifier les utilisateurs potentiellement exposés en exécutant la demande de diagnostic dans l'application Emergency Exposure Management.

Identifier les utilisateurs potentiellement exposés à l'aide des systèmes de traçage

Un système de traçage est configuré pour chaque source de données de contact tracing. Passez en revue les systèmes de traçage des sources de données pour voir si ceux-ci répondent à vos besoins professionnels. Vous pouvez modifier ces systèmes de traçage ou en configurer un nouveau pour votre source de données.

Pour en savoir plus, consultez Configurer un système de traçage pour une source de données d'exposition.

Configuration des propriétés de Contact Tracing

Configurez les propriétés système pour ajuster la façon dont les données de de contact tracing sont utilisées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employeurs demeurent seuls responsables du respect de leurs obligations légales en vertu de la législation applicable, y compris les lois sur la protection des données sur la collecte, l'utilisation, la divulgation et la conservation des données personnelles, et doivent activer, choisir de ne pas activer ou personnaliser toute fonctionnalité disponible dans l'application pour répondre aux exigences spécifiques des employeurs.

Remarque :
pour les propriétés système associées aux systèmes de traçage, voir Propriétés système des systèmes de traçage dans Emergency Exposure Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contact Tracing** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Définissez les valeurs des propriétés suivantes.

Propriétés pour le Contact Tracing

Propriété	Description
sn_imt_tracing.data_retention_period	Nombre de jours après lequel les données collectées pour le suivi des contacts sont automatiquement supprimées du système. La période de conservation est calculée à partir de la dernière date de mise à jour des données. La politique de conservation s'applique aux données de suivi des contacts suivantes : ○ Données de badgeage. ○ Les journaux de contacts quotidiens des utilisateurs, les notes des journaux quotidiens et les données de confirmation des journaux quotidiens. ○ Tous les tickets clos et annulés et les contacts potentiellement exposés associés, les tâches liées aux tickets, les demandes de diagnostic et les données sources sous-jacentes, ainsi que les événements de diagnostic. **Remarque :** L'enquête associée à des tickets pouvant être supprimés après la période de conservation n'est pas supprimée car les enquêtes ont leur propre période de conservation. Pour plus d'informations, consultez Nettoyer les données d'évaluation. ○ Données de registre d'accès Wi-Fi La valeur par défaut est 90.
sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks	Active ou désactive la création automatique d'une tâche de ticket lorsqu'un gestionnaire de tickets ajoute un contact potentiellement exposé à un cas Contact Tracing. Si la valeur de la propriété est définie sur *Oui*, le workflow du système de base, **Créer des tâches de tickets pour les contacts exposés**, déclenche la création d'une tâche de ticket lorsqu'un contact potentiellement exposé est ajouté à un ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	La valeur par défaut est *Oui*.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Domain Separation et Contact Tracing

L'application ServiceNow® Contact Tracing prend en charge la séparation de domaine. L'application aide les organisations à réduire la transmission des maladies infectieuses, comme la COVID-19, sur le lieu de travail en identifiant les utilisateurs sur site qui auraient pu être en contact avec une personne affectée.

Niveau de prise en charge : Standard*

Le niveau de prise en charge est Standard mais compte des exceptions ou des conditions spéciales.

- Inclut le niveau **Basique**
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit être en mesure de configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP). Cette configuration est effectuée par locataire, comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

Les fournisseurs de services doivent être en mesure de gérer plusieurs clients dans une seule instance afin de fournir leurs services Contact Tracing via la suite Safe Workplace . Depuis la version Paris, les tâches planifiées ont introduit la prise en charge de la séparation de domaine au niveau standard.

Les administrateurs doivent installer le module d’extension Domain Separation avant de travailler avec les Contact Tracing tables.

Reportez-vous aux sections Domain Separation et Safe Workplace Suite pour apprendre à configurer Contact Tracing avec Domain Separation.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Modifier l'importation planifiée de données

En tant qu'administrateur, passez en revue et modifiez l'importation planifiée de données utilisée pour importer les données d'accès aux badges et d'accès Wi-Fi à partir d'un fichier Excel dans l'application Contact Tracing.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les tâches planifiées suivantes sont installées avec l'application Contact Tracing :

- *Badge Access Register Scheduled Import*
- *Wi-Fi Access Register Scheduled Import*

Ces tâches sont définies pour une exécution manuelle afin d'importer les données d'accès aux badges ou les données d'accès Wi-Fi à partir d'un fichier Excel. Vous pouvez modifier les paramètres en fonction du moment auquel vous souhaitez importer les données et de la méthode d'importation demandée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contact Tracing** > **Administration** > **Tâches d'importation de données**.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'importation planifiée du
3. Passez en revue et modifiez les paramètres selon les besoins.
   Pour plus d'informations sur la configuration d'une importation planifiée de données, consultez Planifier une importation de données .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Importer des données à l'aide de jeux d'importation

Configurer le paramètre de fuseau horaire pour les données de badge et de journal quotidien

Ajoutez un Script Include dans le champ d'application global pour prendre en compte le fuseau horaire de l'utilisateur affecté lorsque vous exécutez une demande de diagnostic à l'aide de la source de données du lecteur de badge ou du journal quotidien de l'utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Includes de script**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez TimeZoneUtils.
4. Depuis la liste Accessible depuis, sélectionnez **Tous les périmètres de l'application**.
5. Copiez le script suivant dans le champ de **Script**.

```
var TimeZoneUtils = Class.create();
TimeZoneUtils.prototype = {
 initialize: function() {
 },
 getTimeZone: function(timeZoneString) {
  return Packages.java.util.TimeZone.getTimeZone(timeZoneString);
 },
 getTimeZoneOffSet: function(timeZoneString, gdt) {
  var timeZoneObj = this.getTimeZone(timeZoneString);
  var dateTime = new GlideDateTime();
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
 if (gdt) {
  dateTime.setValue(gdt);
 }
 dateTime.setTZ(timeZoneObj);
 return dateTime.getTZOffset();
},
getBoundaryDates: function(timeZoneString, offset, dateTime) {
 var tz = this.getTimeZone(timeZoneString);
 var gd = new GlideDateTime();
 gd.setValue(dateTime);
 gd.add(offset);
 var startTime = '00:00:00';
 var endTime = '23:59:59';
 var actualDate = new GlideDate();
 actualDate.setValue(gd.getValue());
 var startDateTime = new GlideDateTime();
 startDateTime.setTZ(tz);
 startDateTime.setDisplayValueInternal(actualDate + ' ' + startTime);
 var endDateTime = new GlideDateTime();
 endDateTime.setTZ(tz);
 endDateTime.setDisplayValueInternal(actualDate + ' ' + endTime);
 return {
  startDateTime: startDateTime,
  endDateTime: endDateTime
 };
},
type: 'TimeZoneUtils'
};
```

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le script est utilisé lorsque vous exécutez la demande de diagnostic à l'aide de la source de données du lecteur de badge ou du journal quotidien de l'utilisateur. Ces sources de données identifient les utilisateurs potentiellement exposés qui ont pu entrer en contact avec un utilisateur affecté. Le script prend en compte le fuseau horaire de l'utilisateur concerné tout en calculant la date et l'heure à partir des données de badgeage ou les données du journal quotidien.

Configurer une notification par e-mail pour le journal de contacts quotidiens

Configurez une notification par e-mail personnalisée à utiliser avec les notifications Emergency Outreach afin de demander aux utilisateurs de soumettre une liste des autres utilisateurs avec lesquels ils sont entrés en contact au cours de la journée de travail.

Avant de commencer

Passez en revue les notifications par e-mail existantes d'**Alerte du journal quotidien des employés** et de **Notification du journal quotidien des contacts** pour vous familiariser avec les scripts et les paramètres de base.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous configurez une notification par e-mail à utiliser comme journal de contacts quotidiens, vous créez une notification par e-mail personnalisée à des fins de suivi des contacts. L'**Alerte du journal quotidien des employés** et la **Notification du journal quotidien des contacts** sont des notifications par e-mail que vous pouvez consulter pour mieux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

comprendre comment sont configurées des notifications similaires à celle que vous pourriez créer.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notifications système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. **Facultatif :** Dans le champ **Nom**, saisissez un nom descriptif pour la notification.
4. Dans le champ **Table** , sélectionnez la table Confirmations de journal quotidien [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement].
5. Sur l'onglet **Quand envoyer**, définissez les conditions.
   - Entrez des conditions dans le créateur de conditions pour définir quand les utilisateurs reçoivent la notification par e-mail.
   - Copiez l'exemple de script suivant dans le champ **Condition avancée** et apportez ces modifications.
     - Attribuez un nom différent à la variable, par exemple, *`employeeCheckInAcmeSysId`*.
     - Saisissez la nouvelle notification sys_id comme valeur.
     - Saisissez le nom de la variable que vous avez déclarée à la fin de la deuxième ligne.

Example
Exemple de script de condition avancée :

```
var employeeCheckInAcmeSysId = '<replace with this notification sys_id';
answer = current.employee_check_in.notification == employeeCheckInAcmeSysId
```

6. Dans l'onglet **Qui recevra**, sélectionnez **Utilisateurs** et **Groupes** pour déterminer qui recevra la notification.
7. Complétez les informations restantes dans l'onglet **What it will contain**.

Onglet Futur contenu

Champ	Action
Modèle d'e-mail	Sélectionnez le modèle d'e-mail utilisé pour déterminer tout contenu pré-configuré dans la ligne d'objet et le corps du message.
Objet	Créez la ligne d'objet que les utilisateurs voient lorsqu'ils reçoivent l'e-mail.
Message HTML	Dans le champ **Message HTML**, ajoutez et personnalisez le texte ou le code source du message pour répondre aux besoins de votre organisation. **Remarque :** Lorsque vous rédigez le contenu de l'e-mail dans le champ **Message HTML** , assurez-vous d'inclure le lien vers le formulaire du journal de contact quotidien.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Dans la liste des notifications, ouvrez la notification que vous avez ajoutée et cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification**.
10. Vérifiez la notification et apportez les modifications nécessaires.
11. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Vous avez créé une notification par e-mail personnalisée à utiliser comme journal de contacts quotidiens avec notifications Emergency Outreach. Lorsque vous modifiez ou créez une notification Emergency Outreach, vous pouvez sélectionner cette notification pour le journal de contacts quotidiens ou pour des actions de sensibilisation personnalisées.

Que faire ensuite

Pour utiliser cette notification par e-mail comme journal de contacts quotidiens, consultez Configurer une notification Emergency Outreach pour le journal de contacts quotidiens.

Configurer une notification Emergency Outreach pour le journal de contacts quotidiens

En tant qu'administrateur, créez ou configurez la notification Emergency Outreach pour envoyer des notifications push par e-mail aux employés pour leur demander de soumettre une liste de collègues avec lesquels ils ont interagi sur une journée donnée.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Emergency Outreach est installée. Pour plus de détails, voir Installer Emergency Outreach.

Les employés doivent avoir installé l'application Now® Mobile sur leur téléphone pour recevoir des notifications push mobiles. Pour plus d’informations, consultez Application Now Mobile.

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contact Tracing** > **Administration** > **Alertes du journal quotidien**.
2. Vous pouvez soit modifier la notification existante en ouvrant l'enregistrement de sensibilisation **Journal de contacts quotidiens** ou en cliquant sur **Nouveau** pour en créer un.
3. Saisissez le nom de la notification de sensibilisation dans le champ **Nom de l'événement**.
4. Cochez la case **Alerte du journal de contacts quotidiens des employés**.
   L'option **Journal de contacts quotidiens** est sélectionnée dans le champ **Mode de réponse** de l'onglet **Configuration du contenu**. Vous ne pouvez pas changer cette valeur si l'option **Alerte de journal de contacts quotidiens des employés** est cochée.
5. Dans l'onglet **Sélectionner une audience ciblée**, sélectionnez l'audience cible pour la notification, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   - Vous pouvez choisir parmi les listes d'utilisateurs, les groupes, les départements, les emplacements ou d'autres filtres de recherche tels que le bâtiment, le centre de coûts ou le code du pays.
   - Si l'application ServiceNow® Employee Health Screening est installée, l'option **Utiliser les données relatives au contrôle de l'état de santé des employés** est disponible. Activez-la pour inclure tous les employés autorisés à entrer dans les locaux selon le contrôle de santé. Pour en savoir plus, voir Employee Health Screening.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si l'application ServiceNow® Cœur du lieu de travail est installée, l'option **Utiliser les données de réservation du lieu de travail** est disponible. Activez-la pour inclure tous les employés ayant des réservations confirmées ou approuvées pour ce jour. Pour en savoir plus, voir Cœur du lieu de travail.

6. Dans l'onglet **Configuration du contenu** , sélectionnez une notification dans le champ **Notification** , puis choisissez comment envoyer la notification.
   - Pour envoyer la notification par e-mail, cochez l'option **Notification par e-mail**.
   - Pour envoyer une notification push mobile, cochez l'option **Notification push Now Mobile**, et saisissez ou modifiez le message détaillé de la notification push.

     Cette option est active si le module d'extension Application ServiceNow NowMobile - Écrans et lanceur d'applet (com.glide.mobile-employee) est activé.

     Les notifications push utilisent l'appareil de notification de demande d'application ServiceNow. Lorsque des utilisateurs enregistrent leur application mobile sur une instance, le périphérique de notification est automatiquement créé dans leurs préférences de notification. Assurez-vous que cet appareil est actif pour les utilisateurs à qui vous souhaitez envoyer la notification push.
   - Pour utiliser un canal de notification personnalisé, cliquez sur la liste connexe Canaux supplémentaires, cliquez sur **Modifier**et déplacez le canal vers la liste Canaux supplémentaires. Cliquez sur **Enregistrer**.

     Assurez-vous que les cases **Notification par e-mail** et **Notification push Now Mobile** ne sont pas cochées, autrement les notifications seront également envoyées par ces canaux.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Les modifications de la configuration de l'audience cible et du contenu sont enregistrées.
8. Cliquez sur **Planifier**.
9. Dans la fenêtre contextuelle Script planifié, configurez une tâche planifiée dans la notification.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à Configurer une tâche planifiée .
10. Cliquez sur **Envoyer**.
    Un script est ajouté à la tâche planifiée. La tâche est associée à la notification de sensibilisation.

Résultats

Une notification de sensibilisation avec une tâche planifiée est créée. La tâche envoie des notifications à l'audience cible, selon le calendrier défini.

Que faire ensuite

Un utilisateur avec le rôle sn_imt_checkin.checkin_admin peut envoyer la notification de sensibilisation sur demande.

Un utilisateur doté du rôle admin ou sn_imt_checkin.checkin_admin peut arrêter la tâche planifiée pour envoyer automatiquement les notifications. Pour ce faire, cliquez sur **Planifier** et, dans la boîte de dialogue, désactivez l'option **Actif**, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les paramètres de conservation des données de Contact Tracing

Configurez les paramètres de conservation des données pour les données collectées à des fins de suivi des contacts, telles que les données de badgeage, les journaux de contacts quotidiens des employés et les tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les employeurs demeurent seuls responsables du respect de leurs obligations légales en vertu de la législation applicable, y compris les lois sur la protection des données sur la collecte, l'utilisation, la divulgation et la conservation des données personnelles, et doivent activer, choisir de ne pas activer ou personnaliser toute fonctionnalité disponible dans l'application pour répondre aux exigences spécifiques des employeurs.

Une propriété système et des tâches planifiées contrôlent la politique de conservation des données de suivi des contacts.

- La propriété système *sn_imt_tracing.data_retention_period* détermine le nombre de jours pendant lesquels les données de suivi des contacts seront disponibles dans le système avant qu'elles ne soient automatiquement supprimées.
- La tâche *Data Retention Job For Contact Tracing* planifiée vérifie les enregistrements dont la date de mise à jour dépasse la période de conservation définie, et les supprime.

  La politique de conservation s'applique aux données de suivi des contacts suivantes :

  Données de badgeage

  Table impactée : registre d'accès aux badges [sn_imt_tracing_badge_access_register]

  Tickets clos et annulés et enregistrements associés

  Tables impactées : Ticket [sn_imt_tracing_case], Tâche de ticket [sn_imt_tracing_case_task], Contacts exposés [sn_imt_tracing_exposed_contact], Demandes de diagnostic [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request], Événements de diagnostic [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event] et Exposition potentielle sur le lieu de travail sn_imt_diagnosis_potential_workplace_exposure]

  Les tables Demandes de diagnostic et Événements de diagnostic sont installées avec l'application Emergency Exposure Management.

  Remarque :
  L'enquête associée à des tickets pouvant être supprimés après la période de conservation n'est pas supprimée, car les enquêtes ont leur propre période de conservation. Pour plus d'informations, consultez Nettoyer les données d'évaluation .

  Journaux de contacts quotidiens des employés

  Tables impactées : Journaux de contacts quotidiens [sn_imt_tracing_daily_contact_log], Confirmations de journal quotidien [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement] et Notes du journal quotidien [sn_imt_tracing_daily_log_note]

  Données d'accès Wi-Fi

  Tables concernées : registre d'accès Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register]et tâche de registre d'accès Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register_job]

- La tâche planifiée *Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)* purge tous les enregistrements supprimés de Contact Tracing à partir de la table de des enregistrements supprimés de l'audit [sys_audit_delete]. Tous les enregistrements supprimés avec une date de mise à jour postérieure à la période de conservation définie sont purgés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Définissez la période pendant laquelle vous souhaitez conserver les données de suivi des contacts.

   a. Accédez à la **Contact Tracing** > **Administration** > **Propriétés**.

   b. Saisissez une valeur dans la propriété de la **période de conservation des données Contact Tracing (en jours)**
   La valeur par défaut est de 90 jours.

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

2. Configurez la tâche planifiée afin de déterminer le moment où elle doit se dérouler pour vérifier et supprimer les données de suivi des contacts.

   a. Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

   b. Ouvrez les tâches planifiées de *`Data Retention Job For Contact Tracing`*

   c. Configurez les paramètres de la tâche et cliquez sur **Enregistrer**.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à Configurer une tâche planifiée .

3. Téléchargez, importez et configurez la tâche planifiée *`Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)`* dans le champ d'application global pour purger les enregistrements supprimés.

   a. Téléchargez le fichier XML Purger les enregistrements supprimés Contact Tracing (conservation des données) à partir de la page d'application Contact Tracing sur le ServiceNow® Store.

   b. Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

   c. Importez le fichier XML téléchargé dans la table des tâches planifiées [sysauto].
   Pour plus d'informations sur l'importation, voir Importer un enregistrement à partir du modèle .

   d. Recherchez et ouvrez l'enregistrement *`Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)`*.

   e. Sélectionnez **Actif** pour activer la tâche.

   f. Dans le champ **Exécuter** , définissez la planification de la tâche à exécuter.

   g. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une exigence pour que les contacts potentiellement exposés retournent au travail

Créez une exigence que les employés potentiellement exposés doivent respecter pour vérifier qu'ils peuvent retourner au travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Les exigences de santé et de sécurité sont disponibles dans l'application ServiceNow® Employee Readiness Core, qui doit être installée.
- Les exigences en matière de santé et de sécurité sont définies avec ServiceNow® Concepteur de flux, assurez-vous donc de connaître les bases de Flow Designer .

Rôle requis : sn_imt_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez les exigences de santé et de sécurité pour que les employés retournent au travail. Les employés ne doivent faire partie d'aucune enquête de contacts potentiellement exposés d'un cas. S'ils font partie d'une enquête de cas active, ils doivent satisfaire à l'exigence d'un état Clear pour pouvoir revenir travail. Pour en savoir plus, voir Effectuer un suivi des contacts potentiellement exposés.

Remarque :

Cette procédure décrit comment créer une exigence en prenant l'exigence Contacts exposés du système de base comme exemple.

Procédure

1. Dans Concepteur de flux, créez une action pour ajouter ou mettre à jour l'état de l'exigence pour un employé ajouté à la liste des contacts potentiellement exposés d'un cas.

   a. Créez une action et enregistrez-la dans l'application Employee Readiness Core.

   b. Dans la section Entrées du Plan d'action, créez une entrée pour le type d'enregistrement à utiliser pour vérifier si l'employé répond à l'exigence.

   Par exemple, pour répondre à l'exigence Contacts exposés, les employés doivent avoir un enregistrement dans la table Contacts exposés [sn_imt_tracing_exposed_contact].

Étiquette	Nom	Type	Obligatoire
Contact exposé	exposed_contact	Reference.Exposed Contacts [sn_imt_tracing_exposed_contact]	Oui

   c. Ajoutez une **Étape de script** au plan d'action.

   d. Dans le champ **Exécution obligatoire**, sélectionnez **Instance**.

   e. Créez une variable d'entrée à l'aide de l'entrée que vous avez créée pour l'action en tant que valeur.

   Cette variable vous permet d'utiliser l'entrée pour l'action dans un script.

Variables d'entrée

Nom	Valeur
exposed_contact	Entrée **Contact exposé** que vous avez créée dans la section Entrées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Dans le champ **Script**, ajoutez un script pour définir les conditions lorsque l'état des exigences d'un employé est `cleared` ou `not_cleared`.

Pour l'exigence Contacts exposés, l'exigence est `not cleared` pour un employé si l'état de santé de l'employé dans l'un des enregistrements Contact exposé est `under_investigation` ou `infecté`, et `cleared` pour toute autre réponse.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.requirement_status = 'cleared';
 if (!inputs.exposed_contact.is_primary_exposed_contact) {
  var now_GR = new GlideRecord('sn_imt_tracing_exposed_contact');
  now_GR.addQuery('exposure_case.active',true);
  now_GR.addQuery('is_primary_exposed_contact',true);
  now_GR.addQuery('user',inputs.exposed_contact.user);
  now_GR.setLimit(1);
  now_GR.query();
  if (now_GR.next()) {
   if(now_GR.status == 'under_investigation' || now_GR.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
  }else{
    outputs.requirement_status = 'cleared';
  }
  }else{
    var gr2 = new GlideRecord('sn_imt_tracing_exposed_contact');
    gr2.addQuery('exposure_case.active',true);
    gr2.addQuery('user',inputs.exposed_contact.user);
    gr2.query();
    while(gr2.next()){
      if(gr2.status == 'under_investigation' || gr2.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
        break;
      }
    }
  }
 }else{
  if(inputs.exposed_contact.status == 'under_investigation' ||
inputs.exposed_contact.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
  }else{
    outputs.requirement_status = 'cleared';
  }
 }
})(inputs, outputs);
```

g. Créez une variable de sortie pour l'état des exigences.

Cela définit la variable *`requirement_status`* que vous avez utilisée dans le script.

Variables de sortie

Étiquette	Nom	Type	Obligatoire	Choix (options avancées)
requirement_status	requirement_status	Choix	Oui	Liste déroulante avec -- Aucun --

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

h. Dans la section Sorties du plan d'action, créez une sortie pour l'état des exigences.

La création de cette sortie vous donne la possibilité d'utiliser la variable de sortie `requirement_status` à partir du script en tant que sortie renvoyée par l'action.

Variables de sortie

Étiquette	Nom	Type	Obligatoire	Choix (options avancées)
État des exigences	requirement_status	Choix	Non	Liste déroulante avec -- Aucun --

i. Affectez la valeur `requirement_status` à la sortie.

Variables de sortie

Étiquette	Valeur
État des exigences	Variable de sortie `requirement_status` à partir de l'étape de script.

L'action renvoie la valeur de `requirement_status` pour l'employé (cleared ou not_cleared) en tant que sortie.

j. Cliquez sur **Publier**.

2. Créer une exigence pour les contacts exposés.

a. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Besoins Health and Safety**.

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

La section Inclure les enregistrements précédents applicables définit un ensemble d'enregistrements qui ont déjà été créés, mais qui doivent toujours déclencher le flux d'exigences. Inclure les enregistrements précédents garantit que l'état des exigences des employés qui suivent l'exigence avant qu'elle ne soit activée est défini sur Not cleared.

Formulaire d'exigence en matière de santé et de sécurité

Champ	Description
Nom	Nom unique pour l'exigence. Par exemple, Exigence pour les contacts exposés.
Flux d'exigences	Flux de mise à jour de l'état des exigences pour un employé potentiellement exposé. Laissez ce champ vide. Vous reviendrez à l'enregistrement des exigences et vous renseignerez ce champ après avoir créé le flux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actifs	Ce champ est en lecture seule. Une fois que vous avez tous les champs ont été mis à jour pour l'exigence requise, vous pouvez utiliser le bouton **Activer** pour activer l'exigence.
État par défaut	L'état par défaut affecté aux employés qui ne se trouvent pas dans la liste de contacts potentiellement exposés pour répondre à l'exigence de santé et de sécurité. Les options sont Cleared et Not Cleared. Par exemple, l'état par défaut Not Cleared est affecté aux employés sans enregistrement de contact exposé pour l'exigence concernant les contacts exposés.
Durée d'utilisation	Option pour définir une limite de temps pour la validité de l'état de l'exigence. Ne sélectionnez pas ce champ car l'état de l'employé est automatiquement mis à jour lorsque l'état de la tâche de contact exposé pour l'employé est mis à jour.
Inclure les enregistrements précédents applicables	
Table	Table à consulter pour les enregistrements créés précédemment qui déclencheront le flux d'exigences. Par exemple, l'exigence Contacts exposés utilise la table Contacts exposés [sn_imt_tracing_exposed_contact].
Condition	Conditions pour filtrer les enregistrements de la table qui déclenchera le flux.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

3. Dans Concepteur de flux, créez un flux pour mettre à jour l'état des exigences d'un employé.

a. Créez un flux et enregistrez-le dans l'application Employee Readiness Core.

b. Ajoutez un déclencheur pour que le flux s'exécute chaque fois que le type d'enregistrement que vous utilisez pour vérifier si l'état des exigences est créé ou mis à jour.

Par exemple, pour l'exigence Contacts exposés, le flux s'exécute chaque fois qu'un enregistrement de contacts exposés est créé ou mis à jour dans un cas.

Déclencheur

Déclencheur	Table	Condition	Exécuter le déclencheur
Créé ou mis à jour	Contacts exposés [sn_imt_tracing_exposed_contact]	Aucun.	Une fois

c. Ajoutez l'action que vous avez créée au flux, avec l'enregistrement à partir du déclencheur en tant qu'entrée.
Par exemple, pour l'entrée Contacts exposés, ajoutez l'enregistrement de Contacts exposés qui a été créé ou mis à jour dans l'événement déclencheur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Ajoutez l'action Exigence de mise à jour des utilisateurs fournie dans Employee Readiness Core au flux.

Entrées Exigence de mise à jour des utilisateurs

Utilisateur [User]	Exigence en matière de santé et de sécurité [Health and Safety Requirement]	État des exigences	Date/Heure de déclenchement
Champ **Employé** ou **Utilisateur** à partir de l'enregistrement de déclencheur. Par exemple, le champ **Utilisateur** à partir de l'enregistrement Contacts exposés.	Exigence de santé et de sécurité que vous avez créée pour les contacts potentiellement exposés.	`requirement_status` renvoyé par l'action que vous avez créée.	Sélectionner la **date/heure**.

e. Cliquer sur **Activer**.

4. Traitez l'exigence en matière de santé et de sécurité.

a. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Besoins Health and Safety**.

b. Cliquez sur l'exigence.

c. Dans le champ **Flux d'exigences**, ajoutez le flux que vous avez créé pour mettre à jour l'état des exigences pour les employés.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Vous devez activer l'exigence avant de pouvoir effectuer le suivi des employés l'ayant traitée ou non. Pour obtenir des instructions, consultez Activer une exigence en matière de santé et de sécurité.

Créer une exigence pour que les employés confirment la demande de consentement à la confidentialité

Créez une exigence pour que vos employés répondent à la demande de consentement à la confidentialité avant de pénétrer sur le lieu de travail afin de faciliter l'utilisation de leurs données pour le suivi des contacts.

Avant de commencer

- Les exigences sont disponibles dans l'application ServiceNow® Employee Readiness Core, qui doit être installée.
- Les exigences en matière de consentement à la confidentialité sont définies avec ServiceNow® Concepteur de flux, assurez-vous donc de connaître les bases de Flow Designer.

Rôle requis : sn_imt_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définissez l'exigence en matière de consentement à la confidentialité pour le retour au travail des employés. Les employés qui acceptent l'utilisation de leurs données pour le suivi des contacts répondent à l'exigence en matière de consentement à la confidentialité et sont éligibles au retour sur le lieu de travail. Les employés qui ne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

donnent par leur accord ne répondent pas à l'exigence en matière de consentement à la confidentialité et ne sont pas éligibles au retour sur le lieu de travail. Pour en savoir plus, voir Répondre à une demande de consentement à la politique de confidentialité dans Contact Tracing.

Remarque :
Cette procédure explique comment créer une exigence en prenant pour exemple l'exigence en matière de consentement à la confidentialité du système de base.

Procédure

1. Dans Concepteur de flux, créez une action pour ajouter ou mettre à jour l'état de l'exigence pour un employé qui répond à la demande de consentement à la confidentialité.

   a. Créez une action et enregistrez-la dans l'application Employee Readiness Core.

   b. Dans la section Entrées du Plan d'action, créez une entrée pour le type d'enregistrement à utiliser pour vérifier si l'employé répond à l'exigence.

Étiquette	Nom	Type	Obligatoire
préférence	préférence	Chaîne	Oui

   c. Ajoutez une **Étape de script** au plan d'action.

   d. Dans le champ **Exécution obligatoire**, sélectionnez **Instance**.

   e. Créez une variable d'entrée à l'aide de l'entrée que vous avez créée pour l'action en tant que valeur.

   Cette variable vous permet d'utiliser l'entrée pour l'action dans un script.

   Variables d'entrée

Nom	Valeur
préférence	Entrée **préférence** que vous avez créée dans la section Entrées.

   f. Dans le champ **Script**, ajoutez un script pour définir les conditions lorsque l'état des exigences d'un employé est cleared ou not_cleared.

   Pour l'exigence en matière de consentement à la confidentialité, l'exigence est marquée comme not_cleared si l'employé donne son désaccord à la demande de consentement à la confidentialité ; il est marqué comme cleared dans le cas contraire.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   if (inputs.preferences == "agree") {
      outputs.requirement_status = "cleared";
   } else if (inputs.preferences == "withdraw_consent") {
      outputs.requirement_status = "not_cleared";
   }

})(inputs, outputs);
```

   g. Créez une variable de sortie pour l'état des exigences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette variable de sortie définit la variable *requirement_status* que vous avez utilisée dans le script.

Variables de sortie

Étiquette	Nom	Type	Obligatoire	Choix (options avancées)
requirement_status	requirement_status	Choix	Oui	Liste déroulante avec -- Aucun --

h. Dans la section Sorties du plan d'action, créez une sortie pour l'état des exigences.

La création de cette sortie vous donne la possibilité d'utiliser la variable de sortie *requirement_status* à partir du script en tant que sortie renvoyée par l'action.

Variables de sortie

Étiquette	Nom	Type	Obligatoire	Choix (options avancées)
État des exigences	requirement_status	Choix	Non	Liste déroulante avec -- Aucun --

i. Affectez la valeur *requirement_status* à la sortie.

Variables de sortie

Étiquette	Valeur
État des exigences	Variable de sortie *requirement_status* à partir de l'étape de script.

L'action renvoie la valeur de *requirement_status* pour l'employé (`cleared` ou `not_cleared`) en tant que sortie.

j. Cliquez sur **Publier**.

2. Créez une exigence en matière de consentement à la confidentialité.

a. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Besoins Health and Safety**.

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

La section Inclure les enregistrements précédents applicables définit un ensemble d'enregistrements qui ont déjà été créés, mais qui doivent toujours déclencher le flux d'exigences. Inclure les enregistrements précédents garantit que l'état des exigences des employés qui suivent l'exigence avant qu'elle ne soit activée est défini sur cleared.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'exigence en matière de santé et de sécurité

Champ	Description
Nom	Nom unique pour l'exigence.
Flux d'exigences	Flux pour mettre à jour l'état des exigences associées à un employé. Laissez ce champ vide. Vous reviendrez à l'enregistrement des exigences et vous renseignerez ce champ après avoir créé le flux.
Actifs	Ce champ est en lecture seule. Une fois que vous avez tous les champs ont été mis à jour pour l'exigence requise, vous pouvez utiliser le bouton **Activer** pour activer l'exigence.
État par défaut	État par défaut affecté aux utilisateurs sans aucune activité dans la prise en compte de l'exigence. Les options sont Cleared et Not Cleared. Par exemple, les employés qui ne possèdent aucun enregistrement dans la table Avis de confidentialité et consentements des utilisateurs [sn_imt_tracing_user_privacy_consent] se voient attribuer par défaut l'état Non effacé pour l'exigence en matière de consentement à la confidentialité.
Durée d'utilisation	Option pour définir une limite de temps pour la validité de l'état de l'exigence. Ne sélectionnez pas ce champ, car l'état de l'employé est automatiquement mis à jour lorsque l'employé répond à la demande de consentement à la confidentialité.
Inclure les enregistrements précédents applicables	
Table	Table à consulter pour les enregistrements créés précédemment qui déclencheront le flux d'exigences. Par exemple, l'exigence en matière de consentement à la confidentialité utilise la table Avis de confidentialité et consentements des utilisateurs.
Condition	Conditions pour filtrer les enregistrements de la table qui déclenchera le flux.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

3. Dans Concepteur de flux, créez un flux pour mettre à jour l'état des exigences d'un employé.

a. Créez un flux et enregistrez-le dans l'application Employee Readiness Core.

b. Ajoutez un déclencheur pour que le flux s'exécute à chaque création ou mise à jour du type d'enregistrement que vous utilisez pour vérifier l'état des exigences.

Par exemple, pour l'exigence en matière de consentement à la confidentialité, le flux s'exécute chaque fois qu'un enregistrement d'avis de confidentialité et de consentement d'un utilisateur est créé ou mis à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclencheur

Déclencheur	Table	Condition	Exécuter le déclencheur
Créé ou mis à jour	Avis de confidentialité et consentements des utilisateurs [sn_imt_tracing_user_privacy_consent]	[Préférences] [remplacé par] [J'accepte] OU [Préférences] [remplacé par] [Retirer le consentement]	Uniquement si non en cours d'exécution

c. Ajoutez l'action que vous avez créée au flux, avec l'enregistrement à partir du déclencheur en tant qu'entrée.
Par exemple, pour l'entrée préférence, ajoutez l'enregistrement Avis de confidentialité et consentements des utilisateurs qui a été créé ou mis à jour dans l'événement déclencheur.

d. Ajoutez l'action Exigence de mise à jour des utilisateurs fournie dans Employee Readiness Core au flux.

Entrées Exigence de mise à jour des utilisateurs

Utilisateur [User]	Exigence en matière de santé et de sécurité [Health and Safety Requirement]	État des exigences	Date/Heure de déclenchement
Champ **Utilisateur** de l'enregistrement déclencheur. Par exemple, le champ **Utilisateur** de l'enregistrement Avis de confidentialité et consentements des utilisateurs.	Exigence en matière de santé et de sécurité que vous avez créée pour le consentement à la confidentialité.	`requirement_status` renvoyé par l'action que vous avez créée.	Laissez ce champ vide.

e. Cliquez sur **Activer**.

4. Traitez l'exigence en matière de santé et de sécurité.

a. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Besoins Health and Safety**.

b. Ouvrez l'enregistrement Exigence en matière de consentement à la confidentialité.

c. Dans le champ **Flux d'exigences**, ajoutez le flux que vous avez créé pour mettre à jour l'état des exigences pour les employés.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Vous devez activer l'exigence avant de pouvoir effectuer le suivi des employés l'ayant traitée ou non. Pour obtenir des instructions, consultez Activer une exigence en matière de santé et de sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer une notification par e-mail pour une notification d'exposition

Configurez une notification par e-mail à utiliser dans Emergency Outreach et à envoyer aux contacts potentiellement exposés dans un cas d'exposition pour les informer de leur exposition potentielle à un employé affecté.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notifications système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Passez en revue la notification par e-mail de la **Notification de contact exposé** existante pour vous familiariser avec le script et les autres paramètres.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans le champ **Table**, sélectionnez la table de Notification d'exposition [sn_imt_tracing_exposure_notice].
5. Dans l'onglet **Quand envoyer**, complétez les paramètres suivants.
   a. Dans le champ **Moment d'envoi**, sélectionnez **Enregistrement inséré ou mis à jour**.
   b. Définissez les critères des **Conditions** sur **[User.Active][is][true]** et **[Notification count][changes]**.
   c. Dans le champ **Condition avancée**, entrez le code suivant :

      ```
      var exposedContactNotificationSysId = '<your-sys_id>';
      answer = current.outreach.notification == exposedContactNotificationSysId;
      ```

      Remplacez la variable <your-sys_id> par la notification sys_id que vous ajoutez en faisant un clic-droit sur l'en-tête, en sélectionnant l'option **Copier sys_id** et en collant le sys_id dans la ligne de code.
6. Dans l'onglet **Qui recevra**, ouvrez **Utilisateurs/groupes dans champs**, puis sélectionnez **Affecté à**.
7. Complétez les informations restantes dans l'onglet **What it will contain**.
8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Dans la liste des notifications, ouvrez la notification que vous avez ajoutée et cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification**.
10. Vérifiez la notification et apportez les modifications nécessaires.
11. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite
Configurer une notification Emergency Outreach pour la notification d'exposition.

Configurer une notification Emergency Outreach pour la notification d'exposition

Configurez une notification Emergency Outreach pour envoyer des notifications push par e-mail et sur mobile aux employés potentiellement exposés dans un cas d'exposition afin de les informer de leur exposition potentielle à un employé affecté.

Avant de commencer
Assurez-vous que l'application Emergency Outreach est installée. Pour plus de détails, voir Installer Emergency Outreach.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les employés doivent avoir installé l'application Now® Mobile sur leur téléphone pour recevoir des notifications push mobiles. Pour plus d'informations, consultez Application Now Mobile.

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Passez en revue la notification de sensibilisation de la **Notification de contact exposé** existante pour vous familiariser avec la configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Emergency Outreach** > **Voir les communications**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez le nom de la notification de sensibilisation dans le champ **Nom de l'événement**.
4. Dans l'onglet **Configuration du contenu**, sélectionnez **Consentement à la politique de confidentialité** dans le champ **Mode de réponse**.
5. **Facultatif :** Passez en revue et modifiez le message d'introduction en changeant le sujet et le corps de l'e-mail dans les champs **Objet de l'e-mail** et **Corps de l'e-mail** respectivement.
6. Spécifiez comment envoyer la notification de communication.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les paramètres de configuration de contenu sont enregistrés.

Résultats

Une notification de sensibilisation à la notification d'exposition est créée. Ces notifications de sensibilisation à la notification d'exposition sont disponibles pour la sélection lorsqu'un gestionnaire de cas souhaite envoyer des notifications aux contacts potentiellement exposés dans un cas.

Que faire ensuite

Un gestionnaire de tickets peut envoyer la notification de sensibilisation aux contacts potentiellement exposés dans un ticket.

Configurer la visualisation du suivi des contacts pour afficher l'état de la vaccination

Configurez Contact Tracing pour que les gestionnaires de tickets puissent afficher l'état de la vaccination des contacts potentiellement exposés dans la visualisation du suivi des contacts.

Avant de commencer

L'application Vaccination Status doit être installée et configurée. Pour plus d'informations, consultez État de la vaccination.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contact Tracing** > **Propriétés**.
2. Définissez la propriété *`sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status`* sur **Oui**.
   Cette étape permet d'afficher les états de vaccination sur la visualisation du suivi des contacts.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Affectez le rôle sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader de l'application Vaccination Status à chaque gestionnaire de tickets.
   L'état de la vaccination et la colonne **Vaccinated (Vacciné)** dans **Exposed Contacts (Contacts exposés)** sont masqués tant que vous ne disposez pas de ce rôle.

   Remarque :
   si la propriété *sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status* est définie sur **No (Non)**, les gestionnaires de tickets disposant du rôle sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader peuvent voir la colonne **Vaccinated (Vacciné)**, mais elle est vide.

Résultats
Les gestionnaires de tickets peuvent voir l'état de la vaccination des utilisateurs sur le formulaire de ticket, à la fois dans la visualisation du suivi des contacts et dans la liste **Exposed Contacts (Contacts exposés)**. Pour en savoir plus, voir Travailler sur un ticket grâce à la visualisation du Contact Tracing.

Trouble?

Si un gestionnaire de tickets ne peut pas voir les états de vaccination, même si la propriété *sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status* est définie sur **Yes (Oui)**, vérifiez qu'il dispose du rôle sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader.

Configurer les paramètres du consentement à la politique de confidentialité pour Contact Tracing

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer des modèles de demande de consentement à la politique de confidentialité, des configurations de la confidentialité basées sur les emplacements, des notifications par e-mail et des notifications de sensibilisation pour l'envoi d'alertes liées au consentement à la politique de confidentialité dans Contact Tracing.

Dans Contact Tracing, vous pouvez configurer et envoyer des notifications de consentement à la politique de confidentialité qui demandent aux employés de consentir à ce que leurs données soient utilisées à des fins de suivi de contacts.

Les réglementations en matière de protection de la vie privée des utilisateurs varient d'un pays à l'autre. Dans certains pays, le consentement des employés pour l'utilisation de leurs données n'est pas requis, mais dans d'autres, il est obligatoire. Vous pouvez définir différentes politiques de confidentialité pour différents emplacements et organisations. Certaines entreprises appliquent une politique de confidentialité distincte pour chaque emplacement, tandis que d'autres appliquent une politique de confidentialité unique pour tous les emplacements.

Modifier ou ajouter un modèle de demande de consentement à la politique de confidentialité pour Contact Tracing

Modifiez ou ajoutez un modèle de demande de consentement à la politique de confidentialité à utiliser dans la configuration de la confidentialité basée sur l'emplacement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_tracing.admin

Procédure

1. **Contact Tracing** > **Confidentialité** > **Modèles de consentement à la politique de confidentialité**.
2. Ouvrez un enregistrement de **modèle par défaut** pour le modifier ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer un.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Saisissez un nom de modèle unique dans le champ **Nom**.
4. Saisissez la déclaration de politique de confidentialité dans le champ **Déclaration de confidentialité**.
   Si la politique de confidentialité est différente selon les emplacements, créez un modèle pour chaque emplacement et spécifiez la déclaration de politique.

   Si votre organisation dispose d'une politique unique pour tous les emplacements dans le monde, mettez à jour le modèle par défaut.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Utilisez le modèle de demande de consentement à la politique de confidentialité pour mettre à jour la déclaration de confidentialité dans les configurations de la confidentialité des emplacements concernés. Pour en savoir plus, consultez Générer des configurations de confidentialité basées sur les emplacements pour Contact Tracing.

Générer des configurations de confidentialité basées sur les emplacements pour Contact Tracing

En tant qu'administrateur, générez la configuration de la confidentialité pour les emplacements définis dans votre instance.

Avant de commencer

La déclaration de confidentialité figurant dans le modèle par défaut est copiée dans la configuration de la confidentialité de chaque emplacement. Veillez à examiner la déclaration de confidentialité figurant dans le modèle de demande de consentement par défaut et à la modifier, si nécessaire.
Rôle requis : sn_imt_tracing.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez générer une configuration de confidentialité par défaut basée sur les emplacements pour chacun des pays figurant dans la table Emplacements [cmn_location]. Pour chaque emplacement, vous pouvez spécifier si le consentement à la politique de confidentialité est nécessaire et mettre à jour la déclaration de politique de confidentialité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contact Tracing** > **Confidentialité** > **Configuration de la confidentialité des emplacements**.
2. Cliquez sur **Générer des configurations d'emplacement**.
   La configuration par défaut est créée pour chaque pays et apparaît dans la liste des configurations de confidentialité des emplacements.
3. Ouvrez un emplacement pour examiner sa configuration et modifiez-la si nécessaire.
4. Définissez le texte du consentement à la politique de confidentialité si nécessaire.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

La configuration de la confidentialité basée sur les emplacements est définie.

Que faire ensuite

Configurer une notification par e-mail pour une demande de consentement à la politique de confidentialité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un canal de notification Emergency Outreach personnalisé

Créez un canal de notification Emergency Outreach personnalisé pour envoyer des demandes de consentement à la politique de confidentialité à l'aide de la méthode de communication préférée de votre entreprise, telle que les plateformes de collaboration Slack ou Microsoft Teams. Créez le canal de notification à l'aide d'un script ou d'un flux secondaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

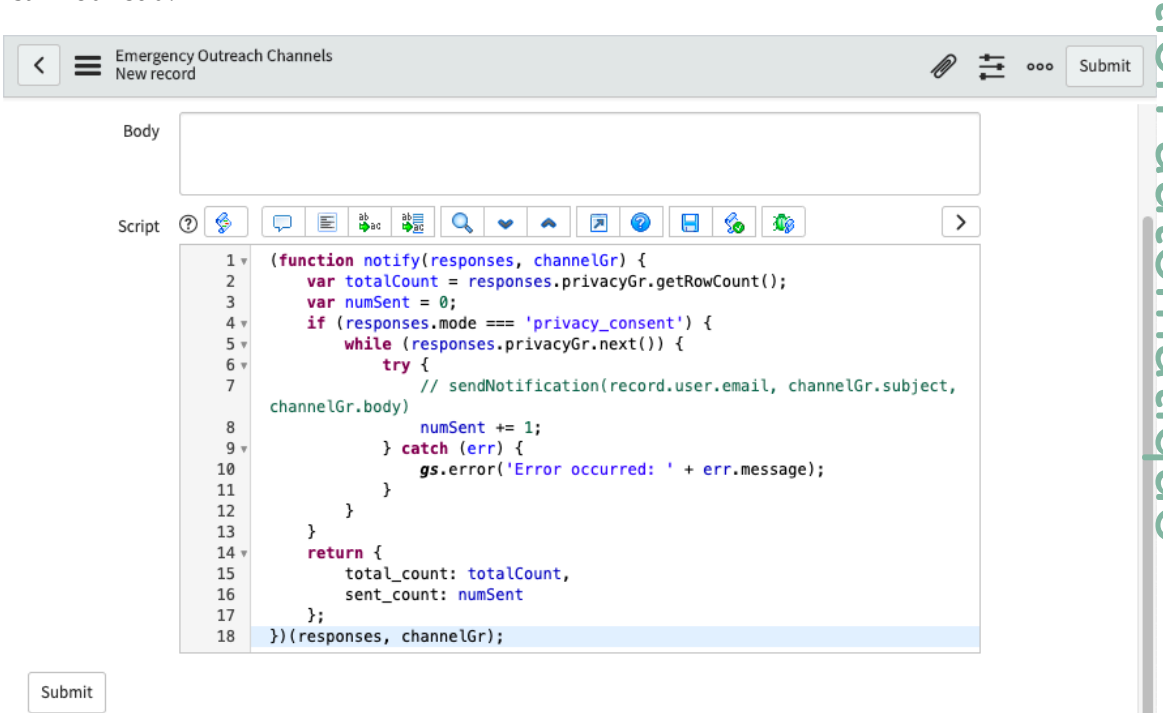
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que vous avez créé un canal de notification, vous pouvez le sélectionner lors de l'envoi d'une notification. Le canal utilise l'objet et le corps définis, et envoie des notifications aux utilisateurs que vous sélectionnez lors de l'envoi de la demande de consentement à la politique de confidentialité.

Par exemple, si le groupe de réseaux informatiques de votre entreprise possède un canal Slack qu'il surveille plus étroitement que les e-mails, vous pourriez créer un canal de notification Slack. Pour communiquer avec les membres du groupe de réseaux informatiques, sélectionnez le groupe en tant qu'audience cible et sélectionnez le canal de notification Slack.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Emergency Outreach** > **Canaux**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.



3. Saisissez le nom de votre canal de notification.
   Utilisez un nom court pour indiquer la méthode de communication pour que les demandeurs puissent facilement choisir le canal approprié.
4. Dans le champ **Objet**, saisissez l'objet du message de votre canal de notification.
5. Dans le champ **Corps**, saisissez le corps du message.
6. Créez un script pour le canal de notification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **Type de notification** , laissez le type de notification par défaut : **Script**.

b. Dans le champ **Script**, remplacez le code dans le commentaire par le script à connecter à votre canal.

Example

```
{
        // sendNotification(responses.privacyGr.user.email,
channelGr.subject, channelGr.body);
    }
```

Pour plus d'informations sur les API JavaScript pour GlideRecord, consultez GlideRecord - Scoped .

c. Cliquez sur **Envoyer**.

Example

L'exemple suivant inclut du code pour compter le nombre de demandes de consentement à la politique de confidentialité générées lors de l'envoi de la notification. Il affiche le nombre de demandes de consentement à la politique de confidentialité qui ont été livrées avec succès. Utilisez ces informations pour examiner et gérer les erreurs qui s'affichent dans la liste connexe du journal de livraison dans l'enregistrement de sensibilisation.

```
(function notify(responses, channelGr) {
 var totalCount = responses.privacyGr.getRowCount();
   var numSent = 0;
   if (responses.mode === 'privacy_consent') {
      while (responses.privacyGr.next()) {
         try {
            // sendNotification(record.user.email, channelGr.subject, channelGr.body)
            numSent += 1;
         } catch (err) {
            gs.error('Error occurred: ' + err.message);
         }
      }
   }
   return {
      total_count: totalCount,
      sent_count: numSent
   };
})(responses, channelGr);
```

7. Créez un canal de notification de flux secondaire.

a. Créez un flux secondaire à utiliser dans la notification.
Pour plus d'informations sur la création, la publication et le test des flux secondaires, consultez Flux secondaires .

Utilisez les entrées suivantes dans le flux secondaire que vous créez :

- *mode* (chaîne)
- *Consentement à la politique de confidentialité* (Enregistrements de sn_imt_tracing_user_privacy_consent)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le mode est *Privacy Consent*, les confirmations sont définies sur un GlideRecord valide et *survey_instances* est null.

- *channel* (référence de sn_imt_checkin_channels)

Les sorties suivantes sont facultatives :

- *total_count* (entier)
- *sent_count* (entier)

Pour examiner ces résultats, il faut comparer le nombre total de demandes de consentement à la politique de confidentialité avec le nombre de demandes de consentement à la politique de confidentialité qui ont abouti.

b. Sélectionnez le type de notification **Flux secondaire**.
La section Script passe à Flux et le champ de référence **Flux secondaire** s'affiche.

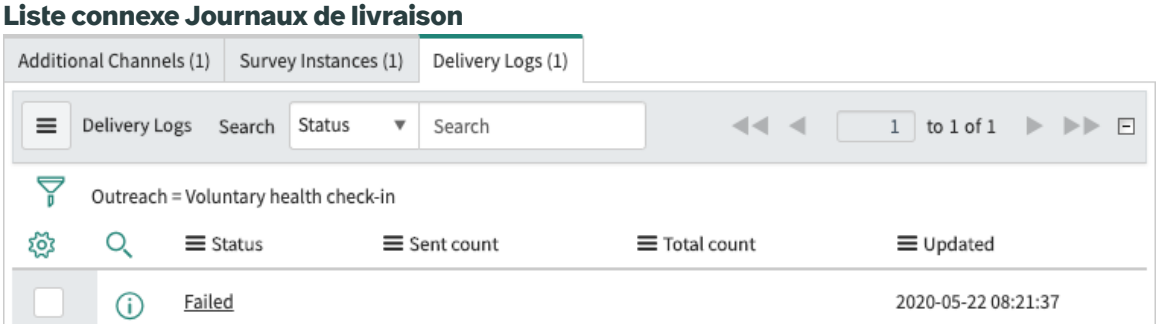
c. Sélectionnez le flux secondaire que vous avez créé.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

Trouble?

Lorsqu'une notification est envoyée à l'aide d'un canal de notification personnalisé, une liste connexe Journaux de livraison s'affiche dans le message de sensibilisation.

Liste connexe Journaux de livraison



1. Testez le canal de notification pour un message de sensibilisation.

2. Ouvrez un enregistrement de canal ayant échoué pour examiner les messages d'erreur et corriger les erreurs qui ont provoqué l'échec de la notification.

3. Continuez à tester le canal de notification jusqu'à ce que le canal n'échoue plus.

Configurer une notification par e-mail pour une demande de consentement à la politique de confidentialité

Configurez une notification par e-mail à utiliser dans l'application Emergency Outreach pour demander aux employés de consulter la politique de confidentialité de l'organisation et de donner leur consentement pour l'utilisation de leurs données à des fins de suivi de contacts.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

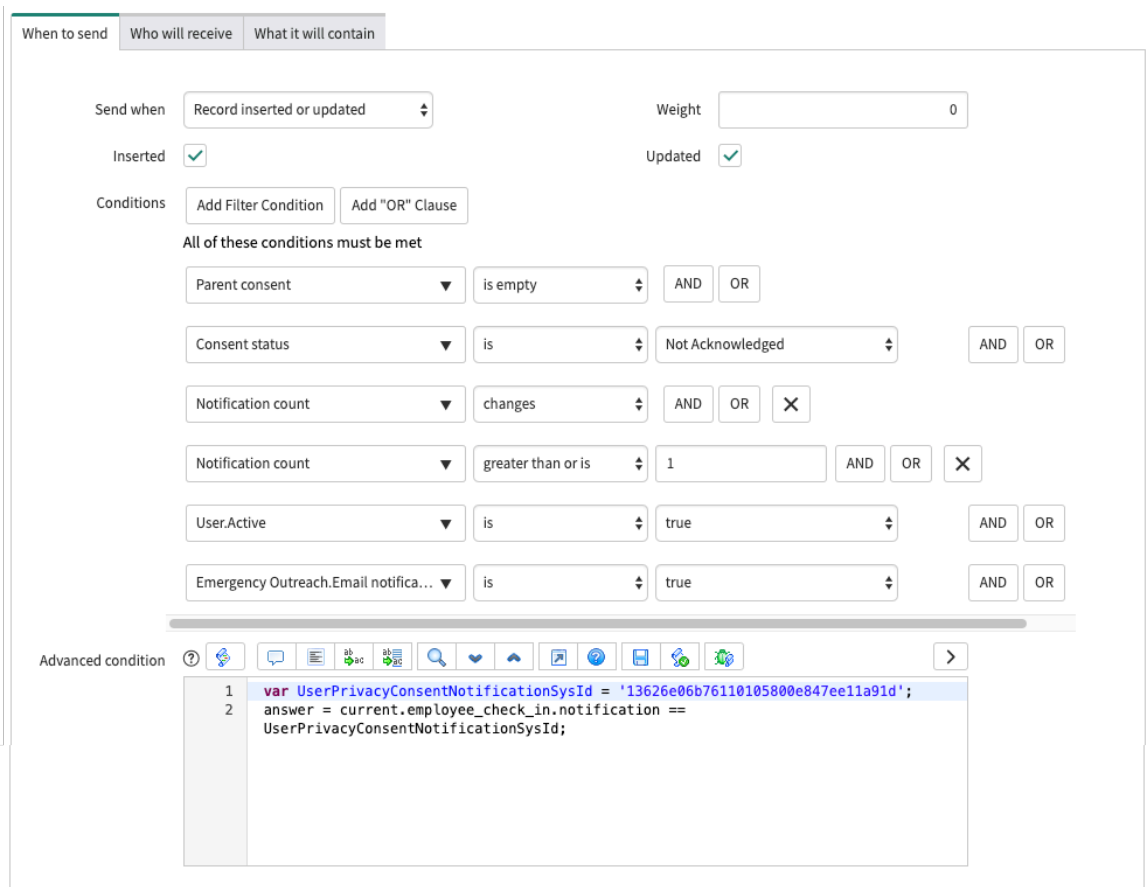
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notifications système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Passez en revue la notification par e-mail du **Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité** existant pour vous familiariser avec le script et les autres paramètres.

Notification système de base de consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité



3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans le champ **Table**, sélectionnez la table Avis de confidentialité et consentements des utilisateurs [sn_imt_tracing_user_privacy_consent].
5. Sur l'onglet **Quand envoyer**, définissez les conditions.

   a. Dans le champ **Conditions**, définissez les critères comme indiqué dans l'image de la notification système de base.

   b. Copiez l'exemple de script suivant dans le champ **Condition avancée**.

```
var employeeCheckInAcmeSysId = '<replace with this notification sys_id';
answer = current.employee_check_in.notification == employeeCheckInAcmeSysId
```

   c. Apportez les modifications suivantes à l'exemple de script :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Attribuez un nom différent à la variable, par exemple, *employeeCheckInAcmeSysId*.
- Saisissez la nouvelle notification sys_id comme valeur.
- Saisissez le nom de la variable que vous avez déclarée à la fin de la deuxième ligne.

6. Dans l'onglet **Qui recevra**, ouvrez **Utilisateurs/groupes dans champs**, puis sélectionnez **Affecté à**.
7. Complétez les informations restantes dans l'onglet **What it will contain**.
   Lorsque vous rédigez le contenu de l'e-mail dans le champ **Message HTML**, assurez-vous d'inclure le lien vers le formulaire de consentement à la politique de confidentialité.
8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Dans la liste des notifications, ouvrez la notification que vous avez ajoutée et cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification**.
10. Vérifiez la notification et apportez les modifications nécessaires.
11. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer une Emergency Outreach notification pour Contact Tracing les consentements à la politique de confidentialité

En tant qu'administrateur, créez ou configurez une notification Emergency Outreach pour envoyer des notifications push par e-mail et téléphone mobile aux employés leur demandant de consulter la politique de confidentialité et sollicitant leur consentement pour l'utilisation de leurs données à des fins de suivi des contacts.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Emergency Outreach est installée. Pour plus de détails, voir Installer Emergency Outreach.

Vous devez avoir généré des configurations de confidentialité basées sur les emplacements.

Les employés doivent avoir installé l'application Now® Mobile sur leur téléphone pour recevoir des notifications push mobiles. Pour plus d'informations, consultez Application Now Mobile.

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Emergency Outreach** > **Voir les communications**.
2. Examinez et modifiez l'enregistrement de sensibilisation **Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité** existant ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer un.
3. Saisissez le nom de la notification de sensibilisation dans le champ **Nom de l'événement**.
4. Dans l'onglet **Sélectionner une audience ciblée**, sélectionnez l'audience cible pour la notification, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous pouvez choisir parmi les listes d'utilisateurs, les groupes, les départements, les emplacements ou d'autres filtres de recherche tels que le bâtiment, le centre de coûts ou le code du pays.
5. Dans l'onglet **Configuration du contenu**, sélectionnez **Consentement à la politique de confidentialité** dans le champ **Mode de réponse**.
6. **Facultatif :** Activez la communication pour fournir des consentements à la politique de confidentialité spécifiques à l'emplacement en sélectionnant l'option **Utiliser le pays** dans l'onglet **Configuration du contenu**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Lorsqu'il est activé, le texte de déclaration de confidentialité dans la Configuration de la confidentialité de l'emplacement prévaut sur le texte des modèles de consentement à la politique de confidentialité. Ce texte est utilisé pour la sensibilisation, l'e-mail de notification système et la notification push. Si vous devez mettre à jour le texte que les utilisateurs reçoivent, vous devez modifier la déclaration de confidentialité de l'emplacement.

Pour plus d'informations sur la mise à jour de la déclaration de confidentialité d'un emplacement, consultez Générer des configurations de confidentialité basées sur les emplacements.

7. Sélectionnez la notification **Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité**, dans le champ **Notification**, puis choisissez comment envoyer la notification.
   - Pour envoyer la notification par e-mail, cochez l'option **Notification par e-mail**.
   - Pour envoyer une notification push mobile, cochez l'option **Notification push Now Mobile**, et entrez le message détaillé de la notification push.

     Cette option est active si le module d'extension Application ServiceNow NowMobile - Écrans et lanceur d'applet (com.glide.mobile-employee) est activé.
   - Pour utiliser un canal de notification personnalisé, cliquez sur la liste connexe Canaux supplémentaires, cliquez sur **Modifier**et déplacez le canal vers la liste Canaux supplémentaires. Cliquez sur **Enregistrer**.

     Assurez-vous que les cases **Notification par e-mail** et **Notification push Now Mobile** ne sont pas cochées, autrement les notifications seront également envoyées par ces canaux.

     Les notifications push utilisent 'appareil de notification de demande d'application ServiceNow. Lorsque des utilisateurs enregistrent leur application mobile sur une instance, le périphérique de notification est automatiquement créé dans leurs préférences de notification. Assurez-vous que cet appareil est actif pour les utilisateurs à qui vous souhaitez envoyer la notification push.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Les modifications de la configuration de l'audience cible et du contenu sont enregistrées.
9. Cliquez sur **Planifier**.
10. Dans la fenêtre contextuelle Script planifié, configurez une tâche planifiée dans la notification.
    Pour plus d'informations, reportez-vous à Configurer une tâche planifiée .
11. Cliquez sur **Envoyer**.
    Un script est ajouté à la tâche planifiée. La tâche est associée à la notification de sensibilisation.

Résultats

Une notification de sensibilisation avec une tâche planifiée est créée. La tâche envoie des notifications à l'audience cible, selon le calendrier défini.

Remarque :
La notification de sensibilisation n'est pas envoyée aux utilisateurs de l'audience sélectionnée si les utilisateurs ne disposent pas d'un emplacement défini dans leur profil d'utilisateur ou si le consentement à la politique de confidentialité est désactivé dans la configuration de confidentialité de l'emplacement. La notification de consentement à la politique de confidentialité n'est envoyée à un utilisateur qu'une seule fois, même si l'utilisateur fait partie d'une audience cible de multiples notifications de confidentialité.

Que faire ensuite

Un utilisateur avec le rôle sn_imt_checkin.checkin_admin peut envoyer la notification de sensibilisation sur demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un utilisateur doté du rôle admin ou sn_imt_checkin.checkin_admin peut arrêter la tâche planifiée pour envoyer automatiquement les notifications. Pour ce faire, cliquez sur **Planifier** et, dans la boîte de dialogue, désactivez l'option **Actif**, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

Mapper les appareils de calcul portables affectés aux employés

Mappez les appareils de calcul portables affectés aux employés et exécutant le logiciel Zebra MotionWorks afin d'enregistrer les journaux de proximité pour Contact Tracing à l'aide de ces appareils.

Avant de commencer

Les données de l'appareil de calcul portable sont stockées dans la table Appareil de calcul portable [cmdb_ci_handheld_computing]. Cette table est installée avec l'application CMDB CI Class Models disponible sur le ServiceNow Store. Assurez-vous que l'application est installée et active. Pour plus d'informations, consultez Modèles de classes CI CMDB.

Rôle requis : sn_imt_tracing.wearable_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également importer les données de vos appareils de calcul portables à partir d'une feuille de calcul Excel que vous utilisez avec le logiciel Zebra MotionWorks. Pour plus d'informations, voir Importer facilement des données à partir d'une liste .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contact Tracing** > **Gestion des accès Wi-Fi** > **Appareils portables**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le formulaire, renseignez les champs suivants requis pour Contact Tracing.

Formulaire Périphérique de calcul portable

Champ	Description
Nom	Nom unique de l'appareil de calcul portable.
Balise de ressource	ID unique pour identifier l'appareil de calcul portable.
Numéro de série	Numéro de série unique de l'appareil de calcul portable.
Affecté à	Nom de l'employé qui possède l'appareil de calcul portable.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Un mappage de l'appareil de calcul portable et de l'employé auquel il est affecté est créé.

Configurer l'intégration KINEXON

Configurez Contact Tracing et activez le système de traçage KINEXON SafeZone pour exploiter les données des appareils wearable KINEXON dans les demandes de diagnostic. Ces données permettent d'identifier les contacts potentiellement exposés en fonction des interactions et de la proximité des utilisateurs avec des appareils wearable KINEXON.

Avant de commencer

Pour réussir à activer le système de traçage KINEXON SafeZone, prenez les exigences suivantes en compte :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'application Emergency Outreach doit être installée. Pour plus d'informations, consultez Installer Emergency Outreach.
- Les paramètres de consentement à la politique de confidentialité Contact Tracing doivent être configurés. Pour en savoir plus, consultez Configurer les paramètres du consentement à la politique de confidentialité pour Contact Tracing.
- Les utilisateurs doivent être équipés d'appareils wearable KINEXON gérés avec KINEXON SafeZone.
- Les utilisateurs doivent avoir une adresse e-mail dans la colonne **Nom**dans le logiciel KINEXON SafeZone. Les adresses e-mail sont utilisées pour faire correspondre les utilisateurs KINEXON aux utilisateurs dans Contact Tracing.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contact Tracing** > **Propriétés**.
2. Définissez les valeurs de propriété Contact Tracing associées à l'intégration KINEXON SafeZone.

Propriétés Contact Tracing pour l'intégration de KINEXON SafeZone

Propriété	Description
sn_imt_tracing.kinexon_api_endpoint	Point de terminaison de l'API utilisé pour se connecter à l'instance KINEXON SafeZone et accéder aux données KINEXON. Ce point de terminaison de l'API est également utilisé pour recueillir les informations requises pour Contact Tracing. Remplacez le point de terminaison par défaut par le point de terminaison de votre instance.
sn_imt_tracing.kinexon_api_username	KINEXON nom d'utilisateur administrateur.
sn_imt_tracing.kinexon_api_password	KINEXON mot de passe administrateur.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_duration	Durée minimale de contact (en secondes) requise entre deux capteurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	KINEXON pour déterminer si un utilisateur est un contact potentiellement exposé. La requête ignore tous les enregistrements dont les valeurs sont inférieures à cette durée. Par défaut, la valeur est de 300.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_acc_duration	Durée minimale totale (en secondes) de tout contact entre deux KINEXON capteurs pour la fourchette de dates de la requête. Si la durée totale est inférieure à cette valeur, la requête ignore tous les enregistrements de contact entre les deux capteurs. La valeur par défaut est 300.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_distance	Distance maximale (en mètres) entre deux KINEXON capteurs déterminant si les utilisateurs sont en contact. La requête ignore toute instance de contact au-delà de cette distance. Par défaut, la valeur est de 2.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_time_gap_in_sequence	Détermine la durée (en secondes) qui peut s'écouler entre deux instances de contact consécutives avant que l'exposition potentielle ne soit considérée comme deux expositions potentielles. Par défaut, la valeur est de 15.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Accédez à la **Emergency Exposure Management** > **Systèmes de traçage** et cliquez **sur Kinexon SafeZone**.
4. Activez le système de traçage.
   a. Sélectionnez **Actif**.
   b. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Ajoutez tous les utilisateurs équipés d'appareils wearable KINEXON de votre organisation à l'audience de consentement à la politique de confidentialité.
   a. Accédez à la **Emergency Outreach** > **Audience de Safe Workplace** et cliquez sur **Audience de confidentialité**.
   b. Ajouter des utilisateurs à l'audience.
   Pour obtenir des instructions détaillées sur l'ajout d'utilisateurs à une audience, consultez Ajouter une audience Safe Workplace
   c. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Affectez le rôle sn_imt_core.privacy_consent_user aux utilisateurs KINEXON pour leur permettre d'accéder au consentement à la politique de confidentialité et de le remplir.
7. Envoyez la communication du consentement à la politique de confidentialité de votre organisation aux utilisateurs KINEXON.
   Les utilisateurs situés dans un emplacement qui requiert un consentement à la politique de confidentialité doivent consentir à la politique de confidentialité pour créer des enregistrements de contacts exposés.
   Les utilisateurs qui n'ont pas d'emplacement affecté ou qui se trouvent dans un lieu qui ne requiert pas de consentement à la politique de confidentialité n'ont pas à soumettre de consentement à la politique de confidentialité.

Résultats

Vous pouvez maintenant utiliser le système de traçage KINEXON SafeZone dans les demandes de diagnostic. Pour plus d'informations sur l'identification des contacts potentiellement exposés à l'aide de demandes de diagnostic, consultez Identifier les contacts potentiellement exposés.

Conversations Agent virtuel pour Contact Tracing

Contact Tracing propose une conversation Agent virtuel pour évaluer l'état de santé des contacts potentiellement exposés par SMS.

Vue d'ensemble

Une rubrique de conversation Agent virtuel active un dialogue entre Agent virtuel (chatbot) et l'utilisateur visant à atteindre un objectif spécifique. La rubrique de conversation d'exposition proposée pour Contact Tracing pose des questions aux contacts potentiellement exposés en fonction de l'enquête sur les tâches de cas de contacts exposés. Les contact tracers utilisent les réponses pour évaluer l'état de santé d'un contact potentiellement exposé.

Contact Tracing utilise une communication par SMS pour entamer la conversation Agent virtuel et commencer l'enquête. L'enquête sur les tâches de cas de contacts exposés peut être envoyée automatiquement lorsque des utilisateurs sont ajoutés aux tâches de cas en tant que contacts exposés. Lorsqu'ils travaillent sur une tâche de cas, les contact tracers peuvent aussi envoyer l'enquête manuellement en sélectionnant le bouton **Envoyer une enquête par SMS**. Les utilisateurs qui reçoivent l'enquête peuvent y répondre par SMS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les organisations peuvent utiliser la rubrique de conversation d'exposition et l'enquête sur les tâches de cas de contacts exposés telles qu'elles sont fournies ou les personnaliser. Par exemple, vous pouvez ajouter une option de réponse « Préfère ne pas répondre » à une ou plusieurs questions.

Remarque :
Pour compléter la personnalisation, vous devez appliquer des changements à la fois à la rubrique de conversation d'exposition dans **Agent virtuel** > **Concepteur** et l'enquête sur les tâches de cas de contacts exposés dans **Enquête** > **Afficher les enquêtes**. L'application des changements à la rubrique de conversation ou à l'enquête seulement ne mettra pas à jour la rubrique et l'enquête.

- Pour plus d'informations sur comment mettre à jour les rubriques de conversation, consultez Concepteur d'agent virtuel .
- Pour plus d'informations sur la mise à jour des enquêtes, consultez Concepteur d'enquête .

Besoins d'installation et de configuration

Les exigences suivantes sont requises pour utiliser Agent virtuel par SMS :

- Un compte Twilio et un numéro de téléphone.
- L'application Emergency Outreach.

  Pour plus de détails, consultez Installer Emergency Outreach.
- Le module d'extension Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot).
- L'application Conversational SMS Integration with Twilio (sn_va_sms_twilio).

  Pour plus d'informations, consultez Configurer Conversational SMS Integration with Twilio .

Les exigences suivantes sont requises pour que les utilisateurs remplissent les enquêtes sur les tâches de cas de contacts exposés par SMS :

- Votre organisation doit installer et configurer Agent virtuel pour une utilisation SMS.
- Pour recevoir des messages SMS pour Contact Tracing, les utilisateurs doivent avoir un numéro de téléphone mobile répertorié sur leur enregistrement utilisateur [sys_user]. Les numéros mobiles doivent être au format E.164 (par exemple, `+18585551212`).
- Le consentement à la politique de confidentialité pour Contact Tracing doit être configuré au préalable pour que les utilisateurs répondent aux messages SMS. Pour plus d'informations et consulter les instructions, reportez-vous à Configurer les paramètres du consentement à la politique de confidentialité pour Contact Tracing.
- Les utilisateurs doivent accepter le consentement à la politique de confidentialité avant de pouvoir répondre à l'enquête.

Envoyer une enquête sur les tâches de cas de contacts exposés automatiquement par SMS

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer Contact Tracing pour activer l'envoi automatique par SMS des enquêtes sur les tâches de cas de contacts exposés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous que les exigences d'installation et de configuration pour activer les conversations Agent virtuel pour Contact Tracing sont bien remplies. Pour en savoir plus, consultez Conversations Agent virtuel pour Contact Tracing.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Activez la propriété *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey* pour que les enquêtes sur les tâches de cas de contacts exposés puissent être envoyées automatiquement lorsque des utilisateurs sont ajoutés aux contacts exposés. Les contacts potentiellement exposés peuvent répondre aux enquêtes par SMS, ce qui permet de fournir aux contact tracers une évaluation de leur état de santé.

Procédure

1. Configurez la propriété *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey*.
   a. Accédez à la **Contact Tracing** > **Administration** > **Propriétés**.
   b. Définissez la propriété *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey* sur **Oui**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. **Facultatif :** Modifiez les questions et réponses de l'enquête envoyée aux contacts potentiellement exposés.

   Example
   Par exemple, ajoutez une option de réponse « Préfère ne pas répondre » à une ou plusieurs questions.

   a. Mettre à jour la rubrique de conversation d'exposition Agent virtuel dans **Agent virtuel** > **Concepteur**.
   Pour plus d'informations sur comment mettre à jour les rubriques de conversation, consultez Concepteur d'agent virtuel .

   b. Mettre à jour l'enquête sur les tâches de cas de contacts exposés dans **Enquête** > **Afficher les enquêtes**.
   Pour plus d'informations sur la mise à jour des enquêtes, consultez Concepteur d'enquête .

   Trouble?

   (Optional) Pour compléter la personnalisation, vous devez appliquer des changements à la fois à la rubrique de conversation d'exposition dans **Agent virtuel** > **Concepteur** et l'enquête sur les tâches de cas de contacts exposés dans **Enquête** > **Afficher les enquêtes**. L'application des changements à la rubrique de conversation ou à l'enquête seulement ne mettra pas à jour la rubrique et l'enquête.

Résultats

Lors de l'ajout d'utilisateurs à des contacts potentiellement exposés dans les tâches de cas :

- Les contacts potentiellement exposés sont automatiquement ajoutés à l'audience de l'enquête sur les tâches de cas de contacts exposés.
- L'enquête sur les tâches de cas de contacts exposés envoie la notification par SMS à l'audience et traite les réponses, et l'enquête est exécutée par Agent virtuel en tant que conversation par SMS.
- Les réponses à l'enquête sont stockées dans la table [asmt_metric_result].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préservation de la confidentialité des données utilisateur dans Contact Tracing

L'application Contact Tracing permet à votre organisation de préserver la confidentialité des données de tous les utilisateurs, étant donné la grande sensibilité des données recueillies tout au long du processus de contact tracing.

Les fonctionnalités suivantes de Contact Tracing peuvent aider votre organisation à respecter la confidentialité des données de vos utilisateurs :

Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité

Fournissez la politique de confidentialité de votre organisation aux utilisateurs et permettez-leur d'accepter ou de refuser l'utilisation de leurs données pour le contact tracing. Utilisez l'exigence en matière de consentement à la politique de confidentialité pour vous assurer que vos utilisateurs confirment la demande de consentement à la politique de confidentialité avant d'entrer sur le lieu de travail.

Tickets confidentiels

Permettez aux gestionnaires de tickets de marquer les tickets comme confidentiels s'ils ont été créés pour des utilisateurs affectés qui ont besoin d'une protection complète de leur vie privée. Les tickets confidentiels ne peuvent être consultés que par le gestionnaire du ticket et les utilisateurs inscrits sur la liste de surveillance.

Conservation des données

Définissez une chronologie pour que les données ne soient pas conservées plus longtemps que nécessaire.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu de la législation applicable, y compris les lois sur la protection des données sur la collecte, l'utilisation, la divulgation et la conservation des données personnelles, et doivent activer, choisir de ne pas activer ou personnaliser toute fonctionnalité disponible dans l'application pour répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité de Contact Tracing

L'application Contact Tracing vous permet d'envoyer une notification aux utilisateurs pour obtenir leur consentement au contact tracing. Vous pouvez utiliser les données des utilisateurs pour le contact tracing en fonction de la configuration de confidentialité définie pour un emplacement et de la réponse de l'utilisateur au consentement à la politique de confidentialité.

Vous pouvez déterminer si des consentements à la politique de confidentialité sont nécessaires pour des emplacements spécifiques. Si un emplacement ne requiert pas de consentement à la politique de confidentialité, les données relatives aux utilisateurs appartenant à cet emplacement peuvent être automatiquement prises en compte pour le contact tracing.

Si un emplacement requiert des consentements à la politique de confidentialité et qu'un utilisateur n'a pas donné son consentement pour l'utilisation des données, celui-ci sera signalé, avec l'impact suivant sur le contact tracing :

- Vous pouvez créer un ticket pour ces utilisateurs, mais vous ne pouvez pas exécuter de demande de diagnostic pour eux.
- Vous ne pouvez pas créer une demande de diagnostic pour identifier les utilisateurs potentiellement affectés pour ces utilisateurs.
- Si une demande de diagnostic a été créée pour l'utilisateur avant que celui-ci ne refuse de donner son consentement, vous ne pouvez pas exécuter la demande de diagnostic.
- Dans une demande de diagnostic pour un autre utilisateur affecté, les utilisateurs non consentants sont exclus de la liste des utilisateurs affectés. Ils peuvent toutefois être ajoutés manuellement aux utilisateurs affectés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les exigences en matière de consentement à la politique de confidentialité permettent de s'assurer que vos utilisateurs remplissent le consentement à la politique de confidentialité avant de pénétrer sur le lieu de travail afin de faciliter l'utilisation de leurs données pour le contact tracing.

- Si les utilisateurs acceptent l'utilisation de leurs données pour le contact tracing, leur exigence en matière de consentement à la politique de confidentialité passe à l'état Effacé. Un utilisateur qui répond à l'exigence en matière de consentement à la politique de confidentialité devient éligible pour entrer sur le lieu de travail.
- Si les utilisateurs refusent l'utilisation de leurs données pour le contact tracing, leur exigence en matière de consentement à la politique de confidentialité passe à l'état Non effacé. Un utilisateur qui répond à l'exigence en matière de consentement à la politique de confidentialité devient éligible pour entrer sur le lieu de travail.

Important :
Toutes les données collectées pour le contact tracing avant qu'un utilisateur ne retire son consentement restent dans le système. Les données seront supprimées du système en fonction de vos paramètres de conservation des données.

Mise en place du consentement à la politique de confidentialité pour Contact Tracing

En tant qu'administrateur, vous devez configurer les paramètres suivants pour utiliser le consentement à la politique de confidentialité avec Contact Tracing :

1. Modifier ou ajouter un modèle de demande de consentement à la politique de confidentialité pour Contact Tracing
2. Générer des configurations de confidentialité basées sur les emplacements pour Contact Tracing
3. Créer un canal de notification Emergency Outreach personnalisé
4. Configurer une notification par e-mail pour une demande de consentement à la politique de confidentialité
5. Configurer une Emergency Outreach notification pour Contact Tracing les consentements à la politique de confidentialité

Envoyer une Emergency Outreach notification de consentement des employés à la politique de confidentialité dans Contact Tracing

Envoyez une notification Emergency Outreach, sur demande, aux employés pour leur fournir la politique de confidentialité et solliciter leur consentement à l'utilisation de leurs données pour le suivi des contacts.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Emergency Outreach est installée. Pour plus de détails, voir Installer Emergency Outreach.

Les employés doivent avoir installé l'application Now® Mobile sur leur téléphone pour recevoir des notifications push mobiles. Pour plus d'informations, consultez Application Now Mobile.

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
La notification de consentement à la politique de confidentialité n'est envoyée à un utilisateur qu'une seule fois, même si l'utilisateur fait partie d'une audience cible de multiples notifications de consentement à la politique de confidentialité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Emergency Outreach** > **Voir les communications**.
2. Ouvrez l'enregistrement de sensibilisation **Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité**.
3. Dans l'onglet **Audience Safe Workplace** , sélectionnez l'audience dans la liste, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Si vous n'avez pas d'audience définie, cliquez sur **Nouveau** et définissez une audience à partir des listes d'utilisateurs, des groupes, des services, des emplacements, etc. Une fois que vous avez enregistré l'audience Safe Workplace, vous pouvez l'utiliser pour envoyer un message de communication. Pour en savoir plus, consultez Ajouter une audience Safe Workplace.
4. Dans l'onglet **Configuration du contenu**, sélectionnez **Consentement à la politique de confidentialité** dans le champ **Mode de réponse**.
5. **Facultatif :** Activez la communication pour fournir des consentements à la politique de confidentialité spécifiques à l'emplacement en sélectionnant l'option **Utiliser le pays** dans l'onglet **Configuration du contenu**.

   (Optional) Lorsqu'il est activé, le texte de déclaration de confidentialité dans la Configuration de la confidentialité de l'emplacement prévaut sur le texte des modèles de consentement à la politique de confidentialité. Ce texte est utilisé pour la sensibilisation, l'e-mail de notification système et la notification push. Si vous devez mettre à jour le texte que les utilisateurs reçoivent, vous devez modifier la déclaration de confidentialité de l'emplacement.

   Pour plus d'informations sur la mise à jour de la déclaration de confidentialité d'un emplacement, consultez Générer des configurations de confidentialité basées sur les emplacements.
6. Dans l'onglet **Configuration du contenu** , sélectionnez une notification dans le champ **Notification** , puis choisissez comment envoyer la notification.
   - Pour envoyer la notification par e-mail, sélectionnez la case à cocher **Notification par e-mail**.
   - Pour envoyer une notification push mobile, sélectionnez la case à cocher **Notification push Now Mobile**.

     Cette option est active si le module d'extension Application ServiceNow NowMobile - Écrans et lanceur d'applet (com.glide.mobile-employee) est activé.

     Les notifications push utilisent l'appareil de notification de demande d'application ServiceNow. Lorsqu'un utilisateur enregistre son application mobile sur une instance, l'équipement de notification est automatiquement créé dans ses préférences de notification. Assurez-vous que cet appareil est actif pour les utilisateurs à qui vous souhaitez envoyer la notification push.
7. Examinez le contenu du message.
   - Pour les notifications par e-mail, examinez l'objet de l'e-mail et le corps de l'e-mail et modifiez-les si nécessaire.
   - Pour les messages push, examinez les détails du message.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Les modifications de la configuration de l'audience cible et du contenu sont enregistrées.
9. Pour envoyer la notification, cliquez sur **Planifier**.
10. Dans la fenêtre contextuelle Script planifié, cliquez sur **Exécuter maintenant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
La notification est envoyée à l'audience cible.

Remarque :
La notification de sensibilisation n'est envoyée à aucun utilisateur de l'audience sélectionnée qui ne dispose pas d'un emplacement défini dans son profil d'utilisateur ou si son consentement à la politique de confidentialité est désactivé dans la configuration de confidentialité de l'emplacement.

Que faire ensuite
Examiner les consentements de l'utilisateur à la politique de confidentialité dans Contact Tracing pour voir qui a répondu à la notification.

Répondre à une demande de consentement à la politique de confidentialité dans Contact Tracing

Lorsque vous recevez une notification de consentement à la politique de confidentialité par e-mail ou mobile, lisez la déclaration de politique de confidentialité et envoyez une réponse indiquant si vous acceptez l'utilisation de vos données pour le suivi des contacts.

Avant de commencer
Vous devez avoir reçu une notification push par e-mail ou téléphone mobile pour pouvoir soumettre votre réponse à la demande de politique de confidentialité.
Rôle requis : sn_imt_tracing.privacy_consent_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également cliquer sur le lien inclus dans la notification pour soumettre votre réponse.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contact Tracing** > **Confidentialité** > **Mon consentement à la confidentialité**.
2. Lisez la déclaration de politique de confidentialité dans le champ de **confidentialité Avis de confidentialité** .
3. Sélectionnez votre réponse, puis cliquez sur **Soumettre**.
   - Si vous acceptez la politique de confidentialité et l'utilisation de vos données, sélectionnez **J'accepte**.
   - Si vous ne souhaitez pas que l'entreprise utilise vos données, sélectionnez**Je ne suis pas d'accord**.

Remarque :
Si vous avez précédemment accepté de consentir à la politique de confidentialité, une option **Retrait du consentement** est disponible. Vous pouvez modifier votre réponse pour retirer votre consentement en sélectionnant **Retrait du consentement** et en cliquant sur **Soumettre**.

Résultats
Votre décision actuelle relative au consentement à la politique de confidentialité a été mise à jour.
L'état de la notification passe à Confirmé.

Si l'application Employee Readiness Core est installée et si une exigence en matière de santé et de sécurité est activée pour le consentement à la confidentialité, un enregistrement est créé avec l'état de l'exigence :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous avez accepté la politique de confidentialité et l'utilisation de vos données, l'exigence passe à l'état Effacé.
- Si vous n'avez pas accepté la politique ou si vous avez retiré votre consentement, l'exigence passe à l'état Non effacé.

Soumettre un consentement à la confidentialité à Contact Tracing partir d'un téléphone mobile

Si vous recevez une notification push par e-mail ou téléphone mobile pour une demande de consentement à la politique de confidentialité, lisez la déclaration de politique de confidentialité et indiquez si vous acceptez l'utilisation de vos données pour le suivi des contacts.

Avant de commencer

Pour recevoir des notifications push mobiles, vous devez disposer de l'option Now® Mobile application

Rôle requis : sn_imt_tracing.privacy_consent_user

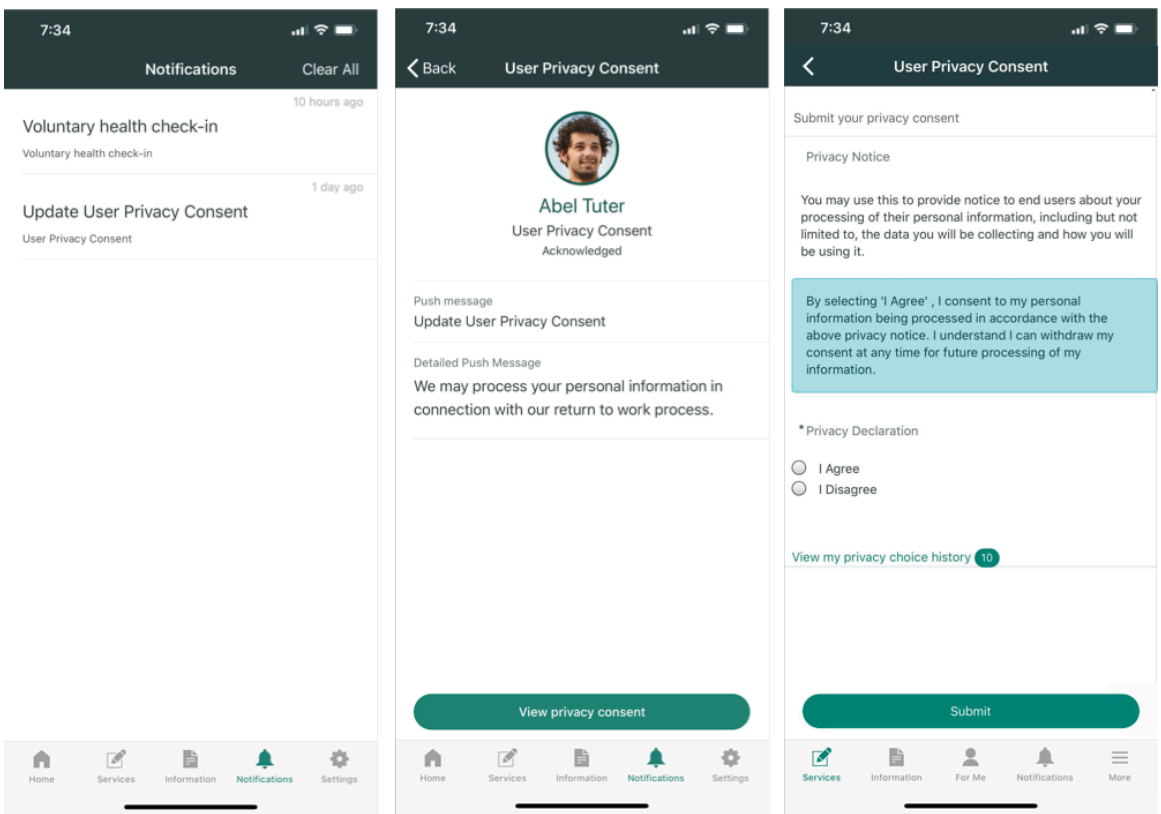
Procédure

1. Appuyez sur la notification pour ouvrir le message.
2. Dans le message, appuyez sur **Afficher le consentement à la politique de confidentialité**.
3. Lisez la déclaration de politique de confidentialité dans le champ de **confidentialité Avis de confidentialité** .
4. Sélectionnez votre réponse, puis cliquez sur **Soumettre**.
   - Si vous acceptez la politique de confidentialité et l'utilisation de vos données, sélectionnez **J'accepte**.
   - Si vous ne souhaitez pas que l'entreprise utilise vos données, sélectionnez**Je ne suis pas d'accord**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous avez précédemment accepté de consentir à la politique de confidentialité, une option **Retrait du consentement** est disponible. Vous pouvez modifier votre réponse pour retirer votre consentement en sélectionnant **Retrait du consentement** et en cliquant sur **Soumettre**.



Résultats

Votre décision actuelle relative au consentement à la politique de confidentialité a été mise à jour. L'état de la notification passe à Confirmé.

Si l'application Employee Readiness Core est installée et si une exigence en matière de santé et de sécurité est activée pour le consentement à la confidentialité, un enregistrement est créé avec l'état de l'exigence.

- Si vous avez accepté la politique de confidentialité et l'utilisation de vos données, l'exigence passe à l'état Effacé.
- Si vous n'avez pas accepté la politique ou si vous avez retiré votre consentement, l'exigence passe à l'état Non effacé.

Examiner les consentements de l'utilisateur à la politique de confidentialité dans Contact Tracing

Examinez les réponses aux consentements utilisateur à la politique de confidentialité soumis par les employés en réponse aux notifications sollicitant leur consentement pour l'utilisation de leurs données à des fins de suivi des contacts.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_tracing.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contact Tracing** > **Confidentialité** > **Consentements à la confidentialité des utilisateurs**.
2. Cliquez sur le statut dans la colonne **Statut du consentement** pour ouvrir l'enregistrement de consentement de l'employé.
3. Examinez les réponses de l'employé dans la liste connexe Historique du consentement.
   - Si des employés ont répondu et accepté que leurs données soient utilisées, la préférence est **J'accepte**.
   - Si des employés ont répondu et n'ont pas accepté que leurs données soient utilisées, la préférence est **Je ne suis pas d'accord**.
   - Si des employés ont précédemment accepté que leurs données soient utilisées, mais ont ensuite retiré leur consentement, la préférence est **Retirer le consentement**.
   - Si des employés n'ont pas encore répondu, la préférence est **En attente d'une réponse**.

Remarque :
L'enregistrement de l'historique du consentement avec la date de la dernière soumission de la préférence correspond à la dernière réponse soumise par l'employé.

Vous pouvez renvoyer la notification aux employés qui n'ont pas encore répondu.

Collecter les données de badge des utilisateurs

Dans l'application Contact Tracing, gérez les données pour les badges des utilisateurs et les lecteurs de badge. Identifiez les utilisateurs potentiellement exposés qui ont pu entrer en contact avec des utilisateurs affectés en important leurs données de badgeage dans l'application.

Utilisez ces données de badgeage lors de l'exécution des demandes de diagnostic dans l'application Emergency Exposure Management.

Ajouter des détails sur les lecteurs de badges

Créez des entrées pour tous les appareils de lecture de badge qui sont installés sur votre lieu de travail pour contrôler l'accès des employés aux bâtiments, aux étages et aux espaces de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_tracing.badge_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également importer vos données de lecteur de badge à partir d'une feuille de calcul Excel. Pour plus d'informations, voir Importer facilement des données à partir d'une liste .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contact Tracing** > **Gestion des badges** > **Lecteurs de badge**.
2. Pour ajouter des détails à propos d'un nouvel appareil de lecture de badge, cliquez sur **Nouveau**ou sélectionnez un lecteur de badge existant afin de modifier ses détails.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Lecteur de badge

Champ	Description
Nom	Nom de l'appareil. Utilisez un nom qui facilite l'identification de l'appareil.
Actifs	Option pour marquer l'état fonctionnel ou de disponibilité de l'appareil. Si un lecteur d'appareil de badge ne fonctionne pas ou est supprimé, désactivez cette option.
États	État de l'appareil. Si l'appareil est en cours de réparation ou si un problème se présente, vous pouvez saisir l'état dans ce champ.
Identificateur d'équipement	ID unique de l'appareil. Cette valeur peut être l'ID de matériel ou le numéro de série de l'appareil.
Brève description	Brève description de l'appareil.
Nom de l'étage	Emplacement où l'appareil est installé sur les lieux.
Type	Type pour déterminer si l'appareil est installé au point d'entrée ou de sortie de l'espace de travail, au sol, dans une zone réglementée ou au niveau du portail d'entrée ou de sortie du bâtiment.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter des badges de l'utilisateur

Ajoutez des badges de l'utilisateur affectés aux employés à utiliser avec des lecteurs de badge lorsqu'ils entrent ou sortent des sites d'accès contrôlés sur le lieu de travail. Ces badges peuvent être utilisés avec des lecteurs de badge pour l'entrée du bâtiment, les portes de sortie ou les étages.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_tracing.badge_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également importer vos données de badge de l'utilisateur à partir d'une feuille de calcul Excel. Pour plus d'informations, voir Importer facilement des données à partir d'une liste .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contact Tracing** > **Gestion des badges** > **Badges de l'utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter des détails concernant un nouveau badge d'utilisateur ou sélectionnez un badge d'utilisateur existant à modifier.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de badge de l'utilisateur

Champ	Description
Actifs	Option pour marquer le badge d'utilisateur comme actif. Le lecteur de badge ne lit que les badges d'utilisateur actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Numéro de badge	Numéro de badge unique.
Utilisateur	Nom de l'employé qui détient le badge.
Code d'établissement	Code qui identifie l'emplacement d'origine de l'employé et du badge.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Importer vos données de lecteur de badge à partir d'une feuille de calcul Excel

Importez vos données de lecteur de badge à partir d'une feuille de calcul Excel dans la table Registre d'accès aux badges.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir ajouté toutes vos données badge de l'utilisateur et de lecteur de badge.

Rôle requis : sn_imt_tracing.badge_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contact Tracing** > **Gestion des badges** > **Registre d'accès aux badges**.
2. Cliquez sur **Importer les données du badge**.
3. Dans la liste des importations planifiées de données, ouvrez **Importation planifiée du registre d'accès aux badges**.
4. Joignez le fichier Excel et charger les données dans la table Import Sets.
   a. Cliquez sur l'icône d'aperçu ( ) en regard du champ **Source de données** , puis cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
   b. Dans le formulaire Source de données, cliquez sur l'icône de gestion des pièces jointes ( ).
   c. Cliquez sur **Sélectionner un fichier**, puis sélectionnez le fichier Excel source.
   d. Cliquez sur **Télécharger tout**.
   Le fichier Excel est joint à l'enregistrement de source de données.
   e. Cliquez sur le lien connexe **Charger tous les enregistrements** pour charger les données Excel.
   Les données importées sont disponibles dans la nouvelle table Import Sets, Étape du registre d'accès aux badges [sn_imt_tracing_badge_access_register_stage].
5. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.
   Le processus s'exécute en arrière-plan pour charger les données à partir de la table Étapes du registre d'accès aux badges sur la table Registre d'accès des badges.

   Remarque :
   En fonction du nombre d'enregistrements dans le fichier source Excel, le délai avant que les données importées soient disponibles dans la table Registre d'accès aux badges peut être plus long.

6. **Facultatif :** Vérifiez que les enregistrements de données ont été importés dans la table Registre d'accès aux badges en accédant à **Contact Tracing** > **Gestion des badges** > **Registre d'accès aux badges**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Importer des données à l'aide de jeux d'importation

Planifier une importation de données

Collecte des scores de risque dans Contact Tracing

Identifiez les utilisateurs à risque et potentiellement exposés en important et en surveillant les scores de risque à partir de leurs appareils wearable et de systèmes externes.

Utilisez les scores de risque pour identifier les utilisateurs à risque et potentiellement exposés en intégrant la plateforme Devvio DevvTrace. Créez des tickets pour enquêter sur les utilisateurs potentiellement exposés ou infectés en fonction de leurs scores.

La plateforme Devvio DevvTrace collecte des données à partir d'appareils wearable pris en charge et génère un score de risque. Utilisez Contact Tracing et l'API Devvio pour importer des données dans la table Rapports sur les risques des utilisateurs Devvio[sn_imt_tracing_devvio_users_risk_report]. Vous pouvez utiliser ces données des façons suivantes :

- Mettez à jour quotidiennement la table Rapports sur les risques des utilisateurs Devvio avec la tâche planifiée de l'intégration Devvio.
- Créez automatiquement des tickets et des notes de travail si un score de risque est supérieur ou égal à une valeur de seuil de risque.
- Examinez le rapport sur les scores de risque quotidien des utilisateurs Devvio, afin d'analyser chaque jour les tendances. La source de l'indicateur à utiliser dans Analyse des performances est Devvio.Users.Risk.Report.

Configurer l'intégration Devvio

Configurez les propriétés Contact Tracing pour importer les scores de risque à partir de la plateforme DevvTrace à l'aide de l'API Devvio.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir un nom d'utilisateur administrateur et un mot de passe Devvio.

Rôle requis : sn_imt_tracing.wearable_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

ServiceNow Contact Tracing s'intègre à la plateforme DevvTrace pour collecter les scores de risque des utilisateurs en fonction des interactions sur le lieu de travail. Pour tirer parti des scores de risque de DevvTrace, vos employés doivent utiliser des appareils wearable pris en charge. Par ailleurs, vous devez avoir des points d'accès pour Devvio.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contact Tracing** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Définissez les valeurs de propriété Contact Tracing associées à l'intégration Devvio.

Propriétés Contact Tracing pour l'intégration Devvio

Propriété	Description
sn_imt_tracing.devvio.login.api.endpoint	Point de terminaison de l'API utilisé pour se connecter à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	l'instance Devvio et accéder aux données DevvTrace.
sn_imt_tracing.devvio.integration.username	Nom d'utilisateur administrateur Devvio.
sn_imt_tracing.devvio.integration.password	Mot de passe administrateur Devvio.
sn_imt_tracing.devvio.risk.report.api.endpoint	Point de terminaison d'API de rapport de risque Devvio utilisé pour extraire les scores et le rapport de risque.
sn_imt_tracing.devvio.risk.threshold	La valeur du seuil de risque pour la création de tickets Devvio. La valeur par défaut est 90. ○ Si le score de risque est supérieur ou égal à cette valeur mais inférieur à 100, l'état de santé est défini sur **En cours d'examen**. ○ Si le score de risque est égal à 100, l'état de santé est défini sur **Infecté**, quelle que soit la valeur.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le rapport sur les risques des utilisateurs Devvio est mis à jour quotidiennement à minuit (00:00), heure de l'instance. Des tickets sont créés lorsque les scores de risque déclenchent la génération de tickets Devvio. Pour ces tickets, la source indiquée est définie sur **Portable**. Si un utilisateur a un ticket ouvert et que son score de risque est supérieur ou égal à la valeur du seuil de risque, le ticket est mis à jour et une note de travail est ajoutée.

Remarque :
Si l'état de santé d'un utilisateur avec un ticket ouvert n'est pas défini sur **Apte**, une note de travail est ajoutée, mais la source reste inchangée. Si l'état de santé d'un utilisateur avec un ticket ouvert est défini sur **Apte**, cet état est mis à jour et remplacé par **En cours d'examen** ou **Infecté** et une note de travail est ajoutée. La source du ticket reste inchangée.

Récupération des données de journal d'accès Wi-Fi

Contact Tracing fournit les options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Chargement manuel des données à partir d'une feuille de calcul Microsoft Excel en utilisant l'option d'importation des journaux d'accès Wi-Fi
- Obtention automatique des journaux d'accès Wi-Fi à partir de systèmes externes à l'aide de l'option d'intégration

L'intégration avec les systèmes suivants est disponible :

Intégration avec Mist Systems

Utilisez l'API Mist Systems pour importer automatiquement les données des journaux d'accès Wi-Fi dans la table Registre d'accès Wi-Fi.

Intégration à Cisco DNA Spaces

Importez les données d'accès Wi-Fi de Cisco DNA Spaces dans la table Registre d'accès Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register], soit en générant un rapport de proximité, soit en téléchargeant les données d'accès sous la forme d'une feuille de calcul, pour les charger ensuite.

- Feuille de calcul Microsoft Excel : téléchargez le rapport de proximité de Cisco DNA Spaces et joignez le fichier à la tâche de demande de diagnostic.
- Rapport de proximité : connectez-vous au portail Cisco DNA Spaces et générez le rapport de proximité en fournissant le numéro de tâche de demande de diagnostic. Le rapport de proximité contenant les journaux d'accès Wi-Fi est publié dans la table Registre d'accès Wi-Fi.

  Pour en savoir plus, voir Récupérer les données des utilisateurs potentiellement exposés à partir d'une source de données.

- Fichiers de données d'accès Wi-Fi : importez les données d'accès Wi-Fi à partir des fichiers issus d'un serveur FTP sécurisé dans la table Registre d'accès Wi-Fi. Le système Cisco DNA Spaces charge ces fichiers de données brutes contenant les données d'accès Wi-Fi chaque jour à une heure planifiée. Les données sont importées à partir de ces fichiers lorsque vous exécutez la demande de diagnostic pour identifier les employés potentiellement exposés.

  Remarque :
  Le fichier issu du serveur SFTP pour un jour spécifique n'est importé qu'une seule fois dans la table Registre d'accès Wi-Fi. Toutes les demandes de diagnostic suivantes utilisent les données de la table pour générer la liste des employés potentiellement exposés.

Traduction automatique

Ajouter des appareils wearable affectés à des employés

Ajoutez des appareils wearable tels que les appareils Bluetooth LE qui sont affectés à des employés pour leur permettre de se connecter au réseau Wi-Fi dans vos espaces de travail.

Avant de commencer

Les données des appareils portables sont stockées dans la table des technologies portables [cmdb_ci_wearable]. Cette table est installée avec l'application CMDB CI Class Models disponible sur ServiceNow Store. Assurez-vous que l'application CMDB CI Class Models est installée et active. Pour plus d'informations, consultez Modèles de classes CI CMDB.

Rôle requis : sn_imt_tracing.wifi_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également importer vos données d'appareils portables à partir d'une feuille de calcul Excel. Pour plus d'informations, voir Importer facilement des données à partir d'une liste .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contact Tracing** > **Gestion des accès Wi-Fi** > **Portatifs**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter des détails concernant un nouvel appareil ou sélectionnez un appareil existant à modifier.
3. Dans le formulaire, renseignez les champs suivants requis pour Contact Tracing.

Formulaire Technologie portable

Champ	Description
Nom	Nom unique de l'appareil wearable.
Balise de ressource	ID unique pour identifier l'appareil wearable.
Affecté à	Nom de l'employé qui possède l'appareil.
Catégorie	Catégorie de l'appareil.
Adresse MAC	Adresse MAC de l'appareil. Suivez les étapes décrites dans Configurer la mise en page du formulaire pour ajouter ce champ au formulaire Technologies portables.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une organisation et charger des sites

Créez une organisation pour laquelle vous collectez les journaux d'accès Wi-Fi à l'aide de Mist Systems. Une fois que vous avez créé une organisation, chargez les sites à l'aide d'une tâche planifiée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_tracing.wifi_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque étage de l'organisation peut être considéré comme un site. Chaque site peut être divisé en plusieurs zones. Chaque zone peut avoir plusieurs points d'accès Wi-Fi.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contact Tracing** > **Mist Systems** > **Organisations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'organisation

Champ	Description
Nom	Nom de l'organisation.
ID d'organisation	ID unique de l'organisation. Vous devez avoir le rôle administrateur réseau pour obtenir l'ID d'organisation. Pour en savoir plus, consultez la documentation sur les Mist Systems .
Actifs	Option pour marquer l'état de disponibilité de l'organisation. Si l'organisation est supprimée, désactivez cette case à cocher.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Fournisseur	Mist Systems
Jeton d'API	Jeton d'API généré pour l'organisation. Vous devez disposer du rôle administrateur réseau pour obtenir le jeton d'API. Pour en savoir plus, consultez la documentation sur les Mist Systems .

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Cliquez sur **Charger des sites**.
   Les sites de l'organisation sont automatiquement récupérés depuis Mist Systems et affichés dans la liste connexe **Sites**. Par la suite, une tâche planifiée **Charger des sites Mist** s'exécute à l'heure planifiée et met à jour la liste des sites pour chaque organisation.

   En cochant l'option **BLE activé**, vous pouvez identifier les employés potentiellement affectés à partir des journaux d'accès Wi-Fi en corrélant les personnes qui se sont connectées au réseau Wi-Fi à l'aide d'appareils Bluetooth LE. Si un site est compatible avec le BLE, la case à cocher **BLE activé** sur le formulaire Sites est sélectionnée.

Configurer les paramètres Cisco DNA Spaces pour les journaux d'accès Wi-Fi

Configurez l'intégration de Cisco DNA Spaces pour les journaux d'accès Wi-Fi.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'intégration de Cisco DNA Spaces fournit deux options pour obtenir les données d'accès Wi-Fi à partir de Cisco DNA Spaces dans votre instance ServiceNow.

- En générant et en téléchargeant le rapport de proximité à partir du portail Cisco DNA Spaces ou via une importation manuelle.
- En important les fichiers de données brutes d'accès Wi-Fi depuis un serveur FTP sécurisé (SFTP). Ces fichiers sont chargés par Cisco DNA Spaces tous les jours à une heure planifiée.

Pour préciser l'option à utiliser, configurez la propriété système `sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier`. Pour chaque option, vous devez également compléter des paramètres supplémentaires.

Procédure
1. Effectuez les étapes suivantes pour l'utilisation des données d'accès Wi-Fi à partir du rapport de proximité.

   a. Créez un point de terminaison d'application OAuth pour Cisco DNA Spaces et partagez l'ID client et le secret client avec Cisco pour terminer l'intégration avec la société.

      Dans le formulaire Registres d'applications, saisissez l'URL de rappel suivante dans le champ **URL de redirection** en fonction de la région :

      - Région des États-Unis : `https://dnaspaces.io/integrations/servicenow`
      - Région européenne : `https://dnaspaces.eu/integrations/servicenow`

      Pour plus d'informations sur la création du point de terminaison de l'application OAuth et la description d'autres champs sur le formulaire, consultez Créer un point de terminaison pour que les clients accèdent à l'instance .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Connectez-vous au portail Cisco DNA Spaces pour vous inscrire et authentifiez l'application pour terminer l'intégration.

c. Définissez le niveau de proximité dans la propriété système `sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference` pour examiner l'interaction de l'employé avec un employé affecté comme une exposition potentielle.
Pour en savoir plus, voir Propriétés système des systèmes de traçage dans Emergency Exposure Management.

d. Passez en revue le script include `DiagnosticTaskImportUtil` du système de base.
Le script include `DiagnosticTaskImportUtil` crée une source de données à partir de la pièce jointe dans une tâche de demande de diagnostic et importe les données dans la table Registre d'accès Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register].

Pour plus d'informations, consultez Script includes .

2. Définissez les propriétés système pour utiliser les fichiers de données d'accès Wi-Fi importés du serveur SFTP dans la table Registre d'accès Wi-Fi.

a. Accédez à la **Contact Tracing** > **Administration** > **Propriétés**.

b. Configurez les propriétés système suivantes :

- `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_server`
- `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_port`
- `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_file_path`
- `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_load_time`
- `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_username`
- `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_password`

Pour en savoir plus sur ces propriétés, consultez Propriétés système des systèmes de traçage dans Emergency Exposure Management.

3. Configurez les emplacements de bureau qui contiennent des appareils Wi-Fi Cisco.

a. Accédez à la **Contact Tracing** > **Gestion des accès Wi-Fi** > **Préférences de diagnostic Wi-Fi**.

b. Cliquez sur **Générer les préférences d'emplacement**.

c. Dans la fenêtre Générer les préférences d'emplacement, sélectionnez **Utiliser Cisco DNA Spaces** dans la liste.

d. Cliquez sur **OK**.
Tous les emplacements avec la préférence **Utiliser Cisco DNA Spaces** utilisent les données d'accès Wi-Fi à partir de Cisco DNA Spaces.

Que faire ensuite

Exécutez la demande de diagnostic à l'aide des journaux d'accès Wi-Fi pour un employé qui est classé comme positif pour une maladie, telle que la COVID-19, et qui vient d'un emplacement doté d'un réseau Wi-Fi Cisco. Les journaux d'accès Wi-Fi fournissent une liste des employés potentiellement impactés qui ont utilisé le même réseau Wi-Fi que l'employé affecté. Pour en savoir plus sur l'exécution d'une demande de diagnostic, consultez Identifier les utilisateurs potentiellement exposés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Importer votre feuille de calcul des journaux d'accès Wi-Fi

Importez les journaux d'accès Wi-Fi à partir d'une feuille de calcul Excel dans la table de registre d'accès Wi-Fi.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_tracing.wifi_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contact Tracing** > **Gestion des accès Wi-Fi** > **Registre d'accès Wi-Fi**.
2. Cliquez sur **Importer les données d'accès Wi-Fi**.
3. Dans la liste des importations planifiées de données, ouvrez **Importation planifiée du registre d'accès Wi-Fi**.
4. Dans le champ **Source de données**, ouvrez l'enregistrement **Source de données du registre d'accès Wi-Fi**.
   a. Cliquez sur l'icône de gestion des pièces jointes ( ).
   b. Cliquez sur **Sélectionner un fichier**, puis sélectionnez le fichier Excel source.
   c. Cliquez sur le lien connexe **Charger tous les enregistrements** pour charger les données Excel.
5. Accédez à l'enregistrement Importation planifiée.
6. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.
   Le processus s'exécute en arrière-plan pour charger les données à partir de la table Étapes du registre d'accès Wi-Fi sur la table Registre d'accès Wi-Fi.

   Remarque :
   Le nombre d'enregistrements dans le fichier Excel source affecte le temps nécessaire avant que les données importées ne soient disponibles dans la table de registre d'accès Wi-Fi.

7. **Facultatif :** Vérifiez que les enregistrements de données ont été importés dans la table Registre d'accès Wi-Fi en accédant à **Contact Tracing** > **Gestion des accès Wi-Fi** > **Registre d'accès Wi-Fi**.

Utiliser les journaux d'accès Wi-Fi grâce aux Mist Systems

Identifiez les employés potentiellement exposés à l'aide des journaux d'accès Wi-Fi des Mist Systems.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_tracing.wifi_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
ServiceNow Contact Tracing s'intègre à une application externe, Mist Systems, pour collecter et traiter les journaux d'accès Wi-Fi pour les organisations. Pour exploiter les journaux d'accès à partir des Mist Systems, vous devez avoir des points d'accès Mist installés sur votre lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Configurez les propriétés Wi-Fi de Contact Tracing.
   - Par défaut, les données d'actif sont disponibles dans la table Ordinateur [cmdb_ci_computer]. Si vous utilisez une autre table, spécifiez-la à l'aide de la propriété *sn_imt_tracing.wifi_client_table*.
   - Assurez-vous que l'adresse MAC est renseignée dans le champ **Mac_Address** de la table qui contient les données d'actif.

   Pour en savoir plus, voir Propriétés système des systèmes de traçage dans Emergency Exposure Management.
2. Configurez les propriétés Contact Tracing BLE.
   - Par défaut, les données de ressource sont disponibles dans la table des technologies portables [cmdb_ci_wearable]. Si vous utilisez une autre table, spécifiez-la à l'aide de la propriété *sn_imt_tracing.wifi_ble_client_table*.
   - Assurez-vous que l'adresse MAC est renseignée dans le champ **Mac_Address** de la table qui contient les données d'actif.

   Remarque :
   La table des technologies portables [cmdb_ci_wearable] est installée avec l'application CMDB CI Class Models disponible sur ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Modèles de classes CI CMDB.

   Pour plus d'informations sur l'ajout d'appareils compatibles BLE ou d'autres appareils wearable, consultez Ajouter des appareils wearable affectés à des employés.
3. Configurer une organisation et charger des sites.
   Pour en savoir plus, voir Configurer une organisation et charger des sites.
4. Indiquez que les données de diagnostic doivent être accessibles à partir des Mist Systems.
   a. Accédez à la **Contact Tracing** > **Gestion des accès Wi-Fi** > **Préférences de diagnostic Wi-Fi**.
   b. Cliquez sur **Générer les préférences d'emplacement**.
   c. Dans la fenêtre Générer les préférences d'emplacement, sélectionnez **Utiliser l'intégration Mist** dans la liste.
   d. Cliquez sur **OK**.
   Les données du journal d'accès pour tous les emplacements seront extraites des fichiers journaux d'accès Mist Systems.
5. Si vous souhaitez utiliser des journaux d'accès chargés manuellement plutôt que des journaux Mist Systems pour un emplacement spécifique, créez une affectation d'emplacement distincte.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Spécifiez l'emplacement pour lequel vous souhaitez définir la préférence de diagnostic.
   c. Définissez la valeur **Préférence** sur **Utiliser la charge manuelle**.
   d. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Exécutez la demande de diagnostic.
   a. Activez la case à cocher **Utiliser le journal d'accès Wi-Fi**.
   b. Spécifiez la date de début et de fin.
   c. Cliquez sur **Exécuter des diagnostics**.
   Pour plus d'informations sur l'exécution d'une demande de diagnostic, consultez Exécuter une demande de diagnostic.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Mist Systems identifie les adresses MAC de l'utilisateur affecté pour la date de début et la date de fin spécifiées. Les adresses MAC identifient les zones visitées par l'employé affecté. Les employés potentiellement exposés qui ont visité ces zones sont identifiés et affichés dans la liste connexe de la demande de diagnostic.

Utiliser les journaux d'accès Wi-Fi importés

Identifiez les employés potentiellement exposés en important manuellement les journaux d'accès Wi-Fi dans la table de registre d'accès Wi-Fi.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_tracing.wifi_admin

Procédure

1. Configurez les propriétés Wi-Fi de Contact Tracing.
   Par défaut, les données d'actif sont disponibles dans la table Ordinateur [cmdb_ci_computer]. Si vous utilisez une autre table, spécifiez-la à l'aide de la propriété `sn_imt_tracing.wifi_client_table`.

   Pour en savoir plus, voir Propriétés système des systèmes de traçage dans Emergency Exposure Management.

2. Indiquez que les données de diagnostic doivent être accessibles à partir des journaux d'accès chargés manuellement.
   a. Accédez à la **Contact Tracing** > **Gestion des accès Wi-Fi** > **Préférences de diagnostic Wi-Fi**.
   b. Cliquez sur **Générer les préférences d'emplacement**.
   c. Dans la fenêtre Générer les préférences d'emplacement, sélectionnez dans la liste **Utiliser la charge manuelle**.
   d. Cliquez sur **OK**.
   Les données de journal d'accès de tous les emplacements seront extraites des journaux d'accès chargés manuellement.
3. Si vous souhaitez utiliser des journaux d'accès Mist Systems plutôt que des journaux d'accès chargés manuellement pour un emplacement précis, créez une affectation d'emplacement distincte.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Spécifiez l'emplacement pour lequel vous souhaitez définir la préférence de diagnostic.
   c. Définissez la valeur **Préférence** sur **Utiliser l'intégration Mist**.
   d. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Importez les journaux d'accès Wi-Fi dans la table de registre d'accès Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register] à l'aide d'une feuille de calcul Excel.
   Pour en savoir plus, voir Importer votre feuille de calcul des journaux d'accès Wi-Fi.
5. Exécutez la demande de diagnostic.
   a. Activez la case à cocher **Utiliser le journal d'accès Wi-Fi**.
   b. Spécifiez la date de début et de fin.
   c. Cliquez sur **Exécuter des diagnostics**.
   Pour plus d'informations sur l'exécution d'une demande de diagnostic, consultez Exécuter une demande de diagnostic.

Résultats

Les employés potentiellement exposés sont affichés dans la liste connexe de la demande de diagnostic.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suivi des contacts des employés à l'aide des journaux quotidiens

Une fois que les employés ont commencé à retourner sur le lieu de travail, utilisez les journaux de contacts quotidiens pour aider à promouvoir la santé et la sécurité de tous vos employés. Donnez aux employés la possibilité de soumettre une liste d'autres et de personnes avec qui ils entrent en contact au cours de la journée. Envoyez des notifications push mobiles et par e-mail aux employés pour qu'ils envoient leur journal de contacts pour la journée.

Gardez une trace des employés qui ont répondu par les réponses du journal de contacts quotidiens. Vous pouvez renvoyer des notifications aux employés qui n'ont pas répondu pour leur rappeler de soumettre leur journal de contacts quotidiens.

Le journal des contacts quotidiens des employés de l'application Contact Tracing fonctionne avec l'application Emergency Outreach. Pour en savoir plus, voir Emergency Outreach.

Un utilisateur avec le rôle sn_imt_checkin.checkin_admin pour Emergency Outreach peut envoyer et modifier la notification de sensibilisation liée au journal de contacts quotidiens. Pour en savoir plus, voir Configurer une notification Emergency Outreach pour le journal de contacts quotidiens.

Un administrateur peut modifier le calendrier associé à la notification de sensibilisation pour configurer le moment où les notifications sont envoyées aux employés. Pour plus d'informations, reportez-vous à Configurer une tâche planifiée .

Remarque :
Si vous utilisez le portail de services en utilisant un suffixe d'URL autre que le `/sp` par défaut, mettez le même à jour dans le formulaire de journal quotidien pour qu'il fonctionne correctement. Vous devez associer le formulaire au catalogue de services. Pour plus d'informations sur Service Portal, voir Créer un portail et pour accéder aux pages de Service Portal, voir Navigation des pages par URL.

Envoyer une notification par e-mail pour le journal de contacts quotidiens

Envoyez une notification Emergency Outreach, sur demande, aux employés pour leur demander de soumettre une liste des collègues avec lesquels ils ont interagi un jour donné.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Emergency Outreach est installée. Pour plus de détails, voir Installer Emergency Outreach.

Les employés doivent avoir installé l'application Now® Mobile sur leur téléphone pour recevoir des notifications push mobiles. Pour plus d'informations, consultez Application Now Mobile.

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contact Tracing** > **Administration** > **Alertes du journal quotidien**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans l'onglet **Audience Safe Workplace** , sélectionnez l'audience cible pour la notification, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous n'avez pas d'audience définie, cliquez sur **Nouveau** et définissez une audience à partir des listes d'utilisateurs, des groupes, des services, des emplacements, etc. Pour en savoir plus, consultez Ajouter une audience Safe Workplace.
- Si l'application Employee Health Screening est installée, l'option **Utiliser les données relatives au contrôle de l'état de santé des employés** est disponible. Activez-la pour inclure tous les employés autorisés à entrer dans les locaux selon le contrôle de santé. Pour en savoir plus, voir Employee Health Screening.
- Si l'application Cœur du lieu de travail est installée, l'option **Utiliser les données de réservation du lieu de travail** est disponible. Activez-la pour inclure tous les employés ayant des réservations confirmées ou approuvées pour ce jour. Pour en savoir plus, voir Cœur du lieu de travail.

3. Dans l'onglet **Configuration du contenu** , sélectionnez une notification dans le champ **Notification** , puis choisissez comment envoyer la notification.
   - Pour envoyer la notification par e-mail, sélectionnez la case à cocher **Notification par e-mail**.
   - Pour envoyer une notification push mobile, sélectionnez la case à cocher **Notification push Now Mobile**.

     Cette option est active si le module d'extension Application ServiceNow NowMobile - Écrans et lanceur d'applet (com.glide.mobile-employee) est activé. Le contenu de la notification push s'affiche lorsque la case à cocher est active et que vous pouvez la modifier.

     Les notifications push utilisent l'appareil de notification de demande d'application ServiceNow. Lorsqu'un utilisateur enregistre son application mobile sur une instance, l'équipement de notification est automatiquement créé dans ses préférences de notification. Assurez-vous que cet appareil est actif pour les utilisateurs à qui vous souhaitez envoyer la notification push.
4. Examinez le contenu du message.
   - Pour les notifications par e-mail, examinez l'objet de l'e-mail et le corps de l'e-mail et modifiez-les si nécessaire.
   - Pour les messages push, examinez les détails du message.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Les modifications de la configuration de l'audience cible et du contenu sont enregistrées.
6. Pour envoyer la notification, cliquez sur **quand exécuter**.
7. Conservez le mode par défaut **None** , puis cliquez sur **Envoyer une notification**.

Résultats
La notification est envoyée à l'audience sélectionnée.

Que faire ensuite
Passer en revue les réponses du journal quotidien pour voir qui a répondu à la notification.

Soumettre une liste de contacts avec lesquels vous avez interagi sur le lieu de travail

Soumettez une liste des (c'est-à-dire des personnes avec lesquelles vous êtes entré en contact sur le lieu de travail) pour aider votre organisation à identifier les employés sur site qui peuvent avoir été en contact avec un collègue potentiellement exposé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_checkin.dailylog_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous faites partie des employés qui sont retournés sur leur lieu de travail, vous recevrez des notifications push mobiles ou par e-mail pour soumettre une liste des avec qui vous êtes entré en contact au travail. Vous pouvez cliquer sur le lien disponible dans la notification pour soumettre le journal des contacts quotidiens.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contact Tracing** > **Journal de contacts quotidiens** > **Mes contacts quotidiens**.
2. Dans le champ **Liste des personnes** , recherchez et sélectionnez les employés avec lesquels vous avez interagi.
   La liste **Détails du contact** s'affiche, répertoriant le nom des employés et leurs ID d'e-mail à mesure que vous les sélectionnez.
3. **Facultatif :** Dans le champ **Personnes supplémentaires (y compris les visiteurs, les sous-traitants, etc.) et interactions**, saisissez les noms des autres personnes avec lesquelles vous avez interagi pendant la journée.
4. **Facultatif :** Passez en revue les employés que vous avez ajoutés dans la liste **Détails du contact**.
   De nombreux employés peuvent porter le même nom mais ces employés ont un ID d'e-mail distinct.
5. Pour supprimer une sélection incorrecte, cliquez sur le x en regard du nom de l'employé dans le champ **Liste des personnes**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Soumettre le journal de contacts quotidiens à partir d'un téléphone mobile

Si vous recevez une notification push mobile demandant de soumettre le journal de contacts quotidiens, vous pouvez soumettre une liste avec qui vous avez interagi au cours d’une journée donnée.

Avant de commencer
Pour recevoir des notifications push mobiles, vous devez disposer de l’option Now® Mobile application

Rôle requis : sn_imt_checkin.dailylog_user

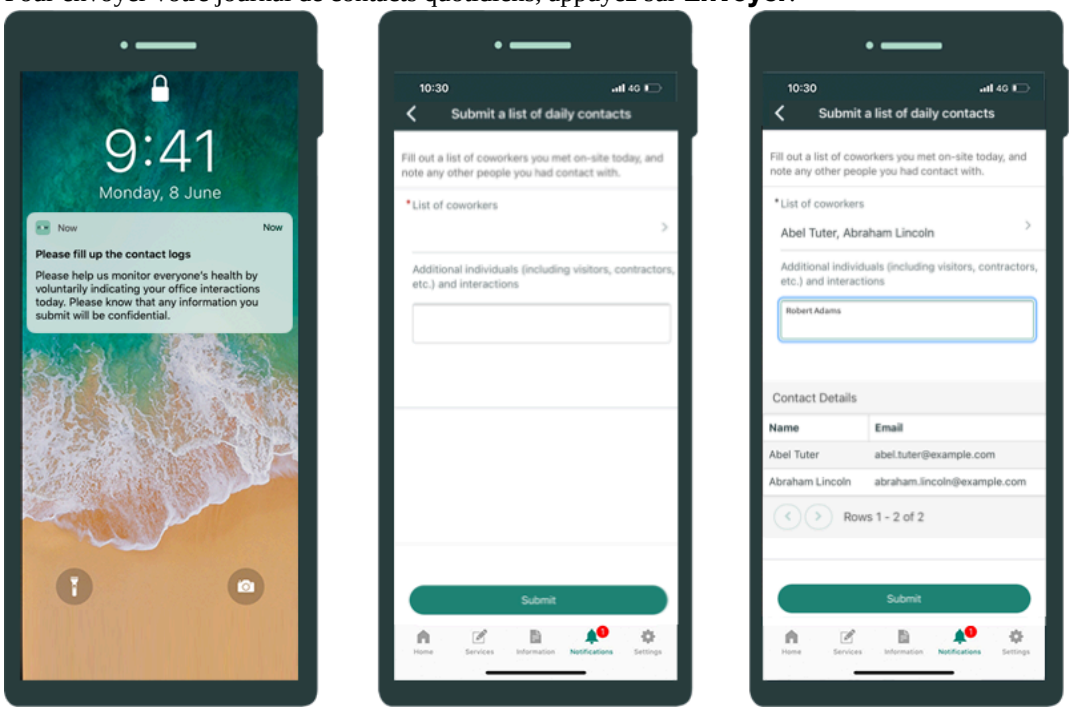
Procédure

1. Appuyez sur la notification pour ouvrir le message.
2. Dans le message, appuyez sur **Select people you met**.
3. Recherchez et sélectionnez les employés dans le champ **Liste des personnes**.
   La liste Détails du contact s'affiche, répertoriant le nom des employés et leurs ID d'e-mail à mesure que vous les sélectionnez.
4. **Facultatif :** Dans le champ **Personnes supplémentaires (y compris les visiteurs, les sous-traitants, etc.) et interactions**, saisissez les noms des autres personnes avec lesquelles vous avez interagi pendant la journée.
5. **Facultatif :** Passez en revue les employés que vous avez ajoutés dans la liste **Détails du contact**.
   De nombreux employés peuvent porter le même nom mais ces employés ont un ID d'e-mail distinct.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Pour supprimer une sélection incorrecte, cliquez sur le x en regard du nom de l'employé dans le champ **Liste des personnes**.
7. Pour envoyer votre journal de contacts quotidiens, appuyez sur **Envoyer**.



Résultats

Une fois que vous avez répondu à la notification, un enregistrement de votre réponse est mis à jour. Vos informations personnelles sont sécurisées. Seul le personnel gérant les journaux de contacts quotidiens a accès à votre réponse.

Passer en revue les réponses du journal quotidien

Passez en revue les réponses du journal de contacts quotidiens des employés qui ont reçu une notification push demandant une liste de personnes avec lesquelles ils ont interagi sur le lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou sn_imt_tracing.admin

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Contact Tracing** > **Journal de contacts quotidiens** > **Journaux de contacts**. Les réponses aux notifications sont répertoriées dans la liste Confirmations de journal quotidien Étant donné que les employés répondent à la notification en soumettant leur journal de contacts quotidiens, leurs enregistrements sont mis à jour selon leur état de confirmation.

- Si des employés ont répondu, l'état est **Confirmé**.
- Si des employés n'ont pas répondu, l'état est **Non confirmé**.

Le champ **Nombre de notifications** indique le nombre d'envois de la notification aux employés qui n'ont pas encore répondu. Vous pouvez envoyer à nouveau la notification uniquement aux employés qui n'ont pas encore répondu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des cas pour effectuer un suivi des contacts potentiellement exposés

Lorsqu'un employé qui revient sur le lieu de travail est classé comme positif pour une maladie telle que la COVID-19, le gestionnaire de tickets crée un ticket afin d'identifier et de suivre les contacts potentiellement exposés.

Exécuter la demande de diagnostic pour identifier les contacts potentiellement exposés

La demande de diagnostic vous aide à générer un rapport de tous les employés sur site pouvant avoir été en contact avec un employé affecté.

Si la contamination d'un employé par une maladie infectieuse est confirmée, envoyez son nom au gestionnaire de tickets pour créer un ticket.

Remarque :
Pour protéger la vie privée de l'employé affecté, vous pouvez marquer le cas comme confidentiel.

Processus de gestion des tickets

Le gestionnaire de tickets configure un ticket pour un employé ayant pu être exposé à une maladie infectieuse.

1. Créez un ticket pour un employé affecté.
2. Exécutez une demande de diagnostic pour identifier tous les contacts potentiellement exposés via divers systèmes de traçage, tels que l'emplacement du lieu de travail, les équipes du lieu de travail, les réservations, les réunions, les données de badgeage des employés et les données d'accès Wi-Fi. Pour en savoir plus, voir Identifier les utilisateurs potentiellement exposés.
3. Envoyez une notification de sensibilisation aux contacts potentiellement exposés pour les informer de leur exposition potentielle à un employé affecté.
4. Créez des tâches de ticket pour suivre ces contacts potentiellement exposés afin d'évaluer leur état de santé en leur posant des questions d'enquête prédéfinies.

Création de cas automatisé

L'application Emergency Self Report doit être installée pour que la création de cas automatique fonctionne. Pour en savoir plus, voir Installer Emergency Self Report.

Si un employé est déclaré en quarantaine via l'option d'auto-génération de rapports dans l'application Emergency Self Report, un ticket est automatiquement créé pour l'employé. Le cas est créé automatiquement uniquement si l'employé n'a pas de cas actif au moment de l'auto-génération de rapports.

Si l'employé a un cas actif, une note de travail est ajoutée au cas pour que le gestionnaire de cas prenne les mesures appropriées, le cas échéant.

Le flux **création de cas automatisée à partir de l'auto-génération de rapports de l'employé** est installé avec Contact Tracing. L'administrateur Contact Tracing peut examiner et configurer le flux du système de base à l'aide de Flow Designer.

Création de tâche de ticket automatisée lors de l'ajout d'un contact potentiellement exposé

Lorsqu'un gestionnaire de tickets ajoute un contact potentiellement exposé à un ticket, une tâche de ticket est créée automatiquement. Par défaut, ces tâches de ticket sont affectées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

au gestionnaire de tickets, qui peut l'affecter à un traceur de contacts pour le suivi de l'employé.

Remarque :
La création de la tâche de ticket se produit automatiquement uniquement si la propriété `sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks` est définie sur **Oui**, la valeur par défaut.

Le workflow **Créer des tâches de ticket pour les contacts exposés** est installé avec Contact Tracing. L'administrateur Contact Tracing peut examiner et modifier le flux du système de base à l'aide de Flow Designer.

Envoyer automatiquement des communications SMS aux contacts potentiellement exposés

Pour profiter de l'envoi automatique de communications SMS, vous devez avoir installé Agent virtuel et configuré l'utilisation par SMS et Twilio. Pour plus d'informations sur cette fonctionnalité, consultez Conversations Agent virtuel pour Contact Tracing.

Lorsqu'un utilisateur est ajouté à une tâche de cas en tant que contact potentiellement exposé, il reçoit automatiquement une notification par SMS pour répondre aux questions de l'enquête sur les tâches de cas de contacts exposés.

Remarque :
Les notifications par SMS sont envoyées automatiquement uniquement si l'option `sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey` est réglée sur **Oui**. Lorsque celle-ci est désactivée (paramètre par défaut), vous pouvez envoyer une enquête par SMS tout en travaillant sur une tâche de cas en cliquant sur le bouton **Envoyer une enquête par SMS**.

Visualisation des contacts potentiellement exposés

Contact Tracing fournit une visualisation interactive pour visualiser les contacts potentiellement exposés dans un ticket. La visualisation permet aux gestionnaires de tickets d'évaluer rapidement les données de suivi des contacts sur une seule page. La visualisation des contacts potentiellement exposés comprend les options suivantes :

- Afficher graphiquement les contacts potentiellement exposés avec la source d'exposition
- Passer au niveau d'exposition suivant pour identifier rapidement la gravité de l'exposition de l'employé affecté
- Créer et visualiser des tickets et des tâches pour les contacts potentiellement exposés
- Modifier l'état de l'enquête pour les contacts potentiellement exposés
- Filtrer la vue par état ou source d'exposition, ou les deux

Voir les mesures du ticket dans ServiceNow Tableau de bord Safe Workplace

Si vous avez installé l'application Tableau de bord Safe Workplace, vous pouvez visualiser les tendances des données suivantes sur une période donnée pour un campus ou un emplacement :

- Nombre de cas actifs
- Nombre de contacts potentiellement exposés

Pour en savoir plus, voir Tableau de bord Safe Workplace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également configurer le type d'alerte pour déterminer à quel moment le nombre de cas actifs dépasse le seuil dans un campus ou un emplacement particulier. Pour en savoir plus, consultez Types d'alertes utilisés avec le Tableau de bord Safe Workplace.

Créer un ticket pour un employé affecté

En tant que gestionnaire de cas, créez un cas pour un employé affecté afin d'identifier et de suivre les employés ayant pu entrer en contact avec l'employé affecté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_tracing.case_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Il ne peut y avoir qu'un seul cas actif pour un employé affecté. Vous pouvez créer un nouveau cas pour le même employé uniquement si le cas actif est fermé ou annulé.

Si l'option Emergency Self Report Lorsque l'application est installée et qu'un employé est signalé comme étant en quarantaine, l'option de génération de rapports automatique permet au système de créer automatiquement un cas. Si un cas actif existe pour l'employé au moment de la génération de rapports, une note de travail est ajoutée à ce cas.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contact Tracing** > **Gestion des tickets** > **Créer un nouveau ticket**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de ticket

Champ	Description
Personne signalée	Nom de l'employé affecté.
Les emplacements	Lieu de l'employé affecté.
Date de signalement	Date à laquelle la personne a été signalée comme étant affectée.
Source des rapports	Source à partir de laquelle l'employé a été signalé comme étant affecté, par exemple par le biais d'un contrôle de santé, d'une auto-génération de rapports ou d'un emplacement.
Gestionnaire de tickets	Utilisateur affecté pour travailler sur le ticket. Les utilisateurs qui ont le rôle sn_imt_tracing. case_manager sont répertoriés. **Remarque :** Si un cas a été créé automatiquement lorsque l'employé a créé automatiquement un rapport indiquant qu'il est en quarantaine, le champ du gestionnaire de cas est vide. Les gestionnaires de cas peuvent affecter le cas à eux-mêmes ou à un autre gestionnaire de cas. Seul le gestionnaire de cas affecté peut travailler sur le cas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
État d’état du ticket	État actuel du ticket.
Date de début du ticket	Date à laquelle le ticket est créé.
Date de fin du ticket	Date à laquelle le ticket est fermé.
Liste de surveillance	Autres utilisateurs qui doivent connaître l'état du ticket.
Confidentiel	Option permettant de conserver la confidentialité du cas afin de protéger la vie privée de l'utilisateur affecté. Un ticket confidentiel ne peut être consulté que par le gestionnaire des tickets et les utilisateurs ajoutés dans le champ **Liste de surveillance**.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Un ticket pour l'employé affecté est créé. Si les notifications sont activées, le gestionnaire de cas affecté au cas reçoit une notification par e-mail.
Un enregistrement de contact exposé est créé pour la personne signalée avec l'état de santé par défaut défini sur Infecté.

La section Visualisation des contacts exposés s'affiche.

Les listes connexes suivantes s'affichent dans le cas :

- Demandes de diagnostic : utilisées pour demander un rapport de diagnostic afin d'identifier tous les employés concernés.
- Contacts exposés : contacts potentiellement exposés dont l'état de santé doit faire l'objet d'un suivi.
- Tâches de tickets : tâches créées pour chaque contact potentiellement exposé afin d'en effectuer le suivi.
- Notes : notes contenant le nom des personnes soumises dans les journaux de contacts quotidiens par l'employé affecté au cours de la période spécifiée pour le ticket. Si la date de fin n'est pas spécifiée dans le ticket, toutes les notes du journal quotidien soumises par l'employé affecté après la date de début du ticket sont répertoriées.

Que faire ensuite

Exécutez la demande de diagnostic pour identifier tous les employés potentiellement exposés et ajoutez-les au ticket pour les tâches de suivi.

Vous pouvez également ajouter manuellement des contacts potentiellement exposés au ticket à partir de la liste connexe Contacts exposés.

Si vous avez l’option Tableau de bord Safe Workplace Application installée, vous pouvez visualiser sur le tableau de bord la tendance des tickets actifs et des contacts potentiellement exposés sur une période donnée pour un campus ou un emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Identifier les contacts potentiellement exposés

En tant que gestionnaire de tickets, exécutez la demande de diagnostic pour identifier les autres employés qui ont pu entrer en contact avec l'employé affecté.

Avant de commencer

La fonction de demande de diagnostic est disponible dans l'application Emergency Exposure Management. Assurez-vous que l'application Emergency Exposure Management est installée.

Rôle requis : sn_imt_tracing.case_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Vous ne pouvez pas créer ni exécuter de demandes de diagnostic pour les employés affectés qui n'ont pas consenti à l'utilisation de leurs données pour le suivi des contacts. Pour plus d'informations, consultez Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité de Contact Tracing.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contact Tracing** > **Gestion des tickets** > **Tickets qui m'ont été affectés**.
2. Ouvrez un ticket à partir de la liste des tickets affectés.
3. Si le ticket vous a été affecté récemment, cliquez sur **Démarrer le travail**.
   L'état du ticket devient Travail en cours.
4. Dans la liste connexe des demandes de diagnostic, cliquez **Nouveau**.
   Les détails de l'utilisateur affecté sont pré-renseignés dans les champs respectifs de l'enregistrement de ticket.
5. Sur le formulaire de demande de diagnostic, exécutez la demande de diagnostic pour l'employé affecté afin d'identifier les autres employés potentiellement exposés, et ajoutez-les au ticket.

   a. Sélectionnez un ou plusieurs systèmes de traçage et une plage de dates.

   b. Cliquez sur **Enregistrer**.

   c. Cliquez sur **Exécuter des diagnostics**.
   Les employés potentiellement exposés, en fonction des systèmes de traçage sélectionnés, sont répertoriés dans la liste connexe Tous les utilisateurs impactés sur le formulaire Demande de diagnostic.

   d. Sélectionnez les utilisateurs de la liste connexe Tous les utilisateurs impactés et sélectionnez l'option **Ajouter des utilisateurs au ticket** dans la liste Actions sur les lignes sélectionnées.

   Pour plus d'informations sur l'exécution d'une demande de diagnostic, consultez Exécuter une demande de diagnostic.
6. **Facultatif :** Si vous connaissez d'autres employés en plus des employés identifiés à partir des diagnostics, cliquez sur **Nouveau** dans la liste des contacts exposés, puis ajoutez-les en tant que contacts potentiellement exposés.

Résultats

Les utilisateurs sélectionnés dans la liste connexe Tous les utilisateurs impactés du formulaire de demande de diagnostic sont ajoutés à la liste connexe Contacts exposés du formulaire de ticket.
Si la création de la tâche de ticket automatique est activée par le paramètre de la propriété système *sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks*, une tâche de ticket est créée pour chaque contact potentiellement exposé ajouté au ticket. Par défaut, ces tâches de ticket créées automatiquement sont affectées au gestionnaire de tickets. Dans la liste connexe Tâches de tickets, le gestionnaire de tickets peut les affecter à un traceur de contacts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si un employé potentiellement exposé ajouté au ticket est associé à un cas actif, l'état de santé de l'employé figurant dans l'enregistrement des contacts exposés actuel est automatiquement défini à partir de l'enregistrement des contacts exposés correspondant du cas actif.

Ces contacts potentiellement exposés s'affichent également dans la section de visualisation des contacts exposés. Pour en savoir plus, voir Travailler sur un ticket grâce à la visualisation du Contact Tracing.

Si l'application Employee Readiness Core est installée et si une exigence de santé et de sécurité est activée pour les contacts potentiellement exposés, un enregistrement est créé avec l'état d'exigence défini sur Not Cleared pour ces employés potentiellement exposés.

Que faire ensuite

Envoyer une notification aux contacts potentiellement exposés dans un cas.

Si la création de la tâche de ticket automatique est désactivée, créez une tâche de ticket pour chaque contact exposé.

Envoyer une notification aux contacts potentiellement exposés dans un cas

En tant que gestionnaire de cas, envoyez une notification de sensibilisation aux employés potentiellement exposés pour les informer de leur exposition potentielle à un employé affecté.

Avant de commencer

Assurez-vous que votre administrateur a créé une notification de sensibilisation que vous pouvez envoyer aux contacts potentiellement exposés dans le cas. Pour créer une notification de sensibilisation, l'application ServiceNow Emergency Outreach doit être installée et active. Pour en savoir plus, voir Emergency Outreach.

Rôle requis : sn_imt_tracing.case_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contact Tracing** > **Gestion des tickets** > **Tickets qui m'ont été affectés**.
2. Ouvrez un cas pour envoyer une notification aux contacts potentiellement exposés.
3. Dans la liste connexe Contacts exposés, sélectionnez les employés auxquels vous souhaitez envoyer une notification.
   Si nécessaire, vous pouvez envoyer une notification à un contact plus d'une fois.
4. Dans la liste Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Envoyer la notification d'exposition**.
5. Dans la boîte de dialogue Envoyer la notification d'exposition, sélectionnez une notification de sensibilisation, puis cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Une notification par e-mail est envoyée aux contacts sélectionnés. La colonne **Date d'envoi de l'avis** pour les contacts sélectionnés dans la liste des Contacts exposés est mise à jour à la date actuelle.

Vous pouvez consulter les notifications en accédant à **Emergency Outreach** > **Voir les communications** et ouvrez la notification de sensibilisation.

Que faire ensuite

Créez une tâche de ticket pour chaque contact exposé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une tâche de ticket pour suivre un employé exposé

En tant que gestionnaire de tickets, créez des tâches de tickets pour les employés potentiellement exposés. Affectez ces tâches aux contact tracers afin de suivre les employés et d'évaluer leur état de santé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_tracing.case_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La propriété *sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks*, activée par défaut, et le workflow **Créer des tâches de ticket pour les contacts exposés** entraînent la création automatique de tâches de tickets lorsque des employés potentiellement exposés sont ajoutés à un ticket. Si l'administrateur a défini la propriété sur *Non*, vous devez ajouter une tâche de ticket pour les employés potentiellement exposés ajoutés à un ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contact Tracing** > **Gestion des tickets** > **Tickets qui m'ont été affectés**.
2. Ouvrez un ticket pour créer des tâches pour les contacts potentiellement exposés.
3. Dans la liste connexe Contacts exposés, sélectionnez les employés pour lesquels vous souhaitez créer des tâches de ticket.
4. Dans la liste Actions sur les lignes sélectionnées, sélectionnez **Créer une tâche**.
   Une tâche pour chaque contact exposé sélectionné est créée et disponible dans la liste connexe Tâches de tickets. Pour ajouter une tâche de ticket pour un utilisateur qui ne figure pas dans la liste des contacts exposés, cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Tâches de tickets. Après la création de la tâche, l'utilisateur est ajouté à la liste connexe Contacts exposés.
5. Dans la liste connexe Tâches de tickets, mettez à jour les champs suivants :
   a. Double-cliquez sur le champ de **Date d'échéance** et sélectionnez la date à laquelle la tâche doit être effectuée.
   b. Double-cliquez sur le champ **Affecté à** et sélectionnez un utilisateur qui travaillera sur la tâche.

   Si les notifications sont activées, les contact tracers sont avertis par e-mail.

Remarque :
Pour mettre à jour plusieurs tâches dans la liste, cliquez dans un champ, maintenez la touche Maj enfoncée, puis appuyez sur la flèche vers le bas ou vers le haut. Appuyez sur la touche Entrée pour ouvrir l'éditeur de liste et saisissez les valeurs appropriées.

Résultats
Les tâches de ticket sont créées et affectées aux contact tracers pour suivre l'état de santé des employés exposés.

Que faire ensuite
Les contact tracers peuvent commencer à travailler sur les tâches en faisant le suivi des contacts exposés concernant leur état de santé.

Effectuer un suivi des contacts potentiellement exposés

En tant que propriétaire de tâche de cas, contactez les utilisateurs potentiellement exposés pour suivre leur état de santé en respectant les instructions prédéfinies et les questions d'enquête.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_tracing.contact_tracer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le gestionnaire de cas définit les instructions pour les contact tracers à utiliser lors du suivi des utilisateurs potentiellement exposés, telles que la fréquence de suivi. Les contact tracers doivent respecter ces instructions pour travailler sur les tâches affectées.

L'enquête sur les tâches de cas de contacts exposés est disponible pour les responsables du suivi de contacts afin qu'ils évaluent l'état de santé du contact exposé. L'administrateur peut examiner et modifier l'enquête. Pour plus d'informations, consultez Concepteur d'enquête .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Contact Tracing** > **Gestion des tickets** > **Tâches de tickets**.
2. Ouvrez une tâche à partir de la liste.
3. Pour commencer le travail sur une tâche qui vient d'être affectée, cliquez sur **Démarrer le travail**.
   L'état de la tâche de ticket devient Travail en cours.
4. Effectuez un suivi du contact potentiellement exposé spécifié dans le champ **Utilisateur** d'une des manières suivantes :
   - Contactez l'utilisateur en appelant ou en envoyant un e-mail avec les questions spécifiées dans l'enquête en cliquant sur **Participer à une enquête**.
   - Envoyez l'enquête par SMS à l'utilisateur pour qu'il réponde par SMS en cliquant sur **Envoyer l'enquête par SMS** si disponible.

     Remarque :
     Vous devez avoir installé Agent virtuel et configuré l'utilisation par SMS et Twilio pour terminer l'envoi de communications SMS. Pour plus d'informations sur cette fonctionnalité, consultez Conversations Agent virtuel pour Contact Tracing.

   Chaque résultat de suivi est ajouté à la liste connexe Résultats de l'enquête.

   Remarque :
   Ces résultats de suivi ne peuvent être consultés que par le responsable du suivi des contacts à qui la tâche de cas est affectée, le gestionnaire de cas et l'administrateur du suivi de contacts.

5. Mettez à jour l'état de santé final du contact potentiellement exposé dans le champ **Résultat** lorsque vous avez terminé le nombre de tâches de suivi requises.
   - Si le contact potentiellement exposé signale des symptômes positifs de la maladie, sélectionnez **Infecté**.
   - Si le contact potentiellement exposé ne signale aucun symptôme suspicieux, sélectionnez **Sans risque**.

   Remarque :
   L'état de santé d'un contact exposé et le champ **Résultat** sont mis à jour chaque fois que des modifications sont apportées à l'un de ces éléments. Si plusieurs tâches de ticket sont ouvertes pour un contact exposé, l'état de santé est mis à jour dans toutes les tâches pour qu'il corresponde au résultat de la dernière tâche de ticket modifiée.

6. Cliquez sur **Tâche de clôture**.

Résultats

La tâche de ticket est fermée. Si les notifications sont activées, le gestionnaire de tickets est notifié par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Le gestionnaire de cas peut examiner la tâche fermée et mettre à jour l'état de santé de l'utilisateur exposé selon la valeur du résultat.

Remarque :
Le gestionnaire de cas ne peut mettre à jour l'état de santé d'un contact exposé que si l'utilisateur n'est associé à aucun cas actif.

Si Employee Readiness Core est installé et si l'exigence est activée pour les contacts potentiellement exposés, l'état des exigences en matière de santé et de sécurité de l'utilisateur est également mis à jour.

Une fois que toutes les tâches de tickets dans le ticket ont été fermées, le gestionnaire de tickets peut fermer le ticket.

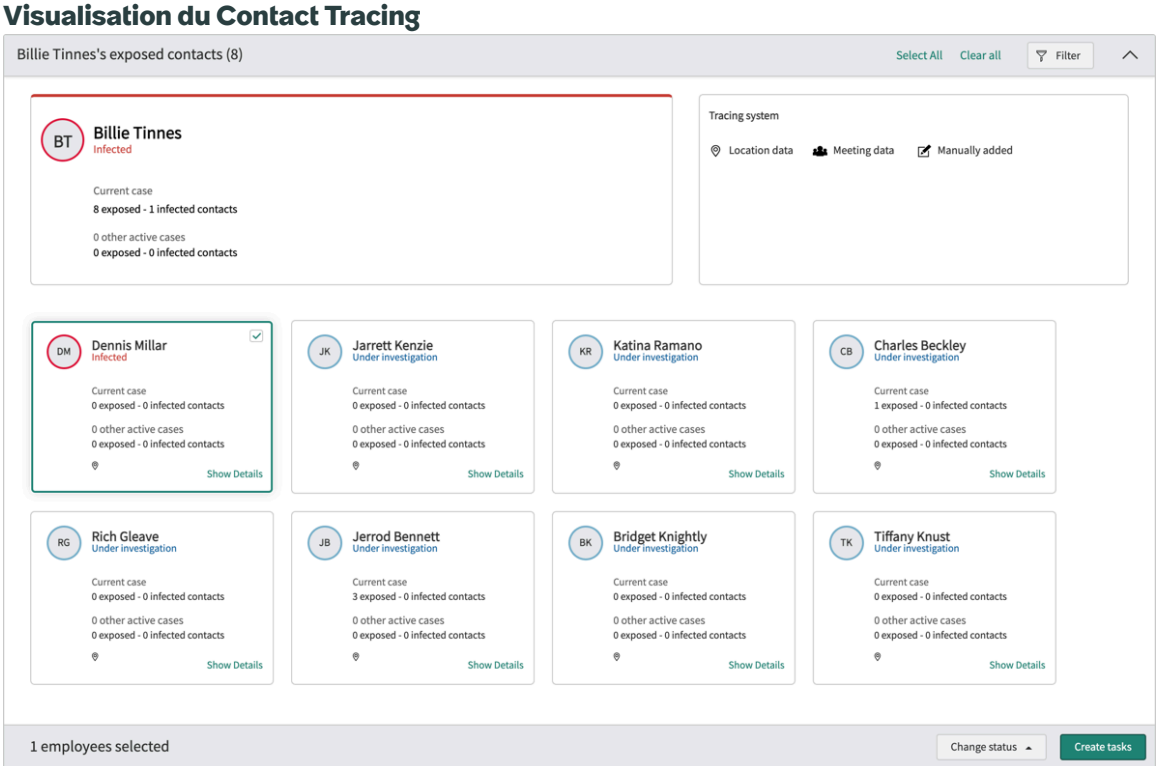
Travailler sur un ticket grâce à la visualisation du Contact Tracing

La visualisation du Contact Tracing dans un cas est une représentation graphique de l'utilisateur affecté et des contacts potentiellement exposés.

À propos de la visualisation du suivi des contacts

La visualisation du suivi des contacts disponible dans le formulaire de ticket offre plusieurs options en fonction de l'état des contacts potentiellement exposés. Lorsqu'il travaille sur un ticket, le gestionnaire de tickets peut utiliser cette visualisation pour voir tous les contacts potentiellement exposés ajoutés au ticket, leur état, passer aux deux niveaux suivants des expositions potentielles, et agir en conséquence.

Visualisation du Contact Tracing



Chaque carte représente un contact potentiellement exposé qui aurait pu être impacté par l'utilisateur affecté. Vous pouvez voir combien de contacts potentiellement exposés et infectés les utilisateurs ont dans leur cas en cours (quand ils sont la personne signalée) et les totaux des autres cas actifs dans lesquels ils apparaissent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les totaux des autres cas actifs ne prennent pas en compte les chiffres du cas en cours de l'utilisateur.

Par exemple, prenons le cas d'un employé type, l'employé A. L'employé a cinq contacts potentiellement exposés et l'un d'eux est infecté. L'un des contacts potentiellement exposés de l'employé A, l'employé B, a trois contacts potentiellement exposés dans le cas actuel. Aucun des contacts de l'employé B n'est infecté. L'employé B est également un contact potentiellement exposé dans deux autres cas. La carte de l'employé B fournit le nombre total de contacts potentiellement exposés dans ces cas et le nombre d'infectés.

Pour examiner les détails du cas actuel d'un contact potentiellement exposé, cliquez sur **Afficher les détails**. Pour accéder aux cas dans lesquels le contact est potentiellement exposé, cliquez sur **other active cases (Autres cas actifs)**.

Conseil :
utilisez l'option **Filter (Filtre)** pour afficher la liste des cartes filtrées, par exemple par état ou par source d'exposition.

Options de visualisation

Sélectionnez une carte pour en voir les différentes options en fonction de l'état du contact exposé.

Vous pouvez modifier l'état de santé ou créer des tâches de tickets pour plusieurs contacts potentiellement exposés en une seule étape. Sélectionnez toutes les cartes en cliquant sur **Select All (Sélectionner tout)** ou sélectionnez-en quelques-unes en cliquant sur une carte et en cochant la case correspondante. La mise à jour de l'état de santé d'un contact exposé a pour effet de mettre à jour son état de santé et ses résultats dans toutes les tâches de ticket ouvertes où il est inclus en tant que contact exposé.

Contacts exposés et options disponibles

État du contact exposé	Options disponibles sur la carte
En cours d'examen L'utilisateur est contacté à propos de son état de santé.	• Afficher les informations de base sur l'utilisateur, telles que son adresse e-mail et son emplacement. • Consultez combien de contacts potentiellement exposés et infectés les utilisateurs ont dans leur cas en cours et s'ils apparaissent dans d'autres cas actifs. • Accédez aux autres cas actifs d'un utilisateur. • Créer une tâche de suivi. • Créez un ticket. • Afficher les contacts potentiellement exposés qui ont pu être en contact avec l'utilisateur sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contacts exposés et options disponibles (suite)

État du contact exposé	Options disponibles sur la carte
Infecté L'utilisateur a été classé comme positif pour une maladie, telle que la COVID-19.	• Afficher les informations de base sur l'utilisateur, telles que son adresse e-mail et son emplacement. • Consultez combien de contacts potentiellement exposés et infectés les utilisateurs ont dans leur cas en cours et s'ils apparaissent dans d'autres cas actifs. • Accédez aux autres cas actifs d'un utilisateur. • Créer une tâche de suivi. • Créer un ticket si aucun ticket n'a encore été créé. • Afficher le ticket si un ticket a déjà été créé. • Afficher les contacts potentiellement exposés qui ont pu être en contact avec l'utilisateur sélectionné. • Modifier l'état.
Effacé L'utilisateur a été signalé comme étant sans risque.	• Afficher les informations de base sur l'utilisateur, telles que son adresse e-mail et son emplacement. • Consultez combien de contacts potentiellement exposés et infectés les utilisateurs ont dans leur cas en cours et s'ils apparaissent dans d'autres cas actifs. • Accédez aux autres cas actifs d'un utilisateur. • Créer une tâche de suivi. • Créer un ticket si aucun ticket n'a encore été créé. • Modifier l'état.

États de vaccination dans la visualisation du suivi des contacts

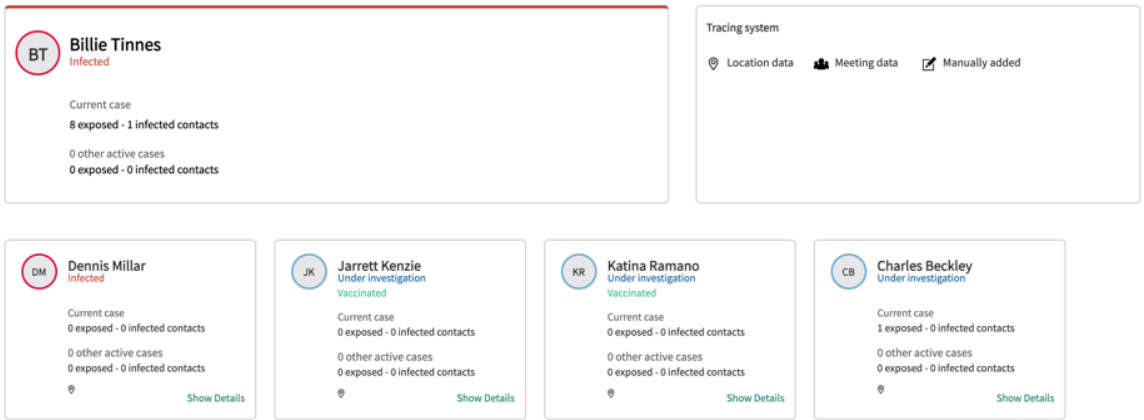
Les organisations avec Contact Tracing et l'application Vaccination Status peuvent afficher les états de vaccination dans la liste **Exposed Contacts (Contacts exposés)** et la visualisation du suivi des contacts. Le libellé **Vaccinated (Vacciné)** sur une carte indique que l'utilisateur est vacciné.

Pour en savoir plus, voir Configurer la visualisation du suivi des contacts pour afficher l'état de la vaccination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contacts potentiellement exposés avec l'état Vaccinated (Vacciné)



Fonctionnalités Vaccination Status dans la visualisation du suivi des contacts

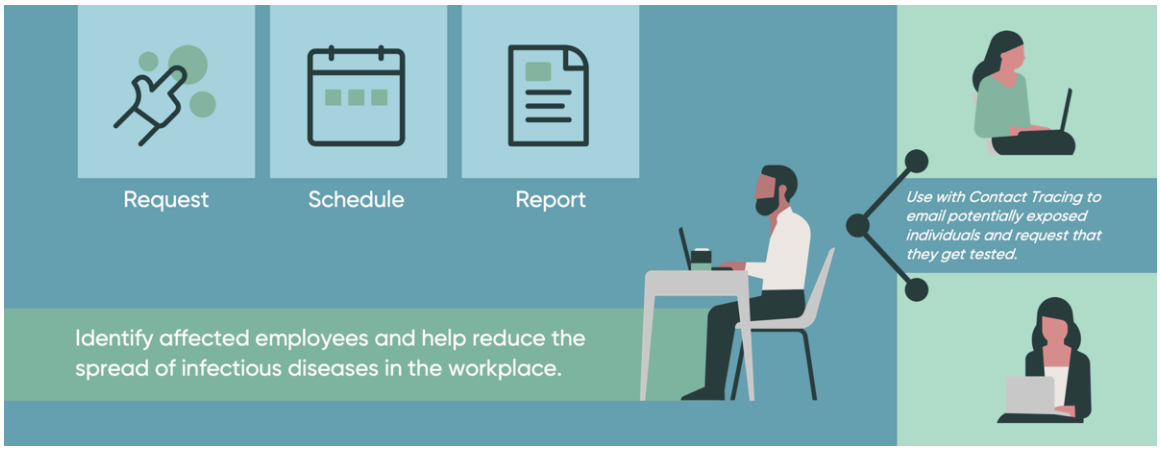
Fonctionnalité	Description
État Vaccinated (Vacciné)	Les gestionnaires de tickets disposant du rôle sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader dans l'application Vaccination Status peuvent voir les éléments suivants : • l'état **Vaccinated (Vacciné)** qui s'affiche pour les contacts vaccinés ; • la colonne **Vaccinated (Vacciné)** qui s'affiche dans la liste **Exposed Contacts (Contacts exposés)** avec les valeurs **True (Vrai)** ou **False (Faux)**.
Filtre de vaccination	Les gestionnaires de tickets disposant du rôle sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader peuvent filtrer les contacts exposés en fonction de leur état de vaccination. Dans la visualisation du suivi des contacts, cliquez sur **Filter (Filtrer)**. Cochez la case **Vaccinated (Vacciné)** pour masquer les contacts qui ne sont pas vaccinés. Décochez la case pour supprimer le filtre et afficher tous les contacts. **Remarque :** le filtre **Vaccinated (Vacciné)** est visible par les gestionnaires de tickets dépourvus du rôle sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader, mais il ne révèle aucune donnée de vaccination. Cocher la case (sans le rôle) masque tous les contacts comme si aucun d'entre eux n'était vacciné, car l'utilisateur ne dispose pas des autorisations nécessaires pour voir les états de vaccination.

Test Santé et sécurité

Rationaliser le processus de tests de santé des employés pour aider les employeurs à réduire la propagation des maladies infectieuses sur le lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L'application ServiceNow® Test Santé et sécurité rationalise le processus de tests de santé des employés pour identifier les employés affectés et aider à réduire la propagation des maladies infectieuses sur le lieu de travail. Elle fournit aux employeurs, lorsqu'ils sont légalement tenus de les utiliser ou autorisés à le faire, deux options : demander aux employés de se faire tester ou autoriser les employés à demander des tests de santé facultatifs après avoir été informés de l'exposition potentielle à une maladie infectieuse, comme la COVID-19. Les employés peuvent soumettre des préférences de tests de santé, comme le type de test, la date et l'emplacement préférés des tests. Les administrateurs peuvent utiliser les formulaires de demande des employés pour coordonner la disponibilité et la planification des tests. Une fois les tests de santé terminés, les employés peuvent utiliser Test Santé et sécurité pour fournir un résultat de test afin de satisfaire au besoin de santé et de sécurité de l'employeur, et permettre à l'employé un retour en toute sécurité sur le lieu de travail.

Utilisation avec d'autres applications Safe Workplace Suite

Health and Safety Testing

Safe Workplace Suite pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Safe Workplace Suite accessibles pour installation sur leurs instances de non-production sans avoir à effectuer de demandes particulières. Des licences sont requises pour utiliser Safe Workplace Suite des applications sur des instances de production. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux (suite)

Type	Instructions
	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Test Santé et sécurité

Vous pouvez installer Test Santé et sécurité si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Test Santé et sécurité nécessite l'application ServiceNow® Employee Readiness Core.

L'application ServiceNow® Contact Tracing facultative peut être installée pour envoyer une notification par e-mail aux employés qui sont des personnes potentiellement exposées dans un ticket de contact tracing. La notification informe l'employé de l'exposition potentielle et lui fournit un lien pour demander un test.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application ServiceNow® Emergency Response Management pour Now Mobile facultative peut être installée pour ajouter un onglet **Santé** à l'application Now Mobile dans laquelle les employés peuvent demander des tests ou signaler le résultat d'un test.

Rôle requis : admin

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management pour Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Test Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez Health and Safety Testing.
3. Cliquez sur **Installer**.

   La boîte de dialogue d'installation d'application s'ouvre.
4. Cliquez sur **Activer**.

Composants installés avec Test Santé et sécurité

Plusieurs types de composants sont installés avec Test Santé et sécurité, notamment les tables et les rôles d'utilisateurs.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Test Santé et sécurité administrateur [sn_imt_health_test.admin]	Administrateur spécifique à l'application pour Test Santé et sécurité. **Important :** Par défaut, le rôle d'Administrateur système [admin] contient le rôle sn_imt_health_test.admin. Le rôle sn_imt_health_test.admin doit être réaffecté à un autre utilisateur, puis retiré à l'administrateur. Ce processus protège les données d'application sensibles en limitant l'accès à l'application.	sn_imt_health_test.testing_admin
Gestionnaire des tests de santé [sn_imt_health_test.testing_admin]	Peut afficher et gérer les demandes de tests de santé, les résultats, les fournisseurs et les types de tests.	Aucun

Tables installées

Table	Description
Fournisseur [sn_imt_health_test_provider]	Fournisseurs de soins de santé que votre organisation utilise pour réaliser les tests de diagnostic COVID-19.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Demande de test [sn_imt_health_test_request]	Demandes de test envoyées par les utilisateurs. Les utilisateurs peuvent examiner leurs demandes de test dans **Mes demandes de test**.
Résultat de test [sn_imt_health_test_result]	Résultats de test envoyés par les utilisateurs. Les utilisateurs peuvent examiner leurs résultats de test dans **Mes résultats de test**. Les responsables peuvent examiner les résultats de test de leurs subordonnés directs dans **Résultats des tests de mon employé** si cette option est activée par leur organisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer Health and Safety Testing.
Type de test [sn_imt_health_test_type]	Types de tests proposés par les fournisseurs. Les options sont **Dans un centre** et **Auto-administré**. Vous pouvez créer des types de tests supplémentaires si nécessaire.

Configurer Test Santé et sécurité

Effectuez toutes les tâches de configuration pour vous assurer que Test Santé et sécurité est correctement paramétrée pour votre entreprise.

Configuration des propriétés de Test Santé et sécurité

Configurez les propriétés de Test Santé et sécurité pour définir la période de conservation des données pour les données de test de santé et activer ou désactiver les e-mails aux personnes potentiellement exposées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_health_test.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Test Santé et sécurité** > **Propriétés**.
2. Définissez les valeurs des propriétés suivantes.

Propriété	Description
Période de conservation des données de Health and Safety Testing (en jours). [sn_imt_health_test.data_retention_period]	Définit le nombre de jours pendan lesquels les données des demande des résultats des tests de diagnosti COVID-19 sont disponibles dans l système avant qu'ils soient suppri automatiquement. La tâche planifi *Data Retention Job for Health and Safety Testi* s'exécute quotidiennement pour supprimer les enregistrements don date de mise à jour est ultérieure à période de conservation spécifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : quand les résultats des tests d employé sont supprimés, l'éta exigences de santé et de sécu le concernant est réinitialisé à l'état par défaut pour **Exigen de tests satisfaites**. Si l'employé est une personne potentiellement exposée dans ticket de contact tracing, l'éta exigences de santé et de sécu le concernant est réinitialisé s **Non effacé** tant qu'il n'a pas soumis un résultat de test nég Pour plus d'informations sur l exigences de santé et de sécu voir État de santé et de sécuri des employés .
Envoyer un e-mail à des personnes potentiellement exposées leur demandant de soumettre une demande de test. [sn_imt_health_test.notify_potentially_exposed]	Lorsqu'elle est activée, une notific par e-mail est envoyée aux employ potentiellement exposés dans un ti de contact tracing et dont l'état de santé est défini comme **En cours d'examen**. La notification inform l'employé de l'exposition potentiel lui fournit un lien pour demander u test.
Appliquez la politique de conservation des données spécifique à un pays pour Health and Safety Testing. [sn_imt_health_test.use_country_specific_data_retention_policy]	Activez cette propriété pour utiliser des politiques de conservation des données spécifiques à chaque pays pour Test Santé et sécurité. Lorsqu'elle est activée, les enregistrements sont compa à la politique de conservatio des données de la localisatio l'utilisateur afin de détermin la durée de conservation des enregistrements. Par exemple, un pays peut a une période de conservation 90 jours tandis qu'un autre politique de 120 jours. S'il n'y a pas de politique spécifique au pays, la politiq prend par défaut la valeur de la propriété **Période de conservation des données H and Safety Testing (en jours)**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Cette propriété est désactiv par défaut.
Message créé automatiquement dans les notes de travail lorsque le résultat du test est positif. [sn_imt_health_test.positive_result_message]	Créez le message généré automatiquement dans les notes de travail que les utilisateurs doivent lorsqu'un résultat de test est positi exemple un conseil d'auto-quarant ou la notification aux membres de ménage qu'ils ont été testés positif
Empêcher l'administrateur d'accéder aux pièces jointes [sn_imt_health_test.prevent_admin_access_to_attachments]	Activez cette propriété pour vous assurer que seuls les administrateu peuvent voir les pièces jointes soumises par les utilisateurs pour l vaccinations déclarées. Cela empê les administrateurs du système de visualiser ces pièces jointes. Cette propriété est désactivée par défaut
Autoriser les responsables à mettre à jour les résultats des tests de santé [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records]	Activez cette propriété pour perme aux responsables d'examiner et de mettre à jour les tests de santé sign par leurs subordonnés directs dans le portail d'approbation. Tous les gestionnaires reçoivent le rôle de gestionnaire du portail d'approbati [sn_imt_core.approval_portal_ma Cette propriété est désactivée par d **Remarque :** si cette propriété n'est pas act les gestionnaires peuvent acc aux enregistrements des empl dans la table Résultats des tes

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer les paramètres de conservation des données propres à un pays pour Test Santé et sécurité

Configurez les paramètres de conservation des données pour Test Santé et sécurité afin que la politique de conservation des données soit propre à un pays.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_core.admin, sn_imt_health_test.admin ou sn_imt_vaccine.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employeurs demeurent seuls responsables du respect de leurs obligations légales en vertu de la législation applicable, y compris les lois sur la protection des données sur la collecte, l'utilisation, la divulgation et la conservation des données personnelles, et doivent activer, choisir de ne pas activer ou personnaliser toute fonctionnalité disponible dans l'application pour répondre aux exigences spécifiques des employeurs.

La propriété **Période de conservation des données de Health and Safety Testing (en jours)** définit le nombre de jours pendant lesquels les demandes et les résultats des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

tests de diagnostic COVID-19 sont disponibles avant leur suppression automatique. La tâche planifiée *Data Retention Job for Health and Safety Testing* s'exécute quotidiennement pour supprimer les enregistrements dont la date de mise à jour est ultérieure à la période de conservation spécifiée.

Activez la propriété **Utiliser la politique de conservation des données propre au pays pour Health and Safety Testing** et utilisez le module de conservation des données dans État de santé et de sécurité des employés pour définir des politiques au niveau du pays.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Test Santé et sécurité** > **Propriétés**.
2. Définissez *Use country-specific data retention policy for Health and Safety Testing* sur **true**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Générez des politiques d'emplacement pour Test Santé et sécurité.
   a. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Conservation des données**.
   b. Cliquez sur **Générer les politiques d'emplacement**.
   Le nombre de jours par défaut est basé sur la valeur de la propriété **Conservation des données de Health and Safety Testing (en jours)**.
5. Ouvrez la politique d'emplacement que vous souhaitez modifier.
6. Dans le champ **Période de conservation (en jours)**, saisissez le nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez conserver les données.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Lorsque la tâche planifiée *Data Retention Job for Health and Safety Testing daily* est terminée ou exécutée manuellement, les données des demandes et résultats de test de diagnostic COVID-19 des utilisateurs de ces emplacements sont conservés ou supprimés en fonction de la politique de conservation des données de leur pays.

Ajouter des fournisseurs de tests COVID-19

Créez une liste des fournisseurs de tests de diagnostic COVID-19 que votre société utilise pour planifier les tests à destination des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_health_test.testing_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Test Santé et sécurité** > **Fournisseurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Fournisseur

Champ	Description
Société	L'entreprise qui fournit des tests de diagnostic COVID-19.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Types de test pris en charge	Les types de tests proposés par le fournisseur. Les options sont **Dans un centre** et **Auto-administré**. Vous pouvez créer des types de tests supplémentaires si nécessaire.

4. Cliquez sur **Soumettre**.

Que faire ensuite

Lorsqu'un employé soumet une demande de test, utilisez la liste des fournisseurs pour planifier le test en fonction du type et de l'emplacement de test préférés de l'employé.

Personnaliser la notification pour les personnes potentiellement exposées

Modifier l'e-mail de notification envoyé aux personnes potentiellement exposées pour personnaliser la notification pour votre entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : admin et sn_imt_health_test.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La notification **Demande de test de santé pour une personne potentiellement exposée** est envoyée aux employés potentiellement exposés dans un ticket de contact tracing et dont l'état de santé est défini comme **En cours d'examen**. La notification informe l'employé de l'exposition potentielle et lui fournit un lien pour demander un test. La notification n'est utilisée que lorsque la propriété *sn_imt_health_test.notify_potentially_exposed* est activée.

Par défaut, la notification utilise une bannière ServiceNow® et un espace réservé pour la signature. Mettez à jour la notification pour qu'elle utilise le nom et le logo de votre société.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Cliquez sur la notification **Demande de test de santé pour une personne potentiellement exposée**.
3. Pour afficher la notification par défaut, cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification**.
4. Accédez à la section de formulaire **Contenu**.
5. Dans le champ **Message HTML**, cliquez sur **Insérer/modifier une image** et sélectionnez votre image de bannière.

   Conseil :
   l'image doit être ajoutée avant le script d'e-mail pour apparaître en haut de l'e-mail.

   Si vous n'avez pas encore d'image de bannière d'e-mail dans votre instance ServiceNow, vous pouvez charger une image à utiliser. Pour obtenir des instructions, voir Charger une ou plusieurs images .

6. Cliquez sur le lien connexe **Afficher les scripts de notification**.
7. Dans le champ **Script**, le code `template.print(util.getEmailCompanyLogo());` ajoute par défaut la bannière ServiceNow® à l'e-mail.
   Commentez ou supprimez cette ligne de code pour supprimer la bannière ServiceNow®.
8. Dans le champ **Script**, remplacez `Vous pouvez vous attendre à [ces prochaines étapes de sensibilisation]` par les prochaines étapes à suivre que vous souhaitez communiquer aux employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Dans le champ **Script**, remplacez la signature L'équipe de sécurité du site par votre signature préférée.
10. **Facultatif :** Si vous souhaitez apporter d'autres changements à la notification par e-mail, mettez à jour le champ **Script** selon les besoins.
11. Cliquez sur **Mettre à jour**.
12. Retournez à l'enregistrement de notification et cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification** pour vérifier vos changements.

Configurer les consentements à la confidentialité pour Test Santé et sécurité

Configurez les consentements à la confidentialité pour les utilisateurs qui fournissent des données Health and Safety Testing à votre entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs doivent adhérer à une politique de confidentialité pour pouvoir demander ou générer des rapports des données de diagnostic. Ils doivent avoir le rôle sn_imt_core.privacy_consent_user.

Procédure

1. Personnalisez le modèle de demande de consentement à la politique de confidentialité.
   a. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Modèles de consentement à la politique de confidentialité** et cliquez sur **Modèle de test de consentement**.
   b. Renseignez le texte de l'espace réservé avec le nom de votre société et les informations de contact.
   c. Cliquez sur **Mettre à jour**.
2. Affectez le rôle sn_imt_core.privacy_consent_user à tous les utilisateurs qui demanderont et génèreront des rapports sur les résultats des tests du diagnostic.
   Ce rôle permet aux utilisateurs de remplir le consentement à la confidentialité.
3. Générez les configurations de confidentialité basées sur les emplacements pour les emplacements de votre instance.
4. Configurez un rayonnement pour envoyer la demande de consentement à la confidentialité aux utilisateurs.
   a. Accédez à la **Emergency Outreach** > **Voir les communications** et cliquez sur la communication **Espace réservé au test de diagnostic Health and Safety Testing** .
   Cette communication est préconfigurée pour utiliser l'enregistrement d'audience d'espace réservé au test du diagnostic Health and Safety Testing et le modèle de test de demande de consentement.
   b. Apportez des modifications à la communication si nécessaire, en planifiant une heure d'envoi par exemple. Pour en savoir plus, consultez Envoyer les notifications en cas d'urgence.
   c. **Facultatif :** Activez la communication pour fournir des consentements à la politique de confidentialité spécifiques à l'emplacement en sélectionnant l'option **Utiliser le pays** dans l'onglet **Configuration du contenu**.
   Lorsqu'il est activé, le texte de déclaration de confidentialité dans la Configuration de la confidentialité de l'emplacement prévaut sur le texte des modèles de consentement à la politique de confidentialité. Ce texte est utilisé pour la sensibilisation, l'e-mail de notification système et la notification push. Si vous devez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mettre à jour le texte que les utilisateurs reçoivent, vous devez modifier la déclaration de confidentialité de l'emplacement.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Les utilisateurs peuvent demander et générer des rapports sur les résultats des tests du diagnostic. Les utilisateurs qui tentent de demander un test sont automatiquement ajoutés à l'enregistrement d'audience d'espace réservé au test de diagnostic Health and Safety Testing toutes les 10 minutes. Ces utilisateurs recevront également la notification à ce moment-là.

Demander un test de diagnostic COVID-19

Demandez un test de diagnostic COVID-19 si vous avez été potentiellement exposé, si vous avez des symptômes ou si vous souhaitez effectuer un test pour une autre raison.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_core.privacy_consent_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez consentir à un consentement à la politique de confidentialité de l'utilisateur lorsque vous demandez un test de diagnostic COVID-19.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Test Santé et sécurité** > **Organiser un test de diagnostic COVID-19**.

> **Remarque :**
> Pour demander un test dans l'application Now Mobile , accédez à **Santé** > **Suivez ces pratiques de sécurité** > **Test COVID-19** > **Organiser un test de diagnostic COVID-19**.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Organiser un test de diagnostic COVID-19

Champ	Description
Type de test préféré	Type de test de diagnostic COVID-19 de votre choix.
Date et heure de test préférées	Date et heure auxquelles vous souhaitez réaliser le test de diagnostic COVID-19. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Dans un centre** est sélectionné à partir de **Type de test préféré**.
Utiliser un fournisseur près de moi (veuillez entrer votre adresse ou votre ville)	Votre adresse ou votre ville. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Dans un centre** est sélectionné à partir de **Type de test préféré**. Les gestionnaires des tests de santé de votre société utiliseront cette adresse pour trouver un fournisseur de tests près de vous.
Motif du test	Motif pour lequel vous demandez un test de diagnostic COVID-19. Les options sont **Présente des symptômes**, **Exposition potentielle**, **Préfère ne pas répondre** et **Autre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Adresse d'expédition	Adresse à laquelle vous souhaitez que votre kit de test soit expédié. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Auto-administré** est sélectionné à partir de **Type de test préféré**.

3. Cliquez sur **Soumettre**.

Résultats
Les gestionnaires des tests de santé de votre entreprise utilisent votre demande pour planifier un test de diagnostic COVID-19 pour vous. Vous recevrez un e-mail de votre entreprise ou du fournisseur de test contenant des instructions et des informations sur le test.

Que faire ensuite
Lorsque vous recevez le résultat de votre test, vous pouvez choisir de signaler le résultat à votre entreprise. Pour obtenir des instructions, consultez Signaler le résultat de votre test de diagnostic COVID-19.

Signaler le résultat de votre test de diagnostic COVID-19

Si vous souhaitez fournir à votre entreprise une mise à jour sur votre état de santé, signalez le résultat de votre test de diagnostic COVID-19.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_core.privacy_consent_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous devez avoir consenti à un consentement à la politique confidentialité de l'utilisateur afin de pouvoir générer un rapport sur vos résultats de tests du diagnostic COVID-19.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Test Santé et sécurité** > **Signaler un résultat de test de diagnostic COVID-19**.

   Remarque :
   Pour signaler le résultat de votre test dans l'application Now Mobile , accédez à **Santé** > **Test COVID-19** > **Signaler un résultat de test de diagnostic COVID-19**. Si l'onglet **Santé** n'est pas disponible, recherchez **Test COVID-19** sous **Plus** à la place.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Signaler un résultat de test de diagnostic COVID-19

Champ	Description
Demande de test connexe	Demande de test que vous avez soumise pour planifier un test.
Résultat de test	Résultat de votre test. Les options sont **Résultat positif**, **Résultat négatif** et **Non concluant**.
Date de réception du résultat	Date à laquelle vous avez reçu le résultat de votre test.

3. Cliquez sur **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examiner vos résultats de test de santé

Si vous souhaitez examiner les résultats de votre test de diagnostic COVID-19 récemment signalé ou ajouter une pièce jointe à un test de santé, accédez aux résultats de vos tests précédents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_core.privacy_consent_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Test Santé et sécurité** > **Mes résultats de tests**.
2. Sélectionnez les résultats de test que vous souhaitez modifier ou examiner.
3. Modifiez l'enregistrement en ajoutant une pièce jointe ou examinez-le.
   - Si vous ajoutez une pièce jointe, telles que des résultats de test, ajoutez-la, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

     Remarque :
     Pour plus d'informations sur la gestion des pièces jointes, voir Gérer les pièces jointes .

   - Si vous examinez l'enregistrement, procédez à l'examen et cliquez sur **Retour** pour revenir à la liste des résultats de test.

Confirmer les résultats de test COVID-19 pour un utilisateur

Confirmez les résultats des tests COVID-19 signalés par un utilisateur via le portail d'approbation Employee Readiness Core.

Avant de commencer
Pour utiliser le portail d'approbation, votre organisation doit installer Test Santé et sécurité et Vaccination Status.

- Pour plus d'informations sur l'installation Test Santé et sécuritéde , reportez-vous à la section Installer Health and Safety Testing.
- Pour en savoir plus sur l'installation Vaccination Statusde , reportez-vous à la section Installation de Vaccination Status.

Activez la propriété *sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records* pour permettre à tous les gestionnaires d'examiner et de vérifier les tests COVID-19 de leurs subordonnés directs. Cette propriété affecte le rôle sn_imt_core.approval_portal_manager aux gestionnaires et accorde l'accès au portail d'approbation pour les résultats des tests.

Pour plus d'informations, consultez Configurer les propriétés de Health and Safety Testing.

Rôle requis : sn_imt_vaccine.admin, sn_imt_core.approval_portal_manager ou sn_imt_core.health_and_safety_approver

Rôle requis : sn_imt_vaccine.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les gestionnaires ne peuvent confirmer les résultats des tests COVID-19 que de leurs subordonnés directs. Les administrateurs de vaccin et les approbateurs de santé et de sécurité peuvent confirmer les résultats des tests de tous les utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Portail d'approbation**.
   La vue par défaut affiche tous les enregistrements de tests de santé, de dose de vaccin et de demande d'exemption qui doivent être examinés.
2. **Facultatif :** Filtrez les résultats.
   - Pour modifier les types d'enregistrement affichés, sélectionnez un type d'enregistrement dans la liste des champs **Enregistrement**.
   - Pour modifier le mode de tri des enregistrements, sélectionnez une valeur dans la liste des champs **Trier**.
3. Recherchez l'utilisateur pour lequel vous souhaitez approuver ou refuser le test de santé.
   Le comportement de recherche du portail d'approbation est de type `commence par`.
4. Sélectionnez l'enregistrement pour examiner les informations incluses dans le modal du test de santé et les éventuelles pièces jointes.

Modal de test de santé

Champ	Description
Résultat de l'examen du test	État de l'examen du test de santé.
Demande de test connexe	Enregistrement de la demande de test auquel le test de santé est associé.
Résultat de test	Résultats du test (par exemple, positif ou négatif).
Date de réception du résultat	Date à laquelle les résultats du test ont été reçus.
Résultat de test COVID vérifié par	Personne qui a vérifié le résultat du test COVID-19.
Notes de travail	Journal des notes de travail inclus à des fins de suivi.

5. **Facultatif :** Ajoutez des informations supplémentaires à l'enregistrement via des notes de travail, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   L'option d'ajout de notes de travail n'est pas disponible pour les responsables.
6. Approuvez ou rejetez les résultats du test de santé de l'utilisateur.
   - Pour approuver les résultats du test de santé de l'utilisateur, sélectionnez **Approuver**.
   - Pour rejeter les résultats du test de santé de l'utilisateur, sélectionnez **Refuser**.
7. Cliquez sur **Vérifier** pour vérifier les résultats du test de l'utilisateur.

Résultats

- L'enregistrement est déplacé vers l'onglet **Approuvé** ou **Refusé**.
- Le champ **Résultat de test COVID vérifié par** dans l'enregistrement des résultats de test de l'utilisateur est mis à jour avec votre nom pour confirmer que vous avez vérifié le résultat.
- Dans le profil de vaccin de l'utilisateur, l'option **Résultat du test COVID-19 le plus récent vérifié** est sélectionnée.

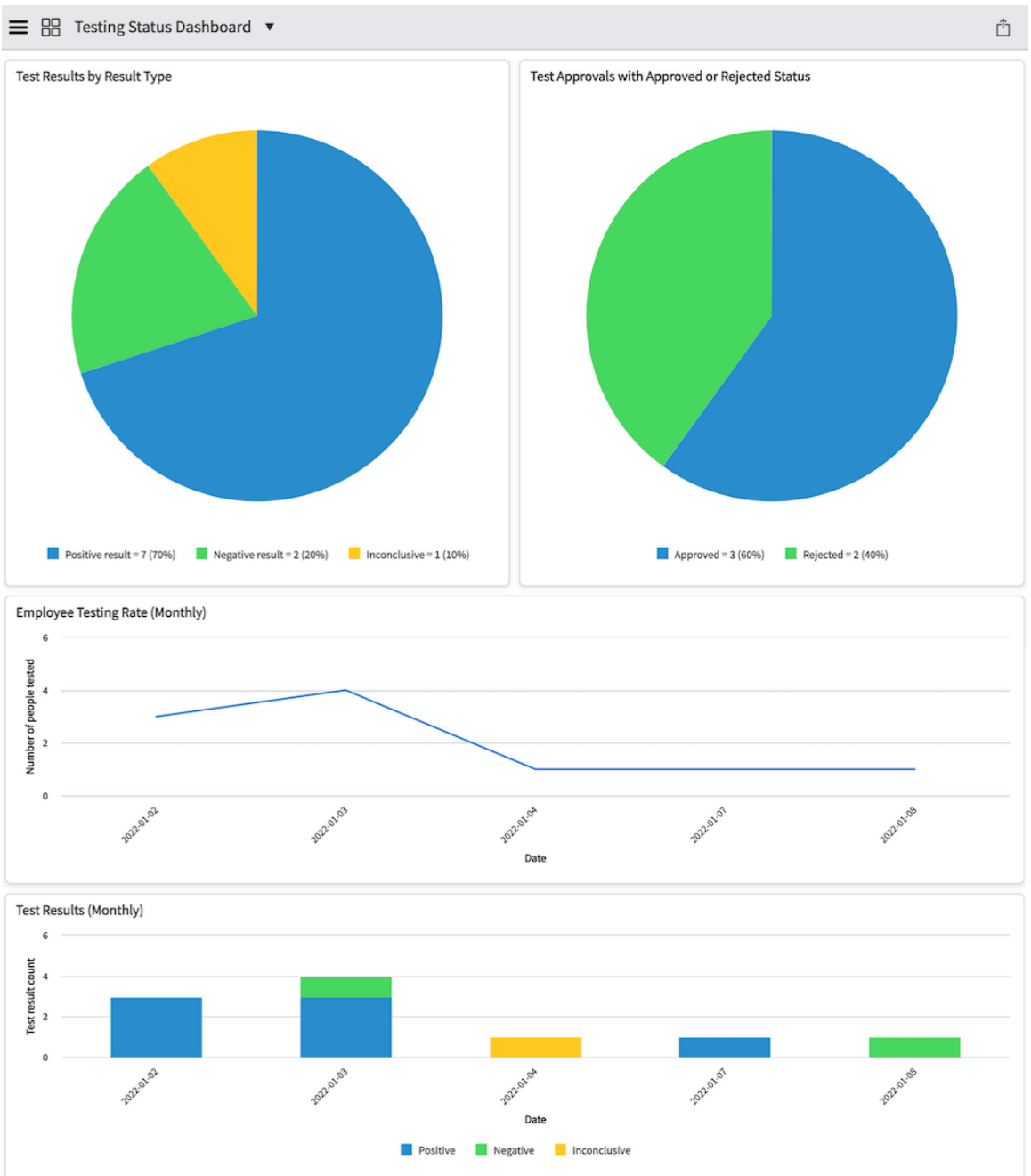
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de Test Santé et sécurité

Utilisez le tableau de bord Test Santé et sécurité pour obtenir un aperçu de l'intégrité de vos utilisateurs avec des rapports détaillant les tendances des tests, les types de tests effectués et les approbations.

Pour accéder au tableau de Test Santé et sécurité bord, accédez à **Libre-service** > **Tableaux de bord**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectifs

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire ou administrateur Test Santé et sécurité : nécessite une vue d'ensemble de l'état des tests de l'organisation. Ils peuvent vouloir afficher la fréquence des tests, le nombre de résultats signalés chaque mois approuvés, la méthodologie des tests et les types des tests signalés.	• Administrateur : sn_imt_health_test.admin • Gestionnaire : sn_imt_health_test.testing_admin • (Facultatif) sn_imt_core.admin **Remarque :** Le rôle sn_imt_core.admin n'est pas requis, mais les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent examiner certains rapports. Les utilisateurs disposant uniquement du rôle sn_imt_health_test.testing_admin ne peuvent pas afficher les rapports de résultats des tests par type de résultat et approbations de tests avec l'état Approuvé ou Rejeté.	• Examiner le nombre de résultats des tests d'intégrité par type • Surveiller et comparer le nombre de résultats de tests qui ont été approuvés ou rejetés • Surveiller le taux de tests mensuels de votre organisation • Surveiller le nombre mensuel de résultats de tests signalés
Administrateur Employee Readiness Core : nécessite une vue d'ensemble instantanée du taux de tests dans l'organisation et du nombre de résultats signalés pour déterminer la disponibilité des employés.	sn_imt_core.admin	• Surveiller le taux de tests mensuels de votre organisation • Surveiller le nombre mensuel de résultats de tests signalés

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Résultats des tests par type de résultat	Répartition en camembert	Répartition des résultats des tests dans votre organisation selon le résultat (positif, négatif et non concluant).
Approbations de tests avec l'état Approuvé ou Rejeté	Répartition en camembert	Nombre de résultats de tests ayant été approuvés ou rejetés dans votre organisation.
Taux de tests des employés (mensuel)	Ligne	Taux de tests des utilisateurs dans votre organisation pour le mois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Résultats des tests (mensuels)	Graphique à barres empilées	Nombre mensuel de résultats de tests signalés (positifs, négatifs et non concluants).

Employee Readiness Core

Utilisez l’application pour suivre les ServiceNow® Employee Readiness Core données des employés dans toutes les Safe Workplace Suite ServiceNow® Emergency Response Management applications.

L'application Employee Readiness Core ajoute la fonctionnalité État de santé et de sécurité des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Employee Health and Safety Status

Employees can return to the workplace by fulfilling a set of requirements activated by the HR team.

Example process from the employee and HR manager perspective

HR

Send email to employees that includes a link to the health verification agreement

Optional application: Emergency Outreach

Employee

- Receives an email with a link to the health verification
- Opens, reads, and submits the health verification
- Receives QR code (optional, New York and later releases)

HR

Monitor requirement completion to start bringing employees back into the workplace

Employee

- Returns to work on the scheduled date
- Shows the QR code to the screener at the workplace entry

Screener

If using QR codes, scan the code and review the requirement status page that opens.

Optionally, conduct health screen of employee temperature and PPE to grant or deny entry

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’application Employee Readiness Core fournit également des structures de données et de fonctionnalités partagées pour les applications de préparation des employés, telles que ServiceNow® Employee Readiness Surveys, ServiceNow® Employee Health Screening et ServiceNow® Contact Tracing .

Utilisation avec d’autres Safe Workplace Suite applications

Employee Readiness Core

Safe Workplace Suite pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Safe Workplace Suite accessibles pour installation sur leurs instances de non-production sans avoir à effectuer de demandes particulières. Des licences sont requises pour utiliser Safe Workplace Suite des applications sur des instances de production. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d’aide du Store pour plus d’informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d’aide du Store pour plus d’informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d’aide du Store pour plus d’informations.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Employee Readiness Core

Vous pouvez installer Employee Readiness Core si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Employee Readiness Core version 1.1.0 et versions ultérieures nécessite les modules d'extension suivants.

- ServiceNow Hub d'intégration Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)
- Concepteur de flux Action Step - Payload Builder (com.glide.hub.action_step.payload)
- ServiceNow Hub d'intégration Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

Ces modules d'extension doivent faire l'objet d'une demande via le Now Support Catalogue de services. Pour obtenir des instructions, consultez Demander un module d'extension .

Rôle requis : admin

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux (suite)

Type	Instructions
	Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez Employee Readiness Core.
3. Cliquez sur **Installer**.

   La boîte de dialogue d'installation d'application s'ouvre.
4. **Facultatif :** Chargez les données de démonstration en cochant la case **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Pour plus d'informations sur la façon d'installer ou de réinstaller les données de démonstration après l'installation initiale, consultez l'article Work around to install demo data if application is already installed [KB0722909] (Méthode de contournement pour installer des données de démonstration si l'application est déjà installée) dans la section Now Support Base de connaissances.
5. Cliquez sur **Installer**.
6. Lorsque l'installation est terminée, cliquez sur **Fermer**.

Composants installés avec Employee Readiness Core

Plusieurs types de composants sont installés avec Employee Readiness Core, notamment les rôles d'utilisateurs, les tables et les tâches planifiées.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Employee Readiness Core administrateur [sn_imt_core.admin]	Peut créer et gérer les utilisateurs	• sn_imt_core.reader • flow_operator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	de santé et de sécurité, les exigences en matière de santé, les modèles de demande de consentement à la politique de confidentialité et les politiques, ainsi que les audiences Safe Workplace. Peut lire les enregistrements de santé et de sécurité non requis.	• sn_imt_core.privacy_consent_user • sn_imt_core.safe_workplace_audience_
Lecteur Employee Readiness Core [sn_imt_core.reader]	Peut afficher les états des exigences de santé et de sécurité dans le module Afficher l'état de l'employé et du visiteur.	Aucun
Administrateur de l'audience Safe Workplace [sn_imt_core.safe_workplace_audience_admin]	Peut créer et gérer des audiences Safe Workplace. Peut lire les enregistrements de santé et de sécurité non requis.	Aucun
Utilisateur de service Web externe [sn_imt_core.api_logging_user]	Utilisateur de service externe qui peut effectuer des appels d'API de table pour insérer des entrées de journal.	Aucun
Utilisateur concerné par le consentement à la politique de confidentialité [sn_imt_core.privacy_consent_user]	Peut envoyer et mettre à jour le consentement de l'utilisateur à la politique en son nom.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Approbateur Health and Safety [sn_imt_core.health_and_safety_approver]	Peut examiner les demandes et les réponses de tous les utilisateurs du portail d'approbation, telles que les demandes d'exemption de vaccin, les réponses vaccinales et les résultats des tests de santé.	Aucun
Gestionnaire du portail d'approbation [sn_imt_core.approval_portal_manager]	Peut examiner les demandes et les réponses de leurs subordonnés directs dans le portail d'approbation lorsque la propriété spécifique de l'application appropriée est activée pour le type d'enregistrement correspondant. Par exemple, vous pouvez activer une propriété dans Vaccination Status pour permettre aux gestionnaires d'examiner les réponses vaccinales.	Aucun

Traduction automatique

Tables installées

Table	Description
Utilisateur Health and Safety [sn_imt_core_health_and_safety_user]	Liste des utilisateurs et des visiteurs et leur progression vers l'achèvement de toutes les exigences actives applicables.
Exigence en matière de santé et de sécurité [sn_imt_core_health_and_safety_requirement]	Liste des exigences en matière de santé et de sécurité.
Exigence en matière de santé et de sécurité des employés [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement]	Liste des états des utilisateurs et des visiteurs pour toutes les exigences actives.
Visiteur Health and Safety	Liste des visiteurs.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[sn_imt_core_visitor]	
Invitation de visiteur Health and Safety [sn_imt_core_visitor_invitation]	Liste des invitations de visiteurs, incluant des informations sur le motif de leur visite et l'endroit où ils ont été conviés.
Configuration de la confidentialité des emplacements [sn_imt_core_location_privacy_configuration]	Configuration de la politique de confidentialité basée sur l'emplacement, telle que la déclaration de confidentialité pour un emplacement donné et la nécessité ou non d'obtenir un consentement à la politique de confidentialité pour un emplacement particulier.
Modèle de demande de consentement à la politique de confidentialité [sn_imt_core_privacy_consent_template]	Modèle pour stocker la déclaration de confidentialité d'un emplacement utilisé dans la configuration de la confidentialité de cet emplacement.
Avis de confidentialité et consentements des utilisateurs [sn_imt_core_user_privacy_notice_and_consent]	Réponses des employés à la demande de consentement à la politique de confidentialité.
Audiences Safe Workplace [sn_imt_core_safe_workplace_audience]	Collections d'utilisateurs basées sur un ou plusieurs critères, tels que les groupes, les services et les emplacements. Utilisez des audiences Safe Workplace pour organiser des listes d'utilisateurs pour l'envoi de notifications de communication.
Politiques de conservation des données [sn_imt_core_data_retention]	Configuration des politiques de conservation des données propres à un pays pour Test Santé et sécurité et Vaccination Status. Les utilisateurs disposant des rôles sn_imt_core.admin, sn_imt_health_test.admin ou sn_imt_vaccine.admin peuvent configurer ces politiques.

Tâches planifiées installées

Tâche planifiée	Description
Marquer les exigences des utilisateurs expirés comme not_cleared	S'exécute toutes les 30 minutes pour faire passer les états des exigences des utilisateurs sur **Not Cleared** s'ils ont dépassé la limite de temps pour laquelle ils étaient valides. **Remarque :** La tâche planifiée ne s'exécute que pour les besoins dont le champ **Durée d'utilisation** est sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
Collecter les utilisateurs Safe Workplace	S'exécute chaque semaine pour créer des enregistrements d'utilisateur de santé et de sécurité pour les utilisateurs [sys_user] avec une activité ou un rôle affecté dans l'une des applications Safe Workplace Suite et Emergency Response Management suivantes. • Contact Tracing • Emergency Outreach • Employee Health Screening • Employee Readiness Core • Employee Travel Safety • Test Santé et sécurité • Tableau de bord Safe Workplace • Vaccination Status • Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail • Cœur du lieu de travail Les enregistrements utilisateur de santé et de sécurité sont également créés pour les visiteurs qui sont invités via l'application Employee Readiness Core.
Recalculer les audiences pour les exigences	S'exécute toutes les heures pour recalculer les audiences des exigences en matière de santé et de sécurité en cas d'ajout ou de suppression d'utilisateurs. Cette tâche permet de gérer les changements d'état **Non requis** dus à leur entrée ou sortie d'une audience.
Recalculer l'état des exigences en matière de santé et de sécurité de tous les employés	Tâche planifiée exécutable en tant que script correctif unique lorsque votre organisation a fourni aux utilisateurs des rôles pertinents et une mise à niveau vers la dernière version de Employee Readiness Core. Cette tâche recalcule l'état des exigences en matière de santé et de sécurité de chaque utilisateur en fonction de la propriété [sn_imt_core.use_not_required] et de leurs besoins.
Assurer le gestionnaire du portail d'approbation	S'exécute chaque semaine par défaut ou peut être exécutée manuellement pour s'assurer que les gestionnaires sont affectés ou non affectés au rôle de gestionnaire du portail d'approbation [sn_imt_core.approval_portal_manager] à condition qu'ils soient actuellement un gestionnaire et que l'une des trois propriétés liées au portail d'approbation soit active. • Autoriser les gestionnaires à mettre à jour les résultats des tests de santé [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records] • Autoriser les gestionnaires à mettre à jour les enregistrements de réponse vaccinale [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records] • Autoriser les gestionnaires à mettre à jour les demandes d'exemption de vaccin [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records] Chaque propriété permet aux gestionnaires d'accéder au portail d'approbation. Cependant, ils ne peuvent consulter et traiter que les enregistrements associés à la propriété activée. L'activation de plusieurs propriétés accorde des options supplémentaires aux gestionnaires de révision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État de santé et de sécurité des employés

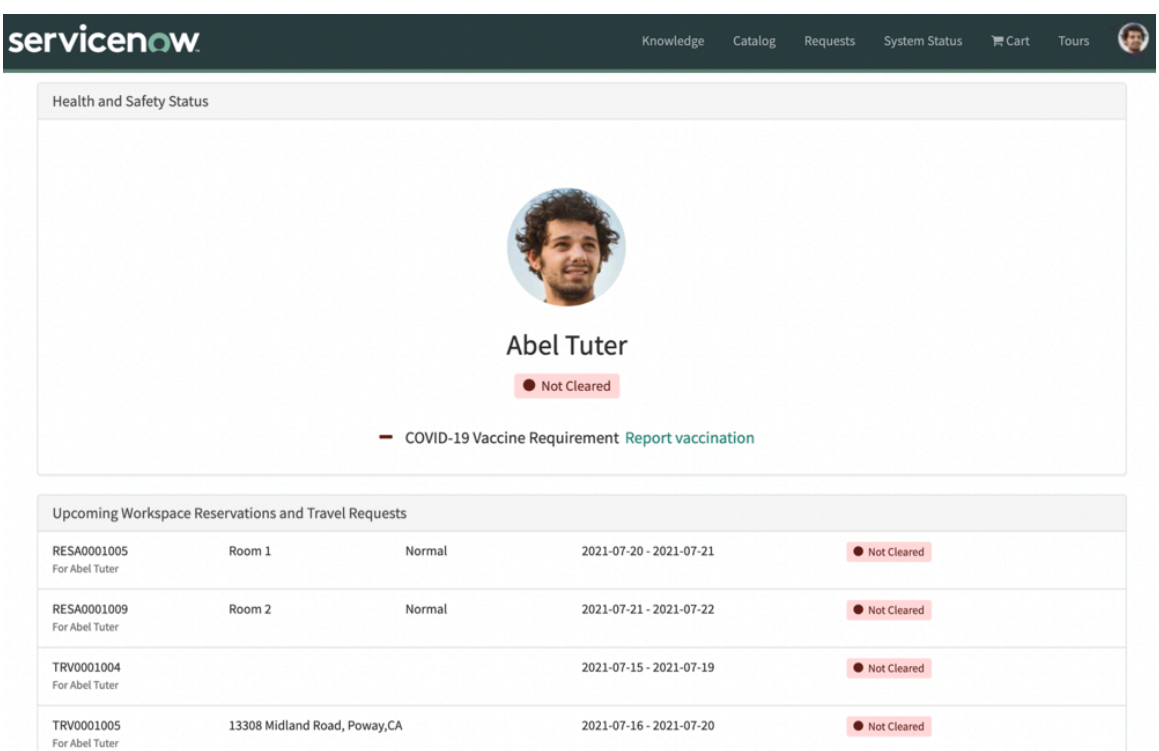
Utilisez la fonctionnalité État de santé et de sécurité des employés pour savoir quand les personnes seront prêtes à retourner sur leur lieu de travail.

Extrayez les données de toutes les Safe Workplace Suite Emergency Response Management applications en un seul point de données qui indique si un utilisateur est prêt à retourner sur le lieu de travail ou à voyager.

Créez et activez les exigences que les utilisateurs doivent remplir avant de pouvoir revenir sur leur lieu de travail ou effectuer des déplacements vers différents lieux. Les exigences peuvent être basées sur des données provenant de l'une Safe Workplace Suite des applications et Emergency Response Management . Lorsqu'un utilisateur remplit toutes les conditions requises actives, il est prêt à revenir sur son lieu de travail.

En raison de la possibilité de définir différentes exigences en matière de santé et de sécurité pour différents emplacements, un utilisateur peut être autorisé à effectuer son déplacement ou à atteindre son emplacement actuel, mais pas à accéder à un lieu spécifique. Par exemple, un utilisateur peut être autorisé pour une réservation active, mais ne peut pas être autorisé à se rendre sur un campus de son pays.

Remarque :
si un utilisateur a un déplacement actif et une réservation active, cette réservation a priorité.



Configuration des propriétés de État de santé et de sécurité des employés

Définissez les propriétés État de santé et de sécurité des employés pour configurer les notifications par e-mail qui sont envoyées aux visiteurs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_core.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **État de santé et de sécurité des employés** > **Propriétés**.
2. Définissez les valeurs des propriétés suivantes.

Propriété	Description
sn_imt_core.send_email_to_visitor	Lorsqu'elle est activée, la notification par e-mail **Notifier de la visite planifiée** est envoyée au visiteur lorsqu'un employé l'invite sur le lieu de travail. L'e-mail est envoyé immédiatement après que l'employé a soumis l'invitation. L'e-mail contient une brève confirmation de la visite planifiée, comprenant les informations sur la date de la visite et le nom de l'employé qui l'invite.
sn_imt_core.days_to_ask_for_health_data	Définit le nombre de jours avant la visite planifiée pour laquelle la notification par e-mail **Demander des données liées à la santé du visiteur** est envoyée au visiteur. Il contient des informations sur les politiques et les exigences en matière de sécurité que le visiteur doit accepter. Le visiteur doit répondre Oui à l'e-mail pour compléter les Exigences liées à l'invitation de visiteurs.

Pour plus d'informations sur les notifications par e-mail utilisées par les propriétés, consultez Modifier les e-mails de notification destinés aux visiteurs.

3. Cliquez sur **Enregistrer.**

Créer des enregistrements d'utilisateurs de santé et de sécurité

Créez des enregistrements d'utilisateur de santé et de sécurité pour suivre les états des exigences pour tous les employés et visiteurs.

Avant de commencer

Si l'application ServiceNow® Gestion du service clientèle (CSM) est activée, vous pouvez également créer des enregistrements d'utilisateur de santé et de sécurité pour les consommateurs et les contacts.

Rôle requis : sn_imt_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les enregistrements d'utilisateur de santé et de sécurité sont automatiquement créés pour les utilisateurs [sys_user] avec une activité ou un rôle affecté dans l'une des applications Safe Workplace Suite et Emergency Response Management suivantes.

- Contact Tracing
- Emergency Outreach
- Employee Health Screening
- Employee Readiness Core
- Employee Travel Safety
- Test Santé et sécurité
- Tableau de bord Safe Workplace
- Vaccination Status

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail
- Cœur du lieu de travail

Les enregistrements utilisateur de santé et de sécurité sont également créés pour les visiteurs qui sont invités via l'application Employee Readiness Core.

Certains utilisateurs peuvent ne pas avoir d'activité ou de rôles affectés dans les applications. Par conséquent, les enregistrements d'utilisateur de santé et de sécurité ne sont pas automatiquement créés pour eux. Si vous souhaitez afficher l'état des exigences pour ces utilisateurs, vous pouvez créer manuellement des enregistrements d'utilisateur de santé et de sécurité pour eux.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **État de santé et de sécurité des employés** > **Utilisateurs Health and Safety**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Type**, sélectionnez **Visiteur** ou **Employé**.

   Remarque :
   Si vous créez un enregistrement d'utilisateur de santé et de sécurité pour un consommateur ou un contact CSM, sélectionnez **Employé**.

4. Sélectionnez une valeur dans le champ **Utilisateur** ou **Visiteur**.
   - Si vous créez un enregistrement pour un employé, un consommateur ou un contact, sélectionnez **Employé**.
   - Si vous créez un enregistrement pour un visiteur, sélectionnez le visiteur dans le champ **Visiteur** .
5. Sélectionnez une valeur dans le champ **Type d'emplacement de travail**.
   - Si l'utilisateur dépend de votre organisation à temps plein sur site, sélectionnez **Temps plein sur site**.
   - Si l'utilisateur dépend de votre organisation à temps plein à distance, sélectionnez **Temps plein en distanciel**.
   - Si l'utilisateur dépend de votre organisation à temps partiel sur site et à distance, sélectionnez **Temps partiel en distanciel**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le champ **État des exigences** est en lecture seule et mis à jour une fois l'enregistrement envoyé. L'utilisateur ou le visiteur est ajouté à la table Utilisateur Health and Safety [sn_imt_core_health_and_safety_user]. Un enregistrement est créé pour l'utilisateur ou le visiteur dans la table des exigences en matière de santé et de sécurité des employés [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement] pour chaque exigence active sur la base de l'état par défaut de l'exigence.

Que faire ensuite

Vous pouvez afficher tous les enregistrements d’utilisateurs de santé et de sécurité en accédant à **État de santé et de sécurité des employés** > **Utilisateurs Health and Safety**. La colonne **État des exigences** affiche la progression de l'utilisateur ou du visiteur dans la prise en compte de toutes les exigences actives. La valeur est définie sur **Validé** s'ils ont rempli toutes les exigences actives. La valeur est définie sur **Non validé** s'ils n'ont pas rempli toutes les exigences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également rechercher l'état des exigences pour des utilisateurs ou visiteurs individuels en accédant à **État de santé et de sécurité des employés** > **Afficher l'état de l'employé et du visiteur**. La page d'état peut être utilisée pendant le processus de dépistage de santé pour l'entrée dans un lieu. Pour en savoir plus, consultez Effectuer un dépistage de santé pour l'entrée.

Activer une exigence en matière de santé et de sécurité

Activez des exigences pour savoir quand les employés sont prêts à revenir sur leur lieu de travail ou à se déplacer en toute sécurité vers un autre site. Vous pouvez également activer les exigences que les visiteurs doivent satisfaire avant d'accéder au lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez les exigences en matière de santé et de sécurité pour définir les exigences que les employés doivent remplir avant de pouvoir revenir sur le lieu de travail, se déplacer en toute sécurité vers un autre site , ou que les visiteurs doivent satisfaire avant d'accéder au lieu de travail. Employee Readiness Core comprend des exigences prédéfinies. Pour plus d'informations, consultez Exigences en matière de santé et de sécurité incluses.

Les exigences ne sont pas actives par défaut. Une exigence doit être activée pour pouvoir effectuer un suivi et savoir si les employés ou les visiteurs ont rempli l'exigence.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **État de santé et de sécurité des employés** > **Besoins Health and Safety**.
2. Cliquez sur l'exigence que vous souhaitez activer.

   Remarque :
   Les exigences prédéfinies fournies par Employee Readiness Core sont prêtes à l'activation sans aucune modification. Toutefois, vous pouvez choisir de les modifier pour répondre aux besoins de votre société. Par exemple, vous pouvez modifier les champs **Durée d'utilisation** et **Valide pour** pour ajuster la durée pendant laquelle un état des exigences est valide. Vous pouvez également cocher la case **Actionnable** pour ajouter un lien permettant aux employés de compléter les exigences sur la page État de santé et de sécurité. Si vous activez une exigence personnalisée, assurez-vous de sélectionner un flux dans le champ **Flux d'exigences**. Vous devez également sélectionner une table et des conditions dans la section Inclure les enregistrements précédents applicables. Vous ne pouvez pas activer l'exigence tant que ces champs ne sont pas renseignés.

3. Cliquez sur **Activer**.
   Une fois l'exigence activée, les enregistrements des utilisateurs de santé et de sécurité sont créés pour les employés ou les visiteurs ayant une activité pour l'exigence. Les enregistrements des utilisateurs de santé et de sécurité sont également créés pour les employés ou les visiteurs ayant une activité pour l'exigence avant que celle-ci ne soit activée.

Que faire ensuite

Vous pouvez afficher tous les enregistrements d'utilisateurs de santé et de sécurité en accédant à **État de santé et de sécurité des employés** > **Utilisateurs Health and Safety**. La colonne **État des exigences** affiche la progression de l'employé ou du visiteur dans la prise en compte de toutes les exigences actives. La valeur est définie sur **Cleared (Autorisé)** si l'employé ou le visiteur a rempli toutes les exigences actives pour son emplacement actuel. La valeur est définie sur **Non validé** si l'employé ou le visiteur n'a pas rempli toutes les exigences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également rechercher l'état des exigences pour des employés ou des visiteurs individuels en accédant à **État de santé et de sécurité des employés** > **Afficher l'état de l'employé et du visiteur**. La page d'état peut être utilisée pendant le processus de filtrage des employés ou des visiteurs pour accéder à l'espace de travail. Pour en savoir plus, reportez-vous aux sections Effectuer un dépistage de santé pour l'entrée et Dépister un visiteur pour le faire entrer sur le lieu de travail .

Créer une exigence en matière de santé et de sécurité

Créez des exigences pour savoir quand les employés sont prêts à revenir sur leur lieu de travail ou à visiter un site. Vous pouvez également créer les exigences que les visiteurs doivent satisfaire avant d'accéder au lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez les exigences en matière de santé et de sécurité pour définir les exigences que les employés doivent remplir avant de pouvoir revenir dans l'espace de travail, ou que les visiteurs doivent satisfaire avant d'accéder au lieu de travail. Créez des exigences distinctes pour les employés et les visiteurs. Une exigence doit s'appliquer aux employés ou aux visiteurs, pas aux deux. Employee Readiness Core fournit des exigences prédéfinies. Toutefois, vous pouvez créer des exigences supplémentaires à l'aide des données de l'une Safe Workplace Suite des applications OU Emergency Response Management .

Les exigences en matière de santé et de sécurité sont définies avec Flow Designer . Avant de créer une exigence, assurez-vous de connaître les bases de ServiceNow® Concepteur de flux.

Les étapes suivantes indiquent comment créer une exigence à l'aide de l'exigence de vérification de la santé des employés prédéfinie, sous forme d'exemple.

Procédure

1. Dans Concepteur de flux, créez une action pour vérifier l'état de l'exigence requise pour un employé ou un visiteur.

   a. Créez une action.

   b. Enregistrez l'action dans l'application Employee Readiness Core.

   c. Dans la section Entrées du plan d'action, créez une entrée pour le type d'enregistrement que vous utiliserez pour vérifier si l'employé ou le visiteur a rempli l'exigence.

      Par exemple, pour répondre à l'exigence de vérification de la santé des employés, les employés doivent disposer d'un enregistrement de vérification de santé dans la table Vérification de la santé des employés [sn_imt_monitoring_health_verification].

      Entrées

Étiquette	Nom	Type	Obligatoire
Vérification de la santé des employés	health_verification	Référence.Vérification de la santé des employés [sn_imt_monitoring_health_verification]	Oui

   d. Ajoutez une **Étape de script** au plan d'action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Dans le champ **Exécution obligatoire**, sélectionnez **Instance**.

f. Créez une variable d'entrée à l'aide de l'entrée que vous avez créée pour l'action en tant que valeur.

Cela vous permet d'utiliser l'entrée pour l'action dans un script.

Variables d'entrée

Nom	Valeur
health_verification	Entrée **Vérification de la santé des employés** que vous avez créée dans la section Entrées.

g. Dans le champ **Script**, ajoutez un script pour définir les conditions dans lesquelles l'état des exigences requises pour un employé ou un visiteur est `cleared` ou `not_cleared` (Validé ou Non validé).

Concernant l'exigence de vérification de la santé des employés, l'exigence est définie sur `cleared` pour un employé si la réponse à sa vérification de santé est définie sur `yes` et `not_cleared` pour toute autre réponse.

```
(function execute(inputs, outputs) {
 outputs.requirement_status = inputs.health_verification.response == 'yes'
    ? 'cleared'
    : 'not_cleared';
})(inputs, outputs);
```

h. Créez une variable de sortie pour l'état des exigences.

Cela définit la variable *`requirement_status`* que vous avez utilisée dans le script.

Variables de sortie

Étiquette	Nom	Type	Obligatoire	Choix (options avancées)
requirement_status	requirement_status	Choix	Oui	Liste déroulante avec -- Aucun --

i. Dans la section Sorties du plan d'action, créez une sortie pour l'état des exigences.

La création de cette sortie vous donne la possibilité d'utiliser la variable de sortie *`requirement_status`* à partir du script en tant que sortie renvoyée par l'action.

Variables de sortie

Étiquette	Nom	Type	Obligatoire	Choix (options avancées)
État des exigences	requirement_status	Choix	Non	Liste déroulante avec -- Aucun --

j. Affectez la valeur *`requirement_status`* à la sortie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variables de sortie

Étiquette	Valeur
État des exigences	Variable de sortie `requirement_status` à partir de l'étape de script.

L'action renvoie en sortie la valeur de l'état `requirement_status` associé à l'employé ou au visiteur (`cleared` ou `not_cleared`).

k. Cliquez sur **Publier**.

2. Créer une exigence en matière de santé et de sécurité.

a. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Besoins Health and Safety**.

b. Cliquez sur **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

La section Inclure les enregistrements précédents applicables définit un ensemble d'enregistrements qui ont déjà été créés, mais qui doivent toujours déclencher le flux d'exigences. Inclure les enregistrements précédents garantit que les employés ou les visiteurs qui remplissent l'exigence avant qu'elle ne soit activée voient l'état de cette exigence défini sur **Validé**.

Formulaire d'exigence en matière de santé et de sécurité

Champ	Description
Nom	Nom unique pour l'exigence. Par exemple, `Exigence de vérification de la santé des employés`.
Exigence pour	Personnes auxquelles l'exigence s'applique. Les options sont **Employé** et **Visiteur**. Une exigence doit s'appliquer aux employés ou aux visiteurs, pas aux deux. Par exemple, l'exigence de vérification de la santé des employés ne s'applique qu'aux employés.
Flux d'exigences	Laissez ce champ vide. Vous reviendrez à l'enregistrement des exigences et vous renseignerez ce champ après avoir créé le flux.
Actifs	Ce champ est en lecture seule. Une fois que vous avez tous les champs ont été mis à jour pour l'exigence requise, vous pouvez utiliser le bouton **Activer** pour activer l'exigence.
État par défaut	L'état par défaut est affecté aux utilisateurs de santé et de sécurité sans aucune activité dans la prise en compte des exigences. Les options sont **Cleared** et **Not Cleared**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par exemple, l'état par défaut **Not Cleared** est affecté aux employés sans enregistrement de vérification de santé pour l'exigence de vérification de la santé des employés.
Durée d'utilisation	Option pour définir une limite de temps pendant laquelle l'état des exigences est valide.
Valide pour	Limite de temps pendant laquelle l'état des exigences est valide. Par exemple, l'état des exigences de vérification de la santé des employés est valide pendant sept jours. Les employés doivent soumettre à nouveau leur vérification de santé hebdomadaire pour continuer à respecter l'exigence. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Durée d'utilisation** est sélectionné.
Actionable	Option pour ajouter un lien permettant aux employés de compléter les exigences sur la page État de santé et de sécurité.
Nom de l'action	Le nom de l'action que doit effectuer l'employé pour remplir les exigences. Par exemple, **Envoyer l'auto-déclaration**. Ce nom est affiché sur la page État de santé et de sécurité. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Actionnable** est sélectionné.
URL d'action	L'URL de l'élément Catalogue de services utilisé par les employés pour remplir les exigences. Par exemple, les exigences de Vérification de la santé des employés sont remplies en envoyant le formulaire Vérification de la santé associé à l'URL ? id=sc_cat_item&sys_id=9c578864ed111010fa9b395e3588554 Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Actionnable** est sélectionné.
Visibilité d'action	Définit quand le lien pour remplir les exigences est affiché sur la page État de santé et de sécurité. Sélectionnez **Visible quand la valeur est Faux** pour afficher le lien uniquement lorsque l'employé n'a pas rempli les exigences, ou sélectionnez **Toujours visible** pour toujours afficher le lien. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Actionnable** est sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Exclure	Lorsque cette option est sélectionnée, tous les utilisateurs du champ **Audience** sont exclus de l'exigence.
Audience	Permet de sélectionner l'audience pour affiner le nombre d'utilisateurs auxquels la condition requise s'applique. Par exemple, vous pouvez cibler tous les utilisateurs d'une audience en Californie ou cibler une audience que vous avez créée spécifiquement pour un emplacement, qu'il s'agisse d'utilisateurs qui se déplacent, se rendent ou travaillent dans ce lieu. Aucune audience n'est sélectionnée par défaut, et l'exigence s'applique aux utilisateurs en fonction du reste du formulaire. **Remarque :** si la case **Exclude (Exclure)** est cochée, l'exigence cible tous les utilisateurs à l'exception de ceux compris dans l'audience.
Inclure les enregistrements précédents applicables	
Table	Table pour rechercher des enregistrements créés précédemment qui déclencheront le flux d'exigences. Par exemple, l'exigence de vérification de la santé des employés utilise la table Vérification de la santé des employés [sn_imt_monitoring_health_verification].
Condition	Ajoutez des conditions pour filtrer les enregistrements de la table qui déclenchera le flux.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

3. Dans Concepteur de flux, créez un flux pour mettre à jour l'état des exigences qui s'appliquent à un employé ou à un visiteur.

a. Créez un flux.

b. Enregistrez le flux dans l'application Employee Readiness Core.

c. Ajoutez un déclencheur pour que le flux s'exécute chaque fois que le type d'enregistrement que vous utilisez pour vérifier si l'état des exigences est créé ou mis à jour.

Par exemple, pour l'exigence de vérification de la santé des employés, le flux s'exécute chaque fois qu'un enregistrement de vérification de la santé est créé ou mis à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclencheur

Déclencheur	Table	Condition	Exécuter le déclencheur
Créé ou mis à jour	Vérification de la santé des employés [sn_imt_monitoring_health_verification]	Aucun.	Pour chaque modification unique

d. Ajoutez l'action que vous avez créée au flux.

e. Ajoutez l'enregistrement en tant qu'entrée, à partir du déclencheur.
Par exemple, pour l'entrée Vérification de la santé des employés, ajoutez l'enregistrement Vérification de la santé des employés qui a été créé ou mis à jour dans l'événement déclencheur.

f. Ajoutez l'action Exigence de mise à jour des utilisateurs fournie dans Employee Readiness Core au flux.

Entrées Exigence de mise à jour des utilisateurs

Utilisateur [User]	Exigence en matière de santé et de sécurité [Health and Safety Requirement]	État des exigences	Date/Heure de déclenchement
Champ **Employé** ou **Utilisateur** à partir de l'enregistrement de déclencheur. Par exemple, le champ **Employé** à partir de l'enregistrement de vérification de la santé des employés.	Exigence en matière de santé et de sécurité que vous avez créée.	`requirement_status` renvoyé par l'action que vous avez créée.	Champ **Créé** à partir de l'enregistrement de déclencheur. Utilisez cette entrée uniquement si vous définissez une valeur pour le champ **Valide pour** de l'exigence.

g. Cliquez sur **Activer**.

4. Traitez l'exigence en matière de santé et de sécurité.

a. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Besoins Health and Safety**.

b. Cliquez sur l'exigence que vous avez créée précédemment.

c. Dans le champ **Flux d'exigences**, ajoutez le flux que vous avez créé pour mettre à jour l'état des exigences qui s'appliquent aux employés ou aux visiteurs.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Lorsque vous créez l'exigence, elle n'est pas active par défaut. Vous devez activer l'exigence pour pouvoir effectuer un suivi et savoir si les employés ou les visiteurs ont rempli l'exigence. Pour obtenir des instructions, consultez Activer une exigence en matière de santé et de sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Désactiver une exigence en matière de santé et de sécurité

S'il n'est plus nécessaire que les employés traitent une exigence avant de retourner dans l'espace de travail, désactivez l'exigence.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous désactivez une exigence, tous les enregistrements de l'exigence dans la table Exigence en matière de santé et de sécurité des employés [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement] sont supprimés. L'exigence n'est plus suivie pour aucun employé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **État de santé et de sécurité des employés** > **Besoins Health and Safety**.
2. Cliquez sur l'exigence que vous souhaitez désactiver.
3. Cliquez sur **Désactiver**.

Exigences en matière de santé et de sécurité incluses

Employee Readiness Core fournit des exigences prédéfinies.

Les exigences ne sont pas actives par défaut. Une exigence doit être activée pour pouvoir effectuer un suivi et savoir si les employés ou les visiteurs ont rempli l'exigence. Les exigences prédéfinies fournies par Employee Readiness Core sont prêtes à l'activation sans aucune modification. Toutefois, vous pouvez choisir de les modifier pour répondre aux besoins de votre société.

Exigence de vérification de la santé des employés

Cette exigence vérifie que les employés ont soumis leur vérification de santé. Pour satisfaire à l'exigence, la vérification de la santé doit avoir été transmise au cours des sept derniers jours. Les employés sans enregistrement dans la table Vérification de la santé des employés [sn_imt_monitoring_health_verification] disposent de l'état des exigences **Not Cleared** par défaut. Cette exigence utilise des données issues de l'application Employee Health Screening. Pour en savoir plus, consultez Employee Health Screening.

Exigence d'auto-déclaration

Cette exigence vérifie que les employés ont soumis une auto-déclaration avec l'état **Reprendre le travail**. Les employés sans enregistrement dans la table Tâches de crise [sn_imt_quarantine_crisis_task] disposent de l'état des exigences **Not Cleared** par défaut. Cette exigence utilise des données issues de l'application Emergency Self Report. Pour en savoir plus, consultez Emergency Self Report.

Exigence d'invitation de visiteur

Cette exigence vérifie que les visiteurs ont accepté de suivre les politiques de sécurité de l'entreprise décrites dans leur e-mail d'invitation. Pour satisfaire l'exigence, l'accord doit avoir été transmis au cours des deux derniers jours. Les visiteurs qui n'ont pas d'enregistrement dans la table Invitation de visiteur Health and Safety [sn_imt_core_visitor_invitation] présentent un état d'exigence **Non validé** par défaut. Cette exigence utilise des données issues de l'application Employee Readiness Core.

Exigence en matière de contacts exposés

Cette exigence vérifie l'état des employés qui ont été ajoutés à la liste des contacts potentiellement exposés d'un ticket de contact tracing et définit leur état par rapport à l'exigence en matière de santé et de sécurité. Les employés dont l'état est Validé dans la table Contacts exposés [sn_imt_tracing_exposed_contact] ont l'état d'exigence Validé. Sinon, leur état est Not

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cleared. Cette exigence utilise des données issues de l'application Contact Tracing. Pour plus d'informations, consultez Contact Tracing.

Besoin du consentement à la confidentialité

Cette exigence permet de vérifier que les employés ont répondu à la demande de consentement à la confidentialité. Pour les employés qui ont répondu **J'accepte** au consentement à la confidentialité, l'exigence s'affiche à l'état Effacé. Sinon, leur état est Not Cleared. Cette exigence utilise des données issues de l'application Contact Tracing. Pour plus d'informations, consultez Contact Tracing.

Exigence de test satisfaite

Cette exigence vérifie le résultat du test de diagnostic COVID-19 le plus récemment soumis par les employés. Les employés ayant un résultat de test négatif ont l'état Effacé et les employés ayant un résultat de test positif ont l'état Non effacé. Les employés sans résultat de test ou avec un résultat de test non concluant ont l'état Effacé s'ils n'ont pas été potentiellement exposés dans un ticket de contact tracing et Non effacé s'ils ont été potentiellement exposés. Toutefois, la soumission d'un résultat de test non concluant ne changera pas l'état d'un employé s'il a déjà soumis un résultat positif ou négatif. Cette exigence utilise des données issues des application Test Santé et sécurité et Contact Tracing. Pour en savoir plus, consultez Test Santé et sécurité.

Exigence vaccinale COVID-19

Cette exigence vérifie que les employés ont été vaccinés contre le COVID-19. Les employés sans enregistrement dans la table Profil de vaccin [sn_imt_vaccine_vaccine_profile] disposent de l'état des exigences **Not Cleared** par défaut. Cette exigence utilise des données issues de l'application Vaccination Status. Pour en savoir plus, consultez Vaccination Status.

Consultez votre état de santé et de sécurité

Affichez la page de votre état de santé et de sécurité pour vérifier votre progression dans la prise en compte des exigences de la société pour revenir sur le lieu de travail ou visiter un site.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Votre page d'état répertorie toutes les exigences que vous devez remplir avant de pouvoir revenir sur le lieu de travail ou visiter un site. Si vous avez répondu à des exigences qui sont valides pendant une durée limitée, votre page d'état affiche la durée restante avant que vous ne deviez prendre des mesures pour satisfaire de nouveau à l'exigence. Si l'application Cœur du lieu de travail est installée, votre page d'état affiche également vos réservations à venir de l'espace de travail.

Remarque :
votre page d'état affiche vos exigences et votre admissibilité pour votre emplacement actuel par défaut. Si une exigence n'est pas requise, vous ne pouvez pas voir l'exigence de santé et de sécurité spécifique sur votre page État de santé et de sécurité.

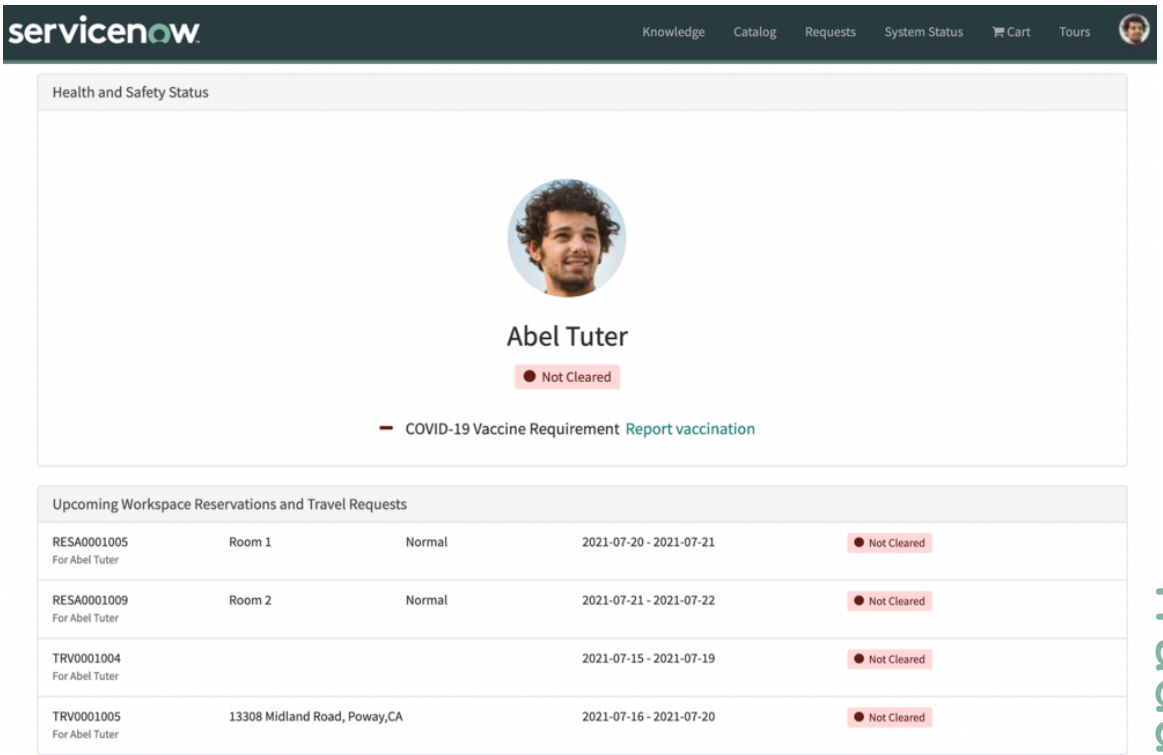
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **État de santé et de sécurité des employés** > **Mon état**.

Remarque :
Pour afficher votre page d'état sur l'application Now Mobile , accédez à **Santé** > **Préparer l'arrivée** > **Ma liste de vérification de préparation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. **Facultatif :** Sélectionnez l'une de vos réservations et demandes de déplacement à venir pour vérifier votre admissibilité pour une réservation ou une demande de déplacement.
3. Pour remplir toutes les exigences non satisfaites, cliquez sur le lien en regard de celles-ci.

> **Remarque :**
> Certaines exigences peuvent ne pas avoir de lien. Si vous avez besoin d'aide pour répondre aux exigences, contactez votre organisation.

Consulter l'état de santé et de sécurité de vos utilisateurs

Affichez l'état de santé et de sécurité de votre équipe pour vérifier leur progression dans la prise en compte des exigences de la société pour revenir dans l'espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_monitoring.monitoring_user

Tous les utilisateurs peuvent afficher l'état de santé et de sécurité de leurs subordonnés directs. Toutefois, le rôle sn_imt_monitoring.monitoring_user est requis pour afficher les détails de membres de l'équipe qui ne sont pas vos subordonnés directs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **État de santé et de sécurité des employés** > **Afficher l'état de l'équipe**.

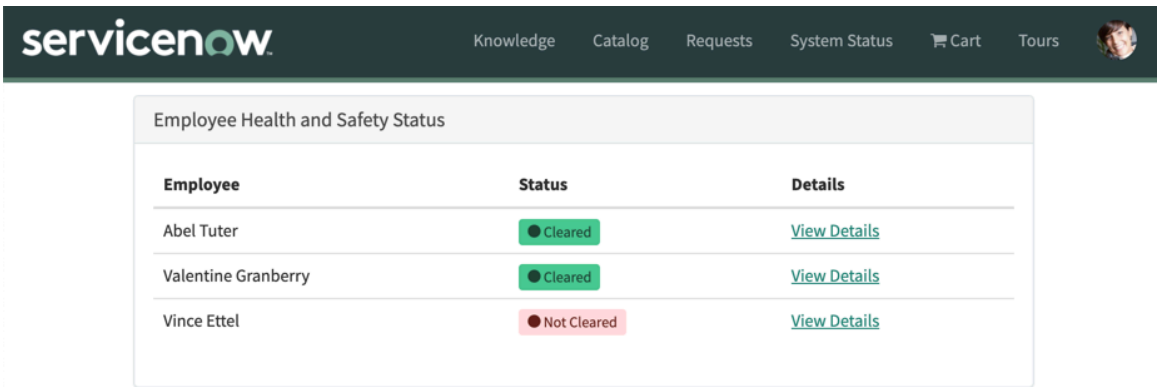
> **Remarque :**
> Pour afficher la page d'état sur l'application Now Mobile , accédez à **Santé** > **Mon équipe** > **État de sécurité de mon équipe**.

La page d'état affiche si chaque utilisateur a rempli toutes les exigences pour revenir sur le lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Un utilisateur est **Cleared (Autorisé)** ou **Not Cleared (Non autorisé)** en fonction des exigences de santé et de sécurité de son emplacement actuel.



2. **Facultatif :** Affichez la liste spécifique des exigences qu'un utilisateur a remplies ou non en cliquant sur **Afficher les détails**.

Inviter un visiteur sur le lieu de travail

Créez une invitation de visiteur pour envoyer un e-mail à votre invité avec des informations sur sa prochaine visite. Avant que les visiteurs puissent accéder au lieu de travail, ils doivent répondre à l'e-mail et accepter de se conformer aux exigences et politiques de sécurité répertoriées dans l'e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_core.admin

Procédure

1. Ouvrez le formulaire d'invitation de visiteur correspondant au type d'appareil que vous utilisez.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Planifier une visite dans notre entreprise

Champ	Description
Employé hôte	Employé qui invite le visiteur.
Emplacement de la visite	Emplacement de la visite sur le lieu de travail.
Date de visite	La date de la visite.
Prénom du visiteur	Prénom du visiteur.
Deuxième prénom du visiteur	Deuxième prénom du visiteur.
Nom du visiteur	Nom du visiteur.
Téléphone du visiteur	Numéro de téléphone du visiteur.
E-mail du visiteur	Adresse e-mail du visiteur.
Entreprise du visiteur	Entreprise pour laquelle le visiteur travaille.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Motif de la visite	Motif de la visite.
Liste de surveillance	Tous les individus figurant sur la liste de surveillance reçoivent une notification par e-mail lorsque la visite est approuvée ou annulée.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Un enregistrement de visiteur est créé dans la table Visiteur Health and Safety [sn_imt_core_visitor] ou mis à jour s'il existe déjà un enregistrement pour ce visiteur. Un enregistrement est également créé dans la table Invitation de visiteur Health and Safety [sn_imt_core_visitor_invitation].

Que faire ensuite
Pour afficher tous vos visiteurs invités, accédez à **État de santé et de sécurité des employés** > **Mes visiteurs**.

Ajouter une audience Safe Workplace

Ajoutez une collection d'utilisateurs pour les notifications Emergency Outreach. Ciblez des utilisateurs individuels ou spécifiques en fonction de critères tels que l'emplacement, le département ou le groupe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_core.admin, sn_imt_checkin.checkin_admin, ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **État de santé et de sécurité des employés** > **Audience de Safe Workplace** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom descriptif pour l'audience.

   Example
   Par exemple, `Groupe réseau C de bâtiment` ou `Employés du lieu de travail sous la direction de Bob`.
3. Indiquez quels utilisateurs doivent recevoir les notifications.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Synchroniser les visiteurs de Employee Readiness Core avec Workplace Visitor Management

En tant qu'administrateur, synchronisez les tables des visiteurs dans les applications Employee Readiness Core et Workplace Visitor Management.

Avant de commencer
Pour réussir la synchronisation des visiteurs entre les applications Employee Readiness Core et Workplace Visitor Management dans Workplace Service Delivery, notez les exigences suivantes :

- L'application Workplace Visitor Management doit être installée. Pour plus d'informations, consultez Installer Workplace Visitor Management.
- Assurez-vous que votre organisation dispose d'une copie de sauvegarde des données avant d'exécuter le script correctif Sync Visitors (Synchroniser les visiteurs). Dans le cas contraire, sachez que la synchronisation est irréversible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin ou sn_imt_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour maintenir la cohérence des données sur les visiteurs, les organisations peuvent synchroniser les données entre la table sn_imt_core_visitor de l'application Employee Readiness Core et la table sn_wsd_visitor_visitor de l'application Workplace Visitor Management.

Une synchronisation initiale à l'aide du script correctif Sync Visitors (Synchroniser les visiteurs) est requise avant que les mises à jour ne soient synchronisées automatiquement. Les champs nouvellement ajoutés à l'une des tables des visiteurs sont ignorés par le script correctif alors que les champs existants sont laissés tels quels. Les administrateurs dotés du rôle script_include_admin peuvent personnaliser les scripts includes VisitorSyncing et WSDVisitorSyncing appelés par le script correctif pour répondre aux besoins de leur organisation, par exemple pour prendre en compte les nouveaux champs ajoutés aux tables des visiteurs. Les administrateurs doivent exécuter le script correctif après avoir apporté des personnalisations au script includes.

Tous les conflits de données sont résolus à l'aide des modifications les plus récentes apportées à une table. Une fois les tables synchronisées, les mises à jour de l'une sont automatiquement appliquées à l'autre.

Important :
Ne supprimez pas les visiteurs de la table sn_imt_core_visitor de l'application Employee Readiness Core, car ils ne sont pas resynchronisés vers Workplace Visitor Management. Les suppressions de la table sn_wsd_visitor_visitor sont effectuées lorsque vous rendez un visiteur anonyme. Les données rendues anonymes sont synchronisées avec la table sn_imt_core_visitor. Pour plus d'informations sur l'anonymisation des visiteurs ou la suppression des données des visiteurs dans Workplace Visitor Management, consultez Rendre anonyme un visiteur.

La synchronisation peut être désactivée, mais la synchronisation initiale est irréversible sans copie de sauvegarde.

Procédure

1. Activez la propriété *sn_imt_core.visitor_syncing* à moins qu'elle ne le soit déjà et que le script correctif initial n'ait été exécuté.
   Cette propriété contrôle la synchronisation des visiteurs entre les applications Employee Readiness Core et Workplace Visitor Management. Elle est désactivée par défaut.
   a. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Propriétés**.
   b. Définissez la propriété *sn_imt_core.visitor_syncing* sur **Oui**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
3. Ouvrez le script correctif Sync Visitors (Synchroniser les visiteurs) à partir de la liste.
4. Si la case **Active (Actif)** correspondant à **Sync Visitors (Synchroniser les visiteurs)** n'est pas cochée, cochez-la, puis cliquez sur **Update (Mettre à jour)**.
5. Cliquez sur **Exécuter le script correctif**.

Résultats

Les enregistrements des visiteurs sont synchronisés entre la table des visiteurs de l'application Employee Readiness Core et la table sn_wsd_visitor_visitor de l'application Workplace Visitor Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Trouble?

Si votre organisation souhaite désactiver la synchronisation, accédez à **État de santé et de sécurité des employés** > **Propriétés**, désactivez la *sn_imt_core.visitor_syncing* case à cocher, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Mon Safe Workplace

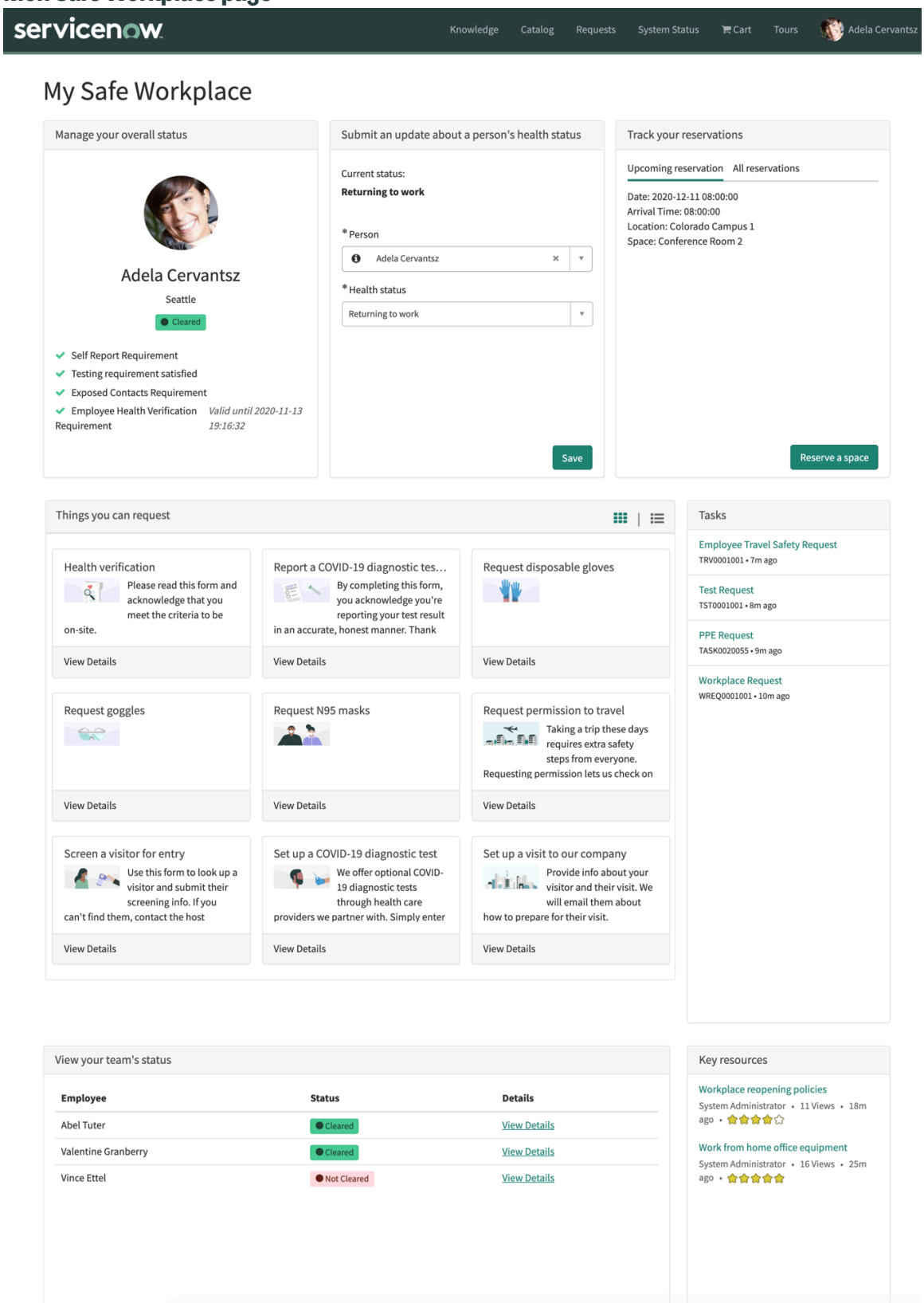
Utilisez la page ServiceNow® Mon Safe Workplace pour afficher toutes vos informations et les ressources fournies pour revenir sur votre lieu de travail. Gérez l'état des exigences d'entrée sur le lieu de travail, mettez à jour votre état de santé, suivez les réservations d'espaces de travail et créez des demandes d'EPI ou de tests.

Pour afficher Mon Safe Workplace, accédez à **État de santé et de sécurité des employés** > **Mon Safe Workplace**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mon Safe Workplace page



Widget	Description
Gérer votre état global	Découvrez si vous êtes autorisé à accéder au lieu de travail en fonction des exigences d'entrée que vous remplissez pour votre emplacement actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget	Description
Soumettre une mise à jour de votre état de santé	Affichez et mettez à jour votre état de santé actuel. Les responsables peuvent également afficher et mettre à jour l'état de santé de leurs subordonnés directs. Pour les responsables, ce widget s'appelle **Soumettre une mise à jour sur l'état de santé d'une personne**.
Suivre vos réservations	L'onglet **Réservation à venir** affiche votre prochaine réservation d'espace de travail. L'onglet **Toutes les réservations** affiche vos cinq prochaines réservations. Cliquez sur **Réserver un espace** pour créer une réservation d'espace pour une journée.
Informations que vous pouvez demander	Vous pouvez effectuer les actions suivantes. • Soumettre une liste des contacts quotidiens pour Contact Tracing • Soumettre un formulaire de consentement relatif à la confidentialité de l'utilisateur pour Contact Tracing • Soumettre une vérification de votre état de santé et de votre conformité aux politiques de sécurité • Vérifier la température d'un visiteur avant de le faire entrer dans les bureaux • Inviter un visiteur • Demander l'autorisation pour partir en déplacement • Demander un test de diagnostic COVID-19 ou indiquer les résultats de vos tests • Demander un équipement de protection individuelle (EPI), comme des masques, des gants ou des lunettes de protection • Réserver des équipes et des espaces de travail • Planifier votre heure d'arrivée sur un lieu de travail Si certaines applications ServiceNow® Safe Workplace Suite ne sont pas installées, des demandes peuvent ne pas être disponibles.
Tâches	Suivez l'état de vos demandes de déplacement, d'examen médical, de réservation d'espace de travail et d'EPI.
Voir l'état de votre équipe	Découvrez si vos subordonnés directs sont aptes à entrer sur le lieu de travail. Ce widget s'affiche uniquement pour les gestionnaires et reflète l'état d'un utilisateur pour son emplacement actuel.
Ressources clés	Affichez les articles de la base de connaissances qui vous sont proposés.

Installer Mon Safe Workplace

Ajoutez ou supprimez des widgets visibles par les employés sur Mon Safe Workplace.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Mon Safe Workplace utilise des widgets des applications ServiceNow® Safe Workplace Suite.

- Le widget **Soumettre une mise à jour de votre état de santé** nécessite l'application ServiceNow® Emergency Self Report.
- Le widget **Suivre vos réservations** nécessite l'application ServiceNow® Cœur du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si ces applications ne sont pas installées, des espaces vides sont présents par défaut dans Mon Safe Workplace. C'est ici que les widgets correspondants doivent être affichés. Terminez les étapes de configuration pour supprimer les espaces vides.

Mon Safe Workplace a également des widgets permettant aux employés de créer et de suivre des demandes. Les demandes utilisent des fonctionnalités des applications Safe Workplace Suite suivantes.

- ServiceNow® Contact Tracing
- ServiceNow® Employee Health Screening
- ServiceNow® Employee Readiness Core
- ServiceNow® Employee Travel Safety
- ServiceNow® Test Santé et sécurité
- ServiceNow® Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail
- ServiceNow® Cœur du lieu de travail

Si certaines de ces applications ne sont pas installées, les employés peuvent toujours utiliser les widgets pour créer et afficher des demandes basées sur les applications installées. Installez les applications restantes pour permettre aux employés d'accéder à tous les types de demandes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Cliquez sur **Designer**.
3. Recherchez **Safe Workplace Today**.
4. Ajustez la mise en page pour supprimer les espaces vides.
   Vous pouvez également supprimer les widgets que vous ne souhaitez pas utiliser ou ajouter de nouveaux widgets. Pour obtenir des instructions détaillées, consultez Créer et modifier une page à l'aide de Service Portal Designer .

Que faire ensuite

Pour terminer la configuration, assurez-vous que les employés ont les rôles requis pour afficher les widgets.

- Le widget **Soumettre une mise à jour de votre état de santé** requiert le rôle sn_imt_quarantine.crisis_task_user.
- Le widget **Suivre vos réservations** requiert le rôle sn_wsd_core.workplace_user.
- Le widget **Voir l'état de votre équipe** n'est affiché que pour les responsables. Le rôle sn_imt_monitoring.monitoring_user est requis pour que les responsables puissent afficher les détails de leurs subordonnés directs.
- Il n'y a aucun rôle requis pour tous les autres widgets Mon Safe Workplace.

Préserver le consentement à la confidentialité dans Employee Readiness Core

L'application Employee Readiness Core permet à votre organisation de préserver la confidentialité des données de tous les employés et d'obtenir le consentement à diverses politiques de confidentialité dans les applications Safe Workplace Suite.

Gérez les politiques de confidentialité de votre organisation avec Employee Readiness Core :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez et gérez des modèles de demande de consentement à la confidentialité pour vos différentes politiques de confidentialité.
- Gérez les configurations de confidentialité basées sur l'emplacement et affectez des modèles à différentes régions.
- Passez en revue l'état du consentement pour voir si un employé a accepté, refusé, retiré son consentement ou n'a pas répondu.
- Utilisez Emergency Outreach pour envoyer des notifications push mobile et par e-mail aux employés pour les inviter à consentir aux politiques de confidentialité.
- Autorisez les utilisateurs à consentir à des politiques de confidentialité lors de la génération de rapports de résultats des tests du diagnostic avec Test Santé et sécurité.

Les employeurs demeurent seuls responsables du respect de leurs obligations légales en vertu de la législation applicable, y compris les lois sur la protection des données sur la collecte, l'utilisation, la divulgation et la conservation des données personnelles, et doivent activer, choisir de ne pas activer ou personnaliser toute fonctionnalité disponible dans l'application pour répondre aux exigences spécifiques des employeurs.

Traduction automatique

Configurer les paramètres du consentement à la politique de confidentialité

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer des modèles de demande de consentement à la politique de confidentialité, des configurations de la confidentialité basées sur les emplacements et des notifications utilisées pour envoyer des alertes liées au consentement à la politique de confidentialité pour les applications Safe Workplace Suite.

Grâce à Employee Readiness Core, vous pouvez configurer différentes politiques de confidentialité telles que celles régissant l'utilisation des données ou des résultats de test, ou pour suivre l'état de santé et envoyer des notifications aux employés souhaitant consentir à l'utilisation de leurs données.

Les réglementations en matière de protection de la vie privée des utilisateurs varient d'un pays à l'autre. Dans certains pays, le consentement des employés pour l'utilisation de leurs données n'est pas requis, mais dans d'autres, il est obligatoire. Vous pouvez définir différentes politiques de confidentialité pour différents emplacements et organisations. Certaines entreprises appliquent une politique de confidentialité distincte pour chaque emplacement, tandis que d'autres appliquent une politique de confidentialité unique pour tous les emplacements.

En tant qu'administrateur, vous devez configurer les paramètres suivants pour utiliser le consentement à la politique de confidentialité avec Employee Readiness Core :

1. Modifier ou créer un modèle de demande de consentement à la politique de confidentialité.
2. Générer ou localiser des configurations basées sur la confidentialité.
3. Affectez le rôle sn_imt_core.privacy_consent_user à tous les utilisateurs qui doivent répondre à une politique de confidentialité.
4. Ajoutez tous les utilisateurs qui doivent répondre à une politique de confidentialité pour une audience Safe Workplace.

> **Remarque :**
> Pour en savoir plus, consultez Ajouter une audience Safe Workplace.

Modifier ou ajouter un modèle de demande de consentement à la politique de confidentialité

Modifiez ou ajoutez un modèle de demande de consentement à la politique de confidentialité à utiliser dans la configuration de la confidentialité basée sur l'emplacement pour les applications Safe Workplace Suite.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **État de santé et de sécurité des employés** > **Confidentialité** > **Modèles de consentement à la politique de confidentialité**.
2. Ouvrez un enregistrement de modèle pour le modifier ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer un.
3. Saisissez un nom de modèle unique dans le champ **Nom**.
4. Saisissez la déclaration de politique de confidentialité dans le champ **Déclaration de confidentialité**.
   Si la politique de confidentialité est différente selon les emplacements, créez un modèle pour chaque emplacement et spécifiez la déclaration de politique pour cet emplacement.

   Si votre organisation dispose d'une politique unique pour tous les emplacements dans le monde, mettez à jour le modèle par défaut.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Générer des configurations de la confidentialité basées sur les emplacements

En tant qu'administrateur, générez la configuration de la confidentialité pour les emplacements définis dans votre instance à utiliser avec les applications Safe Workplace Suite.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez générer une configuration de confidentialité par défaut basée sur les emplacements pour chacun des pays figurant dans la table Emplacements [cmn_location]. Pour chaque emplacement, vous pouvez spécifier si le consentement à la politique de confidentialité est nécessaire et mettre à jour la déclaration de politique de confidentialité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **État de santé et de sécurité des employés** > **Confidentialité** > **Configuration de la confidentialité des emplacements**.
2. Cliquez sur **Générer des configurations d'emplacement**.
   La configuration par défaut est créée pour chaque pays et apparaît dans la liste des configurations de confidentialité des emplacements.
3. Ouvrez un emplacement pour examiner sa configuration et modifiez-la si nécessaire.
4. Définissez le texte du consentement à la politique de confidentialité si nécessaire.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Envoyer une notification Emergency Outreach pour le consentement des employés à la politique de confidentialité

Envoyez une notification Emergency Outreach, sur demande, aux employés pour fournir une politique de confidentialité et solliciter le consentement à l'utilisation de leurs données conformément à la politique de confidentialité.

Avant de commencer
Assurez-vous que l'application Emergency Outreach est installée. Pour plus de détails, voir Installer Emergency Outreach.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les employés doivent avoir installé l'application Now® Mobile sur leur téléphone pour recevoir des notifications push mobiles. Pour plus d'informations, consultez Application Now Mobile.

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
La notification de consentement à la politique de confidentialité n'est envoyée à un utilisateur qu'une seule fois, même si l'utilisateur fait partie d'une audience cible de multiples notifications de consentement à la politique de confidentialité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Emergency Outreach** > **Voir les communications**.
2. Examinez et modifiez un enregistrement de sensibilisation existant ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer un.
3. Dans l'onglet **Audience de Safe Workplace**, sélectionnez l'audience dans la liste, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Si vous n'avez pas d'audience définie, cliquez sur **Nouveau** et définissez une audience à partir des listes d'utilisateurs, des groupes, des services, des emplacements, etc. Une fois que vous avez enregistré l'audience Safe Workplace, vous pouvez l'utiliser pour envoyer un message de communication. Pour en savoir plus, consultez Ajouter une audience Safe Workplace.
4. Dans l'onglet **Configuration du contenu**, sélectionnez **Consentement à la politique de confidentialité (commun)** dans le champ **Mode de réponse**.
5. Dans l'onglet **Configuration du contenu**, sélectionnez **Modèle de demande de consentement à la politique de confidentialité**.
6. **Facultatif :** Activez la communication pour fournir des consentements à la politique de confidentialité spécifiques à l'emplacement en sélectionnant l'option **Utiliser le pays** dans l'onglet **Configuration du contenu**.

   (Optional) Lorsqu'il est activé, le texte de déclaration de confidentialité dans la Configuration de la confidentialité de l'emplacement prévaut sur le texte des modèles de consentement à la politique de confidentialité. Ce texte est utilisé pour la sensibilisation, l'e-mail de notification système et la notification push. Si vous devez mettre à jour le texte que les utilisateurs reçoivent, vous devez modifier la déclaration de confidentialité de l'emplacement.

   Pour plus d'informations sur la mise à jour de la déclaration de confidentialité d'un emplacement, consultez Générer des configurations de confidentialité basées sur les emplacements.
7. Sélectionnez la notification dans le champ **Notification**, puis choisissez comment l'envoyer.

   Remarque :
   La **notification** par défaut est le **Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité (Core)** qui fait référence à la table [sn_imt_core_user_privacy_notice_and_consent].

   - Pour envoyer la notification par e-mail, sélectionnez la case à cocher **Notification par e-mail**.
   - Pour envoyer une notification push mobile, sélectionnez la case à cocher **Notification push Now Mobile**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette option est active si le module d'extension Application ServiceNow NowMobile - Écrans et lanceur d'applet (com.glide.mobile-employee) est activé.

Les notifications push utilisent l'appareil de notification de demande d'application ServiceNow. Lorsqu'un utilisateur enregistre son application mobile sur une instance, l'équipement de notification est automatiquement créé dans ses préférences de notification. Assurez-vous que cet appareil est actif pour les utilisateurs à qui vous souhaitez envoyer la notification push.

8. Examinez le contenu du message.
   - Pour les notifications par e-mail, examinez l'objet de l'e-mail et le corps de l'e-mail et modifiez-les si nécessaire.
   - Pour les messages push, passez en revue les champs **Message Push** et **Message push détaillé**.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Les modifications de la configuration de l'audience cible et du contenu sont enregistrées.
10. Pour envoyer la notification, cliquez sur **Envoyer la notification**.

Résultats
La notification est envoyée à l'audience cible.

Remarque :
La notification de sensibilisation n'est envoyée à aucun utilisateur de l'audience sélectionnée qui ne dispose pas d'un emplacement défini dans son profil d'utilisateur ou si son consentement à la politique de confidentialité est désactivé dans la configuration de confidentialité de l'emplacement.

Si vous devez renvoyer la notification, accédez à **Emergency Outreach** > **Voir les communications**, sélectionnez la communication, puis cliquez sur **Renvoyer la notification**.

Valider les consentements à la confidentialité

Lorsque vous recevez une notification de consentement à la politique de confidentialité par e-mail ou mobile, lisez la déclaration de politique de confidentialité et envoyez une réponse indiquant si vous acceptez l'utilisation de vos données.

Répondre à une notification par e-mail de demande de consentement à la politique de confidentialité

Lorsque vous recevez une notification de consentement à la politique de confidentialité par e-mail, lisez la déclaration de politique de confidentialité et envoyez une réponse indiquant si vous acceptez ou non l'utilisation de vos données.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_core.privacy_consent_user

Procédure

1. Ouvrez le lien présent dans la notification pour le consentement à la confidentialité.
2. Lisez la déclaration de politique de confidentialité dans le champ **Déclaration de confidentialité**.
3. Sélectionnez votre réponse, puis cliquez sur **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous acceptez la politique de confidentialité et l'utilisation de vos données, sélectionnez **J'accepte**.
- Si vous ne souhaitez pas que l'entreprise utilise vos données, sélectionnez**Je ne suis pas d'accord**.

Remarque :
Si vous avez précédemment accepté de consentir à la politique de confidentialité, une option **Retrait du consentement** est disponible. Vous pouvez modifier votre réponse pour retirer votre consentement en sélectionnant **Retrait du consentement** et en cliquant sur **Soumettre**.

Résultats

Votre décision actuelle relative au consentement à la politique de confidentialité a été mise à jour.
L'état de la notification passe à **Confirmé**.

Si une exigence en matière de santé et de sécurité est activée pour le consentement à la confidentialité, un enregistrement est créé avec l'état de l'exigence.

- Si vous avez accepté la politique de confidentialité et l'utilisation de vos données, l'exigence passe à l'état **Effacé**.
- Si vous n'avez pas accepté la politique ou si vous avez retiré votre consentement, l'exigence passe à l'état **Non effacé**.

Soumettre un consentement à la confidentialité à partir d'un téléphone mobile

Si vous recevez une notification push par e-mail ou téléphone mobile pour une demande de consentement à la politique de confidentialité, lisez la déclaration de politique de confidentialité et indiquez si vous acceptez ou non l'utilisation de vos données conformément à cette politique.

Avant de commencer

Pour recevoir des notifications push mobiles, vous devez disposer de l’option Now® Mobile application

Rôle requis : sn_imt_core.privacy_consent_user

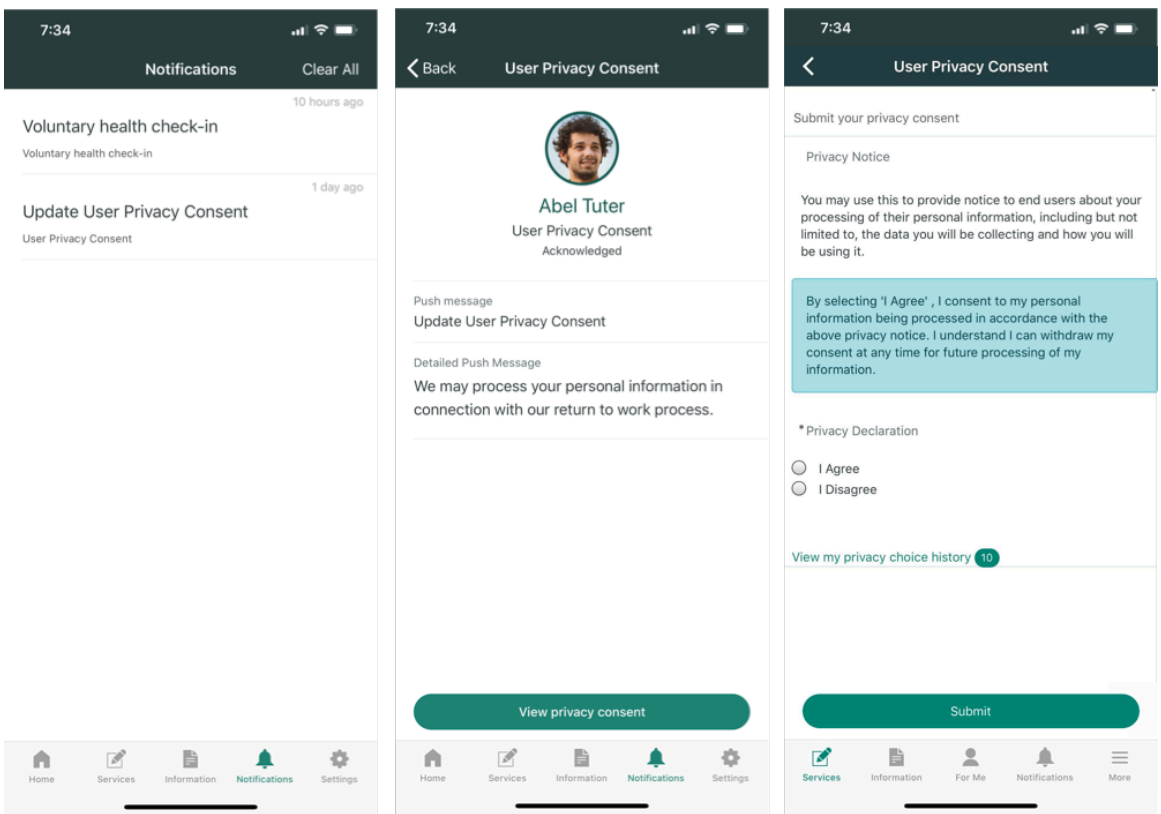
Procédure

1. Appuyez sur la notification pour ouvrir le message.
2. Dans le message, appuyez sur **Afficher le consentement à la politique de confidentialité**.
3. Lisez la déclaration de politique de confidentialité dans le champ **Déclaration de confidentialité**.
4. Sélectionnez votre réponse, puis cliquez sur **Soumettre**.
   - Si vous acceptez la politique de confidentialité et l'utilisation de vos données, sélectionnez **J'accepte**.
   - Si vous ne souhaitez pas que l'entreprise utilise vos données, sélectionnez**Je ne suis pas d'accord**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous avez précédemment accepté de consentir à la politique de confidentialité, une option **Retrait du consentement** est disponible. Vous pouvez modifier votre réponse pour retirer votre consentement en sélectionnant **Retrait du consentement** et en cliquant sur **Soumettre**.



Résultats

Votre décision actuelle relative au consentement à la politique de confidentialité a été mise à jour. L'état de la notification passe à **Confirmé**.

Si une exigence en matière de santé et de sécurité est activée pour le consentement à la confidentialité, un enregistrement est créé avec l'état de l'exigence.

- Si vous avez accepté la politique de confidentialité et l'utilisation de vos données, l'exigence passe à l'état **Effacé**.
- Si vous n'avez pas accepté la politique ou si vous avez retiré votre consentement, l'exigence passe à l'état **Non effacé**.

Examiner les consentements de l'utilisateur à la politique de confidentialité

Passez en revue les réponses au consentement à la politique de confidentialité des utilisateurs soumises par les employés indiquant leur réponse aux demandes de consentement à utiliser leurs données conformément à une politique de confidentialité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_core.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **État de santé et de sécurité des employés** > **Confidentialité** > **Consentements à la confidentialité des utilisateurs**.
2. Cliquez sur le statut dans la colonne **Statut du consentement** pour ouvrir l'enregistrement de consentement de l'employé.
3. Examinez les réponses de l'employé dans la liste connexe Historique du consentement.
   - **J'accepte** : les employés ont répondu et accepté que leurs données soient utilisées.
   - **Je ne suis pas d'accord** : les employés ont répondu et n'ont pas accepté que leurs données soient utilisées.
   - **Retrait du consentement** : les employés ont précédemment accepté que leurs données soient utilisées, mais ont ensuite retiré leur consentement.
   - **En attente d'une réponse** : les employés n'ont pas encore répondu.

   Remarque :
   L'enregistrement de l'historique du consentement avec la date de la dernière soumission de la préférence correspond à la dernière réponse soumise par l'employé.

   Vous pouvez renvoyer la notification aux employés qui n'ont pas encore répondu.

Portail d'approbation Employee Readiness Core

Le Employee Readiness Core portail d'approbation vous permet d'approuver ou de refuser les doses de vaccin COVID-19, les exemptions de vaccin et les tests de santé soumis

Besoins d'installation et de configuration

Le portail d'approbation est fourni avec Employee Readiness Core. Pour utiliser le portail d'approbation, votre organisation doit installer Test Santé et sécurité et Vaccination Status.

Remarque :
Les deux applications doivent être installées, mais votre organisation n'a pas besoin d'utiliser les deux.

- Pour plus d'informations sur l'installation de Test Santé et sécurité, consultez Installer Test Santé et sécurité.
- Pour plus d'informations sur l'installation de Vaccination Status, consultez Installer Vaccination Status.

Utiliser le portail d'approbation

Pour utiliser le portail d'approbation, vous devez disposer des rôles administrateur Vaccination Status [sn_imt_vaccine.admin], approbateur Santé et sécurité [sn_imt_core.health_and_safety_approver], ou gestionnaire du portail d'approbation [sn_imt_core.approval_portal_manager].

Les gestionnaires disposant du rôle de gestionnaire du portail d'approbation ne peuvent consulter que les approbations de leurs subordonnés directs. Ce rôle est automatiquement affecté à tous les gestionnaires tant que l'une des propriétés suivantes est activée :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Autoriser les gestionnaires à mettre à jour les résultats des tests de santé [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records]
- Autoriser les gestionnaires à mettre à jour les enregistrements de réponse vaccinale [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records]
- Autoriser les gestionnaires à mettre à jour les demandes d'exemption de vaccin [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records]

Chaque propriété permet aux gestionnaires d'accéder au portail d'approbation. Cependant, ils ne peuvent consulter et traiter que les enregistrements associés à la propriété activée. L'activation de plusieurs propriétés accorde des options supplémentaires aux gestionnaires de révision.

Vous pouvez effectuer les tâches suivantes sur le portail d'approbation :

- Affichez et , approuvez ou refusez les résultats des tests de santé COVID-19. Pour en savoir plus, consultez Confirmer les résultats de tests COVID-19 pour un utilisateur.
- Afficher et approuver ou refuser l'état de la vaccination et les détails de la dose d'un employé. Pour en savoir plus, consultez Confirmer l'état de vaccination signalé pour un utilisateur.
- Afficher et approuver ou refuser les demandes d'exemption de vaccination des employés. Pour en savoir plus, consultez Confirmer une demande d'exemption de vaccin pour un utilisateur.
- Examiner les pièces jointes et la documentation soumises avec les réponses et les demandes de l'utilisateur. Les documents pris en charge s'ouvrent dans la visionneuse de documents. Pour plus d'informations sur les formats pris en charge, reportez-vous à la section Visionneuse de documents .
- Examiner et ajouter des notes de travail aux enregistrements.

La page Approbations de la préparation des employés fournit des enregistrements de vaccination et de santé des employés dans les onglets répertoriés dans le tableau suivant. Vous pouvez filtrer les enregistrements qui sont affichés en sélectionnant un type d'enregistrement dans la liste de champs **Type** , en utilisant la barre de recherche ou en modifiant la liste **Champs de tri**.

Remarque :
Le comportement de recherche du portail d'approbation est de type `commence par`.

Onglets de la page Approbations de la préparation des employés

Onglet	Description
Approbations à examiner	Répertorie les enregistrements qui n'ont pas été approuvés ou refusés.
Approuvé	Répertorie toutes les réponses vaccinales, les demandes d'exemption et les tests de santé approuvés.
Refusé	Répertorie toutes les réponses vaccinales, les demandes d'exemption et les tests de santé refusés.

Enterprise Employee Experience Pack

Enterprise Employee Experience Pack est une nouvelle application de stockage qui fournit des flux de processus préconfigurés et un exemple de contenu pour vous aider à implémenter rapidement des cas d'utilisation à l'échelle de l'entreprise dans plusieurs départements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements de cycle de vie Disposition à retourner au travail pour ce site et retour des employés

Les événements de cycle de vie Disposition à retourner au travail et Retour de l'employé au travail font partie de l'application Enterprise Employee Experience Pack. Ces événements de cycle de vie fonctionnent avec d'autres applications pour vous aider à administrer et à coordonner le retour de vos employés sur le lieu de travail d'une manière qui favorise les exigences de sécurité de votre société.

Le rappel de vos effectifs dans votre bureau après une fermeture nécessite les mesures suivantes :

- Préparez vos employés à retourner sur le lieu de travail.
- Préparez vos bureaux afin qu'ils soient sûrs et adaptés pour le retour de vos employés.

Enterprise Employee Experience Pack est une application qui fonctionne avec :

- HR Service Delivery : pour en savoir plus sur l'utilisation de HR Service Delivery, consultez HR Service Delivery.
- Lifecycle Events : pour en savoir plus sur l'utilisation de Lifecycle Events, consultez Présentation de Enterprise Onboarding and Transitions.
- Automatisation du contenu : pour en savoir plus sur l'utilisation d'Automatisation du contenu, consultez Campagnes pour Expériences de contenu.
- Livraison de contenu : pour en savoir plus sur l'utilisation de Livraison de contenu, consultez Créer du contenu d'actions à faire s'affichant dans une bannière ou du contenu de style.
- HR Gestion des connaissances : pour en savoir plus sur l'utilisation de HR Gestion des connaissances, consultez Gestion des connaissances RH.
- Centre de services aux employés ou Portail de services.
  - Pour plus d'informations sur l'utilisation de Centre de services aux employés (ESC), consultez Centre des employés.
  - Pour plus d'informations sur l'utilisation de Portail de services, consultez Portail de services RH.

Remarque :
Certaines des configurations sont installées selon des conditions en fonction de l'activation spécifique du module d'extension.

Applications de stockage

Pour une fonctionnalité complète, Enterprise Employee Experience Pack fonctionne avec :

- Emergency Exposure Management
- Contact Tracing
- Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail
- Employee Health Screening
- Cœur du lieu de travail

Installer Enterprise Employee Experience Pack

Vous devez avoir le rôle administrateur pour installer l'application Enterprise Employee Experience Pack.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Pour accéder et utiliser Enterprise Employee Experience Pack, vous devez activer les modules d'extension suivants :

- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise (com.sn_hr_lifecycle_ent)
- Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)

Les modules d'extension suivants sont activés automatiquement :

- Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core)
- Human Resources Scoped App: Integrations (com.sn_hr_integrations)
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events (com.sn_hr_lifecycle_events)
- Human Resources Scoped App: Mobile (com.sn_hr_mobile)
- Human Resources Scoped App: Mobile Onboarding (com.sn_hr_onboarding)
- Human Resources Scoped App: Security (com.snc.hr.scoped_security)
- Expériences de contenu (sn_ca)
- Publication de contenu (sn_cd)
- Employee Service Center (com.sn_hr_service_portal)

Remarque :
Si des erreurs d'accès restreint pour l'appelant (RCA) surviennent, vous pouvez être forcé d'autoriser des privilèges RCA supplémentaires. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Paramètres de privilège d'accès restreint pour l'appelant .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez Enterprise Employee Experience Pack.
3. Cliquez sur **Installer**.

   La boîte de dialogue d'installation d'application s'ouvre.
4. **Facultatif :** Chargez les données de démonstration en cochant la case **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Pour plus d'informations sur la façon d'installer ou de réinstaller les données de démonstration après l'installation initiale, consultez l'article Work around to install demo data if application is already installed (Méthode de contournement pour installer des données de démonstration si l'application est déjà installée) [KB0722909] dans la base de connaissances Now Support.
5. Cliquez sur **Installer**.
6. Lorsque l'installation est terminée, cliquez sur **Fermer**.

Campagnes de retour sur le lieu de travail

Utilisez des campagnes pour communiquer des informations et des messages importants à vos employés qui passent par le processus de retour sur le lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

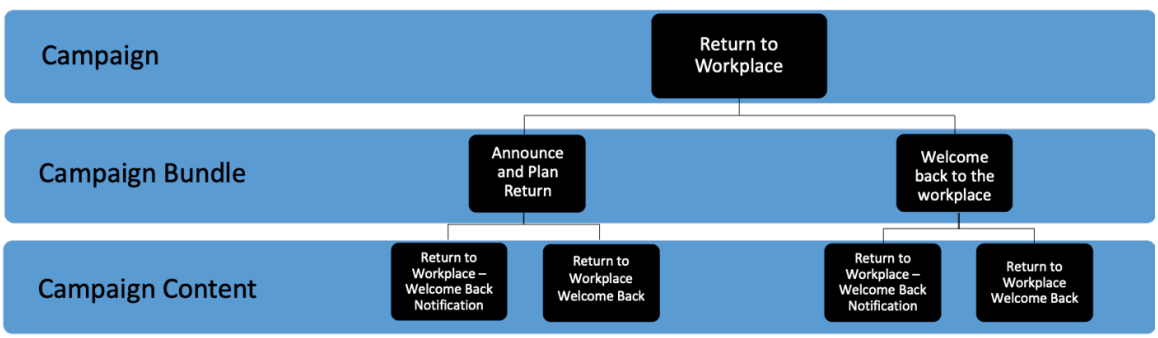
Vous pouvez cibler les employés ayant manifesté l'envie de revenir sur le lieu de travail avec des e-mails ou du contenu spécifiques sur votre Portail de services ou Centre de services aux employés .

Les campagnes sont créées dans l'automatisation du contenu et utilisent la livraison de contenu pour présenter des informations sur le Portail de services ou Centre de services aux employés . Les e-mails sont créés et envoyés via l'automatisation du contenu.

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'automatisation du contenu, consultez Campagnes pour Expériences de contenu et pour la livraison de contenu, consultez Créer du contenu d'actions à faire s'affichant dans une bannière ou du contenu de style.

Structure de campagne

La structure de la campagne ressemble à une pyramide, la campagne se trouvant au sommet. Une campagne contient des ensembles de campagnes. Chaque ensemble de campagnes comporte le contenu que vous souhaitez présenter à vos employés.



La campagne suivante fait partie de cette application :

Retour sur le lieu de travail

La campagne Retour au travail permet de tenir vos employés informés pendant le processus de planification du retour au travail.

Les audiences cibles de cette campagne sont les employés qui indiquent sur leurs profils RH qu'ils sont prêts à retourner au travail et ont une date de retour spécifique. Pour en savoir plus, voir Ajouter ou modifier un profil RH.

La campagne Retour au travail contient les ensembles et le contenu suivants :

- Annoncer et planifier le retour
  - Retour au travail - Bannière Préparez-vous : fournit une bannière sur le Portail de services ou Centre de services aux employés qui renvoie à l'article de la base de connaissances Mises à jour de l'entreprise sur le retour au bureau (KB0088880) (KB). Vous pouvez trouver cet article de la base de connaissances en accédant à **Connaissances** > **Articles** > **Tous** et à la recherche de KB0088880. Le lien vers l'article de la base de connaissances est configuré dans **Lier le contenu** sous Livraison de contenu. Pour en savoir plus, voir Ajout ou modification de liens vers d'autres sources de contenu.
  - Notification d'exemple Retour au travail : envoie un e-mail avec un exemple de message lors du retour sur le lieu de travail. L'e-mail utilise le contenu de la notification créé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans la livraison de contenu. Pour en savoir plus, voir Créer du contenu pour les e-mails, SMS ou notifications push.

L'ensemble de campagnes Annoncer et planifier le retour se déclenche dynamiquement en fonction d'une table et de champs de déclencheur. Pour en savoir plus, voir Créer des campagnes groupées/étapes de campagne.

- Bon retour au travail
  - Retour au travail - Notification de bienvenue : fournit un exemple d'e-mail communiquant des informations sur les plans de réouverture du bureau. Le lien dans l'e-mail indique l'article de la base de connaissances sur la FAQ sur la politique de sécurité et de santé au travail (KB0088882). Vous pouvez trouver l'article de la base de connaissances en accédant à **Connaissances** > **Articles** > **Tous** et à la recherche de KB0088882. Le lien vers l'article de la base de connaissances est configuré dans **Lier le contenu** sous Livraison de contenu. Pour en savoir plus, voir Ajout ou modification de liens vers d'autres sources de contenu.
  - Bienvenue, Retour à l'espace de travail : fournit une bannière sur le portail ESC avec un lien vers l'article relatif à la FAQ sur la distanciation sociale et aux conseils de sécurité pour les espaces de travail communs (KB0088883). Vous pouvez trouver l'article de la base de connaissances en accédant à **Connaissances** > **Articles** > **Tous** et à la recherche de KB0088883. Le lien vers l'article de la base de connaissances est configuré dans **Lier le contenu** sous Livraison de contenu. Pour en savoir plus, voir Ajout ou modification de liens vers d'autres sources de contenu.

    Le message de bienvenue se déclenche dynamiquement en fonction d'une table et de champs de déclencheurs. Pour en savoir plus, consultez Créer des campagnes groupées/étapes de campagne.

Accès à la campagne Retour au travail

Affichez et modifiez le contenu de la campagne et les ensembles de campagnes dans la campagne Retour au travail.

Avant de commencer

Vous pouvez choisir de cloner une campagne avant de procéder à des modifications.

Pour plus d'informations sur le clonage, la modification et la publication d'une campagne, consultezCampagnes pour Expériences de contenu.

Rôle requis : sn_ca.campaign_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation du contenu** > **Campagnes**.
2. Sélectionnez **Retour au travail**.
   Vous pouvez choisir de cloner la campagne avant de la modifier. Faites défiler vers le bas pour afficher les onglets **Ensembles de campagnes** et **Contenu de la campagne**.
3. Cliquez sur un contenu de campagne ou d'ensemble de campagnes à modifier.
4. Après avoir effectué les modifications, cliquez sur **Mettre à jour**.

Événements de cycle de vie Disposition à retourner au travail pour ce site et retour des employés

Les événements de cycle de vie vous permettent d'automatiser un ensemble d'activités pour préparer vos employés et votre lieu de travail en vue du retour au travail.

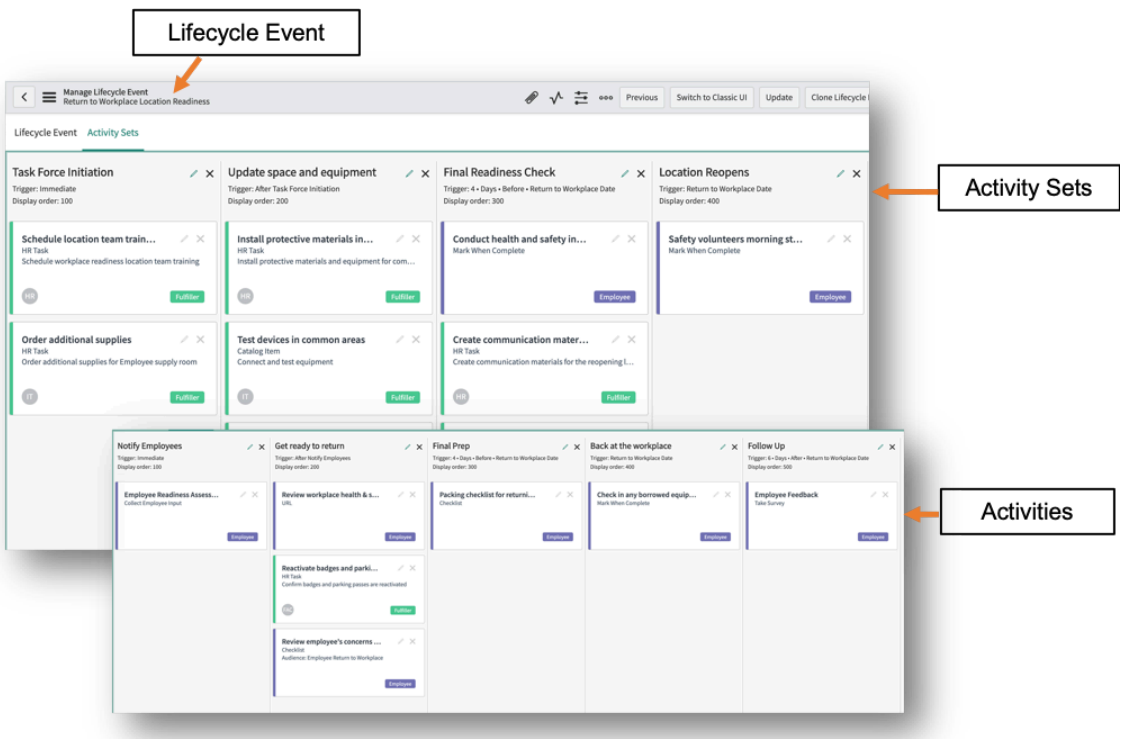
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les audiences cibles de ces événements de cycle de vie sont les employés qui indiquent sur leurs profils RH qu'ils sont prêts à retourner au travail et ont une date de retour spécifique. Pour en savoir plus, voir Ajouter ou modifier un profil RH.

Structure Enterprise Employee Experience Pack

Les packs d'expérience d'employé dans Enterprise Employee Enterprise Pack sont configurés à partir d'un événement de cycle de vie. Chaque pack d'expérience des employés se compose de plusieurs ensembles d'activités. Chaque ensemble d'activités contient une ou plusieurs activités.



Pour plus d'informations sur les événements de cycle de vie, consultez Présentation de Enterprise Onboarding and Transitions.

Accès aux événements de cycle de vie

Accédez aux expériences des employés Disposition des employés à retourner au travail et Retour au travail des événements de cycle de vie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_hr_le.activity_writer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements de cycle de vie** > **Administration** > **Gérer les événements de cycle de vie**.
2. Dans la liste des événements de cycle de vie, sélectionnez **Retour de l'employé au travail** ou **Disposition à retourner au travail pour ce site**.

Événement de cycle de vie Retour de l'employé au travail

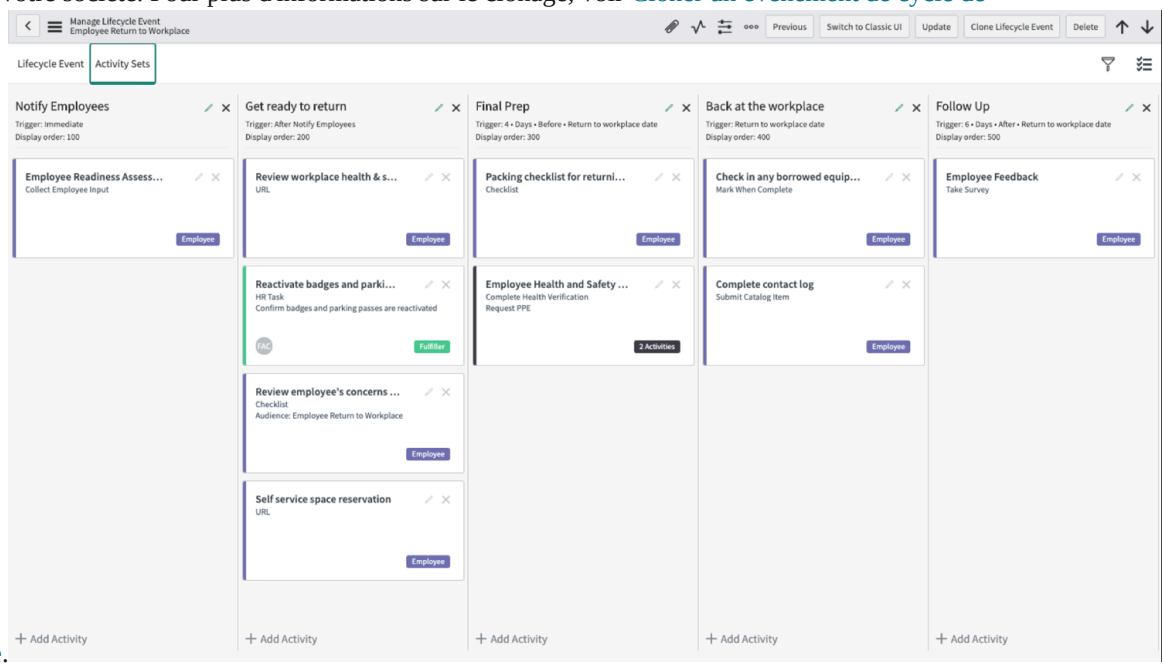
L'événement de cycle de vie Retour de l'employé au travail permet de vérifier que vos employés qui travaillent de chez eux sont prêts à retourner sur le lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'événement de cycle de vie Retour de l'employé au travail vous fournit des flux de processus préconfigurés, des ensembles d'activités, des activités, des modèles et des exemples d'éléments de contenu.

Remarque :
Clonez cet événement de cycle de vie avant de le mettre à jour avec les informations spécifiques de votre société. Pour plus d'informations sur le clonage, voir Cloner un événement de cycle de vie.



Ticket RH

Ces tickets RH démarrent le processus de retour au travail.

- Demander à ce que l'employé revienne au travail
- Demander à ce qu'un site soit préparé pour une réouverture

Les employés, les gestionnaires ou les agents RH peuvent utiliser le Centre de services aux employés ou Portail de services pour créer le ticket RH.

Les agents RH peuvent également utiliser le formulaire de ticket RH.

Une fois le ticket RH créé et dès que son état est Prêt, une enquête est envoyée à l'employé. La première activité de l'employé dans l'événement de cycle de vie Retour de l'employé au travail est l'Évaluation de la préparation des employés.

Retour de l'employé au travail - Événement de cycle de vie

Contient les ensembles d'activités suivants :

Notifier les employés - Ensemble d'activités

Contient l'activité suivante :

Évaluation de la préparation des employés : une tâche RH pour les employés qui collecte des commentaires à l'aide de l'enquête RH Évaluation de la préparation des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La première question de l'enquête est : Que pensez-vous d'un éventuel retour au travail ?
- La réponse fournie par l'employé est directement mappé au formulaire de ticket RH et au profil RH de l'employé.
- Si l'employé répond **Oui** et fournit une date de retour, l'ensemble d'activités Se préparer se déclenche. L'employé intègre l'audience **L'utilisateur a une date de retour au travail**.
- Si l'employé répond, **je ne suis pas prêt(e) à revenir au bureau** ou **Je ne suis pas sûr(e)**, une tâche RH est affectée à un agent RH. L'employé intègre l'audience **Retour de l'employé au travail**.

Se préparer - Ensemble d'activités

Contient les activités suivantes :

- Passer en revue les directives en matière de santé et de sécurité au travail : une tâche RH pour les employés qui fournit un lien URL vers un article de la base de connaissances (KB). L'article de la base de connaissances fournit des directives sur la santé et la sécurité au travail.
- Réactiver les badges et les cartes de stationnement : une tâche RH pour que les agents vérifient que les badges de travail et les cartes de stationnement sont activés pour les employés.
- Examiner les préoccupations de l'employé concernant son retour sur le lieu de travail : une tâche RH pour que les agents examinent les évaluations de la préparation des employés.
- Réservation d'espace libre-service : une tâche RH pour les employés qui fournit une URL pour sélectionner une équipe ou réserver un espace de travail.

Préparation finale - Ensemble d'activités

Contient les activités suivantes :

- Liste de vérification de choses à effectuer pour retourner sur le lieu de travail : une tâche RH pour que les employés confirment qu'une liste de vérification des éléments est terminée avant de retourner au travail.
- Activités Préparation en matière de santé et de sécurité des employés :
  - Demander un PPE : une tâche RH facultative pour les employés demandant un équipement de protection individuelle (PPE).
  - Vérifier l'état de santé : une tâche RH pour que les employés terminent leur formulaire de vérification de santé avant de travailler sur le site.

Retour au bureau - Ensemble d'activités

Contient les activités suivantes :

- Enregistrer n'importe quel équipement emprunté au service IT : une tâche RH pour que les employés retournent tout équipement informatique emprunté lorsqu'ils ont travaillé à domicile.
- Remplir le journal des contacts : une tâche RH pour que l'employé remplisse son journal de contact quotidien après son premier jour de retour au bureau.

Suivi - Ensemble d'activités

Contient les activités suivantes :

Traduction automatique

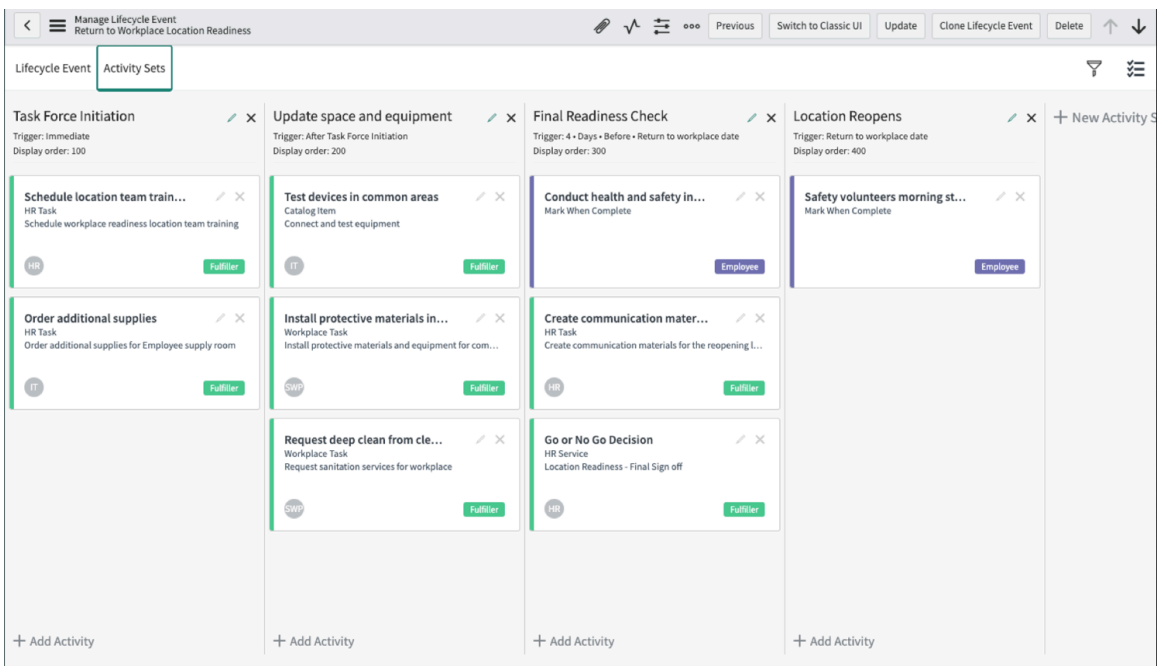
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Commentaires des employés : une tâche RH affectée aux employés et qui collecte leurs commentaires à l'aide de l'enquête Commentaires sur votre expérience concernant votre retour au travail.

Événement de cycle de vie Disposition à retourner au travail pour ce site

L'événement de cycle de vie Disposition à retourner au travail pour ce site vous aide à confirmer que votre espace de travail est prêt pour que les employés retournent sur le lieu de travail en sécurité.

L'événement de cycle de vie Retour au travail vous fournit des flux de processus préconfigurés, des ensembles d'activités, des activités, des modèles et des exemples d'éléments de contenu.



La structure de l'événement Disposition à retourner au travail pour ce site est hiérarchique, l'événement de cycle de vie étant prioritaire.

Disposition à retourner au travail pour ce site - Événement de cycle de vie

Fournit des informations de base sur l'événement de cycle de vie comme le titre, la description, le caractère actif, si la personne concernée sur un ticket peut l'afficher, et le type.

Ces ensembles d'activités s'affichent sous l'événement de cycle de vie.

Initiation du groupe de travail - Ensemble d'activités

Contient les activités suivantes :

- Planifier la réunion de formation de l'équipe de localisation : une tâche RH pour que les agents vérifient la planification de la formation à la préparation au travail.
- Commander des fournitures supplémentaires : une tâche RH qui fournit une liste de vérification aux agents pour confirmer la commande des fournitures pour le retour au travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour l'espace et l'équipement - Ensemble d'activités

Contient les activités suivantes :

- Tester les appareils dans les espaces communs : un élément de catalogue affecté aux agents pour vérifier que l'équipement dans les parties communes, comme les imprimantes ou les télécopieurs, est connecté et fonctionne.
- Installez des équipements de protection dans les espaces communs : une tâche RH pour que les agents confirment que les matériaux et équipements de protection sont installés dans les espaces communs.
- Demander à l'équipe des services de nettoyage d'effectuer un nettoyage en profondeur : une tâche RH pour les agents qui fournit une liste de vérification à suivre pour demander des services d'assainissement en vue de la réouverture de votre lieu de travail.

Dernière vérification de la disposition

Contient les activités suivantes :

- Effectuer une inspection en matière de santé et de sécurité : une tâche RH pour que les agents vérifient la réalisation d'une inspection d'intégrité et de sécurité.
- Créer des documents de communication pour le site qui sera rouvert : une tâche RH pour que les agents créent des documents de communication fournissant des informations sur la réouverture de votre lieu de travail.
- Décision d'approbation ou de désapprobation : un service RH qui contient une tâche RH fournissant aux agents une liste de vérification à suivre pour les aider à déterminer si leur lieu de travail doit rouvrir. Il existe également un type d'activité d'approbation pour déterminer le passage à l'ensemble d'activités suivant.

Le site rouvre

Contient l'activité suivante :

Réunion des volontaires de sécurité le matin : une tâche RH pour que les volontaires de sécurité se rencontrent avant la réouverture de votre lieu de travail.

Retour sur l'espace de travail Gestion des connaissances

Gestion des connaissances fournit des informations à vos employés pendant le processus de retour au travail.

La communication de liens vers des articles de la base de connaissances (KB) permet à vos employés d'être autonomes, de répondre à des questions courantes et de contribuer à l'efficacité du processus.

Les articles de base de connaissances suivants sont fournis avec Enterprise Employee Experience Pack. Vous pouvez modifier ces articles ou remplacer vos propres articles.

- Mises à jour de l'entreprise sur le retour au bureau (KB0088880) : disponible dans le contenu **Retour au travail : bannière Préparez-vous à retourner au travail**, dans l'ensemble de campagnes **Annoncer et planifier le retour**.
- Guide du gestionnaire pour retourner au travail (KB0088881) : exemple d'article de base de connaissances non utilisé dans les campagnes ou les événements de cycle de vie.
- FAQ Conseils de sécurité et sur la distanciation sociale pour les espaces de travail communs (KB0088883) : disponible dans le contenu de la campagne **Retour au travail : notification Bon retour** dans l'ensemble de campagnes **Bon retour au travail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- FAQ sur la politique de sécurité et de santé au travail (KB0088882)
  - Disponible dans l'activité **Passer en revue les directives en matière de santé et de sécurité au travail**, dans l'ensemble d'activités **Préparez-vous à revenir au bureau**, sous l'événement de cycle de vie **Retour au travail d'un employé**.
  - Disponible également dans le contenu de la campagne **Retour au travail, bon retour** dans l'ensemble de campagnes **Bon retour au travail**.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de RH Gestion des connaissances, consultez Gestion des connaissances RH.

Accès aux articles de la base de connaissances Retour au travail

Créez ou modifiez des articles de la base de connaissances pour partager des informations dans votre organisation.

Avant de commencer

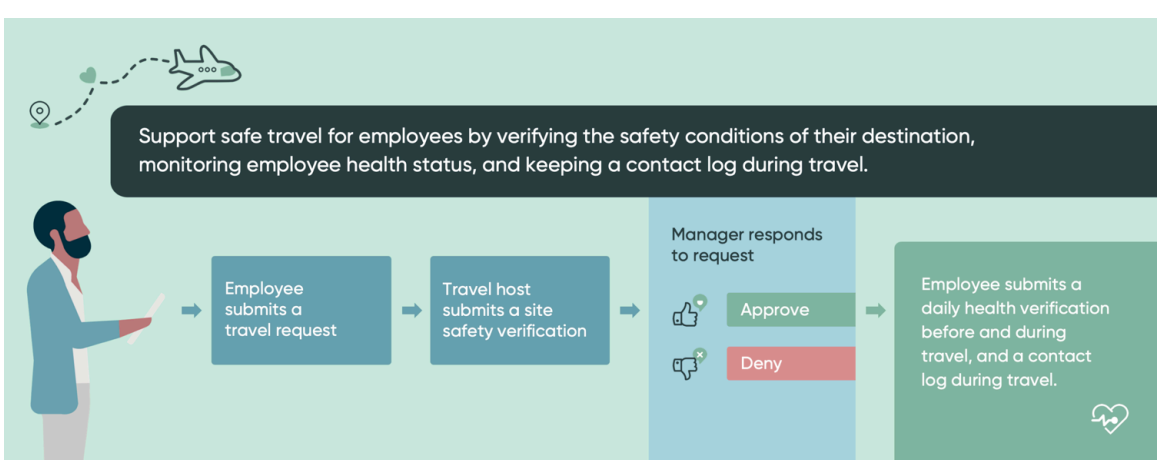
Rôle requis : knowledge_admin

Procédure

1. Accédez à la **Connaissances** > **Articles** > **Tous**.
2. Sélectionnez un article de la base de connaissances à modifier.
3. Cliquez sur **Valider**.
4. Apportez vos modifications.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Employee Travel Safety

Utilisez l'application ServiceNow® Employee Travel Safety pour aider à assurer des déplacements sécurisés pour les employés en vérifiant la sécurité du site et la conformité avec les politiques des lieux de destination, en surveillant l'état de santé des employés et en tenant un journal de contacts pendant le déplacement.



Avant de réserver un déplacement dans un système de gestion des déplacements, les employés demandent une autorisation pour effectuer leurs déplacements. Le gestionnaire de l'employé ou un approbateur de déplacement désigné peut approuver ou rejeter la demande de déplacement en fonction des données de cas de COVID-19 et d'une évaluation de la sécurité du site de destination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque la demande de déplacement d'un employé est approuvée, surveillez son état de santé à l'aide d'une vérification quotidienne de l'état de santé soumise par l'employé avant et pendant le déplacement. Les employés peuvent également conserver un journal de contacts quotidien pendant la durée du déplacement pour suivre l'exposition potentielle.

Utilisation avec d'autres applications Safe Workplace Suite

Employee Travel Safety

Safe Workplace Suite pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Safe Workplace Suite accessibles pour installation sur leurs instances de non-production sans avoir à effectuer de demandes particulières. Des licences sont requises pour utiliser Safe Workplace Suite des applications sur des instances de production. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Employee Travel Safety

Vous pouvez installer Employee Travel Safety si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Employee Travel Safety nécessite les applications suivantes.

- ServiceNow® Employee Readiness Core
- ServiceNow® Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19

Les applications ServiceNow® Employee Health Screening et ServiceNow® Emergency Outreach peuvent être installées de manière optionnelle pour que les employés puissent effectuer une vérification quotidienne de leur état de santé avant et pendant le déplacement.

Les applications ServiceNow® Contact Tracing et Emergency Outreach peuvent éventuellement être installées pour que les employés puissent tenir un journal de contacts quotidien avant et pendant le déplacement.

Rôle requis : admin

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux (suite)

Type	Instructions
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management pour Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Test Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez Employee Travel Safety.
3. Cliquez sur **Installer**.

   La boîte de dialogue d'installation d'application s'ouvre.
4. Cliquez sur **Activer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Employee Travel Safety

Plusieurs types de composants sont installés avec Employee Travel Safety, notamment les tables et les rôles d'utilisateurs.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Employee Travel Safety [sn_imt_travel.admin]	Rôle requis pour configurer les propriétés Employee Travel Safety.	sn_imt_travel.approver
Approbateur de déplacement [sn_imt_travel.approver]	Rôle requis pour afficher et approuver les demandes de déplacement de tous les employés. Ce rôle est affecté au groupe Approbateurs de déplacement. **Remarque :** le rôle approver_user doit être affecté aux gestionnaires pour qu'ils puissent approuver le déplacement des employés qu'ils supervisent. N'affectez pas le rôle sn_imt_travel.approver aux gestionnaires, sauf s'ils acceptent d'afficher et d'approuver les demandes de déplacement de tous les employés.	approver_user

Tables installées

Table	Description
Demande Employee Travel Safety [sn_imt_travel_request]	Liste de toutes les demandes de déplacement des employés.

Configurer Employee Travel Safety

Effectuez toutes les tâches de configuration pour vous assurer que les notifications de déplacement et les approbations sont correctement définies pour votre société.

Configurer des approbateurs de déplacement

Configurez des groupes d'utilisateurs et des rôles afin que les déplacements des employés puissent être approuvés par les gestionnaires ou par les approbateurs de déplacement désignés.

L'étape de configuration de l'approbation du gestionnaire ou des approbateurs désignés est obligatoire pour l'application Employee Travel Safety.

Approbation du gestionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour configurer l'approbation de déplacement par les gestionnaires, affectez le rôle approver_user à tous les gestionnaires. Avec ce rôle, les gestionnaires peuvent uniquement afficher et approuver les demandes de déplacement des employés qu'ils supervisent directement.

Approbateurs désignés

Pour configurer des approbateurs de déplacement désignés, ajoutez des utilisateurs au groupe Approbateurs de déplacement. Les membres de ce groupe peuvent afficher et approuver les demandes de déplacement de tous les employés. N'ajoutez pas de gestionnaires au groupe Approbateurs de déplacement, sauf s'ils acceptent d'afficher et d'approuver les demandes de déplacement de tous les employés.

Par défaut, une demande de déplacement doit être approuvée par le gestionnaire de l'employé et un membre du groupe Approbateurs de déplacement. Si l'employé n'a pas de gestionnaire répertorié dans votre instance ServiceNow ou qu'il n'y a aucun utilisateur dans le groupe Approbateurs de déplacement, une approbation suffit pour approuver la demande de déplacement. Si l'employé n'a pas de gestionnaire répertorié dans votre instance ServiceNow ou qu'il n'y a aucun utilisateur dans le groupe Approbateurs de déplacement, la demande de déplacement d'un employé est automatiquement rejetée. Pour plus d'informations sur la modification des paramètres d'approbation par défaut, consultez Modifier le flux d'approbation des déplacements.

Configuration des propriétés de Employee Travel Safety

Configurez les propriétés Employee Travel Safety pour vous assurer que les e-mails de vérification de sécurité du site, les journaux de contacts des employés et les vérifications de la santé des employés sont gérés en fonction des besoins de votre société.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_travel.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'étape de configuration des propriétés Employee Travel Safety est obligatoire pour l'application Employee Travel Safety.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Employee Travel Safety** > **Propriétés**.
2. Définissez les valeurs des propriétés suivantes.

Propriétés Employee Travel Safety

Propriété	Description
Nom du système de gestion des déplacements de la société [sn_imt_travel.travel.management.system.name]	Nom du système de gestion des déplacements de votre société est utilisée pour fournir un lien vers le système de gestion des aux employés dont le déplacement a été approuvé.
URL du système de gestion des déplacements de la société. [sn_imt_travel.travel.management.system.url]	URL du système de gestion des déplacements de votre société est utilisée pour fournir un lien vers le système de gestion des aux employés dont le déplacement a été approuvé.
Envoyez un e-mail à vos contacts en déplacement pour leur demander de vérifier la sécurité du site et la conformité à la politique. [sn_imt_travel. email_site_verification]	Lorsque cette option est activée, un e-mail est envoyé au conta fourni par un employé sur sa demande de déplacement pour v du site ainsi que la conformité aux politiques. Le contact doit l'e-mail avant que la demande de déplacement puisse être appr responsable ou un approbateur de déplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Liste de réponses affirmatives séparée par des virgules. [sn_imt_travel.affirmative_email_responses]	Définit les réponses acceptées comme une réponse Oui pour l vérification de site.
Active l'envoi de rappels par e-mail aux approbateurs de demandes de déplacement en attente d'approbation. [sn_imt_travel.enable_approval_email_reminders]	Lorsque cette option est activée, les rappels par e-mail sont en responsables et aux approbateurs de déplacement pour les dem déplacement qui n'ont pas été approuvées ou rejetées.
Durée (en heures) d'attente avant l'envoi d'un rappel à l'approbateur de demande de déplacement. Par défaut, la durée est 48. [sn_imt_travel.approval_email_reminder_period]	Définit la fréquence des rappels par e-mail qui sont envoyés a responsables et aux approbateurs de déplacement. Par exemple cette propriété est définie sur 48, les approbateurs de déplacer et les responsables recevront un rappel toutes les 48 heures ap soumission d'une demande de déplacement jusqu'à ce qu'elle s approuvée ou rejetée. Cette propriété requiert l'activation de la *sn_imt_travel.enable_approval_email_remind*
Active la sensibilisation des employés concernés à propos des vérifications de l'état de santé relatives aux déplacements. [sn_imt_travel.daily.health.verification.outreach.flag]	Lorsque cette option est activée, les employés dont le déplacer a été approuvé reçoivent des notifications pour effectuer une vérification de leur état de santé. Pour définir la fréquence des notifications, sélectionnez une valeur pour la propriété *sn_imt_travel.health.verification_run.type* plus d'informations sur la vérification de la santé des employé Employee Health Screening.
Choisir si les vérifications de l'état de santé seront envoyées au demandeur une fois ou quotidiennement. [sn_imt_travel.health.verification.run.type]	Définit la fréquence des notifications de vérification qui sont envoyées aux employés dont le déplaceme approuvé. Pour envoyer des notifications quotidien pendant le déplacement, sélectionnez **Envoyer quot** Pour envoyer une notification une seule fois après demande de déplacement est approuvée, sélection **une fois**. Les notifications de vérification de la santé ne sont envoyées que si la propriété *sn_imt_travel.daily.health.verification.ou* est activée. **Remarque :** les employés qui sont déjà inscrits aux vérifications quoti l'état de santé avant l'approbation de leur demande de dép ne verront aucun changement. Ils ne recevront pas de not supplémentaires et seront toujours inscrits une fois leur d terminé.
Annule une demande de déplacement si une vérification de l'état de santé n'est pas effectuée après un certain nombre d'heures. [sn_imt_travel.allow.cancellation]	Lorsque cette option est activée, les demandes de déplacemen sont annulées si les employés n'ont pas effectué de vérification de leur état de santé avant la date limite. L'activation de cette propriété requiert également l'activation de la propriété *sn_imt_travel.daily.health.verification.ou*
Pour annuler automatiquement la demande, entrez un nombre d'heures. [sn_imt_travel.cancellation_duration]	Définit la date limite avant laquelle les employés doivent effe vérification de leur état de santé. Cette propriété requiert l'acti propriété *sn_imt_travel.allow.cancellation*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Active la sensibilisation des employés en déplacement à propos de leurs contacts quotidiens en déplacement. [sn_imt_travel.daily.contact.log.outreach.flag]	Lorsque cette option est activée, les employés reçoivent des n pour tenir un journal de contacts quotidien pendant un déplace intérieur. Les notifications de journal de contacts ne sont pas e pour les déplacements extérieurs. Les employés doivent dispo sn_imt_tracing.dailylog_user pour recevoir des notifications d de contacts. Cette propriété requiert les applications Contact T Emergency Outreach. Pour plus d'informations sur les journau consultez Contact Tracing. **Remarque :** les employés qui sont déjà inscrits aux journaux de conta avant leur déplacement ne verront aucun changement. Ils pas de notifications supplémentaires et seront toujours in leur déplacement terminé.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier le flux d'approbation des déplacements

Modifiez le flux d'approbation des déplacements pour changer les paramètres d'approbation des déplacements par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : flow_designer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La modification du flux d'approbation des déplacements est une étape de configuration facultative de l'application Employee Travel Safety. Le flux d'approbation des déplacements est prêt à l'emploi, mais peut être modifié pour répondre aux besoins de votre société.

Si vous décidez de modifier le flux, désactivez le flux d'origine et effectuez une copie. Apportez les changements souhaités au nouveau flux, puis activez-le. Modifier la copie facilite le processus lorsque vous avez besoin de mettre à niveau votre instance ServiceNow.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Concepteur de flux** > **Concepteur**.
2. Dans la section Flux, cliquez sur **Flux d'approbation des déplacements**.
3. Cliquez sur **Désactiver**, puis sur **OK** pour confirmer.
4. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires (⋯), puis sur **Copier le flux**.
5. Entrez un nom pour le nouveau flux.
6. Dans le champ **Application**, sélectionnez **Employee Travel Safety**.
7. Cliquez sur **Copier**.
8. Apportez les changements souhaités au nouveau flux.
   Par exemple, dans les cas où un gestionnaire est répertorié pour un employé dans votre instance ServiceNow et qu'il y a également des utilisateurs dans le groupe des Approbateurs de déplacement, par défaut, le gestionnaire et un approbateur de déplacement doivent approuver la demande. Ce paramètre est défini dans l'action 8.1 du flux. Vous pouvez modifier cette action pour que seule l'approbation d'un gestionnaire ou d'un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

approbateur de déplacement soit requise, et non pas les deux. Pour effectuer ce changement, la condition AND pour l'approbation doit être remplacée par une condition OR.

9. Lorsque vous avez modifié le flux, cliquez sur **Activer**, puis sur **OK** pour confirmer.

Personnaliser les e-mails de notification

Modifiez les e-mails de notification qui sont envoyés aux employés, aux gestionnaires, aux approbateurs de déplacement ainsi qu'aux contacts de déplacement des employés pour personnaliser les notifications de votre société.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La modification des e-mails de notification est une étape de configuration obligatoire pour l'application Employee Travel Safety. Par défaut, les notifications utilisent une bannière ServiceNow® et l'espace réservé pour la signature Workplace, Co. Mettez à jour les notifications pour qu'elles utilisent le nom et le logo de votre société.

L'application Employee Travel Safety utilise les notifications suivantes.

Notification	Description
Demande de vérification du site	Cet e-mail est envoyé au contact principal fourni par un employé sur sa demande de déplacement pour vérifier la sécurité du site ainsi que la conformité aux politiques. Par défaut, l'e-mail demande au contact de confirmer les politiques suivantes. • Le site contrôle l'état de santé des employés et des visiteurs pour détecter des symptômes. • Tous les employés et les visiteurs sont tenus de porter un équipement de protection individuelle, comme un masque. • Tous les employés et les visiteurs sont tenus de respecter les règles de distanciation sociale. Cet e-mail est envoyé uniquement si la propriété *sn_imt_travel.email_site_verification* est activée.
Demande d'approbateur Employee Travel Safety	Cet e-mail est envoyé au gestionnaire d'un employé et à tous les membres du groupe des Approbateurs de déplacement pour leur demander d'approuver ou de rejeter la demande de déplacement.
Rappel de demande Employee Travel Safety	Cet e-mail est envoyé aux responsables et aux approbateurs de déplacement comme rappel pour approuver ou rejeter les demandes de déplacement en attente. Cet e-mail est envoyé uniquement si la propriété *sn_imt_travel.enable_approval_email_reminders* est activée.
Approbation de la demande de déplacement	Cet e-mail est envoyé à un employé si sa demande de déplacement est approuvée. Cet e-mail contient un lien vers le système de gestion des déplacements de votre société.
Rejet de la demande de déplacement	Cet e-mail est envoyé à un employé si sa demande de déplacement est rejetée.
Contacts liés au déplacement	Cet e-mail demande à un employé de remplir un journal de contacts quotidien. L'e-mail est envoyé à un employé tous les jours pendant la durée de son voyage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification	Description
	Cet e-mail est envoyé uniquement si la propriété *sn_imt_travel.daily.contact.log.outreach.flag* est activée.
Vérification de l'état de santé liée au déplacement	Cet e-mail demande à un employé d'effectuer une vérification quotidienne de l'état de santé. L'e-mail est envoyé à un employé quotidiennement une fois sa demande de déplacement approuvée et ce, jusqu'à la fin de son déplacement. Cet e-mail est envoyé uniquement si la propriété *sn_imt_travel.daily.health.verification.outreach.flag* est activée.
Demande de déplacement annulée	Cet e-mail est envoyé à un employé s'il n'a pas effectué une vérification de l'état de santé avant la date limite. Cet e-mail est envoyé uniquement si la propriété *sn_imt_travel.allow.cancellation* est activée.

Remarque :
toutes les notifications, à l'exception de la Demande d'approbation Employee Travel Safety, sont traduites dans la langue sélectionnée dans le profil utilisateur de l'employé. La Demande d'approbation Employee Travel Safety est traduite dans la langue sélectionnée dans le profil d'utilisateur du gestionnaire ou de l'approbateur de déplacement. Si aucune langue n'est sélectionnée pour un utilisateur, les notifications sont traduites dans la langue par défaut de l'instance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Cliquez sur la notification que vous souhaitez mettre à jour.
3. Pour afficher la notification par défaut, cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification**.
4. Accédez à la section de formulaire **Contenu**.
5. Dans le champ **Message HTML**, cliquez sur **Insérer/modifier une image** et sélectionnez votre image de bannière.

   Conseil :
   l'image doit être ajoutée avant le script d'e-mail pour apparaître en haut de l'e-mail.

   Si vous n'avez pas encore d'image de bannière d'e-mail dans votre instance ServiceNow, vous pouvez charger une image à utiliser. Pour obtenir des instructions, voir Charger une ou plusieurs images .
6. Cliquez sur le lien connexe **Afficher les scripts de notification**.
7. Dans le champ **Script**, le code `template.print(util.getEmailCompanyLogo());` ajoute par défaut la bannière ServiceNow® à l'e-mail.
   Commentez ou supprimez cette ligne de code pour supprimer la bannière ServiceNow®.
8. Dans le champ **Script**, remplacez toutes les références à `Workplace, Co.` par le nom de votre société.
9. **Facultatif :** Si vous souhaitez apporter d'autres changements à la notification par e-mail, mettez à jour le champ **Script** selon les besoins.
   Si vous remplacez le texte utilisé dans les appels par `gs.getMessage` ou `gs.getMessageLang`, vous devez fournir des traductions pour votre texte personnalisé dans la table Message [sys_ui_message]. Pour plus d'informations, consultez Table Message .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Cliquez sur **Mettre à jour**.
11. Retournez à l'enregistrement de notification et cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification** pour vérifier vos changements.

Demander l'autorisation pour partir en déplacement

Avant de réserver un déplacement dans un système de gestion des déplacements, demandez une autorisation pour effectuer votre déplacement. Votre gestionnaire ou un approbateur de déplacement peut approuver ou rejeter votre demande de déplacement en fonction des données sur les maladies infectieuses, telles que la COVID-19 et d'une évaluation de la sécurité du site de destination.

Demande de déplacement

Utilisez le processus suivant lors de la demande d'autorisation de déplacement :

1. À partir de votre portail de services ou de votre Employee Service Center (ESC), demandez l'autorisation de vous déplacer.
2. Un e-mail est envoyé à votre gestionnaire pour approuver ou rejeter la demande. L'e-mail contient un lien vers la demande de déplacement.
3. Après approbation, le champ **Commentaires supplémentaires** du formulaire Demande Employee Travel Safety est mis à jour avec la destination de déplacement et les détails sur le nombre de cas de COVID-19 au cours des 14 derniers jours à l'emplacement.
4. Les demandeurs peuvent effectuer leurs demandes de déplacement via les onglets **Catalogue** ou **Demander quelque chose** dans le portail de services.
5. Les demandeurs peuvent effectuer leurs demandes de déplacement via l'onglet **Catalogue** dans l'ESC.
6. Les demandeurs peuvent vérifier l'état de leurs demandes dans l'onglet **Demandes** du portail de services ou de l'ESC.
7. Les gestionnaires et les membres de l'équipe d'approbation peuvent afficher les demandes de déplacement des employés à partir du formulaire **Employee Travel Safety**.

Créer une demande de déplacement

Avant de réserver un déplacement dans un système de gestion des déplacements, suivez ces étapes pour demander une autorisation de déplacement.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Employee Travel Safety** > **Déplacement demandé**.

> **Remarque :**
> Pour créer une demande de déplacement dans l'application Now Mobile , accédez à **Santé** > **Suivez ces pratiques de sécurité** > **Demander l'autorisation de partir en déplacement**.

2. Renseignez les champs du formulaire.

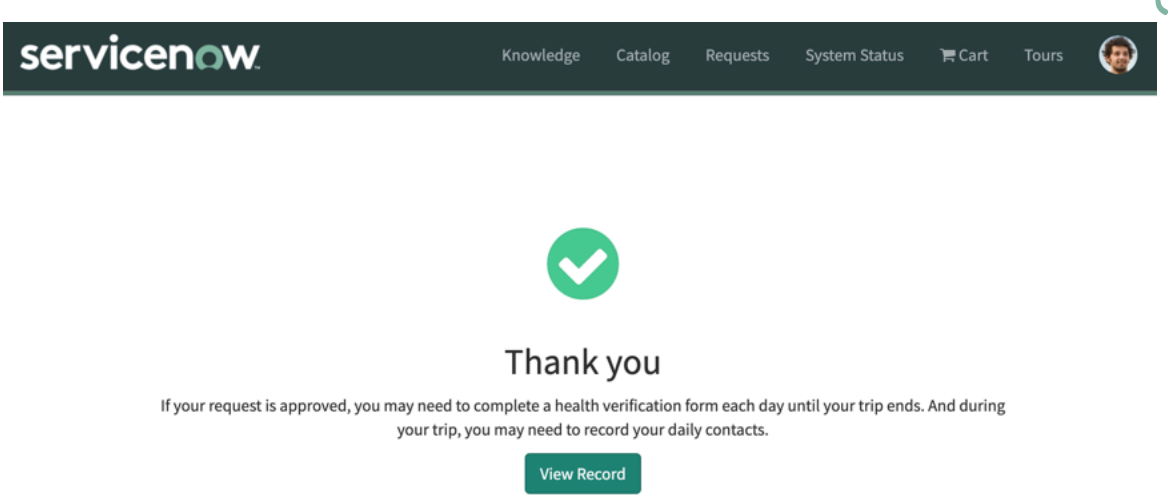
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander l'autorisation pour partir en déplacement

Champ	Description
Type de déplacement	Type de déplacement. Sélectionnez **Intérieur** si vous êtes en déplacement vers un emplacement au sein de votre société. Sinon, sélectionnez **Extérieur**.
Les emplacements	Site de la société vers lequel vous vous rendez. Ce champ s'affiche uniquement si **Intérieur** est sélectionné dans le champ **Type de déplacement**.
Zone de déplacement	Pays, État ou comté dans lesquels vous vous rendez. Ce champ permet d'indiquer aux gestionnaires et approbateurs de déplacement les maladies infectieuses, par exemple les données de cas de COVID-19 de votre destination.
Nom du contact principal	Nom de votre hôte ou autre contact à votre destination. Ce champ s'affiche uniquement si **Extérieur** est sélectionné dans le champ **Type de déplacement**.
E-mail du contact principal	Adresse e-mail de votre hôte ou autre contact à votre destination. Ce champ s'affiche uniquement si **Extérieur** est sélectionné dans le champ **Type de déplacement**.
Entreprise du contact principal	Société de votre hôte ou autre contact à votre destination. Ce champ s'affiche uniquement si **Extérieur** est sélectionné dans le champ **Type de déplacement**.
Date de début du déplacement	Date de début de votre déplacement.
Date de fin du déplacement	Date de fin de votre déplacement.
Motif de la visite	Motif de votre visite.
Notes	Commentaires supplémentaires éventuels que vous souhaitez fournir à votre gestionnaire ou aux approbateurs de déplacement.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Lorsque vous soumettez la demande de déplacement, un e-mail peut être envoyé à votre contact principal pour l'informer de votre visite si votre société a activé cette fonctionnalité. L'e-mail informe votre contact de votre intention de voyager et lui demande de vérifier la sécurité du site et sa conformité aux politiques.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Vous recevez une notification par e-mail lorsque votre demande de déplacement est acceptée ou rejetée.

En fonction des politiques de votre organisation, vous devrez peut-être effectuer des vérifications quotidiennes de l'état de santé avant et pendant les déplacements. Vous devrez peut-être également remplir un journal de contacts quotidien pendant le déplacement. Si ces tâches sont obligatoires, vous recevrez des e-mails contenant des instructions. Si vous recevez l'e-mail de vérification quotidienne de l'état de santé, veillez à envoyer la vérification de l'état de santé tous les jours si vous n'avez pas de symptômes. Votre voyage peut être annulé si vous n'envoyez pas votre vérification de l'état de santé.

Pour afficher toutes vos demandes de déplacement, accédez à **Employee Travel Safety** > **Mes demandes**.

Gérer une demande de déplacement

En tant que gestionnaire ou approbateur de déplacement, vous pouvez approuver ou rejeter les demandes de déplacement.

Pour que les demandes de déplacement puissent être approuvées, les groupes et les rôles d'utilisateurs doivent être configurés pour les gestionnaires ou les approbateurs de déplacement. Pour en savoir plus, voir Configurer des approbateurs de déplacement.

Il existe plusieurs façons de visualiser les demandes de déplacement :

- Dans l'e-mail détaillant la demande de déplacement envoyée au gestionnaire du demandeur et au groupe affecté.
- Dans les onglets de l'Employee Service Center (ESC).
- Dans les onglets **Mes approbations** ou **Demandes** du portail de services.
- Dans la liste Afficher les demandes de déplacement.

Approuver ou rejeter les demandes de déplacement

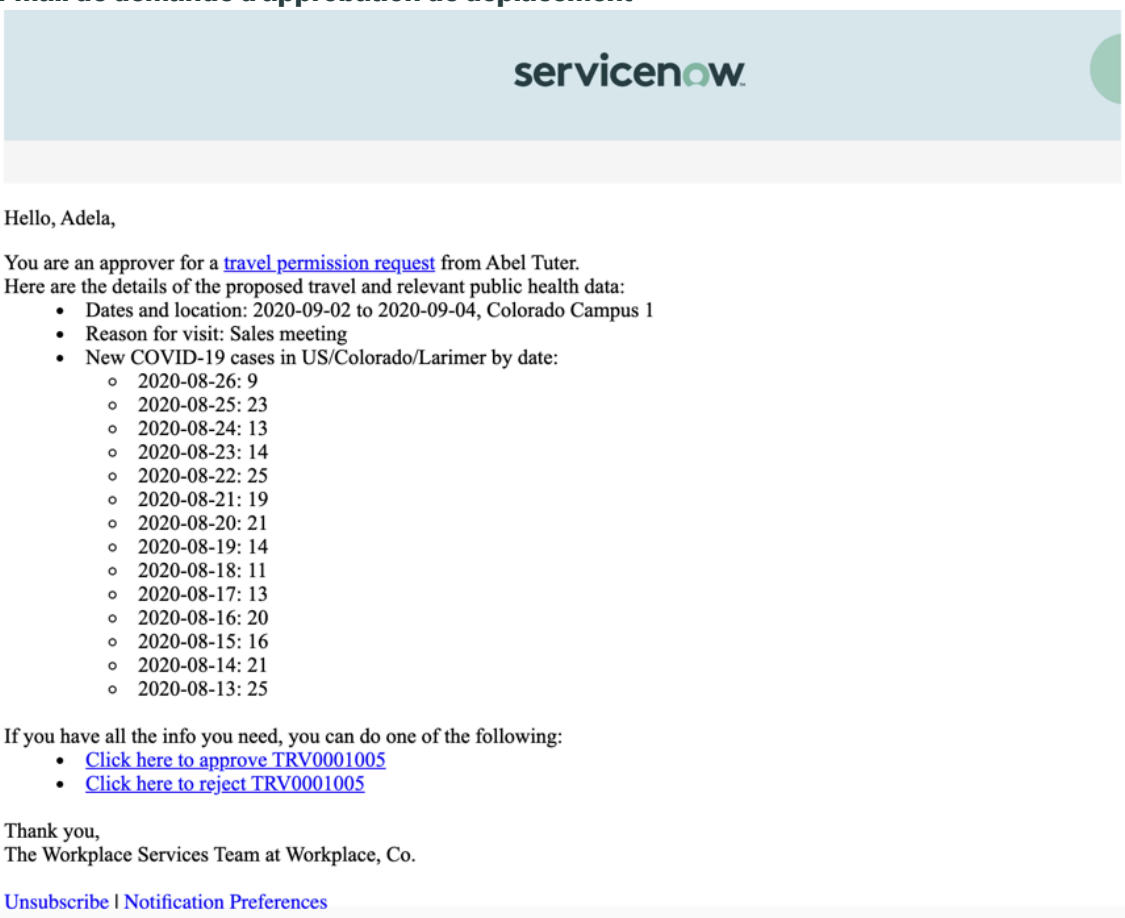
Les gestionnaires ou les approbateurs de déplacement désignés sont responsables de l'approbation des demandes de déplacement des employés.

Lorsqu'un employé soumet une demande de déplacement, un e-mail est envoyé au gestionnaire de l'employé et à tous les membres du groupe des Approbateurs de déplacement pour leur demander d'approuver ou de rejeter la demande de déplacement. L'e-mail inclut les données de cas des maladies infectieuses, telles que la COVID-19 pour la destination du déplacement. Si la propriété `sn_imt_travel.email_site_verification` est activée, l'e-mail inclut également les résultats de la vérification de sécurité du site. L'e-mail fournit un lien vers la demande de déplacement, ainsi que des liens directs pour approuver ou rejeter la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

E-mail de demande d'approbation de déplacement



servicenow

Hello, Adela,

You are an approver for a travel permission request from Abel Tuter.
Here are the details of the proposed travel and relevant public health data:

- Dates and location: 2020-09-02 to 2020-09-04, Colorado Campus 1
- Reason for visit: Sales meeting
- New COVID-19 cases in US/Colorado/Larimer by date:
  - 2020-08-26: 9
  - 2020-08-25: 23
  - 2020-08-24: 13
  - 2020-08-23: 14
  - 2020-08-22: 25
  - 2020-08-21: 19
  - 2020-08-20: 21
  - 2020-08-19: 14
  - 2020-08-18: 11
  - 2020-08-17: 13
  - 2020-08-16: 20
  - 2020-08-15: 16
  - 2020-08-14: 21
  - 2020-08-13: 25

If you have all the info you need, you can do one of the following:

- Click here to approve TRV0001005
- Click here to reject TRV0001005

Thank you,
The Workplace Services Team at Workplace, Co.

Unsubscribe | Notification Preferences

Les gestionnaires peuvent également afficher les demandes de déplacement de leurs employés en accédant à **Employee Travel Safety** > **Demandes de mon employé**.

Les utilisateurs du groupe Approbateurs de déplacement peuvent afficher les demandes de déplacement de tous les employés en accédant à **Employee Travel Safety** > **Afficher les demandes de déplacement**.

Les employés reçoivent une notification par e-mail lorsque leur demande de déplacement est acceptée ou rejetée.

Annuler une demande de déplacement

Annulez une demande de déplacement lorsque c'est nécessaire, par exemple lorsqu'une réunion peut être tenue virtuellement. Vous, votre gestionnaire ou un utilisateur ayant le rôle sn_imt_travel.approver peut annuler une demande de déplacement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_travel.approver ou admin

Procédure

1. Accédez à **Employee Travel Safety** et sélectionnez le module approprié.
2. Ouvrez la demande de déplacement à annuler et vérifiez qu'il s'agit de la bonne demande.
   Vous ne pouvez pas annuler une demande de déplacement qui est terminée.
3. Cliquez sur **Annuler**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Une notification par e-mail indiquant que la demande a été annulée est envoyée au demandeur. La notification inclut le nom de la personne qui a annulé la demande de déplacement.

Vaccination Status

Utilisation avec d'autres Safe Workplace Suite applications

Vaccination Status

Safe Workplace Suite pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Safe Workplace Suite accessibles pour installation sur leurs instances de non-production sans avoir à effectuer de demandes particulières. Des licences sont requises pour utiliser Safe Workplace Suite des applications sur des instances de production. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Vaccination Status

Vous pouvez installer Vaccination Status si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Vaccination Status nécessite les applications ServiceNow® Employee Readiness Core et Emergency Outreach.

Rôle requis : admin

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux (suite)

Type	Instructions
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management pour Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Test Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Rechercher Vaccination Status.
3. Cliquez sur **Installer**.

   La boîte de dialogue d'installation d'application s'ouvre.
4. Cliquez sur **Activer**.

Composants installés avec Vaccination Status

Plusieurs types de composants sont installés avec Vaccination Status, notamment les tables et les rôles d'utilisateurs.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Vaccination Status administrateur [sn_imt_vaccine.admin]	Administrateur spécifique à l'application pour Vaccination Status. Peut approuver les résultats des tests de santé COVID-19 dans Test Santé et sécurité. **Important :** Par défaut, le rôle d'Administrateur système [admin] contient le rôle sn_imt_vaccine.admin. Le rôle sn_imt_vaccine.admin doit être réaffecté à un autre utilisateur, puis retiré à l'administrateur. Ce processus protège les données d'application sensibles en limitant l'accès à l'application.	sn_imt_vaccine.profile_reader
Lecteur de profil de vaccin [sn_imt_vaccine.profile_reader]	Accès en lecture seule à la table Profil de vaccin [sn_imt_vaccine_vaccine_profile]. Nécessaire pour afficher l'état de la vaccination dans la visualisation du suivi des contacts.	Aucune

Tables installées

Table	Description
Profil de vaccin [sn_imt_vaccine_vaccine_profile]	Indique si les utilisateurs ont été vaccinés contre la COVID-19. sont considérés entièrement vaccinés que 14 jours après avoir é dose unique) ou avoir reçu leur dose finale (vaccin à doses mul **Remarque :** la colonne COVID-19 vaccine completed (Vaccin COVID la valeur **false (faux)** tant que la période de vaccination terminée. Les organisations peuvent faire en sorte que l'état complet dépende du fait qu'un utilisateur ait signalé reçu un rappel de vaccin à la date prévue. Si la prop *[sn_imt_vaccine.enforce_vaccination_comple* est activée et qu'un rappel est dû, la colonne Vaccin terminée a une valeur **faux** pour les utilisateurs qui avoir reçu leur rappel après la date d'échéance.
Réponse vaccinale [sn_imt_vaccine_vaccine_response]	Contient un historique de tous les états de la vaccin pour chaque utilisateur. Les utilisateurs peuvent consulter précédemment soumis dans **Mes vaccinations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	Les réponses vaccinales et leurs pièces jointes sont pendant une durée définie par les politiques de cons données de votre organisation. Si les réponses vacc supprimées avant la date d'expiration, les états sign jointes fournies sont également supprimés. **Remarque :** Toutes les données historiques enregistrées pour une utilis de bord Vaccination Status ne concernent que des données information d'identification personnelle est supprimée par fonction de la politique de votre organisation.
Définition de la réponse vaccinale [sn_imt_vaccine_vaccine_response_definition]	Liste des vaccins, y compris le type, le fabricant et le nombre d défaut, cette table contient plusieurs vaccins génériques contre administrateur Vaccination Status peut ajouter et supprimer des refléter les vaccins actuellement disponibles pour les utilisateur
Résumé de vaccination sur le campus [sn_imt_vaccine_campus_vaccine_summary]	Stocke les données de vaccination à mapper aux données fourni données sur la santé mondiale COVID-19 du widget Vaccinatio Safe Workplace. Les données de vaccination de l'utilisateur son Vaccine response (Réponse vaccinale), et les entrées sont créée minuit (00:00), heure de l'instance.
Demandes d'exemption de vaccin [sn_imt_vaccine_vaccine_exemption]	Listes des demandes d'exemption de vaccin, de leur d'exemption, de la date d'expiration et de leur état. d'exemption de vaccin sans date d'expiration n'expir demandes d'exemption de vaccin sont inactives par Les gestionnaires peuvent consulter les demandes d leurs subordonnés directs dans **Exemptions de mon** option est activée par leur organisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer les prop Status.
Service du validateur [sn_imt_vaccine_validator_service]	Stocke des informations pour les services de validateur, tels que CommonTrust, utilisées pour vérifier les réponses vaccinales so pièces jointes.
Type de pièce jointe de la réponse vaccinale [sn_imt_vaccine_vaccine_response_attachment_type]	Liste des types de pièces jointes disponibles pour permettre aux spécifier le type de chargement qu'ils fournissent. Par exemple, jointe de carte de santé SMART est utilisé avec le réseau Comm d'opérations de validation.
Systèmes de codes de vaccin [sn_imt_vaccine_vaccine_code_system]	Répertorie les normes et systèmes de vaccin courants utilisés av vaccin pour confirmer le fabricant du vaccin de la dose soumise
Codes de vaccin [sn_imt_vaccine_vaccine_code]	Répertorie les codes de vaccin valides, tels que les codes CVX, Center for Disease Control and Prevention (CDC) utilisé pour v d'un vaccin dans la réponse vaccinale d'un utilisateur. Pour obte des codes, consultez Codes relatifs aux vaccins contre la COVI **Remarque :** Vaccination Status fournit certains codes dans le cadre du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration des propriétés de Vaccination Status

Configurez les propriétés Vaccination Status pour définir la période de conservation des données pour les données Vaccination Status signalées par l'utilisateur, gérer les e-mails de rappel et activer les exemptions.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_vaccine.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vaccination Status** > **Propriétés**.
2. Définissez les valeurs des propriétés suivantes.

Propriété	Des
Période de conservation des données sur l'état de vaccination (en jours). [sn_imt_vaccine.data.retention.period]	Déf de son [sn sup *Ret* quo dor con La pas ren con pla *Sta* dur de
Empêcher l'administrateur d'accéder aux pièces jointes. [sn_imt_vaccine.prevent_admin_access_to_attachments]	Acti les limi piè
Fréquence des rappels après le 1er rappel. La valeur par défaut est de 1, ce qui permet de rappeler aux utilisateurs qu'ils doivent se faire vacciner jusqu'à ce qu'ils signalent leur deuxième dose. [sn_imt_vaccine.reminder_after_1st_reminder]	Défi rapp rapp une Les l'uti rap d'é env

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Des
	La
Nombre de jours avant le rappel de l'échéance de la 2ème dose. [sn_imt_vaccine.days_before_2nd_dose_due_date]	Défi utili utili il a **dos** prop les u La d'éc
Nombre de jours pour envoyer un rappel de date échue avant d'abandonner. [sn_imt_vaccine.past_due_reminder_limit]	Nom avar sont
Définissez des relances pour le rappel. [sn_imt_vaccine.send_reminders_for_booster]	Acti qu'il Les l'uti Les met afir rap pas dos
Fréquence des relances de rappel. [sn_imt_vaccine.booster_reminder_frequency]	Défi rapp
Nombre de jours avant la relance de la date d'échéance du rappel. [sn_imt_vaccine.remind_days_before_booster_due_date]	Défi utili de le ○ L v v **J** l' p ○ L v v **J** l' d
Nombre de jours pour envoyer une relance de date échue pour le rappel de vaccin avant d'abandonner. [sn_imt_vaccine.booster_past_due_reminder_limit]	Nom anté

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Des
Définissez le vaccin comme faux pour les utilisateurs sans rappel. [sn_imt_vaccine.enforce_vaccination_complete_for_booster]	Acti term reçu
Nombre de jours à attendre après la date d'échéance du rappel avant de définir le vaccin administré comme faux. [sn_imt_vaccine.set_covid19_completed_to_false_this_many_days_after_booster_due_date]	Défi com utili
Réinitialiser Vaccin de la COVID-19 terminé sur faux si le résultat d'examen vaccinal est rejeté [sn_imt_vaccine.reset_covid_19_vaccine_complete_to_false_if_vaccine_review_outcome_is_rejected]	Acti **terr** Vac prop
Utilisez la politique de conservation des données propre au pays pour l'état de vaccination. [sn_imt_vaccine.use_country_specific_data_retention_policy]	Acti des Lors de c déte Par con poli S'il pre **con** **jou**
Autoriser les responsables à mettre à jour les enregistrements de réponse vaccinale. [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records]	Acti jour dire port prop
Autoriser les responsables à mettre à jour les demandes d'exemption de vaccin. [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records]	Acti mett vacc reço [sn_ par
Autoriser les exemptions de vaccin. [sn_imt_vaccine.allow_vaccine_exemptions]	Acti des l'éta prop
La date d'expiration des dernières exemptions de vaccin nouvellement approuvées sera définie. [sn_imt_vaccine.new_vaccine_exemptions_temporary]	Acti date défa

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Des
Jours d'exemption provisoire si l'expiration de l'exemption de vaccin est définie sur oui. [sn_imt_vaccine.temporary_exemption_days_until_expire]	Défi exer **360**
Autoriser les utilisateurs à consulter les notes de travail sur la réponse vaccinale. [sn_imt_vaccine.allow_users_to_see_vaccine_response_work_notes]	Acti note Cett
Autoriser les utilisateurs à consulter les notes de travail sur l'exemption de vaccin. [sn_imt_vaccine.allow_users_to_see_vaccine_exemption_work_notes]	Acti les r d'ex
Autoriser les approbations du moteur de validation à mettre à jour les enregistrements des résultats de révision des vaccins. [sn_imt_vaccine.allow_automated_response_approval]	Act aut lors Cor utili un Vali la r les ○ P ○ D ○ C fa Cet d'in de répo
Seuil de confiance de Azure Form Recognizer, valeur décimale comprise entre 0 et 1. [sn_imt_vaccine.azure_form_recognizer_confidence_threshold]	Si v Rec de de sou app un Vot [*sn* pou en de Pou répo

Traduction automatique

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Automatiser les examens de réponses vaccinales

Votre organisation peut valider et examiner automatiquement les réponses vaccinales avec Vaccination Status en intégrant des services de validateur tiers et en activant des workflows.

Les organisations peuvent vouloir mettre en place des méthodes pour réduire les efforts requis pour valider ou approuver des réponses vaccinales en bloc. Vous pouvez choisir de valider automatiquement les pièces jointes utilisées dans les examens vaccinaux ou d'automatiser l'ensemble du processus d'examen.

Valider les réponses vaccinales

Les systèmes de validation fonctionnent avec Vaccination Status pour examiner les pièces jointes à la réponse vaccinale d'un utilisateur. Tout d'abord, l'utilisateur joint un type de pièce jointe pris en charge, comme une carte de santé SMART, et soumet sa réponse vaccinale. L'API du service de validateur et les flux Vaccination Status analysent les informations de la pièce jointe pour vérifier si sur les éléments suivants correspondent :

- Prénom et nom
- Date de réception
- Code du vaccin, tel que CVX, permettant de vérifier le fabricant du vaccin

Pour plus d'informations sur la soumission d'une réponse vaccinale, consultez Déclarer l'état de vaccination à votre organisation.

Le processus de validation crée des notes de travail sur l'enregistrement de réponse vaccinale au sujet du processus de validation pour vous informer si l'examen a été réalisé et, dans le cas contraire, le motif. Vous pouvez également afficher l'enregistrement de réponse vaccinale d'un utilisateur détaillant chaque pièce jointe examinée.

Remarque :
Les notes de travail peuvent ne pas être complètes. Si la validation échoue, vous voudrez peut-être effectuer des recherches plus approfondies pour vérifier si d'autres informations ne correspondent pas non plus.

Une fois la validation terminée, vous pouvez examiner l'enregistrement de la réponse vaccinale pour approuver ou refuser la réponse. Pour plus d'informations sur la révision manuelle d'une réponse vaccinale ou la confirmation du fonctionnement du service de validateur, consultez Confirmer l'état de vaccination signalé pour un utilisateur.

Pour automatiser le processus de validation, vous devez effectuer les opérations suivantes :

- Obtenez les informations d'identification à intégrer au service de validateur de votre choix.
- Créez un alias de connexion et d'informations d'identification pour le service de validateur. Pour plus d'informations, consultez Créer un alias de connexion et d'informations d'identification.
- Créez un enregistrement pour le service de validateur.
- Créez un enregistrement pour le type de pièce jointe à partir duquel les codes de vaccin peuvent être lus, tel qu'une carte de santé SMART.
- Créez un flux secondaire pour le service de validateur. (Un exemple de validation du modèle de pièce jointe de réponse au vaccin est disponible).
- Configurez un système de code vaccinal utilisé pour lire les codes de vaccin et valider les données soumises. Certains systèmes sont fournis avec Vaccination Status. Consultez votre service de validateur pour plus d'informations sur les systèmes pris en charge.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurez une liste des codes de vaccin utilisés par le système de code vaccinal. Certains codes fréquemment pris en charge sont fournis avec Vaccination Status.

  Remarque :
  D'autres codes couramment pris en charge sont fournis par les Centers for Disease Control and Prevention (CDC). Pour en savoir plus, consultez Codes relatifs aux vaccins contre la COVID-19 .

- Activez le flux de réponse vaccinale de validation automatique pour mettre à jour l'état des examens de réponses vaccinales.

Automatiser les examens de réponses vaccinales

Vaccination Status peut approuver automatiquement les réponses vaccinales en fonction de la documentation valide et des codes de vaccin pris en charge. Les réponses non approuvées restent à l'état **Pas encore examiné** afin que les administrateurs ou les gestionnaires Vaccination Status (s'ils y sont autorisés) puissent effectuer un examen manuel.

Pour activer l'automatisation des examens, vous devez effectuer les opérations suivantes :

- Configurez Vaccination Status pour valider automatiquement les réponses vaccinales.
- Activez la propriété *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`*.

Pour plus d'informations sur l'automatisation des examens de réponses vaccinales, consultez Automatiser les examens de réponses vaccinales.

Services et intégrations fournis

Services de validateur fournis avec Vaccination Status

Services de validateur	Détails de l'intégration
Réseau CommonTrust	Le réseau CommonTrust est un service d'intégration et de validateur pris en charge par Vaccination Status. Les éléments suivants sont fournis et pris en charge par Vaccination Status pour rationaliser le processus d'intégration pour le réseau CommonTrust : • Flux secondaire existant, CommonTrust Network : valider la carte de santé SMART • Enregistrements pour les codes de vaccin CVX et système de vaccin des cartes de santé SMART • La carte de santé SMART est disponible en tant que type de pièce jointe et liée au service de validateur du réseau CommonTrust. Vous devez toujours obtenir les informations d'identification que votre organisation doit fournir dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Services de validateur fournis avec Vaccination Status (suite)

Services de validateur	Détails de l'intégration
	l'enregistrement du réseau CommonTrust. Pour plus d'informations sur les cartes de santé SMART, consultez le Guide d'implémentation de vaccination et test : Cartes de santé SMART . Si vous souhaitez automatiser les examens de réponses vaccinales, consultez Automatiser les examens de réponses vaccinales.
Service Azure Form Recognizer	Vaccination Status peut être intégré au service Azure Form Recognizer. Cette intégration permet au service Azure Form Recognizer de servir de service de validation de vaccin alternatif. Le service Azure Form Recognizer lit les cartes de vaccination CDC et utilise un service ou un modèle d'apprentissage machine (ML) formé pour déterminer s'il existe une correspondance pour l'utilisateur qui soumet la réponse vaccinale. La validité est effectuée à l'aide du prénom et du nom, car chacun de ces champs génère un score de confiance fourni par le service Azure Form Recognizer. Ce score est comparé au seuil de confiance défini dans Vaccination Status. Pour en savoir plus, consultez Automatiser les examens des réponses vaccinales avec le service Azure Form Recognizer. Pour configurer Vaccination Status pour utiliser le service Azure Form Recognizer, consultez Configurer l'intégration de Azure Form Recognizer pour les examens automatiques des réponses vaccinales.

Traduction automatique

Valider automatiquement les réponses vaccinales

Configurez Vaccination Status pour que les services de validateur puissent valider automatiquement les réponses vaccinales avec des informations issues de pièces jointes prises en charge.

Avant de commencer

Intégrez le service de validateur en effectuant les actions suivantes :

- Obtenez des informations d'identification pour un service de validateur.
- Créez un alias de connexion et d'informations d'identification. Pour plus d'informations, consultez Créer un alias de connexion et d'informations d'identification.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si votre organisation utilise une intégration déjà prise en charge, comme le réseau CommonTrust, il vous suffit d'ajouter les informations d'identification de votre organisation à l'enregistrement de service de validateur.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Configurez le service de validateur.

   a. Accédez à la **Vaccination Status** > **Services de validateur**.

   b. Sélectionnez un service de validateur existant ou, si vous en créez un nouveau, cliquez sur **Nouveau**. Si vous sélectionnez une intégration déjà prise en charge, comme le réseau CommonTrust, vous devez saisir votre alias de connexion et confirmer que le formulaire pour votre service de validateur est correct.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Service du validateur

Champ	Action
Nom	Nom du service de validateur.
Alias de connexion	Alias de connexion pour votre service de validateur. Pour plus d'informations sur la création d'un alias de connexion, consultez Créer un alias de connexion et d'informations d'identification.
Flux secondaire de validation	Flux secondaire utilisé pour confirmer si une pièce jointe soumise est valide. Un flux de modèle est fourni par défaut, mais vous pouvez créer un flux et l'ajouter à ce champ. Pour plus d'informations sur la création de flux, consultez Créer un flux. Si vous créez votre propre flux secondaire, il doit avoir les mêmes entrées et sorties que le flux secondaire du modèle.
État du validateur initial	État initial dans lequel le service de validateur se trouve avant la fin de l'examen, par exemple **Prêt**. L'état recommandé est **Prêt**, sauf si une étape de prétraitement est prévue. **Remarque :** Si l'état initial est **Prétraitement**, la page de redirection doit définir l'état du validateur d'enregistrement de réponse sur **Prêt** pour qu'il fonctionne avec le flux de validation intégré.
Rediriger la page	(Facultatif) Référence à une page du portail de services vers laquelle l'utilisateur sera redirigé lorsqu'il aura signalé sa vaccination.
Actifs	Option permettant d'activer le service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Action
Domaine	Domaine requis pour le service de validateur, tel que **Global**.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

2. **Facultatif :** Configurez un système de code vaccinal utilisé pour lire les codes de vaccin et valider les données soumises.
   Le code de vaccin utilisé par votre système peut être fourni avec Vaccination Status. Consultez les exigences de votre service de validateur pour plus d'informations.

   a. Accédez à la **Vaccination Status** > **Systèmes de codes de vaccin**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Saisissez le nom du système de code de vaccination.

   d. Entrez l'URL du système de code de vaccination.

   e. Sélectionnez **Envoyer**.

3. Configurez le type de pièce jointe de réponse vaccinale pris en charge par le service de validateur.
   Les utilisateurs doivent utiliser ce type de pièce jointe lorsqu'ils soumettent leurs réponses vaccinales.

   a. Accédez à la **Vaccination Status** > **Types de pièces jointes**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Entrez le nom du type de pièce jointe.

   d. Entrez le nom du service de validateur.

   e. Activez le type de pièce jointe en sélectionnant la case à cocher **Actif**.

   f. Définissez le domaine sur **Global**.

   g. Sélectionnez **Envoyer**.

4. **Facultatif :** Ajoutez les codes de vaccins courants requis par le système et le service de codes de vaccins.
   Des codes communs sont fournis avec Vaccination Status. Consultez Codes relatifs aux vaccins contre la COVID-19 pour obtenir des codes communs supplémentaires et le service tiers pour les codes pris en charge par son système.

   a. Vaccination Status > **Codes de vaccin**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Dans le champ **Système de code**, ajoutez le système correspondant.

   d. Dans le champ **Code**, entrez le code utilisé pour identifier les informations sur le vaccin.

   e. Entrez une description.

   f. Sélectionnez **Envoyer**.

5. Activez le flux Valider automatiquement les réponses vaccinales.

   a. Accédez à la **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.

   b. Recherchez le flux Valider automatiquement les réponses vaccinales.

   c. Sélectionnez le flux.

   d. Sélectionnez **Activer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Vous avez activé la validation automatique des réponses vaccinales. Les notes de travail de l'enregistrement de réponse vaccinale sont mises à jour avec des informations sur la validité des pièces jointes, et par conséquent de la réponse. Vous pouvez utiliser ces informations pour examiner manuellement les réponses vaccinales dans le portail d'approbation.

Que faire ensuite
Pour automatiser les examens de réponses vaccinales pour les définir sur **Approuvé** si la validation a réussi ou est dans l'état **Not yet reviewed (En attente d'examen)** (examen manuel requis), consultez Automatiser les examens de réponses vaccinales.

Automatiser les examens de réponses vaccinales

Configurez Vaccination Status pour approuver automatiquement les examens à l'aide des résultats de validations de vaccin.

Avant de commencer
Vous devez intégrer un service de validateur tiers et activer Vaccination Status pour valider automatiquement les réponses vaccinales.

Pour en savoir plus, consultez Valider automatiquement les réponses vaccinales.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce processus automatise l'ensemble du processus d'examen pour que le moteur de validateur puisse définir une réponse vaccinale sur **Approuvé** ou **Not yet reviewed (En attente d'examen)** (requiert une revue manuelle). Ces résultats sont basés sur la validation des réponses vaccinales. Si vous souhaitez uniquement valider les réponses vaccinales et leurs pièces jointes, vous pouvez continuer d'effectuer des examens manuels dans le portail d'approbation. Pour plus d'informations, consultez Valider automatiquement les réponses vaccinales.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Vaccination Status** > **Propriétés**.
2. Recherchez la propriété *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`* et sélectionnez **Oui**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Les examens de réponses vaccinales automatisées sont activées pour votre organisation. Le moteur de validateur détermine automatiquement si une réponse vaccinale est approuvée ou requiert un examen manuel en fonction des informations du type de pièce jointe.

Automatiser les examens des réponses vaccinales avec le service Azure Form Recognizer

Votre organisation peut valider et examiner automatiquement les réponses vaccinales avec Vaccination Status en intégrant le service Azure Form Recognizer.

Valider les réponses vaccinales avec des scores de confiance

Vaccination Status peut utiliser le service Azure Form Recognizer pour approuver les réponses vaccinales ou les marquer pour examen ultérieur. Utilisez votre propre service d'apprentissage machine (ML) à partir de Azure pour lire les cartes vaccinales des Centers for Disease Control and Prevention (CDC) ou utilisez le modèle formé fourni par la plateforme ServiceNow®. Si vous utilisez votre propre modèle, les champs comparés doivent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

correspondre exactement aux noms attendus dans le code de validation. Actuellement, il s'agit des champs **Prénom** et **Nom**.

- Pour plus d'informations sur le service Azure Form Recognizer, consultez la documentation d'Azure Form Recognizer .
- Pour plus d'informations sur l'API Azure Form Recognizer utilisée par défaut, consultez Form Recognizer 2021-09-30-preview .

Lorsque le service Azure Form Recognizer lit la carte de vaccination CDC chargée, il génère un score de confiance pour chaque champ. Le score de confiance est comparé au seuil de confiance défini par un administrateur Vaccination Status dans Vaccination Status. Le seuil de confiance est utilisé avec un moteur de validation pour approuver ou marquer la réponse de l'utilisateur et mettre à jour son profil de vaccin.

- Si la carte de vaccination chargée répond au critère du seuil de confiance et correspond au nom du profil de vaccin de l'utilisateur, la réponse vaccinale est approuvée.
- Si le nom de la carte de vaccination chargée ne correspond pas, le résultat de l'examen dans le profil de vaccin est mis à jour pour demander un examen (**En attente d'examen**).

Pour plus d'informations sur le moteur de validation utilisé avec les services du validateur, consultez les rubriques suivantes :

- Automatiser les examens de réponses vaccinales
- Configuration des propriétés de Vaccination Status

Détails de l'intégration

Les éléments suivants sont fournis et pris en charge par Vaccination Status pour rationaliser le processus d'intégration :

- Un flux secondaire existant, Azure Form Recognizer : valider la carte de vaccination
- La carte de vaccination CDC est disponible comme type de pièce jointe et liée au service de validateur Azure Form Recognizer.

  Remarque :
  Vous devez tout de même obtenir les informations d'identification que votre organisation doit fournir dans l'alias de connexion au Azure Form Recognizer.

- Modèle formé que vous pouvez utiliser lors de la configuration de votre intégration

Pour plus d'informations sur l'intégration au service et l'activation des examens automatiques, consultez Configurer l'intégration de Azure Form Recognizer pour les examens automatiques des réponses vaccinales.

Configurer l'intégration de Azure Form Recognizer pour les examens automatiques des réponses vaccinales

En tant qu'administrateur Vaccination Status, configurez Vaccination Status pour fonctionner avec le service Azure Form Recognizer et automatisez les approbations de réponse vaccinale.

Avant de commencer

Pour effectuer l'intégration au service Azure Form Recognizer, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utiliser Azure Form Recognizer et obtenir les informations d'identification de connexion
- Former un modèle d'apprentissage machine si vous utilisez le propre modèle de votre organisation à des fins de validation

Rôle requis : sn_imt_vaccine.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous ajoutez vos informations d'identification pour vous connecter au service Azure Form Recognizer, vous pouvez choisir d'utiliser un modèle ServiceNow formé ou un modèle créé par votre organisation.

- Pour plus d'informations sur le service Azure Form Recognizer, consultez la documentation d'Azure Form Recognizer .
- Pour plus d'informations sur l'API Azure Form Recognizer utilisée par défaut, consultez Form Recognizer 2021-09-30-preview .

Procédure

1. Activez la propriété *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`* pour automatiser les approbations des réponses vaccinales.
   a. Accédez à la **Tous** > **Vaccination Status** > **Propriétés**.
   b. Recherchez la propriété *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`* et sélectionnez **Oui**.
2. Configurez la propriété de seuil de confiance du service Azure Recognizer utilisée pour valider les cartes de vaccination des Centers for Disease Control and Prevention (CDC).
   La valeur de cette étape est le niveau de confiance requis par le service pour déterminer qu'une carte de vaccination CDC soumise correspond à l'utilisateur.
   a. Accédez à la **Tous** > **Vaccination Status** > **Propriétés**.
   b. Accédez à la propriété *`Azure Form Recognizer confidence threshold, a decimal value between 0 and 1`* [sn_imt_vaccine.azure_form_recognizer_confidence_threshold].
   c. Saisissez une valeur décimale pour représenter le seuil de confiance requis pour la correspondance d'une réponse vaccinale.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
3. Ajoutez vos informations d'identification de connexion et votre modèle formé au service de validateur Azure Form Recognizer.
4. Activez le flux Valider automatiquement les réponses vaccinales.
   a. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
   b. Recherchez le flux Valider automatiquement les réponses vaccinales.
   c. Sélectionnez le flux.
   d. Sélectionnez **Activer**.

Résultats

Lorsque les utilisateurs ajoutent des pièces jointes de carte de vaccination CDC à leurs réponses vaccinales et qu'ils définissent le type de pièce jointe sur Carte de vaccination CDC, les actions suivantes se produisent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La carte est lue par le service Azure Form Recognizer et le modèle d'apprentissage machine (ML) formé
- Un score de confiance est généré
- Le score de confiance est comparé au seuil configuré
- Le moteur de validation définit les résultats d'examen vaccinal en fonction de la correspondance des nom et prénom

Configurer les paramètres de conservation des données propres à un pays pour Vaccination Status

Configurez les paramètres de conservation des données pour les réponses vaccinales pour que votre politique de conservation des données soit spécifique au pays.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_core.admin, sn_imt_health_test.admin ou sn_imt_vaccine.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les employeurs demeurent seuls responsables du respect de leurs obligations légales en vertu de la législation applicable, y compris les lois sur la protection des données sur la collecte, l'utilisation, la divulgation et la conservation des données personnelles, et doivent activer, choisir de ne pas activer ou personnaliser toute fonctionnalité disponible dans l'application pour répondre aux exigences spécifiques des employeurs.

La propriété **Période de conservation des données Vaccination Status (en jours)** définit le nombre de jours pendant lesquels les données de l'état de vaccination signalées par l'utilisateur sont disponibles dans la table Réponse vaccinale [sn_imt_vaccine_vaccine_response] avant qu'elles soient supprimées automatiquement. La tâche planifiée *`Data Retention Job for Vaccination Status`* s'exécute quotidiennement pour supprimer les enregistrements dont la date de mise à jour est ultérieure à la période de conservation spécifiée.

Remarque :
Toutes les données historiques conservées pour une utilisation dans le tableau de bord Vaccination Status ne concernent que des données de décompte. L'identification personnelle des informations est supprimée par défaut. Si les réponses vaccinales sont supprimées avant la fin de la durée, les états signalés et les pièces jointes fournies sont également supprimés.

Activez la propriété **Utiliser la politique de conservation des données propre au pays pour Vaccination Status** [sn_imt_vaccine.use_country_specific_data_retention_policy] et utilisez le module de conservation des données dans État de santé et de sécurité des employés pour définir des politiques au niveau du pays.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vaccination Status** > **Propriétés**.
2. Définissez la propriété **Utilisez la politique de conservation des données propre au pays pour Vaccination Status** sur **true**.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Générez des politiques d'emplacement pour Vaccination Status.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Conservation des données**.

b. Cliquez sur **Générer les politiques d'emplacement**.
Le nombre de jours par défaut est basé sur la valeur de la propriété **Période de conservation des données Vaccination Status (en jours)**.

5. Ouvrez la politique d'emplacement que vous souhaitez modifier.
6. Saisissez le nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez conserver les données dans le champ **Période de conservation (en jours)**.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Lorsque la tâche planifiée quotidienne `Data Retention Job for Vaccination Status` est terminée ou est exécutée manuellement, les enregistrements des données des utilisateurs de ces emplacements sont conservés ou supprimés en fonction de la politique de conservation des données de leur pays.

Configurer le consentement à la confidentialité pour Vaccination Status

Configurez le consentement à la confidentialité pour les utilisateurs qui fournissent leurs données de vaccination à votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_core.admin et sn_imt_checkin.checkin_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez Emergency Outreach pour envoyer un formulaire de consentement relatif à la confidentialité aux utilisateurs. Les utilisateurs doivent accepter le consentement à la confidentialité avant de pouvoir soumettre leur état de vaccination.

Procédure

1. Personnalisez le modèle de demande de consentement à la politique de confidentialité.

   a. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Modèles de consentement à la politique de confidentialité** et cliquez sur **Administration des vaccins**.

   b. Renseignez le texte de l'espace réservé avec le nom de votre organisation et les informations de contact.

   > **Remarque :**
   > Si vous personnalisez le modèle de consentement à la confidentialité avec du code HTML, par exemple en incluant des tableaux ou des liens, le code HTML s'affiche correctement dans l'e-mail envoyé aux utilisateurs. Le code HTML ne s'affiche pas dans le formulaire de consentement à la confidentialité lorsque l'utilisateur soumet sa réponse.

   c. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Affectez le rôle sn_imt_core.privacy_consent_user à tous les utilisateurs qui généreront des rapports sur leur état de vaccination.
   Ce rôle permet aux utilisateurs de remplir le consentement à la confidentialité.
3. Ajoutez tous les utilisateurs à partir de la table Utilisateur [sys_user] qui généreront des rapports sur leur état de vaccination pour une audience Safe Workplace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Emergency Outreach** > **Audience de Safe Workplace** et cliquez sur **Audience de consentement à la confidentialité de vaccination**.

b. Ajouter des utilisateurs à l'audience.
Pour obtenir des instructions détaillées sur l'ajout d'utilisateurs à une audience, consultez Ajouter une audience Safe Workplace.

c. Cliquez sur **Mettre à jour**.

4. Configurez un rayonnement pour envoyer la demande de consentement à la confidentialité aux utilisateurs.

a. Accédez à la **Emergency Outreach** > **Voir les communications** et cliquez sur la communication **Espace réservé au consentement à la confidentialité de vaccination** .
Cette communication est préconfigurée pour utiliser l'audience de consentement à la confidentialité de vaccination et le modèle de demande de consentement à la politique de confidentialité de l'administration des vaccins.

b. Apportez des modifications à la communication si nécessaire, en planifiant une heure d'envoi par exemple.
Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration d'une communication, consultez Envoyer les notifications en cas d'urgence.

c. **Facultatif :** Activez la communication pour fournir des consentements à la politique de confidentialité spécifiques à l'emplacement en sélectionnant l'option **Utiliser le pays** dans l'onglet **Configuration du contenu**.

(Optional) Lorsqu'il est activé, le texte de déclaration de confidentialité dans la Configuration de la confidentialité de l'emplacement prévaut sur le texte des modèles de consentement à la politique de confidentialité. Ce texte est utilisé pour la sensibilisation, l'e-mail de notification système et la notification push. Si vous devez mettre à jour le texte que les utilisateurs reçoivent, vous devez modifier la déclaration de confidentialité de l'emplacement.

Pour plus d'informations sur la mise à jour de la déclaration de confidentialité d'un emplacement, consultez Générer des configurations de confidentialité basées sur les emplacements.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les types de vaccins ou de rappels de vaccins pour Vaccination Status

Créez ou modifiez les types de vaccins ou de rappels de vaccins que les personnes peuvent utiliser pour signaler leur état de vaccination.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_vaccine.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La génération de rapports sur les vaccins et les rappels de vaccin nécessite des enregistrements de définition de la réponse vaccinale. Chaque enregistrement contient des informations spécifiques au vaccin afin que les utilisateurs puissent déclarer correctement leur état de vaccination avec le bon type de vaccin. Par exemple, vous pouvez créer un enregistrement pour un vaccin à dose unique ou à doses multiples et définir le nombre de jours entre les doses. Ces configurations déterminent les questions auxquelles les utilisateurs doivent répondre lorsqu'ils signalent leur vaccination. Vaccination Status contient plusieurs vaccins génériques COVID-19 qui ne nécessitent pas de configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **État de la vaccination** > **Définitions de la réponse vaccinale**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définition de la réponse vaccinale

Champ	Description
Type de vaccin	Le type de vaccin, tel qu'un vaccin COVID-19 à ARNm ou un vaccin de rappel.
Fabricant	Le nom du fabricant du vaccin.
Nom convivial pour les SMS	Un nom d'affichage pour le vaccin qui s'affiche dans les messages SMS.
Nombre de doses requises	Nombre de doses requises pour une vaccination complète.
Vaccin de rappel pour les parents	Le vaccin parent auquel le rappel s'applique, tel qu'un rappel pour un vaccin COVID-19 à ARNm. **Remarque :** Le champ **Rappel de vaccin parent** s'affiche uniquement lorsque vous définissez le **Type de vaccin** sur **Rappel**.
Jours recommandés jusqu'à ce que le rappel soit nécessaire	Nombre de jours depuis la vaccination avant qu'un rappel ne soit nécessaire. Ce champ n'est visible que si le **Type de vaccin** est défini sur **Rappel**.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Conversations Agent virtuel pour Vaccination Status

Vaccination Status fournit une conversation Agent virtuel qui permet aux utilisateurs de signaler leur état de vaccination par SMS.

Une rubrique de conversation ServiceNow® Agent virtuel représente les dialogues entre Agent virtuel (chatbot) et l'utilisateur visant à atteindre un objectif spécifique. La rubrique Conversation sur la vaccination fournie demande si l'utilisateur a été vacciné, la date à laquelle il a été vacciné et le type de vaccin qu'il a reçu.

Besoins d'installation et de configuration

Pour utiliser Agent virtuel avec des SMS, votre organisation doit disposer d'un compte Twilio et d'un numéro de téléphone. Vous devez également installer le module d'extension Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) et configurer l'application Conversational SMS Integration with Twilio (sn_va_sms_twilio). Pour plus d'informations, consultez Configurer Conversational SMS Integration with Twilio .

Les clients sur site qui installent les applications Safe Workplace de la version Rome pour la première fois doivent disposer d'un rôle administrateur inclus dans le champ d'application pour créer un enregistrement d'accès restreint pour l'appelant (RCA) champ d'application à champ d'application approuvé dans Vaccination Status. Cet accès entre champs d'application

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

est requis pour que Conversational SMS Integration with Twilio fonctionne dans l'application Vaccination Status.

Les valeurs suivantes doivent être définies pour l'enregistrement RCA :

Pour plus d'informations sur la création d'enregistrements d'accès pour l'appelant, consultez Définir le périmètre de l'application, la ressource de l'application et l'accès aux événements .

Configuration

Pour recevoir des messages SMS pour Vaccination Status, les utilisateurs doivent avoir un numéro de téléphone mobile répertorié sur leur enregistrement utilisateur [sys_user]. Les numéros mobiles doivent être au format E.164. Par exemple, +18585551212.

Le consentement à la confidentialité pour Vaccination Status doit être configuré pour que les utilisateurs puissent déclarer leur état de vaccination par SMS. Pour obtenir des instructions, consultez Configurer le consentement à la confidentialité pour Vaccination Status.

Remarque :
Les utilisateurs doivent accepter le consentement à la confidentialité avant de pouvoir soumettre leur état de vaccination. La rubrique Conversation sur la vaccination invite les utilisateurs à donner leur consentement à la confidentialité par SMS s'ils ne l'ont pas déjà fait. Les utilisateurs doivent appartenir à une audience associée à une communication de consentement à la confidentialité sur la vaccination pour pouvoir donner leur consentement à la politique de confidentialité par SMS.

Vaccination Status contacte les utilisateurs par SMS afin de leur faire savoir qu'ils peuvent signaler leur état de vaccination par SMS. La communication fournit aux utilisateurs les informations dont ils ont besoin pour commencer à interagir avec la Conversation Agent virtuel sur la vaccination. Pour configurer la communication, ajoutez des utilisateurs dans l'espace réservé à l'audience de demande d'état de vaccination. Pour obtenir des instructions détaillées sur l'ajout d'utilisateurs à une audience, consultez Ajouter une audience Safe Workplace. Ensuite, ajoutez l'audience dans l'espace réservé à la communication de demande d'état de vaccination et modifiez la communication si nécessaire, par exemple en planifiant un délai d'envoi.

Une fois que les utilisateurs ont reçu la communication par SMS, ils peuvent signaler leur état de vaccination via la conversation Agent virtuel sur la vaccination. La rubrique Conversation sur la vaccination peut être utilisée en l'état, mais peut aussi être personnalisée afin de répondre aux besoins de votre organisation. Pour afficher ou modifier la rubrique Conversation sur la vaccination, accédez à **Collaboration** > **Agent virtuel** > **Concepteur**. Pour plus d'informations sur la mise à jour des rubriques de conversation, consultez Concepteur d'agent virtuel .

La Conversation sur la vaccination permet à l'utilisateur de sélectionner le type de vaccin qu'il a reçu. Ces options sont extraites de la table de définition Réponse vaccinale [sn_imt_vaccine_vaccine_response_definition]. Pour définir le nom d'affichage d'un type de vaccin, saisissez le nom dans le champ **Nom compatible avec les SMS** sur l'enregistrement de définition de réponse vaccinale.

Déclarer l'état de vaccination à votre organisation

Informez votre organisation si vous avez été vacciné et la date à laquelle vous l'avez fait.

Avant de commencer
Avant de pouvoir soumettre votre état de vaccination, vous devez répondre au consentement à la confidentialité de vaccination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
les administrateurs de vaccin peuvent déclarer l'état de vaccination d'un utilisateur pour lui, mais l'administrateur doit d'abord répondre au consentement à la confidentialité de vaccination.

Rôle requis : sn_imt_core.privacy_consent_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez signaler votre état de vaccination pour répondre aux exigences de votre organisation. En plus du formulaire à remplir, vous pouvez inclure toutes les pièces jointes nécessaires, telles qu'une carte de santé SMART, une carte de vaccination des Centers for Disease Control and Prevention (CDC), ou tout autre formulaire de vérification dont votre organisation peut avoir besoin.

Remarque :
Pour la validation automatique du vaccin, votre organisation doit configurer ses instances pour prendre en charge les types de pièces jointes de carte de santé SMART ou de carte de vaccination CDC.

Services de validateur et types de pièces jointes

Service du validateur	Type de pièce jointe
Réseau CommonTrust	Carte de santé SMART
Service Azure Form Recognizer	Carte de vaccination CDC

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vaccination Status** > **Déclarer la vaccination**.

   Remarque :
   Pour signaler votre état de vaccination ou celui d'un autre utilisateur dans l'application Now Mobile , accédez à **Santé** > **Suivez ces pratiques de sécurité** > **Déclarer la vaccination**.

2. Déterminez l'utilisateur pour lequel vous soumettez l'état de vaccination.
   - Si vous êtes un administrateur de vaccin, soumettez votre état de vaccination ou l'état d'un autre utilisateur en sélectionnant l'utilisateur pour lequel vous soumettez des informations et remplissez le formulaire Déclarer la vaccination.
   - Si vous n'êtes pas un administrateur, remplissez le formulaire Déclarer la vaccination.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Déclarer la vaccination

Champ	Description
Voulez-vous ajouter des informations sur la dose de vaccin ?	Informations sur la dose de vaccin que vous souhaitez fournir. ○ Si vous sélectionnez **Oui**, les champs requis pour soumettre les informations sur la dose de vaccin ou le rappel s'affichent. ○ Si vous sélectionnez **Non**, vous confirmez que vous n'avez pas de dose de vaccin ou de rappel à ajouter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Si vous sélectionnez **Je préfère ne pas répondre**, vous confirmez que vous ne souhaitez pas partager vos informations de dose de vaccin ou de rappel.
Vaccin	Type de vaccin ou de rappel que vous avez reçu. Si vous sélectionnez un vaccin qui nécessite plusieurs doses, tel que le **COVID-19 2 doses Fabricant inconnu**, ou que vous voulez soumettre plusieurs vaccins différents, vous pouvez sélectionner le nombre de doses que vous souhaitez déclarer dans le champ **How many doses do you wish to report? (Combien de doses souhaitez-vous déclarer ?)**. **Remarque :** le champ **Vaccin** s'affiche uniquement si **Oui** est sélectionné en réponse à la question **Êtes-vous vacciné ?**. Des champs supplémentaires **Vaccin** s'affichent si vous signalez plusieurs doses.
How many doses do you wish to report? (Combien de doses souhaitez-vous déclarer ?)	Nombre de doses que vous déclarez. Si vous sélectionnez plusieurs doses, des champs supplémentaires **Vaccin** et **Date de vaccination** s'affichent pour chaque dose. Par exemple, vous pouvez déclarer plusieurs doses pour le même vaccin, plusieurs vaccins ou un rappel avec vos doses de vaccin.
Date de vaccination	Date à laquelle vous avez reçu votre dose. Si vous déclarez plusieurs doses, ajoutez la date d'administration pour chaque dose ou rappel (**Deuxième date de vaccination**, **Troisième date de vaccination** ou **Quatrième date de vaccination**).
Type de pièce jointe	Type de pièce jointe que vous soumettez si requis par un service de validateur pour examiner automatiquement vos vaccinations. Par exemple, une carte de santé SMART ou une carte de vaccination CDC peut être utilisée pour valider automatiquement les réponses vaccinales si elle est activée par votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Le **type de pièce jointe** n'est pas un champ obligatoire pour toutes les pièces jointes. Vous pouvez soumettre des images ou d'autres documents qui peuvent nécessiter un examen manuel.

4. **Facultatif :** Ajoutez des pièces jointes, telles qu'une carte de santé SMART ou une image de documentation de support, en sélectionnant **Ajouter des pièces jointes**.

   (Optional) Pour plus d'informations sur les formats pris en charge, reportez-vous à la section Visionneuse de documents .

   Remarque :
   Si vous ajoutez une pièce jointe requise par un service de validateur, assurez-vous d'avoir sélectionné le **type de pièce jointe** approprié.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   - Si vous êtes un administrateur de vaccin, vous êtes renvoyé à un formulaire Déclarer la vaccination vide afin de soumettre une autre vaccination.
   - Si vous êtes un utilisateur, vous êtes renvoyé à la page État de santé et de sécurité.

Que faire ensuite

Votre organisation peut exiger que vous soyez vacciné avant de revenir sur site. Pour vérifier votre progression sur toutes les exigences d'entrée sur site, consultez Consultez votre état de santé et de sécurité.

Remarque :
vous n'êtes considéré entièrement vacciné que 14 jours après avoir été vacciné (vaccin à dose unique) ou avoir reçu votre dose finale (vaccin à doses multiples).

En fonction des exigences de votre organisation, si votre vaccin est assorti d'un rappel, il se peut que vous ne soyez pas considéré comme totalement vacciné tant que vous n'aurez pas déclaré avoir reçu votre rappel.

Examiner vos réponses vaccinales

Si vous souhaitez examiner vos vaccinations contre la COVID-19 récemment signalées ou ajouter une pièce jointe à un enregistrement, accédez à vos réponses vaccinales précédentes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_core.privacy_consent_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vaccination Status** > **Mes vaccinations**.
2. Sélectionnez la réponse vaccinale à laquelle vous souhaitez ajouter une pièce jointe ou que vous souhaitez examiner.
3. Modifiez l'enregistrement en ajoutant une pièce jointe ou examinez-le.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous ajoutez une pièce jointe, telle qu'une preuve de vaccination, ajoutez-la, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

  Remarque :
  Pour plus d'informations sur la gestion des pièces jointes, voir Gérer les pièces jointes .

- Si vous examinez l'enregistrement, procédez à l'examen et cliquez sur **Retour** pour revenir à la liste des réponses vaccinales.

Confirmer l'état de vaccination signalé pour un utilisateur

En tant qu'administrateur ou gestionnaire Vaccination Status, utilisez le portail d'approbation Employee Readiness Core pour confirmer l'état de vaccination COVID-19 déclaré par un utilisateur.

Avant de commencer

Pour utiliser le portail d'approbation, votre organisation doit installer Test Santé et sécurité et Vaccination Status.

- Pour plus d'informations sur l'installation de Test Santé et sécurité, consultez Installer Test Santé et sécurité.
- Pour plus d'informations sur l'installation de Vaccination Status, consultez Installer Vaccination Status.

Activez la propriété *sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records* pour permettre à tous les gestionnaires de confirmer l'état de vaccination déclaré de leurs subordonnés directs. Cette propriété affecte le rôle sn_imt_core.approval_portal_manager aux gestionnaires et accorde l'accès au portail d'approbation pour les réponses vaccinales.

Rôle requis : sn_imt_vaccine.admin, sn_imt_core.approval_portal_manager ou sn_imt_core.health_and_safety_approver

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le portail d'approbation, vous pouvez examiner les résultats des vaccinations déclarées par l'utilisateur et approuver ou rejeter les réponses. Les approbations peuvent être basées sur la preuve de vaccination d'un utilisateur, comme ses pièces jointes soumises avec la réponse vaccinale. Si la propriété *Reset Covid 19 Vaccine Complete to false if Vaccine Review Outcome is Rejected* est activée, l'état terminé du vaccin contre la COVID-19 d'un utilisateur dépend des réponses approuvées.

Remarque :
les gestionnaires ne peuvent confirmer les réponses vaccinales que de leurs subordonnés directs. Les administrateurs de vaccin et les approbateurs de santé et de sécurité peuvent confirmer les réponses de tous les utilisateurs.

Pour plus d'informations, consultez Configurer les propriétés Vaccination Status.

Les organisations qui souhaitent examiner automatiquement les réponses vaccinales doivent configurer Vaccination Status pour prendre en charge la fonctionnalité. Pour plus d'informations, consultez Automatiser les examens de réponses vaccinales.

Procédure

1. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Portail d'approbation**.
   La vue par défaut affiche tous les enregistrements de tests de santé, de dose de vaccin et de demande d'exemption qui doivent être examinés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. **Facultatif :** Filtrez les résultats.
   - Pour modifier les types d'enregistrement affichés, sélectionnez un type d'enregistrement dans la liste des champs **Enregistrement**.
   - Pour modifier le mode de tri des enregistrements, sélectionnez une valeur dans la liste des champs **Trier**.
3. Recherchez l'utilisateur pour lequel vous souhaitez confirmer l'état de vaccination.
   Le comportement de recherche du portail d'approbation est de type `commence par`.
4. Sélectionnez l'enregistrement pour examiner les informations incluses dans le modal Réponse vaccinale et toutes les pièces jointes.

Modal Réponse vaccinale

Champ	Description
Fabricant	Fabricant du vaccin ou de la dose de rappel.
Date de vaccination	Date à laquelle le vaccin ou le rappel a été administré.
Date d'examen du vaccin	Date à laquelle la réponse vaccinale a été examinée.
Vérifié par	Personne qui a vérifié la réponse vaccinale.
Résultat d'examen vaccinal	Résultat de la révision du vaccin, par exemple son approbation ou son refus.
État du validateur	Si votre organisation active l'option permettant à Vaccination Status de valider automatiquement les vaccinations avec des services de validateur, tels que le réseau CommonTrust, ce champ est rempli en fonction de l'examen. L'état **Terminé** indique que le validateur a pu s'exécuter. Les résultats de la validation sont inclus dans les notes de travail.
Notes de travail	Journal des notes de travail inclus à des fins de suivi.

5. **Facultatif :** Ajoutez des informations supplémentaires à l'enregistrement dans les notes de travail, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   L'option d'ajout de notes de travail n'est pas disponible pour les responsables.
6. Approuvez ou rejetez l'état de vaccination soumis par l'utilisateur.
   - Pour approuver l'état de vaccination de l'utilisateur, cliquez sur **Approuver**.
   - Pour rejeter l'état de vaccination de l'utilisateur, cliquez sur **Refuser**.

Résultats

L'enregistrement est déplacé vers l'onglet **Approuvé** ou **Refusé** en fonction de votre décision et le champ **Vérifié par** dans l'enregistrement de réponse vaccinale de l'utilisateur est mis à jour avec votre nom. En fonction des configurations de votre organisation, votre examen peut affecter l'état Terminé du vaccin contre la COVID-19 de l'utilisateur.

Pour en savoir plus sur la configuration de Vaccination Status, consultez Configuration des propriétés de Vaccination Status.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander une exemption de vaccin

Demandez une exemption de vaccin à votre organisation en fournissant des informations sur les raisons pour lesquelles vous avez besoin d'une exemption.

Avant de commencer

Les exemptions de vaccin doivent être activées par votre organisation pour soumettre des demandes d'exemption de vaccin. Si vous ne voyez pas le module Demander une exemption de vaccin ou si vous ne pouvez pas soumettre de demandes d'exemption de vaccin, consultez l'administrateur pour activer cette fonctionnalité.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vaccination Status** > **Demander une exemption de vaccin**.

   Remarque :
   Pour demander une exemption de vaccin dans le Application Now Mobile, accédez à **Santé** > **Suivez ces pratiques de sécurité** > **Demander une exemption de vaccin**.

2. Renseignez les champs du formulaire.

   Formulaire Demander une exemption de vaccin

Champ	Description
Quel est le type d'exemption du vaccin ?	Type d'exemption que vous demandez. Les valeurs disponibles Religieux, Médicale ou Autre.
Détails sur la demande d'exemption de vaccin	Fournissez des détails supplémentaires utiles sur la demande pour votre organisation.

3. **Facultatif :** Ajoutez toute pièce jointes utile au formulaire.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. **Facultatif :** Passez en revue l'état de votre demande d'exemption de vaccin en accédant à **Santé** > **Suivez ces pratiques de sécurité** > **Demandes d'exemption de vaccin** dans le Application Now Mobilefichier .

Résultats

Votre demande d'exemption de vaccin est soumise à votre organisation pour être examinée par un administrateur ou un gestionnaire .

Confirmer une demande d'exemption de vaccin pour un utilisateur

En tant qu'administrateur ou gestionnaire Vaccination Status, utilisez le portail d'approbation Employee Readiness Core pour approuver ou refuser la demande d'exemption de vaccin d'un utilisateur.

Avant de commencer

Pour utiliser le portail d'approbation, votre organisation doit installer Test Santé et sécurité et Vaccination Status.

- Pour plus d'informations sur l'installation de Test Santé et sécurité, consultez Installer Test Santé et sécurité.
- Pour plus d'informations sur l'installation de Vaccination Status, consultez Installer Vaccination Status.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activez la propriété *sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records* pour permettre à tous les gestionnaires d'approuver ou de refuser les demandes d'exemption de vaccin pour leurs subordonnés directs. Cette propriété affecte le rôle sn_imt_core.approval_portal_manager aux gestionnaires et accorde l'accès au portail d'approbation pour les demandes d'exemption de vaccin.

Votre organisation doit activer les exemptions de vaccin. Les exemptions n'affectent pas l'état du profil de vaccin **Vaccin de la COVID-19 terminé** d'un utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Configurer les propriétés Vaccination Status.

Rôle requis : sn_imt_vaccine.admin, sn_imt_core.approval_portal_manager ou sn_imt_core.health_and_safety_approver

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les gestionnaires ne peuvent approuver ou refuser que les demandes d'exemption de vaccin de leurs subordonnés directs. Les administrateurs de vaccin et les approbateurs de santé et de sécurité peuvent approuver ou refuser les demandes de tous les utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **État de santé et de sécurité des employés** > **Portail d'approbation**.
   La vue par défaut affiche tous les enregistrements de tests de santé, de dose de vaccin et de demande d'exemption qui doivent être examinés.
2. **Facultatif :** Filtrez les résultats.
   - Pour modifier les types d'enregistrement affichés, sélectionnez un type d'enregistrement dans la liste des champs **Enregistrement**.
   - Pour modifier le mode de tri des enregistrements, sélectionnez une valeur dans la liste des champs **Trier**.
3. Recherchez l'utilisateur pour lequel vous souhaitez approuver ou refuser la demande d'exemption.
4. **Facultatif :** Sélectionnez les pièces jointes de l'utilisateur pour examiner toute documentation soumise.
5. Sélectionnez l'enregistrement que vous souhaitez examiner dans le modal d'exemption de vaccin.

Modal d'exemption de vaccin

Champ	Description
Type d'exemption	Type d'exemption demandée.
État	État de l'exemption. L'état par défaut d'une exemption ouverte est **Soumis**.
Statut mis à jour par	Nom de l'administrateur ou du responsable qui a mis à jour l'état de la demande de l'utilisateur.
Date d'expiration	Date d'expiration de l'exemption. Si ce champ est vide, l'exemption n'expire pas. **Remarque :** Si aucune date d'expiration n'est définie manuellement ou selon la configuration de votre organisation, l'exemption n'expire pas. Vous pouvez mettre à jour ce champ dans l'enregistrement de demande d'exemption

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de vaccin ou dans le modal. Si vous devez mettre à jour ce champ dans le modal, entrez manuellement une date d'expiration ou choisissez une date dans le calendrier.
Détails	Détails liés à la demande d'exemption.
Notes de travail	Journal des notes de travail inclus à des fins de suivi.

6. **Facultatif :** Ajoutez des informations supplémentaires à l'enregistrement dans les notes de travail, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   L'option d'ajout de notes de travail n'est pas disponible pour les responsables.
7. Approuvez ou refusez la demande d'exemption soumise par l'utilisateur.
   - Pour approuver la demande d'exemption de l'utilisateur, cliquez sur **Approuver**.
   - Pour rejeter la demande d'exemption de l'utilisateur, cliquez sur **Refuser**

Résultats

L'enregistrement est déplacé vers l'onglet **Approuvé** ou **Refusé** en fonction de votre décision. Le profil de vaccin de l'utilisateur est mis à jour pour indiquer qui a approuvé l'exemption de vaccination (si elle est approuvée) et sa date d'expiration (le cas échéant).

Affichage des enregistrements de profil de vaccin

Les profils de vaccin contiennent des informations sur la vaccination que les administrateurs de vaccins peuvent consulter, comme la date de vaccination d'un utilisateur, le fait que les utilisateurs soient exemptés de recevoir un vaccin ou les résultats de leurs derniers tests COVID-19.

Enregistrements de profil de vaccin

Vous pouvez accéder aux enregistrements de profil de vaccin et afficher la date d'échéance de la dose de rappel d'un utilisateur en accédant à **Tous** > **Vaccination Status** > **Profils de vaccin**. Ensuite, vous pouvez créer un enregistrement ou en sélectionner un existant pour l'examiner.

Remarque :
Vous devez avoir le rôle de lecteur de profil de vaccin ou le rôle d'administrateur Vaccination Status pour visualiser les enregistrements de profil de vaccin.

En plus des champs figurant sur les enregistrements de profil, vous pouvez examiner des détails supplémentaires sur un utilisateur, tels que les dates de différents fabricants et doses et l'état de la demande d'exemption d'un utilisateur.

Enregistrements de profil de vaccin

Champ	Description
Vaccin COVID-19 terminé	Indique si un utilisateur est considéré comme entièrement vacciné. Ce statut dépend d'un certain nombre de facteurs, tels que le type de vaccin, la manière dont votre organisation configure les différentes propriétés du système et l'échéance éventuelle d'un rappel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrements de profil de vaccin (suite)

Champ	Description
Utilisateur	Nom de l'utilisateur.
Exemption de vaccin approuvée par	Nom de l'administrateur ou du gestionnaire inclus dans le périmètre qui a approuvé une exemption de l'obligation d'un vaccin COVID-19 pour l'utilisateur.
Date d'expiration de l'exemption de vaccin	Date d'expiration de l'exemption de vaccin, fixée par l'administrateur ou le gestionnaire inclus dans le périmètre.
Date du test COVID-19 le plus récent	Date à laquelle un test COVID-19 a été signalé le plus récemment pour l'utilisateur.
Résultat du test COVID-19 le plus récent	Date à laquelle un test COVID-19 a été signalé le plus récemment par l'utilisateur.
Résultat du test COVID-19 le plus récent vérifié	Indique que le résultat du test COVID-19 le plus récemment rapporté a été vérifié par un administrateur ou un gestionnaire inclus dans le périmètre. Pour en savoir plus, consultez Confirmer les résultats de tests COVID-19 pour un utilisateur.
Résultat d'examen vaccinal	Résultat du vaccin COVID-19 le plus récemment signalé par un utilisateur. Ce champ est mis à jour lorsque le vaccin a été examiné par un administrateur, un gestionnaire ou un service de validateur Vaccination Status. Le résultat de l'examen dépend du processus d'examen et de la configuration système de votre organisation. Si l'examen a eu lieu, il est approuvé ou rejeté. **Remarque :** Un service de validateur peut uniquement approuver les examens ou les laisser dans le même état que si l'examen n'a pas eu lieu. Si la réponse vaccinale n'a pas pu être validée et approuvée, la réponse doit être examinée manuellement. Pour en savoir plus, consultez Confirmer l'état de vaccination signalé pour un utilisateur.

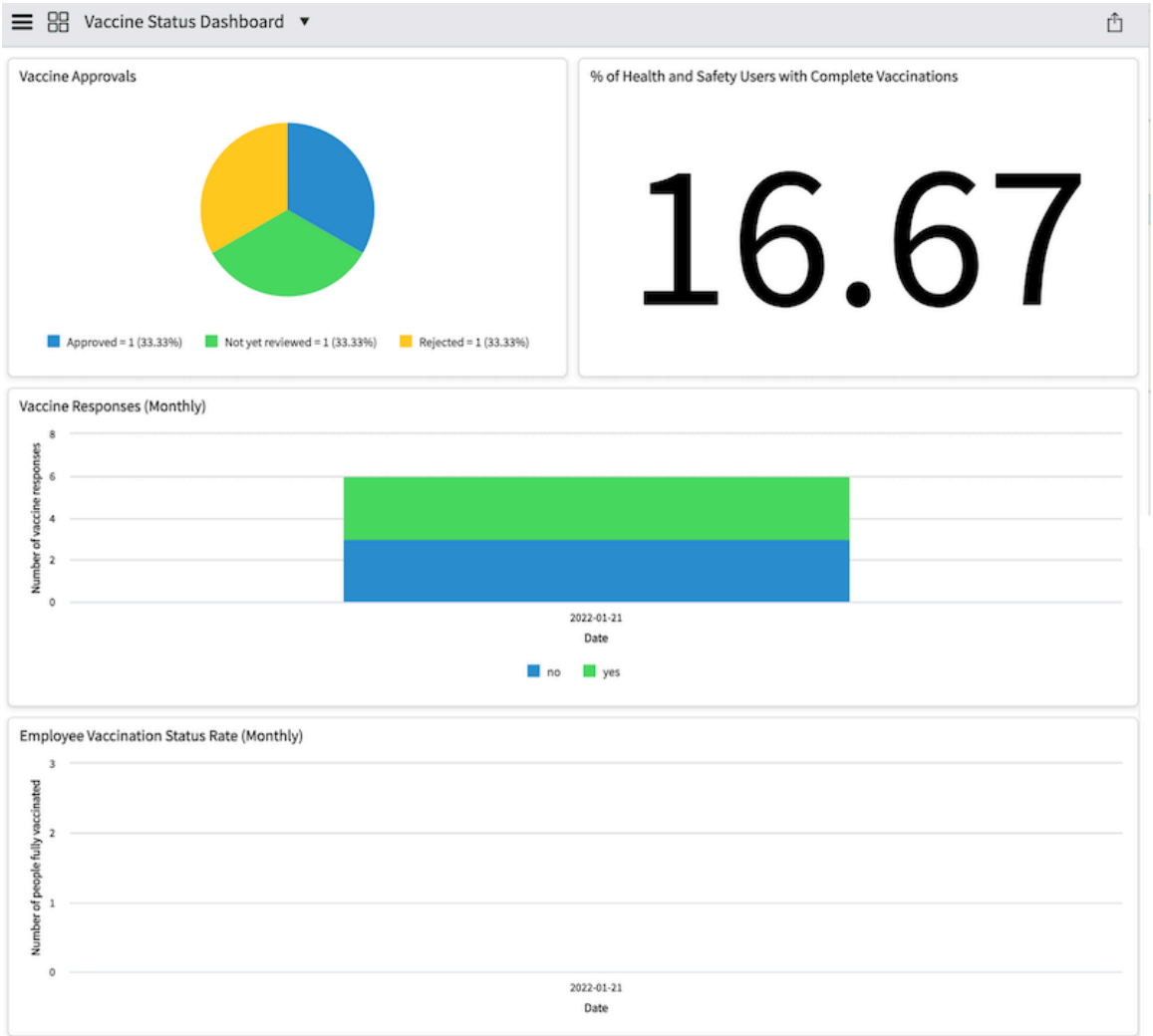
Tableau de bord de Vaccination Status

Utilisez le tableau de bord Vaccination Status pour examiner les rapports qui peuvent fournir un aperçu de l'état de vaccination dans votre organisation.

Pour accéder au tableau de Vaccination Status bord, accédez à **Libre-service** > **Tableaux de bord**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Utilisateur final et objectifs

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Administrateur Vaccination Status : examinez le niveau des objectifs de vaccination et déterminez si les réponses aux vaccins sont signalées par les utilisateurs de l'organisation.	[sn_imt_vaccine.admin]	• Examiner le nombre d'approbations de vaccins qui ont été examinées • Surveiller le pourcentage d'utilisateurs État de santé et de sécurité des employés qui ont été vaccinés • Surveiller le nombre de réponses vaccinales mensuelles pour votre organisation • Surveiller le taux mensuel de réponses vaccinales pour votre organisation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Administrateur Employee Readiness Core : doit déterminer la préparation des employés et connaître les mesures de vaccination de base, telles que le pourcentage d'utilisateurs vaccinés ou non.	sn_imt_core.admin	• Examiner le nombre d'approbations de vaccins qui ont été examinées • Surveiller le pourcentage d'utilisateurs État de santé et de sécurité des employés qui ont été vaccinés • Surveiller le nombre de réponses vaccinales mensuelles pour votre organisation • Surveiller le taux mensuel de réponses vaccinales pour votre organisation

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Approbations de vaccins	Répartition en camembert	Répartition des approbations de vaccins par type : • Nombre de réponses vaccinales approuvées • Nombre de réponses au vaccin en attente d'examen • Nombre de réponses vaccinales rejetées
% d'utilisateurs de Health and Safety étant complètement vaccinés	Score unique	Affiche le pourcentage d'utilisateurs de Santé et de sécurité de votre organisation considérés comme complètement vaccinés. **Remarque :** La vaccination complète dépend des configurations de votre organisation et du nombre de vaccins (doses, vaccins) pris en compte.
Réponses vaccinales (mensuelles)	Graphique à barres empilées	Compare le nombre de réponses vaccinales reçues (oui) au nombre de réponses vaccinales non reçues (non) par mois.
Taux Vaccination Status des employés (mensuel)	Ligne	Indique le pourcentage de personnes entièrement vaccinées. Le taux est déterminé par le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
		nombre d'utilisateurs de votre organisation dont l'état de vaccination complète contre la COVID-19 dans le profil de vaccination est marqué comme True. **Remarque :** Une tâche de collecte de données historiques (*`Generate vaccine history records`*) s'exécute quotidiennement pour garantir que le graphique du rapport est mis à jour.

Intégration avec Safe Workplace Suite

Intégrez ServiceNow Safe Workplace Suite les données à un système tiers. Par exemple, vous pouvez intégrer des données Employee Health Screening avec un logiciel de lecture de badges pour garantir la conformité avec vos exigences d'entrée sur le lieu de travail.

Avantages

Intégrer à Safe Workplace Suite :

- Assurez la conformité avec vos exigences d'entrée sur le lieu de travail.
- Améliorez l'efficacité entre plusieurs systèmes.
- Assurez la précision et la sécurité entre les systèmes en conservant une source unique de données.

Intégrations

Vous pouvez procéder à l'intégration de Safe Workplace Suite ces façons :

Abonnez-vous à la demande de mises à jour d'entrée

Envoyer le résultat de chaque demande d'entrée Employee Health Screening à un système tiers en configurant un webhook.

Envoyer des données au journal Employee Health Screening

Envoyez des données à partir d'un système tiers vers la table de journal des applications Employee Health Screening. Vous pouvez utiliser cette table pour créer des rapports et surveiller les tendances de santé.

Obtenir des données de santé sur les employés ou les visiteurs

Envoyez une demande GET pour les données État de santé et de sécurité des employés à utiliser dans votre système tiers. Accédez à des données pour déterminer l'état de santé actuel d'un employé ou d'un visiteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Abonnez-vous à la demande de mises à jour d'entrée

Envoyer le résultat de chaque demande d'entrée Employee Health Screening à un système tiers en configurant un webhook.

Avant de commencer

L'envoi d'appels webhook sortants nécessite les modules d'extension suivants.

- ServiceNow Hub d'intégration Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)
- Concepteur de flux Action Step - Payload Builder (com.glide.hub.action_step.payload)
- ServiceNow Hub d'intégration Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

Ces modules d'extension doivent faire l'objet d'une demande via le Now Support Catalogue de services. Pour obtenir des instructions, consultez Demander un module d'extension .

Lorsque vous configurez le webhook, le système envoie automatiquement une demande REST à un point de terminaison tiers chaque fois qu'un employé ou un visiteur demande à entrer. Travaillez avec un administrateur pour que le système tiers détermine le point de terminaison correct à fournir.

Remarque :
Le webhook n'inclut pas d'en-têtes d'authentification dans la demande. Assurez-vous de fournir un point de terminaison qui inclut des paramètres de requête pour authentifier la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur le module de demande d'entrée Employee Health Screening, voir Effectuer un dépistage de santé pour l'entrée.

Rôle requis : sn_imt_core.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **État de santé et de sécurité des employés** > **Webhooks sortants**.
2. Dans la table webhook [sn_imt_core_webhook], cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire webhook

Champ	Description
Nom	Identificateur interne pour le point de terminaison tiers.
Événement	Événement auquel vous souhaitez vous abonner. Les options incluent : ○ **Entrée demandée par l'employé** : envoie une mise à jour chaque fois qu'un employé demande une entrée. ○ **Entrée demandée par le visiteur** : envoie une mise à jour chaque fois qu'un visiteur demande une entrée.
Point de terminaison	Point de terminaison auquel envoyer les données de demande d'entrée Employee Health Screening. **Remarque :** Le webhook n'inclut pas d'en-têtes d'authentification dans la demande. Assurez-vous de fournir un point de terminaison qui inclut des paramètres de requête pour authentifier la demande.

Paramètres sécurisés	Paramètres de requête pour le point de terminaison qui doit être traité en toute sécurité, tel qu'un jeton d'autorisation. Fournissez des paramètres au format `?param1=value&param2=othervalue`.
	Conseil : Si le système tiers vers lequel vous envoyez des données ne fournit pas de jeton d'autorisation généré de façon sécurisée, vous pouvez générer un jeton dans votre instance ServiceNow avec le script suivant.
	`var secureRandom = GlideSecureRandomUtil;`
	`var secret = secureRandom.getSecureRandomString(30);`
	`gs.log(secret);`

Actifs	Option permettant de définir l'enregistrement sur actif.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

L'application Employee Health Screening envoie des données de demande d'entrée au point de terminaison tiers chaque fois qu'un employé demande une entrée. La charge utile JSON contient les données suivantes.

```
{
 "event": "entry.requested",
 "email": "aileen.mottern@example.com",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  "username": "aileen.mottern",
  "user_id": "a8f98bb0eb32010045e1a5115206fe3a",
  "location": "San Antonio",
  "location_id": "108486c7c611227500b093211aa88dcc",
  "access_granted": false,
  "updated": "2020-07-01 22:19:03"
}
```


Propriété	Description
event	Type d'événement défini dans la table webhook. Type de données : chaîne
E-mail	Adresse e-mail de l'employé. Type de données : chaîne
username	Nom d'utilisateur de l'employé issu de la table Utilisateurs Health and Safety [sn_imt_core_health_and_safety_user]. Type de données : chaîne
user_id	Sys_id de l'enregistrement de l'utilisateur issu de la table Utilisateurs Health and Safety [sn_imt_core_health_and_safety_user]. Type de données : chaîne
emplacement	Emplacement du dépistage de santé. Type de données : chaîne
location_id	Sys_id de l'enregistrement de l'emplacement à partir de la table Emplacement [cmn_location]. Type de données : chaîne
access_granted	Marqueur qui indique si l'employé a été autorisé à entrer à la suite du dépistage de santé. Valeurs valides : • **true** : l'employé a passé le dépistage de santé et a obtenu l'accès. • **false** : l'employé n'a pas passé le dépistage de santé et n'a pas obtenu l'accès. Type de données : booléennes
mises à jour	Date et heure auxquelles l'employé ou le visiteur a demandé d'entrer. Type de données : Date/Heure

Envoyer des données au journal Employee Health Screening

Envoyez des données à partir d'un système tiers vers la table de journal des applications Employee Health Screening. Vous pouvez utiliser cette table pour créer des rapports et surveiller les tendances de santé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_core.api_logging_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Envoyez une demande POST à l'API de table sur votre instance.
   Pour plus d'informations, consultez API de table .

   a. Construisez le point de terminaison à l'aide de la table d'importation de journal [sn_imt_core_log_import].

   Example

   ```
   https://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_log_import
   ```

   b. Définissez les champs dans la table Journal en définissant ces paramètres de corps de demande.

Champ	Description
Source	Nom interne pour identifier le système tiers qui effectue l'entrée du journal.
Niveau	État de l'utilisateur, niveau de journal ou toute autre chaîne significative. Par exemple, vous pouvez entrer `Autorisé` ou `Refusé` pour indiquer si la personne est autorisée à entrer.
Message	Description du dépistage de santé. Par exemple, `Temp too high`.
Utilisateur	Adresse e-mail de l'employé ou du visiteur issue de la table Utilisateur Health and Safety [sn_imt_core_health_and_safety_user].
Informations supplémentaires	Données pour fournir des informations supplémentaires. Par exemple, `{'temperature':'101', 'location':'San Diego'}`.

   Example
   Cet exemple de demande cURL envoie un enregistrement à la table d'importation du journal.

```
curl "http://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_log_import" \
--request POST \
--header "Accept:application/json" \
--header "Content-Type:application/json" \
--data "{\"u_source\":\"BadgesRUs\",\"u_message\":\"Temp too
 high\",\"u_user\":\"abel.tutor@servicenow.com\",\"u_level\":\"Denied\"}" \
--user 'username':'password'
```

   Le système insère automatiquement l'enregistrement dans la table Journal [sn_imt_core_log].

2. Accédez à la table Journal [sn_imt_core_log] pour vérifier que les données sont importées correctement.

Que faire ensuite

Générez des rapports sur les données que vous avez importées dans la table Journal [sn_imt_core_log] à l'aide de Reporting .

Obtenir des données de santé sur les employés ou les visiteurs

Envoyez une demande GET pour les données État de santé et de sécurité des employés à utiliser dans votre système tiers. Accédez à des données pour déterminer l'état de santé actuel d'un employé ou d'un visiteur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_core.reader

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

Envoyez une demande GET à l'API de table sur votre instance.
Pour plus d'informations, consultez API de table .

a. Construisez le point de terminaison à l'aide de la table Utilisateur Health and Safety [sn_imt_core_health_and_safety_user].

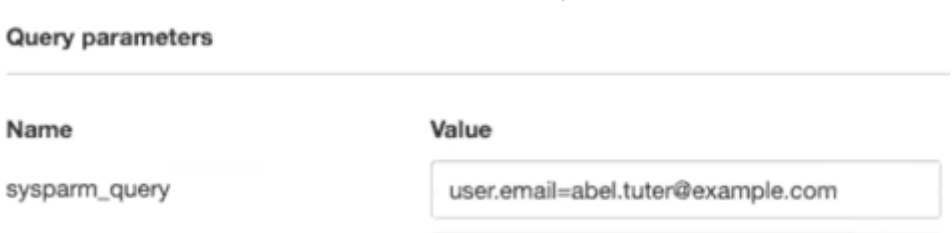
Example

```
https://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_health_and_safety_user
```

b. Ajoutez un paramètre de requête pour interroger l'adresse e-mail d'un utilisateur spécifique.

Dans l'explorateur d'API, vous pouvez entrer une des chaînes suivantes dans le champ **sysparm_query** pour générer un point de terminaison qui inclut le paramètre de requête correct :

- `user.email=<user-email-address>`: interroge l'adresse e-mail de l'employé fournie.
- `visitor.email=<visitor-email-address>`: interroge l'adresse e-mail du visiteur fournie.



Example

Cet exemple de demande cURL interroge la table Utilisateur Health and Safety et renvoie les enregistrements associés à l'adresse e-mail d'Abel Tuter.

```
curl
 "http://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_health_and_safety_user?sysparm_query=user.email%3Dabel.tuter%40example.com&sysparm_limit=1" \
--request GET \
--header "Accept:application/json" \
--user 'username':'password'
```

Résultats

L'application État de santé et de sécurité des employés renvoie l'enregistrement Utilisateur Health and Safety associé à l'adresse e-mail dans la demande. La charge utile JSON contient les données suivantes.

```
{
 "result": [
  {
   "sys_mod_count": "0",
   "sys_updated_on": "2020-07-14 19:58:00",
   "sys_tags": "",
   "type": "employee",
   "sys_id": "33f184491bce9010e3730e16ec4bcb71",
   "sys_updated_by": "system.administrator",
   "manually_created": "true",
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
    "sys_created_on": "2020-07-14 19:58:00",
    "sys_domain": {
      "link": "https://<my-instance>.servicenow.com/api/now/table/sys_user_group/global",
      "value": "global"
    },
    "requirements_status": "cleared",
    "visitor": "",
    "user": {
      "link":
 "https://<my-instance>.servicenow.com/api/now/table/sys_user/62826bf03710200044e0bfc8
bcbe5df1",
      "value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
    },
    "sys_created_by": "system.administrator"
   }
  ]
}
```


Tous les champs sont internes, à l'exception des éléments suivants :

Propriété	Description
requirements_status	Indique si le visiteur ou l'employé a rempli toutes les exigences pour revenir au travail. Pour en savoir plus, voir Créer des enregistrements d'utilisateurs de santé et de sécurité et Créer une exigence en matière de santé et de sécurité. • Cleared : le visiteur ou l'employé a rempli toutes les exigences pour revenir au travail. • Not Cleared : le visiteur ou l'employé n'a pas rempli toutes les exigences pour revenir au travail. Type de données : chaîne
visiteur	S'il est présent, cet enregistrement représente un visiteur au lieu d'un employé. **Remarque :** Utilisé uniquement lors du renvoi des données de santé du visiteur. Type de données : objet
visitor.link	Lien vers l'enregistrement du visiteur sur l'instance. **Remarque :** Utilisé uniquement lors du renvoi des données de santé du visiteur. Type de données : chaîne
visitor.value	Sys_id de l'enregistrement du visiteur. **Remarque :** Utilisé uniquement lors du renvoi des données de santé du visiteur. Type de données : chaîne
utilisateur	S'il est présent, cet enregistrement représente un employé au lieu d'un visiteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : Utilisé uniquement lors du renvoi des données de santé de l'employé. Type de données : objet
user.link	Lien vers l'enregistrement de l'utilisateur sur l'instance. **Remarque :** Utilisé uniquement lors du renvoi des données de santé de l'employé. Type de données : chaîne
user.value	Sys_id de l'enregistrement de l'utilisateur. **Remarque :** Utilisé uniquement lors du renvoi des données de santé de l'employé. Type de données : chaîne

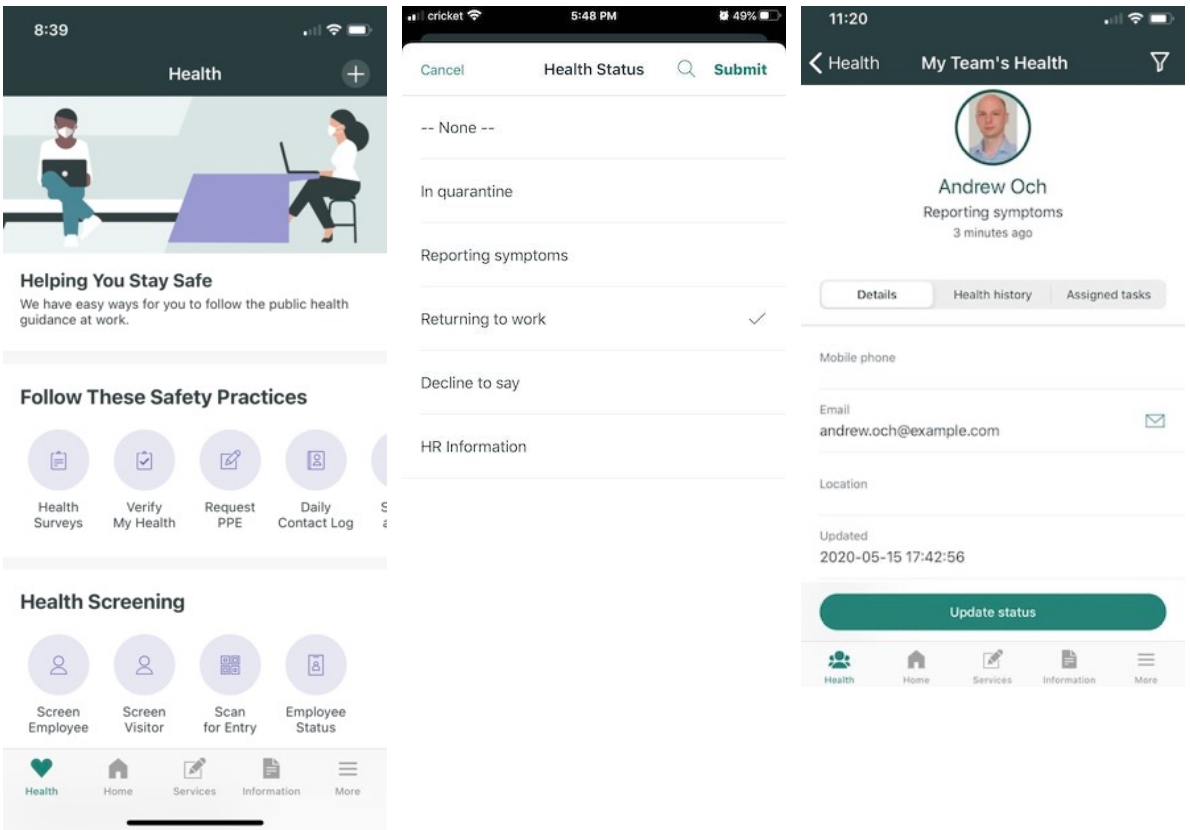
Safe Workplace for Mobile

Gérez les étapes essentielles pour permettre de revenir sur le lieu de travail où que vous soyez en utilisant l'application Safe Workplace for Mobile.

L'expérience mobile ServiceNow® Safe Workplace permet aux entreprises de gérer les étapes essentielles permettant de renvoyer les employés sur le lieu de travail où qu'elles soient avec l'application Now Mobile. Grâce à une conception mobile intuitive et une interface conviviale, les organisations peuvent organiser un retour fluide sur le lieu de travail, ce qui permet aux utilisateurs d'effectuer des contrôles et des enquêtes sur la santé, d'organiser des visites, de faire des réservations, de demander des EPI et plus encore pour prendre en charge leur santé et leur sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Accéder à d'autres applications à partir de Safe Workplace for Mobile

Depuis l'application Safe Workplace for Mobile, les utilisateurs peuvent accéder à des applications des suites de produits Emergency Response Management et Safe Workplace.

Remarque :
L'application Emergency Response Management pour Now® Mobile a été renommée Safe Workplace for Mobile.

Emergency Response Management applications	Safe Workplace applications
• Emergency Outreach • Emergency Self Report • Emergency Exposure Management	• Employee Readiness Surveys • Employee Health Screening • Cœur du lieu de travail • Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail • Tableau de bord Safe Workplace • Contact Tracing • Test Santé et sécurité • Employee Readiness Core • Enterprise Employee Experience Pack

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Emergency Response Management applications	Safe Workplace applications
	• Employee Travel Safety • Vaccination Status

Fonctionnalités de Safe Workplace for Mobile

Recevoir et répondre aux notifications de sensibilisation

Recevez des notifications importantes générées dans l'application Emergency Outreach sur votre équipement mobile. Vous pouvez également déclarer votre état de santé depuis ces notifications.

Pour plus d'informations sur Emergency Outreach, voir Emergency Outreach.

Pour en savoir plus sur l'auto-déclaration d'état de santé via les notifications push, consultez Signaler votre état de santé.

Signaler votre état de santé depuis le tableau de bord de réponse de service

Sous Mon état de santé actuel, cliquez sur votre nom pour renseigner votre état de santé. Pour en savoir plus, voir Signaler votre état de santé dans Now Mobile.

Afficher le statut de vos subordonnés directs

En tant que responsable, vous pouvez afficher la section **Santé de mon équipe** depuis la section **Mon équipe** pour afficher un aperçu de la santé de vos subordonnés directs. Pour en savoir plus, voir Gérer l'état de santé de vos subordonnés directs dans Now Mobile.

Réaffecter des tâches critiques à vos employés disponibles

En tant que gestionnaire, vous pouvez appuyer sur **Les tâches ouvertes de mes subordonnés directs** dans la section **Mon équipe** pour afficher les tâches affectées à vos subordonnés directs. Depuis cette liste, vous pouvez réaffecter des tâches à vos subordonnés directs disponibles. Pour en savoir plus, voir Réaffecter des tâches aux membres de votre équipe dans Now Mobile.

Sections mobiles

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite, vous voyez les sections mobiles disponibles pour l'expérience mobile Emergency Response Management. Chaque section a plusieurs applications. Pour afficher toutes les applications sous une rubrique, faites défiler vers la gauche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rubriques des sections mobiles

Suivez ces pratiques de sécurité	Contrôle de santé	Gérer l'inventaire PPE
Enquêtes sur la santé Pour en savoir plus, voir Employee Readiness Surveys.	Vérifier la température de l'employé Pour en savoir plus, voir Effectuer un dépistage de santé pour l'entrée.	Affecter un consommable Pour en savoir plus, voir Affecter un PPE aux employés.
Vérifier ma santé Pour en savoir plus, voir Vérifier votre état de santé et conformité.	Vérifier la température du visiteur Pour en savoir plus, voir Dépister un visiteur pour le faire entrer sur le lieu de travail.	Affecter un matériel Pour en savoir plus, voir Affecter un PPE aux employés.
Demander un PPE Pour en savoir plus, voir Demander un PPE.	Scan pour l'entrée Pour en savoir plus, voir Collecter les données de badge des utilisateurs.	Ajouter un consommable Pour en savoir plus, voir Ajouter un stock de PPE.
Journal de contacts quotidiens Pour en savoir plus, voir Suivi des contacts des employés à l'aide des journaux quotidiens.	État de l'employé Pour en savoir plus, voir Consultez votre état de santé et de sécurité.	Ajouter un matériel Pour en savoir plus, voir Ajouter un stock de PPE.
Consentement à la confidentialité Pour en savoir plus, voir Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité de Contact Tracing.		Ajouter un modèle Pour en savoir plus, voir Créer des modèles pour les éléments de PPE.
Configurer une visite Pour en savoir plus, voir Inviter un visiteur sur le lieu de travail.		
Test COVID-19 Pour en savoir plus, voir Demander un test de diagnostic COVID-19.		
Demander l'autorisation pour partir en déplacement Pour en savoir plus, consultez Demander l'autorisation pour partir en déplacement.		
Déclarer la vaccination		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rubriques des sections mobiles (suite)

Suivez ces pratiques de sécurité	Contrôle de santé	Gérer l'inventaire PPE
Pour en savoir plus, consultez Déclarer l'état de vaccination à votre organisation.		
Demander une exemption de vaccin Pour en savoir plus, consultez Demander une exemption de vaccin.		
Demandes d'exemption de vaccin Pour en savoir plus, consultez Demander une exemption de vaccin.		

Rubriques de la section (suite)

Mon état de santé actuel	Préparer l'arrivée	Mon équipe
Pour en savoir plus, voir Afficher votre état de santé dans Now Mobile.	Ma liste de vérification de préparation Fournit une liste de vérification à effectuer avant d'arriver sur le lieu de travail.	Santé de mon équipe Affiche une liste de vos subordonnés directs et leur état de santé.
	Code d'entrée de mon bureau Fournit un code QR qui vous permet d'enregistrer votre entrée sur un lieu de travail.	Les tâches ouvertes de mes subordonnés directs Affiche toutes les tâches ouvertes affectées à vos subordonnés directs qui doivent être effectuées avant d'arriver sur un lieu de travail.

Safe Workplace Suite pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Safe Workplace Suite accessibles pour installation sur leurs instances de non-production sans avoir à effectuer de demandes particulières. Des licences sont requises pour utiliser Safe Workplace Suite des applications sur des instances de production. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management pour Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Test Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Safe Workplace for Mobile

Installez l'application Now® Mobile et l'application Safe Workplace for Mobile.

Avant de commencer
L'application Safe Workplace for Mobile (sn_imt_mobile) dépend du module d'extension com.sn_imt_quarantine.

L'application Safe Workplace for Mobile a également une dépendance facultative à d'autres applications Safe Workplace. Si l'un de ces modules d'extension est installé, les applications correspondantes s'affichent dans votre application Safe Workplace for Mobile :

- sn_imt_checkin
- sn_imt_core
- sn_imt_monitoring
- sn_imt_ppe
- sn_imt_tracing
- sn_imt_travel
- sn_imt_health_testing

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Procédure

1. Téléchargez l'application Now Mobile pour Apple iOS ou Google Android sur votre équipement mobile à partir de l'App Store d'Apple ou du Google Play Store.
2. Dans votre instance, accédez à **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
3. Recherchez Safe Workplace for Mobile.
4. Cliquez sur **Installer**.
5. Dans la boîte de dialogue d'installation d'application, cliquez sur **Installer**.
6. Lorsque l'installation est terminée, cliquez sur **Fermer**.
7. **Facultatif :** Contrôlez l'accès à l'application en créant un groupe et en attribuant des rôles au groupe ou aux utilisateurs individuels.

   (Optional) Pour plus d'informations, consultez Rôles.

Signaler votre état de santé dans Now Mobile

Utilisez l'application Now® Mobile pour signaler votre état de santé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_quarantine.crisis_task_user

Pour accéder à ce contenu, vous devez disposer de l'option Now Mobile Application. L'application doit être installée sur Emergency Self Report votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

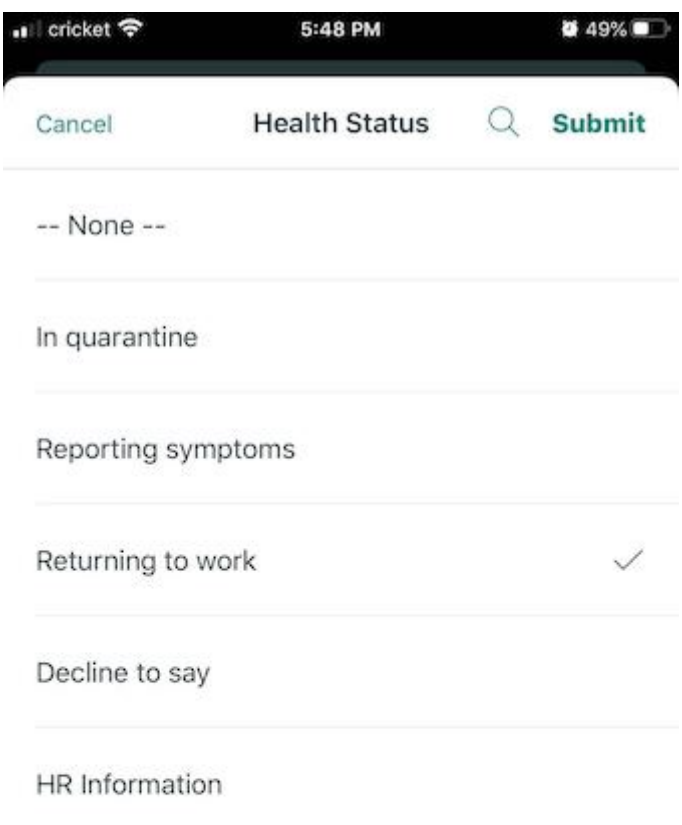
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Depuis l'application Safe Workplace for Mobile, les utilisateurs peuvent accéder à des applications des suites de produits Emergency Response Management et Safe Workplace.

Remarque :
L'application Emergency Response Management pour Now® Mobile a été renommée Safe Workplace for Mobile.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile.
2. En haut de la page Santé, cliquez sur l'icône d'action rapide pour ouvrir le lanceur d'applet d'auto-déclaration.
3. Sélectionnez votre état de santé depuis la liste et appuyez sur l'icône de vérification ( ) pour confirmer votre état.



4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher votre état de santé dans Now Mobile

Utilisez l'application Now Mobile pour afficher votre enregistrement d'état de santé.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pour accéder à ce contenu, vous devez disposer de l'option Now Mobile Application. L'application doit être installée sur Emergency Self Report votre instance.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Depuis l'application Safe Workplace for Mobile, les utilisateurs peuvent accéder à des applications des suites de produits Emergency Response Management et Safe Workplace.

Remarque :
L'application Emergency Response Management pour Now® Mobile a été renommée Safe Workplace for Mobile.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile.
2. Faites défiler vers le bas jusqu'à **Mon état de santé actuel**, puis cliquez sur le lien **Afficher tout**.

Traduction automatique

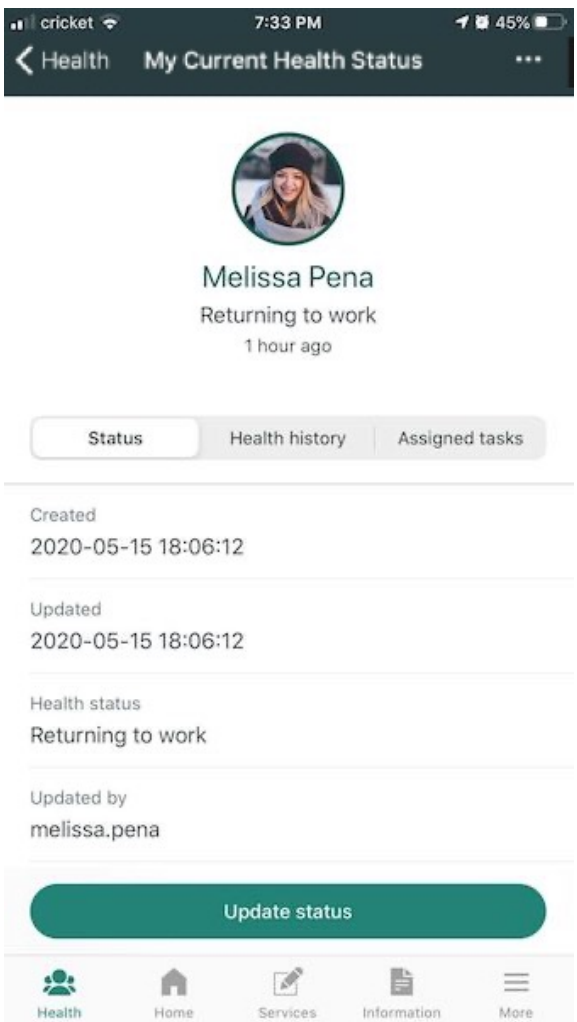
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur votre nom.

Écran Mon état de santé actuel

L'écran **Mon état de santé actuel** affiche les informations suivantes :

- Utilisez l'onglet **État** pour afficher votre état de santé déclaré.
- Utilisez l'onglet **Historique de santé** pour afficher un historique de vos états de santé déclarés.
- Utilisez l'onglet **Tâches affectées** pour voir les tâches qui vous ont été affectées.
- Utilisez le bouton **Mettre à jour le statut** pour modifier votre état de santé.
- Si vous êtes un responsable, utilisez l'action **Réaffecter tout** à partir de l'icône de menu du haut ··· pour réaffecter toutes vos tâches.



Gérer l'état de santé de vos subordonnés directs dans Now Mobile

Utilisez l'application Now Mobile pour afficher l'état de santé de vos subordonnés directs.

Avant de commencer

Pour accéder à ce contenu, vous devez disposer de l'option Now Mobile Application. L'application doit être installée sur Emergency Self Report votre instance.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Depuis l'application Safe Workplace for Mobile, les utilisateurs peuvent accéder à des applications des suites de produits Emergency Response Management et Safe Workplace.

Remarque :
L'application Emergency Response Management pour Now® Mobile a été renommée Safe Workplace for Mobile.

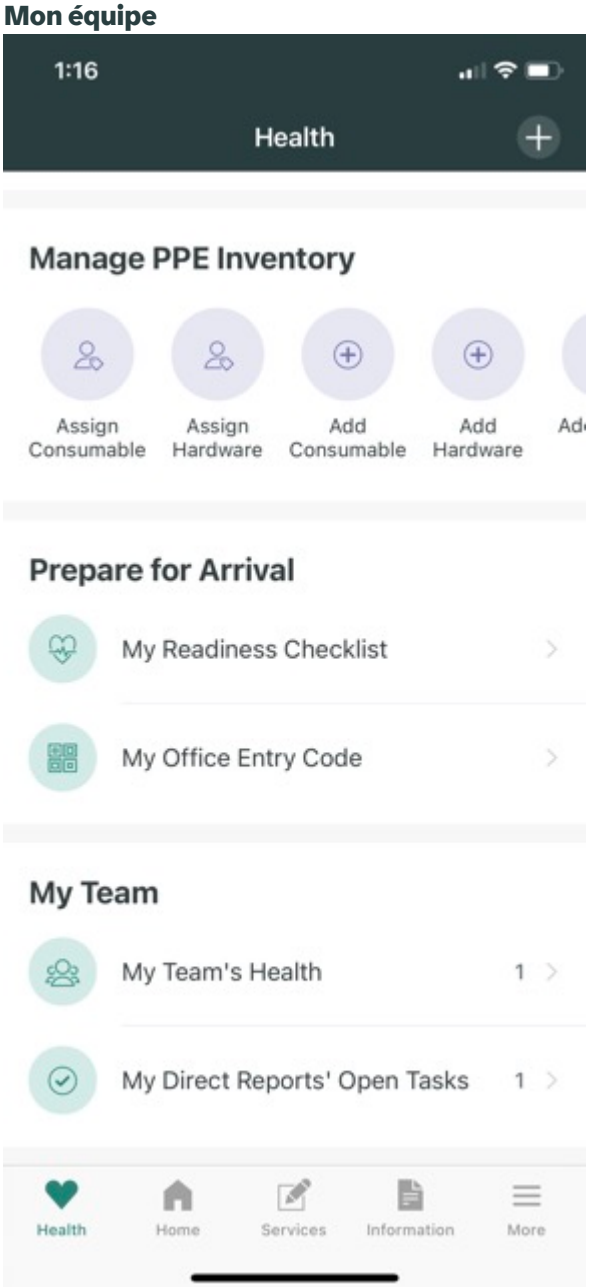
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile.
2. Faites défiler vers le bas jusqu'à afficher la section Mon équipe et cliquez sur le lien **Santé de mon équipe**. Dans la section Santé de mon équipe, vous pouvez voir une liste de tous vos utilisateurs.

Mon équipe

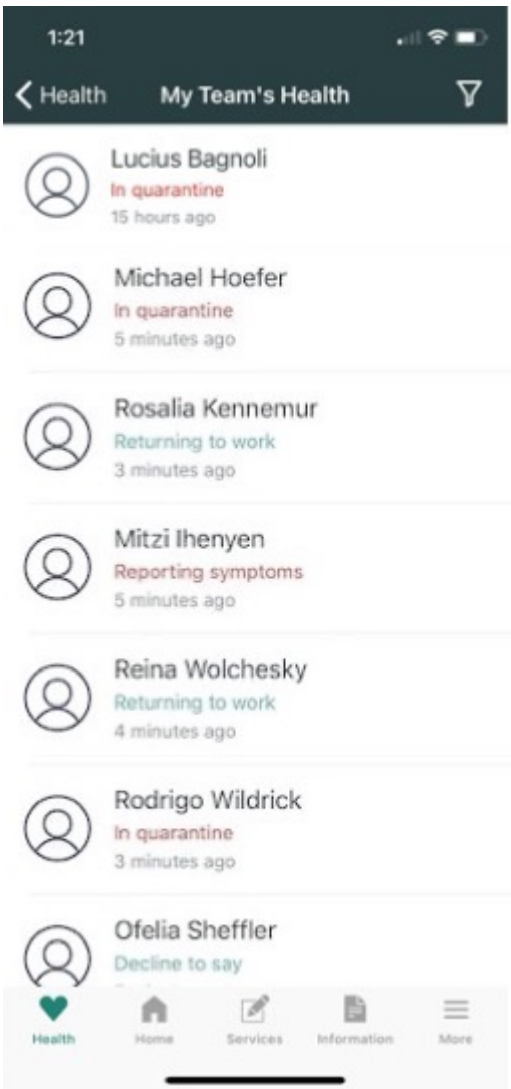


3. Dans la section Santé de mon équipe, vous pouvez voir une liste de tous vos utilisateurs et de leur état de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des utilisateurs et de leur état de santé



4. **Facultatif :** Mettez à jour l'état de santé d'un utilisateur.
   - Faites balayer vers la gauche sur une entrée de la liste pour mettre à jour l'état de l'utilisateur.
   - Touchez un enregistrement dans la liste et cliquez sur **Mettre à jour le statut** au bas du formulaire de tâche.

Traduction automatique

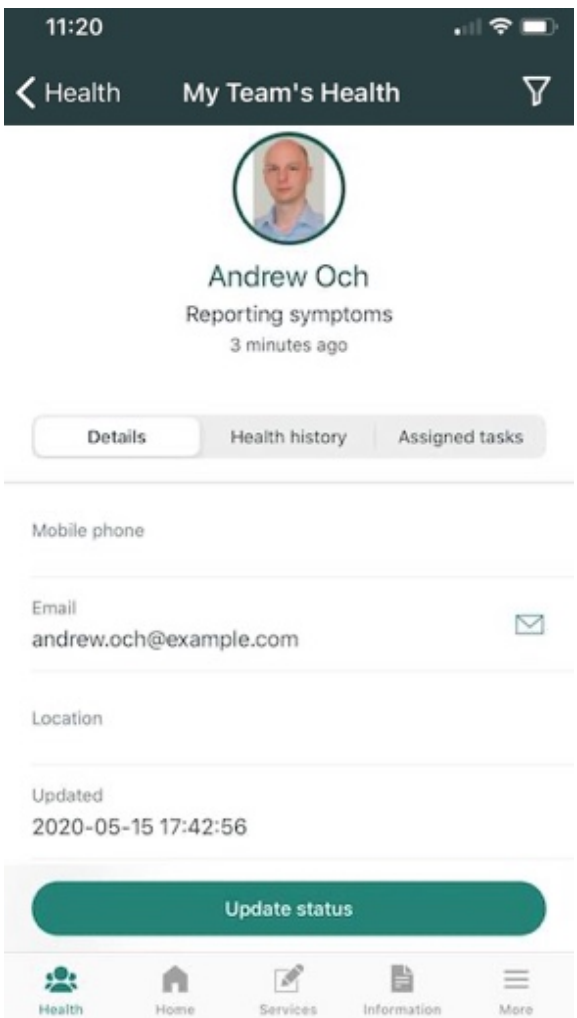
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Touchez une entrée dans la liste pour afficher l'écran d'enregistrement de l'employé.

Écran de l'enregistrement de l'employé

L'écran d'enregistrement de l'employé affiche les informations suivantes :

- Utilisez les informations de contact et de lieu depuis l'écran Détails pour rester en contact avec vos subordonnés directs.
- Utilisez l'onglet **Historique de santé** pour afficher un historique des états de santé déclarés de l'utilisateur.
- Utilisez l'onglet **Tâches affectées** pour voir les tâches qui ont été affectées à l'utilisateur.
- Cliquez sur le bouton **Mettre à jour le statut** pour modifier l'état de santé de l'utilisateur.



Réaffecter des tâches aux membres de votre équipe dans Now Mobile

En tant que responsable, vous pouvez afficher la liste des tâches affectées aux membres de votre équipe et réaffecter les tâches à d'autres membres de l'équipe.

Avant de commencer

Pour accéder à ce contenu, vous devez disposer de l'option Now® Mobile Application. L'application doit être installée sur Emergency Self Report votre instance.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Depuis l'application Safe Workplace for Mobile, les utilisateurs peuvent accéder à des applications des suites de produits Emergency Response Management et Safe Workplace.

Remarque :
L'application Emergency Response Management pour Now® Mobile a été renommée Safe Workplace for Mobile.

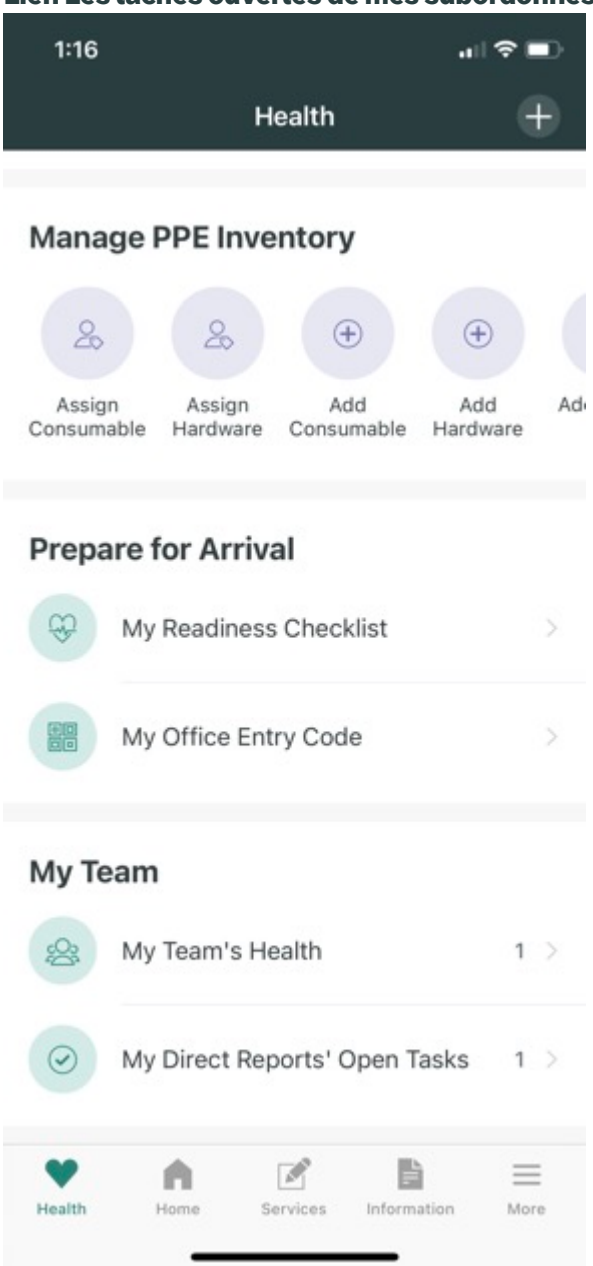
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile.
2. Faites défiler jusqu'à afficher la section Mon équipe et cliquez sur **Les tâches ouvertes de mes subordonnés directs**.

Lien Les tâches ouvertes de mes subordonnés directs



Une liste toutes les tâches ouvertes affectées à vos subordonnés directs est affichée.

3. Pour afficher des détails sur la tâche, cliquez sur la tâche ouverte.
4. Pour réaffecter une tâche, faites glisser vers la gauche et cliquez sur **Réaffecter**.
5. Recherchez un utilisateur auquel vous souhaitez réaffecter la tâche et sélectionnez le nom de l'utilisateur.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Domain separation et Safe Workplace Suite

Les Safe Workplace Suite applications prennent en charge Domain separation au niveau basique, à l'exception de Tableau de bord Safe Workplace.

La séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler les aspects dans chaque domaine, y compris ce que les utilisateurs peuvent afficher ou s'ils peuvent accéder aux données.

Prise en charge de Domain Separation

Les applications ServiceNow prenant en charge Domain Separation peuvent prendre en charge la séparation et le routage des données uniquement, présenter une séparation de logique métier avancée ou prendre en charge l'administration de niveau client de l'application. Les applications ServiceNow sont définies avec des niveaux de prise en charge incrémentiels, du point de vue des cas d'utilisation réels et des personnes qui les utilisent.

- **Élémentaire**
  - Les données sont séparées par domaine.
  - Une logique existe pour garantir un acheminement, une mise en cache, des déploiements et des agrégations de données appropriés.
  - La configuration globale est opérationnelle pour plusieurs locataires
- **Standard**
  - Les propriétés d'application sont sensibles au domaine selon les besoins.
  - Le propriétaire de l'instance peut séparer la logique métier par domaine et par locataire.
- **Amélioration** : le processus piloté par les données active la configuration sécurisée par les locataires via l'interface utilisateur pour entraîner la logique métier.

Pour plus de détails sur les niveaux de prise en charge, consultez Prise en charge de Domain Separation par les applications .

Fonctionnement de la séparation de domaine dans les applications Safe Workplace

Les applications suivantes utilisent la table de domaine Safe Workplace :

- Contact Tracing
- Test Santé et sécurité
- Emergency Outreach (Journaux de contacts quotidiens, consentement à la confidentialité et consentement à la confidentialité (commun))
- Emergency Exposure Management

Les administrateurs doivent installer le module d'extension Domain Separation avant de travailler avec ces tables d'application. La plupart de ces tables contiennent un champ **sys_domain**afin qu'elles puissent être séparées par domaine si elles contiennent des données qui doivent être partitionnées par domaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Table de domaine principale : le module d’extension Safe Workplace comprend une table sn_imt_core_domain. Les domaines de cette table sont itérés lorsque les tâches planifiées s'exécutent.
- Table de propriétés : la table sn_imt_core_property étend la table sys_properties et ajoute un champ sys_domain. L'ajout de ce champ permet aux valeurs sys_properties d'être remplacées pour un domaine.

Remarque :
Les valeurs sont traitées différemment pour les champs `password2`, contrairement aux autres types de propriétés. Par conséquent, aucune valeur n'est affichée dans la vue de liste de propriétés séparées par domaine.

Les tables suivantes ne contiennent pas le champ sys_domain :

- app-imt-checkin
  - sn_imt_checkin_outreach_sysauto_script (extends sysauto_script)
  - sn_imt_checkin_response_criteria
  - sn_imt_checkin_response_option_for_health
  - sn_imt_checkin_response_option_survey
  - sn_imt_checkin_response_script
- app-imt-diagnosis: task_compliance_result
- app-imt-tracing
  - sn_imt_tracing_wifi_access_register_job
  - sn_imt_tracing_wifi_access_register_stage
- app-imt-core: sn_imt_core_sysauto_script (extends sysauto_script)

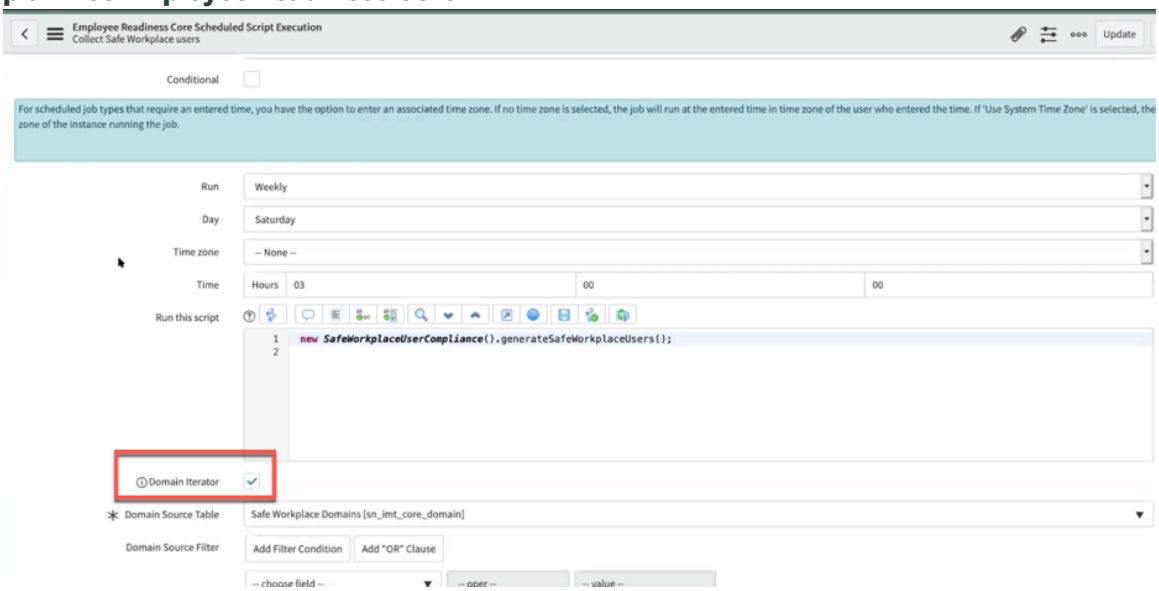
Les tâches planifiées dans les applications avec ce niveau de séparation de domaine s'exécutent séparément pour chaque domaine de la table. Les tâches planifiées utilisent la table principale comme table source de domaine, et la case **Itérateur de domaine** est automatiquement cochée par défaut lors de l'installation de Domain Separation. Lorsque l'option **Itérateur de domaine** est activée, la tâche peut s'exécuter dans plusieurs domaines.

La valeur **Table source de domaine** est également définie sur Domaines Safe Workplace par défaut. Si vous ne voyez pas les tables, vérifiez que les paramètres **Itérateur de domaine** et Domaines Safe Workplace sont sélectionnés et actualisez l'instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option Itérateur de domaine sélectionnée dans le formulaire Exécution de script planifiée Employee Readiness Core



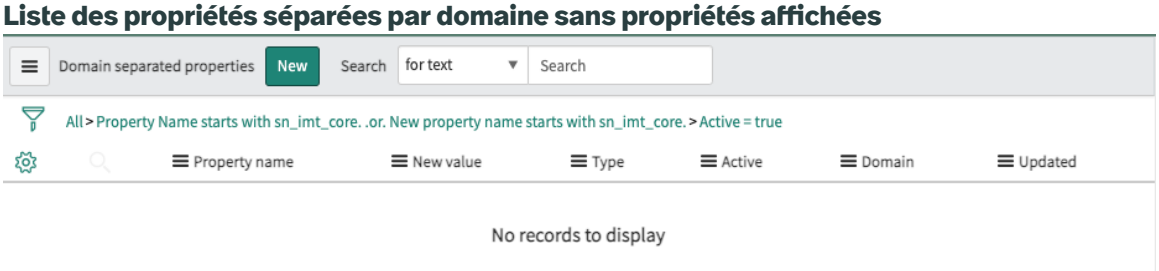
Domaines parents-enfants

Les domaines qui contiennent également un sous-domaine ou un domaine « enfant » ne sont pas pris en charge dans ces applications. L'exécution d'une tâche dans un domaine parent qui a un enfant signifierait d'exécuter la tâche deux fois et de traiter ainsi les données plus d'une fois. Vous pouvez ajouter un domaine parent ou ajouter uniquement le domaine enfant, mais pas les deux.

Travailler avec des propriétés séparées par domaine dans Safe Workplace Suite

Lorsque le module d'extension Domain Separation est installé et que vous accédez à la page Propriétés dans l'une des quatre applications séparées par domaine Safe Workplace, leurs propriétés ne s'affichent pas par défaut. Vous devez remplacer les propriétés d'un domaine avant qu'elles n'apparaissent dans la liste.

Liste des propriétés séparées par domaine sans propriétés affichées



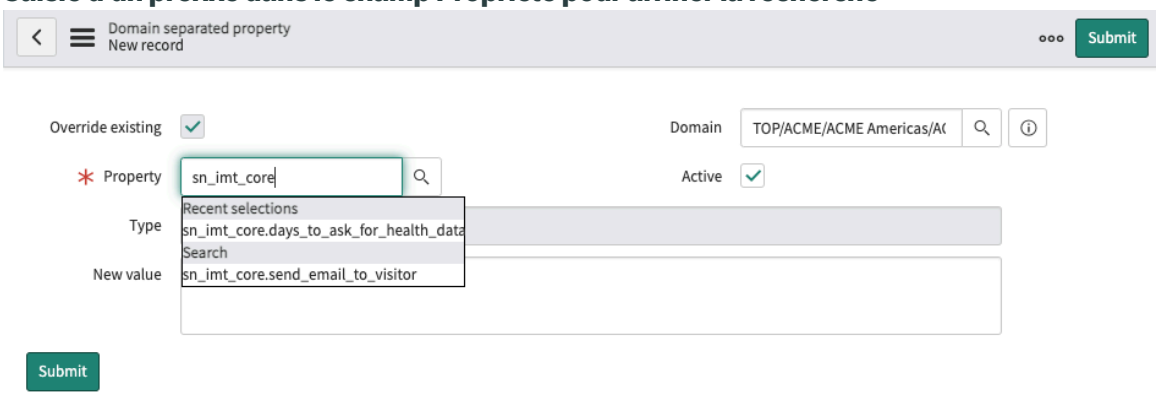
Pour afficher les propriétés, cliquez sur **Nouveau** sur la page Propriétés. Dans le formulaire qui crée une nouvelle propriété séparée par domaine, recherchez dans le champ de référence la propriété que vous souhaitez remplacer. Entrez un préfixe spécifique pour affiner votre recherche :

- `sn_imt_core` pour Employee Readiness Core
- `sn_imt_diagnosis` pour Emergency Exposure Management
- `sn_imt_health_testing` pour Test Santé et sécurité
- `sn_imt_tracing` pour Contact Tracing

Traduction automatique

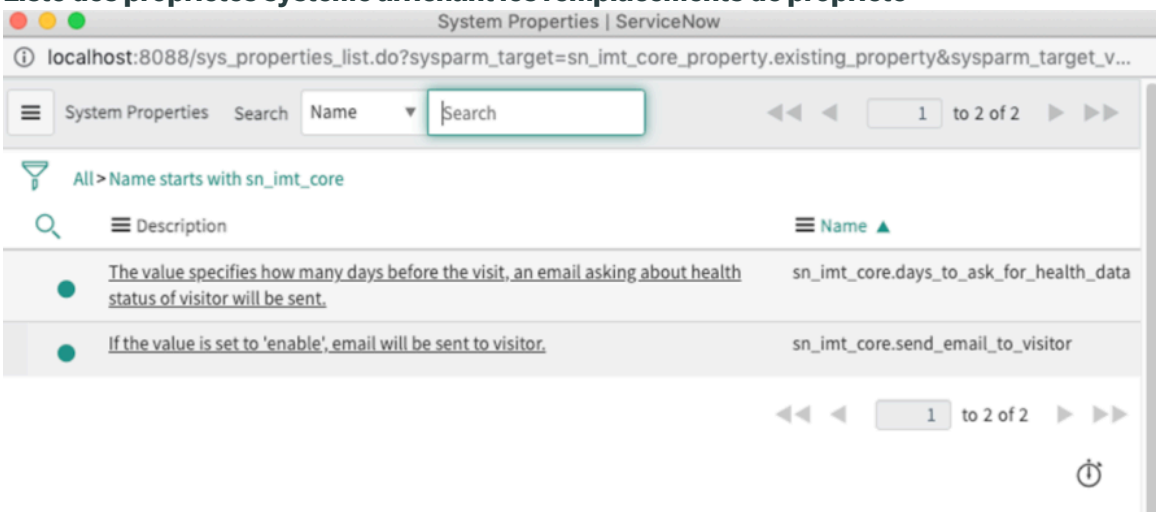
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Saisie d'un préfixe dans le champ Propriété pour affiner la recherche



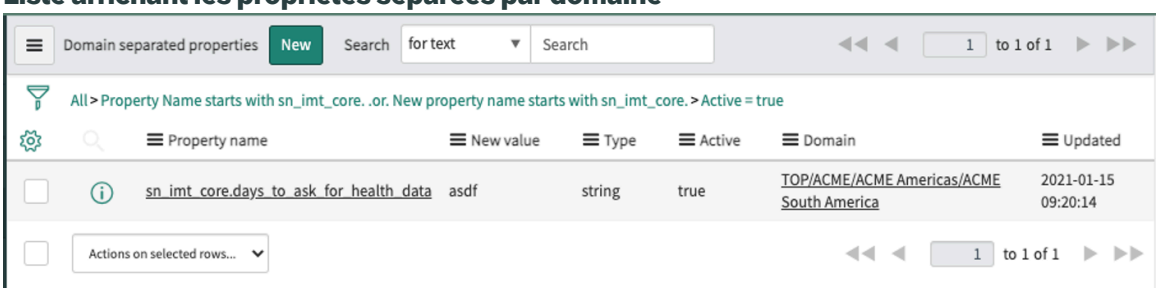
Les propriétés s'affichent avec une description complète des remplacements.

Liste des propriétés système affichant les remplacements de propriété



Une fois que vous avez créé votre remplacement de propriété séparée par domaine, le formulaire affiche les propriétés séparées par domaine.

Liste affichant les propriétés séparées par domaine



Vous pouvez revenir au formulaire d'enregistrement en sélectionnant un nom de propriété dans la liste.

Fonctions de propriété

Vous trouverez plus d'informations sur le fonctionnement de ces propriétés dans les rubriques suivantes :

- Propriétés Health and Safety Testing
- Propriétés de Contact Tracing

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Propriétés système des systèmes de traçage dans Emergency Exposure Management
- Propriétés État de santé et de sécurité des employés

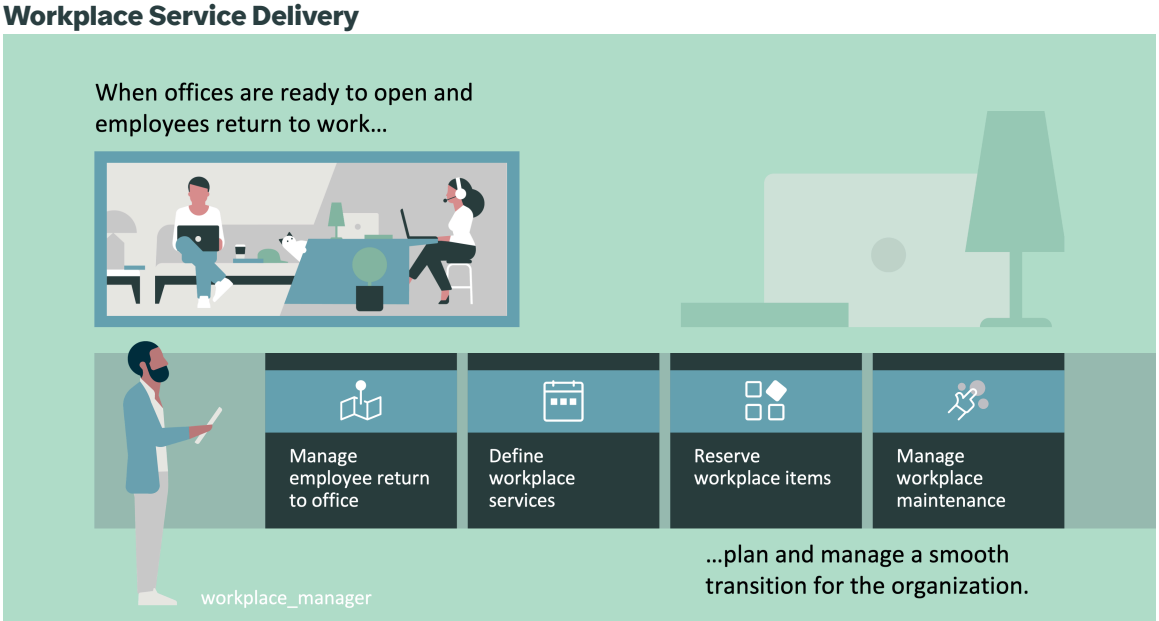
Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Workplace Service Delivery

Offrez aux employés un endroit unique pour gérer les tâches sur le lieu de travail, comme réserver des salles, commander des fournitures, signaler des problèmes de maintenance ou demander un nettoyage avec ServiceNow® Workplace Service Delivery. Réduisez la complexité majeure de la configuration et de la tenue d'une expérience simplifiée pour votre lieu de travail.

Workplace Service Delivery



Classer les services par ordre de priorité, pas les processus

ServiceNow® Workplace Service Delivery propose des solutions flexibles vous permettant d'équilibrer les préférences des employés avec les demandes changeantes du business. Définissez des workflows afin que les employés puissent trouver des réponses, obtenir de l'aide et effectuer leur travail depuis une seule source. Automatisez les processus back-end pour les demandes des employés qui ont précédemment nécessité un traitement manuel. Offrez aux employés la facilité de réserver des éléments du lieu de travail, tels que des salles de réunion ou des bureaux, à leur convenance.

Consultez et téléchargez la fiche d'information complète pour découvrir les fonctionnalités de Workplace Service Delivery.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cœur du lieu de travail	**Créer des processus gérés et sûrs en vue du retour des employés sur le lieu de travail** Établissez des plans de distanciation, des affectations d'équipes ainsi que des calendriers d'assainissement. Gérez l'allocation des espaces de travail par étapes.
Workplace Reservation Management	**Améliorer l'expérience de réservation pour vos employés** Offrez une expérience de réservation unifiée aux employés afin qu'ils puissent soumettre et suivre les demandes de réservation pour les salles de réunion, les bureaux et d'autres lieux, directement depuis Service Portal.
Workplace Case Management	**Créer des services sur le lieu de travail pour répondre aux demandes des employés** Automatisez et standardisez le traitement des questions et demandes des employés. Améliorez l'efficacité organisationnelle pour permettre aux employés d'accéder facilement aux services dont ils ont besoin.
Workplace Visitor Management	**Offrir aux visiteurs une expérience fluide et sans problème** Enregistrez les visiteurs et personnalisez leur visite. Planifiez au préalable ce dont ils peuvent avoir besoin pendant leur visite.
Synchronisation du calendrier du lieu de travail	**Synchroniser les réservations avec votre service de calendrier** Permettez aux employés d'effectuer des réservations dans le portail de réservation et dans votre service de calendrier. Synchronisez les réservations et permettez aux employés de consulter facilement les détails de leur réservation dans un seul endroit.
Workplace Indoor Mapping	**Fournit une expérience native pour Mappage d'intérieur** Possibilité d’activer les gestionnaires du lieu de travail avec Mappage d'intérieur Map Studio pour la création et la gestion d’expériences de mappage intérieur. Les employés peuvent utiliser des cartes publiées et créer des réservations à proximité de leurs collègues en fonction de leur proximité, définir et réserver des espaces comme favoris, signaler des problèmes sur le lieu de travail aux équipes de service et obtenir des itinéraires vers et depuis les points d’intérêt.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Workplace Space Mapping	**Fournir une vue unique aux employés lors de la réservation d'espaces** Offrez aux employés une carte en 2D des étages de votre bâtiment, des salles de réunion, des bureaux et d'autres lieux lors de l'utilisation de la gestion des réservations et de Espace de travail du Portail de services.
Workplace Space Management	**Gérer efficacement l'utilisation des espaces et des salles de réunion** Optimisez les espaces et les autres éléments pouvant être réservés sur votre lieu de travail. Gérez les affectations d'espaces, les intégrations et la reconversion des espaces pour améliorer l'agencement et la productivité. Suivez vos dépenses immobilières en attribuant les espaces à un département et/ou à un centre de coûts.
Workplace Lease Administration	**Gérer et suivre efficacement les contrats de bail du lieu de travail à partir d'un seul espace** Workplace ServiceNow® Lease Administration vous permet de créer, de gérer et de suivre les contrats du lieu de travail à partir d'une interface unique. Vous pouvez également ajouter des services de contrat du lieu de travail, des actifs, des emplacements, des documents et suivre les dates importantes.
Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook	**Intégrer Workplace Reservation Management à Microsoft Outlook** Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in vous permet d'utiliser les options de l'application Workplace Reservation Management dans l'application Microsoft Outlook. Créez ou mettez à jour un événement ou un rendez-vous à l'aide du complément. Les employés peuvent facilement trouver tous les espaces disponibles et faire appel à des services sans avoir à lancer d'autres applications.
Workplace Move Management	**Permettre aux employés de passer facilement d'un emplacement à un autre** Gérer les demandes de déplacement sans problème Permettez aux employés de demander facilement un changement de siège via Espace de travail du Portail de services. En tant que gestionnaire du lieu de travail, surveillez l'évolution d'une demande de déplacement, créez ou affectez des tâches si nécessaire et approuvez ou rejetez une demande de déplacement.
Workplace Service Delivery for Mobile	**Réserver un lieu de travail à l'aide de votre équipement mobile à tout moment** Effectuez une réservation unique pour un lieu de travail à l'aide de l'application Workplace Service Delivery for Mobile. Enregistrez ou libérez un type de réservation. Modifiez une réservation à tout moment à l'aide de votre équipement mobile.
Workplace Central	**Effectuer toutes les activités liées au lieu de travail à partir d'un seul espace de travail** Planifiez et effectuez toutes vos activités liées au lieu de travail à partir d'un seul emplacement central : Centre de l'espace de travail.

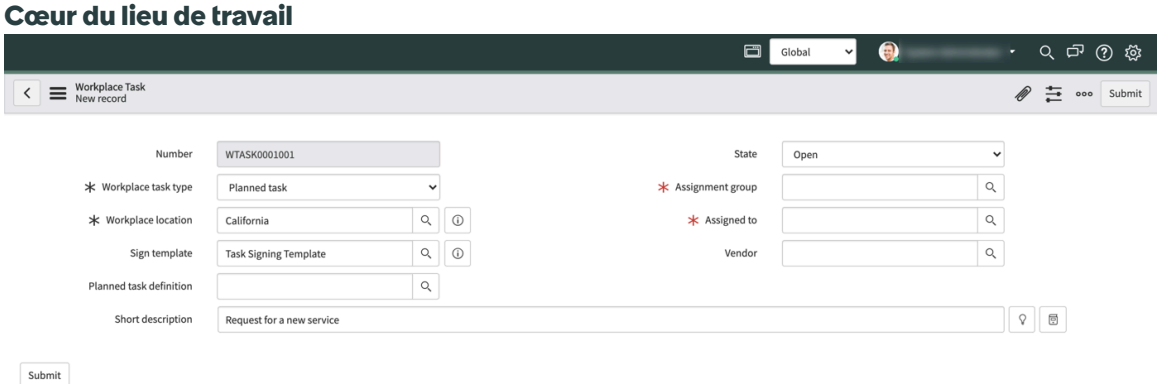
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connecteurs de lieu de travail	**Obtenir un cadre de travail générique** Grâce à un cadre de travail générique, vous pouvez développer des spokes permettant de s'intégrer aux différents systèmes sur le lieu de travail, notamment à un système de badges.
Gestion de l'entretien des lieux de travail	Workplace Maintenance Management fournit des plans de maintenance préventive pour les actifs de l'entreprise et les emplacements du lieu de travail.
Concierge du lieu de travail	Workplace Concierge fournit aux employés des informations en temps réel pour optimiser leur expérience sur le lieu de travail.

Créer des processus gérés et sûrs en vue du retour des employés sur le lieu de travail

Cœur du lieu de travail



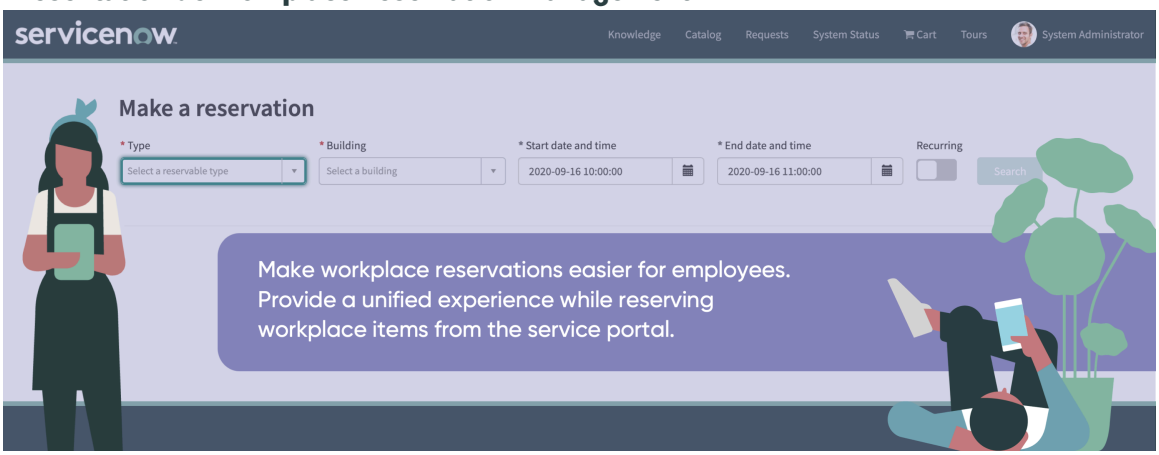
Remplacez les processus manuels et cloisonnés par des workflows digitaux pour gérer l'administration des espaces, les affectations d'équipes, le calendrier d'assainissement et l'allocation des espaces de travail. Communiquez facilement avec les employés, lancez automatiquement les workflows de maintenance et de nettoyage du lieu de travail, répondez rapidement aux problèmes de sécurité et optimisez les dépenses immobilières au fil du temps en surveillant l'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Améliorer l'expérience de réservation pour vos employés

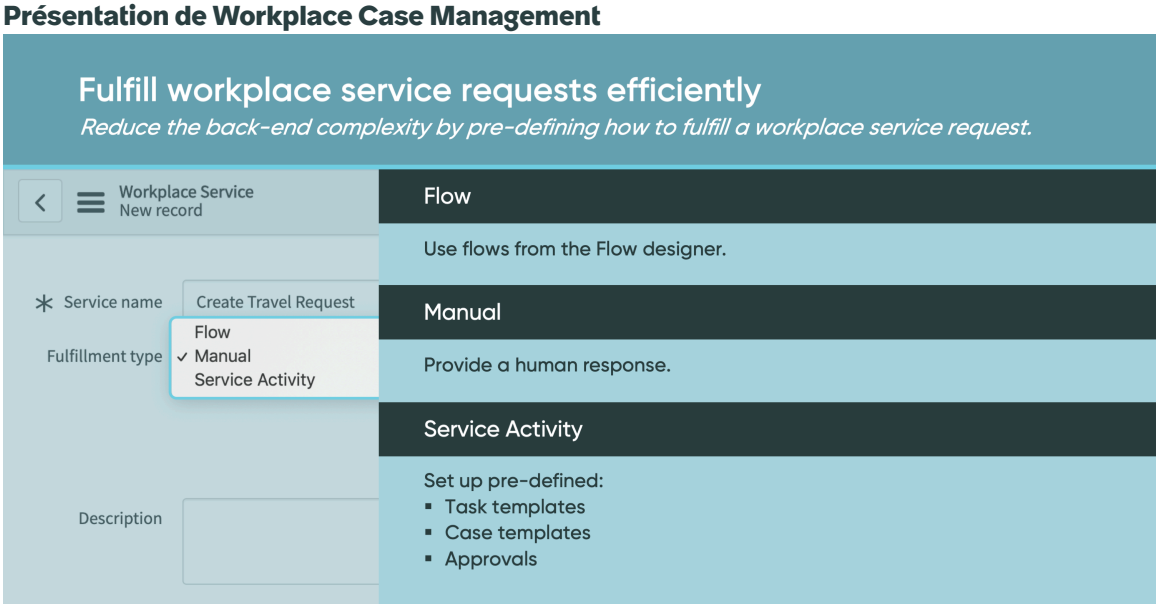
Présentation de Workplace Reservation Management



Rendez la réservation des salles de réunion, salles de conférence, bureaux et autres services plus facile pour vos employés depuis Espace de travail du Portail de services. Gérez et suivez le statut des demandes de réservation. Gagnez en visibilité sur l'utilisation des éléments du lieu de travail, les heures de pointe pour les réunions et les emplacements les plus réservés.

Créer des services sur le lieu de travail pour répondre aux demandes des employés

Présentation de Workplace Case Management



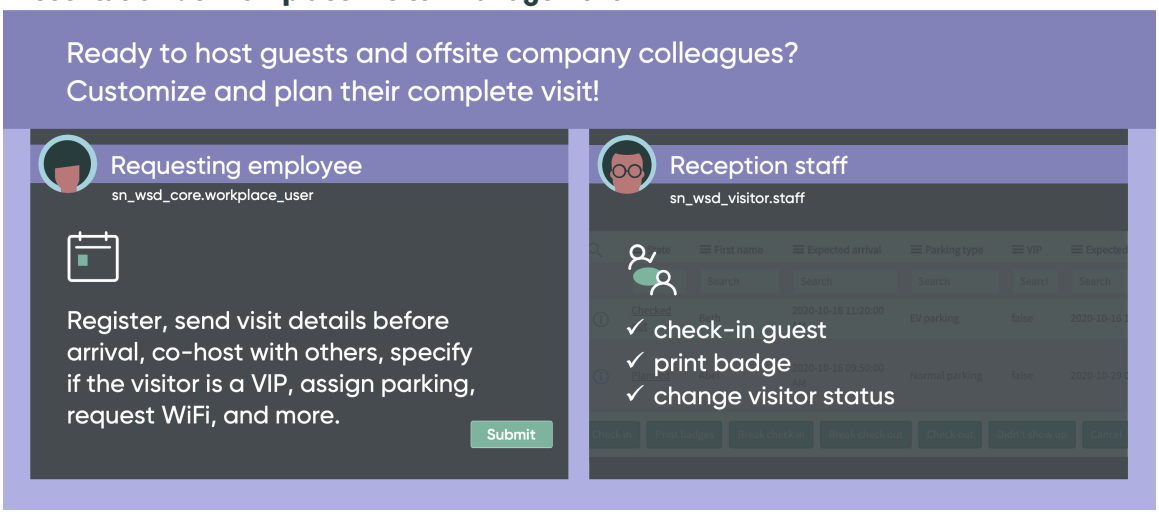
Définissez au préalable le type d'accomplissement des questions et des demandes des employés. En fonction du type de demande, configurez si elle a besoin d'une réponse manuelle, d'un flux ou d'une série d'activités pour y répondre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Offrir aux visiteurs une expérience fluide et sans problème

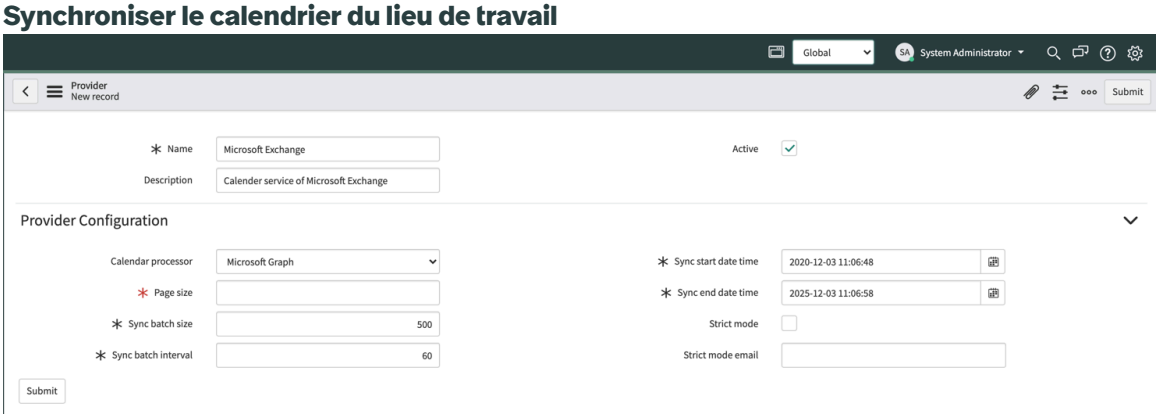
Présentation de Workplace Visitor Management



Améliorez vos opérations d'accueil et personnalisez la visite de vos visiteurs. En tant qu'employé, enregistrez les visiteurs et planifiez leurs besoins à l'avance. Co-hébergez un visiteur avec une autre personne. Le personnel d'accueil peut mettre à jour le statut d'un visiteur pendant qu'il est sur site.

Synchroniser les réservations avec votre service de calendrier

Synchroniser le calendrier du lieu de travail



Autorisez les employés à effectuer des réservations à l'aide de Workplace Reservation Management ou de votre service de calendrier, par exemple Microsoft Outlook. Synchronisez les réservations à l'aide de l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail. Créez un alias de connexion à l'aide de votre service de calendrier.

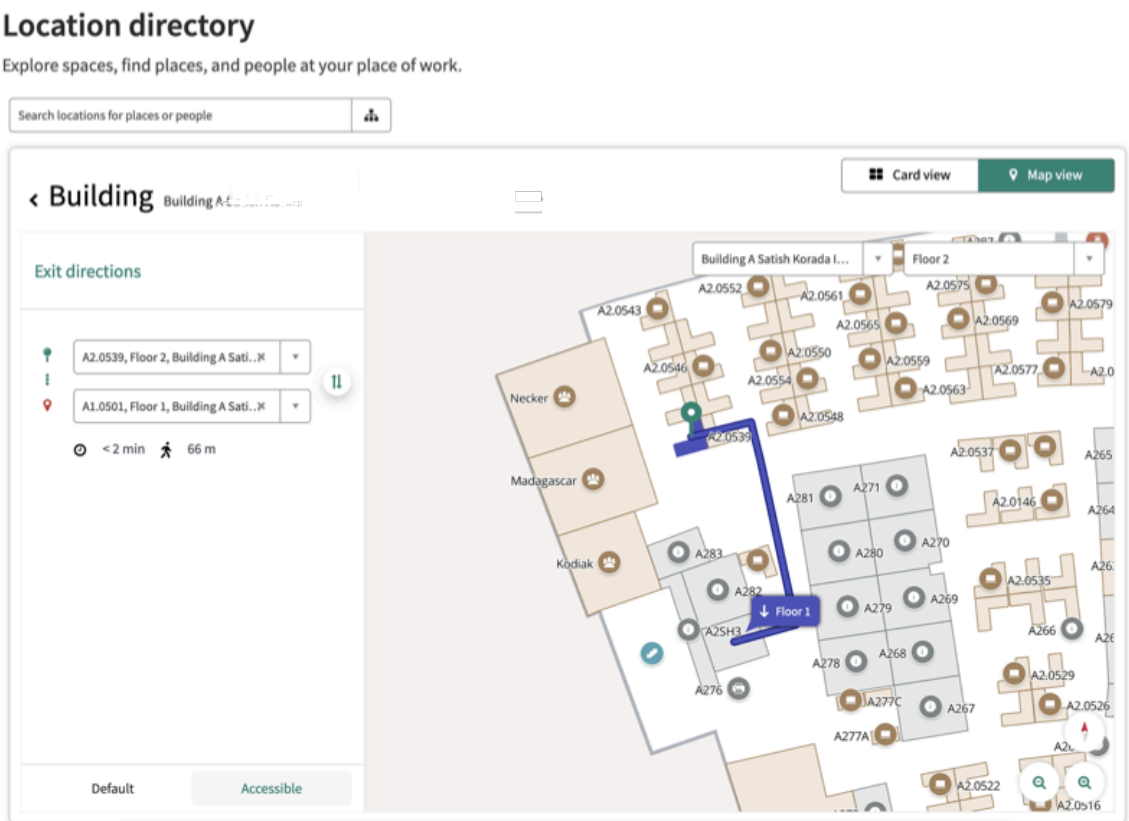
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fournir une vue unique aux employés lors de la réservation d'espaces

Workplace Space Mapping et Workplace Indoor Mapping

Mappage d'intérieur fournit une navigation interne pour les emplacements interactifs et l'orientation dans les lieux de travail. Le fournisseur de carte Mappage d'intérieur fait partie de la suite Workplace Service Delivery.

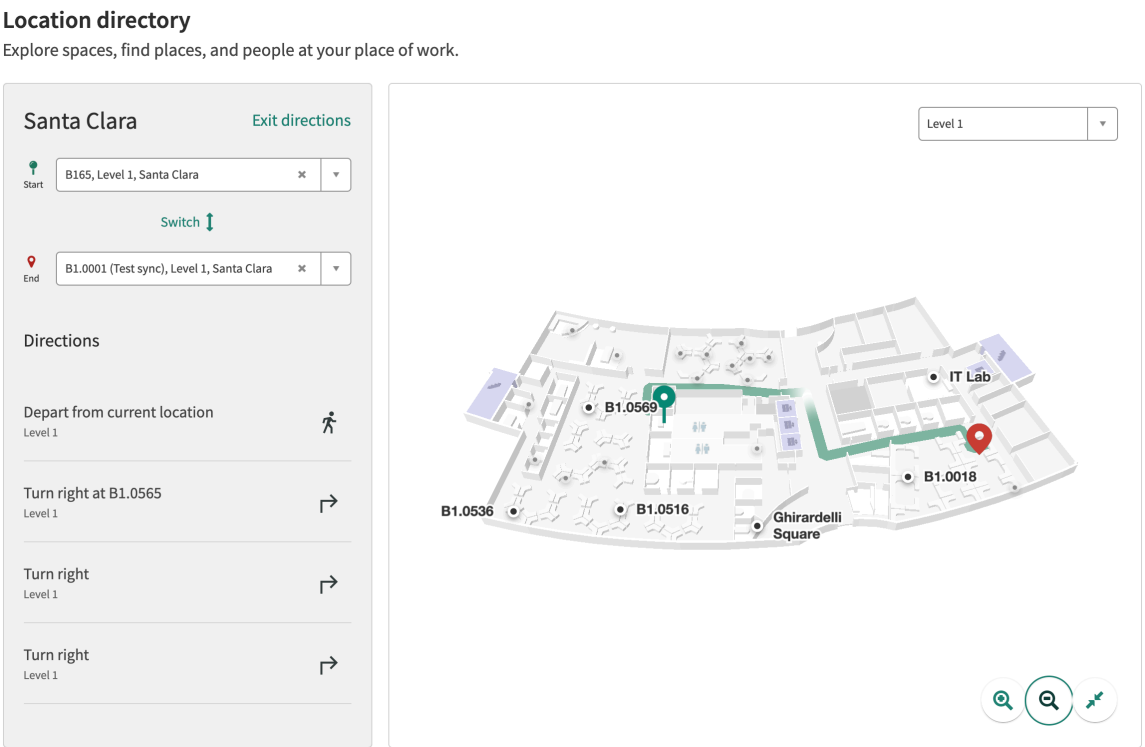


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workplace Space Mapping et intégration Mappedin

Mappedin est un fournisseur de carte tiers dans Workplace Service Delivery et fournit des cartes intérieures pour les emplacements interactifs et l'orientation dans les lieux de travail.



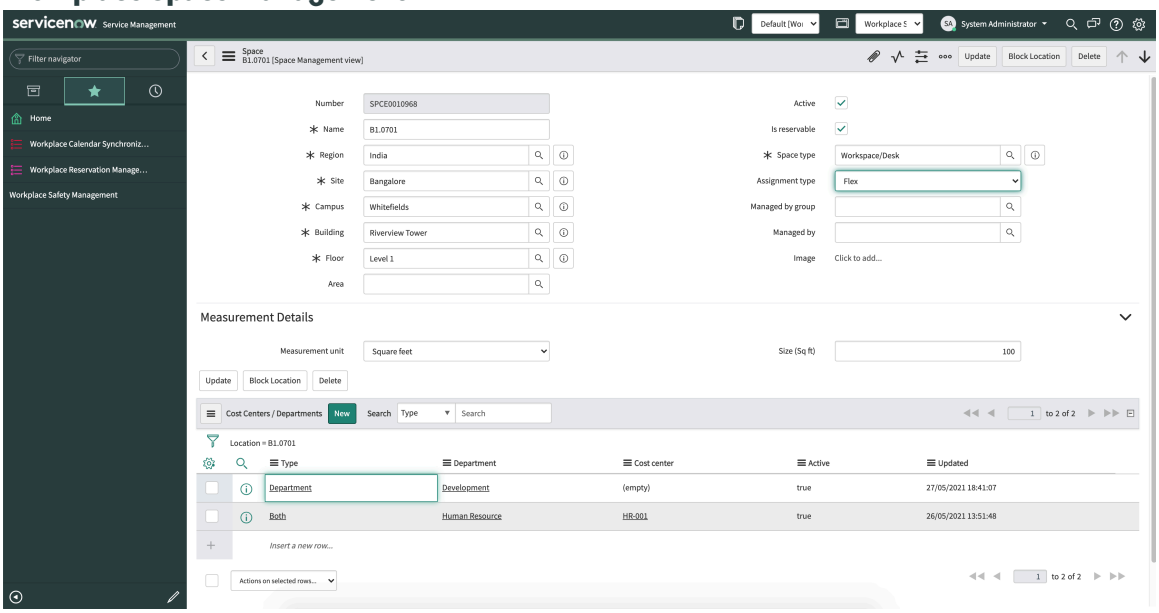
Offrez aux employés une carte en 2D des étages de votre bâtiment, des salles de réunion, des bureaux et d'autres lieux lors de l'utilisation de la gestion des réservations et de Espace de travail du Portail de services. Dans Espace de travail du Portail de services, le répertoire d'emplacement vous permet de rechercher n'importe quel emplacement de lieu de travail ou n'importe quel utilisateur sur la carte du monde. Vous pouvez obtenir des indications pour vous rendre d'un espace à l'autre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer efficacement l'utilisation des espaces et des salles de réunion

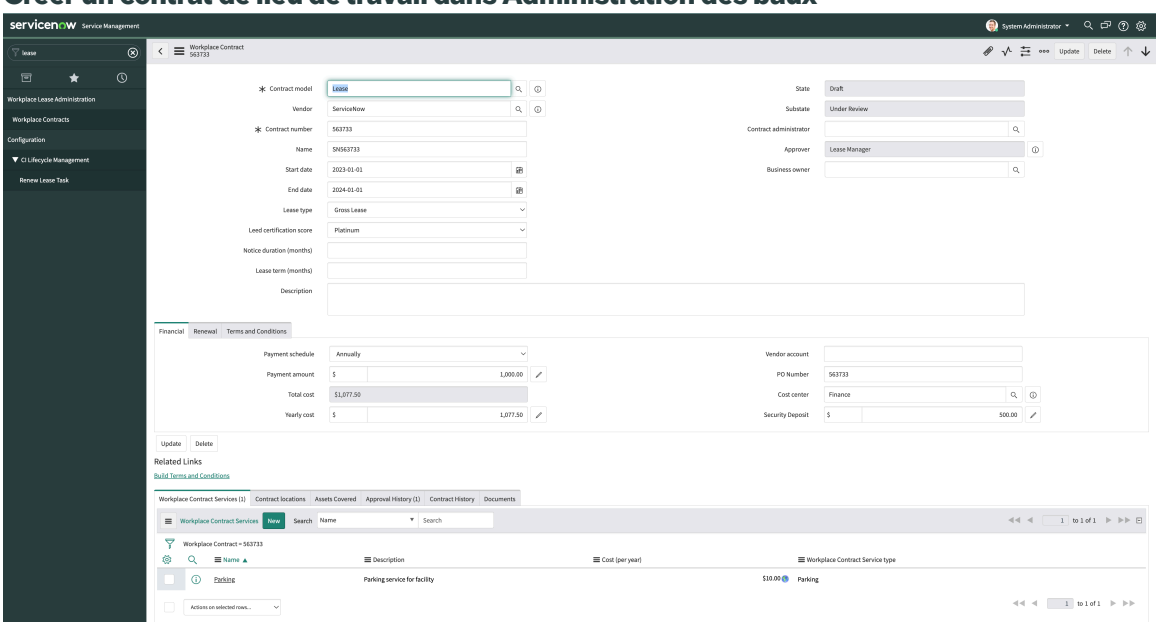
Workplace Space Management



Optimisez les espaces et les autres éléments pouvant être réservés sur votre lieu de travail. Gérez les affectations d'espaces, les intégrations et la reconversion des espaces pour améliorer l'agencement et la productivité. Suivez vos dépenses immobilières en attribuant les espaces à un département et/ou à un centre de coûts.

Gérer et suivre efficacement les contrats de bail du lieu de travail à partir d'une seule interface

Créer un contrat de lieu de travail dans Administration des baux



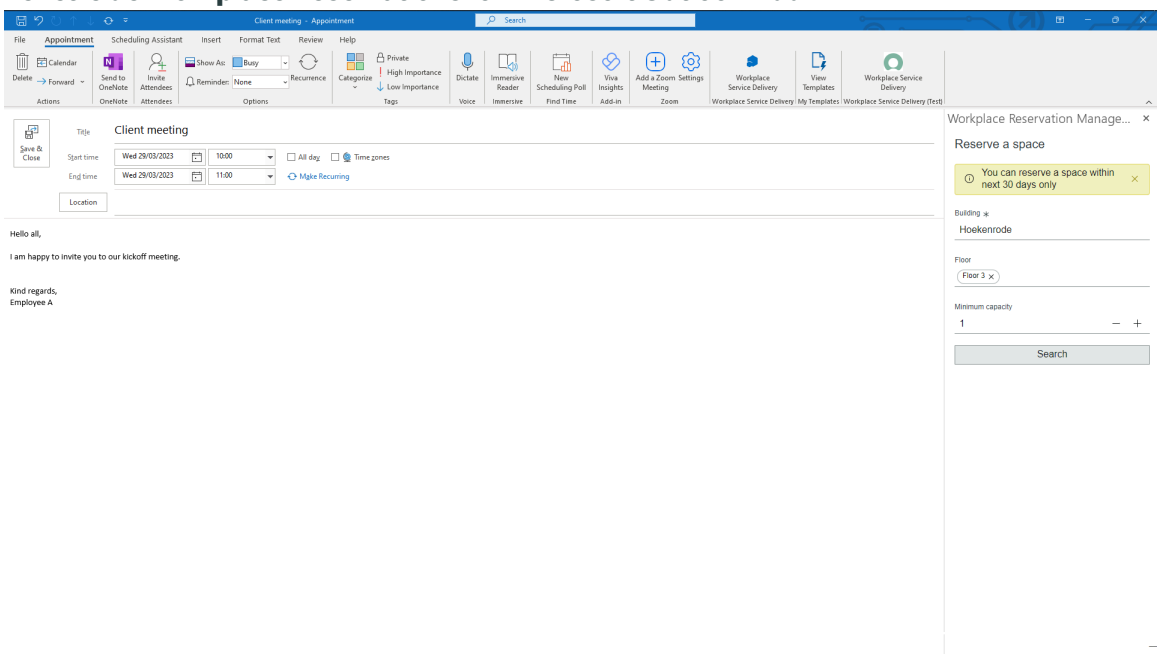
Facilitez le processus de création et de suivi des contrats de bail du lieu de travail à partir d'un seul endroit pour l'administrateur et le gestionnaire de baux. Les applications permettent également d'ajouter et de gérer des services du contrat du lieu de travail communs proposés et des documents pertinents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer Workplace Reservation Management à Microsoft Outlook

Fenêtre de Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in



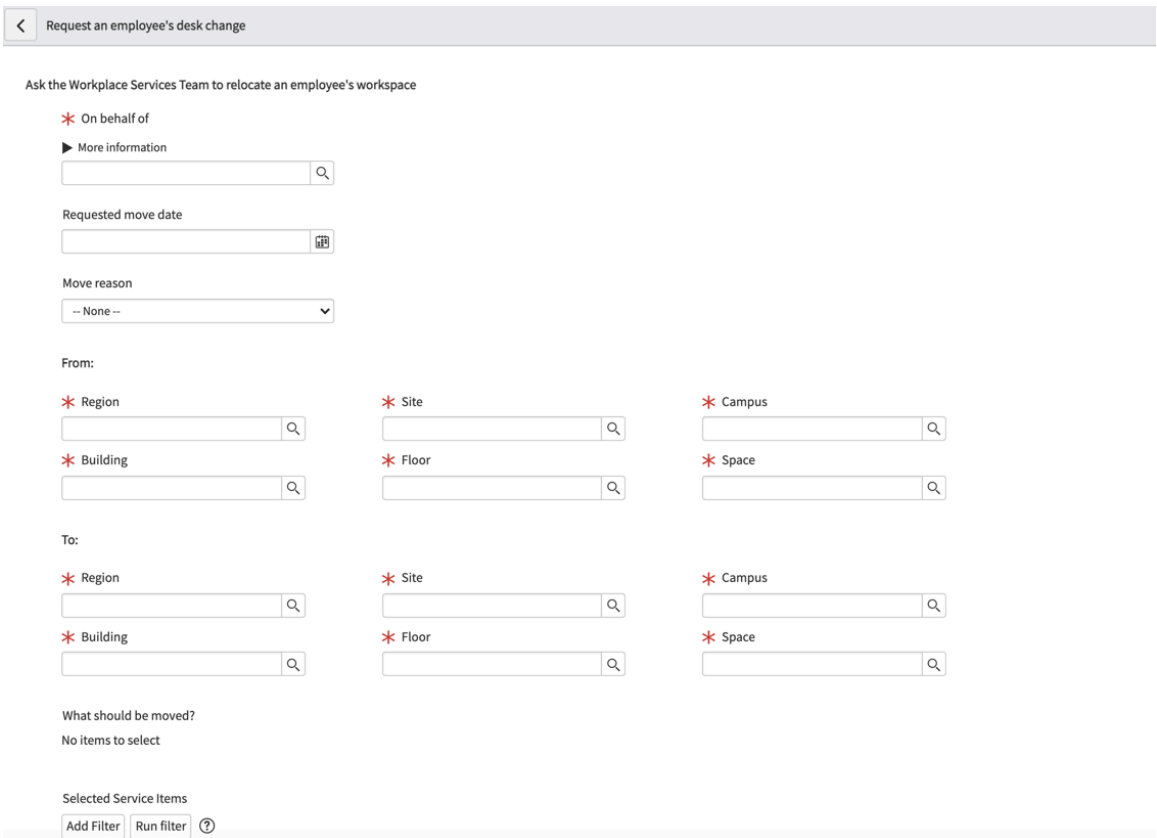
Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in vous permet d'utiliser les options de l'application Workplace Reservation Management dans l'application Microsoft Outlook. Créez ou mettez à jour un événement ou un rendez-vous à l'aide du complément. Les employés peuvent facilement trouver tous les espaces disponibles et faire appel à des services sans avoir à lancer d'autres applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Permettre aux employés de passer facilement d'un emplacement à un autre

Workplace Move Management - Formulaire Demander un changement employee desk



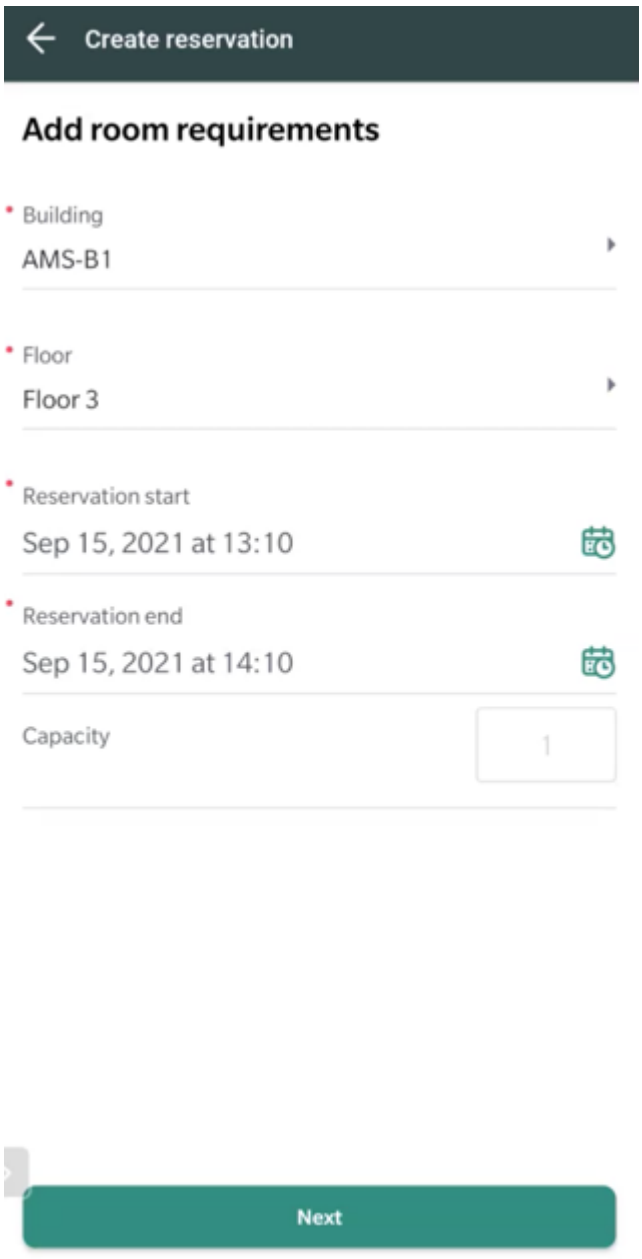
Gérer les demandes de déplacement sans problème Permettez aux employés de demander facilement un changement de siège via Espace de travail du Portail de services. En tant que gestionnaire du lieu de travail, surveillez l'évolution d'une demande de déplacement, créez ou affectez des tâches si nécessaire et approuvez ou rejetez une demande de déplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réserver un lieu de travail à l'aide de votre équipement mobile à tout moment

Workplace Service Delivery for mobile - Formulaire Créer une réservation sur Now Mobile



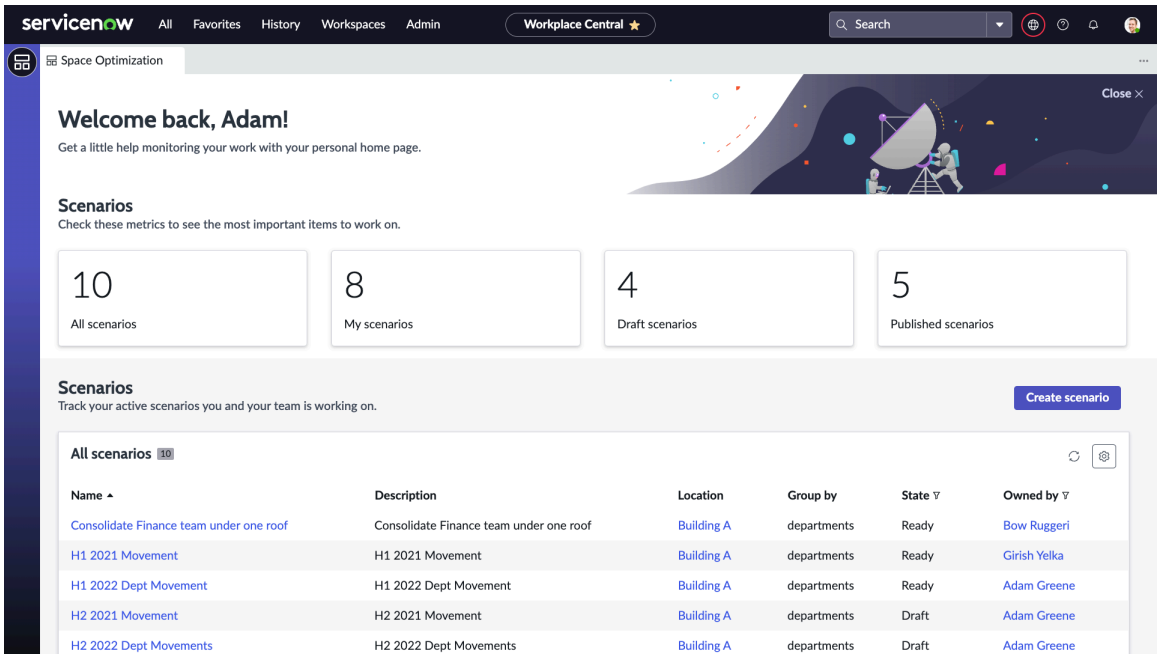
Effectuez une réservation unique pour un lieu de travail à l'aide de l'application Workplace Service Delivery for Mobile. Enregistrez ou libérez un type de réservation. Modifiez une réservation à tout moment à l'aide de votre équipement mobile.

Effectuer toutes les activités liées au lieu de travail grâce à un seul espace de travail

Planifiez et effectuez toutes vos activités liées au lieu de travail à partir d'un seul emplacement central : Centre de l'espace de travail.

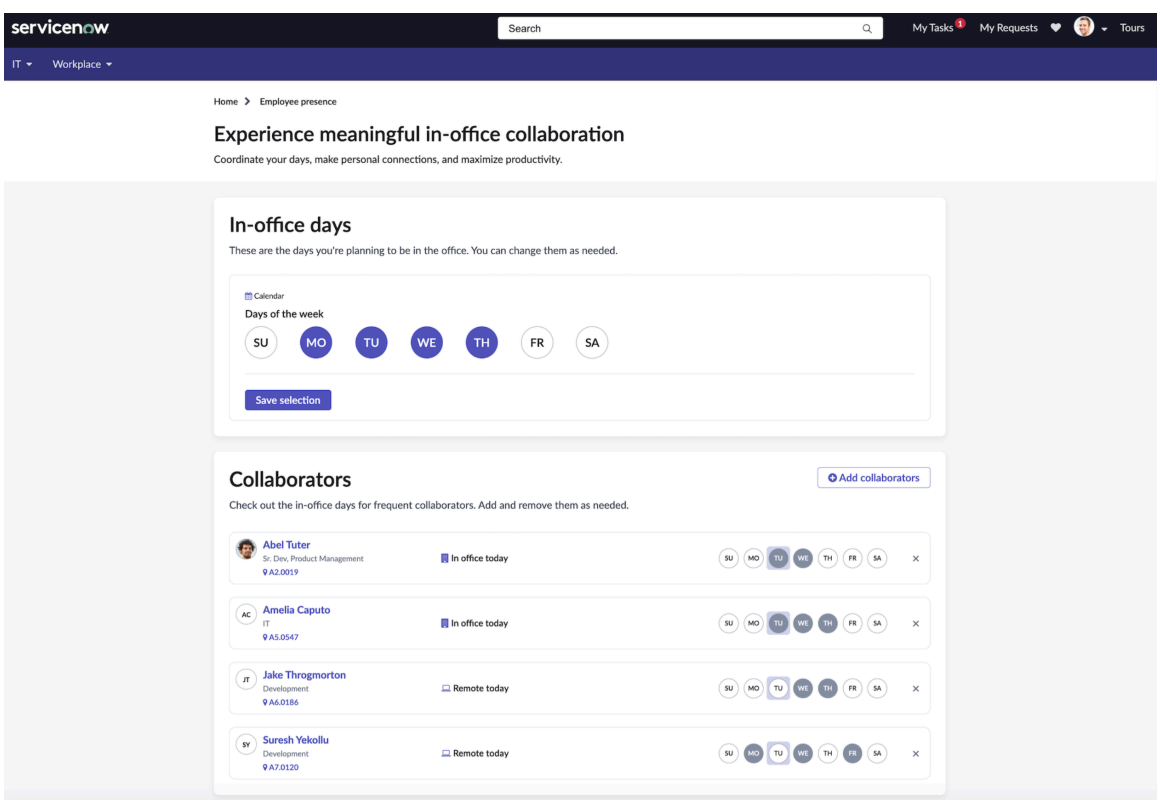
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Définissez vos journées au bureau et plus encore

L'application Workplace Concierge vous permet de laisser les employés définir leurs journées au bureau. Une option Présence des employés est mise à la disposition des employés, à l'aide de laquelle ils peuvent définir les jours de la semaine où ils prévoient d'être au bureau. Ils peuvent collaborer avec leurs collègues et les ajouter en tant que collaborateurs pour améliorer les interactions et la productivité.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

- Travaillez avec un spécialiste de l'implémentation pour atteindre les résultats business escomptés. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le Customer Success Center .
- Lisez la documentation du produit, en commençant par le Workplace Service Delivery Applications.

Produits

- Workplace Safety Management
- Workplace Reservation Management
- Workplace Case Management
- Workplace Visitor Management
- Synchroniser le calendrier du lieu de travail
- Workplace Space Mapping
- Workplace Space Management
- Workplace Lease administration
- Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in
- Workplace Move Management
- Workplace Service Delivery for Mobile
- Centre de l'espace de travail
- Connecteurs de lieu de travail
- Gestion de l'entretien des lieux de travail
- Concierge du lieu de travail

Workplace Service Delivery applications

ServiceNow® Workplace Service Delivery fournit une suite d'applications pour améliorer l'expérience de lieu de travail des employés. Vous pouvez automatiser la gestion des lieux de travail et fournir une plateforme unique pour tous les services aux employés.

Applications installées avec Workplace Service Delivery

Les applications ServiceNow® Workplace Service Delivery aident vos effectifs à gérer plus efficacement les demandes liées au lieu de travail.

Cœur du lieu de travail

L'application ServiceNow® Cœur du lieu de travail vous permet de créer des processus gérés et plus sûrs pour les employés dans le lieu de travail. Vous pouvez établir des plans de distanciation, des affectations d'équipes ainsi que des calendriers d'assainissement. Gérez l'allocation de vos espaces de travail par étapes. Cœur du lieu de travail est l'application principale de la suite Workplace Service Delivery.

Workplace Reservation Management

L'application ServiceNow® Workplace Reservation Management permet aux employés de réserver plus facilement des salles de réunion, des salles de conférence, des bureaux et d'autres services du lieu de travail pouvant être réservés, à partir de Service Portal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workplace Case Management

L'application ServiceNow® Workplace Case Management vous permet d'analyser le type de demande afin de déterminer si cette dernière requiert une réponse humaine ou une tâche automatisée. Vous pouvez créer des étapes prédéfinies pour répondre à une variété de demandes.

Workplace Visitor Management

Accueillez vos invités et vos employés hors site grâce à une expérience plus fluide et plus agréable. Utilisez ServiceNow® Workplace Visitor Management pour optimiser vos opérations d'accueil et accueillir vos invités et vos employés hors site. Vous pouvez inscrire les visiteurs et planifier ce dont ils auront besoin à l'avance.

Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Améliorez votre expérience de réservation du lieu de travail en synchronisant vos réservations avec votre fournisseur de calendrier à l'aide de l'application ServiceNow® Synchronisation du calendrier du lieu de travail.

Workplace Space Mapping

vous permet de profiter des cartes de bâtiments déjà créées par des applications telles que Mappedin. L'intégration du mappage d'espace à Mappedin vous permet d'importer des données, comme des bâtiments, des étages, des espaces et des salles.

Workplace Space Management

Supervisez efficacement chaque emplacement de votre organisation à l'aide de l'application ServiceNow® Workplace Space Management.

Administration des baux du lieu de travail

Workplace ServiceNow® Lease Administration vous permet de créer, de gérer et de suivre les contrats du lieu de travail à partir d'une interface unique. Vous pouvez également ajouter des services de contrat du lieu de travail, des actifs, des emplacements, des documents et suivre les dates importantes.

Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook

Réservez un espace de travail en moins d'une minute sans utiliser le portail de réservation. ServiceNow® Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in vous permet d'effectuer une réservation directement à l'aide de Microsoft Outlook.

Workplace Move Management

L'application ServiceNow® Workplace Move Management permet à vos employés de se déplacer d'un emplacement à l'autre sans problème et sans autorisation manuelle requise. Gérez et traitez les demandes de déménagement des employés en quelques étapes simples.

Workplace Service Delivery pour mobile

Accédez aux services liés à votre lieu de travail et à d'autres informations à partir de votre équipement mobile à l'aide de ServiceNow Workplace Service Delivery for Mobile.

Workplace Central

Gérez les lieux de travail plus efficacement à l'aide d'un seul espace de travail. Workplace Central En tant qu'administrateur, gestionnaire d'espace de travail, planificateur d'espace, administrateur de bail ou gestionnaire de bail, vous pouvez utiliser l'application pour effectuer des activités liées au lieu de travail, telles que la planification, la surveillance, l'affichage Workplace Central et l'optimisation des espaces de travail en moins de temps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’application Workplace Concierge est une Workplace Service Delivery application conçue comme une application à guichet unique pour aider les employés à améliorer leur expérience du lieu de travail. Ils peuvent définir leurs journées au bureau et plus encore.

Mappage d'intérieur

Mappage d'intérieur fournit des cartes intérieures natives pour créer des expériences de mappage, y compris la navigation. Il fournit des répertoires d’emplacement interactifs et des fonctionnalités d’orientation. Les utilisateurs peuvent visualiser en temps réel les intérieurs du lieu de travail, les états de réservation de salle, ainsi que d’autres détails intérieurs et extérieurs pour un campus, un bâtiment et un étage sélectionnés.

Gestion de l'entretien des lieux de travail

Workplace Readiness and Maintenance Management permet aux planificateurs de maintenance du lieu de travail de planifier la maintenance préventive des actifs des installations (chaises, etc.) et des services non techniques (entretien ménager, etc.).

Connecteurs du lieu de travail

Connecteurs de lieu de travail est un cadre de travail d’intégration qui exploite les interactions des employés sur le lieu de travail (comme les systèmes de badges) pour aider à prendre de meilleures décisions en matière d’utilisation de l’espace à l’aide des tableaux de bord et des outils de planification de la Workplace Service Delivery solution.

Cœur du lieu de travail

L'application ServiceNow® Cœur du lieu de travail vous permet de créer des processus gérés et plus sûrs pour les employés dans le lieu de travail. Vous pouvez établir des plans de distanciation, des affectations d'équipes ainsi que des calendriers d'assainissement. Gérez l'allocation de vos espaces de travail par étapes. Cœur du lieu de travail est l'application principale de la suite Workplace Service Delivery.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Gérer
Découvrez les Cœur du lieu de travail concepts et les fonctionnalités.	Configurez l'application et les données relatives au lieu de travail pour commencer.	Surveillez les activités, les approbations, les réservations et bien plus encore sur le lieu de travail.

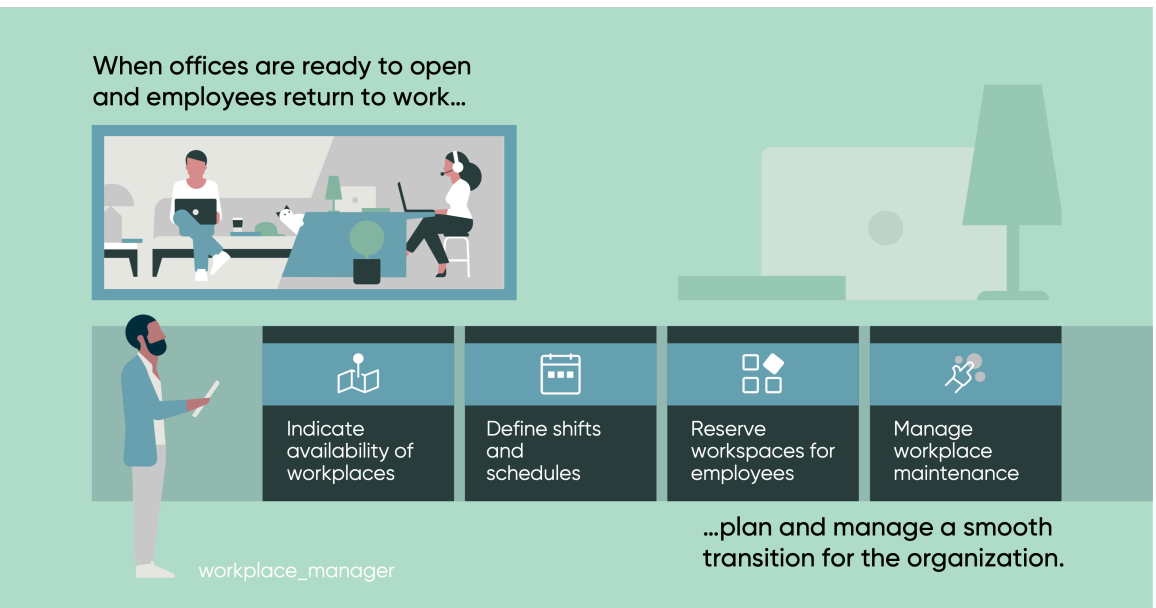
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande	Solutions d'analyse et de génération de rapports	Référence
Demandez des services liés aux employés.	Coordonnez le travail et améliorez les processus grâce à des tableaux de bord et à des rapports.	Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Explorer Cœur du lieu de travail

L'application ServiceNow® Cœur du lieu de travail vous permet de créer des processus bien gérés et gérés pour les employés dans le lieu de travail. Vous pouvez gérer diverses unités de votre lieu de travail, telles que les emplacements, la maintenance, les administrations des espaces, les réservations, les demandes, les visiteurs, les déplacements, etc. Il s'agit Cœur du lieu de travail de l'application principale de la Workplace Service Delivery suite.



Administration des espaces

Les administrateurs du lieu de travail de votre organisation peuvent ajouter des détails pour tous les emplacements, par exemple :

- Domaines tels que les stations de travail des employés, les salles de conférence et les cafétérias
- Bâtiments et campus
- Régions de tous les emplacements

En tant que gestionnaire du lieu de travail, vous pouvez charger les plans des étages de votre organisation, afin que les employés puissent visualiser plus facilement les espaces disponibles lorsqu'ils effectuent des demandes de réservation de lieu de travail.

Évitez les grands rassemblements ou les longues files d'attente dans les emplacements de votre espace de travail tels que la cafétéria, la salle de gym

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et les portes d'entrée et de sortie. Pour ce faire, définissez des intervalles d'arrivée et demandez aux employés de planifier leurs arrivées.

Gestion des équipes

Les gestionnaires de l'espace de travail peuvent créer des équipes pour les employés et les planifier à des heures et des jours spécifiques. Ils peuvent utiliser ces données pour commencer la planification des niveaux d'occupation des lieux de travail en allouant des employés et des espaces disponibles à des équipes spécifiques.

Par exemple, ils peuvent créer un horaire matinal de 08h00 à 13h00 pour une équipe. Ils peuvent affecter des espaces de travail disponibles à cette équipe en fonction des directives de l'organisation. Ces espaces de travail affectés peuvent ensuite être réservés aux employés travaillant au bureau au sein de cette équipe.

Les propriétaires d'équipes peuvent examiner et modifier les détails des équipes dont ils sont responsables. Ils peuvent également afficher les réservations de lieu de travail et les demandes effectuées pour les équipes dont ils sont responsables.

Réservations de lieu de travail

En utilisant les informations sur les employés et les lieux de travail disponibles, les gestionnaires du lieu de travail peuvent réserver des zones et des lieux de travail pour les employés. Les gestionnaires des lieux de travail peuvent également générer des réservations pour plusieurs employés à la fois. L'employé et le gestionnaire du lieu de travail sont informés des réservations par e-mail.

Les employés peuvent effectuer des demandes de réservation de lieu de travail lorsqu'ils souhaitent revenir au bureau. Les plans interactifs des étages leur permettent de choisir les espaces de travail à réserver pour une plage de dates, un seul jour ou quelques heures. En fonction des directives de votre organisation, la confirmation des demandes de réservation peut être soumise à approbation.

Si les profils du lieu de travail de tous les employés sont configurés, l'application affecte automatiquement les espaces de travail disponibles aux employés à l'aide des données stockées dans la table Profil du lieu de travail.

Avec Workplace Service Delivery, des options de réservation de lieu de travail plus avancées sont également disponibles dans l'application Workplace Reservation Management. Pour en savoir plus, consultez Workplace Reservation Management.

Tâches relatives à l'espace de travail

Les gestionnaires du lieu de travail peuvent surveiller les activités de maintenance qui sont planifiées sur le lieu de travail pour chaque équipe. Ils peuvent également planifier des tâches de maintenance planifiées ou à la demande et générer des rapports pour suivre leur avancement.

Tableau de bord du lieu de travail

Les visualisations de données vous permettent d'évaluer la disponibilité du lieu de travail et les niveaux d'occupation de vos emplacements de bureau, ainsi que de surveiller l'avancement des tâches dans le tableau de bord du lieu de travail.

Workplace Case Management

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant que gestionnaire du lieu de travail, vous pouvez permettre aux employés d'émettre des demandes liées au lieu de travail. L'application Workplace Case Management vous permet de configurer les services à l'aide desquels les tickets d'employés peuvent émettre leurs demandes.

En tant que gestionnaire de tickets, vous pouvez gérer les demandes émises par les employés sous la forme de tickets du lieu de travail. Vous pouvez créer des tâches, des sous-tâches et des tâches par besoin et effectuer diverses autres actions. Pour plus d'informations, référez-vous à Workplace Case Management.

Gestion des visiteurs

Gérez les visiteurs attendus sur le lieu de travail. Enregistrez les visiteurs et gérez leur visite, par exemple en obtenant un accord de visiteur, en imprimant leur badge de visiteur, etc. Pour plus d'informations, référez-vous à Workplace Visitor Management.

Gérer les déplacements sur le lieu de travail

En tant que gestionnaire du lieu de travail, l'application vous permet de gérer les demandes de déplacement émises par les employés. Vous pouvez suivre la date de début et d'échéance prévue à laquelle un déplacement doit être effectué. Vous pouvez effectuer d'autres actions. Pour plus d'informations, référez-vous à Workplace Move Management.

Centre de l'espace de travail

En tant que gestionnaire du lieu de travail, gagnez du temps en vous concentrant sur toutes vos principales activités sur le lieu de travail dans un seul espace de travail, à savoir Centre de l'espace de travail. L'espace de travail central est un espace de travail disponible sur .Centre des employés Il s'agit d'un espace de travail centralisé à partir duquel vous pouvez consulter tous les tableaux de bord, effectuer des activités d'allocation d'espace, gérer les demandes de déplacement, gérer les réservations et plus encore. Pour plus d'informations, référez-vous à Workplace Central.

Utilisation avec d'autres applications Workplace Service Delivery

Cœur du lieu de travail est l'application principale de ServiceNow® Workplace Service Delivery. Utilisez-la avec d'autres applications qui font partie de la suite. Pour plus d'informations sur les autres applications disponibles dans la suite, consultez Workplace Service Delivery applications.

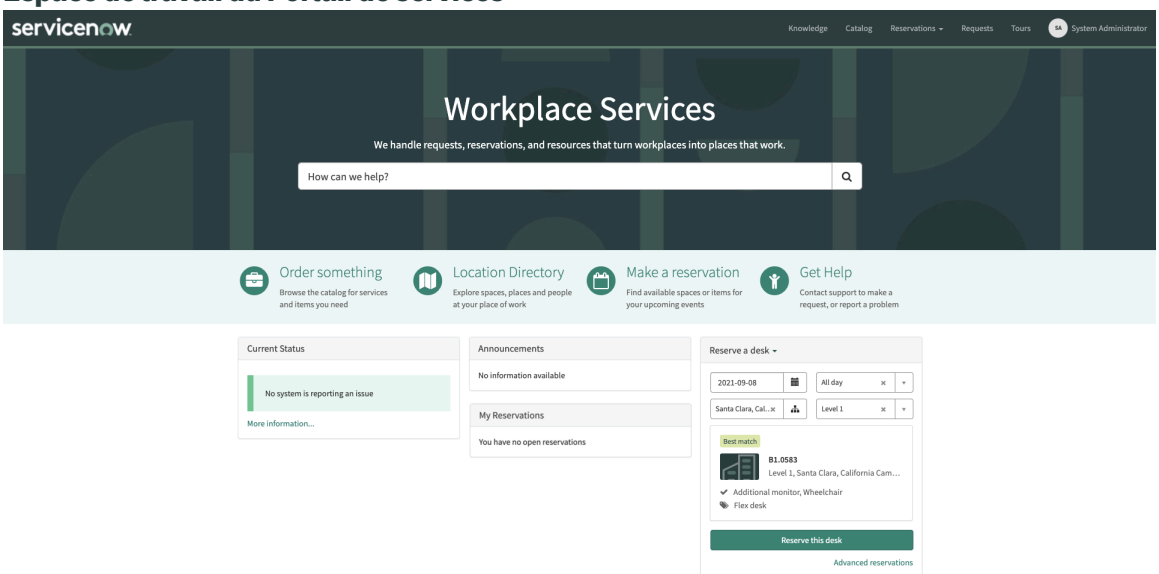
Espace de travail du Portail de services

Espace de travail du Portail de services est un portail en libre-service pour les employés, fournissant des services du lieu de travail à partir d'un emplacement central. Les employés peuvent effectuer des réservations, afficher des articles de la base de connaissances, soumettre et examiner des demandes, ainsi que recevoir de l'aide via la messagerie instantanée de l'agent virtuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail du Portail de services



Depuis Espace de travail du Portail de services, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Ouvrir le portail de réservation et effectuer des réservations pour les salles de réunion, les bureaux ou tout autre élément de lieu de travail réservable.
- Vous pouvez également effectuer une réservation pour un créneau horaire directement à l'aide du widget Réservation sur la page d'accueil.
- Inscrire les visiteurs à l'avance et personnaliser leur visite. Vous pouvez inscrire un invité ou un collègue hors site pour une courte durée ou une journée complète.
- Afficher et parcourir les articles de la base de connaissances les mieux notés pour trouver des informations. Au fur et à mesure de la saisie, le champ de recherche affiche des suggestions basées sur des mots clés.
- Afficher vos demandes et approbations (si vous êtes un approbateur).
- Affichez le répertoire d'emplacement de votre organisation. Recherchez un collègue, un espace ou un emplacement de lieu de travail sur la carte mondiale.

  Remarque :
  pour afficher les cartes dans le répertoire d'emplacement et dans Workplace Reservation Management, utilisez Mappedin et Mappage d'intérieur. Pour en savoir plus sur l'utilisation des cartes d'étage, consultez Workplace Space Mapping.

- Soumettre des demandes d'enquête générale, d'enregistrement des visiteurs, de réservation en fonction des équipes et d'autres demandes.
- Discuter avec un agent virtuel pour soumettre des demandes et afficher les demandes soumises.
- Émettre une demande d'aide générale en sélectionnant un élément dans une liste d'éléments Service Catalog.
- Émettez une demande de déplacement pour passer d'un emplacement à un autre.
- Effectuez une demande de mobilier.

Services du lieu de travail sur le portail Centre des employés

Les services liés au lieu de travail sont disponibles non seulement à l'aide du portail Espace de travail du Portail de services, mais également à l'aide du portail Centre des employés. Le portail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Centre des employés est un portail unifié qui rassemble tous les services liés aux employés au même endroit.

Le portail Centre des employés est un portail d'accès permettant à un employé d'émettre une demande auprès d'un département. Avec le portail Centre des employés, l'application Workplace Service Delivery vous permet de demander un service du lieu de travail qui est également disponible pour vous dans Espace de travail du Portail de services. À l'aide du cadre de la taxonomie de contenu, vous pouvez modifier la taxonomie de base Employé pour fournir vos services sur le lieu de travail en tant que rubriques enfants.

Pour activer les services du lieu de travail sur le portail Centre des employés, assurez-vous que les applications et modules d'extension suivants sont installés :

- Module d'extension Centre des employés (sn_ex_sp) Pour plus d'informations, consultez : Modules d'extension d'Employee Center
- Module d'extension Taxonomie de l'expérience des employés (sn_ect)
- Suite Workplace Service Delivery (sn_wsd) avec toutes les applications.

Remarque :
Avant d'installer le module d'extension Workplace Service Delivery (sn_wsd), assurez-vous de disposer du dernier module d'extension Centre des employés.

Taxonomie Workplace Service Delivery dans l'Centre des employés

Après avoir installé les modules d'extension requis, l'option **Lieu de travail** s'affiche sur la page d'accueil de l'Centre des employés. Sélectionnez cette option pour émettre des demandes de service sur le lieu de travail.

L'option **Lieu de travail** étend la liste des services de lieu de travail disponibles dans la structure de taxonomie suivante :

- **Mobilier et fournitures** : demandez un meuble ou un équipement pour votre lieu de travail ou une réunion.
- **Événements** : enregistrez un invité ou un collègue pour une visite ou pour un événement à venir.
- **Sécurité du site** : émettez des demandes liées au lieu de travail, telles qu'une réservation générale et une réservation basée sur les équipes. Affichez le répertoire d'emplacement, ajoutez une équipe ou une tâche. Planifiez votre arrivée.
- **Maintenance** : émettez une demande de changement d'installation de votre bureau ou posez une question générale. Ajoutez une définition de tâche planifiée.

Activer les services du lieu de travail sur le portail Centre des employés

La taxonomie de base Employé est installée lorsque vous installez le module d'extension Taxonomie Expérience des employés. Pour activer les services du lieu de travail sur le portail Centre des employés, effectuez les tâches suivantes :

- Personnalisez la taxonomie. Commencez par cloner la taxonomie de base, puis apportez les modifications requises.
- Créez le contenu, par exemple Créer un créateur d'enregistrement de service sur le lieu de travail ou unarticle de la base de connaissances.
- Associez le contenu à la taxonomie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Configurer Centre des employés
- Taxonomie unifiée pour Centre des employés
- Créer une rubrique

Agent virtuel pour Workplace Service Delivery

Workplace Service Delivery vous fournit des conversations livrées dans Agent virtuel, un chatbot automatisé qui permet aux employés de demander des services ou de poser des questions. Le Agent virtuel est disponible sur l'emplacement Centre des employés où les employés peuvent trouver toutes les informations relatives à leur lieu de travail.

Pour en savoir plus sur , reportez-vous Agent virtuelà la rubrique Agent virtuel .

Rubriques prédéfinies de Agent virtuel pour Workplace Service Delivery

En tant qu'employé, vous pouvez utiliser l'assistance par messagerie Agent virtuel instantanée disponible dans le Espace de travail du Portail de services pour demander des services du lieu de travail ou connaître l'état de tout service demandé. Vous pouvez sélectionner l'icône de messagerie instantanée ( ) affichée en bas à droite du portail pour commencer une conversation avec le Agent virtuel.

Le Workplace Service Delivery Agent virtuel vous permet d'émettre des demandes et d'afficher les mises à jour relatives aux réservations, aux enregistrements des visiteurs et aux demandes de service du lieu de travail. Les rubriques prédéfinies suivantes sont disponibles dans le Workplace Service Delivery Agent virtuel chatbot :

Workplace Reservation Management

- Créer une réservation pour un emplacement
- Afficher les réservations pour le jour même
- Voir quand votre réservation commencera ou se produira
- Annuler une réservation

Workplace Case Management

- Demander un service du lieu de travail
- Afficher l'état des tickets que vous avez soumis
- Afficher les tickets en attente d'acceptation

Workplace Visitor Management

- Enregistrer un invité
- Voir vos visiteurs attendus pour le jour même
- Voir l'heure d'arrivée prévue de votre visiteur
- Annuler un visiteur enregistré

Activer Agent virtuel pour Workplace Service Delivery

Pour activer Virtual Agent pour Workplace Service Delivery, activez les modules d'extension suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Activez le module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) qui fournit le cadre de Agent virtuel travail.
2. Activez le module d'extension Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core).

Pour plus d'informations, référez-vous à Activer Agent virtuel pour Workplace Service Delivery.

Configurer Cœur du lieu de travail

Installez l'application Cœur du lieu de travail et fournissez les données relatives à votre lieu de travail pour commencer à l'utiliser. Configurez ou modifiez vos feuilles de calcul existantes. Chargez votre plan d'étage pour obtenir les données.

Installer Cœur du lieu de travail

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Cœur du lieu de travail. Cette application inclut des données de démonstration facultatives.

Avant de commencer

Veillez à ce que l'application et toutes les applications de stockage associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les composants suivants sont installés avec l'application Cœur du lieu de travail :

- Rôles
- Tables

Consultez Composants installés avec Cœur du lieu de travail pour plus d'informations.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander à partir de la boutique ServiceNow. Visitez le ServiceNow Store pour voir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la façon de soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez la section ServiceNow Store Historique des versions Notes de publication .
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Si votre application nécessite d'autres applications, installez-les d'abord si ce n'est pas déjà le cas.

   L'installation de votre application installe également automatiquement les applications ou modules d'extension dépendants si ce n'est pas déjà le cas.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Certaines applications incluent des données de démonstration, qui sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Remarque :
les données de démonstration d'une application de stockage ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Cliquez sur **Installer**.

Fournir des données relatives à vos espaces de travail

Dans l'application Cœur du lieu de travail, fournissez des données associées à vos lieux de travail pour affecter efficacement des équipes aux employés et désigner des lieux de travail à chaque équipe.

Enregistrement d'espace de travail

Les informations disponibles pour chaque enregistrement d'espace de travail sont les suivantes :

- Région
- Site
- Campus
- Bâtiment
- Étage
- Surface
- Espace

Chaque désignation doit utiliser un identificateur unique. Par exemple, si vous indiquez le quatrième étage du bâtiment 7, nommez-le « 7-4 » plutôt que « 4 ».

Saisie de données pour plusieurs sites de travail

Si votre organisation est vaste, vous pouvez utiliser une feuille de calcul pour contenir des informations d'enregistrement plus globales telles que les régions, les bâtiments et les sites ; cela vous évitera d'avoir à saisir manuellement des informations répétitives pour chaque enregistrement d'espace de travail. Vous pouvez exporter les informations déjà saisies dans l'application vers une feuille de calcul, ou les utiliser dans une feuille de calcul d'espace de travail existante. Vous pourrez alors importer en bloc la feuille de calcul contenant les données d'espace de travail complètes dans l'application.

- Si vous disposez déjà d'une feuille de calcul, vous devez d'abord convertir manuellement les en-têtes de colonnes et les données des informations globales pour qu'elles correspondent aux noms et aux numéros d'identificateur de ServiceNow. Puis, une importation en bloc de ces données dans l'application Cœur du lieu de travail vous permettra d'affecter des espaces de travail.

  Par exemple, supposons que la feuille de calcul de votre organisation utilise le nom « Emplacement » pour les sites ou « Bât. 1 » pour le bâtiment 1 de chaque site. Vous devez remplacer l'en-tête de colonne « Emplacement » dans la feuille de calcul par « Sites » et « Bât. 1 » par l'identificateur unique des enregistrements de l'application Cœur du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous ne disposez pas déjà d'une feuille de calcul, vous devrez saisir les informations globales répétitives que vous ne souhaitez pas saisir manuellement pour chaque espace. Un identificateur unique doit être attribué aux données de chaque champ. Puis, exportez les informations de l'application vers une feuille de calcul dans laquelle vous saisirez manuellement les informations sur l'espace uniquement.

Plans des étages

Pour les plans des étages, la Now Platform prend en charge les fichiers .dxf (Drawing eXchange Format). Vous pouvez sélectionner les couches dont vous avez besoin pour les plans des étages de l'utilisateur final et configurer les attributs (balises) que vous souhaitez affecter aux champs. Pour plus d'informations sur l'exportation d'un fichier AutoCAD .dwg au format .dxf (Drawing eXchange Format), consultez la documentation pour votre version d'AutoCAD.

Avant de télécharger un fichier .dxf, rapprochez-vous de vos ingénieurs AutoCAD pour vous assurer que :

- Le fichier utilise des références de bloc et non du texte à ligne unique ou multiligne pour les étiquettes d'espace.
- Les attributs de blocs ont des balises compréhensibles par l'homme.
- Les références de bloc ont des valeurs d'attributs correctement définies.

Remarque :
L'utilisation de blocs est fortement recommandée. N'utilisez pas d'objets texte.

Télécharger un plan d'étage crée un enregistrement d'étage. Tous les espaces de travail de l'étage sont automatiquement ajoutés à la liste connexe Espaces dans l'enregistrement d'étage.

Créer des enregistrements pour les données relatives à vos espaces de travail

Créez des enregistrements pour chaque espace de travail, étage, bâtiment et emplacement du lieu de travail dans l'application Cœur du lieu de travail. Vous pouvez insérer des données nouvelles ou ajouter des enregistrements aux données relatives à vos espaces de travail existants.

Avant de commencer
Vous devez disposer des détails suivants :

- Données relatives au lieu de travail de votre organisation.
- Données des espaces de travail pouvant être marqués comme disponibles.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vos espaces de travail sont peu nombreux, vous pouvez saisir des informations pour chacun d'eux jusqu'au niveau Espaces.

Si vous disposez de nombreux sites de travail, vous souhaiterez peut-être :

1. créer une structure d'informations globales récurrentes ;
2. ajouter les informations sur les espaces individuels dans une feuille de calcul ;

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. importer la feuille de calcul dans l'application.

   Pour en savoir plus sur l'importation, consultez Configuration de feuilles de calcul pour l'importation des données relatives aux espaces de travail.

Si vous disposez de plans d'étage, vous pouvez créer des enregistrements de données jusqu'au niveau Bâtiments. Télécharger ces plans d'étage entraîne le chargement des données d'étages et des espaces qui leur sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez le module applicable.
   Créez les enregistrements dans l'ordre suivant :
   - Régions
   - Sites
   - Campus
   - Bâtiments
   - Étages
   - Surfaces
   - Espaces
   - Commande

   Par exemple, si vous souhaitez créer les emplacements de vos bureaux, sélectionnez **Sites**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Remarque :
   - La visibilité de certains des champs suivants dépend du module sélectionné.
   - Vous pouvez laisser un champ qui ne s'applique pas à votre organisation vide.

   Les champs du formulaire diffèrent en fonction du module que vous avez sélectionné. Par exemple, le formulaire suivant concerne le module Bâtiment.

Champ	Description
Nom	Nom du lieu de travail. Saisissez un nom unique. Par exemple, si le champ **Bâtiment** est défini sur **1C** et si le champ **Espace** est défini sur **WST 1C 1601**, une valeur appropriée pour le champ **Nom** peut être 1C-16. **Remarque :** n'attribuez pas aux emplacements du lieu de travail un même nom, car cela affecte le processus de réservation.
Région	Région dans laquelle se trouve le bureau. Si votre organisation est présente dans plusieurs régions,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	sélectionnez celle où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Site	Emplacement du campus du bureau. Si plusieurs sites existent dans une région, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Campus	Nom du campus où le bureau exerce ses activités. Si plusieurs campus existent dans un site, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Bâtiment	Nom du bâtiment du bureau pour cet espace de travail. Si plusieurs bâtiments existent dans une région, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Étage	Nom ou numéro de l'étage où cet espace de travail se situe.
Surface	Nom de la zone à l'étage du bureau.
Géré par groupe	Groupe permettant de gérer l'ensemble des opérations liées au lieu de travail.
Géré par	Gestionnaire de l'espace de travail supervisant toutes les opérations liées au lieu de travail.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l’emplacement où se trouve le bâtiment.
Actif	Option permettant d'indiquer si cet espace est actif.
Est réservable	Option permettant d'indiquer si les espaces de cette entité d'espace de travail sont disponibles pour la réservation. Par exemple, si vous ne marquez pas un bâtiment comme pouvant être réservé, aucun des étages, zones et espaces de ce bâtiment ne sera disponible pour la réservation.
Rue	Détails de la rue de l’emplacement où se trouve le bâtiment.
Ville	Ville où se trouve le bâtiment.
État/Province	État/province où se trouve le bâtiment.
Code postal	Code postal de l’emplacement où se trouve le bâtiment.
Type d'espace	Type de l'espace du bureau. Pour configurer un nouveau type d'espace, consultez Ajouter une configuration du type d'espace.
Latitude	Latitude d'un campus ou d'un bâtiment. La latitude est affichée sur la carte de répertoire d'emplacement de Espace de travail du Portail de services.
Longitude	Longitude d'un campus ou d'un bâtiment. La longitude est affichée sur la carte de répertoire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d'emplacement de Espace de travail du Portail de services.
Activer la confidentialité et la préférence d'emplacement des employés	Préférence de confidentialité d'emplacement pour le bâtiment. Les options suivantes sont proposées : ○ **Aucun** : sélectionnez cette option si vous n'avez pas de préférence particulière en matière de confidentialité pour le bâtiment. Lorsque vous définissez cette option, la préférence de confidentialité définie par votre organisation est prise en compte. Ce champ est défini sur **Aucun** par défaut. ○ **Pas de confidentialité** : sélectionnez cette option si vous n'avez aucune exigence en matière de confidentialité. ○ **Profils du lieu de travail uniquement** : sélectionnez cette option pour définir la confidentialité sur les profils du lieu de travail. ○ **Réservations uniquement** : sélectionnez cette option pour définir la confidentialité sur les réservations du lieu de travail. ○ **Réservations et profils du lieu de travail** : sélectionnez cette option pour définir la confidentialité sur les profils du lieu de travail et les réservations du lieu de travail.
Autoriser les employés à remplacer la confidentialité d'emplacement lors des réservations	Spécifiez si vous souhaitez permettre aux employés de remplacer la confidentialité de l'emplacement lors de la réservation des espaces qui appartiennent à ce bâtiment. Le champ fournit les options de remplacement suivantes : ○ **Aucun** : sélectionnez cette option si vous n'avez pas d'exigence particulière en matière de confidentialité. Lorsque vous définissez cette option, la préférence de remplacement de confidentialité d'emplacement définie par votre organisation est prise en compte. Ce champ est défini sur **Aucun** par défaut. ○ **Oui** : sélectionnez cette option si vous voulez permettre aux employés de remplacer la préférence de confidentialité configurée pour l'emplacement qu'ils souhaitent réserver. ○ **Non** : sélectionnez cette option si vous souhaitez empêcher les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	employés de remplacer les préférences de confidentialité définies pour l'emplacement qu'ils souhaitent réserver.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'enregistrement de l'emplacement du lieu de travail est ajouté.

Que faire ensuite

- Si vous disposez des plans d'étage de votre espace de travail, vous pouvez les télécharger pour créer et afficher les données des étages et de l'espace de travail. Pour en savoir plus, voir Télécharger un plan d'étage de l'espace de travail.
- Si vous utilisez une feuille de calcul pour saisir et importer des données d'espaces de travail en bloc, consultez Configuration de feuilles de calcul pour l'importation des données relatives aux espaces de travail.
- Si vous avez ajouté toutes les données relatives à votre espace de travail, vous pouvez définir les équipes. Pour en savoir plus, consultez Définir des équipes pour votre lieu de travail.

Télécharger un plan d'étage de l'espace de travail

Téléchargez les fichiers .dxf (Drawing eXchange Format) des plans d'étage que vous pouvez configurer et utiliser pour réserver de l'espace à vos employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager
Utilisez les cartes d'étage du lieu de travail pour trouver et réserver un espace dans Cœur du lieu de travail. Pour afficher les cartes dans le répertoire d'emplacement et dans Workplace Reservation Management, utilisez Mappedin et Mappage d'intérieur. Pour en savoir plus sur l'utilisation des cartes d'étage, consultez Workplace Space Mapping.

Pour éviter les problèmes lors du rendu de votre plan des étages, vérifiez que la taille de la pièce jointe dxf.json est inférieure ou égale à 5 Mo. Pour afficher la taille, téléchargez le fichier dxf.json et affichez les propriétés du fichier. Si la taille du fichier est supérieure à 5 Mo, vous pouvez :

- travailler avec vos designers AutoCAD pour vous assurer que les espaces sont représentés en tant que blocs (pas de texte unique ou multiligne) ;
- vous assurer que les attributs de référence de bloc sont correctement définis et essayer d'importer à nouveau le fichier dxf.json ;
- définir la propriété `com.glide.attachment.max_get_size` sur une taille supérieure ou égale à la taille du fichier dxf.json. Pour plus d'informations, consultez Administration des pièces jointes .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Administration** > **Télécharger le plan d'étage**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Gérer l'étage du lieu de travail

Champ	Description
Numéro	Nombre unique généré automatiquement par l'application qui identifie le plan d'étage.
Nom	Nom du plan d'étage. **Remarque :** Soyez précis et optez pour une convention de dénomination cohérente lors de la dénomination de vos plans d'étage.
Région	Emplacement géographique du bâtiment que représente le plan d'étage. Sélectionnez l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des régions disponibles.
Site	Emplacement du bureau ou du campus dans une région. Sélectionnez l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des sites disponibles.
Campus	Nom du campus si vous disposez de plusieurs bâtiments sur un site.
Bâtiment	Nom du bâtiment précis si vous disposez de plusieurs bâtiments sur un campus.
Actif	Option indiquant si ce plan est actif.
Est réservable	Option indiquant si le gestionnaire de ce plan peut le réserver à l'intention des employés.
Géré par le groupe	Groupe qui gère la réservation d'espace pour le plan d'étage. Sélectionnez l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des groupes disponibles.
Géré par	Gestionnaire de l'espace de travail du groupe qui gère la réservation d'espace pour le plan d'étage. Sélectionnez l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des gestionnaires de groupes disponibles.

3. Sélectionnez l'icône de pièce jointe et téléchargez votre fichier .dxf (Drawing eXchange Format).
Une fois que vous avez joint votre fichier .dxf et importé le plan d'étage, ce fichier .dxf est converti en fichier dxf.json dans vos pièces jointes. Ne supprimez aucun de ces fichiers ou votre plan des étages ne s'affichera

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pas. En outre, la taille du fichier dxf.json doit être de 5 Mo ou plus petite. Essayez de sélectionner moins de couches à partir de votre fichier .dxf pendant le processus d'importation.

4. Sélectionnez **Suivant**.
5. Dans la colonne Sélectionner des couches sur la droite, sélectionnez les couches que vous souhaitez afficher sur le plan.
   Par exemple, vous ne souhaitez peut-être pas que les chambres électriques, les cuisines, les armoires de stockage ou d'autres éléments s'affichent sur le plan d'étage lors du rendu.
6. Sélectionnez **Rendu**.
   Le plan d'étage s'affiche dans l'onglet **Prévisualiser le plan**. Utilisez le curseur de votre souris pour zoomer et dézoomer sur le plan d'étage.
7. Sélectionnez **Suivant**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Affecter des balises à des champs

Champ	Description
Balise AutoCAD	Balise que vous souhaitez mapper dans vos champs d'espace. Les balises identifient les espaces sur le plan d'étage et proviennent du fichier .dxf téléchargé. Les balises qui s'affichent sont celles que vous avez sélectionnées dans la colonne **Sélectionner des couches**. **Remarque :** Si aucune balise AutoCAD ne s'affiche, vous pouvez utiliser le logiciel AutoCAD pour modifier le texte ou des objets texte dans les références de bloc.
Champ d'espace	Champ de la table Espace [sn_wsd_core_space] avec lequel vous souhaitez associer la balise. Par exemple, vous pouvez associer un attribut nommé ROOM_NAME au champ **Nom** et lui donner un ordre plus élevé afin que ce soit la deuxième partie du nom. Le champ Espace représente un emplacement spécifique sur le plan de l'étage que vous pouvez affecter à un employé.
Ordre	Détermine l'ordre de traitement de votre balise AutoCAD au mappage du champ Espace. **Remarque :** Les numéros les plus faibles sont traités en premier.

9. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Un nouvel enregistrement d'étage est créé avec le plan de l'étage qui lui est joint. La liste connexe Espaces est remplie avec tous les espaces de travail de cet étage.

Mettre à jour un plan d'étage de l'espace de travail

Mettez à jour un plan d'étage de l'espace de travail en téléchargeant un nouveau plan.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Administration des espaces** > **Étages**.
2. Sélectionnez l'étage que vous souhaitez mettre à jour.
3. Sélectionnez le lien connexe **Mettre à jour le plan d'étage**.
4. Sélectionnez **Gérer les pièces jointes**, supprimez le plan d'étage actuel, puis ajoutez le fichier du nouveau plan d'étage en pièce jointe.
   Vous ne pouvez télécharger qu'un seul fichier .dxf à la fois.
5. Sélectionnez **Suivant**.
6. Dans la colonne Sélectionner des couches, sélectionnez les couches que vous souhaitez afficher sur le plan d'étage.
   Par exemple, vous ne souhaitez peut-être pas que les chambres électriques, les cuisines, les armoires de stockage ou d'autres éléments s'affichent sur le plan d'étage lors du rendu.
7. Sélectionnez **Rendu**.
   Le plan d'étage s'affiche dans l'onglet **Prévisualiser le plan**. Utilisez votre souris pour effectuer des zooms avant et arrière.
8. Sélectionnez **Suivant**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

Affecter des balises à des champs

Champ	Description
Balise AutoCAD	Les balises issues du fichier .dxf téléchargé identifient les espaces de travail sur le plan d'étage. Les balises qui s'affichent sont celles que vous avez sélectionnées dans la colonne **Sélectionner des couches**. **Remarque :** Si aucune balise AutoCAD ne s'affiche, vous pouvez utiliser le logiciel AutoCAD pour modifier le texte ou des objets texte dans les références de bloc.
Champ d'espace	Champ de la table Espace [sn_wsd_core_space] avec lequel vous souhaitez associer la balise. Par exemple, vous pouvez associer un attribut nommé ROOM_NAME au champ **Nom** et lui donner un ordre plus élevé afin qu'il devienne la deuxième partie du nom.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ordre	Détermine l'ordre de traitement de votre balise AutoCAD au mappage du champ Espace. **Remarque :** Les numéros les plus faibles sont traités en premier.

10. Sélectionnez **Prévisualiser les modifications** puis, dans l'onglet **du même nom**, vérifiez les modifications que vous avez effectuées avant de les valider.
11. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Les modifications suivantes sont effectuées :

- Les valeurs de carte sont renseignées.
- Les espaces existants qui ne correspondent plus sont supprimés.
- Si les anciens espaces ont été renommés, ces nouveaux noms remplacent les précédents.
- Toutes les réservations sont supprimées.

Un enregistrement d'étage d'origine a été mis à jour avec le plan d'étage qui lui est associé. La liste connexe Espace est également mise à jour. Pour consulter vos modifications, accédez à **Journaux de mise à jour du plan d'étage**.

Configuration de feuilles de calcul pour l'importation des données relatives aux espaces de travail

En important en bloc les données de tous vos lieux de travail dans l'application Cœur du lieu de travail via une feuille de calcul, vous évitez de saisir manuellement des données redondantes pour chaque lieu de travail, ce qui vous permet de gagner du temps et de limiter vos efforts.

L'utilisation d'une feuille de calcul contenant des informations globales pour vos sites de travail vous permet de saisir uniquement les données distinctives, sans reproduire manuellement les informations récurrentes, telles que la région, le site, le bâtiment et l'étage. Vous pouvez créer une feuille de calcul Excel à partir des données saisies dans l'application Cœur du lieu de travail ou modifier une feuille de calcul d'espaces de travail existante.

Configurer une feuille de calcul d'espaces de travail existante

Personnalisez les informations dans la feuille de calcul d'espaces de travail existante de votre organisation pour éviter la saisie manuelle des informations récurrentes pour chaque espace de travail. Vous pouvez ensuite importer les données dans votre instance ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous disposez d'une feuille de calcul contenant les données d'espaces de travail de votre organisation, vous devez la personnaliser pour qu'elle corresponde aux informations d'enregistrement de votre instance ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cet exemple illustre la modification des informations d'étage pour vos données d'espaces de travail. Répétez ces instructions pour remplacer les champs de bâtiment, campus, site et région, le cas échéant.

Procédure

1. Modifiez les données dans la feuille de calcul pour qu'elles correspondent aux informations d'enregistrement dans votre instance ServiceNow.

   a. Accédez à la **Workplace Safety Management** > **Administration des espaces** > **Étages**.

   b. Recherchez l'enregistrement d'étage de votre choix et ouvrez-le.

   c. Copiez la valeur du champ **Numéro**.

   d. Collez cette valeur à la place de « Étage 1 » dans la feuille de calcul Excel.

      Dans cet exemple, l'entrée suivante est utilisée pour les espaces de travail appartenant à l'étage 1 du bâtiment 1 au Florida Campus 2, en Floride, États-Unis :

      - FLOR0001694 représente l'étage 1
      - BLDG0001028 représente le bâtiment 1
      - CMPS0001013 représente Florida Campus 2
      - SITE0001007 représente la Floride
      - RGIN0001002 représente les États-Unis

      Remarque :
      Vous pouvez exclure la colonne **Zone**, car elle n'est pas obligatoire. Saisissez une valeur factice dans la colonne au lieu de la laisser vide.

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Name	**Area**	**Floor**	**Building**	**Campus**	**Site**	**Region**	**Is reservable**	**Active**
B 1F 1 001		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 002		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 003		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 004		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE

2. Dans votre feuille de calcul d'espaces de travail, ajoutez des informations pour chaque espace dans la colonne **Nom**.
3. Enregistrez votre feuille de calcul.

Créer une feuille de calcul de données d'espace de travail

Créez une feuille de calcul Microsoft Excel à partir des données que vous avez saisies dans Cœur du lieu de travail pour éviter la saisie manuelle d'informations globales, telles que les noms de site ou de bâtiment pour chaque espace de travail. Vous pouvez ensuite importer les données dans votre instance ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vos sites de travail sont nombreux, envisagez de créer une feuille de calcul que vous pourrez ensuite importer dans votre instance ServiceNow pour éviter la saisie manuelle d'informations globales, telles que les noms de site ou de bâtiment pour chaque espace.

Remarque :
Si vous disposez déjà d'une feuille de calcul d'espaces de travail pour votre organisation, suivez les instructions dans Configurer une feuille de calcul d'espaces de travail existante pour la personnaliser à des fins d'exportation des données.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez le module de la plus petite unité pour laquelle vous souhaitez répéter les données.

   Par exemple, si vous avez créé des enregistrements d'informations globales sur les régions, les sites, les bâtiments et les étages, vous devez sélectionner **Étages**.
3. **Facultatif :** Personnalisez les colonnes à afficher.
   Par exemple, si cela ne s'applique pas à votre organisation, vous pouvez masquer la colonne **Campus** en soumettant une valeur factice au lieu de laisser la colonne vide.
4. Pour exporter les données, sélectionnez une colonne et maintenez la sélection, ou cliquez avec le bouton droit dessus, sélectionnez **Exporter**, puis **Excel (.xlsx)**.
   Les données sont exportées à partir de l'application ; vous pouvez alors les télécharger au format de fichier Excel.
5. Sélectionnez **Télécharger**.
6. Dans votre feuille de calcul d'espaces de travail, ajoutez des informations pour chaque espace dans la colonne **Nom**.
7. Enregistrez votre feuille de calcul.

Que faire ensuite

Importez vos données d'espaces de travail à partir d'une feuille de calcul Excel

Activer Agent virtuel pour Workplace Service Delivery

Activez Virtual Agent pour Workplace Service Delivery fournir une assistance utilisateur aux employés via une interface de messagerie instantanée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Activez le module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) qui fournit le cadre de Agent virtuel travail.
- Activez le module d'extension Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core).

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander à partir de la boutique ServiceNow. Visitez le ServiceNow Store pour voir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

façon de soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez la section ServiceNow Store Historique des versions Notes de publication .

3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Si votre application nécessite d'autres applications, installez-les d'abord si ce n'est pas déjà le cas.

   L'installation de votre application installe également automatiquement les applications ou modules d'extension dépendants si ce n'est pas déjà le cas.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.
   Certaines applications incluent des données de démonstration, qui sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Remarque :
   les données de démonstration d'une application de stockage ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Cliquez sur **Installer**.

Important :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Gérer les activités de sécurité sur le lieu de travail

Surveillez les activités sur votre lieu de travail. Effectuez des actions liées au lieu de travail à l'aide de l'application Cœur du lieu de travail, telles que l'importation de données, la gestion des emplacements et la configuration d'autres paramètres liés au lieu de travail.

Importez vos données d'espaces de travail à partir d'une feuille de calcul Excel

Importez vos données d'espaces de travail à partir d'une feuille de calcul Excel dans l'application Cœur du lieu de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Terminez Configuration de feuilles de calcul pour l'importation des données relatives aux espaces de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ensembles d'importation système** > **Charger des données**.
2. Sélectionnez **Table existante**.
3. Dans le champ **Tables de jeux d'importation**, sélectionnez **Étape intermédiaire d'espace [sn_wsd_core_space_staging]**.
4. Dans le champ **Source de l'importation**, sélectionnez **Fichier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Sélectionner un fichier**, puis sélectionnez la feuille de calcul Excel source.
6. **Facultatif :** Spécifiez le numéro de feuille de calcul dans le champ **Numéro de feuille** et le numéro de ligne d'en-tête dans le champ **Ligne d'en-tête**.
7. Sélectionnez **Envoyer**.
   Les données importées sont désormais disponibles dans la nouvelle table de jeux d'importation.
8. Sélectionnez **Exécuter la transformation**.

> **Important :**
> Assurez-vous que le champ Jeu d'importation affiche sn_wsd_core_space_staging et que la carte sélectionnée est la carte de transformation d'espace sn_wsd_core_space.

9. Sélectionnez **Transformer**.
10. **Facultatif :** Vérifiez que les enregistrements de données ont été importés dans la table Espaces en accédant à **Workplace Safety Management** > **Administration des espaces** > **Espaces**

Que faire ensuite

Définir des équipes pour votre lieu de travail

Information associée

Exécuter une importation

Créer une carte de transformation

Ajouter une configuration du type d'espace

Configurez les différents types d'espaces disponibles sur votre lieu de travail. Vous pouvez ajouter des espaces en fonction des différents types d'espace. Les types d'espace permettent aux employés d'identifier les différents types d'espaces disponibles dans un étage grâce à une carte d'étage Mappedin

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Administration** > **Configuration du type d'espace**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de type d'espace

Champ	Description
Nom	Nom descriptif du type d'espace.
Code	Code pour le type d'espace. Le code peut également être un nom.
Table	Table du type d'espace. Le champ est automatiquement réglé sur **Espace [sn_wsd_core_space]**. Si le type d'espace est une salle, sélectionnez **Salle [sn_wsd_core_room]**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application	Application du type d'espace. Ce champ est automatiquement défini. Veillez à ce que **Workplace Safety Management** soit sélectionné.
Actifs	Option pour activer le type d'espace.
Disponible pour	Option pour spécifier le type d'utilisateur pour lequel le type d'espace est disponible.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Le type d'espace est configuré. Vous pouvez sélectionner ce type d'espace lors de la création d'un espace ou d'un mappage de type.

Bloquer un emplacement du lieu de travail

Bloquez un emplacement du lieu de travail pour une période spécifique. La réservation de l'emplacement du lieu de travail bloqué n'est pas disponible sur le portail de réservation Workplace Reservation Management pendant la période spécifiée.

Avant de commencer
Remarque :
L'emplacement bloqué ne sera pas disponible à la réservation uniquement sur le portail de réservation Workplace Reservation Management.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez bloquer un emplacement du lieu de travail, tel qu'une région, un site, un campus, un bâtiment, un étage, une zone, une salle ou un espace. Lorsque vous bloquez un emplacement, ce dernier n'est disponible pour aucun type de réservation sur le portail de réservation Workplace Reservation Management. En raison de l'action de blocage, toutes les réservations existantes effectuées pour l'emplacement du lieu de travail sont automatiquement annulées.

Vous pouvez également bloquer un emplacement directement. Ouvrez l'emplacement et cliquez sur l'option **Block location** (Bloquer l'emplacement) du formulaire.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Emplacement du bloc**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Bloquer l'emplacement

Champ	Description
Numéro	Numéro de l'emplacement. Ce champ est automatiquement défini.
Les emplacements	L'emplacement que vous souhaitez bloquer.
Ouvert par	L'utilisateur qui bloque l'emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Motif	Motif du blocage de l'emplacement. Sélectionnez cette option dans une liste d'options disponibles.
Commentaire	Un commentaire expliquant le motif du blocage de l'emplacement ou toute information importante.
Actifs	Option pour activer l'option de blocage.
État d'avancement	État d'avancement actuel de l'action de blocage.
Heure de début	Heure de début du blocage.
Heure de fin	Heure de fin du blocage.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

L'emplacement du lieu de travail est bloqué pendant la période spécifiée. Vous ne pouvez pas effectuer de réservation pour l'emplacement sur le portail de réservation Workplace Reservation Management pendant cette période. Toutes les réservations existantes effectuées pour l'emplacement du lieu de travail sont annulées.

Configurer l'entité et les types d'entité du lieu de travail

Créez une hiérarchie d'entreprise basée sur les activités de votre organisation. Allouer des emplacements de lieu de travail en fonction de l'entreprise à laquelle ils sont associés. Configurez les types d'entité du lieu de travail et les entités du lieu de travail pour créer la structure. Par exemple, ajoutez des types d'entités tels que Unités business, Unités marketing, et associez des entités du lieu de travail telles que ITSM, Installations, etc.

Les Cœur du lieu de travail applications vous permettent de classer vos emplacements d'espace de travail en fonction de leur centre de coûts, de leur département et de leur entité d'espace de travail. L'allocation basée sur l'entité du lieu de travail vous aide à créer une structure commerciale organisée dans laquelle vous pouvez configurer des hiérarchies parent-enfant et gérer diverses activités liées au lieu de travail. Vous pouvez créer une structure identique à celle de votre entreprise en configurant des types d'entité du lieu de travail et des entités du lieu de travail. Vous pouvez associer des emplacements en fonction de l'entreprise à laquelle ils sont associés.

En tant que gestionnaire du lieu de travail, vous pouvez gérer les allocations d'espace en fonction des niveaux d'entité définis et garantir une utilisation appropriée de l'espace en fonction de l'activité. Vous pouvez visualiser les données sur le plan de pile et la carte d'étage en fonction des entités du lieu de travail que vous avez configurées. Vous pouvez afficher les allocations d'espace d'un bâtiment en fonction des entités du lieu de travail. À tout moment, vous pouvez sélectionner un espace et connaître son niveau hiérarchique, c'est-à-dire les détails de son parent et de son enfant le cas échéant. Ce modèle hiérarchique basé sur l'entreprise, c'est-à-dire l'allocation basée sur l'entité du lieu de travail, vous permet de contrôler la consommation d'espace de chaque entreprise de votre organisation. Le tableau de bord Optimisation de l'espace vous permet également de visualiser les données en fonction des différentes entités d'espace de travail configurées. Pour en savoir plus sur le fonctionnement des entités d'espace de travail et d'autres allocations, reportez-vous à Allocation : types, paramètre et impact.

Important :
Vous ne pouvez pas créer de scénario basé sur des entités du lieu de travail. Vous pouvez uniquement afficher et effectuer une administration des espaces basée sur des cartes pour les entités du lieu de travail.

À tout moment, vous pouvez filtrer les emplacements de votre lieu de travail et effectuer facilement diverses actions directement sur ces entités. L'application vous permet de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

spécifier un ordre pour chaque type d'entité en fonction duquel une hiérarchie est définie. Pour une hiérarchie parent-enfant, vous pouvez également effectuer des actions directes sur un parent si vous souhaitez implémenter la même chose dans l'ensemble de ses entités enfants.

Avec la configuration basée sur la hiérarchie, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Vous pouvez créer différents types d'entités et définir leur niveau à l'aide des options de mappage d'entités. Lorsque vous créez des entités d'espace de travail, vous pouvez les affecter à ces types d'entités.
- Vous pouvez définir l'ordre d'un type d'entité en fonction de son niveau dans la hiérarchie. Plus l'ordre est bas, plus le type d'entité est élevé dans la structure hiérarchique. Le type d'entité ordonné le plus bas est défini au niveau le plus élevé de la hiérarchie. Par exemple, si vous définissez ABC avec l'ordre 1000 et XYZ avec l'ordre 600, alors XYZ est placé en haut du niveau hiérarchique et ABC est défini sur le plus bas.
- À tout moment, vous pouvez utiliser l'option Réévaluer si vous souhaitez **réévaluer** l'entité du lieu de travail vers des emplacements enfants. Pour en savoir plus sur le fonctionnement d'une allocation, reportez-vous à Allocation : types, paramètre et impact.
- Vous pouvez activer ou désactiver une entité du lieu de travail. La désactivation d'une entité du lieu de travail désactive également l'entité du lieu de travail enfant.

Important :
Vous ne pouvez pas activer une entité du lieu de travail si le parent est inactif.

Ajouter un type d'entité sur le lieu de travail

Créez un type d'entité en fonction des besoins de votre organisation. Vous pouvez regrouper vos entités d'espace de travail sous ce type d'entité et effectuer diverses actions sur toutes les entités qui appartiennent à ce type à la fois.

Avant de commencer
Rôle requis : gestionnaire de l'espace de travail

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Types d'entité du lieu de travail**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Type d'entité.

Champ	Description
Nom	Nom du type d'entité. Par exemple, Unité business, Unités marketing, Projets, etc.
Colonne de mappage d'entité	Colonne de référence de l'entité du lieu de travail extraite de la table Entité du lieu de travail où sont stockées les informations dénormalisées de l'entité du lieu de travail.
Commande	Ordre d'un type d'entité en fonction de son niveau dans la hiérarchie. Plus l'ordre est bas, plus le type d'entité est élevé dans la structure hiérarchique. Le type d'entité ordonné le plus bas est défini au niveau le plus élevé de la hiérarchie. Par exemple, si vous définissez ABC avec l'ordre 1000 et XYZ avec

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	l’ordre 600, alors XYZ est placé en haut du niveau hiérarchique et ABC est défini sur le plus bas.
Actif	Option permettant d’activer le type d’entité.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Le type d'entité est créé.

Que faire ensuite
Ajouter des entités du lieu de travail à un type d’entité

Ajouter des entités du lieu de travail à un type d’entité

Créez des entités d’espace de travail basées sur la structure commerciale de votre organisation. Spécifiez le type d’entité auquel ils appartiennent. Vous pouvez également spécifier un parent pour l’entité en fonction de sa hiérarchie.

Avant de commencer
Ajouter un type d’entité sur le lieu de travail

Rôle requis : gestionnaire de l’espace de travail

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez et associez une entité du lieu de travail à un type d’entité afin de faciliter sa classification. Affectez l’entité à un parent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Entités du lieu de travail**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom de l’entité du lieu de travail.
Parent	Parent de l’entité du lieu de travail.
Type d'entité	Type d’entité auquel l’entité du lieu de travail appartient.
Actif	Option permettant d’activer l’entité du lieu de travail.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
L’entité d’espace de travail est créée et affectée au parent et au type d’entité sélectionnés.

Que faire ensuite
Pour en savoir plus sur le fonctionnement des entités d’espace de travail et d’autres allocations, reportez-vous à Allocation : types, paramètre et impact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour renseigner la colonne Mappage d'entités pour les entités du lieu de travail existantes, l'application vous fournit les flux suivants :

- **Définir la hiérarchie à partir de zéro via le flux secondaire** : exécutez ce flux pour recalculer les colonnes de mappage d'entités pour la hiérarchie complète.
- **Traiter les mises à jour des entités via le flux secondaire** : ce flux s'exécute tous les jours pour mettre à jour les colonnes de mappage d'entités du lieu de travail uniquement pour les entités du lieu de travail où la colonne « update_type » est définie.

Activer l'option Favoris pour Espace de travail du Portail de services

Permettez aux employés de définir un emplacement du lieu de travail comme leur favori lors de l'utilisation de Espace de travail du Portail de services. Intégrez-le à Centre de services aux employés pour configurer l'option Favoris.

Avant de commencer

Pour activer l'option Favoris pour Espace de travail du Portail de services, assurez-vous que les dernières versions des applications et modules d'extension suivants sont installés :

- Employee Center Core (sn_ex_sp)
- Module d'extension Employee Experience Taxonomy (sn_ect)
- Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)

Rôle requis : esc_admin ou sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez l'option Favoris afin que les employés puissent définir n'importe quel emplacement du lieu de travail comme leur favori. Les employés peuvent afficher leurs emplacements favoris à tout moment en sélectionnant l'onglet **Favoris** sur la page d'accueil de l'Centre des employés. Les emplacements qu'ils définissent comme favoris sont prioritaires lorsqu'ils recherchent des emplacements disponibles pour effectuer une réservation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Favoris** > **Configuration du contenu des favoris**.
2. Assurez-vous que les types de contenu suivants sont répertoriés dans le formulaire Configuration du contenu des favoris :
   - Bureaux (sn_wsd_core_space)
   - Salles (sn_wsd_core_rooms)
3. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
4. Dans la liste des portails de services, procédez comme suit :
   a. Accédez à **Services du lieu de travail**.
   b. Dans la colonne **Activer les favoris**, définissez l'option sur **true**.

Résultats

L'option Favoris est activée pour que les employés définissent un emplacement du lieu de travail comme leur favori.

Créer des critères d'exécutant du lieu de travail

Configurez les utilisateurs autorisés à effectuer des actions importantes dans Workplace Service Delivery. Ajoutez des approbateurs qui devront approuver des tickets et des réservations de lieu de travail créés au moyen des services du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez les critères d'exécutant du lieu de travail et permettez à un ensemble d'utilisateurs d'effectuer des actions telles que l'approbation et bien plus encore. Les utilisateurs configurés peuvent effectuer des actions d'approbation, des activités liées au lieu de travail et des approbations liées aux réservations. Les utilisateurs configurés dans les critères seront utilisés pour effectuer diverses actions importantes dans l'ensemble de l'application Workplace Service Delivery .

Procédure

1. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Critères d'exécutant**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Critères d'exécutant du lieu de travail

Champ	Description
Nom	Nom des critères d'exécutant.
Table	Table pour laquelle vous souhaitez créer les critères d'exécutant. Ce champ s'affiche uniquement si l'option **Est dynamique** est sélectionnée.
Critères d'utilisateur	Critères d'utilisateur des critères d'exécutant pour les approbations. Ce champ s'affiche uniquement si l'option **Est dynamique** n'est pas sélectionnée. Pour ajouter un critère d'utilisateur, référez-vous à Créer un enregistrement de critères d'utilisateur.
Actifs	Option permettant d'activer les critères d'exécutant.
Est dynamique	Option permettant de créer les critères d'exécutant avec un comportement dynamique. Si vous activez l'option, vous pouvez sélectionner directement les champs d'utilisateur que vous souhaitez définir comme approbateurs.
Champ d'utilisateur	Utilisateurs ou groupes d'utilisateurs qui effectuent des actions importantes liées à l'application Workplace Service Delivery. Ce champ s'affiche uniquement si l'option **Est dynamique** est activée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Les critères d'exécutant sont ajoutés pour la table sélectionnée.

Créer une définition d'approbation

Ajoutez une définition d'approbation pour implémenter un processus d'approbation qui s'y applique. L'approbation s'applique aux réservations qui correspondent aux conditions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Important :
À partir de Workplace Reservation Management version 2.1.2, les options d'approbation fonctionnent comme suit :

- Pour les clients existants, il était possible de configurer la fonctionnalité d'approbation dans le module Reservable pour approuver les réservations. Après la mise à niveau, cette configuration reste possible jusqu'à ce qu'une nouvelle définition d'approbation soit configurée à l'aide de la procédure suivante. Après avoir configuré une nouvelle définition d'approbation, le processus d'approbation s'exécutera en fonction de la mise à niveau.

  Après la mise à niveau, désactivez le **flux d'approbation Réservation WSD** dans **Flow Designer**.

- Pour les nouveaux clients, la procédure suivante décrit la configuration d'une définition d'approbation pour approuver une réservation.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Définitions d'approbations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Définition d'approbation du lieu de travail

Champ	Description
Nom	Nom de la définition d'approbation.
Applicable à	Table à laquelle les définitions d'approbation doivent être appliquées.
Application	Application pour laquelle vous créez la définition d'approbation. Ce champ est automatiquement défini.
Actifs	Option permettant d'activer la définition d'approbation.
Ordre	Ordre dans lequel la définition d'approbation doit être implémentée. Par exemple, si vous avez sélectionné la table Réservation dans le champ **Applicable à** et qu'une réservation correspond à plusieurs définitions d'approbation, la définition d'approbation classée le plus bas est appliquée. Toutefois, ne conservez pas les définitions d'approbation avec le même ordre.
Conditions	Option permettant d'ajouter des conditions de filtre à respecter pour implémenter la définition d'approbation. Les conditions sont appliquées à la table sélectionnée dans le champ **Applicable à**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour ajouter une condition, sélectionnez **Ajouter une condition de filtre**. Pour ajouter une clause OR, sélectionnez **Ajouter une clause « OR »**. Par exemple, si la table Réservation est sélectionnée dans le champ **Applicable à**, la définition d'approbation est implémentée sur les réservations qui correspondent aux conditions de filtre.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La définition d'approbation est créée pour la table de réservation. Si une réservation correspond à plusieurs définitions d'approbation, la définition d'approbation classée le plus bas est appliquée.

Que faire ensuite
Ajoutez des approbateurs pour approuver les réservations qui correspondent à la définition d'approbation. Pour en savoir plus, référez-vous à Ajouter une configuration d'approbation du lieu de travail.

Ajouter une configuration d'approbation du lieu de travail

Ajoutez des approbateurs à une définition d'approbation. Les approbateurs affectés reçoivent les demandes d'approbation des réservations qui répondent aux conditions définies dans la définition d'approbation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Procédure
1. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Définitions d'approbations**.
2. Sélectionnez la définition d'approbation à laquelle vous souhaitez ajouter une configuration d'approbation du lieu de travail.
3. Sur le formulaire, accédez à la liste connexe Configurations d'approbation du de lieu de travail.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration d'approbation du lieu de travail

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'approbation du lieu de travail.
Définition d'approbation	Définition de l'approbation. Ce champ est automatiquement défini.
Approbateurs	Approbateurs pour la définition d'approbation. Sélectionnez un ou plusieurs approbateurs pour approuver les réservations qui correspondent à la définition d'approbation. Pour ajouter des approbateurs, consultez Créer des critères d'exécutant du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application	Application pour laquelle vous créez la définition d'approbation.
Attendre	Type d'approbation requis pour approuver la réservation. Les options sont les suivantes : ○ N'importe quel approbateur peut approuver. ○ Tous les approbateurs doivent approuver. ○ La première réponse d'un approbateur est une approbation.
Tous les approbateurs manquants	Action à mettre en place si tous les approbateurs sont manquants.
Niveau	Niveau d'importance de l'approbation. L'approbation avec le niveau le plus bas est implémentée en premier.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La configuration d'approbation du lieu de travail est ajoutée.

Mappage des employés à leurs espaces de travail désignés

Mappez vos employés à leurs espaces de lieu de travail désignés dans Cœur du lieu de travail afin de renseigner automatiquement ce détail dans les demandes de réservation et de profiter de l'affectation automatique des espaces de travail si cette fonctionnalité a été activée.

Pour les employés qui avaient un espace de travail désigné avant de commencer à travailler à distance, créez un mappage entre le profil de l'utilisateur et les détails de l'espace de travail désigné. Ce mappage remplit automatiquement les détails du lieu de travail sur les formulaires de demande de réservation pour que les employés n'aient pas à le faire manuellement.

Si votre administrateur système a activé la fonctionnalité d'affectation automatique, le mappage des espaces de travail pour tous les employés signifie également que les espaces de travail désignés sont automatiquement affectés lorsque les employés font une demande de réservation.

Les données de la table Profil du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile] sont utilisées pour affecter automatiquement l'espace de travail désigné à l'employé.

- Si l'espace désigné de l'utilisateur est disponible, cet espace est réservé pour lui.
- Si l'espace désigné n'est pas disponible pour la date ou l'heure demandée, l'application recherche et réserve un espace disponible sur le lieu de travail de l'employé, dans l'ordre suivant : zone > étage > bâtiment > campus > site > région.

  Par exemple, si aucun espace n'est disponible dans la zone désignée de l'employé, l'application trouve et réserve un espace disponible à l'étage de cette zone.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
À compter de Cœur du lieu de travail la version 2.16.1, les profils d'utilisateur de l'espace de travail sont créés dans la table Affectation de l'emplacement du profil du lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_profile_location]. Un nouveau champ **Est primaire** est ajouté à la table afin que vous puissiez spécifier si un emplacement est l'emplacement primaire lorsqu'il existe plusieurs emplacements. En cas de création de profils d'utilisateur existants dans la table Profils du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile], un script correctif s'exécutera et considérera automatiquement le dernier emplacement du lieu de travail ajouté au profil comme emplacement du lieu de travail principal.

En tant que gestionnaire du lieu de travail, vous pouvez également afficher le motif d'une anomalie dans un profil de lieu de travail (le cas échéant) si vous avez installé l'application Workplace Space Management. Avec une tâche planifiée, vous pourrez également consulter par e-mail un rapport détaillé de toutes les anomalies enregistrées dans l'application. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Profils du lieu de travail** et passez à la vue Gestion des espaces, une colonne **Motif de l'anomalie** apparaît sous la forme d'une liste Glide. Une anomalie peut se produire en raison d'une incompatibilité dans le type d'allocation ou d'affectation. La table suivante explique en détail chaque anomalie :

Motif de l'anomalie	Description
Aucune anomalie	Il n'y a aucune anomalie.
Incompatibilité du type d'affectation	Le **type d'affectation** du profil d'utilisateur et de l'**emplacement du lieu de travail** auquel ce dernier est affecté ne correspondent pas.
L'allocation ne correspond pas	L'allocation du profil d'utilisateur et de **l'emplacement du lieu de travail** auquel l'utilisateur est affecté ne correspond pas. L'incompatibilité d'allocation tient compte de l'ensemble d'allocations défini dans la propriété système Type d'allocation [`sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE`].
Le type d'affectation et l'allocation ne correspondent pas	Le **type d'affectation** et l'allocation du profil d'utilisateur et de **l'emplacement du lieu de travail** auquel l'utilisateur est affecté ne correspondent pas.
Incompatibilité de l'affectation restreinte du quartier	Cette anomalie se produit en cas d'incompatibilité de l'un des éléments suivants : • Lorsqu'un profil d'utilisateur est affecté à un espace qui est affecté à un quartier restreint, mais que le profil d'utilisateur n'est pas affecté à ce quartier restreint. • Lorsqu'un profil d'utilisateur est affecté à un espace qui n'est pas affecté au quartier restreint, mais que le profil d'utilisateur est affecté à ce quartier.

Important :
À partir de la Cœur du lieu de travail version 2.16.1, le type d'allocation **Département et Centre de coûts** n'est plus disponible. Un nouveau type d'allocation, **l'entité Lieu de travail** , est introduit et offre davantage d'avantages.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous avez installé l'application Workplace Space Management , seuls les espaces de type **Espace permanent** ou **Aucun** et les espaces ouverts du type d'allocation de l'utilisateur sont répertoriés.

Mapper les espaces de travail désignés aux profils d'utilisateur

Mapper les espaces de travail désignés aux profils utilisateur dans Cœur du lieu de travail. Ce mappage est utilisé pour allouer automatiquement des espaces de travail aux employés afin qu'ils n'aient pas à sélectionner manuellement un espace de travail lors de la demande de réservation.

Avant de commencer

- Vérifiez que l'administrateur du lieu de travail a terminé la configuration des données de celui-ci. Pour en savoir plus, consultez Fournir des données relatives à vos espaces de travail.
- Assurez-vous d'avoir les informations sur les espaces de travail désignés de tous les employés.
- Vous pouvez également accéder à la table Profils du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile] en saisissant `sn_wsd_core_workplace_profile.list` dans le filtre de navigation.

Remarque :
À compter de Cœur du lieu de travail la version 2.16.1, les profils d'utilisateur de l'espace de travail sont créés dans la table Affectation de l'emplacement du profil du lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_profile_location]. Un nouveau champ **Est primaire** est ajouté à la table afin que vous puissiez spécifier si un emplacement est l'emplacement primaire lorsqu'il existe plusieurs emplacements. En cas de création de profils d'utilisateur existants dans la table Profils du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile], un script correctif s'exécutera et considérera automatiquement le dernier emplacement du lieu de travail ajouté au profil comme emplacement du lieu de travail principal.

Important :
À partir de la Cœur du lieu de travail version 2.16.1, le type d'allocation **Département et Centre de coûts** n'est plus disponible. Un nouveau type d'allocation, **l'entité Lieu de travail** , est introduit et offre davantage d'avantages.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un mappage pour tous les employés et leurs espaces de travail désignés. Vous pouvez également importer facilement les données de l'espace de travail de votre employé. Pour plus d'informations, consultez Importation facile .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Administration** > **Profils du lieu de travail**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Profil du lieu de travail de l'utilisateur

Champ	Description
Employé	Employé pour lequel vous souhaitez créer un mappage de lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Entité du lieu de travail	Entité du lieu de travail de votre lieu de travail auquel l'employé appartient. Vous pouvez afficher cette option uniquement si vous avez installé le module d'extension Workplace Space Management et que la vue est définie sur la vue **Gestion des espaces** .
Emplacement primaire du lieu de travail	Emplacement du lieu de travail principal ou primaire de l'employé. L'emplacement est automatiquement défini en fonction de l'affectation d'emplacement du profil du lieu de travail définie sur vrai. Si aucun emplacement du lieu de travail n'est affecté à l'employé, le champ est défini en lecture seule et vide.
Actif	Option pour indiquer que ce mappage de lieu de travail est actif.
Activer la confidentialité d'emplacement des employés	Option permettant de définir la préférence de confidentialité d'emplacement pour le profil du lieu de travail. Notez les points suivants : **Remarque :** Le champ sera défini sur Lecture seule et **sur Aucun** s'il n'y a aucun emplacement de lieu de travail affecté à l'employé. Sinon, si un emplacement de lieu de travail principal est défini, l'ensemble de confidentialité pour l'emplacement du lieu de travail principal est pris en compte. ○ Définissez cette option uniquement si vous souhaitez avoir une configuration de confidentialité différente pour le profil du lieu de travail. ○ Par défaut, la préférence de confidentialité d'emplacement définie sur le bâtiment auquel le profil de lieu de travail est affecté est prise en compte. ○ Si le bâtiment n'a pas de préférence de confidentialité d'emplacement, la préférence définie dans la Workplace Reservation Management propriété `sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY` système est prise en compte. ○ Ce champ est défini sur **Aucun** par défaut. Pour plus d'informations sur chaque champ, reportez-vous à la section Paramètres de confidentialité de l'emplacement et impact

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Répétez la procédure pour tous les employés du lieu de travail que vous gérez.

Résultats
La table Profils du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile] est renseignée avec tous les nouveaux profils.

Définir l'emplacement primaire d'un profil de lieu de travail

Affectez un emplacement principal au profil du lieu de travail s'il existe plusieurs emplacements affectés.

Avant de commencer
Remarque :
À compter de Cœur du lieu de travail la version 2.16.1, les profils d'utilisateur de l'espace de travail sont créés dans la table Affectation de l'emplacement du profil du lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_profile_location]. Un nouveau champ **Est primaire** est ajouté à la table afin que vous puissiez spécifier si un emplacement est l'emplacement primaire lorsqu'il existe plusieurs emplacements. Dans le cas de profils d'utilisateur existants créés dans la table Profils du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile], un script correctif s'exécute et considère automatiquement le dernier emplacement du lieu de travail ajouté au profil comme emplacement du lieu de travail principal. Pour définir l'emplacement principal d'un profil de lieu de travail, reportez-vous à Définir l'emplacement primaire d'un profil de lieu de travail.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'il existe plusieurs emplacements auxquels un profil de lieu de travail utilisateur est affecté, vous pouvez spécifier l'emplacement du lieu de travail principal. L'emplacement principal du lieu de travail est considéré comme l'emplacement principal. Les zones suivantes sont impactées lorsque vous définissez un emplacement de lieu de travail principal :

- Lorsqu'un employé émet une demande de service sur le lieu de travail, les champs sont renseignés automatiquement en fonction de l'utilisateur pour lequel la demande est utilisée. Dans le cas où un emplacement est requis sur le formulaire, l'application le remplit automatiquement avec l'emplacement principal spécifié.
- Lorsqu'un employé recherche des espaces à proximité de l'emplacement de l'utilisateur pour effectuer une réservation, l'emplacement principal est pris en compte.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Profils du lieu de travail**.
2. Sélectionnez le champ **Actif** du profil du lieu de travail que vous souhaitez modifier.
   Par exemple, sélectionnez **vrai** dans la colonne **Actif** pour ouvrir l'enregistrement.
3. Sur le formulaire, accédez à la liste connexe Affectation d'emplacement de profil du lieu de travail.
4. Définissez l'emplacement primaire.
   - Pour ajouter un nouvel emplacement et le définir comme emplacement principal, procédez comme suit :
     a. Sélectionnez **Nouveau**.
     b. Ajoutez l'emplacement. Consultez Mapper les espaces de travail désignés aux profils d'utilisateur.
     c. Assurez-vous que le champ **Est primaire** est sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour définir un emplacement existant comme emplacement principal, procédez comme suit :

  a. Accédez au champ **Est primaire** de l'emplacement du lieu de travail.

  b. Définissez le champ sur **vrai**.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

L'emplacement principal du lieu de travail est défini. Le champ **Emplacement du lieu de travail principal** est mis à jour avec l'emplacement.

Affecter le rôle d'utilisateur de l'espace de travail aux employés

Définissez des règles dans Cœur du lieu de travail pour affecter le rôle d'utilisateur du lieu de travail aux employés et appliquez les conditions en conséquence.

Avant de commencer

Assurez-vous que les profils d'utilisateur de tous vos employés ont les détails requis. Vous pouvez passer en revue les profils utilisateur des employés en accédant à **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.

Rôle requis : admin ou sn_wsd_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Workplace Safety Management** > **Administration**.
2. Sélectionnez **Règles d'affectation des rôles clients**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle de rôle client d'espace de travail

Champ	Description
Nom	Nom unique pour cette règle d'affectation.
Rôle	Cette valeur est automatiquement générée avec le rôle d'utilisateur d'espace de travail (sn_wsd_core.workplace_user).
Actifs	Option indiquant si cette règle d'affectation est active.
Condition	Option pour ajouter des conditions de filtre à laquelle un profil d'utilisateur doit correspondre. Pour ajouter une condition, sélectionnez **Ajouter une condition de filtre**. Pour ajouter une clause OR, sélectionnez **Ajouter une clause « OR »**.
Table	Table dans laquelle les conditions doivent être élaborées. Le champ est automatiquement sélectionné en tant que `sys_user`.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Les rôles d'utilisateur de l'espace de travail sont affectés. Si un enregistrement est créé ou mis à jour dans cette table, un processus d'affectation des rôles est déclenché en arrière-plan.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration des équipes pour votre lieu de travail

Configurez des équipes pour votre entreprise dans l'application Cœur du lieu de travail afin de planifier et de gérer efficacement votre lieu de travail en affectant des employés et des espaces de travail à ces calendriers.

Définir des équipes pour votre lieu de travail

Définissez des équipes dans Cœur du lieu de travail à l'aide de calendriers spécifiques pour désigner des zones ou des lieux de travail et affecter des employés à chaque équipe.

Avant de commencer

- Fournir des données relatives à vos espaces de travail.
- Assurez-vous que vous disposez des informations suivantes :
  - Calendriers d'équipe appropriés
  - Données des employés de cette équipe qui travailleront au bureau
  - Données des espaces de travail à mettre à disposition de cette équipe.

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les gestionnaires du lieu de travail peuvent réserver des espaces de travail pour les employés en fonction des équipes qui leur ont été affectées.

Si votre entreprise n'organise pas de travail en équipe, vous pouvez utiliser le calendrier général disponible avec l'application par défaut.

Vous pouvez également accéder au formulaire d'équipe en accédant à **Workplace Safety Management** > **Gestion des quarts** > **Créer**.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil de Workplace Service Portal**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tous les espaces de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

> **Remarque :**
> Si plusieurs catalogues sont configurés sur le portail, accédez à la liste des catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Sélectionnez **Ajouter une équipe**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de quart

Champ	Description
Nom	Nom du quart. Par exemple : Quart du matin.
Calendrier	Calendrier pour le quart. Dans le cas d'un calendrier général de quart, sélectionnez **Quart général**. Pour plus d'informations sur la création d'un calendrier de quart, consultez Définir un calendrier.
Propriétaire	Propriétaire de l'équipe qui surveille les activités pendant cette équipe.
État	État de l'équipe. Choisissez l'une des valeurs suivantes : ○ **Brouillon**: indique que les détails du quart sont incomplets. ○ **Prêt**: indique que le quart est prêt pour les affectations. ○ **Annulé** : indique que le quart est annulé.
Début	Date à partir de laquelle cette équipe est active.
Fin	Date jusqu'à laquelle cette équipe est active.
Région	Région du site de l'espace de travail.
Site	Emplacement du site du campus du bureau.
Campus	Nom du campus où se trouve le bâtiment du bureau.
Bâtiment	Nom du bâtiment où se trouve l'étage du bureau.
Étage	Nom ou numéro de l'étage où se trouve la zone.
Surface	Zone active pour les opérations et l'utilisation pendant ce quart.
Utilisateurs	Les employés affectés à cette équipe. Ce champ apparaît uniquement sur Espace de travail du Portail de services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Emplacements	Espaces de travail disponibles à la réservation pour cette équipe. Ce champ apparaît uniquement sur Espace de travail du Portail de services.

Remarque :

- Si cette équipe s'applique à tous les bâtiments de bureaux de votre campus, vous pouvez laisser les champs **Bâtiment**, **Étage** et **Zone** vides. L'équipe et le calendrier qui lui est associé seront automatiquement appliqués à tous les enregistrements des bâtiments, des étages et des zones associées à ce campus.
- Lorsqu'un employé demande à effectuer une réservation avec des équipes, seules les équipes qui sont actives aux dates que l'employé a sélectionnées sont affichées sur le formulaire de réservation.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Si vous avez accédé au formulaire Équipe à partir de Espace de travail du Portail de services, vous pouvez, sur la page de vérification, définir une autre équipe ou afficher toutes les équipes existantes.

Résultats

Le quart est ajouté à la liste de tous les quarts que vous pouvez afficher en accédant à **Workplace Safety Management** > **Gestion des quarts** > **Tous**.

Si vous souhaitez supprimer une équipe, effectuez les actions suivantes :

- Accédez à la **Workplace Safety Management** > **Gestion des quarts** > **Tous** et sélectionnez l’équipe que vous souhaitez supprimer.
- Sur le formulaire, cliquez sur **Supprimer**.
- Dans la fenêtre de confirmation, cliquez sur **Supprimer**.

  L'équipe est supprimée.

Que faire ensuite

Si vous avez créé l'équipe en utilisant Espace de travail du Portail de services, vous pouvez directement créer des réservations de lieu de travail.

Vous pouvez configurer d'autres informations telles que celles concernant les employés, les espaces de travail et les tâches de maintenance associées à cette équipe ultérieurement.

- Affecter d'autres employés à une équipe.
- Associer d'autres espaces de travail à une équipe.
- Associez des tâches à une équipe.

Affecter des employés à une équipe

Associez des quarts aux employés dans Cœur du lieu de travail pour qu'ils travaillent au bureau uniquement lors des quarts auxquels ils sont affectés. Les gestionnaires d'espaces de travail peuvent réserver des espaces de travail ultérieurement pour ces employés en fonction de leurs équipes affectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Définir des équipes pour votre lieu de travail.
- Assurez-vous de disposer des données des employés qui travaillent au bureau lors de ce quart.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Workplace Safety Management** > **Gestion des quarts** > **Tous**.
2. Ouvrez une équipe à laquelle vous souhaitez ajouter des employés.
3. Dans la liste connexe Utilisateurs, sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez tous les employés qui doivent travailler au bureau lors de cette équipe.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Un e-mail préconfiguré avec les détails du quart est envoyé à tous les employés qui y sont affectés.

Que faire ensuite

Associer des zones et des espaces de travail à une équipe.

Associer des zones et des espaces de travail à une équipe

Associez des zones et des espaces de travail à une équipe dans Cœur du lieu de travail pour les rendre disponibles uniquement pour cette équipe. Les gestionnaires de lieux de travail peuvent réserver ces lieux de travail ultérieurement pour des employés qui travaillent dans cette équipe.

Avant de commencer

- Définir des équipes pour votre lieu de travail.
- Vérifiez que vous disposez des données nécessaires pour mettre les espaces de travail à disposition de cette équipe.
- Assurez-vous que la propriété système glide.ui.list.allow_extended_fields est définie sur **vrai** afin que les critères de filtre s'affichent de manière appropriée lorsque vous ajoutez des zones ou des espaces.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Workplace Safety Management** > **Gestion des quarts** > **Tous**.
2. Ouvrez une équipe à laquelle vous souhaitez ajouter des employés.
3. Dans la liste connexe Emplacements, sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez toutes les zones et tous les espaces de travail à mettre à disposition de cette équipe.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Créer des réservations de lieux de travail pour un employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion de vos équipes sur le lieu de travail

Passez en revue vos équipes dans Cœur du lieu de travail et mettez leurs détails à jour si nécessaire. Vous pouvez également surveiller les réservations et les demandes effectuées pour les espaces de travail associés à ces équipes.

Mettre à jour les détails relatifs à vos équipes

Passez en revue et modifiez les détails relatifs à vos équipes dans Cœur du lieu de travail. Vous pouvez modifier les détails d'ordre général relatifs à une équipe et ajouter ou supprimer des employés ou des lieux de travail associés à cette équipe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_shift_owner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Gestion des quarts**.
2. Sélectionnez **Détenus par moi-même**.
3. Ouvrez l'équipe pour laquelle vous souhaitez afficher les détails.
4. **Facultatif :** Modifiez les détails relatifs à l'équipe.

   a. Modifiez les détails sur le formulaire d'équipe.

Formulaire de quart

Champ	Description
Nom	Nom de l'équipe.
Calendrier	Calendrier pour le quart. (Optional) Dans le cas d'un calendrier général de quart, sélectionnez **Quart général**.
Propriétaire	Propriétaire de l'équipe qui surveille les activités pendant cette équipe. (Optional) Si vous sélectionnez un autre utilisateur, vous perdrez l'accès à cette équipe.
État	État de l'équipe. Choisissez l'une des valeurs suivantes : ▪ **Brouillon**: indique que les détails du quart sont incomplets. ▪ **Prêt**: indique que le quart est prêt pour les affectations. ▪ **Annulé** : indique que le quart est annulé.
Région	Région du site de l'espace de travail.
Site	Emplacement du site du campus du bureau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Campus	Nom du campus où se trouve le bâtiment du bureau.
Bâtiment	Nom du bâtiment où se trouve l'étage du bureau.
Étage	Nom ou numéro de l'étage où se trouve la zone.
Surface	Zone active pour les opérations et l'utilisation pendant ce quart.

Remarque :
Si cette équipe s'applique à tous les bâtiments de bureaux de votre campus, vous pouvez laisser les champs **Bâtiment**, **Étage** et **Zone** vides. L'équipe et le calendrier qui lui est associé seront automatiquement appliqués à tous les enregistrements des bâtiments, des étages et des zones associées à ce campus.

b. Sélectionnez **Mettre à jour**.

5. **Facultatif :** Modifiez la liste des employés affectés à cette équipe.
   a. Dans la liste connexe Utilisateurs, sélectionnez **Modifier**.
   b. Ajoutez ou supprimez des utilisateurs.
6. **Facultatif :** Modifiez la liste des espaces de travail associés à cette équipe.
   a. Dans la liste connexe Emplacements, sélectionnez **Modifier**.
   b. Ajoutez ou supprimez des zones et des espaces.

Passer en revue les réservations de lieux de travail pour les équipes dont vous êtes propriétaire

Passez en revue les réservations de lieux de travail et les demandes de réservation effectuées pour les équipes dont vous êtes propriétaire dans Cœur du lieu de travail. Vous pouvez identifier les demandes en attente et travailler avec votre gestionnaire de l'espace de travail pour les résoudre.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_shift_owner

Procédure

1. Accédez aux demandes de réservation des employés ou des réservations d'espace de travail via le gestionnaire de l'espace de travail.
2. Passez en revue toutes les réservations demandées ou effectuées pour votre équipe.
3. **Facultatif :** Ouvrez un enregistrement de réservation pour en afficher les détails.

   (Optional) Si vous souhaitez apporter des modifications à la réservation (affecter un autre espace de travail à l'employé ou modifier la date de la réservation), contactez le gestionnaire de l'espace de travail pour demander ces changements.
4. **Facultatif :** Si vous affichez des demandes d'employé, notez toutes les demandes **En attente** afin de pouvoir les résoudre en collaboration avec le gestionnaire de l'espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des réservations de lieu de travail pour les employés

Réservez des zones ou espaces de travail disponibles pour vos employés et examinez les demandes de réservation en attente dans Cœur du lieu de travail, afin de garantir le respect des mesures de distanciation physique lors de leur retour sur leur lieu de travail. Une fois les réservations effectuées, les employés sont informés des endroits auxquels ils ont accès. La Workplace Service Delivery offre également des options de réservation des lieux de travail plus avancées dans l'application Workplace Reservation Management.

Création de réservations d'espace de travail pour les employés

Réserver des espaces de travail

En tant que gestionnaire de l'espace de travail, vous pouvez effectuer des réservations pour les employés pour les zones situées dans les étages de vos bâtiments de bureau. Lorsque des employés retournent au bureau, ils peuvent travailler dans n'importe quel espace inclus dans la zone réservée. Le nombre de réservations d'employés que vous pouvez effectuer pour une zone de votre espace de travail dépend de la capacité définie pour cette zone. Si le champ **Capacité** d'une zone est défini sur **0** ou laissé vide, aucune réservation ne peut pas être effectuée pour cette zone.

Création d'une réservation d'espace unique

À l'aide des changements que vous avez définis, vous pouvez créer une réservation d'espace pour un employé pendant un seul jour ou plusieurs jours.

Création de réservations d'espace en bloc

Vous pouvez générer en une seule action des réservations pour plusieurs employés affectés à un équipe pour une plage de dates spécifique. Par exemple, vous pouvez utiliser cette fonctionnalité pour créer des réservations pour les employés d'un département spécifique qui seraient tous affectés à la même équipe.

Enregistrements de réservation enfants pour les réservations d'espace des employés

Lorsque vous réservez un espace de travail pour un employé, la réservation génère des enregistrements enfants pour chaque jour ouvrable applicable de la période définie. Les jours applicables sont déterminés par les calendriers d'équipe sélectionnés pour cette réservation. La réservation créée à l'origine joue le rôle d'enregistrement de réservation parent.

Si une réservation enfant entre en conflit avec une réservation existante pour quelque jour que ce soit au cours de la période spécifiée, cette réservation enfant ne sera pas créée ce jour-là. Vous pouvez créer manuellement une réservation pour un autre espace de travail ce jour-là.

Prenons un exemple : vous créez une réservation pour l'espace de travail 2CN1612 au nom de Mark Andrews, employé de l'équipe de l'après-midi, du 01-06-2020 au 10-06-2020. Huit enregistrements de réservation enfant seront alors créés pour chaque jour ouvrable entre le 01-06-2020 et le 10-06-2020 au nom de Mark Andrews pour l'espace de travail 2CN1612. En revanche, si une réservation au nom d'un autre employé, Jane Doe, existe déjà pour le 2CN1612 le 08-06-2020, alors la réservation enfant au nom de Mark Andrews ne sera pas créée. Vous pouvez créer manuellement une réservation au nom de Mark Andrews pour un autre espace de travail le 08-06-2020.

Lorsque vous mettez ultérieurement à jour les informations d'une réservation parente, toutes ses réservations enfants, à l'exception de celles étant déjà révolues, sont également mises à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation des demandes de réservation d'espace des employés

Après qu'un employé a demandé un espace de travail pour une plage de dates donnée et que le gestionnaire a approuvé la demande, l'application vérifie la disponibilité de l'espace demandé. Si l'espace de travail n'est pas disponible pour un ou tous les jours de la période spécifiée, la demande passe à l'état En attente. En tant que gestionnaire du lieu de travail, vous pouvez examiner ces demandes de réservation en attente et allouer un autre espace de travail à l'employé pour terminer la demande.

Définir la capacité des zones d'un lieu de travail

Définissez la capacité des zones de votre lieu de travail dans Cœur du lieu de travail pour activer les réservations pour la zone. La capacité instaure une limite aux réservations de lieux de travail afin que vous puissiez respecter les consignes de sécurité.

Avant de commencer

- Ajoutez vos données d'espace de travail.
- Assurez-vous de connaître la capacité maximale pour les différentes zones de votre lieu de travail.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Administration des espaces** > **Surfaces**.
2. Ouvrez la zone à laquelle vous souhaitez ajouter la capacité.
3. Dans le formulaire de zone, saisissez une valeur pour le champ **Capacité**.
   Par exemple, si cette zone ne peut accueillir que 8 personnes en toute sécurité selon les consignes de distanciation physique, définissez la valeur sur 8.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer des réservations de lieux de travail pour un employé

Créez des réservations de lieux de travail pour un employé dans l'application Cœur du lieu de travail en utilisant les équipes et les calendriers d'équipe que vous avez préalablement définis.

Avant de commencer

- Définir des équipes pour votre lieu de travail.
- Affecter des employés à une équipe.
- Associer des zones et des espaces de travail à une équipe.
- Définir la capacité des zones d'un lieu de travail
- Assurez-vous de disposer des données présentant le mappage des employés aux espaces de travail de votre lieu de travail.

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réservez un espace de travail pour un employé en fonction de l'équipe affectée pour un seul jour ou plusieurs jours.

Vous pouvez également accéder au formulaire de réservation en accédant à **Workplace Safety Management** > **Réservations d'espace** > **Créer**.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil de Workplace Service Portal**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tous les espaces de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

      Remarque :
      Si plusieurs catalogues sont configurés sur le portail, accédez à la liste des catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Sélectionnez **Réserver un espace**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de réservation

Champ	Description
Équipe	Équipe pour laquelle cette réservation est effectuée.
Les emplacements	Zone ou espace de travail pour lequel cette réservation est effectuée.
Demandé pour	Employé pour lequel cette réservation est effectuée.
Date de début	Date et heure de début d'activité de la réservation.
Date de fin	Date et heure de fin d'activité de la réservation.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Si vous avez accédé au formulaire Réservation en passant par Espace de travail du Portail de services, vous pouvez, sur la page de vérification, créer une autre réservation ou afficher toutes les réservations existantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- Si vous avez réservé un espace, les enregistrements de réservation enfants sont générés pour chaque occurrence applicable de la période spécifiée.
- Un e-mail préconfiguré contenant les détails de la réservation est envoyé au responsable d'équipe et à l'employé pour lequel vous avez réservé l'espace de travail.
- La réservation est ajoutée à la liste de toutes les réservations qu'il est possible d'afficher en accédant à **Workplace Safety Management** > **Réservations d'espace** > **Toutes les réservations**.

Créer des réservations de lieux de travail pour plusieurs employés

Générez automatiquement des réservations de lieux de travail en bloc pour tous les employés affectés à une équipe pour un seul jour ou plusieurs jours.

Avant de commencer

- Définir des équipes pour votre lieu de travail.
- Affecter des employés à une équipe.
- Associer des zones et des espaces de travail à une équipe.
- Assurez-vous que le nombre d'emplacements associés à l'équipe est supérieur au nombre d'employés affectés à l'équipe.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Workplace Safety Management** > **Gestion des quarts** > **Tous**.
2. Ouvrez une équipe pour laquelle vous souhaitez générer les réservations en bloc.
3. Sélectionnez **Générer une réservation en bloc**.
4. Sélectionnez une plage de dates dans les champs **Date de début** et **Date de fin**.
   Si vous souhaitez créer la réservation en bloc pour une seule journée, vous pouvez définir la même date de début et de fin. Sinon, définissez une plage de dates.
5. Sélectionnez **OK**.

Résultats

Les réservations pour les employés dans cette équipe sont créées pour les emplacements associés à l'équipe pour les dates fournies. Vous pouvez afficher ces réservations en accédant à **Workplace Safety Management** > **Réservations d'espace** > **Toutes les réservations**.

Examiner les demandes de réservation d'espace de travail en attente

Examinez les demandes de réservation de lieux de travail en attente des employés dans Cœur du lieu de travail et affectez les lieux de travail disponibles pour terminer ces demandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Demandes du lieu de travail** > **En attente**.
2. Ouvrez une demande en attente à traiter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Ouvrez l'enregistrement de réservation connexe, qui est la réservation parente :
   a. Sélectionnez l'icône d'informations ( ) en regard du champ **Réservation**.
   b. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** pour la demande souhaitée.
4. Dans le formulaire de réservation, examinez les détails de la réservation, tels que l'emplacement du lieu de travail demandé, les dates de début et de fin, ainsi que le nombre de réservations confirmées pour cette période.
   À partir de ces détails, vous pouvez passer en revue le nombre de jours, avec leurs dates, pour lesquels il manque une réservation de l'employé pour l'emplacement demandé.
5. S'il manque une réservation pour l'emplacement demandé pour certaines dates, ajustez la demande en attente afin d'affecter un lieu de travail à toutes les dates souhaitées manquantes.
   - Remplacez l'emplacement du lieu de travail dans la réservation parente par un espace de travail disponible pour toutes les dates, ce qui mettra également à jour l'emplacement pour toutes les réservations enfants futures applicables.
     a. Sélectionnez un autre emplacement dans le champ **Emplacement du lieu de travail**.
     b. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   - Créez une réservation enfant pour un nouvel emplacement de lieu de travail pour cet employé et des dates spécifiques pour lesquelles il manque une réservation.
     a. Dans la liste connexe Réservations, sélectionnez **Nouveau**.
     b. Sélectionnez les dates de début et de fin dans les champs **Début** et **Fin**.
     c. Sélectionnez un emplacement dans le champ **Emplacement du lieu de travail**.

        La liste des espaces affiche les emplacements qui sont disponibles pour les dates demandées.

     d. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Une fois que tous les jours pour lesquels il manquait une réservation sont traités, mettez à jour l'état de la tâche de lieu de travail en attente sur **Fermé terminé**.
7. **Facultatif :** Répétez ce processus pour toutes les demandes de lieu de travail en attente que vous souhaitez traiter.

Résultats

Une fois que l'état de la demande de lieu de travail est défini sur **Fermé terminé**, les informations de réservation sont renseignées dans le champ **Notes** de la demande de lieu de travail.

Définir et suivre les arrivées sur le lieu de travail

Les gestionnaires d'espaces de travail peuvent définir des créneaux d'arrivée dans Cœur du lieu de travail pour différents emplacements sur votre lieu de travail avec des capacités définies, afin de faciliter l'arrivée échelonnée des employés au bureau. Les employés peuvent ensuite faire leur choix parmi les créneaux d'arrivée définis.

Les gestionnaires d'espaces de travail peuvent définir les heures d'arrivée et la capacité pour différents emplacements, tels que les portes d'entrée et de sortie, l'ascenseur, la salle de sport et la cafétéria de votre lieu de travail. Les employés peuvent alors planifier leur arrivée à ces emplacements dans un créneau horaire disponible.

Par exemple, supposons que vous définissiez des heures d'arrivée pour la cafétéria à 12 h 00, 13 h 00, 14 h 00 et 15 h 00 et que vous définissiez une capacité de 15 personnes maximum pour chaque créneau horaire. Un maximum de 15 employés pourront planifier leur arrivée à la cafétéria pour chacun de ces créneaux, pour chaque jour défini.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En définissant des créneaux d'arrivée sur votre lieu de travail, vous pouvez faciliter les actions des employés, telles que l'entrée et la sortie du bureau, l'utilisation de l'ascenseur, la pause déjeuner, l'utilisation de la salle de sport et ainsi de suite, sans que les employés aient à patienter dans une file d'attente ou se retrouvent amassés dans un endroit précis.

Important :
À partir de la version 2.3 de Cœur du lieu de travail, les fuseaux horaires sont introduits dans l'application. Tous les calendriers d'arrivée créés avec la version 2.2 et les versions antérieures de Cœur du lieu de travail sont désactivés après la mise à niveau.

Définir des heures d'arrivée sur le lieu de travail pour les employés

Définissez des créneaux d'arrivée dans Cœur du lieu de travail pour les différents emplacements de votre lieu de travail et indiquez la capacité maximale de chaque créneau. La définition de créneaux d'arrivée permet une entrée échelonnée et sécurisée des employés sur ces emplacements.

Avant de commencer

- Ajoutez vos données d'espace de travail.
- Assurez-vous d'avoir à votre disposition les données pour les créneaux d'arrivée sur chaque emplacement de votre espace de travail.
- Assurez-vous que votre fuseau horaire est défini sur le fuseau horaire utilisé par le bâtiment pour l'arrivée.

Important :
À partir de la version 2.3 de Cœur du lieu de travail, les fuseaux horaires sont introduits dans l'application. Tous les calendriers d'arrivée créés avec la version 2.2 et les versions antérieures de Cœur du lieu de travail sont désactivés après la mise à niveau. Les clients existants et les nouveaux clients doivent effectuer les actions suivantes sur les calendriers d'arrivée existants pour les définir comme actifs :

1. Définissez le fuseau horaire du bâtiment dans lequel vous créez ou mettez à jour le calendrier d'arrivée.

   Remarque :
   Si vous créez ou mettez à jour le calendrier d'arrivée pour un étage, une zone ou un espace, sélectionnez le bâtiment dans lequel il se trouve.

   a. Accéder à **Workplace Safety Management** > **Administration des espaces**.
   b. Sélectionnez **Bâtiments**, **Étages**, **Zones** ou **Espaces** en fonction de l'emplacement où vous planifiez un emplacement d'arrivée.
   c. Sélectionnez le bâtiment, l'étage, la zone ou l'espace pour lequel vous souhaitez définir le fuseau horaire.
   d. Définissez le fuseau horaire du bâtiment.
      - Si vous avez sélectionné un bâtiment, définissez le fuseau horaire dans le champ **Fuseau horaire**.
      - Si vous avez sélectionné un étage, une zone ou un espace, sur le formulaire, sélectionnez l'icône d'aperçu (ⓘ) qui se trouve à côté du champ **Bâtiment**.
        - Dans la boîte de dialogue, sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
        - Sur le formulaire Bâtiment, définissez le fuseau horaire dans le champ **Fuseau horaire**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

> **Remarque :**
> Tous les calendriers d'arrivée actifs qui ont été créés sur ce bâtiment et sur les étages, zones ou espaces associés, seront désactivés. Toutes les demandes d'arrivée futures associées à ce calendrier seront annulées.

f. Sélectionnez **OK** sur le message d'avertissement qui s'affiche.

2. Remplacez le fuseau horaire de votre session par le fuseau horaire du bâtiment.

> **Remarque :**
> Assurez-vous que le rôle sn_wsd_core.workplace_manager est inclus dans la propriété **glide.timezone_changer.roles**. S'il n'est pas inclus, demandez à votre administrateur système d'inclure le rôle afin que vous puissiez modifier votre fuseau horaire.

a. Sélectionnez l'icône paramètres ( ) sur votre en-tête d'instance.

b. Définissez le champ **Fuseau horaire** sur le fuseau horaire du bâtiment dans lequel vous créez ou mettez à jour le calendrier d'arrivée.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Workplace Safety Management** > **Planification des arrivées sur le lieu de travail**.
2. Sélectionnez **Créer des calendriers des arrivées**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de calendrier d'arrivée

Champ	Description
Emplacement du lieu de travail	Sélectionnez un bâtiment, un étage, une zone ou un espace dans lequel vous souhaitez planifier les heures d'arrivée.
Heure d'arrivée planifiée	Heure (en heures, minutes et secondes) à laquelle les employés peuvent accéder à cet emplacement, par exemple, 12 30 00.
Actifs	Option indiquant si cette heure planifiée est active. Si cette option est activée, cette heure s'affichera tous les jours dans la liste des créneaux horaires disponibles.
Capacité	Nombre maximal d'employés qui peuvent planifier leur arrivée à cet emplacement dans ce créneau horaire.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Un calendrier d'arrivée est créé pour cet emplacement et pour l'heure et la capacité indiquées. Vous pouvez afficher les horaires d’arrivée en accédant à **Workplace Safety Management** > **Planification des arrivées sur le lieu de travail** > **Calendriers des arrivées**.

Mettre à jour les calendriers des arrivées sur le lieu de travail

Définissez les fuseaux horaires du bâtiment, modifiez la capacité d'un calendrier d'arrivée et définissez le calendrier à activer ou désactiver.

Avant de commencer

- Ajoutez vos données d'espace de travail.
- Assurez-vous de disposer des données pour les calendriers d'arrivée des emplacements de votre lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Assurez-vous que votre fuseau horaire est défini sur le fuseau horaire utilisé par le bâtiment pour l'arrivée.

Important :
À partir de la version 2.3 de Cœur du lieu de travail, les fuseaux horaires sont introduits dans l'application. Tous les calendriers d'arrivée créés avec la version 2.2 et les versions antérieures de Cœur du lieu de travail sont désactivés après la mise à niveau. Les clients existants et les nouveaux clients doivent effectuer les actions suivantes sur les calendriers d'arrivée existants pour les définir comme actifs :

1. Définissez le fuseau horaire du bâtiment dans lequel vous créez ou mettez à jour le calendrier d'arrivée.

   Remarque :
   Si vous créez ou mettez à jour le calendrier d'arrivée pour un étage, une zone ou un espace, sélectionnez le bâtiment dans lequel il se trouve.

   a. Si vous mettez à jour le calendrier des arrivées, procédez comme suit :
      i. Sélectionnez l'icône Informations sur l'emplacement du lieu de travail ( ) qui se trouve à côté du champ **Emplacement du lieu de travail**.
      ii. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
      iii. Si la valeur du champ **Emplacement du lieu de travail** est un étage, une zone ou un espace, sélectionnez l'icône Informations sur l'emplacement du lieu de travail ( ) qui se trouve à côté du champ **Bâtiment**.
   b. Sur le formulaire Bâtiment, définissez le fuseau horaire dans le champ **Fuseau horaire**.
   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

      Remarque :
      Tous les calendriers d'arrivée actifs qui ont été créés sur ce bâtiment et sur les étages, zones ou espaces associés, seront désactivés. Toutes les demandes d'arrivée futures associées à ce calendrier seront annulées.

   d. Sélectionnez **OK** sur le message d'avertissement qui s'affiche.
2. Remplacez le fuseau horaire de votre session par le fuseau horaire du bâtiment.

   Remarque :
   Assurez-vous que le rôle sn_wsd_core.workplace_manager est inclus dans la propriété **glide.timezone_changer.roles**. S'il n'est pas inclus, demandez à votre administrateur système d'inclure le rôle afin que vous puissiez modifier votre fuseau horaire.

   a. Sélectionnez l'icône paramètres ( ) sur votre en-tête d'instance.
   b. Définissez le champ **Fuseau horaire** sur le fuseau horaire du bâtiment dans lequel vous créez ou mettez à jour le calendrier d'arrivée.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Planification des arrivées sur le lieu de travail**.
2. Sélectionnez **Calendriers des arrivées**.
3. Sélectionnez le calendrier des arrivées que vous souhaitez mettre à jour.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez pas mettre à jour les champs **Emplacement du lieu de travail** ou **Heure du calendrier des arrivées** d'un calendrier des arrivées si des demandes d'arrivée y sont associées. Vous devez créer un calendrier des arrivées pour les champs **Emplacement du lieu de travail** ou **Heure du calendrier des arrivées** modifiés.

4. Pour activer le calendrier, sélectionnez l'option **Activer**.
5. Pour modifier la capacité, modifiez le champ **Capacité**.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Le calendrier des arrivées est mis à jour.

Approuver les demandes de réservation de lieux de travail des employés

Examinez les demandes de réservation de zone et d'espace des employés dans Cœur du lieu de travail et approuvez ou refusez-les.

Avant de commencer
Pour approuver ou rejeter une demande de lieu de travail à l'aide de votre équipement mobile, vous devez disposer du Now® Mobile application

> **Important :**
> À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : approver_user

Procédure

1. Accédez à une tâche d'approbation de réservation.
2. **Facultatif :** Examinez les détails de la demande.
3. Approuvez ou rejetez la demande en sélectionnant **Approuver** ou **Refuser**.

Gestion des tâches sur le lieu de travail

Avec les tâches sur le lieu de travail dans Cœur du lieu de travail, les responsables d'espace de travail peuvent surveiller les activités sur le lieu de travail qui sont créées et planifiées pour chaque équipe. Ils peuvent également planifier des tâches de maintenance planifiées ou sur demande et générer des rapports pour suivre leur avancement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Création de tâche sur le lieu de travail

Vous pouvez créer des tâches sur le lieu de travail dans l'application Cœur du lieu de travail pour diverses situations.

Tâches de pré-nettoyage et de post-nettoyage automatiquement créées

Les gestionnaires d'espace de travail peuvent créer des équipes et leur associer des employés et des espaces. Quand les espaces de travail sont affectés à une équipe et que l'état de l'équipe est défini sur Prêt, le système crée automatiquement des tâches de pré-nettoyage et de post-nettoyage pour cette équipe. Ces tâches sont générées à l'aide des modèles respectifs disponibles avec l'application.

Remarque :
Si aucun espace n'est associé à une équipe, les tâches de pré-nettoyage et de post-nettoyage ne sont pas générées automatiquement.

Tâches planifiées

Tâches pour les activités planifiées récurrentes qui sont indépendantes des équipes.

Tâches ad hoc

Tâches ad hoc lorsque le nettoyage sur demande est requis.

Affectation de tâches

Les affectations pour les tâches dépendent du type de tâche :

- Les tâches de pré-nettoyage et de post-nettoyage sont automatiquement affectées en fonction de leurs modèles.
- Les tâches planifiées sont automatiquement affectées en fonction de la définition de tâche planifiée utilisée pour générer ces tâches.
- Les gestionnaires d'espace de travail peuvent affecter manuellement des tâches ad hoc lors de leur création.

Signature de l'achèvement

Pour l'audit et la conformité des activités sur le lieu de travail, les gestionnaires d'espace de travail peuvent signer électroniquement les tâches effectuées sur le lieu de travail. Cette action génère un fichier PDF du formulaire signé et le joint à la tâche.

Configurer un modèle de tâche sur le lieu de travail

Configurez des modèles dans Cœur du lieu de travail qui peuvent être utilisés pour créer des tâches sur le lieu de travail. Vous pouvez modifier des modèles de tâches sur le lieu de travail prédéfinis ou créer vos propres modèles et les associer à des tâches sur le lieu de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les modèles simplifient le processus de création de tâches dans Cœur du lieu de travail en remplissant automatiquement les champs. Les modèles prédéfinis suivants sont disponibles avec l'application :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pré-nettoyage
- Post-nettoyage

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Modèles de tâches du lieu de travail**.
2. Créez un nouveau modèle ou modifiez un modèle existant.
   - Si vous créez un modèle, sélectionnez **Nouveau**.
   - Si vous modifiez un modèle existant, ouvrez le modèle souhaité.

   Pour plus d'informations sur les champs de formulaire de modèle, consultez Créer un nouveau modèle .
3. Sélectionnez la table **Tâche sur le lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_task]** dans le champ **Table**.
4. **Facultatif :** Appliquez le modèle au type de tâche sur le lieu de travail requis.
   a. Dans la section **Modèle**, sélectionnez le champ **Type de tâche sur le lieu de travail** dans la colonne de gauche.
   b. Sélectionnez le type de tâche requis dans la colonne de droite.
5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Ajoutez une liste de vérification au modèle.
   Pour plus d'instructions sur l'ajout d'une liste de vérification, consultez Créer une liste de vérification des tâches sur le lieu de travail.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer une liste de vérification des tâches sur le lieu de travail

Vous pouvez créer une liste de vérification unique pour chaque modèle de tâche sur le lieu de travail dans Cœur du lieu de travail. Vous pouvez également créer rapidement une liste de vérification à partir d'un modèle de liste de vérification existant.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous devez disposer des éléments suivants :

- Un modèle de tâche sur le lieu de travail déjà créé dans l'application, si vous ajoutez une liste de vérification pour un modèle de tâche sur le lieu de travail.
- Une tâche sur le lieu de travail déjà créée dans l'application, si vous ajoutez une liste de vérification pour une tâche sur le lieu de travail.

Vous pouvez également créer des listes de vérification pour des enregistrements spécifiques de tâches sur le lieu de travail.

Procédure

1. Créez une liste de vérification à inclure dans toutes les tâches à l'aide du même modèle ou ajoutez une liste de vérification à une tâche spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Dans la section **Liste de vérification**, sélectionnez la flèche vers le bas ( ) en regard du formateur de **Liste de vérification**.
3. Ajoutez une liste de vérification.
   - Si vous créez une nouvelle liste de vérification, sélectionnez **Nouveau**.
   - Si vous utilisez un modèle de liste de vérification existant, sélectionnez **Créer à partir d'un modèle** et sélectionnez un modèle.
4. Ajoutez un élément de liste de vérification.
   a. Sélectionnez l'icône Ajouter un élément ( ) et saisissez le texte de l'élément de liste de vérification.
   b. Appuyez sur la touche Entrée pour ajouter l'élément de liste de vérification.
   Ajoutez autant d'éléments de liste de vérification supplémentaires que vous le souhaitez.
5. **Facultatif :** Supprimez les éléments de liste de vérification indésirables en sélectionnant l'icône Supprimer l'élément ( ).
6. **Facultatif :** Modifiez l'ordre des éléments de liste de vérification en sélectionnant l'icône de déplacement ( ) et en faisant glisser l'élément vers une autre position dans la liste.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

- Si vous avez créé la liste de vérification pour un modèle de tâche sur le lieu de travail, toute tâche créée à l'aide de ce modèle de lieu de travail contiendra également cette liste de vérification.
- Si vous avez créé la liste de vérification dans un formulaire de tâche sur le lieu de travail, la liste de vérification ne fera partie que de cette tâche.

Que faire ensuite

Vous pouvez enregistrer la liste de vérification en tant que modèle pour la réutiliser facilement, si nécessaire.

Enregistrer une liste de vérification des tâches sur le lieu de travail en tant que modèle

Vous pouvez enregistrer une liste de vérification des tâches sur le lieu de travail Cœur du lieu de travail en tant que modèle pour la réutiliser facilement. Utiliser un modèle permet d'économiser du temps en ajoutant automatiquement des éléments de liste de vérification dans un enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous ajoutez une liste de vérification de modèle à un enregistrement, vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des éléments de la liste de vérification dans l'enregistrement sans affecter le modèle.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement qui contient une liste de vérification que vous avez créée.
   Pour savoir comment accéder à l'enregistrement, consultez Créer une liste de vérification des tâches sur le lieu de travail.
2. Dans la section **Liste de vérification**, sélectionnez la flèche vers le bas ( ) en regard du formateur de **Liste de vérification**.
3. Sélectionnez **Enregistrer comme modèle**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Entrez un nom pour le modèle de liste de vérification.
5. Dans la liste **Groupe d'utilisateurs**, sélectionnez un groupe pour restreindre la liste d'utilisateurs autorisés à utiliser le modèle de liste de vérification.

   Seuls les membres du groupe sélectionné et l'utilisateur qui a créé la liste de vérification peuvent l'utiliser comme modèle. Si vous laissez ce champ vide, seul le créateur du modèle de liste de vérification pourra l'utiliser.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer un modèle de signature de tâche sur le lieu de travail

Configurez un modèle de signature que vous souhaitez rendre disponible pour la signature des tâches de lieu de travail Cœur du lieu de travaileffectuées. Vous pouvez configurer le modèle de signature par défaut disponible avec l'application ou en créer un nouveau.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un gestionnaire d'espace de travail signe une tâche terminée, un document PDF avec signature électronique est généré à l'aide d'un modèle de signature et est joint à la tâche. Pour plus d'informations sur la signature d'une tâche sur le lieu de travail, consultez Signer une tâche sur le lieu de travail terminée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Administration** > **Modèles de signatures HTML**.
2. Sélectionnez **Nouveau** ou ouvrez un modèle de signature existant pour le modifier.
   L'application fournit un modèle par défaut appelé **modèle de signature de tâche**.
3. Renseignez ou modifiez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle de signature HTML

Champ	Description
Texte de confirmation	Texte clarifiant la signification de la signature. Par exemple, « je reconnais que cette information est vraie ».
Nom	Nom du modèle de signature.
Actifs	Option permettant l'utilisation du modèle. Un modèle doit être actif pour être utilisé.
Domaine	Domaine affecté au modèle. Sélectionnez **Global** pour autoriser un utilisateur à accéder aux modèles pour afficher et appliquer ce modèle.
Table	Table associée au type de modèle. La table sélectionnée détermine les variables disponibles dans le champ **Sélectionner des variables**.
Corps	Emplacement réservé au texte HTML et aux variables. Les variables sont résolues lors de la génération du PDF.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sélectionner des variables	Liste de variables pouvant être utilisées dans le corps du modèle. Les variables récupèrent les informations dans la table sélectionnée pour personnaliser le modèle.

4. Personnalisez le corps du modèle de signature dans le champ **Corps**.

   a. Saisissez le texte et formatez-le pour concevoir le corps du modèle.

      Utilisez les outils de mise en forme pour appliquer à votre texte des options de mise en forme telles que le style de police, gras, italique ou souligné.

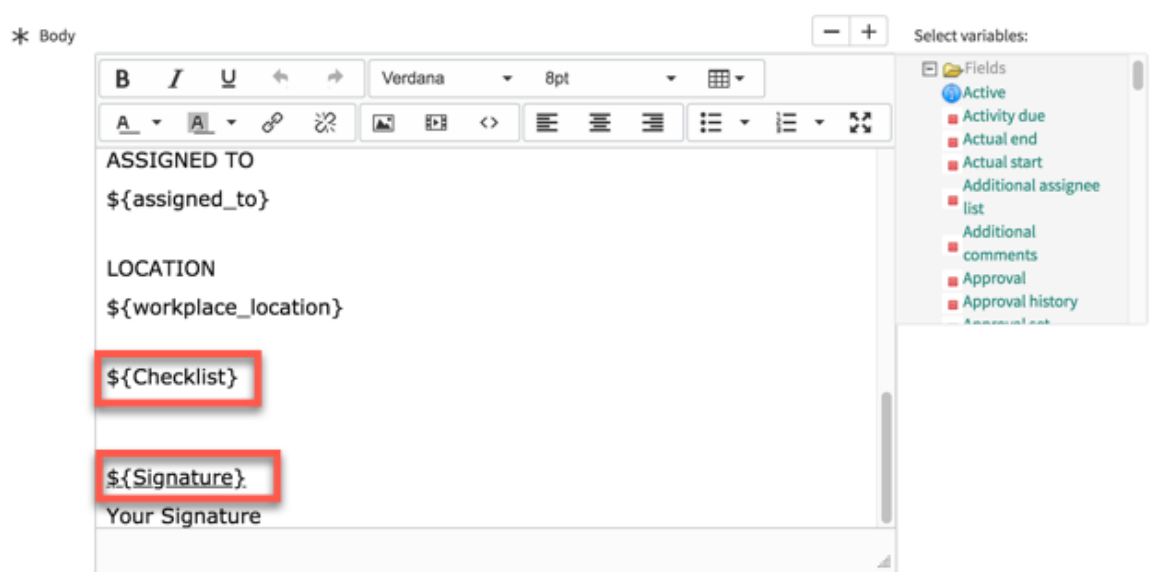
   b. Insérez des variables en plaçant votre curseur à l'emplacement souhaité et en sélectionnant la variable sous **Champs**.

      Par exemple, pour indiquer l'emplacement à nettoyer, vous pouvez insérer le texte `Nettoyage terminé pour l'emplacement du lieu de travail :`, puis, après un espace, Sélectionnez **Emplacement du lieu de travail** sous **Sélectionner des variables**. La variable dans le champ **Corps** texte s'affichera comme suit :

      ```
      Cleaning finished for the Workplace location: ${workplace_location}
      ```

      La variable est remplacée par l'emplacement réel lors de la génération du PDF.

5. À l'emplacement souhaité dans le champ **Corps**, saisissez les variables suivantes :
   - `${Liste de vérification}` : ajoute la variable de liste de vérification.
   - `${Signature}` : ajoute la variable de signature.



   Dans le document PDF signé, la signature et la liste de vérification sont incorporées au même emplacement où vous avez saisi ces variables dans le corps du modèle.

6. Sélectionnez **Envoyer**.
7. **Facultatif :** Passez en revue l'aspect du document PDF en empruntant l'identité d'un gestionnaire d'espace de travail et en signant une tâche terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des définitions de tâches planifiées

Créez des définitions de tâches planifiées dans Cœur du lieu de travail pour permettre aux gestionnaires des lieux de travail de générer facilement des tâches fréquentes et indépendantes des équipes, comme le nettoyage des machines à café ou des sols. Vous pouvez spécifier rapidement les détails d'une tâche et sa fréquence d'exécution.

Avant de commencer

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également accéder au formulaire de définition de tâche planifiée en accédant à **Workplace Safety Management** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Définitions de tâches planifiées** et en **sélectionnant Nouveau**.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services sur le lieu de travail** > **Accueil du portail de services sur le lieu de travail**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tous les espaces de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

      Remarque :
      Si plusieurs catalogues sont configurés sur le portail, accédez à la liste des catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Sélectionnez **Ajouter une définition de tâche planifiée**.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définition de tâche planifiée

Champ	Description
Nom	Nom de la définition de tâche planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par exemple, « Nettoyage des salles de conférence » correspond à l'activité de désinfection des salles de conférence.
Calendrier	Calendrier de travail à utiliser pour les tâches planifiées.
Modèle de tâche du lieu de travail	Modèle utilisé pour les tâches planifiées générées. La sélection d'un modèle remplit automatiquement certains champs tels que **Affecté à**, **Brève description** et **Type de tâche sur le lieu de travail** dans les tâches générées. Pour plus d'informations sur les modèles de tâche sur le lieu de travail, consultez Configurer un modèle de tâche sur le lieu de travail.
Durée de traitement (heures)	Durée nécessaire à la réalisation d'une tâche planifiée.
Heure de fin estimée	Date et heure auxquelles la tâche doit être terminée.
Heure de début planifiée	Date et heure auxquelles la tâche doit commencer.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Si vous avez accédé au formulaire à partir de Espace de travail du Portail de services, vous pouvez, sur la page de vérification, créer une autre définition de tâche planifiée ou générer immédiatement des tâches planifiées à partir de cette définition.

> **Remarque :**
> Vous pouvez également utiliser cette définition pour générer des tâches planifiées ultérieurement. Consultez les instructions de la rubrique Générer des tâches planifiées.

Résultats

- La définition de tâche planifiée est ajoutée à la liste de toutes les définitions de tâches planifiées qu'il est possible d'afficher en accédant à **Workplace Safety Management** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Définitions de tâches planifiées**.
- Si vous avez créé des tâches planifiées à partir de cette définition, elles s'ajoutent à la liste de toutes les tâches planifiées. Vous pouvez afficher toutes ces tâches en accédant à **Workplace Safety Management** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Tâches planifiées**.

Générer des tâches planifiées sur le lieu de travail

Utilisation des définitions de tâches planifiées dans Cœur du lieu de travail pour la création de tâches planifiées indépendantes des équipes pour des activités récurrentes. Par exemple, vous pouvez générer des tâches pour un nombre sélectionné de jours pour le nettoyage de tous les étages et bâtiments à minuit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également créer une tâche planifiée individuelle en utilisant l'option **Ajouter une tâche** de Espace de travail du Portail de services. Toutefois, dans ce cas, seule une tâche planifiée est créée au lieu de plusieurs tâches planifiées pour toutes les dates entre l'**Heure de début planifiée** et l'**Heure de fin planifiée** dans la définition de tâche planifiée sélectionnée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Définitions de tâches planifiées**.
2. Dans la liste, ouvrez la définition de tâche planifiée.
   Vous pouvez également générer immédiatement des tâches planifiées lorsque vous créez une nouvelle définition de tâche planifiée.
3. Sélectionnez les valeurs d'**Heure de début planifiée** et d'**Heure de fin planifiée** en fonction des jours et de l'heure auxquelles vous voulez que ces tâches soient effectuées.
4. Sélectionnez **Générer maintenant**.

Résultats

- En fonction des heures de début et de fin planifiées, les tâches planifiées sont créées pour toutes les occurrences du calendrier et s'affichent dans la liste connexe **Tâches sur le lieu de travail**.
- L'**heure de début planifiée** dans chaque tâche planifiée générée est calculée automatiquement à partir des valeurs d'heure de fin planifiée et de temps de traitement dans les tâches respectives, comme suit :

  `Heure de début planifiée = heure de fin planifiée – temps de traitement`

Vous pouvez afficher toutes les tâches planifiées en accédant à **Workplace Safety Management** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Tâches planifiées**.

Créer une tâche sur le lieu de travail ad hoc

Créez une tâche ad hoc dans Cœur du lieu de travail pour les activités non planifiées. Par exemple, si vous remarquez une zone sale ou si vous souhaitez qu'elle soit à nouveau nettoyée, vous pouvez créer une tâche sur le lieu de travail ad hoc pour que le nettoyage soit effectué immédiatement.

Avant de commencer

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également accéder au formulaire de tâches sur le lieu de travail en accédant à **Workplace Safety Management** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Créer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services sur le lieu de travail** > **Accueil du portail de services sur le lieu de travail**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tous les espaces de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

   Remarque :
   Si plusieurs catalogues sont configurés sur le portail, accédez à la liste des catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Sélectionnez **Ajouter une tâche**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche sur le lieu de travail

Champ		Description
Type de tâche sur le lieu de travail		Type de la tâche sur le lieu de travail. Sélectionnez **Tâche ad hoc**.
Emplacement du lieu de travail		Emplacement du lieu de travail où la tâche doit être exécutée.
Modèle de signature		Modèle de signature à utiliser pour cette tâche une fois terminée. Pour en savoir plus, voir Signer une tâche sur le lieu de travail terminée.
État		État de la tâche.
Groupe d'affectation		Groupe d'utilisateurs affectés à la tâche.
Affecté à		Utilisateur affecté à la tâche.
Fournisseur		Fournisseur mettant à disposition des employés pour effectuer la tâche.
Brève description		Brève description de la tâche ad hoc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Si vous avez accédé au formulaire à partir de Espace de travail du Portail de services, vous pouvez, sur la page de vérification, créer une autre tâche ou afficher l'enregistrement de cette tâche dans une liste.
7. Ajoutez une liste de vérification à la tâche pour suivre les actions nécessaires à sa complétion.
   Pour ajouter la liste de vérification, ouvrez la tâche en accédant à **Workplace Safety Management** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Tous**. Pour plus d'informations, consultez Créer une liste de vérification des tâches sur le lieu de travail.

Résultats
La tâche ad hoc est ajoutée à la liste de toutes les tâches que vous pouvez afficher en accédant à **Workplace Safety Management** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Tous**.

Signer une tâche sur le lieu de travail terminée

En tant que gestionnaire d'un espace de travail, signez les tâches sur le lieu de travail Cœur du lieu de travail pour les activités terminées et fermées. La signature d'une tâche génère un document PDF pour l'activité sur le lieu de travail, utile pour les procédures de conformité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Tâches sur le lieu de travail** > **Fermées**.
2. Dans la liste, sélectionnez la tâche sur le lieu de travail que vous souhaitez signer pour l'ouvrir.
3. Dans le champ **Modèle de signature**, passez en revue le modèle de signature sélectionné pour la tâche.
   Pour en savoir plus, consultez Configurer un modèle de signature de tâche sur le lieu de travail.
4. Sélectionnez **Signer la tâche**.

   Remarque :
   Le bouton **Signer la tâche** s'affiche lorsque vous avez sélectionné un modèle dans le champ **Modèle de signature**.

5. Dans le formulaire **Signer la tâche**, signez le formulaire de l'une des manières suivantes :
   - Dans l'onglet **Entrer une signature**, entrez votre nom dans le champ **Nom complet**.
   - Dans l'onglet **Dessiner une signature**, dessinez votre signature à l'aide de la souris.
6. Sélectionnez **Accepter et terminer**.

Résultats
En fonction du modèle de signature associé à la tâche, un document PDF du formulaire signé est généré et joint à la tâche.

Appliquer la règle d'archivage

Appliquez la politique d'archivage pour Cœur du lieu de travail archiver les anciens enregistrements de table.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La politique d'archivage archive les anciens enregistrements de table pour améliorer les performances et limiter l'augmentation de la taille de la table.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Archivage système** > **Règles d'archivage**.
2. Filtrez les règles d'archivage Cœur du lieu de travail .
   Les règles d'archivage suivantes Cœur du lieu de travail sont affichées :
   - WSD : archiver les anciennes tâches sur le lieu de travail : archive les anciennes Cœur du lieu de travail tâches sur le lieu de travail.
   - WSD : archiver les anciennes réservations : permet d'archiver les anciens enregistrements de réservation de base.
   - WSD : archiver les enregistrements d'emplacements bloqués : archive les anciens enregistrements d'emplacements bloqués.
3. Sélectionnez l'un des documents d'archives répertoriés à l'étape 3 pour les modifier.
   Par exemple : sélectionnez **WSD : archiver les anciennes tâches sur le lieu de travail** pour l'ouvrir en mode de modification.

   Table principale des tâches sur le lieu de travail, sn_wsd_core_workplace_task dans Cœur du lieu de travail les enregistrements datant de plus d'un an sont archivés.
4. Sélectionnez l'option **Actif** pour activer la politique d'archivage pour une règle d'archivage sélectionnée.
5. Appliquez les conditions de filtre requises.
6. Sélectionnez **Recalculer l'estimation** pour afficher les documents éligibles à l'archivage.
7. Sélectionnez le lien connexe **Exécuter l'archivage maintenant** pour exécuter la règle d'archivage.

Remarque :
Les tables enfants des applications suivantes sont également archivées lors de l'exécution de cette stratégie d'archivage :

- Workplace Case Management : Composants installés avec Workplace Case Management
- Workplace Reservation Management : Composants installés avec Workplace Reservation Management
- Synchronisation du calendrier du lieu de travail : Composants installés avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail
- Workplace Move Management : Composants installés avec Workplace Move Management

Gestion de Workplace Knowledge Management

En tant qu'administrateur du lieu de travail, vous pouvez créer des articles de la base de connaissances pour les employés. Dans les articles, fournissez des informations à vos employés sur les services du lieu de travail, tels que les mises à jour du lieu de travail, l'auto-assistance, le dépannage et d'autres informations.

Avec l'application Workplace Service Delivery, vous pouvez créer des articles de la base de connaissances et les afficher en tant que pages Wiki ou pages HTML. Le Workplace Service Delivery Gestion des connaissances est identique à , pour plus d'informations Now Platform Gestion des connaissances, voir Configuring Knowledge Management .

Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur un article de la base de connaissances :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Publiez l’article pour le mettre à la disposition des employés.
- Mettez à jour l’article à tout moment si nécessaire.
- Retirez l’article s’il n’est plus nécessaire.
- Republiez un article retiré si nécessaire.
- Supprimer un article.

Un article de la base de connaissances subit le workflow suivant lorsqu’il est créé :

- Brouillon
- Revue
- Publié
- Mise hors service en attente
- Mis hors service

Vous pouvez ajouter des pièces jointes et autoriser les employés à afficher les pièces jointes individuellement. Si un article de la base de connaissances est pertinent uniquement pendant une courte durée, vous pouvez spécifier une date de fin pour l'article de la base de connaissances.

Vous pouvez afficher et mettre à jour les articles de la base de connaissances à tout moment. Vous pouvez afficher les articles publiés, les articles non publiés et les articles retirés séparément. Vous pouvez également republier un article chaque fois que nécessaire.

La Workplace Service Delivery fournit les articles de la base de connaissances suivants dans le Espace de travail du Portail de services par défaut.

- Services de cafétéria
- Politique de stationnement pour les visiteurs

Créer un article de la base de connaissances du lieu de travail

Fournissez des informations aux employés par le biais d'articles de la base de connaissances. Créez des articles de la base de connaissances contenant des informations sur les mises à jour du lieu de travail, l'auto-assistance, les étapes de dépannage et bien d'autres.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.kb_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez un article de la base de connaissances pour informer ou fournir aux employés toute information importante qu’ils doivent connaître. Après avoir créé un article de la base de connaissances, publiez-le pour le mettre à la disposition des employés.

Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur un article de la base de connaissances :

- Publiez l’article pour le mettre à la disposition des employés.
- Mettez à jour l’article à tout moment si nécessaire.
- Retirez l’article s’il n’est plus nécessaire.
- Republiez un article retiré si nécessaire.
- Supprimer un article.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

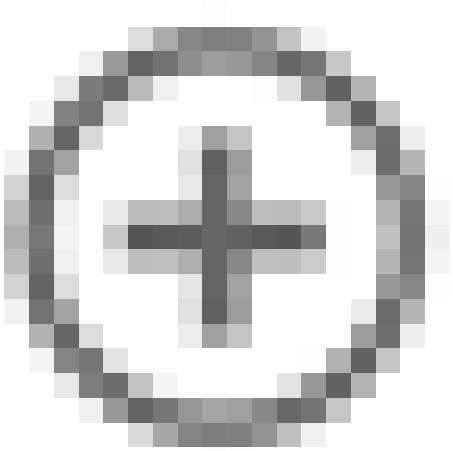
Un article de la base de connaissances subit le workflow suivant lorsqu'il est créé :

- Brouillon
- Revue
- Publié
- Mise hors service en attente
- Mis hors service

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Gestion des connaissances** > **Créer un nouvel article**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de connaissances

Champ	Description
Base de connaissances	Nom de la base de connaissances. Sélectionnez la base de connaissances des **services du lieu de travail**.
Catégorie	Catégorie pertinente de l'article de la base de connaissances. Sélectionnez une catégorie existante ou sélectionnez l'icône Ajouter une catégorie  ( ) pour ajouter une nouvelle catégorie. Vous pouvez également sélectionner ou ajouter une sous-catégorie.
Date de fin de validité	Date jusqu'à laquelle l'article de la base de connaissances est valide. La date est automatiquement définie sur 2100-01-01.
Type d'article	Type d'article que vous souhaitez créer. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Sélectionnez **Wiki** pour créer une page Wiki. ○ Sélectionnez **HTML** pour créer une page Web HTML.
Workflow	Ce champ est automatiquement défini comme **Brouillon**. En fonction de la progression, le workflow de l'article de la base de connaissances bascule vers les états suivants : ○ Revue ○ Publié ○ Mise hors service en attente ○ Mis hors service
Lien de la pièce jointe	Option permettant d'attacher une pièce jointe à l'article de la base de connaissances.
Afficher les pièces jointes	Option pour afficher les pièces jointes individuellement.
Brève description	Brève description de l'article de la base de connaissances. La brève description est affichée en tant que titre de l'article.
Corps de l'article	Informations affichées dans l'article de la base de connaissances. Utilisez les options de formatage pour changer le style du contenu. Ce champ s'affiche uniquement si **HTML** est sélectionné dans le champ **Article type**.
Wiki	Informations affichées dans l'article de la base de connaissances sous forme wiki. Sélectionnez l'option **Texte Wiki** pour afficher un aperçu du texte. Ce champ s'affiche uniquement si **Wiki** est sélectionné dans le champ **Article type**.

4. **Facultatif :** Pour rechercher du contenu en double dans les articles existants, sélectionnez **Rechercher des doublons**.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
L'article de la base de connaissances est créé.

Que faire ensuite
Publiez l'article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Publier un article de la base de connaissances du lieu de travail.

Publier un article de la base de connaissances du lieu de travail

Après avoir créé un article de la base de connaissances, publiez l'article sur le portail des services du lieu de travail pour le mettre à disposition des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.kb_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de publier, créez un article de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Créer un article de la base de connaissances du lieu de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Gestion des connaissances** > **Articles non publiés**.
2. Sélectionnez l'article de la base de connaissances que vous souhaitez publier.
3. Sur le formulaire de connaissances, sélectionnez **Publier**.

Résultats

L'article de la base de connaissances est publié pour affichage par les employés.
Pour plus d'informations sur la façon d'afficher l'article de la base de connaissances publié, consultez Afficher les articles de la base de connaissances du lieu de travail.

Pour plus d'informations sur la façon de modifier l'article de la base de connaissances publié, consultez Modifier un article de la base de connaissances du lieu de travail.

Afficher les articles de la base de connaissances du lieu de travail

Affichez les mises à jour, processus et autres informations relatifs au lieu de travail dans les articles de la base de connaissances créés par votre équipe. Notez les articles que vous trouvez utiles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil de Workplace Service Portal**.
2. Ouvrez la page de la base de connaissances.
   - Sélectionnez l'onglet **Connaissances**.
   - Sélectionnez l'option **Base de connaissances**.
3. Dans la liste Catégories de la base de connaissances, sélectionnez la catégorie de l'article de la base de connaissances.
4. **Facultatif :** Si vous n'êtes pas sûr de la catégorie, recherchez l'article.
5. Dans la liste des articles de la base de connaissances publiés, sélectionnez l'article que vous souhaitez afficher.
6. **Facultatif :** Effectuez l'une des actions suivantes.
   - **Évaluez l'article** sur 5.
   - Si vous avez trouvé l'article utile, sélectionnez **Oui**. Sinon, sélectionnez **Non**.
   - Laissez un commentaire sur l'article et sélectionnez **Envoyer**. Vous pouvez également joindre des fichiers.

Modifier un article de la base de connaissances du lieu de travail

Mettez à jour un article de la base de connaissances à tout moment. Retirez un article publié ou republiez un article retiré.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.kb_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur un article de la base de connaissances :

- Publiez l'article pour le mettre à la disposition des employés.
- Mettez à jour l'article à tout moment si nécessaire.
- Retirez l'article s'il n'est plus nécessaire.
- Republiez un article retiré si nécessaire.
- Supprimer un article.

Un article de la base de connaissances subit le workflow suivant lorsqu'il est créé :

- Brouillon
- Revue
- Publié
- Mise hors service en attente
- Mis hors service

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Gestion des connaissances**.
2. Sélectionnez **Tous les articles**.
   Vous pouvez aussi sélectionner l'une des options suivantes pour trouver votre article de la base de connaissances.
   - **Articles publiés**
   - **Articles non publiés**
   - **Articles mis hors service**
3. Sélectionnez l'article de la base de connaissances que vous souhaitez modifier.
4. Modifiez les champs que vous souhaitez modifier et sélectionnez **Mettre à jour**.
5. Pour mettre hors service, republier ou supprimer l'article de la base de connaissances, sélectionnez l'une des options suivantes situées en haut à droite ou à la fin du formulaire.

Résultats

L'article de la base de connaissances est modifié pour refléter les changements.

Gestion de codes QR

Générez et imprimez des codes QR pour des espaces et des salles. Les employés peuvent utiliser ces codes pour effectuer des actions de réservation dans Application Now Mobile.

En tant que gestionnaire d'espace de travail, l'application vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Créez et générez des codes QR pour un espace ou des salles uniques.
- Appliquer des filtres de condition pour générer un code QR uniquement pour certains types d'espaces ou de salles.
- Imprimer les codes QR et spécifier un nom de fichier pour les codes. Vous pouvez également configurer la disposition du code QR et générer un aperçu avant impression.
- Configurer, gérer et supprimer les codes QR générés dans l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'employé, utilisez votre Application Now Mobile pour scanner le code QR et afficher la réservation effectuée pour l'espace ou la salle. Après le scan, vous pouvez effectuer les actions suivantes sur votre application Workplace Service Delivery for Mobile dans Application Now Mobile :

- Enregistrer ou libérer la réservation.
- Mettre à jour la réservation.
- Annuler la réservation.

Générer et imprimer un code QR pour un espace ou une salle

Générez et imprimez un code QR pour un espace ou une salle unique, ou pour plusieurs espaces ou salles. Les employés peuvent scanner le code QR pour afficher les détails de leur réservation à l'aide de Application Now Mobile.

Avant de commencer

Activer des liens universels mobiles

Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Gestion de codes QR** > **Créer des codes QR**.
   Si nécessaire, les options de navigation suivantes sont également possibles :
   - Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Gestion de codes QR** > **Gérer les codes QR** et cliquez sur **Nouveau**.
   - Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Configuration du type d'espace**.

     Sélectionnez un type d'espace pour lequel vous souhaitez générer et imprimer le code QR, puis cliquez sur **Créer des codes QR**.
   - Pour les salles, accédez à **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Salles**.

     Sélectionnez une salle et cliquez sur **Créer un code QR**.
   - Pour les espaces, accédez à **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Espaces**.

     Sélectionnez un espace, puis cliquez sur **Créer un code QR**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Générer un code QR

Champ	Description
Numéro	Numéro du code QR.
Table	Table pour laquelle vous souhaitez ajouter un code QR. Par défaut, la table est définie sur **Espace [sn_wsd_core_space]**.
État	État de la génération du code QR.
Brève description	Description du code QR.
Conditions	Conditions de filtre en fonction desquelles le code QR doit être généré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Pour ajouter une condition, sélectionnez **Ajouter une condition de filtre**. ○ Sélectionnez **Ajouter une clause « OR »** pour ajouter une condition OR.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Pour imprimer le code QR, cliquez sur **Imprimer les codes QR**.
5. Dans la boîte de dialogue Imprimer les codes QR, procédez comme suit :

   a. Spécifiez un nom de fichier pour le code QR imprimé dans le champ **Entrer un nom de fichier**.
   Tous les codes QR des espaces sélectionnés figurent dans un seul fichier PDF avec le nom de fichier spécifié.

   b. Affichez le nombre de codes QR à imprimer dans le champ **Nombre**.

   c. Sélectionnez la mise en page du code QR dans le champ **Mise en page de l'étiquette**.

   d. Affichez un aperçu de l'impression de code QR.

   e. Cliquez sur **Imprimer**.
   La génération du code QR s'exécute en arrière-plan.

Résultats
Les codes QR sont générés. Les codes QR sont imprimés dans un seul fichier PDF avec le nom de fichier spécifié. Vous recevrez une notification par e-mail une fois la génération de code QR terminée avec les détails correspondants.

Que faire ensuite
Une fois la génération de code QR terminée, accédez à **Gérer les codes QR** pour afficher le fichier généré. Pour en savoir plus, référez-vous à Gérer les codes QR.

Cliquez sur **Télécharger** pour télécharger le fichier PDF.

Gérer les codes QR

Affichez, mettez à jour ou imprimez des codes QR déjà générés dans l'application. Avant d'imprimer, vous pouvez modifier les conditions des codes QR déjà générés si nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin ou sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Gestion de codes QR** > **Gérer les codes QR**.
2. **Facultatif :** Pour générer un nouveau code QR, cliquez sur **Nouveau**.
   Pour en savoir plus, référez-vous à Générer et imprimer un code QR pour un espace ou une salle.
3. Sélectionnez le code QR que vous souhaitez afficher ou mettre à jour.
4. **Facultatif :** Effectuez l'une des actions suivantes avec le code QR :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour mettre à jour le code QR, modifiez un champ et cliquez sur **Mettre à jour**.
- Pour imprimer le code QR généré, cliquez sur **Imprimer les codes QR**, puis cliquez sur **Télécharger** pour télécharger le fichier.

  Remarque :
  Le code QR imprimé est généré avec le même nom de fichier. Le dernier fichier PDF généré est remplacé par le dernier fichier.

- Pour supprimer le code QR, cliquez sur **Supprimer**.

Migration de l'emplacement

Vous pouvez créer une hiérarchie qui définit comment les données d'emplacement doivent être migrées de la table Emplacement [cmn_location] de ServiceNow® vers la table Emplacement du lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_location] de Workplace Service Delivery.

À l'aide du processus de configuration de la migration d'emplacement, vous pouvez spécifier comment migrer les données d'emplacement que vous avez déjà créées dans la table Emplacements de ServiceNow® vers la table Emplacement du lieu de travail de Workplace Service Delivery pour commencer à les utiliser dans les applications Workplace Service Delivery.

Vous pouvez effectuer les actions suivantes lors de la création d'un enregistrement de migration d'emplacement :

- Configurez les enregistrements de migration d'emplacement en définissant un emplacement parent et un emplacement enfant selon lesquels les emplacements créés dans la table Emplacement [cmn_location] doivent être migrés vers la table Emplacement du lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_location].
- Spécifiez les conditions de ce filtre. La condition de filtre permet de filtrer les emplacements de la table Emplacement [cmn_location] en fonction de leurs types d'emplacements.

Vous pouvez définir une configuration de hiérarchie des emplacements comme facultative en fonction de l'infrastructure d'étage. Par exemple, pour la hiérarchie Étage > Zone > Salle/Espace, vous pouvez définir l'enregistrement de configuration de la migration d'emplacement de Zone > Salle comme hiérarchie facultative, car il peut y avoir ou non un étage avec une zone, et il est possible qu'un étage ne contienne directement que des espaces ou des salles.

Lorsque vous définissez une configuration comme facultative, les enregistrements qui ne correspondent pas à cette configuration sont mis en correspondance avec la hiérarchie suivante. Par exemple, si des emplacements ne correspondent pas à la hiérarchie Zone > Salle, ils sont mis en correspondance avec la hiérarchie suivante, c'est-à-dire Étage > Salle. Si des salles ne sont affectées à aucune zone, elles sont directement mises en correspondance avec les étages, car la zone est facultative.

Configurer la hiérarchie de migration d'emplacement

Créez une hiérarchie qui définit comment les données d'emplacement doivent être migrées de la table Emplacement [cmn_location] de ServiceNow® vers la table Emplacement du lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_location] de Workplace Service Delivery.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La hiérarchie des emplacements suivante est respectée dans l'ensemble des applications Workplace Service Delivery. Les configurations de la migration d'emplacement pour ces hiérarchies sont également disponibles par défaut :

Remarque :
les enregistrements de configuration de la migration d'emplacement des hiérarchies d'emplacements suivantes sont inactifs par défaut.

Hiérarchie des emplacements Workplace Service Delivery

Parent	Enfant
Aucun	Région
Région	Site
Site	Campus
Campus	Bâtiment
Bâtiment	Étage
Étage	Surface
Surface	Salle
Surface	Espace

Pour en savoir plus sur la configuration et les conditions de migration d'emplacement, consultez Migration de l'emplacement.

Une fois que vous avez créé les configurations de migration d'emplacement, vous devez effectuer la migration séparément. Pour effectuer la migration après la configuration de la migration d'emplacement, consultez Migrer les emplacements de la table Emplacement vers la table Emplacement du lieu de travail.

Remarque :
vous ne pouvez pas migrer les emplacements s'ils ne correspondent pas à la hiérarchie de migration d'emplacement de Workplace Service Delivery, c'est-à-dire Région > Site > Campus > Bâtiment > Étage > Zone > (Salle > Espace) ou (Espace > Salle).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Configuration de la migration de l'emplacement**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de la migration de l'emplacement

Champ	Description
Table parente	Table d'emplacement du lieu de travail parente. La table **Emplacement du lieu de travail** est considérée comme la table d'emplacement du lieu de travail enfant. L'emplacement parent est automatiquement généré après que vous avez sélectionné l'**emplacement du lieu de travail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table d'emplacement du lieu de travail	Table d'emplacement du lieu de travail enfant. Cet emplacement est défini comme emplacement enfant dans la configuration de hiérarchie.
Est une hiérarchie facultative	Option permettant de définir cette configuration de migration d'emplacement comme facultative. Par exemple, si des emplacements ne correspondent pas à la hiérarchie Zone > Salle, ils sont mis en correspondance avec la hiérarchie suivante, c'est-à-dire Étage > Salle. Si des salles ne sont affectées à aucune zone, elles sont directement mises en correspondance avec les étages, car la zone est facultative.
Application	Application de la configuration de la migration de l'emplacement. Assurez-vous que **Workplace Safety Management** est sélectionné. Ce champ est automatiquement défini.
Actif	Option permettant d'activer la configuration de la migration d'emplacement.
Domaine	Domaine de la configuration de la migration de l'emplacement. Ce champ est automatiquement défini.
Condition d'emplacement	Conditions selon lesquelles les emplacements doivent être filtrés pour la migration. Les emplacements sont filtrés en fonction de leur type d'emplacement pour la migration.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'enregistrement de configuration de la migration d'emplacement est ajouté. Les emplacements qui correspondent aux conditions spécifiées sont filtrés.

Que faire ensuite
Migrer les emplacements de la table Emplacement vers la table Emplacement du lieu de travail.

Migrer les emplacements de la table Emplacement vers la table Emplacement du lieu de travail

Après avoir configuré les enregistrements de migration d'emplacement, effectuez l'action de migration pour migrer les emplacements de la table Emplacement [cmn_location] de ServiceNow® vers la table Emplacement du lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_location] dans Workplace Service Delivery.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

- Les configurations de la migration d'emplacement sont actives. Pour en savoir plus, référez-vous à Configurer la hiérarchie de migration d'emplacement.
- La configuration de la migration d'emplacement de Campus vers les niveaux inférieurs doit toujours se trouver dans l'ordre Campus > Bâtiment > Étage > Zone > Salle/Espace. Vous pouvez également définir une hiérarchie facultative pour une configuration de migration d'emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous souhaitez modifier le type d'emplacement d'un emplacement créé dans la table Emplacement [cmn_location], consultez Définir le type d'emplacement dans la table Emplacement.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Configuration de la migration de l'emplacement**.
2. Sur la page Configurations des migrations d'emplacement, sélectionnez les configurations des migrations d'emplacement que vous souhaitez migrer.

   Remarque :
   assurez-vous que les configurations des migrations d'emplacement sont actives.

3. Cliquez sur **Migrer les emplacements**.
4. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **OK**.

Résultats
Le processus de migration d'emplacement s'exécute en arrière-plan.

Définir le type d'emplacement dans la table Emplacement

Définissez le type d'un emplacement en créant un contournement de dictionnaire de la table.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez un emplacement dans l'application Cœur du lieu de travail, cet emplacement est automatiquement ajouté à la table Emplacement [cmn_location] de ServiceNow®. Le type de cet emplacement est défini en fonction des contournements de dictionnaire. Les contournements de dictionnaire sont configurés pour toutes les tables d'emplacement telles que Site, Région, Campus, Bâtiment, Étage, Zone et Salle, à l'exception de la table Espace. Pour définir le type d'emplacement de la table Espace, ajoutez une option dans le type d'emplacement et utilisez-la dans le contournement de dictionnaire du type d'emplacement de la table Espace.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
2. Sélectionnez la table **Emplacement [cmn_location]**.
3. Dans la liste connexe Colonnes, sélectionnez **Type d'emplacement**.
4. Dans le formulaire Entrée de dictionnaire du type d'emplacement, faites défiler la page vers le bas pour accéder à la liste connexe Contournements de dictionnaire.
5. Sélectionnez le contournement d'entrée de dictionnaire que vous souhaitez afficher ou modifier.
6. Modifiez le contournement en modifiant la **valeur par défaut**.

   Le type des emplacements créés dans Cœur du lieu de travail est défini selon la valeur par défaut spécifiée. Par exemple, si vous avez remplacé la valeur par défaut du contournement d'entrée de dictionnaire Région par Zone, les nouveaux emplacements créés en tant que Région sont définis sur le type d'emplacement Zone.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. **Facultatif :** S'il n'existe aucune valeur par défaut qui convient au type d'emplacement, ajoutez une valeur par défaut.

   a. Dans le formulaire Entrée de dictionnaire du type d'emplacement, sélectionnez la liste connexe Choix.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Spécifiez les détails du choix.
   Le choix est ajouté. Le choix s'affiche lors de la définition d'une valeur par défaut.

Résultats
Le type d'emplacement est défini pour la table d'emplacement sélectionnée.

Afficher l'analyse de l'utilisation des services du lieu de travail avec Analyse de l'expérience utilisateur

La ServiceNow® Analyse de l'expérience utilisateur fournit des analyses qualitatives sur la façon dont les services fournis par les applications sont utilisés par les gestionnaires de l'espace Workplace Service Delivery de travail, les employés et les autres utilisateurs de l'espace de travail.

Analyse des utilisateurs

L'application Analyse de l'expérience utilisateur vous fournit des données sur la façon dont un employé utilise les différents services et les autres actions que vous lui fournissez dans la Espace de travail du Portail de servicessection . Vous pouvez comprendre comment un employé expérimente et utilise ces services, comme son comportement et son parcours sur le portail. Vous pouvez obtenir un aperçu des performances de l'application en affichant une analyse en temps réel via la visualisation des données.

Vous pouvez consigner les événements et obtenir l'analyse en activant le paramètre lié à l'analyse au niveau, au niveau du service du lieu de travail et n'importe où dans Cœur du lieu de travail.Espace de travail du Portail de services

Pour en savoir plus sur , reportez-vous Analyse de l'expérience utilisateurà Usage Insights old landing page .

Propriétés système

ServiceNow®, par défaut, fournit un ensemble de propriétés communes à toutes les applications à Analyse de l'expérience utilisateur l'aide desquelles vous pouvez spécifier la façon dont vous souhaitez activer l'analyse. En tant qu'administrateur, vous pouvez activer ou désactiver l'analyse pour des portails spécifiques, des utilisateurs spécifiques ou au niveau de l'instance. Pour en savoir plus sur les propriétés système liées à User Experience Analytics, reportez-vous à Usage Insights related properties .

Paramètres

L'application Analyse de l'expérience utilisateur vous permet de spécifier les paramètres d'analyse au niveau du portail. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails** > **Services du lieu de travail** et sélectionnez **Créer des paramètres d'analyse** pour activer l'analyse des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des services liés aux employés

Utilisez les services de votre lieu de travail. Effectuez une réservation, planifiez votre arrivée et bien plus encore.

Planifier votre heure d'arrivée à un emplacement sur le lieu de travail

Planifier votre arrivée à un emplacement sur le lieu de travail à l'aide de Cœur du lieu de travail. Évitez les files d'attente et entrez sur le lieu en toute sécurité.

Avant de commencer

Pour planifier votre arrivée à l'aide de votre équipement mobile, vous devez avoir le Now® Mobile application

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également accéder au formulaire Planifier votre arrivée à l'aide de votre équipement mobile. Dans l'application Now Mobile , accédez à **Services** > **Workplace Safety Management**.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil de Workplace Service Portal**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tous les espaces de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

      Remarque :
      Si plusieurs catalogues sont configurés sur le portail, accédez à la liste des catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Sélectionnez **Planifier votre arrivée**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Planifier votre arrivée

Champ	Description
Point d'entrée	Emplacement où vous souhaitez planifier votre heure d'arrivée.
Fuseau horaire du bâtiment	Fuseau horaire pour le bâtiment du point d'entrée sélectionné.
Date	Date de votre arrivée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Heure d'arrivée	Heure de votre arrivée. L'heure est affichée au format 24 heures.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
La demande d'arrivée est créée. La page Web ou votre écran mobile est actualisé(e) pour afficher les détails de votre demande d'arrivée.

Que faire ensuite
Vous pouvez vérifier les détails de votre heure d'arrivée à tout moment.

1. En fonction de votre plateforme, effectuez l'une des actions suivantes pour afficher vos demandes :
   - Sur Espace de travail du Portail de services, accédez à l'onglet **Demandes** pour afficher vos demandes et vos réservations.
   - Dans la barre de navigation Now Mobile, appuyez sur **For Me** (Pour moi) et faites défiler vers le bas jusqu'à la section Ma demande pour afficher vos demandes.
2. Si vous devez annuler votre arrivée, sélectionnez la demande d'arrivée et sélectionnez **Annuler l'arrivée**.

Effectuer des réservations de lieux de travail

Effectuez des réservations de lieux de travail dans Cœur du lieu de travail lorsque vous êtes prêt à revenir au bureau. Vous pouvez réserver directement un lieu de travail pour un jour ou moins, ou demander un lieu de travail pour une période précise. Une fois qu'une demande de réservation a été approuvée et confirmée, vous êtes averti des détails de la réservation. La Workplace Service Delivery offre également des options de réservation des lieux de travail plus avancées dans l'application Workplace Reservation Management.

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Réserver un espace de travail

En tant qu'employé, vous pouvez réserver un espace de travail à l'aide de Espace de travail du Portail de services ou de l'application Now® Mobile.

Lorsque vous effectuez une réservation, vous pouvez choisir un espace disponible auquel vous souhaitez accéder ou sélectionner une zone disponible. Si vous avez effectué une réservation pour une zone, vous pouvez travailler à partir de n'importe quel espace disponible au sein de cette zone, lors de votre retour sur le lieu de travail.

Vous pouvez sélectionner l'équipe de votre choix parmi les calendriers d'équipes définis par votre organisation. Si votre organisation n'utilise pas d'équipes, vous pouvez sélectionner une période personnalisée. Selon vos directives organisationnelles, votre demande de réservation peut nécessiter une approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous avez besoin d'un espace de travail pour seulement un jour (ou moins), vous pouvez le réserver directement sans avoir à soumettre la moindre demande ni obtenir d'approbation.

Vous pouvez vérifier l'état et les détails de toutes vos demandes de réservation sur Espace de travail du Portail de services ou via l'application Now Mobile.

États des demandes de réservation d'espace

Une fois la demande de réservation d'espace envoyée, son état change en fonction de l'action effectuée sur celle-ci par votre gestionnaire d'approbation ou le gestionnaire de l'espace de travail. Vous recevez des notifications par e-mail concernant ces changements.

Si vous installez l'application Now® Mobile sur votre équipement mobile, vous recevrez également des notifications push concernant vos demandes de réservation.

- Si votre gestionnaire n'a pas effectué d'action sur votre demande, l'état de la demande reste En attente d'approbation.
- Si votre gestionnaire approuve votre demande et que la disponibilité de l'espace est confirmée, l'état de la demande passe à Fermé terminé.
- Si votre gestionnaire rejette votre demande, l'état de la demande passe à Fermé incomplet.
- Si votre gestionnaire approuve votre demande, mais que l'espace que vous avez demandé n'est pas disponible pour tous ou certains jours, l'état de la demande passe à En attente.

  Vous pouvez vous rapprocher de votre gestionnaire d'espace de travail pour obtenir un nouvel espace affecté et résoudre votre demande d'espace en attente.
- Si vous annulez votre demande, l'état de la demande passe à Annulé.

Effectuer une réservation de lieu de travail pour plusieurs jours

Effectuez une réservation de lieu de travail pour les jours pendant lesquels vous souhaitez retourner au bureau avec Cœur du lieu de travail.

Avant de commencer
Pour effectuer une réservation de lieu de travail à l'aide de votre équipement mobile, vous devez avoir installé le Now® Mobile application

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Effectuez une réservation de lieu de travail à travers le calendrier des équipes défini ou pour une période personnalisée, selon le nombre de jours pendant lesquels vous souhaitez travailler au bureau.

Vous pouvez également accéder au formulaire de réservation à l'aide de votre équipement mobile. Dans l'application Now Mobile , accédez à **Services** > **Workplace Safety Management** et choisissez **Demander un quart de travail et un espace à court terme** ou **Demander un espace à court terme**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil de Workplace Service Portal**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tous les espaces de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

   Remarque :
   Si plusieurs catalogues sont configurés sur le portail, accédez à la liste des catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Réservez un espace pour une équipe prédéfinie ou pour une heure personnalisée.

   - Pour réserver un espace pour une équipe définie, sélectionnez **Demander une équipe de travail et un espace à court terme**.
   - Pour réserver un espace pour une période personnalisée, sélectionnez **Demander un espace à court terme**.

4. Renseignez les champs du formulaire.

   Remarque :
   La visibilité de certains des champs suivants dépend des paramètres définis sur l'application par votre administrateur.

Formulaire Réserver un espace à court terme

Champ	Description
Région	Région de l'emplacement de votre bureau.
Site	Emplacement de votre bureau.
Campus	Campus du bâtiment de votre bureau.
Bâtiment	Immeuble de bureaux auquel vous souhaitez revenir.
Date de début	Date à partir de laquelle vous souhaitez accéder à l'espace de travail.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle vous souhaitez accéder à l'espace de travail.
Équipe	Le calendrier de l'équipe pendant lequel vous souhaitez vous rendre au bureau. Seules les équipes disponibles pour l'emplacement et la plage de dates sélectionnés sont affichées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Seules les équipes dont vous faites partie sont affichées. Cela dépend des propriétés système qui ont été configurées par votre organisation.
Détail de l'équipe de travail	Détails de l'équipe que vous avez sélectionnée. Les détails de l'équipe sont automatiquement renseignés en fonction de l'équipe sélectionnée.
Heure de début de chaque jour	Heure à partir de laquelle vous souhaitez accéder à l'espace de travail. Ce champ est visible si vous avez sélectionné **Demander un espace à court terme**.
Heure de fin de chaque jour	Heure à laquelle vous souhaitez quitter l'espace de travail. Ce champ est visible si vous avez sélectionné **Demander un espace à court terme**.
Étage	Étage de la zone ou de l'espace auquel vous souhaitez accéder.

5. Si les champs **Zone** et **Préférence en matière d'espace** sont disponibles, sélectionnez une zone ou un espace à réserver.
   - Si vous utilisez Espace de travail du Portail de services ou l'application Now Mobile et savez quel espace de travail sélectionner, sélectionnez une zone ou un espace dans les champs **Zone** ou **Espace**.
   - Si vous utilisez le Espace de travail du Portail de services et que les plans des étages de votre espace de travail ont été téléchargés, vous pouvez également sélectionner la zone ou l'espace à partir du plan de l'étage interactif qui s'affiche en bas du formulaire.

     L'animation ( ) sur l'en-tête du Espace de travail du Portail de services indique que la carte est en cours de rendu. Attendez que la carte soit entièrement affichée.

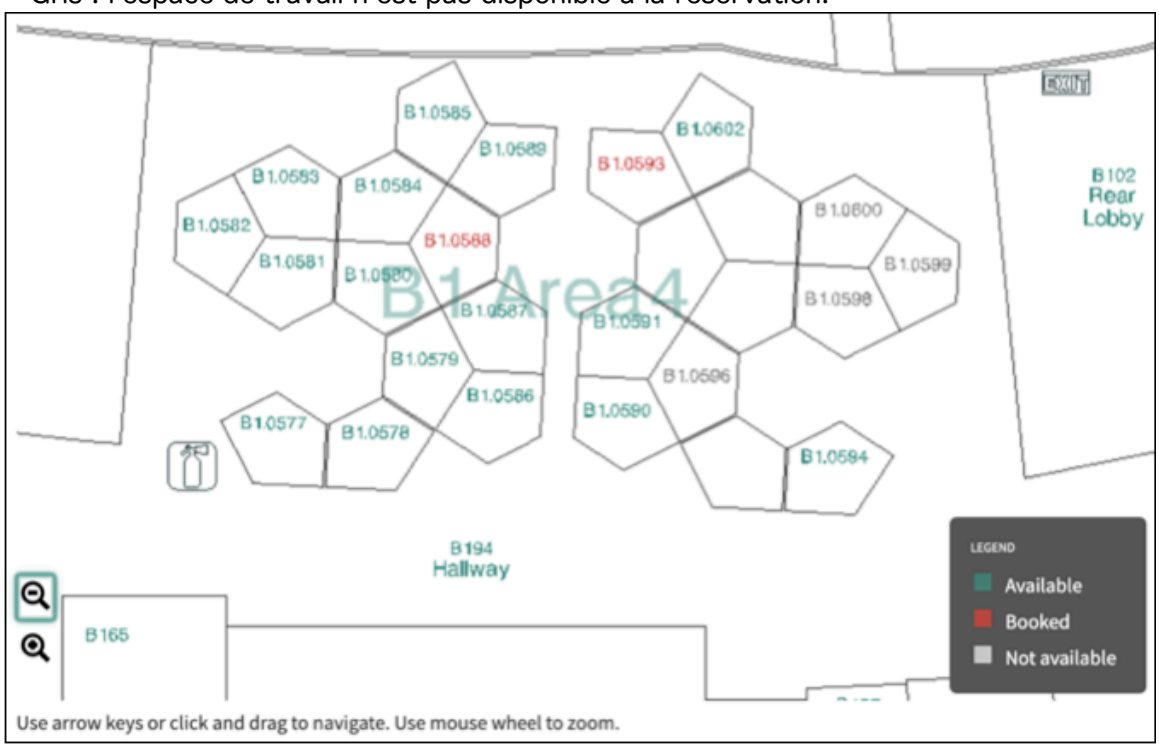
     Les couleurs sur les étiquettes des espaces de travail indiquent leur disponibilité.
     - Vert : l'espace de travail est disponible à la réservation pour la date et l'heure sélectionnées.
     - Rouge : l'espace de travail est disponible à la réservation mais pas pour la date et l'heure sélectionnées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez voir qui a effectué la réservation en survolant un espace réservé, si votre administrateur système a activé ce paramètre.

- Gris : l'espace de travail n'est pas disponible à la réservation.



6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

La page Web ou votre écran mobile est actualisé pour afficher la demande de réservation envoyée. L'état de votre demande est défini sur En attente d'approbation, ce qui signifie que la demande a été envoyée à votre gestionnaire pour approbation.

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier l'état de votre demande de réservation ou choisir de l'annuler à l'aide du Espace de travail du Portail de services ou de l'application Now Mobile.

- Le Espace de travail du Portail de services, accédez à l'onglet **Demandes** pour afficher vos demandes et vos réservations.
- Dans la barre de navigation de l'application Now Mobile, appuyez sur **Pour moi** et faites défiler vers le bas jusqu'à la section **Ma demande** pour afficher vos demandes et vos réservations.
- Pour annuler une réservation, rendez-vous sur la page **Demandes** dans le ou sur la Espace de travail du Portail de services page **Ma demande** dans le Now Mobile:
  - Pour annuler la demande de réservation, sélectionnez **Annuler la demande**.
  - Pour annuler une réservation unique dans la demande de réservation, sélectionnez **Détails de la réservation**. Sélectionnez la réservation que vous souhaitez annuler, puis sélectionnez **Annuler la réservation**.

Réserver un lieu de travail pour une journée

Réservez des lieux de travail pour un jour pendant lequel vous souhaitez retourner au bureau avec Cœur du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Pour réserver un espace de travail à l'aide de votre équipement mobile, vous devez disposer des éléments suivants : Now® Mobile application

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réservez des espaces pour une période inférieure ou égale à 24 heures le jour où vous voulez travailler au bureau. Réservez des espaces, soit dans un calendrier d'équipe défini, soit à un horaire personnalisé.

Vous pouvez également accéder au formulaire de réservation à partir de l'application Now Mobile . Accédez à **Services** > **Workplace Safety Management** et choisissez-en un parmi **Réserver une équipe et un espace pour la journée** ou **Réserver un espace pour la journée**.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services sur le lieu de travail** > **Accueil du portail de services sur le lieu de travail**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tous les espaces de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Sécurité du site**.

   a. Sélectionnez **Catalogue**.

   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Sécurité du site**.

      Remarque :
      Si plusieurs catalogues sont configurés sur le portail, accédez à la liste des catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Sécurité du site**.

3. Réservez un espace pour une équipe et un jour définis ou pour une date personnalisée.

   - Pour réserver un espace pour un calendrier d'équipe défini, sélectionnez **Réserver une équipe de travail et un espace pour la journée**.
   - Pour réserver un espace pour une durée personnalisée, sélectionnez **Réserver un espace pour la journée**.

4. Renseignez les champs du formulaire.

   Remarque :
   La visibilité de certains des champs suivants dépend des paramètres définis sur l'application par votre administrateur.

Formulaire Réserver un espace

Champ	Description
Région	Région de l'emplacement de votre bureau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Site	Emplacement de votre bureau.
Campus	Campus du bâtiment de votre bureau.
Bâtiment	Immeuble de bureaux auquel vous souhaitez revenir.
Date sur site	Date à laquelle vous souhaitez accéder à l'espace de travail.
Équipe	Le calendrier de l'équipe pendant lequel vous souhaitez vous rendre au bureau. Seules les équipes disponibles pour l'emplacement et la plage de dates sélectionnés sont affichées. Seules les équipes dont vous faites partie sont affichées. Cela dépend des propriétés système qui ont été configurées par votre organisation.
Détail de l'équipe de travail	Détails de l'équipe que vous avez sélectionnée. Les détails de l'équipe sont automatiquement renseignés en fonction de l'équipe sélectionnée.
Date/heure de début	Date et heure à partir desquelles vous souhaitez accéder à l'espace de travail. Ce champ est visible si vous avez sélectionné **Réserver un espace pour la journée**.
Date/heure de fin	Date et heure auxquelles vous souhaitez quitter l'espace de travail. Ce champ est visible si vous avez sélectionné **Réserver un espace pour la journée**.
Étage	Étage de la zone ou de l'espace auquel vous souhaitez accéder.

5. Si les champs **Zone** et **Espace** sont disponibles, sélectionnez une zone ou un espace à réserver.
   - Si vous utilisez Espace de travail du Portail de services ou l'application Now Mobile et savez quel espace de travail choisir, sélectionnez une zone ou un espace dans les champs **Zone** ou **Espace**.
   - Si vous utilisez le Espace de travail du Portail de services et que les plans des étages de votre espace de travail ont été téléchargés, vous pouvez également sélectionner la zone ou l'espace à partir du plan de l'étage interactif qui s'affiche en bas du formulaire.

Traduction automatique

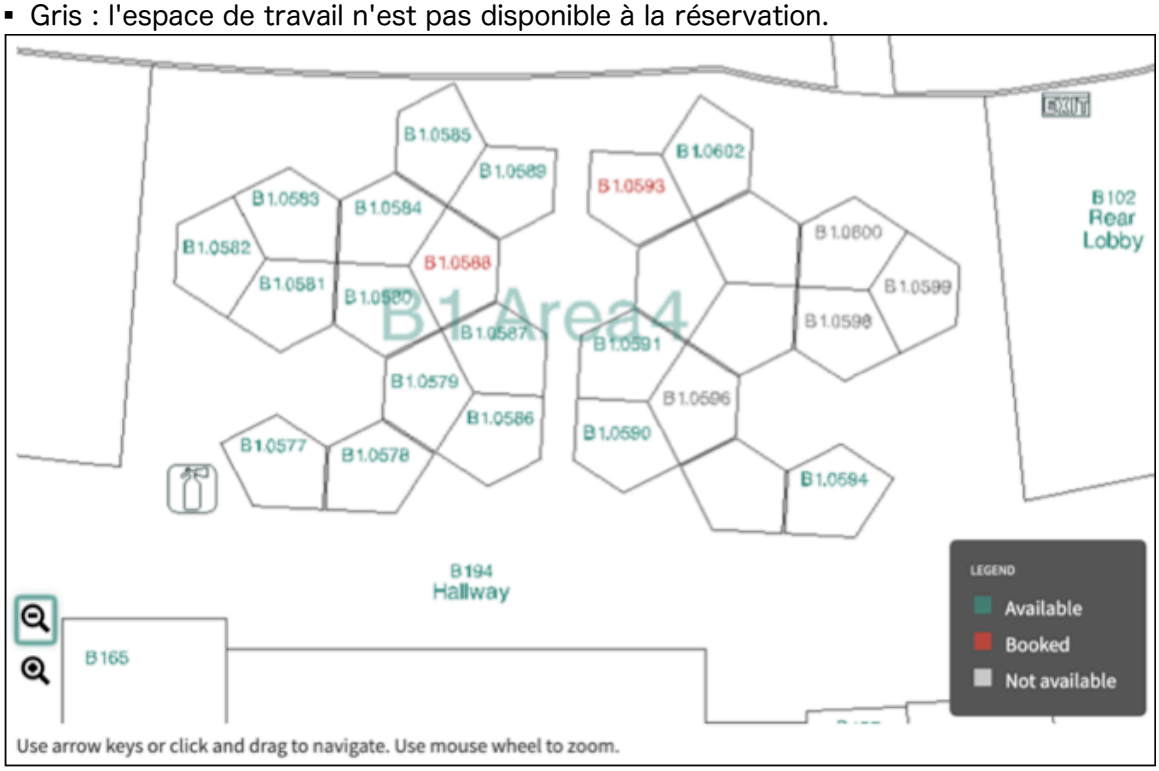
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'animation ( ) sur l'en-tête du Espace de travail du Portail de services indique que la carte est en cours de rendu. Attendez que la carte soit entièrement affichée.

Les couleurs sur les étiquettes des espaces de travail indiquent leur disponibilité.

- Vert : l'espace de travail est disponible à la réservation pour la date et l'heure sélectionnées.
- Rouge : l'espace de travail est disponible à la réservation mais pas pour la date et l'heure sélectionnées.

  Vous pouvez voir qui a effectué la réservation en survolant un espace réservé, si votre administrateur système a activé ce paramètre.
- Gris : l'espace de travail n'est pas disponible à la réservation.



6. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

La page Web ou votre écran mobile est actualisé pour afficher les détails de votre réservation.

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier les détails de votre réservation ou choisir de l'annuler à tout moment, à l'aide du Espace de travail du Portail de services ou de l'application Now Mobile.

- Sur Espace de travail du Portail de services, accédez à l'onglet **Demandes** pour afficher vos demandes et vos réservations.
- Dans la barre de navigation de l'application Now Mobile, appuyez sur **Pour moi** et faites défiler vers le bas jusqu'à la section Ma demande pour afficher vos demandes et vos réservations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si votre organisation a activé la fonctionnalité pour réserver un Uber à partir de votre équipement mobile, l'option **Réserver Uber** s'affiche sur l'écran des détails de votre réservation sur Now Mobile. Si vous appuyez dessus, vous serez redirigé vers l'application Uber mobile, si celle-ci est installée sur votre équipement mobile.

Vous recevrez une notification par e-mail 15 minutes avant la réservation pour confirmer et une autre notification par e-mail 30 minutes avant l'heure de fin de la réservation pour la libérer.

- Dans l'e-mail de confirmation, sélectionnez l'une des actions suivantes.
  - **Confirmer** : confirmez votre réservation.
  - **Annuler cette réservation** : annulez si la réservation n'est plus requise.
  - (Facultatif) **Libérer** : si vous partez avant l'heure de fin de la réservation.

Remarque :
Vous devez confirmer dans les 30 minutes à compter de l'heure de début de la réservation, sinon cette dernière est annulée.

- Dans l'e-mail de libération reçu avant l'heure de fin de la réservation, sélectionnez **Libérer** pour libérer la réservation.

Remarque :
Vous devez libérer dans l'heure qui suit l'heure de fin de la réservation. Dans le cas contraire, la réservation est libérée automatiquement.

Afficher le répertoire d'emplacement

Explorez les campus, les sites et les bâtiments à l'aide du répertoire d'emplacement dans le Espace de travail du Portail de services. Recherchez des espaces voisins et obtenez l'itinéraire vers un espace.

Avant de commencer
Vérifiez que la latitude et la longitude des régions, des sites, des campus et des bâtiments de votre société sont créées. Si la latitude et la longitude ne sont pas spécifiées, vous ne pouvez pas afficher un campus ou ses bâtiments sur la carte. Veuillez contacter votre administrateur pour en savoir plus.

Utilisez les cartes d'étage du lieu de travail pour trouver et réserver un espace dans Cœur du lieu de travail. Pour afficher les cartes dans le répertoire d'emplacement et dans Workplace Reservation Management, utilisez Mappedin et Mappage d'intérieur.

Remarque :
Installez-le Mappage d'intérieur en tant que fournisseur de carte pour afficher et obtenir l'itinéraire vers un quartier à l'aide d'une carte d'étage.

Siles employésdisposent d'un siège permanent dans leur profil de lieu de travail, les noms des employés sont affichés sur lacarte d'un espace sélectionné. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Afficher les affectations de sièges permanents sur les cartes d'étage.

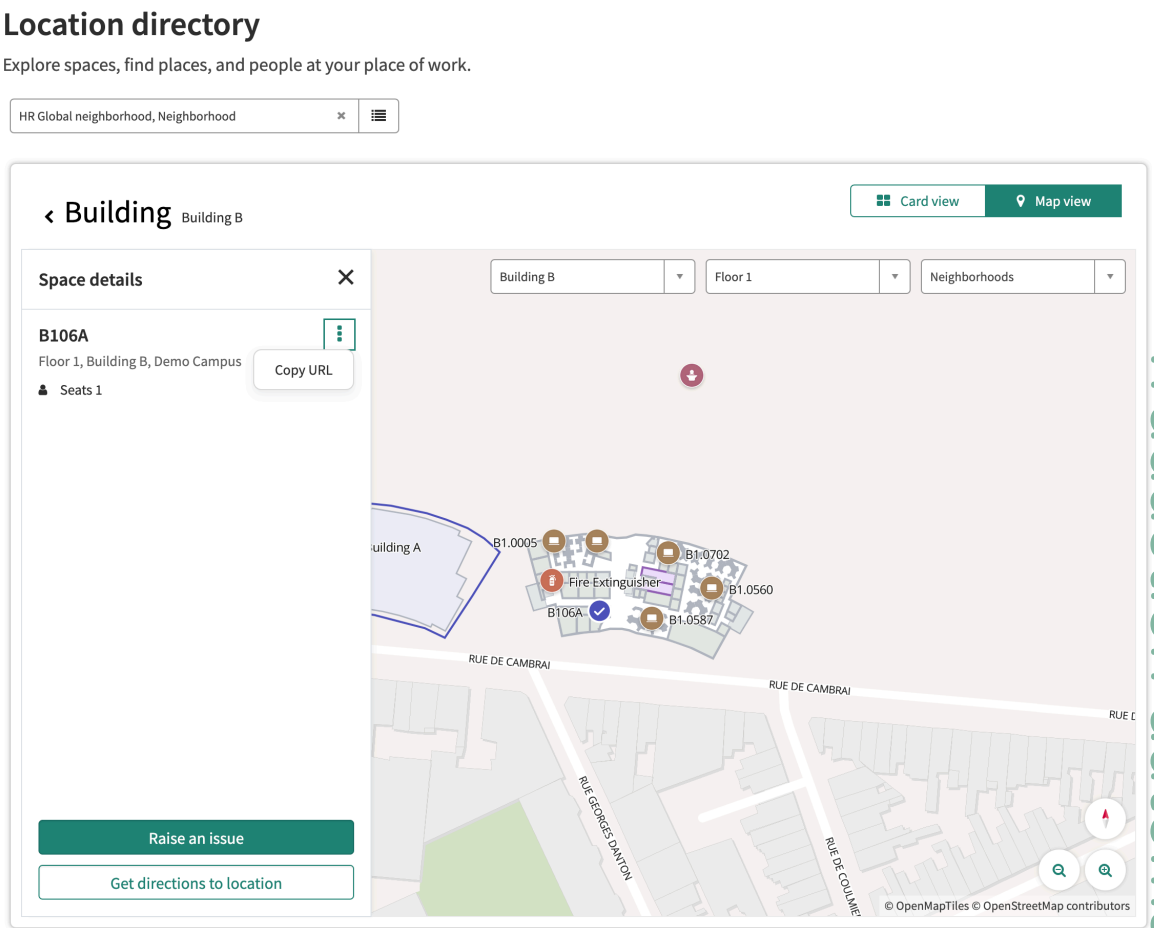
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil de Workplace Service Portal**.
2. Sélectionnez **Répertoire d'emplacement**.



3. Sur la page Répertoire d'emplacement, recherchez et sélectionnez un emplacement, un employé ou un quartier.
4. À l'aide de l'onglet **Vue de la carte** , sélectionnez un campus.
   Par défaut, la vue Carte est sélectionnée.
5. Sélectionnez **Afficher les bâtiments**.
6. Dans la liste, sélectionnez un bâtiment.
7. Sélectionnez **Afficher les espaces**.
8. **Facultatif :** À l'aide de la vue Carte, triez les espaces par ordre alphabétique.
9. **Facultatif :** À l'aide de la vue de la carte, filtrez les espaces en fonction des types d'espace.
10. Dans la vue Carte, sélectionnez un espace pour afficher les détails suivants :
    - Espace de travail flexible ou permanent
    - Des places sont disponibles
    - Éléments de service du lieu de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Sélectionnez **Soulever un problème** pour lancer une tâche de ticket s'il existe un problème de service sur le lieu de travail.
12. Utilisez la **vue Carte** pour afficher la liste des espaces sur une carte d'étage.
    Si un campus n'a pas de carte d'étage, aucune carte n'est affichée pour un étage sélectionné dans un bâtiment.

    Remarque :
    Les emplacements des quartiers dans la **vue de carte** sont utilisés Mappage d'intérieur comme fournisseur de carte. Pour en savoir plus sur les réservations de quartier, reportez-vous à Créer des réservations de quartier. Pour configurer un quartier et lui affecter des utilisateurs et des espaces, reportez-vous à la section Créer un quartier pour les utilisateurs du lieu de travail.

13. Dans la vue Carte, sélectionnez un campus ou un bâtiment dans la liste déroulante.
    L'emplacement sélectionné s'affiche avec une épingle d'emplacement sur la carte. L'épingle de l'emplacement peut apparaître sur la carte du monde ou sur la carte de l'étage en fonction des éléments que vous avez sélectionnés.
    - Si vous avez sélectionné un campus ou un bâtiment, la carte d'emplacement apparaît sur la carte du monde (OpenStreetMap).
    - Si vous avez sélectionné un étage, une zone, une salle, un espace ou un utilisateur, l'épingle de l'emplacement apparaît sur le plan d'étage.

    Remarque :
    Si vous ne pouvez pas sélectionner ou afficher un campus ou un bâtiment, contactez votre administrateur pour la mise à jour des informations de latitude et de longitude de l'emplacement.

14. **Facultatif :** Pour afficher un espace à un étage, sélectionnez l'espace à partir de la vue de la carte ou directement sur la carte.
    L'espace sélectionné est mis en surbrillance sur la carte. Les employés peuvent rechercher un espace et afficher les détails de l'espace, accéder à un emplacement et rechercher un quartier et ses espaces.
15. Pour afficher ou masquer des espaces ou des couches sur la carte d'étage, procédez comme suit :
    a. Sélectionnez un bâtiment ou un étage sur la carte.
    b. Sélectionnez l'icône Filtrer les couches et les lieux (pour filtrer les espaces et les couches sur la carte.
    c. Dans la liste **Display Options (Options d'affichage**), sélectionnez **Spaces (Espaces**) ou Layers (**Couches**) et décochez cette case pour supprimer les espaces ou les couches sélectionnés de la vue cartographique.
    d. Sélectionnez **Appliquer**.

    Par défaut, tous les espaces et couches sont sélectionnés ou cochés.

    Remarque :
    Les espaces et les couches affichés sur la carte d'étage sont basés sur les paramètres de configuration de la table Types de couche et Types de lieu. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Types de lieu** ou **Tous** > **Indoor Mapping** > **Types de couche** pour ouvrir la page Lieux ou Types de couche respectivement. Définissez la colonne **Filtrer les couches et les lieux** sur **true** pour afficher les lieux (espaces) ou les couches que vous souhaitez afficher sur la carte d'étage.

16. Si vous avez sélectionné un quartier à l'étape 3, sélectionnez la vue Map (Carte) pour afficher les espaces de quartier sur la carte d'étage :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Bâtiment** : sélectionnez un bâtiment dans la liste déroulante.
- **Étage** : sélectionnez un étage dans la liste déroulante.
- **Quartiers** : sélectionnez un quartier.

17. Sélectionnez un espace pour afficher le panneau Détails de l'espace.
18. Dans le panneau Détails de l'espace, sélectionnez **l'option Copier l'URL** pour copier le lien URL de l'espace qui peut être partagé avec vos collègues.
    Lorsqu'il est sélectionné, le lien URL ouvre la carte en mettant en surbrillance ou en ciblant l'emplacement requis.

    Les quartiers sont indiqués par une couleur. La légende de la carte informe les employés sur les quartiers qui s'affichent à un étage et sur la couleur d'affichage des quartiers.

19. Effectuez un zoom avant sur un bâtiment et un étage pour sélectionner un quartier disponible.
    Les espaces liés au quartier sont mis en évidence.
20. Utilisez l'option de basculement sur la légende pour afficher ou masquer des modèles sur la carte.
21. Personnalisez les modèles à l'aide des propriétés de la carte.
    Par défaut, deux images de modèle sont disponibles pour afficher les espaces réservés et réservables disponibles dans un étage. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser les propriétés de la carte.
22. **Facultatif :** Pour soumettre une demande relative à un espace, sélectionnez **Poser une question générale**.
    Pour plus d'informations, consultez Soumettre une demande d'aide pour une question relative au lieu de travail. Les détails de l'emplacement sont prédéfinis.
23. **Facultatif :** Pour rechercher un utilisateur, saisissez le nom ou l'emplacement de l'utilisateur.
    Par exemple, saisissez un nom d'utilisateur ou un nom d'emplacement.
    Les détails de l'utilisateur sont affichés en fonction de leur réservation de bureau, le cas échéant, ou en fonction de l'emplacement de leur profil de lieu de travail.
24. **Facultatif :** Pour soumettre une demande relative à un espace, sélectionnez **Poser une question générale**.
    Pour plus d'informations, consultez Soumettre une demande d'aide pour une question relative au lieu de travail. Les détails de l'emplacement sont prédéfinis.
25. **Facultatif :** Pour obtenir l'itinéraire d'un espace à un autre, effectuez les actions suivantes sur la carte.

    Important :
    Si la confidentialité est activée pour votre collègue, vous ne pouvez pas afficher l'itinéraire vers l'emplacement de ce collègue.

    a. Sélectionnez un espace, puis sélectionnez **Obtenir l'itinéraire vers l'emplacement**.

    b. Définissez les points de départ et d'arrivée pour l'orientation.

    c. Sélectionnez les modes de direction par **défaut** ou **accessibles**.
    La carte affiche le chemin de navigation entre les espaces sélectionnés.

    d. Sélectionnez **Quitter les directions** pour quitter le mode d'obtention d'itinéraires.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Cœur du lieu de travail

Surveillez la progression des activités sur votre lieu de travail à l'aide des tableaux de bord et des journaux du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Consulter les journaux de mise à jour du plan d'étage de l'espace de travail

Une fois le plan d'étage de l'espace de travail mis à jour, toutes les modifications effectuées peuvent être visualisées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Administration** > **Journaux de mise à jour du plan d'étage**.
   Des journaux s'affichent pour chacun des plans d'étage mis à jour avec la date et les horodatages.
2. Sélectionnez le lien **Date de création** pour afficher l'enregistrement du journal.
3. Sélectionnez le lien **Étage** pour afficher l'enregistrement de l'étage.

Tableaux de bord de l'espace de travail

Utilisez les tableaux de bord des espaces de travail dans Cœur du lieu de travail pour obtenir une vue consolidée de plusieurs mesures liées à ce dernier afin de vérifier rapidement l'utilisation de l'espace et de surveiller la progression des tâches.

L'information en temps réel fournit des données permettant de prendre des décisions, telles que le nombre d'effectifs autorisés à un moment donné à venir au bureau. Suivez les réservations de lieux de travail, les tickets du lieu de travail et les enregistrements des visiteurs à tout moment.

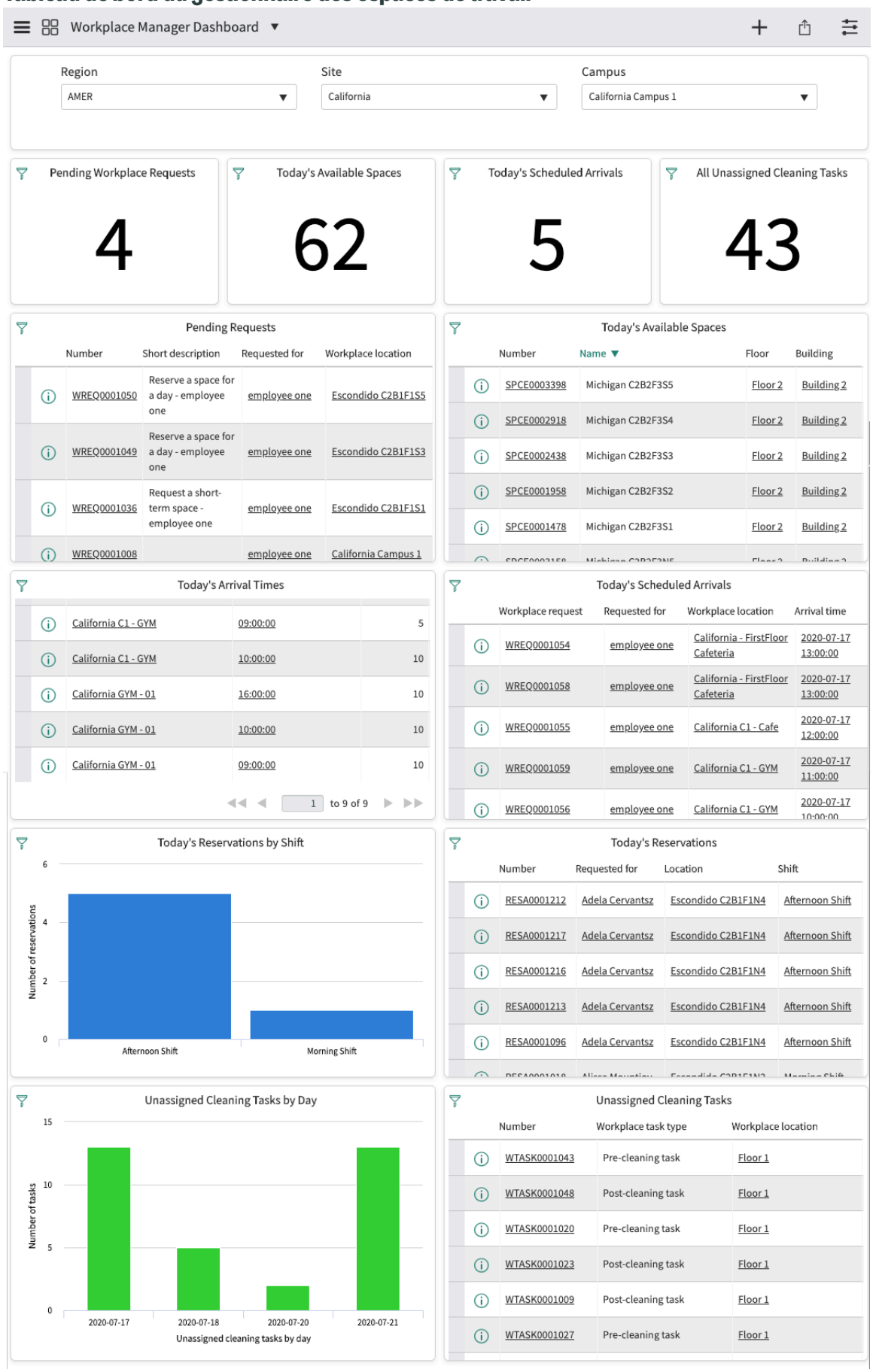
Tableau de bord du gestionnaire des espaces de travail

Utilisez le tableau de bord du gestionnaire des espaces de travail pour surveiller l'allocation spatiale et les activités de maintenance des espaces de travail sur le campus de votre bureau. Pour un jour donné, vous pouvez afficher les détails des espaces disponibles, des réservations d'espace, des demandes d'espace de travail en attente, des heures d'arrivée pour différents emplacements, des arrivées d'employés et des tâches de maintenance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord du gestionnaire des espaces de travail



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour accéder au tableau de bord du gestionnaire du lieu de travail, accédez à **Cœur du lieu de travail** > **Tableaux de bord du lieu de travail** > **Gestion de la sécurité**.

La sélection d'une région, d'un site et d'un campus dans le filtre Rapport du lieu de travail en haut du tableau de bord affiche les rapports pour ce campus.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire des espaces de travail : doit avoir une visibilité sur l'état en temps réel de la disponibilité des espaces de travail, des arrivées planifiées et de la maintenance du lieu de travail.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Réviser les demandes d'espace de travail en attente • Surveiller les demandes de réservation d'espace de travail créées par les employés. • Surveiller les heures d'arrivée • Estimer les rassemblements d'employés sur les lieux de travail courants à l'aide des arrivées planifiées • Surveiller la progression des tâches liées aux espaces de travail

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Demandes de lieu de travail en attente	Score unique	Nombre de demandes de lieu de travail en attente.
Espaces disponibles du jour	Score unique	Nombre d'espaces de travail actifs disponibles à la réservation aujourd'hui.
Arrivées planifiées du jour	Score unique	Nombre d'arrivées d'employés planifiées du jour pour différents emplacements sur le campus.
Toutes les tâches de nettoyage non affectées	Score unique	Nombre de tâches sur le lieu de travail actives non affectées à une personne et non clôturées.
Demandes en attente	Liste	Listes des demandes d'espace de travail en attente pour ce campus.
Espaces disponibles du jour	Liste	Liste des espaces de travail actifs disponibles à la réservation aujourd'hui.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Heures d'arrivée du jour	Liste	Liste des heures d'arrivée d'employés planifiées du jour pour différents emplacements sur le campus.
Arrivées planifiées du jour	Liste	Liste des arrivées d'employés planifiées du jour pour différents emplacements sur le campus.
Réservations du jour par équipe	Barre	Nombre de réservations d'espaces de travail du jour regroupées par équipes.
Réservations du jour	Liste	Nombre de réservations d'espaces de travail du jour.
Tâches de nettoyage non affectées par jour	Tendance	Tendance du nombre de tâches de nettoyage actives par jour non qui ne sont pas affectées à une personne et n'ont pas l'état Fermé. Les tâches de nettoyage dans ce rapport ont une date d'échéance entre le jour même et les sept prochains jours et incluent tous les types de tâches, comme les tâches planifiées, non planifiées et ad hoc.
Tâches de nettoyage non affectées	Liste	Liste des tâches sur l'espace de travail actives non affectées à une personne et non clôturées.

Tableau de bord du lieu de travail dans Workplace Service Portal

Utilisez le tableau de bord des espaces de travail sur Espace de travail du Portail de services pour analyser visuellement la capacité d'espace de travail disponible, les tendances de demande et de réservation spatiales, et surveillez les tâches de maintenance de votre lieu de travail. Vous pouvez également réserver un espace pour un employé ou créer une tâche de maintenance de l'environnement de travail directement à partir de cette page Espace de travail du Portail de services.

Pour ouvrir le tableau de bord du lieu de travail sur , Espace de travail du Portail de servicesaccédez à **Cœur du lieu de travail** > **Tableau de bord**.

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.2, ou pour les nouveaux clients, le **tableau de bord** est supprimé de Espace de travail du Portail de services et Portail de services. Les clients utilisant Cœur du lieu de travail version 2.1 et versions antérieures peuvent toujours accéder au tableau de bord après une mise à niveau.

La sélection d'une région et d'un site dans le filtre situé en haut affiche les rapports des campus disponibles dans des onglets différents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord du lieu de travail

Overview of California sites

AMER | California | Last updated Jul 06, 10:24pm

California Campus 2 | California Campus 1

California California Campus 1

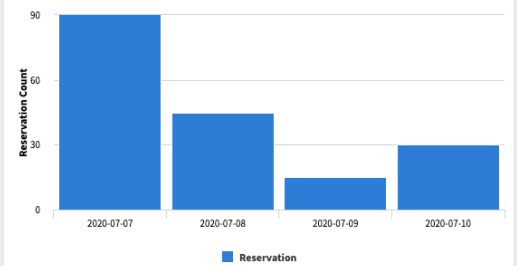
Reserve a space

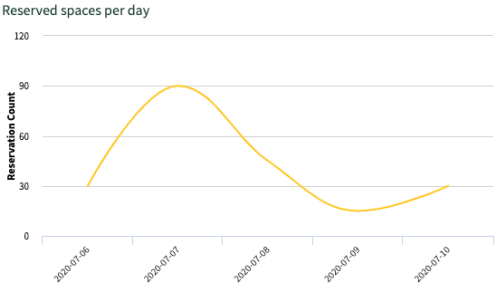
Today's capacity: 60

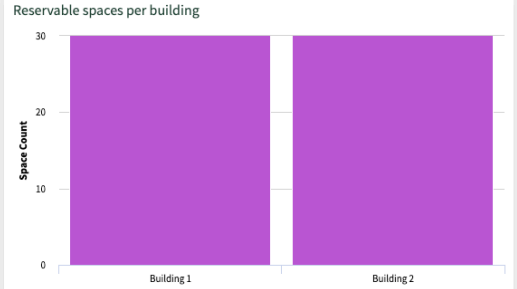
Today's shifts: 3

Today's reservable spaces: 60

Today's reservations: 90





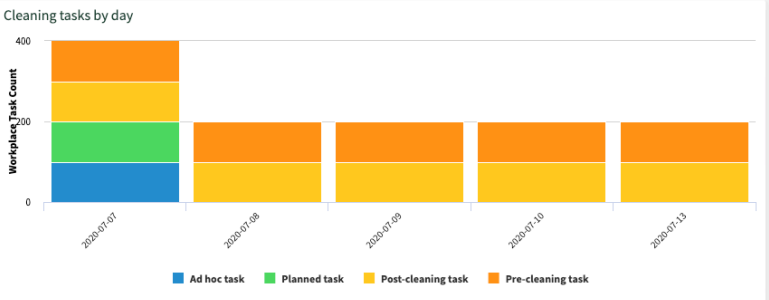


Cleaning tasks for this campus

Add a task

Unassigned cleaning tasks: 10

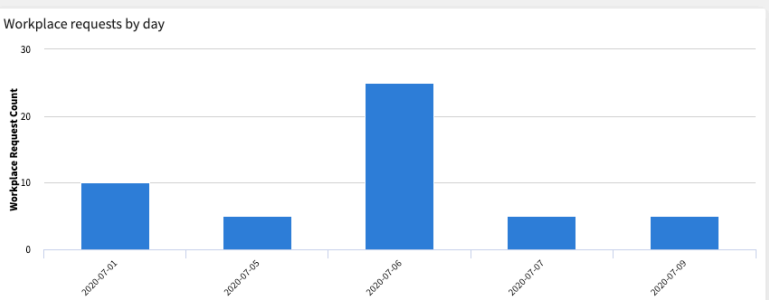
Planned tasks: 95



Workplace requests for this campus

Pending workplace requests: 7

Workplace requests created today: 23



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire de l'espace de travail : doit avoir une visibilité claire sur l'état en temps réel de l'utilisation de l'espace de travail et des activités de nettoyage pour les équipes.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Peut planifier le retour progressif des employés sur le lieu de travail après une situation d'urgence. • Peut surveiller la progression des tâches sur le lieu de travail pour différents emplacements de bureau.

Visualisations de données

Les données affichées dans les visualisations correspondent au campus sélectionné.

Titre	Type	Description
Capacité du jour	Score unique	Nombre d'espaces de travail actifs disponibles aujourd'hui.
Équipes du jour	Score unique	Nombre d'équipes utilisées dans les réservations du jour.
Espaces réservables du jour	Score unique	Nombre d'espaces de travail actifs disponibles à la réservation.
Réservations du jour	Score unique	Nombre de réservations actives du jour.
Réservations par jour	Tendance	Tendance du nombre de réservations actives par jour au cours des sept derniers jours et dont la date de fin correspond à ce jour ou à un jour ultérieur.
Espaces réservés par jour	Spline	Tendance du nombre d'espaces réservés par jour pour toutes les réservations effectuées au cours des sept derniers jours, actives à partir d'aujourd'hui ou d'un jour ultérieur.
Espaces réservables par bâtiment	Barre	Répartition des espaces de travail actifs disponibles à la réservation pour chaque bâtiment du campus.
Tâches de nettoyage pour ce campus		
Tâches de nettoyage non affectées	Score unique	Nombre de tâches sur le lieu de travail actives non affectées à une personne et non clôturées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Tâches planifiées	Score unique	Nombre de tâches planifiées sur le lieu de travail actives et n'ayant pas encore été clôturées.
Tâches de nettoyage par jour	Tendance	Tendance du nombre de tâches de nettoyage actives par jour dont la date de remise est prévue entre aujourd'hui et les sept prochains jours, ou pour lesquelles aucune date de remise n'a été définie. Les tâches de ce rapport sont regroupées par type de tâches sur le lieu de travail.
Demandes de lieu de travail pour ce campus		
Demandes de lieu de travail en attente	Score unique	Nombre de demandes de lieu de travail en attente.
Demandes de lieu de travail créées aujourd'hui	Score unique	Nombre total de demandes de réservation de lieu de travail créées par les employés aujourd'hui.
Demandes de lieu de travail par jour	Tendance	Tendance du nombre de demandes de réservation de lieu de travail créées par jour.

Information associée

Créer des réservations de lieux de travail pour un employé

Créer une tâche sur le lieu de travail ad hoc

Références de Cœur du lieu de travail

Découvrez le rôle, les tables et les propriétés système installés avec l'application Cœur du lieu de travail.

Composants installés avec Cœur du lieu de travail

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application Cœur du lieu de travail, notamment les rôles d'utilisateur, les tâches planifiées, les tables et les règles métier.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Cœur du lieu de travail

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de l'espace de travail [sn_wsd_core.admin]	• Configure les données relatives au lieu de travail • Dispose d'un accès complet à l'application	sn_wsd_core.workplace_manager
Gestionnaire de l'espace de travail [sn_wsd_core.workplace_manager]	• Réserve des espaces sur le lieu de travail • Associe des employés et des équipes à des espaces • Gère les tâches de maintenance préventive	• sn_wsd_core.workplace_exposure_analys • schedule_admin • template_editor_global
Analyste de l'exposition sur le lieu de travail [sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst]	Identifie les employés potentiellement exposés dans l'application ServiceNow® Emergency Exposure Management à l'aide des réservations d'espaces de travail.	Aucun
Propriétaire de l'équipe de l'espace de travail [sn_wsd_core.workplace_shift_owner]	• Dispose d'un accès en modification sur les équipes dont il est propriétaire. • Dispose d'un accès en modification aux détails tels que les calendriers	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	des équipes, les utilisateurs associés et les espaces des équipes dont il est le propriétaire. • Dispose d'un accès en lecture seule aux tâches d'espace de travail des équipes dont il est le propriétaire. • Peut afficher les demandes et réservations d'espaces de travail pour les équipes dont il est le propriétaire.	
Utilisateur de l'espace de travail [sn_wsd_core.workplace_user]	• Demande des réservations de zones ou d'espaces de travail à partir de Espace de travail du Portail de services ou de l'application Now® Mobile • Planifie l'arrivée aux emplacements du lieu de travail à l'aide de Espace de travail du Portail de services ou de l'application Now® Mobile	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Remarque : À partir de Cœur du lieu de travail v1.3.2, les employés doivent avoir ce rôle pour demander des réservations sur le Espace de travail du Portail de services.	
Auteur principal du lieu de travail [sn_wsd_core.task_writer]	• Crée, lit, met à jour et supprime des tâches du lieu de travail. • Lit des modèles de tâches.	sn_wsd_core.task_reader
Lecteur principal du lieu de travail [sn_wsd_core.task_reader]	Dispose de l'autorisation de lire toutes les tâches du lieu de travail.	Aucun
Auteur de la base de connaissances du lieu de travail [sn_wsd_core.kb_writer]	• Crée, affiche, publie et met à jour les articles de la base de connaissances. • Retire et republie les articles de la base de connaissances.	Aucun

Traduction automatique

Tables installées avec Cœur du lieu de travail

Table	Description
Surface [sn_wsd_core_area]	Stocke la liste des zones de bureaux.
Entrée d'arrivée [sn_wsd_core_arrival_entry]	Stocke la liste des entrées d'arrivée planifiées des employés.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Calendrier d'arrivée [sn_wsd_core_arrival_schedule]	Stocke la liste des créneaux d'arrivée planifiée créés par le gestionnaire de l'espace de travail.
Bâtiment [sn_wsd_core_building]	Stocke la liste des bâtiments.
Campus [sn_wsd_core_campus]	Stocke la liste des campus.
Étage [sn_wsd_core_floor]	Stocke la liste des bureaux.
Modèle de signature html [sn_wsd_core_html_signing_template]	Stocke les modèles à valider pour une tâche planifiée et générer un PDF.
Équipe - Emplacement [sn_wsd_core_m2m_location_shift]	Stocke la relation entre les équipes et les emplacements du lieu de travail.
Configuration de la migration de l'emplacement sn_wsd_core_location_migration	Stocke des informations sur toutes les configurations des migrations de l'emplacement.
Définition de la tâche planifiée [sn_wsd_core_planned_task_def]	Stocke les définitions de tâches planifiées que les gestionnaires d'espace de travail créent pour les tâches sur le lieu de travail.
Code QR [sn_wsd_core_qr]	Stocke des informations sur tous les codes QR générés dans l'application.
Région [sn_wsd_core_region]	Stocke la liste des régions des emplacements de lieu de travail.
Salle [sn_wsd_core_room]	Stocke des informations sur toutes les salles.
Réservation [sn_wsd_core_reservation]	Stocke la relation entre les équipes, les employés et les espaces de travail.
Équipe [sn_wsd_core_shift]	Stocke la liste des équipes.
Site [sn_wsd_core_site]	Stocke la liste des sites de l'organisation.
Espace	Stocke la liste des espaces de travail de l'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[sn_wsd_core_space]	
Type d'espace [sn_wsd_core_space_type]	Stocke la liste de configurations du type d'espace créées par le gestionnaire du lieu de travail.
Mise en scène spatiale [sn_wsd_core_space_staging]	Agit comme une table d'espaces réservés provisoire pour les données importées relatives aux espaces.
Utilisateur du quart [sn_wsd_core_m2m_user_shift]	Stocke la relation entre les équipes et les employés. Pour les utilisateurs existants qui effectuent une mise à niveau à partir de la première version de l'application, assurez-vous que la valeur d'affichage est le champ **Utilisateur**. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner un champ comme valeur d'affichage de table .
Profil du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile]	Stocke la relation entre les employés et les espaces de travail désignés.
Utilisateur de Workplace Safety [sn_wsd_core_workplace_user]	Stocke des informations sur tous les utilisateurs Workplace Service Delivery.
Règle de rôle client d'espace de travail [sn_wsd_core_client_role_rule]	Stocke les règles d'affectation de rôle client d'espace de travail créées pour les employés.
Emplacement du lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_location]	Table parente de toutes les tables d'entités d'espace de travail, telles que les régions, les sites, les campus, les bâtiments, les étages, les zones et les espaces.
Demande du lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_request]	Stocke les demandes de réservation de lieu de travail créées par les employés.
Tâche sur le lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_task]	Stocke toutes les tâches sur le lieu de travail créées pour les équipes. Si vous effectuez la mise à niveau à partir de la version 1.1.1 ou antérieure de l'application, assurez-vous que le champ **Valeur par défaut** est vide pour la colonne workplace_task_type de cette table. Pour plus d'informations sur la façon de modifier la valeur d'affichage par défaut d'une colonne de table, consultez Spécifier une valeur de champ par défaut .
Salles du lieu de travail [sn_wsd_core_room]	Étend la table Espace [sn_wsd_core_space]. Il contient les éléments réservables d'une salle qui sont disponibles à la réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Critères d'exécutant du lieu de travail [sn_wsd_core_performer_criteria]	Étend la table Fichier d'application. Stocke des informations sur tous les critères d'exécutant créés dans l'application. Les critères d'exécutant stockent la liste des utilisateurs éligibles pour effectuer des actions liées à l'approbation.
Définition d'approbation du lieu de travail [sn_wsd_core_approval_definition]	Étend la table Fichier d'application. Stocke des informations sur toutes les définitions d'approbation. Les tables stockent des informations telles que les entités qui nécessitent des approbations.
Configuration d'approbation du lieu de travail [sn_wsd_core_approval_configuration]	Étend la table Fichier d'application. Stocke des informations sur toutes les configurations d'approbation du lieu de travail.
Type d'espace du lieu de travail [sn_wsd_core_space_type]	Stocke des informations sur les types d'espace du lieu de travail référencés pour les types de lieux Indoor Mapping pour la navigation intérieure.

Propriétés installées avec Cœur du lieu de travail

Personnalisez les propriétés disponibles avec Cœur du lieu de travail.

Ces propriétés sont disponibles pour Cœur du lieu de travail.

Remarque :
Toutes ces propriétés figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Cœur du lieu de travail

Propriété	Description
sn_wsd_core.AUTO_ASSIGN_LOCATION	Active l'affectation automatique des espaces de travail lorsque les employés font des demandes de réservation d'espace de travail. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux **Remarque :** Une fois cette fonctionnalité activée, les champs associés aux emplacements de l'espace de travail, tels que la **Zone**, la **Préférence en matière d'espace**et l'**Espace**, n'apparaissent pas sur le formulaire de réservation de l'espace de travail. Activez cette fonctionnalité uniquement si tous les employés ont un espace de travail désigné dans leurs profils d'utilisateur dans la table Profil du lieu de travail de l'utilisateur [sn_wsd_core_workplace_profile]. Pour en savoir plus, consultez Mappage des employés à leurs espaces de travail désignés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Cœur du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
sn_wsd_core.CANCEL_RES_BUILDING	Détermine si les réservations effectuées pour les espaces doivent être annulées en fonction de la valeur du champ **Est réservable**. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux Si cette propriété est définie sur **true**, l'application annule alors toutes les réservations d'espace de travail effectuées pour les zones et les espaces des bâtiments ou des étages pour lesquels le champ **Est réservable** est défini sur **false**.
sn_wsd_core. CLEANING_TASK_MAX_DURATION	Détermine la durée (en jours) jusqu'à laquelle vous souhaitez exécuter les tâches de pré-nettoyage et de post-nettoyage. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 7
sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_non_reservables	Détermine si des espaces de travail non réservables apparaissent grisés sur le plan des étages dans Espace de travail du Portail de services. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux **Remarque :** Modifier cette valeur sur vrai peut avoir un impact négatif sur les performances.
sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_reservation_details	Détermine si les détails de la réservation s'affichent lorsque les utilisateurs placent le curseur sur les espaces réservés du plan des étages dans Espace de travail du Portail de services. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux
sn_wsd_core.REQUEST_MAX_DURATION	Détermine le nombre maximum de jours pour lesquels un employé peut réserver un espace, en une seule fois. Cette propriété s'applique lorsqu'un employé demande à réserver un espace pour plusieurs jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Cœur du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 7
sn_wsd_core.show_book_uber	Détermine la visibilité du bouton **Réserver Uber** sur l'application Now® Mobile. Si cette propriété est définie sur **true**, les employés peuvent alors sélectionner **Réserver Uber** à partir de leurs réservations confirmées sur leurs équipements mobiles. Les utilisateurs sont redirigés vers l'application Uber mobile. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux
sn_wsd_core.wsd_inbound_email	Vérifie les e-mails reçus pour les applications ServiceNow® Workplace Service Delivery et Workplace Case Management. Cette propriété a été renommée à partir de la propriété *sn_wsd_case.wsd_inbound_email* dans Workplace Case Management version 1.0.1. Cette propriété est disponible uniquement pour Workplace Core 2.0.3 ou une version ultérieure. • Type : chaîne • Valeur par défaut : askwsd@example.com • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_wsd_core.floor_transform_map	Vous permet de configurer des cartes de transformation personnalisées. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 2528fbf70f201010dbc3d2d92f767e04
sn_wsd_core.ENABLE_RSV_CHECK_IN	Active la confirmation et la libération des réservations par e-mail. Si cette propriété est définie sur **true**, les employés peuvent confirmer ou libérer une réservation. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Cœur du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
sn_wsd_core.dfx.rebuild_cache.max_floors	Vous permet de spécifier le nombre maximum d'étages pour lesquels créer un cache d'entité à tout moment. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 20
sn_wsd_core.CANCEL_RES_LOCATION	Vous permet d'annuler toutes les réservations futures effectuées au niveau de l'emplacement. Définissez le champ **Est réservable** sur **false** pour l'emplacement. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux
sn_wsd_core.ALLOW_USER_SHIFT_FILTERING	Permet à un utilisateur de créer une réservation basée sur l'équipe uniquement si l'utilisateur fait partie de cette dernière. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux
sn_wsd_core.ALLOW_AVAILABILITY_FILTERING	Affiche uniquement les bâtiments et les étages disponibles dans les créateurs d'enregistrements de réservation. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux **Remarque :** Si la propriété est définie sur **true**, les lieux de travail sélectionnés mettent plus de temps à charger.
sn_wsd_core.MULTI_DAY_AVAILABILITY	Affiche uniquement les zones et les espaces disponibles dans les créateurs d'enregistrements de réservation sur plusieurs jours. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux **Remarque :** Si la propriété est définie sur **true**, les lieux de travail sélectionnés mettent plus de temps à charger.
ARRIVAL_REQUEST_MAX_FUTURE_DAYS	Vous permet de spécifier le nombre maximal de jours dans le futur jusqu'auxquels les employés peuvent planifier leur arrivée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Cœur du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 7
sn_wsd_core.external_id_generator.field	Vous permet de spécifier le champ qui doit être utilisé pour l'ID externe. • Type : chaîne • Valeur par défaut : nom
sn_wsd_core.external_id_generator.max_buildings	Vous permet de spécifier le nombre maximal de bâtiments pour lesquels des ID doivent être générés dans une seule sélection. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 50
sn_wsd_core.external_id_generator.max_spaces	Vous permet de spécifier le nombre maximal d'espaces pour lesquels des ID doivent être générés dans une seule sélection. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5 000
sn_wsd_core.external_id_generator.stagger	Vous permet de spécifier la durée (en secondes) sur laquelle échelonner le traitement des générations d'ID externes. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 300
sn_wsd_core.max_buildings_delete	Vous permet de spécifier le nombre maximal de bâtiments qui doivent être supprimés lorsque la tâche planifiée **Supprimer des emplacements du lieu de travail** est exécutée. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100
sn_wsd_core.max_spaces_delete	Vous permet de spécifier le nombre maximal d'espaces qui doivent être supprimés lorsque la tâche planifiée **Supprimer des emplacements du lieu de travail** est exécutée. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 1 000

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Cœur du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
sn_wsd_core. ENABLE_LOCATION_PRIVACY	Vous permet de définir les préférences de confidentialité de l'emplacement. Vous pouvez appliquer la confidentialité aux profils de lieu de travail et aux réservations de lieu de travail. Pour plus d'informations, référez-vous à Paramètres de confidentialité de l'emplacement et impact. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : Aucun
sn_wsd_core. OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY	Vous permet de permettre aux employés de remplacer la confidentialité d'emplacement lors d'une réservation. Pour plus d'informations, référez-vous à Paramètres de confidentialité de l'emplacement et impact. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : non
sn_wsd_core. PRIVACY_INFORM_EMPLOYEE	Vous permet d'informer les employés lorsque la confidentialité est appliquée à un profil de lieu de travail ou à des espaces réservés. Pour plus d'informations, référez-vous à Paramètres de confidentialité de l'emplacement et impact. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : false
sn_wsd_core. ALLOCATION_TYPE	Vous permet de spécifier le type d'allocation en fonction duquel les espaces doivent être récupérés et affichés aux utilisateurs lors de la recherche d'espaces à réserver, lors de la planification de scénarios, etc. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : aucune Par défaut, les types d'allocation suivants sont fournis avec les applications : • Centre de coûts = cost_center • Département = département • Entité du lieu de travail = workplace_entity

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workplace Reservation Management

L'application ServiceNow® Workplace Reservation Management permet aux employés de réserver plus facilement des salles de réunion, des salles de conférence, des bureaux et d'autres services du lieu de travail pouvant être réservés, à partir de Service Portal.

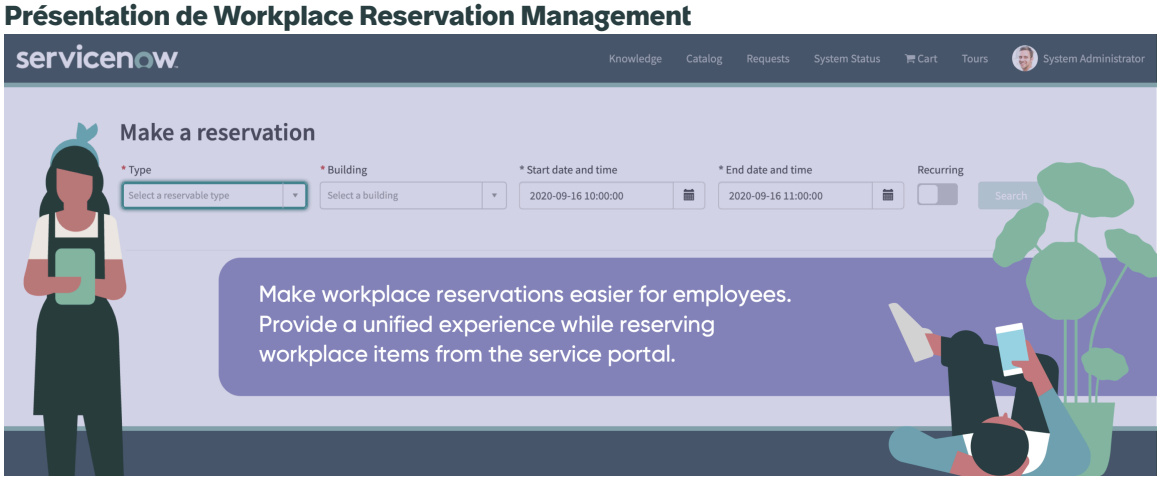
Premiers pas

Explorer Découvrez les Workplace Reservation Management concepts et les fonctionnalités.	**Configurer** Configurez l'application et les modules réservables et les paramètres connexes pour que les employés effectuent une réservation.	**Demande** Effectuez une réservation unique, récurrente ou de groupe. Invitez des collègues et des visiteurs.
Gérer Gérer les réservations et les approbations du lieu de travail.	**Solutions d'analyse et de génération de rapports** Coordonnez le travail et améliorez les processus grâce à des tableaux de bord et à des rapports.	**Référence** Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Explorer Workplace Reservation Management

L'application ServiceNow® Workplace Reservation Management permet aux employés de réserver plus facilement des salles de réunion, des salles de conférence, des bureaux et d'autres services du lieu de travail pouvant être réservés, à partir de Service Portal.

Présentation de Workplace Reservation Management



En tant qu'administrateur, vous pouvez accéder à l'intégralité de l'application Workplace Reservation Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un module de réservation

En tant qu'administrateur Workplace Reservation Management, vous pouvez :

- Configurer le widget Réservations pour afficher différents types d'éléments réservables que les employés peuvent réserver.
- Configurer un large éventail de services standard disponibles avec les éléments réservables.
- Configurer des modules réservables pour regrouper des types d'éléments réservables similaires. Activez/désactivez un module pour contrôler sa disponibilité à la réservation pour les employés.
- Indiquer si une approbation est requise. Cette action déclenche une demande d'approbation lorsqu'un employé tente de réserver un élément réservable du module réservable.
- Activer la réservation basée sur les équipes dans un module réservable. Un employé peut effectuer une réservation pour l'équipe pour un élément du lieu de travail de ce module réservable.
- Activez la réservation de groupe dans un module réservable. Un employé ou un responsable peut réserver plusieurs lieux pour différents employés dans une seule réservation de groupe.
- Activez la génération iCalendar afin que les employés puissent ajouter la réservation à leur calendrier.
- Permettez aux employés d'inviter des participants, tels que des collègues ou des visiteurs externes.
- Configurez les fournisseurs de réunion virtuelle pour permettre aux employés de partager un lien de réunion virtuelle avec leur réservation.
- Activez la réservation multi-bâtiments.
- Activez l’option Parcourir par quartier.

Créer des réservations

Workplace Reservation Management permet aux utilisateurs d'effectuer les actions suivantes :

- Choisir parmi une liste d'éléments du lieu de travail disponibles.
- Effectuer une réservation pour une journée ou quelques heures.
- Créer une réservation unique ou des réservations récurrentes.
- Résolvez automatiquement les conflits de réservation récurrents.
- Ajoutez plusieurs bâtiments à une seule réservation.
- Affichez les détails des éléments du lieu de travail, tels que la capacité, l’emplacement, la disposition et les services disponibles.
- Affichez la disponibilité d’un élément du lieu de travail pour une journée à l’aide de la vue Calendrier.
- Créer une réservation pour soi ou pour le compte de quelqu'un d'autre.
- Afficher, mettre à jour ou annuler vos réservations ou les réservations créées pour d'autres personnes.
- Spécifier, lors de la réservation d'une salle pour une réunion, le type de réunion sur privé pour les réunions confidentielles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Demander des services supplémentaires lors d'une réservation, tels que la mise à disposition de nourritures et boissons ou de papeteries.
- Réserver plusieurs emplacements du lieu de travail dans une seule réservation.
- Réserver un lieu de travail près d'un collègue.
- Partagez les détails de votre réservation avec d’autres personnes.
- Créer une réservation de groupe et affectez des lieux de travail à différents employés dans une seule réservation.
- Télécharger l'iCalendar pour télécharger les détails de la réservation et enregistrez-le dans votre calendrier.
- Définissez un lieu de travail comme favori. L’espace favori s’affiche en premier lorsque vous recherchez des lieux de travail pour effectuer une réservation.
- Créez un lien de réunion virtuelle de la réservation pour permettre aux invités en dehors du bureau de rejoindre la réunion.
- Invitez des participants tels que des collègues ou même des travailleurs externes à assister à une réunion.
- Définissez les préférences de confidentialité d’emplacement à l’échelle d’une organisation ou d’un bâtiment.

Gérer les réservations

En tant que gestionnaire Workplace Reservation Management, vous pouvez :

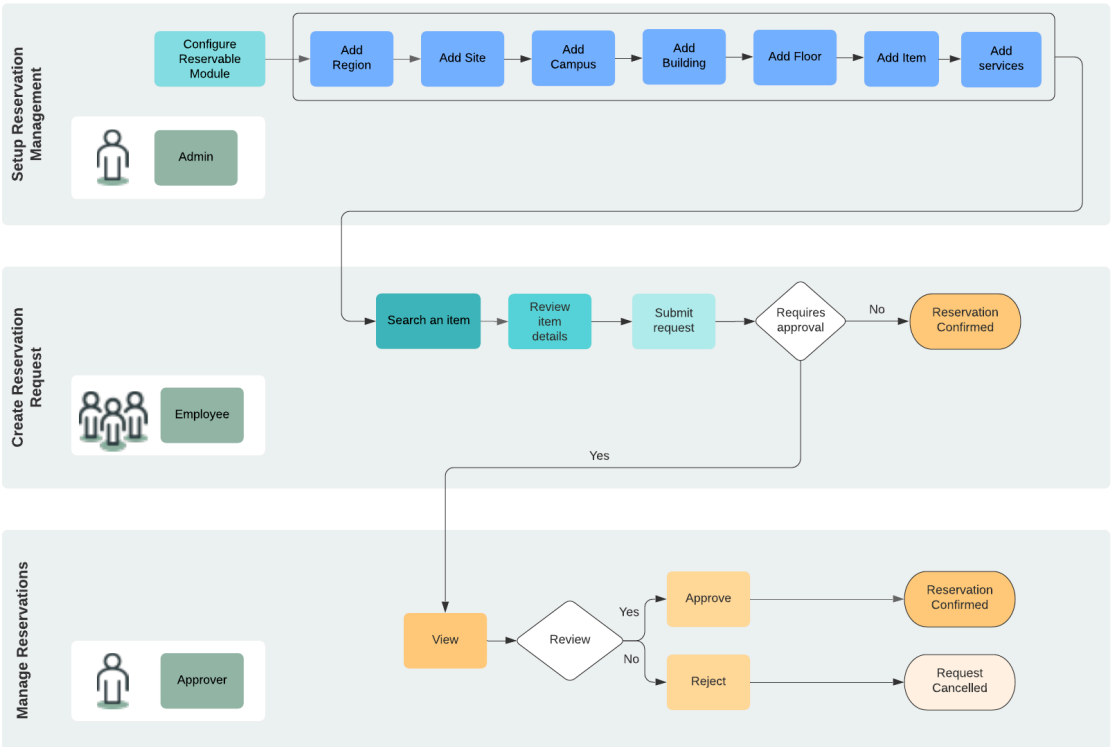
- Gérer les réservations créées par les employés. Vous pouvez afficher, mettre à jour et approuver ou rejeter les réservations créées par les employés en fonction des lignes directrices de votre organisation.
- Générer des rapports permettant de suivre les demandes de réservation au fil du temps.
- Ajouter des objectifs réservables à un élément du lieu de travail.
- Affecter des espaces voisins à une zone.
- Affecter des espaces à une zone
- Affecter des espaces à un quartier

Le diagramme suivant explique le cheminement d'une réservation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow de réservation



Planificateur d'événements

Dans l’espace de Workplace Central travail, le planificateur d’événements de réservation du lieu de travail vous permet de suivre les réservations de votre organisation à partir d’un seul espace de travail. Dans le planificateur d’événements, à l’aide d’une vue de calendrier, vous pouvez afficher les détails des réservations, optimiser les réservations en les faisant glisser et gérer plusieurs réservations de lieu de travail à la fois. Vous pouvez accéder au tableau de bord du planificateur d’événements avec les rôles de planificateur de réservation et de visionneur de réservation. Le planificateur d’événements vous fournit une vue de calendrier de toutes les réservations demandées par les employés, ainsi que des réservations que vous avez demandées. Vous pouvez accéder au planificateur d’événements à la fois en tant que planificateur de réservation et en tant que visionneur de réservation. En tant que planificateur de réservations, vous pouvez gérer les réservations pour le compte des employés.

Pour plus d'informations, référez-vous à Planificateur d'événements.

Effectuer une réservation

Le formulaire « Effectuer une réservation », également appelé portail de réservation, est un emplacement central pour réserver des éléments du lieu de travail, tels que des salles de réunion et des bureaux. Vous pouvez également afficher et gérer vos réservations. Une fois qu’une demande de réservation a été confirmée, vous êtes averti des détails de la réservation.

Vous pouvez réserver un élément du lieu de travail pour n’importe quelle période entre 00h00 et 23h59 (minuit à 23h59) le même jour. Vous pouvez par exemple effectuer une réservation à tout moment jusqu'à 23h59. Si la réservation se poursuit un autre jour, vous devez créer deux réservations distinctes.

Vous pouvez effectuer une réservation à partir de l’application Workplace Reservation Management et du Espace de travail du Portail de servicesfichier .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour ouvrir le formulaire « Effectuer une réservation » à partir de l'application, accédez à **Workplace Reservation Management** > **Portail** > **Nouvelle réservation**.
- Pour ouvrir le formulaire « Effectuer une réservation » à partir de , Espace de travail du Portail de serviceseffectuez les actions suivantes :

  1. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil de Workplace Service Portal**.
  2. Pour ouvrir le formulaire « Effectuer une réservation », effectuez l'une des actions suivantes :
     - Sélectionner **Réservations** > **Effectuer une réservation**.
     - Sélectionnez **Effectuer une réservation** directement sur la page d'accueil.
     - Sélectionnez **Nouvelle réservation générale** dans le catalogue de services du lieu de travail.

       a. Sélectionner **Catalogue** > **Parcourir par catégories** > **Catalogue de services du lieu de travail**.

       Remarque :
       Si plusieurs catalogues sont configurés sur le portail, sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail**.

       b. Sélectionner **Gestion des réservations** > **Nouvelle réservation générale**.

Le formulaire « Effectuer une réservation » vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Afficher les éléments du lieu de travail, tels que les salles de réunion et les bureaux, pour votre emplacement ou pour un autre emplacement.
- Afficher la disponibilité d'une salle de réunion ou d'un bureau avant d'effectuer une demande de réservation.
- Utilisez les cartes d'étage du lieu de travail pour trouver et réserver un espace dans Cœur du lieu de travail. Pour afficher les cartes dans le répertoire d'emplacement et dans Workplace Reservation Management, utilisez Mappedin et Mappage d'intérieur. Pour en savoir plus sur l'utilisation des cartes d'étage, consultez Workplace Space Mapping.
- Rechercher tous les services standards disponibles pour des éléments du lieu de travail, tels que des tableaux blancs, le nombre de places assises et les projecteurs.
- Réserver un élément de lieu de travail pour vous ou pour quelqu'un d'autre.
- Réserver plusieurs bâtiments pour une seule réservation. Pour plus d'informations, consultez Créer des réservations multi-bâtiments.
- Affichez les détails des réservations que vous avez créées.
- Modifiez ou annulez les réservations que vous avez créées.
- Partager les détails de votre réservation avec d'autres utilisateurs.
- Parcourir les emplacements du lieu de travail près d'une personne et effectuez une réservation.
- Réserver plusieurs emplacements du lieu de travail dans une seule réservation.
- Effectuer une réservation de groupe pour différents utilisateurs dans une seule réservation. Vous pouvez gérer la réservation de groupe dans la réservation parente.
- Télécharger l'iCalendar d'une réservation pour ajouter la réservation à votre calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également utiliser l'assistance par messagerie Agent virtuel instantanée sur le Espace de travail du Portail de services pour effectuer une réservation et afficher les détails de votre réservation. L'assistance par messagerie instantanée vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Créer une réservation pour un emplacement.
- Afficher les réservations que vous avez créées le jour même.
- Consulter l'heure de début ou la période de déroulement de votre réservation.
- Annuler une réservation.

Réservations récurrentes

Lorsque vous réservez un élément du lieu de travail pour un événement récurrent, la réservation se répète pendant les jours indiqués de la période spécifiée. Vous déterminez les jours concernés lors de la création de la demande. La réservation créée à l'origine joue le rôle d'enregistrement de réservation parent.

Si l'occurrence d'une réservation entre en conflit avec une réservation existante un jour donné, l'occurrence de la réservation pour ce jour n'est pas confirmée et l'état passe à **En conflit**. Le système essaie de trouver automatiquement un espace alternatif pour les états **conflictuels** .

- Si une carte d'étage est disponible, l'application trouve l'espace le plus proche de la même capacité, puis en Workplace Reservation Management recherche un avec une capacité supérieure, et enfin, un espace avec une capacité inférieure.
- Si aucune carte d'étage n'est disponible, l'application trouve un autre espace dans la même zone ou au même étage.
- Les espaces favoris sont prioritaires par rapport à l'emplacement (dans la même zone ou à proximité).
- L'employé peut facilement trouver un autre espace si aucun autre espace n'a été trouvé.
- L'employé est informé lorsque l'application affecte un autre espace.

Pour en savoir plus sur la résolution automatique des conflits récurrents, reportez-vous aux sections Configurer un module réservable et Créer une réservation.

S'il Workplace Reservation Management est impossible de trouver un nouveau lieu de travail, une date et une heure, les messages pertinents s'affichent pour l'utilisateur afin que la réservation conflictuelle puisse être résolue manuellement en sélectionnant un élément de lieu de travail différent ou en changeant l'heure de la réservation.

Par exemple, si vous avez réservé un élément du lieu de travail pour une réunion qui a lieu tous les mercredis pendant un mois. Quatre enregistrements de réservation sont créés, un pour chaque occurrence. Toutefois, si un autre employé a réservé cette même salle à la même heure qu'une de vos réservations récurrentes, l'occurrence de votre réservation sera en conflit avec la réservation de l'autre employé. Dans ce cas, vous pouvez modifier votre réservation pour ce jour en sélectionnant une salle ou une heure de réunion différente.

États de réservation

Après avoir effectué une réservation, l'état de la réservation change pour **Confirmé**.

Si la réservation nécessite des approbations, son état change en fonction du choix de l'approbateur. Vous recevez des notifications par e-mail concernant ces changements. Les changements possibles sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si votre approbateur n’a pas effectué d’action sur votre réservation, l’état de la demande reste **En attente d’approbation**.
- Si votre approbateur approuve votre réservation et que la disponibilité est confirmée, l’état de la réservation change pour **Confirmé**.
- Lorsque les réservations récurrentes sont automatiquement résolues, l’état **du nouvel espace** est affiché sous l’état **Confirmé** pour indiquer qu’un Workplace Reservation Management nouvel espace de travail, une nouvelle date ou une nouvelle heure a été affecté.
- Si votre approbateur rejette votre réservation, l’état de la réservation change pour **Rejeté**.
- Si votre approbateur approuve votre réservation, mais que l’élément du lieu de travail n’est pas disponible pour la date et l’heure sélectionnées, l’état de la réservation change pour **En conflit**.

> **Remarque :**
> En cas de conflits récurrents, les employés sont censés résoudre manuellement les conflits de réservation en sélectionnant un nouvel espace de travail, une nouvelle heure et une nouvelle date. Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation.

- Si vous réservez un élément du lieu de travail pour des jours récurrents, la réservation est confirmée pour les jours et les heures pendant lesquels l’élément est disponible. Pour les jours et l’heure restants, l’état de la réservation reste En **conflit**.

  Vous pouvez modifier votre réservation et effectuer un suivi avec votre approbateur pour résoudre vos réservations conflictuelles.
- Si vous annulez votre réservation, l’état de la réservation change et **devient Annulé**.

Services standards

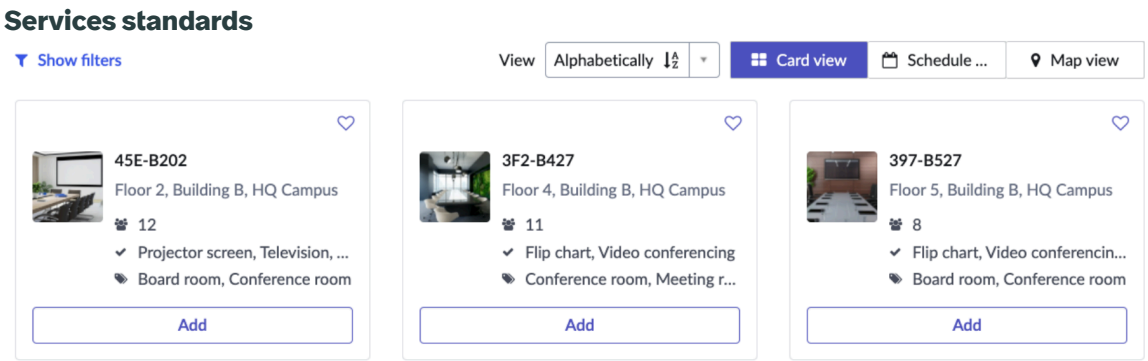
Les services standards sont des équipements ou des services de base disponibles par défaut pour un élément du lieu de travail lors de la réservation. Vous pouvez passer en revue les services standards associés à un élément du lieu de travail au moment de la création d'une demande de réservation.

Le service standard est une provision de base mise à disposition des employés, qu'ils peuvent utiliser dans leur réservation sans avoir à en faire une demande séparément. Par exemple, lorsqu'un employé réserve une salle de réunion, des services tels qu'un téléphone, un ordinateur, des prises, des éléments d'appel vidéo, sont considérés comme des services standards, sauf si la société en fait un service demandé.

Les employés peuvent voir les détails des services standards disponibles pour chaque élément du lieu de travail qu'un employé peut réserver dans Workplace Reservation Management. Les services standards sont également affichés sous forme d'icônes dans la vue de la carte des éléments du lieu de travail lorsque vous recherchez un élément. Par exemple, l'image suivante montre les services standards disponibles pour une salle de réunion :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Configurer le portail Workplace Reservation Management

En tant qu'administrateur Workplace Reservation Management, vous pouvez décider quels éléments pourront être réservés dans l'organisation. Vous pouvez ajouter différents types d'éléments réservables dans l'application pour réservation par les employés.

Vous pouvez configurer ce qui doit être disponible dans l'application pour la réservation. Vous pouvez configurer les modules réservables affichés dans l'application.

Le portail de réservation vous permet d'effectuer une réservation et de réaliser des opérations connexes. Vous pouvez accéder au portail de réservation depuis l'application Workplace Reservation Management et Espace de travail du Portail de services. Pour plus d'informations sur le portail de réservation, consultez Effectuer une réservation.

En tant qu'administrateur Workplace Service Delivery, vous pouvez effectuer toutes les actions de l'application Workplace Reservation Management. Vous pouvez ajouter des éléments du lieu de travail réservables et effectuer d'autres actions.

En tant qu'administrateur Workplace Reservation Management, l'application vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Activer les approbations des gestionnaires sur les modules réservables pour la réservation.
- Effectuer des réservations pour le compte d'autres personnes.
- Afficher toutes les réservations créées.
- Modifier les modules réservables existants.
- Activer ou désactiver les éléments réservables et contrôler leur disponibilité sur l'application.
- Configurer les services standards.
- Ajouter un objectif réservable aux éléments réservables pour faciliter la sélection par les employés.
- Configurer les exigences d'enregistrement et de départ sur un module réservable.
- Afficher l'état actuel, l'état de synchronisation et l'état d'enregistrement d'une réservation.
- Afficher la source, la sous-source, la dernière source mise à jour et la dernière sous-source mise à jour de la réservation.
- Si l'application Workplace Space Management est installée, vous pouvez spécifier si une vérification du centre de coûts/du département est requise pour réserver l'élément de lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez des règles d'archivage. Choisissez parmi les règles d'archivage fournies par ServiceNow®.
- Créer et affecter des créneaux horaires aux modules réservables configurés pour le widget Réservation rapide dans le Espace de travail du Portail de services
- Configurer les vues du module réservable, comme la vue de carte ou la vue de calendrier.
- Activer la réservation de groupe sur les éléments de lieu de travail d'un module.
- Permettre aux employés de télécharger l'iCalendar d'une réservation.
- Spécifier la limite de recherche dans un module.
- Affecter des emplacements de lieu de travail qui peuvent être réservés dans un module réservable.

Installer Workplace Reservation Management

Installez l'application Workplace Reservation Management depuis les applications ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Avant de commencer

Respectez la liste de vérification de configuration suivante pour une installation et une configuration fluides.

Tâches de configuration	Description
Vérifiez que la version 2.0 minimum du module d'extension Workplace Service Delivery - Core (sn_wsd_core) est activée.	Accédez à la **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance. La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Activez la version 2.0 minimum du module d'extension Workplace Service Delivery - Core (sn_wsd_core) dans votre instance ServiceNow avant d'installer Workplace Reservation Management.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous cherchez, vous devrez peut-être la demander à partir de la boutique ServiceNow.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Workplace Reservation Management.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Cliquez sur **Installer**.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Ajouter un espace du lieu de travail pour la réservation

Ajoutez différents types d'espaces du lieu de travail, tels qu'un espace de travail, un bureau ou des espaces similaires, afin que les employés puissent les réserver.

Avant de commencer

- Vous devez disposer des détails suivants :
  - Données relatives aux espaces de travail de votre organisation
  - Données des espaces de travail pouvant être marqués comme disponibles

Pour en savoir plus sur l'ajout d'espaces de travail, consultez Créer des enregistrements pour les données relatives à vos espaces de travail.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Espaces du lieu de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Espace.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

L'espace est ajouté et devient disponible pour la réservation.

Ajouter une salle du lieu de travail pour la réservation

Ajoutez une salle du lieu de travail pour que les employés puissent la réserver.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Vous devez disposer des détails suivants :
  - Données relatives aux espaces de travail de votre organisation
  - Données des espaces de travail pouvant être marqués comme disponibles

Pour plus d'informations sur l'ajout des informations de champ Espaces de travail, reportez-vous à Créer des enregistrements pour les données relatives à vos espaces de travail.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Salles du lieu de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Ajouter une salle.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

La salle est ajoutée et devient disponible pour la réservation dans l'application.

Configurer un module réservable

Créez un module réservable pour ajouter un groupe d'éléments de lieu de travail similaires réservables. Ces éléments de lieu de travail s'affichent dans une seule catégorie sur le portail de réservation.

Avant de commencer

⚠ Avertissement :
À partir de la Workplace Reservation Management version 2.1.2, pour créer ou afficher les approbateurs ou les critères d'exécutant, accédez à **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Critères d'exécutant**.

- Après la mise à niveau, l'option **Exiger l'approbation** du module réservable devient **Remplacer la politique d'approbation**.

  Avant la mise à niveau, si l'option **Exiger l'approbation** est activée pour un module réservable, elle est migrée après la mise à niveau en tant que Toujours **exiger l'approbation** dans l'option **Remplacer la politique d'approbation** . Sinon, l'option **Remplacer la politique d'approbation** est définie sur **Ne jamais exiger l'approbation**.

- Pour les clients existants, la fonctionnalité d'approbation du module réservable configurée préalablement pour approuver les réservations reste identique jusqu'à ce qu'une nouvelle définition d'approbation soit configurée. Une fois que vous avez configuré une nouvelle définition d'approbation, le processus d'approbation s'exécutera en fonction de la mise à niveau.

  Après la mise à niveau, désactivez le **flux d'approbation Réservation WSD** dans **Flow Designer**.

Vous devez disposer des détails suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Données relatives au lieu de travail de votre organisation.
- Données des espaces de travail pouvant être marqués comme disponibles.
- Configurer les critères d'approbation/d'exécutant

Consultez Créer des enregistrements pour les données relatives à vos espaces de travail pour ajouter des données d'espace de travail.

Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un module réservable regroupe les types similaires d'éléments du lieu de travail. Les employés peuvent afficher ces éléments similaires dans une catégorie. Par exemple, une salle est un module réservable contenant des éléments du lieu de travail similaires, tels que des salles de réunion, des salles de conférence et d'autres salles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Module réservable**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Module réservable

Champ	Description
Nom	Nom du module réservable. Pour les salles de réunion, par exemple, le nom doit faire référence à une catégorie, comme salles de réunion ou salles.
Titre en ligne	Titre du module réservable. Le titre est affiché en ligne avec un texte descriptif dans le Espace de travail du Portail de services.
Ordre	Ordre dans lequel le module réservable doit apparaître sur le portail de réservation.
Actifs	Option mettant le module à disposition pour la réservation.
Actif à partir de	Date à partir de laquelle le module réservable doit être actif et disponible pour la réservation.
Image	Image du module réservable
Configuration de la table réservable	
Type de sélection	Type de sélection à afficher dans les résultats de recherche lorsque les employés effectuent une recherche. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Unité spécifique** : les résultats de la recherche affichent chaque élément du lieu de travail. ○ **Conteneur** : les résultats de la recherche affichent le parent ou le conteneur des éléments du lieu de travail. Si vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	sélectionnez **Conteneur**, les résultats de la recherche sont affichés en groupes avec une quantité définie disponible à la réservation. Les employés peuvent sélectionner un conteneur à réserver, et tout espace disponible dans le conteneur est affecté à la réservation.
Type réservable	Type de l'élément réservable.
Table réservable	Table contenant les éléments du lieu de travail réservables. **Remarque :** Si vous avez sélectionné **Emplacement** pour le champ **Type réservable**, utilisez uniquement la table Espace [sn_wsd_core_space] et ses tables étendues.
Filtre réservable	Conditions de filtre pour les éléments réservables dans la table Réservable. Les éléments réservables sont affichés dans l'application en fonction des conditions données. Vous pouvez faire ce qui suit : ○ Sélectionnez **Ajouter une condition de filtre** pour ajouter une condition. ○ Sélectionnez **Ajouter une clause « OR »** pour ajouter une condition OR. **Remarque :** Si vous ajoutez un filtre à un emplacement, assurez-vous que les champs **Actif** et **Est réservable** sont définis sur **Vrai**. Sinon, les éléments inactifs ne pouvant être réservés s'afficheront comme réservables.
Sélection de la zone (conteneur)	
Champ du conteneur réservable	Précisez sur quelle base ils doivent être regroupés. Le champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Conteneur** comme **type de sélection**. Ce champ est automatiquement défini sur **Zone**. Par exemple, lorsque le champ est défini sur **Zone**, les résultats de recherche de réservation s'affichent sous forme de groupes basés sur les superficies.
Champ de quantité réservable	Quantité réservable pour les espaces du lieu de travail. Le champ **Quantité réservable** détermine le nombre de réservations d'un conteneur au cours d'une période de réservation spécifique. Ce paramètre offre une grande flexibilité pour configurer les réservations d'espace sans avoir besoin de créer des enregistrements d'espace individuels pour la réservation. Par exemple, si vous sélectionnez **Quantité réservable**, le conteneur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	peut être réservé autant de fois que les valeurs de quantité réservable combinées de tous les espaces du conteneur le permettent. La quantité réservable dépend du nombre d'espaces fournis dans la colonne Capacité de la Cœur du lieu de travail table Espace.
Configuration du module réservable	
Description courte	Une brève description du module.
Description	Description détaillée du module et des éléments réservables.
Disponible dans	Option permettant de spécifier les réservations dans lesquelles le module doit être disponible ○ **Réservation avancée** : sélectionnez cette option pour rendre le module disponible uniquement dans le portail de réservation. ○ **Réservation rapide** : sélectionnez cette option pour rendre le module disponible dans le widget Réservations sur la page d'accueil Espace de travail du Portail de services.
Exiger une vérification de l'allocation	Option permettant de vérifier s'il existe une incompatibilité d'allocation entre l'élément d'espace de travail et l'utilisateur connecté. Cette option est uniquement disponible si l'application Workplace Space Management est installée.
Activer les règles de quartier restreint	Option permettant d'appliquer des restrictions de voisinage aux espaces lors de l'affichage des résultats de recherche. Les résultats de recherche sont affichés en fonction des restrictions appliquées aux espaces. Les utilisateurs restreints ne peuvent pas afficher les espaces auxquels ils ne sont pas autorisés à accéder. Les quartiers restreints sont automatiquement filtrés si l'utilisateur connecté est restreint.
Activer Parcourir par zone	Option permettant aux employés de rechercher un lieu de travail en fonction de la zone.
Activer Parcourir par quartier	L'administrateur des réservations peut indiquer si des espaces voisins sont disponibles pour la réservation. Les employés peuvent effectuer une recherche dans le contexte d'un quartier. Seuls les espaces disponibles dans un quartier sont affichés pour la réservation d'espace. Pour plus d'informations, consultez Créer des réservations de quartier. Cette option est également disponible sur le Application Now Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Activer la navigation dans les favoris sur un mobile natif	Option permettant aux employés d'effectuer une recherche à partir de leurs espaces favoris sur Application Now Mobile. **Remarque :** cette option apparaît uniquement si vous disposez de l'application Centre des employés 25.0.0 et si les employés ont installé Application Now Mobile. Assurez-vous que le portail de services mobile pour les employés est activé. **Remarque :** Cette option n’est disponible que pour l’application Application Now Mobile .
Remplacer la politique d'approbation	Option permettant de spécifier la méthode d'implémentation de la politique d'approbation. Les choix sont les suivants : ○ **No override** (Aucun remplacement) : la politique d'approbation est implémentée telle que définie dans le champ **Exige l'approbation** d'un espace ou d'une salle du lieu de travail. ○ **Toujours demander l'enregistrement** : la politique d'approbation est requise, indépendamment de ce qui est défini dans le champ **Exige l'approbation** d'un espace ou d'une salle du lieu de travail. ○ **Ne jamais demander l'enregistrement** : la politique d'approbation est supprimée, indépendamment de ce qui est défini dans le champ **Exige l'approbation** d'un espace ou d'une salle du lieu de travail.
Appliquer à l'équipe	Option permettant d'activer la réservation basée sur les équipes dans le module.
Activer la recherche basée sur les étages	Option permettant aux employés de rechercher un lieu de travail en fonction de l'étage à l'aide de l'option **Tout parcourir**.
Délai avant que l'employé puisse s'enregistrer	Option permettant de spécifier le délai avant qu'un employé puisse enregistrer sa réservation avant son début.
Remplacer la règle d'enregistrement	Option pour spécifier comment implémenter la règle d'enregistrement des réservations. Les choix sont les suivants : ○ **No override** (Aucun remplacement) : la règle d'enregistrement est implémentée telle que définie dans le champ **Nécessite l'enregistrement** d'un espace ou d'une salle du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Toujours demander l'enregistrement** : la règle d'enregistrement est requise, indépendamment de ce qui est défini dans le champ **Nécessite l'enregistrement** d'un espace ou d'une salle du lieu de travail. ○ **Ne jamais demander l'enregistrement** : la règle d'enregistrement est supprimée, indépendamment de ce qui est défini dans le champ **Nécessite l'enregistrement** d'un espace ou d'une salle du lieu de travail.
Annuler les réservations dépassant l'heure d'enregistrement	Option pour annuler une réservation si un employé ne s'enregistre pas dans les heures spécifiées.
Activer les réservations de groupe	Option permettant d'autoriser la réservation de groupe sur les éléments du lieu de travail de ce module.
Permettre aux employés de créer des espaces privés	Option permettant aux employés de rendre les détails de l'espace privés lorsqu'ils effectuent une réservation. Lorsqu'un employé crée une réservation, l'option **Rendre privé les détails de l'espace** s'affiche uniquement si les employés sont autorisés à remplacer leurs préférences de confidentialité pour l'espace sélectionné. Le fait qu'un employé puisse ou non outrepasser la confidentialité dépend de la configuration de la confidentialité de l'emplacement.
Activer la génération d'iCal	Option permettant à l'utilisateur de générer un icalendar. **Remarque :** Un utilisateur ne peut pas télécharger un iCalendar pour les espaces et les réservations qui se synchronisent déjà avec leur fournisseur de calendrier.
Chemin de réservation par défaut lors de la modification d'une réservation	Option permettant de définir le contexte (chemin de réservation) lors de la modification d'une réservation. Cette option est également disponible sur le Application Now Mobile. Les chemins de réservation définissent les critères de recherche disponibles. Sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste déroulante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Sur réservation** : Lors de la modification d'une réservation, les employés peuvent effectuer une recherche dans le contexte (chemin de réservation) utilisé lors de la création d'une réservation. Par exemple : **Tout parcourir**, **Parcourir une zone**, **Parcourir par quartier**. ○ **Tout parcourir** : Lors de la modification d'une réservation, le contexte (chemin d'accès) est défini par défaut sur **Tout parcourir**. Les employés peuvent modifier l'espace sélectionné ou la date et l'heure de la réservation. Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation. **Remarque :** Cette option n'est pas disponible sur le Application Now Mobile.
Fournisseur de réunion virtuelle	Sélectionnez un fournisseur de réunion virtuelle pour permettre aux employés de créer un lien de réunion virtuelle. Si un employé sélectionne l'option **Ajouter un lien vers la réunion virtuelle**, un lien de réunion virtuelle est automatiquement généré par le fournisseur de réunion virtuelle.
Autoriser plusieurs réservations de bâtiments	Option permettant d'ajouter plusieurs bâtiments et de sélectionner des espaces dans les bâtiments d'une seule réservation. Les bâtiments peuvent appartenir à différentes régions ou emplacements et peuvent provenir de différents fuseaux horaires. **Remarque :** L'ajout de plusieurs bâtiments à une réservation n'est disponible que sur le Espace de travail du Portail de services. Les réservations récurrentes ne sont pas prises en charge pour les réservations comprenant plusieurs bâtiments. Pour plus d'informations, consultez Créer des réservations multi-bâtiments.
Autoriser la réservation pour toute la journée	Option permettant aux employés de réserver un élément du lieu de travail du module pour une journée entière. Si cette option n'est pas cochée, le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	champ **Obliger la réservation pour toute la journée** est désactivé. **Remarque :** Cette option n’est pas disponible sur le Application Now Mobile. Si la valeur **Nombre maximal de jours pour** le module réservable sur plusieurs jours est définie sur plus d’un jour, l’option **Toute la journée** est désactivée sur le portail de réservation. Si la valeur **Nombre maximal de jours pour plusieurs jours** est définie sur 1, les employés ne peuvent effectuer qu’une réservation pour une seule journée ou toute la journée. Pour plus d’informations, consultez la description de la propriété **Nombre maximal de jours pour plusieurs jours** . **Avertissement :** À partir de Workplace Reservation Management la version , les champs **Autoriser la réservation pour toute la journée** et **Exiger la réservation pour toute la journée** sont fusionnés sous le champ Toute la **journée** avec respectivement **Activé** et **Requis** .
Obliger la réservation pour toute la journée	Option permettant aux employés d'effectuer une réservation **Toute la journée**. Cette option dépend de l'option **Autoriser la réservation pour la journée**. Si l’option **Autoriser la réservation pour toute la journée** est désactivée, cette option est effacée et désactivée. **Remarque :** Lorsque **l’option Exiger la réservation pour toute la journée** est sélectionnée, les employés qui effectuent ou mettent à jour la réservation trouveront l’option **Toute la journée** sur le portail de réservation activée par défaut. Les employés peuvent modifier la date de début, mais pas l'heure sur le portail de réservation. Pour plus d'informations, voir Créer une réservation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Avertissement : À partir de Workplace Reservation Management la version , les champs **Autoriser la réservation pour toute la journée** et **Exiger la réservation pour toute la journée** sont fusionnés sous le champ Toute la **journée** avec respectivement **Activé** et **Requis** .
Toute la journée	Option permettant d'activer l'option Gérer la réservation toute la journée sur le portail. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes : ○ **Désactivé** : l'option Toute la journée sera désactivée et ne s'affichera pas sur le portail de réservation. ○ **Activée** : l'option **Toute la journée** est disponible pour les employés. Ils peuvent sélectionner l'option s'ils le souhaitent. ○ **Par défaut** : l'option **Toute la journée** est disponible et sélectionnée par défaut. Toutefois, les employés peuvent désélectionner ou modifier les horaires s'ils le souhaitent. ○ **Obligatoire** : l'option **Toute la journée** est affichée comme sélectionnée et ne peut pas être modifiée. Le champ **Toute la journée** est défini comme obligatoire. **Avertissement :** À partir de Workplace Reservation Management la version , les champs **Autoriser la réservation pour toute la journée** et **Exiger la réservation pour toute la journée** sont fusionnés sous le champ Toute la **journée** avec respectivement **Activé** et **Requis** .
Nombre maximum de jours dans le futur	Option permettant de spécifier le nombre maximum de jours dans le futur pendant lesquels le module réservable peut être réservé. Par exemple, si vous définissez le nombre maximal de jours dans le futur sur **90**, les employés peuvent effectuer des réservations futures sur ce module jusqu'à 90 jours à l'avance. Si cette option est activée, les utilisateurs ne peuvent pas sélectionner une date au-delà de la valeur spécifiée dans **Nombre maximum de jours dans le futur** lors de la réservation. Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Le Application Now Mobile, si vous essayez de sélectionner une date trop éloignée dans le futur par rapport à ce qui est spécifié dans le **nombre maximal de jours dans le futur**, aucun résultat n'est renvoyé. **Remarque :** **Le champ Nombre maximum de jours dans le futur** indique que l'utilisateur ne peut pas effectuer de réservation au-delà du nombre de jours configuré comme valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** pour toute réservation. **Nombre maximal de jours dans le futur** est une propriété de réservation et **Nombre maximal d'occurrences** est une propriété de réservation récurrente. **La valeur Nombre maximal de jours dans le futur** est prioritaire lorsque ces deux options sont utilisées pour la réservation. Par exemple, si le nombre **maximal de jours dans le futur** est de 90 jours, le nombre d'occurrences dans la réservation récurrente ne peut pas dépasser 90 jours, même si l'utilisateur a initialement configuré la valeur du nombre maximal d'occurrences sur 180 jours dans le module Réservable.
Autoriser les réservations récurrentes	Option permettant aux employés d'effectuer des réservations récurrentes d'éléments du lieu de travail. Cochez la case pour afficher les options de réservation récurrente disponibles pour les utilisateurs en tant que paramètre de recherche lors d'une réservation.
Résoudre automatiquement les conflits récurrents	Option permettant de résoudre automatiquement les conflits de réservation récurrents. Cette option est disponible lorsque vous avez activé l'option **Autoriser les réservations récurrentes** . Le système trouvera un espace alternatif en utilisant le calcul de proximité en cas de conflit dans la réservation et le résoudra automatiquement. Si vous utilisez des cartes d'étage, les espaces sont sélectionnés en fonction de la logique de proximité. Option permettant de résoudre automatiquement les conflits de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	réservation récurrents. Cette option est disponible lorsque vous avez activé l'option **Autoriser les réservations récurrentes** La résolution d'un conflit utilise l'un des calculs de proximité suivants : ○ Si une carte d'étage est disponible, dans ce cas, l'application tente de trouver l'espace le plus proche en utilisant la proximité. ○ Si une carte d'étage n'est pas disponible, l'application tente de trouver un espace dans la même zone ou le même étage. **Remarque :** Les espaces favoris sont toujours préférés dans les deux options. ○ Enfin, l'application recherche un espace alternatif soit avec : ▪ même capacité ▪ plus de capacité ▪ Moins de capacité Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation et Résoudre automatiquement les réservations récurrentes.
Nombre max. d'occurrences	Option permettant de spécifier le nombre maximal d'occurrences en cas de réservation récurrente réalisable pour le module réservable. La valeur par défaut est 180. Cette option dépend du champ **Case à cocher Autoriser les réservations récurrentes** . Si **l'option Autoriser les réservations récurrentes** n'est pas sélectionnée, le champ **Nombre maximum d'occurrences** est désactivé.
Durée min.	Option permettant de spécifier la durée minimale de la réservation du module réservable.
Durée maximale	Option permettant de spécifier la durée maximale de la réservation du module réservable.
Nombre maximal de jours pour plusieurs jours	Option pour effectuer une réservation de plusieurs jours. Les employés peuvent réserver un espace disponible couvrant ou couvrant plusieurs jours. Par exemple, 5 jours ou plus. Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation de plusieurs jours. La valeur par défaut de cette propriété de module réservable est 1. Pour effectuer une réservation d'un seul jour, définissez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	la valeur sur 1. La valeur 0 (zéro) n'est pas autorisée. Lorsque la valeur **Nombre maximal de jours pour plusieurs jours** est supérieure à 1, l'option **Toute la journée** est désactivée sur le portail de réservation lors de la réservation. **Remarque :** Le nombre de jours pour cette propriété ne doit pas dépasser la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** sur le module réservable.
Activer l'exploration à proximité d'une personne	Option permettant aux utilisateurs de rechercher des espaces près d'une personne. Lorsqu'un utilisateur recherche un espace près d'une personne, les espaces disponibles situés à l'étage de l'utilisateur s'affichent. Les critères d'affichage sont également basés sur la zone à proximité de l'espace ou sur les balises affectées aux espaces. **Remarque :** Le critère de limite de recherche ne s'applique pas si l'option est activée.
Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne	Option permettant de spécifier le nombre de jours pendant lesquels les employés peuvent réserver un espace près d'un collègue. Les administrateurs peuvent configurer le nombre maximal de jours pendant lesquels un employé souhaite réserver un espace près d'un collègue à l'aide de cette propriété. La valeur par défaut est 7. Les administrateurs peuvent faire passer cette valeur à plus de 7 jours et permettre aux employés de sélectionner le nombre maximal de jours pendant lesquels ils souhaitent réserver un siège près d'un membre de l'équipe ou d'un collègue. Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ce champ n’est affiché que lorsque la propriété **Activer l’exploration à proximité d’une personne** du module réservable est activée dans le module réservable. Le nombre de jours prévu pour cette propriété ne peut pas être 0 ou un nombre négatif (par exemple, -10). Le nombre de jours pour cette propriété ne doit pas dépasser la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** sur le module réservable.
Activer le filtre de facette	Option permettant d'activer le filtre de facette sur les éléments du lieu de travail. Si vous sélectionnez cette option, les options de filtre s'affichent en fonction des résultats de recherche. Seuls les éléments disponibles dans les résultats de recherche générés sont sélectionnables par les utilisateurs dans le filtre.
Limite de recherche	Option permettant de spécifier la limite maximale des résultats de recherche lorsqu'un employé recherche un emplacement sur le lieu de travail.
Configuration des widgets de réservation	
Exige un objet	Option pour rendre l'objet d'une réservation obligatoire avant de réserver.
Exige des notes d'annulation	Option pour rendre une note d'annulation obligatoire avant d'annuler.
Avertir l’employé d’une réservation en double	Option permettant d’avertir les employés s’il existe une réservation pour le module de type d’espace sélectionné à la date et à l’heure spécifiées pour cet employé. L’avertissement s’affiche en fonction de la date et de l’heure spécifiées dans les critères de recherche.
Autoriser les invités	Option permettant aux employés d'inviter des participants à leur réservation. Les employés peuvent inviter des collègues ainsi que des visiteurs externes. ○ Si l’option **Autoriser les invités** est activée, les champs **Afficher le nombre de participants** et **Activer les réservations de groupe** sont désactivés. ○ Si le champ **Afficher le nombre de participants** est activé, l'option **Autoriser les invités** est désactivée. ○ Si l'option **Autoriser les invités** est activée, l'option **Afficher le nombre de participants** est obligatoire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Afficher le nombre de participants	Option permettant aux employés de spécifier le nombre de participants lorsqu'ils soumettent la réservation. Si l'option n'est pas sélectionnée, le nombre de participants est automatiquement défini sur **1**. ○ Si l'option **Autoriser les invités** est activée, les champs **Afficher le nombre de participants** et **Activer les réservations de groupe** sont désactivés. ○ Si le champ **Afficher le nombre de participants** est activé, l'option **Autoriser les invités** est désactivée. ○ Si l'option **Autoriser les invités** est activée, l'option **Afficher le nombre de participants** est obligatoire.
Afficher pour le compte de	Option permettant aux employés de spécifier au nom de qui ils soumettent la réservation. L'option est activée par défaut. Une erreur s'affiche si l'option est désactivée.
Afficher la sensibilité	Option permettant aux employés de définir la sensibilité de l'objet de la réservation. Ils peuvent définir une réservation sur **Normal** ou **Privé**. Si l'option n'est pas sélectionnée, la sensibilité est définie sur **Normal** par défaut et l'objet sera visible.
Autoriser le message de réservation	Option permettant d'ajouter des notes à une réunion et de joindre des images lors de la réservation. Les notes et les images peuvent être partagées avec les invités de la réunion. **Remarque :** Lorsque la synchronisation du calendrier est activée pour un espace, le message ou les notes sont également ajoutés au corps lorsque nous synchronisons la réservation. Pour Application Now Mobile, le message s'affiche sur la page de résumé, mais les employés ne peuvent pas ajouter ou modifier un message. Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation. .
Afficher comme	Option permettant de spécifier l'état sur lequel la réservation doit être définie dans le calendrier de l'employé lorsqu'une réservation est synchronisée. Ce champ s'affiche uniquement si la synchronisation du calendrier du lieu de travail est installée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Occupé** : l'état de la réservation qui s'affiche dans le calendrier de l'employé est Occupé. Le calendrier de l'employé est bloqué pendant la durée de la réservation. ○ **Libre** : l'état de la réservation qui s'affiche dans le calendrier de l'employé est Libre. Le calendrier de l'employé n'est pas bloqué pendant la durée de la réservation. **Remarque :** pour que la fonctionnalité **Afficher comme** fonctionne correctement, vous devez disposer des versions suivantes des connexions : ○ Pour Microsoft, vous devez avoir le spoke Microsoft Exchange Online version 3.2.4. ○ Pour Google Agenda, vous devez avoir Google Agenda version 2.3.1.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le module réservable est ajouté à l'application. Les éléments réservables sont disponibles pour les employés en fonction des conditions de filtre.

Configurer un module réservable pour regrouper les espaces d'une zone

Créez un module réservable pour regrouper des espaces dans une zone. Permettez aux employés de réserver un espace dans une zone.

Avant de commencer

- Vous devez disposer des détails suivants.
  - Données relatives aux espaces de travail de votre organisation
  - Données des espaces de travail pouvant être marqués comme disponibles
- Créez les enregistrements dans l'ordre suivant.
  1. Régions
  2. Sites
  3. Campus
  4. Bâtiments
  5. Étages
  6. Surfaces
  7. Espaces

Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un employé peut afficher tous les espaces d'une zone dans un module unique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Module réservable**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Module réservable.

Formulaire Module réservable

Champ	Description
Nom	Nom du module réservable. Par exemple, comme le module doit afficher tous les espaces d'une zone, le nom doit être catégorique comme « Bureaux dans une zone ».
Titre	Titre du module réservable.
Actif	Option mettant le module à disposition pour la réservation.
Actif à partir de	Date à partir de laquelle le module réservable doit être actif et disponible pour la réservation.
Configuration de la table réservable	
Type de sélection	Le type de sélection détermine ce qui doit être affiché dans les résultats de la recherche. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Conteneur**. **Remarque :** L'unité spécifique indique que les résultats de la recherche afficheront une unité réservable individuelle à réserver.
Type réservable	Type de l'élément réservable. Sélectionnez **Emplacement**.
Table réservable	Table contenant les éléments du lieu de travail réservables. Sélectionnez la table Espace [sn_wsd_core_space]. **Remarque :** Si vous avez sélectionné Emplacement pour le champ Type réservable, utilisez uniquement la table Espace [sn_wsd_core_space] et ses tables étendues.
Champ de quantité réservable	Sélectionnez Quantité réservable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Filtre réservable	Conditions de filtre pour les éléments réservables dans la table Réservable. L'application affiche les éléments réservables en fonction des conditions données. ○ Sélectionnez **Ajouter une condition de filtre** pour ajouter une condition. ○ Pour ajouter une condition OR, sélectionnez **Ajouter une clause OR**. **Remarque :** Si vous ajoutez un filtre à un emplacement, assurez-vous que les champs **Actif** et **Est réservable**sont définis sur **Vrai**. Si ces conditions ne sont pas définies, l'application affiche même les éléments inactifs qui ne sont pas réservables comme disponibles pour la réservation.
Sélection du conteneur, paramètres de quantité réservable	
Champ du conteneur réservable	Niveau du conteneur. Ce champ est automatiquement défini sur **Zone**.
Configuration du module réservable	
Description courte	Brève description du module.
Description	Description détaillée du module et des éléments réservables.
Remplacer la règle d'enregistrement	Option pour spécifier comment implémenter la règle d'enregistrement des réservations. ○ **No override** (Aucun remplacement) : la règle d'enregistrement est implémentée telle que définie dans le champ **Nécessite l'enregistrement** d'un espace ou d'une salle du lieu de travail. ○ **Toujours demander l'enregistrement** : la règle d'enregistrement est requise, indépendamment de ce qui est défini dans le champ **Nécessite l'enregistrement** d'un espace ou d'une salle du lieu de travail. ○ **Ne jamais demander l'enregistrement** : la règle d'enregistrement est supprimée, indépendamment de ce qui est défini dans le champ **Nécessite l'enregistrement** d'un espace ou d'une salle du lieu de travail.
Exige l'approbation	Option pour rendre l'approbation obligatoire avant de réserver.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Exige un objet	Option pour rendre l'objet d'une réservation obligatoire avant de réserver.
Exige des notes d'annulation	Option pour rendre une note d'annulation obligatoire avant d'annuler.
Appliquer à l'équipe	Option permettant d'activer la réservation basée sur les équipes dans le module.
Nombre maximum de jours dans le futur	Le nombre maximum de jours dans le futur pendant lesquels un employé peut effectuer une réservation. Par exemple, si vous définissez le nombre de jours sur 10, les employés peuvent effectuer une réservation à venir dans ce module jusqu'à 10 jours à l'avance.
Durée minimale	Durée minimale de la réservation du module réservable.
Durée maximale	Durée maximale de réservation du module réservable.
Autoriser la réservation pour la journée	Option permettant aux employés de réserver un élément du lieu de travail du module pour une journée entière.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le module réservable est ajouté à l'application. Sur le portail de réservation, les employés peuvent afficher les espaces d'une zone de ce module.

Ajouter des emplacements de lieu de travail à un module réservable

Configurez des emplacements de lieu de travail qui doivent être réservables par les utilisateurs lorsqu'ils sélectionnent un module réservable. Limitez l'utilisation d'un lieu de travail en ajoutant uniquement les lieux de travail qui peuvent être réservés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ajoutez des emplacements de lieu de travail à un module réservable pour que les employés puissent y accéder uniquement lorsqu'ils effectuent une réservation. Par défaut, aucun emplacement de lieu de travail n'est ajouté à un module réservable.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Module réservable**.
2. Sélectionnez le module réservable auquel vous souhaitez ajouter des emplacements de lieu de travail.
3. Sur le formulaire, accédez à la liste connexe Emplacements du lieu de travail.
4. Cliquez sur **Modifier...**.
5. Définissez l'option de filtre **Actif** sur **Vrai** dans le formulaire Modifier les membres.
6. Sélectionnez les emplacements du lieu de travail en effectuant les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l'emplacement du lieu de travail dans la colonne **Collection** de gauche.

b. Déplacez la sélection vers la colonne **Liste d'emplacements du lieu de travail** de droite.

Pour déplacer l'emplacement, utilisez l'icône Ajouter-Supprimer ( ).

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Les emplacements du lieu de travail sont ajoutés au module réservable. Lorsqu'un employé sélectionne le module réservable pour effectuer une réservation, seuls les emplacements de lieu de travail configurés sont affichés.

Générer et imprimer un code QR pour un module réservable

Générez et imprimez un code QR pour l'ensemble d'un module réservable. Placez les codes QR dans des emplacements de lieu de travail réservables pour que les employés puissent les scanner, effectuer une réservation ou effectuer des actions liées à la réservation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin ou sn_wsd_rsv.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Générez et imprimez un code QR pour un module réservable tel que des Bureaux, Salles de réunion, Stationnement, etc. Par exemple, lorsque vous générez et imprimez un code QR pour le module réservable Stationnement, le code QR généré peut être utilisé pour tous les emplacements affectés au module réservable Stationnement. Vous pouvez télécharger le code QR, l'imprimer et le placer à tous les emplacements qui appartiennent au module réservable Stationnement.

Procédure

1. Pour générer un code QR, procédez comme suit :

   a. Générez un code QR à l’aide des chemins de navigation suivants :

   Vous pouvez générer un code QR à l’aide de l’un des chemins de navigation suivants :

   - Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Gestion de codes QR** > **Créer des codes QR**.
   - Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Salles**. Sélectionnez une salle et cliquez sur **Créer un code QR**.
   - Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Espaces**. Sélectionnez un espace, puis cliquez sur **Créer un code QR**.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Générer un code QR

Champ	Description
Numéro	Numéro du code QR.
Table	Table pour laquelle vous souhaitez ajouter un code QR. Par défaut, la table est définie sur **Espace [sn_wsd_core_space]**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
État	État de la génération du code QR.
Brève description	Description du code QR.
Conditions	Conditions de filtre en fonction desquelles le code QR doit être généré. ○ Pour ajouter une condition, sélectionnez **Ajouter une condition de filtre**. ○ Sélectionnez **Ajouter une clause « OR »** pour ajouter une condition OR.

3. Pour imprimer le code QR, cliquez sur **Imprimer les codes QR**.
4. Dans la boîte de dialogue Imprimer les codes QR, procédez comme suit :
   a. Spécifiez un nom de fichier pour le code QR imprimé dans le champ **Entrer un nom de fichier**. Tous les codes QR des espaces sélectionnés figurent dans un seul fichier PDF avec le nom de fichier spécifié.
   b. Affichez le nombre de codes QR à imprimer dans le champ **Nombre**.
   c. Sélectionnez la mise en page du code QR dans le champ **Mise en page de l'étiquette**.
   d. Affichez un aperçu de l'impression de code QR.
   e. Cliquez sur **Imprimer**. La génération du code QR s'exécute en arrière-plan.

Que faire ensuite

Les codes QR sont générés. Les codes QR sont imprimés dans un seul fichier PDF avec le nom de fichier spécifié. Vous recevrez une notification par e-mail une fois la génération de code QR terminée avec les détails correspondants.

Une fois la génération de code QR terminée, accédez à **Gérer les codes QR** pour afficher le fichier généré. Pour en savoir plus, référez-vous à Gérer les codes QR.

Cliquez sur **Télécharger** pour télécharger le fichier PDF.

Affecter des espaces à une zone

Ajoutez des espaces à une zone afin qu'ils soient disponibles à la réservation. Sur le portail de réservation, lorsqu'un employé recherche une zone, tous les espaces disponibles qui y sont affectés sont affichés.

Avant de commencer

Assurez-vous que la zone à laquelle vous affectez des espaces est configurée dans l'application.

1. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Surfaces**.
2. Vérifiez que la zone est configurée.

Assurez-vous que les espaces sont affectés à la zone.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Espaces** et sélectionnez l’espace.
2. Assurez-vous de fournir une valeur au champ **Zone** du formulaire.

Pour en savoir plus, consultez Fournir des données relatives à vos espaces de travail.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager ou sn_wsd_rsv.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affectez des bureaux ou des espaces qui appartiennent à une zone. Lorsqu'un employé recherche une zone dans le but d'effectuer une réservation, tous les espaces ou bureaux disponibles qui appartiennent à cette zone sont affichés. Vous pouvez ajouter des espaces individuellement ou en bloc. Par exemple, vous pouvez ajouter des espaces individuellement, comme C1 et C2, ou vous pouvez ajouter un espace C avec une quantité de 100.

Procédure

1. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Espaces**.
2. Sélectionnez l'espace que vous souhaitez affecter à la zone.
3. Ouvrez le formulaire dans la vue Workplace (Lieu de travail).

   a. Dans le coin supérieur gauche du formulaire, cliquez avec le bouton droit sur l’icône des actions supplémentaires.

   b. Dans la liste, sélectionnez **Vue** > **Lieu de travail**.
4. Dans l'onglet **Détails de l'organisation** du formulaire Espace, sélectionnez la zone dans le champ **Zone**.
5. **Facultatif :** Spécifiez une quantité dans le champ **Quantité réservable** de l'onglet **Informations supplémentaires** pour ajouter une quantité en bloc de cet espace.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

L'espace est ajouté à la zone. Sur le portail de réservation, il est possible d'effectuer les actions suivantes :

- L'espace affecté s'affiche lorsqu'un employé recherche la zone.
- Si vous avez ajouté une quantité en bloc pour un espace, l'espace est affiché avec une capacité maximale dans la vue de la carte. La capacité est déduite chaque fois qu'un employé effectue une réservation pour cet espace. L'espace est à nouveau affiché avec la capacité disponible pour la prochaine réservation jusqu'à ce que la capacité maximale atteigne 0.

Si l’option **Activer les règles de voisinage restreint** est activée dans le module réservable auquel l’espace est affecté, l’utilisateur peut voir l’espace en fonction des restrictions. C’est-à-dire que si l’utilisateur est limité à voir les espaces de ce quartier, alors l’espace ne lui est pas affiché dans les résultats de recherche. Si l’utilisateur est limité à l’affichage des espaces d’un quartier auquel il n’appartient pas ou s’il n’est pas ajouté à la table Affectation d’utilisateur de quartier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Pour afficher les espaces affectés à une zone, accédez à **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Surfaces** et sélectionnez une zone. Les espaces affectés sont affichés dans la liste connexe Espaces.

Créer un service standard

Créez un service standard pour le mettre à la disposition des employés par défaut lorsqu'ils effectuent une réservation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un service standard est une provision de base disponible avec un élément du lieu de travail réservable lorsqu'une réservation est faite. Par exemple, un tableau blanc, un moniteur supplémentaire et d'autres services standards similaires.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Services standards**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Services standards

Champ	Description
Nom	Entrez le nom du service standard
Actifs	Sélectionnez Actif pour le mettre à disposition dans les réservations.
Configuration de service	
Description courte	Saisissez une brève description du service.
Icône Font Awesome	Une icône de police (Font Awesome) au format « fa-(name) ». Actuellement, la bibliothèque **Font Awesome** de la version 4.7 est prise en charge.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le service standard est ajouté à l'application.

Que faire ensuite
Ajoutez le service standard à une salle ou à un espace du lieu de travail. Pour en savoir plus, consultezAjouter un service standard au lieu de travail.

Ajouter un service standard au lieu de travail

Ajoutez un service standard à un espace ou une salle du lieu de travail en fonction de l'endroit où il est disponible.

Avant de commencer
Créer un service standard

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration**.
2. En fonction de l'endroit où vous ajoutez le service standard, sélectionnez les critères suivants :
   - Sélectionnez **Espaces du lieu de travail** pour ajouter le service à un espace du lieu de travail.
   - Sélectionnez **Salles du lieu de travail** pour ajouter le service à une salle du lieu de travail.
3. Sélectionnez l'espace/la salle du lieu de travail dans lequel/laquelle vous souhaitez ajouter le service standard.
4. Faites défiler vers le bas et cliquez sur **Modifier** dans la section **Services standards** du formulaire.
5. Sélectionnez le service sur le formulaire Modifier les membres.

   a. Sélectionnez le service standard dans la colonne **Collection** à gauche.

   b. Déplacez la sélection vers la colonne de liste **Services standards** à droite.

   Utilisez l'icône Ajouter-supprimer. pour déplacer les services.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le service standard est ajouté à l'espace ou à la salle du lieu de travail sélectionné.

Créer un service flexible

Créez un service flexible et fournissez-le aux employés en tant que service supplémentaire. Les employés peuvent utiliser le service flexible et d'autres services standards de base lorsqu'ils effectuent une réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Avertissement :
À partir de Workplace Reservation Management version 2.1.2, vous ne pouvez pas créer de services supplémentaires ou flexibles directement à l'aide de l'application Workplace Reservation Management. À compter de Workplace Reservation Management version 2.1.2, vous pouvez créer un service supplémentaire en tant que service du lieu de travail à l'aide de l'application Workplace Case Management uniquement. L'application Workplace Case Management est automatiquement disponible pour son installation après la mise à niveau. Si vous avez installé Workplace Reservation Management la version 2.1.2 ou une version supérieure directement (en tant que nouvel utilisateur), il n'y aura aucun impact et les conditions suivantes ne s'appliquent pas à vous.

- Après la mise à niveau, les services flexibles existants sont supprimés de l'application Workplace Reservation Management et sont répertoriés comme services du lieu de travail dans l'application Workplace Case Management.

  Pour plus d'informations sur la création d'un service supplémentaire après la mise à niveau, consultez Créer un service du lieu de travail pour fournir un service supplémentaire pour une réservation.
- Chaque catégorie d'un service flexible est créée en tant que service du lieu de travail. Les services flexibles qui appartenaient à cette catégorie sont créés en tant qu'éléments de ce service du lieu de travail.
- Les emplacements auxquels les services flexibles étaient disponibles sont répertoriés dans la liste connexe Emplacements de l'élément de service du lieu de travail de ce service du lieu de travail.
- Cela n'a aucun impact sur l'expérience des employés sur le portail de réservation.
- Tous les services supplémentaires demandés par les employés ainsi que leur réservation au cours des six derniers mois sont automatiquement restaurés. Les demandes de service supplémentaire sont enregistrées dans la table Éléments de service demandés [sn_wsd_case_service_item_request] de l'application Workplace Case Management.
- Pour migrer les sous-catégories et créer automatiquement les modèles de tickets et de tâches, exécutez le script include Choice and Template Migration Script. Les instructions sur l'exécution du script sont incluses dans la description du script include.

Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Services flexibles**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Services flexibles

Champ	Description
Nom	Nom du service flexible.
Description	Brève description du service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Catégorie	Catégorie du service flexible. Pour ajouter une nouvelle catégorie, effectuez les actions suivantes : **a.** Cliquez avec le bouton droit sur **Catégorie**, puis sélectionnez **Configurer les choix**. **b.** Dans le formulaire Configurer les choix de catégories, entrez le nom de la catégorie que vous souhaitez ajouter dans le champ **Enter a new item** (Entrer un nouvel élément). **c.** Cliquez sur **Ajouter**.
Sous-catégorie	Sous-catégorie de la catégorie sélectionnée du service flexible. Vous pouvez également ajouter une sous-catégorie en effectuant les mêmes étapes que lors de l'ajout d'une catégorie.
Actifs	Option permettant d'activer le service flexible.
Image	Image du service flexible.
Configuration de service	
Durée de la préparation	Temps de préparation nécessaire pour le service flexible. Par exemple, si le service flexible est un service de restauration, spécifiez le temps nécessaire pour préparer les éléments. L'emplacement du lieu de travail sera bloqué avant le début de la réservation, le temps de la durée spécifiée pour la préparation. Activez la propriété système [sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory] pour créer une réservation de blocage.
Durée du nettoyage	Temps de nettoyage nécessaire des éléments fournis dans le service flexible. L'emplacement du lieu de travail sera bloqué après la fin de la réservation, le temps de la durée spécifiée pour le nettoyage. Activez la propriété système [sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory] pour créer une réservation de blocage.
Quantité activée	Quantité maximale d'éléments disponibles pour la réservation.
Prix unitaire	Tarification du service flexible.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le service flexible est ajouté à l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Ajoutez le service flexible à un espace ou à une salle du lieu de travail afin que le service soit disponible pour les employés lorsqu'ils effectuent une réservation. Pour en savoir plus, consultez Ajouter un service flexible à un élément du lieu de travail.

Ajouter un service flexible à un élément du lieu de travail

Permettez aux employés de demander des services supplémentaires. Ajoutez un service supplémentaire à un espace ou à une salle du lieu de travail et mettez le service à disposition des employés lorsqu'ils effectuent une réservation.

Avant de commencer

Vérifiez d'avoir déjà créé un service flexible. Voir Créer un service flexible.

⚠ Avertissement :

à partir de Workplace Reservation Management version 2.1.2, la liste connexe Services flexibles n'est plus disponible. Si vous avez installé Workplace Reservation Management la version 2.1.2 ou une version supérieure directement (en tant que nouvel utilisateur), il n’y aura aucun impact et les conditions suivantes ne s’appliquent pas à vous.

Après la mise à niveau, les services flexibles sont disponibles en tant qu'éléments de service du lieu de travail. Pour afficher les éléments de service du lieu de travail disponibles, affichez la liste connexe Éléments de service du lieu de travail. Pour ajouter un élément de service du lieu de travail à l'espace/la salle du lieu de travail, ouvrez le service du lieu de travail et sélectionnez l'élément de service du lieu de travail. Après avoir ouvert l'enregistrement Élément de service du lieu de travail, ajoutez-le à la liste connexe Emplacements des éléments de service du lieu de travail. Pour en savoir plus, référez-vous à Rendre un élément de service du lieu de travail disponible pour un emplacement du lieu de travail.

Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez des services flexibles et ajoutez-les à un espace ou à une salle du lieu de travail. Lorsqu'un employé effectue une réservation pour l'espace ou la salle du lieu de travail, il peut utiliser les services flexibles comme services supplémentaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration**.
2. En fonction de l'endroit où vous ajoutez le service flexible, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Sélectionnez **Espaces du lieu de travail** pour ajouter le service à un espace du lieu de travail.
   - Sélectionnez **Salles du lieu de travail** pour ajouter le service à une salle du lieu de travail.
3. Sélectionnez l'espace ou la salle du lieu de travail dans lequel ou laquelle vous souhaitez ajouter le service flexible.
4. Faites défiler vers le bas et cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe Services flexibles du formulaire.
5. Sélectionnez le service sur le formulaire Modifier les membres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez le service flexible dans la colonne **Collection** à gauche.

b. Pour déplacer le service vers la colonne **Liste des services flexibles** à droite, utilisez l'icône Ajouter-Supprimer.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le service flexible est ajouté à l'espace ou à la salle du lieu de travail sélectionné.

Créer un service du lieu de travail pour fournir un service supplémentaire pour une réservation

Créez un service du lieu de travail pour fournir un service supplémentaire aux employés lorsqu'ils effectuent une réservation. Utilisez l'application Workplace Case Management pour créer le service du lieu de travail.

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

- L'application Workplace Case Management doit être installée.
- Des modèles de tâches et de tickets peuvent être liés au service du lieu de travail.
- Un créateur d'enregistrement peut être lié au service du lieu de travail.
- Des flux sont actifs dans l'éventualité où vous souhaitez créer un flux de services du lieu de travail.

Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour connaître les services du lieu de travail et les options relatives aux services du lieu de travail, consultez Services du lieu de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Services du lieu de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Service du lieu de travail.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le service sur le lieu de travail est créé et sera disponible pour les employés en tant que service supplémentaire. Lorsqu'un employé demande un service supplémentaire, un ticket de lieu de travail est créé dans l'application Workplace Case Management. Si le service supplémentaire est modifié par l'employé, le ticket de lieu de travail existant est annulé et un autre ticket de lieu de travail est créé avec les détails modifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Si le service supplémentaire requiert qu'un employé effectue une sélection parmi une liste d'options, vous devez les ajouter en tant qu'éléments de service du lieu de travail au service du lieu de travail. Pour ajouter des éléments de service du lieu de travail, reportez-vous à ce qui suit :
  - Ajouter un élément de service du lieu de travail à un service du lieu de travail.
  - Rendre un élément de service du lieu de travail disponible pour un emplacement du lieu de travail.
- Pour afficher les tickets de lieu de travail, accédez à **Workplace Case Management** > **Tickets du lieu de travail**.
- Vous pouvez également consulter les détails de réservation d'un ticket de lieu de travail. Pour afficher les détails, effectuez les actions suivantes :
  1. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire.
  2. Sélectionner **Vue** > **Vue Réservation**.

     Dans la **Vue de réservation**, vous pouvez afficher les détails tels que la réservation et les commentaires ajoutés par l'employé lorsque vous demandez un service supplémentaire.
- Vous pouvez également consulter les tickets et les tâches de service supplémentaire dans l'application Workplace Reservation Management.
  - Pour afficher les tickets, accédez à **Workplace Reservation Management** > **Vue d'ensemble de la réservation** > **Tickets de service supplémentaires**.
  - Pour afficher les tâches créées pour les tickets, accédez à **Workplace Reservation Management** > **Vue d'ensemble de la réservation** > **Tâches de service supplémentaires**.

Créer une vue réservable

Configurez une vue que les employés peuvent afficher lorsqu'ils effectuent une réservation sur le portail de réservation.

Avant de commencer

Les vues réservables suivantes sont disponibles avec l'application Workplace Reservation Management :

- Carte
- carte
- schedule

Pour afficher les éléments du lieu de travail dans les vues ci-dessus lors d'une réservation, configurez le module réservable pour utiliser les vues réservables. Pour plus d'informations, référez-vous à Configurer une vue réservable dans un module réservable.

Remarque :
L'application Workplace Reservation Management ne prend pas en charge les cartes DXF.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Vues réservables**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Vue réservable

Champ	Description
Nom	Nom de la vue.
Étiquette	Étiquette avec laquelle cette vue réservable est affichée sur le portail de réservation.
Application	Application de la vue réservable. Ce champ est automatiquement défini. Veillez à sélectionner **Workplace Reservation Management**.
Nom de la classe d'icône	Nom de la classe d'icône de la vue réservable.
Actifs	Option permettant d'activer la vue réservable.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La vue réservable est ajoutée a.

Que faire ensuite
Ajoutez la vue à un module réservable. Les éléments du lieu de travail du module réservable auquel la vue est ajoutée s'afficheront dans cette vue. Pour en savoir plus, référez-vous à :

Configurer une vue réservable dans un module réservable

Affectez des vues différentes dans un module réservable. Les éléments du lieu de travail du module peuvent être consultés dans les vues configurées lors d'une réservation sur le portail de réservation.

Avant de commencer
Par défaut, Workplace Reservation Management affecte les vues suivantes à un module réservable jusqu'à ce qu'elles soient définies sur False.

- Vue de la carte
- Vue Calendrier

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Module réservable**.
2. Sélectionnez le module réservable auquel vous souhaitez affecter une vue réservable.
3. Sur le formulaire, accédez à la liste connexe Vues réservables.
4. Cliquez sur **Modifier...**.
5. Définissez l'option de filtre **Actif** sur **Vrai** dans le formulaire Modifier les membres.
6. Sélectionnez la vue réservable en effectuant les opérations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez le créneau horaire dans la colonne **Collection** de gauche.

b. Déplacez la sélection vers la colonne **Reservable Views List** (Liste des vues réservables) à droite.
Pour déplacer le créneau horaire, utilisez l'icône Ajouter/Supprimer ( ).

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

7. Pour définir une vue réservable par défaut, définissez la valeur **Est par défaut** de la vue réservable sur **True**.
Assurez-vous que, à l'exception de la vue réservable par défaut sélectionnée, la valeur de toutes les autres vues réservables est définie sur **False**.
8. Pour spécifier un ordre dans lequel les vues réservables doivent être affichées sur le portail, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez l'icône Aperçu ( ).
   b. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
   c. Sur le formulaire Configuration de la vue du module réservable, spécifiez l'**Ordre**.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   e. Répétez la même procédure jusqu'à avoir spécifié l'ordre de chaque vue réservable.

Résultats
La vue réservable est ajoutée au module réservable. Les éléments d'espace de travail du module peuvent être consultés dans la vue sélectionnée.

Créer un enregistrement de critères d'utilisateur

Ajoutez un enregistrement de critères d'utilisateur pour décider quels utilisateurs, rôles et groupes peuvent accéder à un module réservable.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Critères d'utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Critères d'utilisateur.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Les critères d'utilisateur sont ajoutés à l'application.

Que faire ensuite
Appliquer des critères d'utilisateur à un module réservable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Appliquer des critères d'utilisateur à un module réservable

Appliquez un critère d'utilisateur pour autoriser les employés et les groupes à afficher et à effectuer des réservations sur un module réservable.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un critère d'utilisateur est appliqué, la disponibilité des éléments réservables du module réservable s'affiche uniquement pour les utilisateurs spécifiés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Module réservable**.
2. Sélectionnez le module réservable auquel vous souhaitez appliquer les critères d'utilisateur.
3. Dans la liste connexe Critères d'utilisateur, cliquez sur **Modifier...**.
4. Définissez l'option de filtre **Actif** sur **Vrai** dans le formulaire Modifier les membres.
5. Sélectionnez les critères d'utilisateur en effectuant les actions suivantes :
   a. Sélectionnez les critères d'utilisateur dans la colonne **Collection** à gauche.
   b. Déplacez la sélection vers la colonne **Liste des critères d'utilisateur** à droite
      Utilisez l'icône Ajouter/supprimer ( ) pour déplacer les critères d'utilisateur.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Les critères d'utilisateur sélectionnés sont appliqués au module réservable.

Configurer un objectif réservable

Créez un objectif décrivant l'utilisation d'un élément du lieu de travail. Ajoutez cet objectif à un espace ou une salle du lieu de travail approprié afin que l'objectif s'affiche sur le portail de réservation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_rsv.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Objectifs réservables**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Objectif réservable

Champ	Descriptions
Nom	Nom descriptif de l'objectif.
Actifs	Option permettant d'activer l'objectif réservable.
Description	Brève description contenant des détails sur l'objectif de l'élément réservable. La description ne s'affiche pas pour les employés.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'objectif réservable est ajouté.

Que faire ensuite
Ajouter un objectif réservable à un élément du lieu de travail.

Ajouter un objectif réservable à un élément du lieu de travail

Définissez l'objectif d'un élément du lieu de travail en ajoutant un objectif réservable. L'objectif est affiché dans les détails de l'élément du lieu de travail afin que les employés puissent sélectionner l'élément approprié.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_rsv.manager

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration**.
2. En fonction du type d'élément du lieu de travail auquel vous souhaitez ajouter un objectif réservable, effectuez l'une des actions suivantes.
3. Cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe Objectifs réservables.
4. Sélectionnez l'objectif réservable sur le formulaire Modifier les membres.
   a. Sélectionnez l'objectif réservable dans la colonne **Collection** à gauche.
   b. Déplacez la sélection vers la colonne **Reservable Purposes List** (Liste des objectifs réservables) à droite.
      Utilisez l'icône Ajouter-supprimer ( ) pour déplacer les objectifs.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
L'objectif réservable est ajouté à l'élément du lieu de travail.

Créer un créneau horaire de réservation rapide

Créez un créneau horaire pour le module réservable disponible dans le widget Réservation rapide sur le Espace de travail du Portail de services. Lorsqu'un employé souhaite réserver un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

élément de lieu de travail de ce module réservable, il peut sélectionner un créneau horaire approprié au lieu de spécifier les heures de début et de fin de la réservation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez un créneau horaire de réservation. Vous pouvez spécifier l'ordre d'affichage du créneau horaire dans la liste de sélection des réservations.

Remarque :
Vous pouvez ajouter un créneau horaire uniquement pour le module réservable configuré comme disponible dans le widget Réservation rapide.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Créneaux horaires réservables**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de créneau horaire

Champ	Description
Nom	Nom du créneau horaire
Description courte	Brève description du créneau horaire
Heure de début	Heure de début du créneau horaire
Heure de fin	Heure de fin du créneau horaire
Actif	Option permettant d'activer le créneau horaire
Ordre	Ordre dans lequel le créneau horaire apparaît dans la liste de sélection

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le créneau horaire est créé.

Que faire ensuite
Ajoutez le créneau horaire au module réservable. Le créneau horaire s'affichera dans la liste de sélection lorsqu'un employé souhaite réserver un élément de lieu de travail à partir d'un module réservable auquel il a été ajouté. Pour en savoir plus, consultez Ajouter un créneau horaire à un module réservable.

Ajouter un créneau horaire à un module réservable

Après avoir créé un créneau horaire, affectez-le à un module réservable configuré pour la réservation dans le widget Réservation rapide. Lorsqu'un employé souhaite réserver un élément de lieu de travail de ce module réservable, il peut sélectionner un créneau horaire pour la réservation.

Avant de commencer
Créer un créneau horaire de réservation rapide.

Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé un créneau horaire, vous devez l'affecter au module réservable pour le rendre disponible à la réservation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Module réservable**.
2. Sélectionnez le module réservable auquel vous souhaitez ajouter un créneau horaire.
3. Sur le formulaire, accédez à la liste connexe Créneaux horaires.
4. Cliquez sur **Modifier...**.
5. Définissez l'option de filtre **Actif** sur **Vrai** dans le formulaire Modifier les membres.
6. Sélectionnez le créneau horaire en effectuant les actions suivantes :

   a. Sélectionnez le créneau horaire dans la colonne **Collection** de gauche.

   b. Déplacez la sélection vers la colonne **Time Slots List (Liste de créneaux horaires)** de droite.

   Pour déplacer le créneau horaire, utilisez l'icône Ajouter/Supprimer ( ).

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le créneau horaire est ajouté au module réservable. Lorsqu'un employé utilise le widget Réservation rapide pour réserver un élément de lieu de travail de ce module réservable, le créneau horaire s'affiche.

Configurer les fournisseurs de réunion virtuelle

Permettez aux employés de fournir un lien de réunion virtuelle avec leur réservation. Configurez les fournisseurs de réunion virtuelle afin que le lien de réunion virtuelle de ce fournisseur soit automatiquement généré lorsque l'employé effectue une réservation.

Avant de commencer

L'application Workplace Reservation Management fournit par défaut le fournisseur de réunion virtuelle **Modèle**. Les fournisseurs de réunion virtuelle suivants sont également pris en charge s'ils sont configurés :

- Microsoft Teams: Reportez-vous à Se connecter Workplace Reservation Management avec Microsoft Teams. Microsoft Teams.
- Zoom: Pour utiliser Zoom, vous devez disposer d'un Zoom compte utilisateur. Consultez Se connecter Workplace Reservation Management avec Zoom.

> **⚠ Avertissement :**
> le spoke Zoom version 3.0.0 du spoke n'est pas pris en charge. Seul le spoke Zoom version 3.0.3 et les versions ultérieures sont prises en charge.

- Vous devez disposer des éléments suivants :
  - Mettez à jour l'application Workplace Reservation Management uniquement après l'installation des spokes Microsoft Teams et Zoom. Sinon, vous devez réparer l'application Workplace Reservation Management.
  - Microsoft Teams fonctionne uniquement avec un compte Microsoft (Exchange Online, Exchange OnPrem). Si vous disposez des deux Google et d'un Microsoft Teams compte,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

le fournisseur de réunion virtuelle ne peut pas être ajouté. Si vous souhaitez créer un compte Microsoft Teams, vous devez créer un compte Microsoft. Le compte Microsoft Teams est mappé au compte Microsoft et non au compte Google.

- Pour Microsoft Teams, afin de créer un lien de réunion pour le compte d'autres utilisateurs, consultez Microsoft interne .

Important :
les fournisseurs de réunion virtuelle sont désactivés par défaut. Remplacez l'état **Actif** du fournisseur de réunion virtuelle souhaité par **true** pour commencer à l'utiliser.

Pour configurer un fournisseur de réunion virtuelle, les flux suivants, à utiliser avec le fournisseur de réunion virtuelle, doivent déjà avoir été créés :

- Créer une réunion
- Annuler la réunion
- Obtenir les détails de la réunion
- Mettre à jour la réunion
- Obtenir l'enregistrement

Pour plus d'informations sur la création d'un flux, consultez Créer un flux .

Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Fournisseurs de réunion virtuelle**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Fournisseur de réunion virtuelle

Champ	Description
Nom	Nom du fournisseur de réunion virtuelle
Créer des réunions	Flux permettant de créer une réunion.
Annuler la réunion	Flux permettant d'annuler la réunion.
Obtenir les détails de la réunion	Flux permettant d'obtenir les détails de la réunion.
Identificateur de fournisseur	URL qui doit être utilisée pour valider les liens de réunion générés. Lorsqu'une réunion est créée dans le fournisseur de calendrier de l'employé, l'URL spécifiée est utilisée pour valider le lien de la réunion lors de la synchronisation avec Workplace Reservation Management.
Application	Application pour laquelle vous ajoutez le fournisseur de réunion virtuelle. Ce champ est automatiquement défini. Veillez à sélectionner **Workplace Reservation Management**.
Mettre à jour la réunion	Flux permettant de mettre à jour la réunion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Obtenir l'enregistrement	Flux permettant d'obtenir l'enregistrement de la réunion.
Ordre	Ordre dans lequel le fournisseur de réunion virtuelle doit apparaître.
Actif	Option permettant d'activer le fournisseur de réunion virtuelle.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le fournisseur de réunion virtuelle est ajouté. Pour permettre aux employés d'ajouter un lien de réunion virtuelle avec leur réservation, sélectionnez l'option **Fournisseur de réunion virtuelle** dans le module réservable.

Remarque :
Lorsqu'une réservation inclut un lien de réunion virtuelle, le lien de la réunion s'affiche comme suit lorsqu'il est synchronisé avec le fournisseur de calendrier Microsoft Outlook des participants :

- Zoom: si un Zoom lien de réunion est ajouté, le lien apparaît dans le champ **Emplacement** de l'e-mail contenant l'invitation à la réunion.
- Microsoft Teams: lorsqu'une réservation est créée avec un lien de réunion virtuelle, l'application récupère le lien de la réunion et les détails relatifs à la participation et les enregistre dans l'enregistrement de réservation. Lorsque cette réservation est synchronisée avec le calendrier Microsoft Outlook, le lien de la réunion et les détails relatifs à la participation sont ajoutés au corps de l'événement de calendrier. De même, lorsqu'une réservation est créée dans le calendrier Microsoft Outlook à l'aide du bouton bascule de la **réunion Teams** , le lien de la réunion est récupéré et enregistré en tant que lien de réunion virtuelle dans l'enregistrement de réservation.

  Remarque :
  Comme le lien de la réunion apparaît dans le corps de l'e-mail, dans tous les cas, si vous souhaitez mettre à jour ou modifier les détails de la réunion, vous devez le faire uniquement à l'aide du Workplace Reservation Managementfichier . En effet, lorsqu'une synchronisation de réservation est effectuée, les détails (dans ce cas, le lien et les détails de la réunion) ne sont synchronisés que d'une seule manière, c'est-à-dire du fournisseur de Workplace Reservation Management calendriers (dans ce cas Microsoft Teams). Si vous avez déjà apporté des modifications aux détails de la réunion ou aux notes à partir du fournisseur de calendrier, elles sont remplacées lorsqu'une Workplace Reservation Management synchronisation est effectuée. Pour plus d'informations, référez-vous à Explorer Synchronisation du calendrier du lieu de travail.

- **Tout autre fournisseur de réunion virtuelle** : le lien de la réunion est ajouté dans le champ **Emplacement** de l'e-mail contenant l'invitation à la réunion.

Pour que le lien de la réunion apparaisse comme ci-dessus, les versions de module d'extension suivantes sont requises :

- Spoke Microsoft Exchange Online versions 3.5.0 et ultérieures.
- Spoke Microsoft Teams Communications versions 1.3.0 et ultérieures.
- Dernière version de l'application Workplace Reservation Management .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Microsoft Teams en tant que fournisseur de réunion virtuelle

Définissez Microsoft Teams en tant que fournisseur de réunion virtuelle.

Avant de commencer

- Vous devez disposer des éléments suivants :
  - Mettez à jour l'application Workplace Reservation Management uniquement après l'installation du Microsoft Teams spoke. Sinon, vous devez réparer l'application Workplace Reservation Management.
  - Microsoft Teams fonctionne uniquement avec un compte Microsoft (Exchange Online, Exchange OnPrem). Si vous disposez des deux Google et d'un Microsoft Teams compte, le fournisseur de réunion virtuelle ne peut pas être ajouté. Si vous souhaitez créer un compte Microsoft Teams, vous devez créer un compte Microsoft. Le compte Microsoft Teams est mappé au compte Microsoft et non au compte Google.
  - Pour Microsoft Teams, afin de créer un lien de réunion pour le compte d'autres utilisateurs, consultez Microsoft interne .

L'application Workplace Reservation Management fournit par défaut le fournisseur de réunion virtuelle **Modèle**. Une fois que vous avez configuré une connexion entre Workplace Reservation Management et Microsoft Teams, le système fournit par défaut le fournisseur de réunion virtuelle **Microsoft Teams** configuré avec les flux suivants :

Microsoft Teams : flux

Champ	Flux
Créer une réunion	Créer une réunion Microsoft Teams
Obtenir les détails de la réunion	Obtenir l'ID de thread MS Teams
Obtenir l'enregistrement	Obtenir l'enregistrement Microsoft Teams

Pour plus d'informations sur la création d'un flux, consultez Créer un flux .

Important :
les fournisseurs de réunion virtuelle sont désactivés par défaut. Remplacez l'état **Actif** du fournisseur de réunion virtuelle souhaité par **true** pour commencer à l'utiliser.

Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Procédure

1. Connectez-vous Workplace Reservation Management et Microsoft Teams.
   Pour créer des connexions, reportez-vous à Se connecter Workplace Reservation Management avec Microsoft Teams.
   Une fois la connexion configurée, l'application fournit par défaut le fournisseur de réunion virtuelle **Microsoft Teams** .
2. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Fournisseurs de réunion virtuelle**.
3. Sélectionnez **Microsoft Teams**.
4. Sur le formulaire, pour activer, cochez la case **Actif** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Microsoft Teams est défini en tant que fournisseur de réunion virtuelle.

Se connecter Workplace Reservation Management avec Microsoft Teams

Établissez la connexion entre Microsoft Teams les communications et Workplace Reservation Management.

Avant de commencer
Vérifiez que les modules d'extension suivants sont installés :

- Microsoft Teams Spoke de communication (pour créer des liens de réunion)
- Microsoft Teams Graph Spoke (pour obtenir des enregistrements)
- Workplace Reservation Management

Rôle requis : admin

Procédure

1. Authentifier Microsoft Teams avec Microsoft Azure.
2. Pour Microsoft Teams, afin de créer un lien de réunion pour le compte d'autres utilisateurs, consultez Microsoft interne .
3. Configurer la connectivité OAuth avec Microsoft Teams le spoke Connections pour la réunion virtuelle.
4. Configurer la connectivité OAuth entre ServiceNow et Microsoft Teams Graph.
5. Créer des informations d'identification pour Microsoft Teams la communication.
6. Créer une connexion et des informations d'identification pour Microsoft Teams Graph.

Authentifier Microsoft Teams avec Microsoft Azure

Configurez l'authentification avec Microsoft Azure pour vous connecter Microsoft Teams à Workplace Reservation Management l'application.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur Azure Active Directory

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour Workplace Reservation Management pouvoir générer Microsoft Teams un lien de réunion et obtenir les enregistrements, via Microsoft l'API Graph, des autorisations doivent être ajoutées.

Procédure

1. Connectez-vous au portail Microsoft Azure.
2. Accédez à la **Azure Services** > **Azure Active Directory** > **Gérer** > **Inscriptions des applications**.
3. **Facultatif :** Si vous n'avez pas d'inscription d'application, cliquez sur **Nouvelle inscription**.
   a. Sur le formulaire, entrez le **nom** de l'inscription.
   b. Sélectionnez les **types de comptes pris en charge** de votre choix.
   c. **Facultatif :** Spécifiez **l'URL de redirection**.
   Spécifiez les détails suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Sélectionnez la plateforme **Web**.

ii. Saisissez l'URL au format suivant : https://<instance-Name>.service-now.com/oauth_redirect.do

4. Si vous disposez déjà d'un enregistrement d'application, sélectionnez l'enregistrement d'application.

   a. Accédez à la **Gérer** > **Authentification**.

   b. Accédez à la **Ajouter une plateforme** > **Applications Web** > **Web**.

   c. Renseignez les champs du formulaire Configuration Web.

Formulaire Configuration Web

Champ	Description
URL de redirection	Entrez une URL au format : https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do
Octroi implicite	Cochez **Jetons d'accès** et **Jetons d'ID**

   d. Cliquez sur **Configurer**.

5. Ajoutez un secret client.

   a. Accédez à la **Gérer** > **Certificats et secrets**.

   b. Cliquez sur **Nouveau secret client**

   c. Dans le champ **Description**, saisissez une brève description du secret.

   d. Sous **Date d'expiration**, sélectionnez une date d'expiration.

   e. Cliquez sur **Ajouter**.

   f. Après avoir ajouté une date, dans la section Secrets clients, copiez la valeur en cliquant sur **Copier dans le presse-papiers**.

6. Ajoutez une autorisation.

   a. Accédez à la **Gérer** > **Autorisations d'API**.

   b. Cliquez sur **Ajouter une autorisation**.

   c. Sélectionnez **Microsoft Graph**.

   d. Sélectionnez **Autorisations d'application**.

   e. Sélectionnez **Chat.Read.All**, **Directory.Read.All**, **OnlineMeetings.ReadWrite.All** et **User.Read.All**.

> **Remarque :**
> Sélectionnez **Chat.Read.All** pour récupérer les enregistrements de réunion.

   f. Cliquez sur **Ajouter des autorisations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

g. Sur l'écran des autorisations configurées, cliquez sur **Grant admin consent for ServiceNow** (Accorder le consentement administrateur pour ServiceNow).

h. Cliquez sur **Oui**.
Un message de confirmation s'affiche indiquant que le consentement de l'administrateur est accordé pour les autorisations demandées.

Résultats
Microsoft Teams est configuré avec Microsoft Azure.

Configurer la connectivité OAuth avec Microsoft Teams le spoke Connections pour la réunion virtuelle

Enregistrez votre Microsoft Teams spoke Communications auprès de l'instance ServiceNow à des fins d'autorisation OAuth.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

- Authentifier Microsoft Teams avec Microsoft Azure
- Modifiez le périmètre de l'application en Microsoft Teams Communication Spoke.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Cliquez sur **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Fournisseur OAuth tiers

Champ	Description
Nom	Nom unique permettant d'identifier l'enregistrement, par exemple, Microsoft Teams Communications.
ID client	ID client généré lors de la création de l'application. Vous pouvez la copier à partir de la **vue d'ensemble de l'application** dans le Microsoft Azure portail.
Secret client	Mot de passe généré lors de la création de l'application dans Microsoft Azure.
Type d'accord par défaut	Type d'accord utilisé pour établir le jeton. Renseignez le champ **Informations d'identification du client**.
URL d'autorisation	Point de terminaison du code d'autorisation OAuth. Saisissez `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
URL de jeton	Point de terminaison de jeton du serveur OAuth. Saisissez https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token >.
URL de redirection	Point de terminaison de rappel OAuth. L'URL est automatiquement renseignée en tant que https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do.

5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Un profil d'entité OAuth généré par le système est créé et affiché dans la liste connexe Profils des entités OAuth. Par exemple, Microsoft Teams Communication default_profile.
6. Mettez à jour le profil de l'entité OAuth.
   a. Sélectionnez le profil de l'entité OAuth par défaut.
   b. Sur le formulaire, dans la liste connexe Périmètres des profils des entités OAuth, double-cliquez sur **Insérer une nouvelle ligne...**.
   c. Dans le champ Périmètre de l'entité OAuth, cliquez sur l'icône de recherche .
   d. Dans la fenêtre Périmètre de l'entité OAuth qui s'ouvre, cliquez sur **Nouveau**.
   e. Renseignez les champs du formulaire.

      Périmètre de l'entité OAuth

Champ	Description
Nom	Entrez un nom descriptif, par exemple, Communications MS Teams.
Fournisseur OAuth	Fournisseur associé au périmètre, par exemple, MS Sync.
Périmètre OAuth	Périmètre que vous accordez au fournisseur. Entrez .default .

   f. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Enregistrez les changements.

Résultats
L'inscription OAuth est ajoutée au Microsoft Teams spoke Communications.

Configurer la connectivité OAuth entre ServiceNow® et Microsoft Teams Graph

Enregistrez votre Graph avec ServiceNow® l'instance Microsoft Teams pour obtenir l'autorisation OAuth afin d'obtenir des enregistrements après une réunion virtuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Authentifier Microsoft Teams Graph avec Microsoft Azure. Suivez la procédure similaire expliquée à la section Authentifier Microsoft Teams avec Microsoft Azure.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Microsoft Teams Graph**.
3. Sur le formulaire, modifiez les champs suivants :

Formulaire Fournisseur OAuth tiers

Champ	Description
ID client	ID client généré lors de la création de l'application. Vous pouvez la copier à partir de la **vue d'ensemble de l'application** dans le Microsoft Azure portail.
Secret client	Mot de passe généré lors de la création de l'application dans Microsoft Azure.
URL d'autorisation	Point de terminaison du code d'autorisation OAuth. Saisissez https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize.
URL de jeton	Point de terminaison de jeton du serveur OAuth. Saisissez https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token >.
URL de redirection	Point de terminaison de rappel OAuth. L'URL est automatiquement renseignée en tant que https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Un profil d'entité OAuth généré par le système est créé et affiché dans la liste connexe Profils des entités OAuth. Par exemple, Microsoft Teams Graph default_profile.
5. Enregistrez les changements.

Résultats

L'inscription OAuth est ajoutée pour Microsoft Teams Graph.

Créer des informations d'identification pour Microsoft Teams la communication

Configurez les informations d'identification pour Microsoft Teams Communication Spoke.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Identifiants**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le système affiche le message, What type of Credentials would you like to create?

3. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique.
Actif	Option permettant d'utiliser activement l'enregistrement des informations d'identification.
Profil de l'entité OAuth	Profil OAuth créé dans l'inscription d'application du fournisseur.
S'applique à	Serveurs MID qui peuvent utiliser ces informations d'identification. Par exemple, sélectionnez **Tous les MID Servers**.
Ordre	Ordre dans lequel les informations d'identification sont utilisées. Par exemple, saisissez 100.
Alias d'identification	Déverrouillez, recherchez et sélectionnez l'sn_msteams_com_spk. MSTeamsCommunicationsSpoke Enregistrement de l'alias de connexion et d'informations d'identification.

5. **Enregistrez** le formulaire.
   Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
6. Pour générer le jeton OAuth, cliquez sur le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth**.

Créer une connexion et des informations d'identification pour Microsoft Teams Graph

Configurer l'alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Teams Graph.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Identifiants**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche le message, What type of Credentials would you like to create?
3. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option permettant d'utiliser activement l'enregistrement des informations d'identification.
Profil de l'entité OAuth	Profil OAuth créé dans l'inscription d'application du fournisseur.
S'applique à	Serveurs MID qui peuvent utiliser ces informations d'identification. Par exemple, sélectionnez **Tous les MID Servers**.
Ordre	Ordre dans lequel les informations d'identification sont utilisées. Par exemple, saisissez 100.

5. **Enregistrez** le formulaire.
   Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
6. Pour générer le jeton OAuth, cliquez sur le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth**.
7. Créez une connexion.
   a. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Connexion**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Connexion HTTP(S)

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, Exchange Connection.
Informations d'identification	L'enregistrement d'informations d'identification est créé pour cette connexion.
Alias de connexion	Enregistrement d'alias associé à cette connexion. Sélectionnez sn_msteams_ahv2.Microsoft_Teams_Spoke enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification.
Générateur d'URL	**Remarque :** ne cochez pas la case.
URL de connexion	URL de connexion. Saisissez https://graph.microsoft.com.
Utiliser un MID Server	Option permettant d'utiliser un Serveur MID. Si la case est cochée, définissez les champs dans la liste connexe Configuration du Serveur MID avancée.
Actif	Option permettant d'utiliser activement la connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Domaine	Domaine dans lequel l'action ou l'activité s'exécute.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

Se connecter Workplace Reservation Management avec Zoom

Établissez la connexion entre Zoom et Workplace Reservation Management.

Avant de commencer

Vérifiez que les modules d'extension suivants sont installés :

- Spoke Zoom
- ServiceNow Hub d'intégration Modèle d'action : flux de données (pour obtenir des enregistrements)
- Workplace Reservation Management

Rôle requis : admin

Procédure

1. Configuration Zoom pour activer la réunion virtuelle.
   Consultez la rubrique Créer une application connectée dans Zoom dans

   Remarque :
   Lors de la configuration du zoom, vérifiez les points suivants :

   - Copiez l'URL spécifiée dans **URL de redirection pour qu'OAuth** ajoute également une **liste d'autorisation** .
   - Sélectionnez les champs d'application suivants :
     - Dans **Réunion**, sélectionnez les éléments suivants :
       - **Afficher et gérer les réunions des utilisateurs du sous-compte (réunion : maître)**
       - **Afficher et gérer toutes les réunions d'utilisateurs (meeting :write :admin)**
     - Dans **Enregistrement**, sélectionnez **Afficher les enregistrements de tous les utilisateurs (recording :read :admin)**

   .
2. Configurer la connectivité OAuth entre ServiceNow et Zoom.
3. Créer une connexion et des informations d'identification pour Zoom.

Configurer la connectivité OAuth entre ServiceNow et Zoom

Inscrivez-vous Zoom auprès de l'instance ServiceNow pour obtenir l'autorisation OAuth de créer, de créer des réunions virtuelles et d'obtenir des enregistrements après une réunion virtuelle.

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

- Configuration Zoom pour activer la réunion virtuelle.

  Consultez la rubrique Créer une application connectée dans Zoom dans .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lors de la configuration du zoom, vérifiez les points suivants :

- Copiez l'URL spécifiée dans **URL de redirection pour qu'OAuth** ajoute également une **liste d'autorisation** .
- Sélectionnez les champs d'application suivants :
  - Dans **Réunion**, sélectionnez les éléments suivants :
    - **Afficher et gérer les réunions des utilisateurs du sous-compte (réunion : maître)**
    - **Afficher et gérer toutes les réunions d'utilisateurs (meeting :write :admin)**
  - Dans **Enregistrement**, sélectionnez **Afficher les enregistrements de tous les utilisateurs (recording :read :admin)**

- Définissez le périmètre de l'application sur spoke Zoom .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Zoom**.
3. Sur le formulaire, mettez à jour les champs suivants.

Formulaire des registres d'application

Champ	Description
ID client	ID client généré lors de la création de l'application. Copier à partir **des informations d'identification de l'application** dans Zoom.
Secret client	Secret client créé lors de l'inscription de l'application.
Type d'accord par défaut	Type d'accord utilisé pour établir le jeton. Sélectionnez **Code d'autorisation**.
URL de redirection	Point de terminaison de rappel OAuth. L'URL est automatiquement renseignée en tant que `https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do`.

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Un profil d'entité OAuth généré par le système est créé et affiché dans la liste connexe Profils des entités OAuth. Par exemple, `Zoom default_profile`.
5. Enregistrez les changements.

Résultats
L'inscription OAuth est ajoutée pour Zoom.

Créer une connexion et des informations d'identification pour Zoom

Configurer l'alias de connexion et d'informations d'identification pour Zoom.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Identifiants**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche le message, What type of Credentials would you like to create?
3. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique.
Actif	Option permettant d'utiliser activement l'enregistrement des informations d'identification.
Profil de l'entité OAuth	Profil OAuth créé dans l'inscription d'application du fournisseur. Par exemple, Zoom default_profile
S'applique à	Serveurs MID qui peuvent utiliser ces informations d'identification. Par exemple, sélectionnez **Tous les MID Servers**.
Ordre	Ordre dans lequel les informations d'identification sont utilisées. Par exemple, saisissez 100.

5. **Enregistrez** le formulaire.
   Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
6. Pour générer le jeton OAuth, cliquez sur le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth**.
7. Créer une connexion
   a. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Connexion**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Connexion HTTP(S)

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, Zoom Connection.
Informations d'identification	L'enregistrement d'informations d'identification est créé pour cette connexion.
Alias de connexion	Enregistrement d'alias associé à cette connexion. Sélectionnez sn_zoom_spoke. Enregistrement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de l’alias de connexion et d’informations d’identification Zoom.
Générateur d'URL	**Remarque :** ne cochez pas la case.
URL de connexion	URL de connexion. Saisissez `https://api.zoom.us`.
Utiliser un MID Server	Option permettant d'utiliser un Serveur MID. Si la case est cochée, définissez les champs dans la liste connexe Configuration du Serveur MID avancée.
Actif	Option permettant d'utiliser activement la connexion.
Domaine	Domaine dans lequel l'action ou l'activité s'exécute.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

Afficher les affectations de sièges permanents sur les cartes d’étage

Affichez les affectations d’espaces permanents ainsi que les noms des employés sur les cartes.

Avant de commencer
Vérifiez que vous avez installé les éléments suivants pour afficher l’affectation permanente des sièges sur la carte :

- Mappage d'intérieur
- Workplace Space Mapping
- Workplace Case Management

Les employés doivent disposer d’une allocation d’espace de travail dédiée dans leurs profils d’espace de travail. Les sièges permanents ainsi que les noms des employés sont affichés sur la carte en fonction des considérations suivantes :

- Si deux espaces de travail ou plus sont affectés à un employé, seul l’emplacement de travail principal s’affiche sur la carte.
- Si les paramètres de confidentialité sont activés pour un employé, le nom de l’employé ne s’affiche pas sur la carte de l’étage. L’espace sélectionné affiche **l’utilisateur privé**.
  - Si deux employés partagent un espace dont les paramètres de confidentialité sont activés, la carte de l’étage de l’espace sélectionné n’affiche pas le nom de l’employé, mais indique **Utilisateur privé**.
  - Si deux employés partagent un espace et que les paramètres de confidentialité sont activés pour un seul d’entre eux, la carte de l’étage affiche **Utilisateur privé** pour l’employé dont la confidentialité est activée.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Pour activer l’affichage de l’affectation de sièges permanents sur les cartes d’étage, activez les options de champ de propriété de carte et de type de lieu suivantes :

   a. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Propriétés des cartes.**.

   b. Sélectionnez l’option Modifier la page sur la page Propriétés de la carte.

   c. Sélectionnez **Activer l’affichage des affectations de sièges permanents sur la carte** (sn_wsd_space_map.display_seat_assignment).

   > **Remarque :**
   > Cette propriété s’affiche dans le menu Propriétés de la carte uniquement lorsque le module d’extension Workplace Indoor Mapping est installé.

   d. Sélectionnez **Oui** pour activer la propriété.

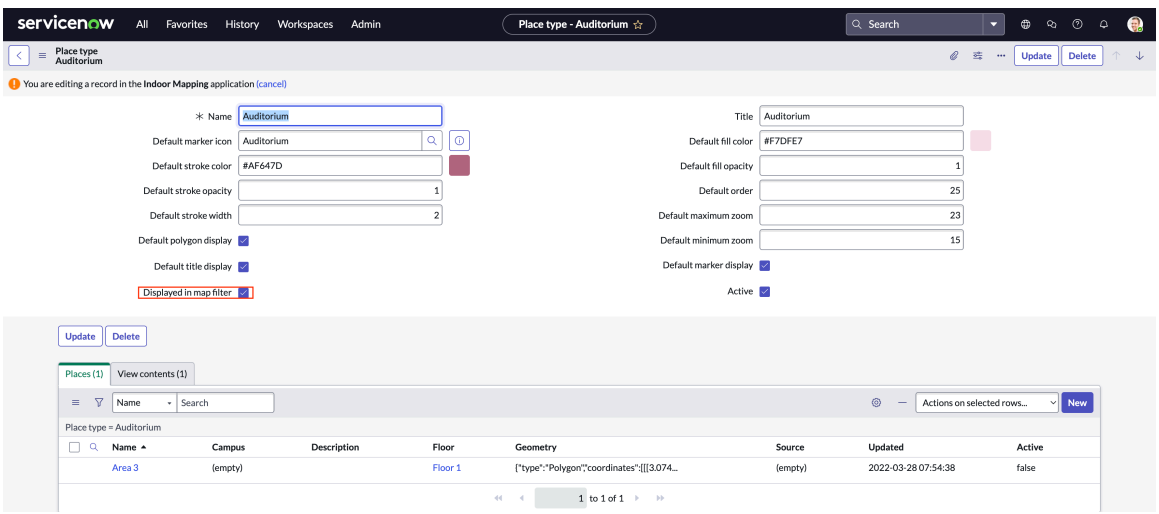
   Activation de cette propriété pour afficher les affectations de sièges permanents ainsi que les noms des employés sur les cartes d’étage. Par défaut, cette propriété est définie sur **Non**.

   e. Accédez à la **Tous** > *Mappage d'intérieur* > **Types de lieu ou types de couche**.
   Sélectionnez Types de lieu ou Types de couche dans le menu de filtre.

   f. Dans la table Types de lieu, sélectionnez un lieu, puis ouvrez le formulaire de détails du type de lieu.

   Si vous avez sélectionné Types de couche à l’étape 1e, sélectionnez un type de couche et affichez le formulaire Détails de couche.

   g. Cochez la case **Affiché dans le filtre de carte** sur le formulaire de type de lieu ou de type de couche.



   La sélection de cette option active l’icône Filtrer les lieux et les couches (icône sur les cartes interactives d’étage.

2. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Les widgets d'applications Web suivants affichent les affectations de sièges permanents sur une carte :

- Effectuer une réservation
- Détails de l'espace
- Répertoire d'emplacement
- Demande générale (commander quelque chose)

3. Sur la page Effectuer une réservation, procédez comme suit :
Pour plus d'informations sur la procédure de réservation ou de mise à jour d'une réservation existante, consultez Créer une réservation.

a. Sélectionnez un emplacement et un bâtiment.

b. Sélectionnez un espace dans les résultats de la recherche.

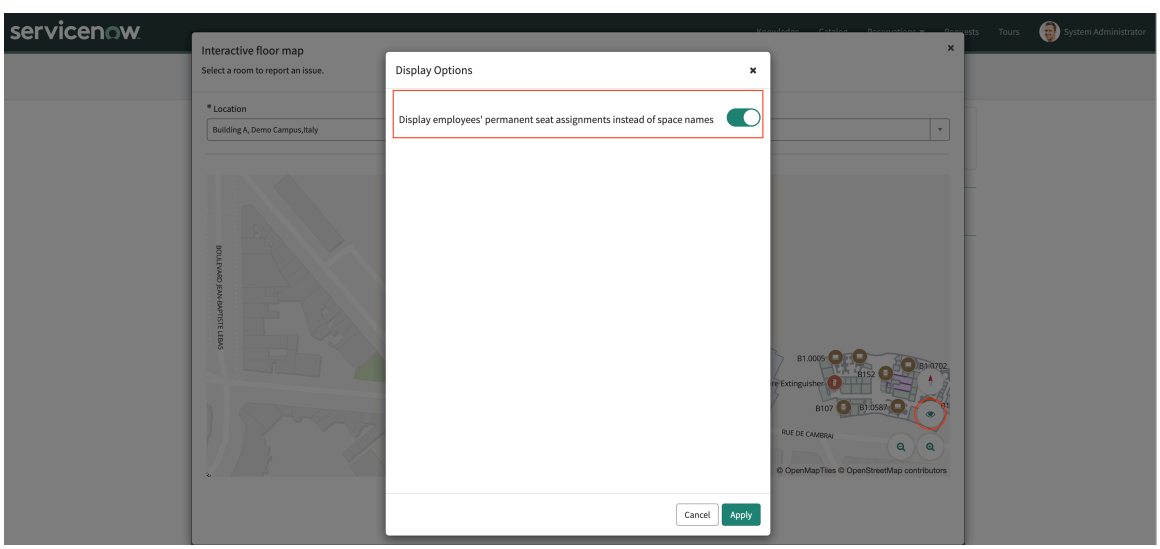
c. Sélectionnez **Vue cartographique**.

d. Sur la carte, sélectionnez un étage dans la liste déroulante **Étage** .

e. Effectuez un zoom avant pour afficher les espaces.

f. Sur la carte, sélectionnez **l'icône Filtrer les lieux et les couches (** 👁

g. Activez le bouton bascule **Afficher les affectations de sièges permanents des employés sur les cartes d'étage** .



h. Sélectionnez **Appliquer**.

La carte affiche les affectations de sièges permanents pour les employés, ainsi que leurs noms.

4. Dans la page d'accueil du portail de réservation, sélectionnez le widget **Répertoire d'emplacement** .

Traduction automatique

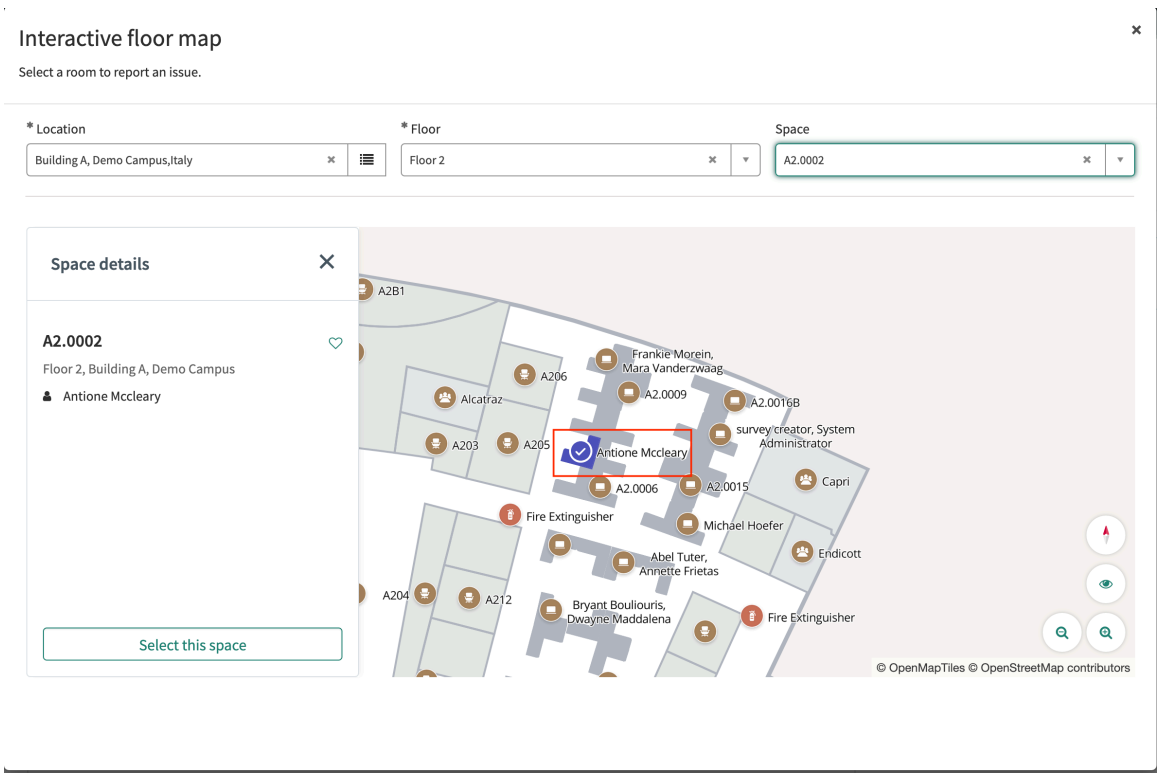
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sur la carte interactive d'étage, sélectionnez un emplacement et un étage dans les options déroulantes. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Afficher le répertoire d'emplacement.

b. Effectuez un zoom avant pour afficher les espaces ou les affectations de sièges permanents pour les employés.

c. Dans la vue Carte, sélectionnez **l'icône Filtrer les lieux et les couches (** 👁

d. Activez le bouton bascule **Afficher les affectations de sièges permanents des employés sur les cartes d'étage** .
Les noms des employés ainsi que les sièges qui leur ont été attribués sont affichés pour un espace sélectionné.



5. Sur la page d'accueil du portail de réservation, sélectionnez **Commander quelque chose** pour parcourir le catalogue de services du lieu de travail et demander des services du lieu de travail.

Pour plus d'informations, consultez Espace de travail du Portail de services.

a. Sur la page Catalogue de services du lieu de travail, sélectionnez **Demande générale** > **Général**.

b. Lorsque cette option est sélectionnée, le widget du portail de réservation suivant affiche un lien interactif **: Trouvez l'espace sur une carte d'étage**.
Sélectionnez un espace et ouvrez le lien **Rechercher l'espace sur une carte d'étage** pour afficher une carte d'étage interactive.

- Demandez un changement de bureau.
- Demandez des meubles.
- Soumettez une demande générale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Demander un changement de bureau**.

b. Effectuez les étapes d'une demande de déplacement.
Pour plus d'informations, consultez Émettre une demande de déplacement pour un changement d'espace.

c. Sélectionnez le lien **Rechercher l'espace dans une carte d'étage** .

d. Sélectionnez un bâtiment et un étage sur la carte interactive d'étage.

e. Effectuez un zoom avant et sélectionnez un espace.

f. Sur la carte, sélectionnez **l'icône Filtrer les lieux et les couches (**

g. Activez le bouton bascule **Afficher les affectations de sièges permanents des employés sur les cartes d'étage** .
Les noms des employés ainsi que leurs sièges permanents sont affichés pour un espace sélectionné.

a. Sélectionnez **Demander un mobilier.**

b. Effectuez les étapes de commande de meubles ou d'équipements.
Pour plus d'informations, consultez Effectuer une demande de mobilier pour un espace.

c. Sélectionnez le lien **Rechercher l'espace dans une carte d'étage** .

d. Sélectionnez un bâtiment et un étage sur la carte interactive d'étage.

e. Effectuez un zoom avant et sélectionnez un espace.

f. Dans la vue Carte, sélectionnez **l'icône Filtrer les lieux et les couches (**

g. Activez le bouton bascule **Afficher les affectations de sièges permanents des employés sur les cartes d'étage** .
Les noms des employés ainsi que les sièges qui leur ont été attribués sont affichés pour un espace sélectionné.

a. Sélectionnez **Soumettre une demande générale.**

b. Effectuez les étapes de soumission d'une demande de service du lieu de travail générale.
Pour plus d'informations, consultez Soumettre une demande d'aide pour une question relative au lieu de travail.

c. Sélectionnez le lien **Rechercher l'espace dans une carte d'étage** .

d. Sélectionnez un bâtiment et un étage sur la carte interactive d'étage.

e. Effectuez un zoom avant et sélectionnez un espace.

f. Dans la vue Carte, sélectionnez **l'icône Filtrer les lieux et les couches (**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

g. Activez le bouton bascule **Afficher les affectations de sièges permanents des employés sur les cartes d'étage** .
Les noms des employés ainsi que les sièges qui leur ont été attribués sont affichés pour un espace sélectionné.

6. Sur le Workplace Service Portal, sélectionnez **Sécurité du site** > **Répertoire d'emplacement**.
   a. Sur la carte interactive d'étage, sélectionnez un étage.
   b. Suivez les étapes 4b à 4c indiquées pour le répertoire d'emplacement.
7. Accédez à la page Mes favoris.
   a. Sélectionnez un espace favori.
   b. Pour effectuer une réservation, saisissez les informations requises.
   Pour plus d'informations, consultez Définir un emplacement du lieu de travail comme favori.
   c. Sélectionnez **Vue cartographique**.
   d. Sur la carte d'étage, sélectionnez **l'icône Filtrer les lieux et les couches (**
   e. Activez le bouton bascule **Afficher les affectations de sièges permanents des employés sur les cartes d'étage** .
   Les noms des employés ainsi que les sièges qui leur ont été attribués sont affichés pour un espace sélectionné.

Réserver des éléments du lieu de travail

Effectuez une réservation pour un emplacement du lieu de travail ou un élément réservable de votre organisation. Effectuez une réservation unique, récurrente ou de groupe à l'aide du portail de réservation.

Créer une réservation

Réservez un élément du lieu de travail, tel qu'une salle, pour une réservation unique, de plusieurs jours ou récurrente.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réservez un élément du lieu de travail pour un seul jour ou une période inférieure ou égale à 24 heures pour un jour particulier. Les heures de début et de fin sont le même jour pour une réservation d'une seule journée. Toutefois, lorsque vous créez une réservation multi-sites qui contient un bâtiment dans un autre fuseau horaire, la réservation pour l'emplacement principal sera toujours effectuée le même jour.

Dans le cas d'une réservation de plusieurs jours couvrant plusieurs jours, la **date et l'heure de début** et la **date et l'heure de fin** s'étendent sur plusieurs jours (par exemple, Date de début : 12 octobre 2023). Date de fin : 17 octobre 2023). Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation de plusieurs jours.

Vous pouvez réserver un élément pour vous ou pour le compte de quelqu'un d'autre. Avant de réserver une salle ou un bureau, vous pouvez également vérifier la disponibilité de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'élément sélectionné à l'aide de la vue Calendrier. Passez en revue les services standards disponibles pour l'élément. Pour plus d'informations, consultez Services standards.

Si l'application Workplace Space Management est installée, les résultats de recherche s'affichent comme suit :

- Si la case Centre de coûts ou Département est cochée, seuls les bureaux et les espaces de travail qui ont le même département ou centre de coûts que l'emplacement du profil d'utilisateur s'affichent.
- Seuls les bureaux et espaces de travail qui ne sont pas affectés ou affectés en tant que flexibles sont affichés. Les résultats de la recherche n'affichent pas de bureaux et d'espaces de travail permanents.

Vous pouvez également effectuer une réservation à l'aide de l'assistance par chat Agent virtuel .

1. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil de Workplace Service Portal** > **Effectuer une réservation**. Vous pouvez également sélectionner cette option pour effectuer une réservation à partir de la liste déroulante Réservation disponible dans la zone supérieure droite de la page d'accueil.

2. Une autre façon de faire une réservation est via l'icône de chat. Dans la zone inférieure droite de la page d'accueil, sélectionnez l'icône de messagerie instantanée ( ). Pour effectuer une réservation, saisissez votre question ou sélectionnez **Tout me montrer** pour sélectionner dans la liste des options disponibles.

Procédure

1. Accédez à la page Effectuer une réservation depuis l'un des points de départ suivants.
   La page Effectuer une réservation s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Sélectionnez un module réservable.

   Par exemple, les modules réservables suivants peuvent être activés dans le module réservable.

   - Bureaux
   - Bureaux avec une zone
   - Les salles de réunion requièrent une approbation
   - Salles de réunion
   - Bureaux avec équipe
3. Sur la page Effectuer une réservation, sélectionnez l'un des chemins réservables :

   Les chemins de réservation sont activés pour un module réservable sélectionné.

   - Tout parcourir
   - Explorer à proximité d'une personne
   - Parcourir par zone
   - Parcourir par quartier
   - Parcourir tous les espaces

   Par exemple, sélectionnez **Tout parcourir**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Les employés peuvent réserver un espace pour plusieurs jours.
   Les administrateurs de réservation peuvent définir la valeur d'une réservation de plusieurs jours dans la propriété Module réservable **Nombre maximal de jours pour plusieurs jours**. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

   Sélectionnez la date de début et l'heure de fin pour réserver un espace pour plusieurs jours. Seuls les espaces disponibles pour toute la durée sont visibles et peuvent être sélectionnés par un employé.

   Remarque :
   La valeur par défaut de **la propriété Nombre maximal de jours pour plusieurs jours** est de 1. Si le **nombre maximal de jours pour plusieurs jours** est supérieur à 1, l'option de réservation **toute la journée** est désactivée sur le portail de réservation lors de la réservation et une réservation d'une seule journée n'est pas autorisée. Si la valeur **Nombre maximal de jours pour une propriété de plusieurs jours** est définie sur 1, les employés peuvent effectuer une réservation d'une seule journée et l'option **Toute la journée** est disponible sur le portail de réservation.

   L'application affiche une erreur de validation si un employé tente de sélectionner une date supérieure au nombre de jours défini dans la propriété **Nombre maximal de jours pour** le module réservable de plusieurs jours. La valeur **Nombre maximal de jours pour plusieurs jours** ne peut pas être supérieure à la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** .

   La sélection de plusieurs bâtiments est prise en charge pour les réservations de plusieurs jours. Pour plus d'informations sur la réservation de plusieurs jours, consultez Créer une réservation de plusieurs jours.

5. **Facultatif :** Après avoir sélectionné le module réservable que vous souhaitez réserver, pour rechercher tous les espaces disponibles, sélectionnez **Tout parcourir**.
   Par défaut, l'option **Tout parcourir** est sélectionnée.

   a. Recherchez un élément du lieu de travail que vous souhaitez réserver en utilisant les critères disponibles suivants.

      - **Bâtiment** : nom du bâtiment.

        Les noms de bâtiments et d'emplacements sont triés par ordre alphabétique ou selon **l'ordre** que vous avez configuré dans les tables Bâtiments et Régions. Lorsqu'un **ordre** de tri est configuré pour un bâtiment ou une région, les noms et emplacements des bâtiments sont triés en conséquence. Si la valeur de **l'ordre** de tri n'est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique. Les noms des bâtiments et des emplacements sont triés par ordre alphabétique en fonction du nom de l'étiquette. Par exemple, Bâtiment A, Bâtiment B, etc.

      - (Facultatif) **Étage** : étage du bâtiment où vous souhaitez effectuer une réservation. L'administrateur des réservations peut indiquer par module si un employé peut rechercher un étage.

        Les noms des étages sont triés par ordre alphabétique ou les valeurs sont triées en fonction de l'ordre de tri indiqué. Vous pouvez configurer **l'ordre** de tri dans la table Étages. Si la valeur de **l'ordre** de tri n'est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique. Les noms des étages sont triés par ordre alphabétique en fonction des noms et des étiquettes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Date et heure de début** : date et heure auxquelles vous commencerez à utiliser l'élément du lieu de travail. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.

  Remarque :
  La sélection de dates futures ou passées est restreinte et ne s'applique pas si vous avez sélectionné une réservation basée sur les équipes.

  - Les employés ne sont pas autorisés à sélectionner une date et à créer une réservation si la **date et l'heure de début** dépassent la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** . Cette valeur est configurée dans le module Réservable. La valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** spécifie le nombre maximum de jours dans le futur pendant lesquels le module réservable peut être réservé. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

    Lorsque **l'option Nombre maximal de jours dans le futur** est activée, les employés ne peuvent pas sélectionner de date postérieure à la date maximale autorisée. Les dates du sélecteur de dates du calendrier sont désactivées pour les dates trop éloignées dans le futur.

    Remarque :
    Si la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** n'est pas activée, la sélection de la date n'est pas restreinte et est basée sur la valeur **Nombre maximal d'occurrences configurée** dans le module Réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

  - Si un employé saisit manuellement une date non valide supérieure à la valeur spécifiée dans la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** , l'application réinitialise la date à la date actuelle. L'employé est informé à l'aide d'une info-bulle du nombre maximal de jours à venir.

- **Date et heure de fin** : date et heure auxquelles vous ne souhaitez plus utiliser l'élément du lieu de travail. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.

  Les employés ne sont pas autorisés à sélectionner une date et à créer une réservation si la **date et l'heure de fin** dépassent la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** configurée sur le module réservable. La valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** spécifie le nombre maximum de jours dans le futur pendant lesquels le module réservable peut être réservé.

  Si un employé saisit manuellement une date non valide supérieure à la valeur spécifiée dans la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** , l'application réinitialise la date à la date actuelle. L'employé est informé à l'aide d'une info-bulle du nombre maximal de jours à venir.

  Remarque :
  Si la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** n'est pas activée, la sélection de la date n'est pas restreinte et est basée sur la valeur **Nombre maximal d'occurrences configurée** dans le module Réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

- **Récurrent** : option permettant de réserver les éléments du lieu de travail de manière récurrente. Spécifiez le nombre de jours et le nombre de répétitions de la réservation dans une série récurrente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour les réservations hebdomadaires, sélectionnez les jours de la semaine pour la réservation. L'option Récurrent s'affiche en fonction de la configuration définie par votre administrateur. En outre, s'il existe des conflits de réservation récurrents, ils sont résolus automatiquement si votre administrateur a configuré la même chose.

Remarque :
L'option d'ajout de services supplémentaires n'est pas disponible pour les réservations récurrentes.

- Si votre administrateur a défini une limite sur le nombre maximal de jours que vous pouvez réserver à l'avenir, vous ne pouvez pas sélectionner de jours dans le futur au-delà de la date définie par l'administrateur. Un avertissement s'affiche concernant la limitation.
- Par exemple, si l'administrateur a limité le nombre de jours futurs à 45 jours, vous ne pouvez pas sélectionner de date au-delà de 45 jours lors d'une réservation récurrente. Le nombre de jours disponibles pour **l'option Terminer à cette date** varie en fonction des sélections **Quotidien**, **Hebdomadaire** ou **Mensuel** . La date et l'heure de fin spécifiées pour la récurrence sont utilisées pour l'heure de fin de la réservation.

Réservation récurrente lorsque la valeur maximale de dates dans le futur est de 45 jours

Répétition	Durée	Nombre de durées
Sélectionner **Quotidien**	Sélectionnez **Pour** ou **Jusqu'à** dans la liste déroulante.	Si vous avez sélectionné **Pour**,**l'application affiche le nombre de jours** sous la forme 1 et un maximum de 45 jours. Dans le cas de **Jusqu'à**, l'application affiche la <date actuelle> ainsi que le fuseau horaire sélectionné (par exemple : Europe/Paris).
Sélectionner une fois par semaine	Sélectionnez les jours de la semaine selon vos besoins. Pour cet exemple, tous les jours de la semaine sont sélectionnés (lundi, mardi, etc.) (Optional) (Facultatif) Vous pouvez également sélectionner **Pour** ou **Jusqu'à**dans la liste déroulante **Derniers** .	Dans le cas de **Pour**, le nombre de semaines est indiqué sous la forme 1 avec un maximum de 6 semaines. Dans le cas de **Jusqu'à**, le champ **Se termine à cette date** affiche le fuseau horaire sélectionné ainsi que la durée de répétition de 6 fois par semaine.
Sélectionner tous les mois	Sélectionnez **Jusqu'à** dans la liste déroulante **Derniers**.	Le champ **Terminer à cette date** indique le fuseau horaire sélectionné et la durée de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répétition	Durée	Nombre de durées
		répétition comme mensuelle 2 fois.

- Si aucune limite de ce type n'est définie par votre administrateur pour les jours à venir, vous pouvez sélectionner n'importe quelle date. Cependant, cela dépend du nombre d'occurrences que vous êtes autorisé à faire.

- **Toute la journée** : sélectionnez cette option pour réserver l'élément du lieu de travail pour une journée entière. Cette option s'affiche si votre administrateur du lieu de travail a activé le paramètre de réservation toute la journée pour le **Type** sélectionné. Les heures de début et de fin de la réservation dépendent des horaires définis par votre organisation. L'option **Toute la journée** est également disponible sur la page Détails de l'espace.

  Remarque :
  L'apparence de l'option **Toute la journée** dépend de la configuration de votre administrateur. Si votre administrateur a rendu obligatoire la réservation toute la journée pour le **type** sélectionné, la réservation est automatiquement effectuée pour toute la journée. Vous pouvez uniquement modifier la date de début de la réservation.

- **Ajouter un autre bâtiment** : réservez plusieurs éléments du lieu de travail dans plusieurs bâtiments à différents fuseaux horaires pour la même date et la même heure dans une seule réservation.

  Remarque :
  Cette option est disponible si vous avez coché la case **Autoriser plusieurs réservations** dans le **Module réservable** > **Configuration du module réservable** Onglet. Pour plus d'informations, consultez Créer des réservations multi-bâtiments.

6. **Facultatif :** Pour rechercher des espaces disponibles à proximité d'une personne, sélectionnez **Explorer à proximité d'une personne**.

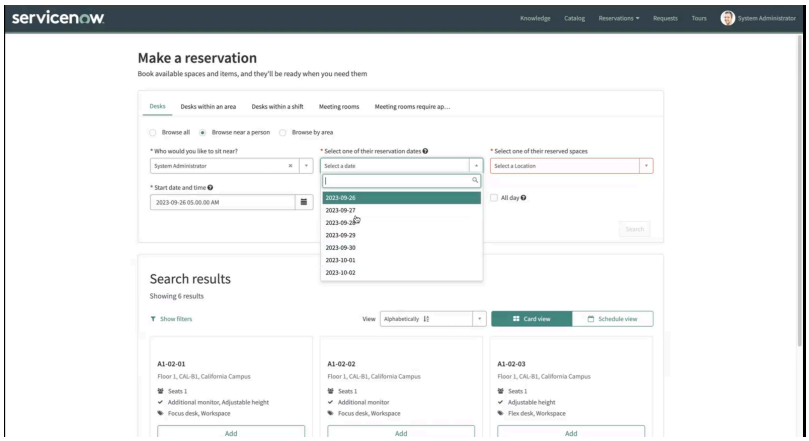
   Remarque :
   Cette option s'affiche uniquement si la propriété **Activer l'exploration à proximité d'une personne Module** réservable est activée. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

   La propriété **Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** Module réservable peut être configurée pour réserver un espace près d'un collègue pendant un nombre maximal de jours. Cette propriété est définie sur la valeur par défaut de 7. **L'option Explorer à proximité d'une personne** ne s'affiche que lorsque l'option **Activer Explorer à proximité d'une personne** est sélectionnée dans le module réservable. Le système compte le **nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** à partir de la date actuelle (jour 1). Par conséquent, 7 jours incluront la date actuelle (jour 1) et les 6 prochains jours calendaires disponibles.

   Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



a. À côté de quelle personne souhaitez-vous vous assoir ? : sélectionnez l'utilisateur ou le collègue à qui vous souhaitez réserver un espace.

b. Spécifiez les détails suivants pour rechercher l'espace le plus approprié à proximité d'un collègue ou d'un membre de l'équipe.

Remarque :
Vous ne pouvez pas créer de réservation récurrente si vous effectuez une réservation près d'un membre de l'équipe ou d'un collègue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Sélectionnez l'une de leurs dates de réservation** : Dates de réservation pour effectuer une réservation.

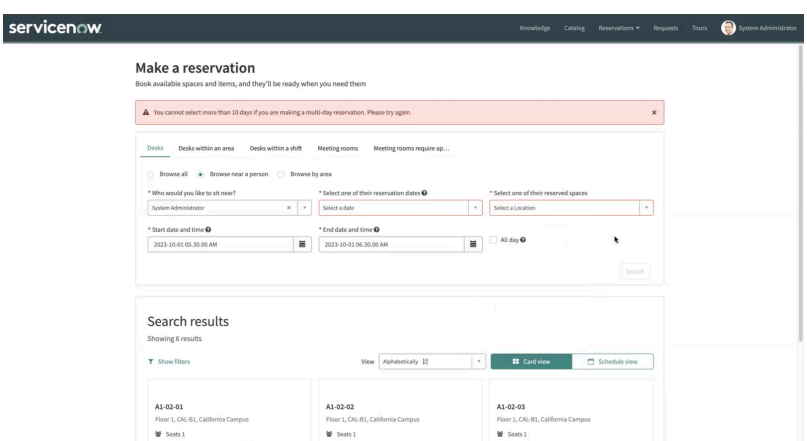
  Remarque :
  Si votre collègue a un profil de lieu de travail, toutes les dates (plage de dates) spécifiées dans le **champ Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** s'affichent. S'il n'y a pas de profil de lieu de travail, seules les dates de réservation disponibles, le cas échéant, s'affichent pour un collègue ou un membre de l'équipe. Après avoir sélectionné les dates, les employés peuvent réserver les espaces disponibles. Les espaces privés ne sont pas disponibles à la sélection.

  Les dates sont visibles en fonction des considérations suivantes :

  - Nombre maximal de jours spécifiés dans la propriété **Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** Module réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.
  - Date/heure de début et date/heure de fin : si la réservation de plusieurs jours est activée, les employés peuvent sélectionner une date dans la plage de réservation de plusieurs jours d'un collègue lorsqu'ils effectuent une réservation.

    (Optional) Par exemple, si **le nombre maximal de jours pour plusieurs jours** est de 10 et que vous essayez d'effectuer une réservation pour 15 jours, l'application affichera une erreur de validation. Vous n'êtes autorisé à effectuer une réservation que pour les 10 prochains jours à partir de la date actuelle.

    Pour plus d'informations, voir Créer une réservation de plusieurs jours



- **Sélectionner l'un de leurs espaces réservés** : cette option affiche les espaces dédiés et les espaces réservés qui ne sont pas marqués comme privés pour un collègue ou un membre de l'équipe ayant un profil de lieu de travail. Si l'utilisateur ou le collègue sélectionné n'a pas de profil de lieu de travail, seuls les espaces réservés disponibles (le cas échéant) s'affichent.

  Remarque :
  Si un espace a été affecté de façon permanente à un collègue et qu'il a également effectué une réservation pour le jour même ou plusieurs réservations, l'employé peut sélectionner l'un de ces espaces pour effectuer une réservation près de son collègue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Date et heure de début** : date et heure de début de la réservation. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.

  Si un employé a une réservation de plusieurs jours, les champs **Date et heure de début** et **Date et heure de fin** afficheront la plage de dates spécifiée pour une réservation de plusieurs jours.

- **Date et heure de fin** : date et heure de fin de la réservation. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.
- **Toute la journée** : sélectionnez cette option pour réserver l'élément du lieu de travail pour une journée entière. Les heures de début et de fin de la réservation dépendent des horaires définis par la société. Vous ne pouvez pas modifier l'heure de fin. Cette option s'affiche si votre administrateur du lieu de travail a activé le paramètre de réservation toute la journée pour l'emplacement du lieu de travail sélectionné.

Remarque :
La valeur par défaut de **Nombre maximal de jours pour la propriété de plusieurs jours** est de 1. Lorsqu'elle est définie sur 1, seule une réservation d'une journée ou toute la journée est autorisée. Si la valeur de cette propriété est supérieure à 1, seules les réservations de plusieurs jours sont autorisées et une réservation d'une seule journée ne peut pas être effectuée. **L'option Toute la journée** est également désactivée sur le portail de réservation. Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation de plusieurs jours.

7. Facultatif : Pour rechercher tous les espaces disponibles dans une zone, sélectionnez **Parcourir par zone**.

a. Spécifiez les détails suivants pour rechercher l'espace le plus approprié dans une zone.

- Bâtiment : nom du bâtiment.

  (Optional) Les noms de bâtiments et d'emplacements sont triés par ordre alphabétique ou selon **l'ordre** que vous avez configuré dans les tables Bâtiments et Régions. Lorsqu'un **ordre** de tri est configuré pour un bâtiment ou une région, les noms et emplacements des bâtiments sont triés en conséquence. Si la valeur de **l'ordre** de tri n'est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique. Les noms des bâtiments et des emplacements sont triés par ordre alphabétique en fonction des noms. Les articles avec commande sont répertoriés ci-dessous. Par exemple, Bâtiment A, Bâtiment B, etc. Pour en savoir plus sur l'ordre de tri, reportez-vous à Ajouter un bâtiment à l'aide de Workplace Space Management.

- Zone : zone du bâtiment où vous souhaitez réserver un espace.

  (Optional) Les zones sont triées par ordre alphabétique ou selon l'ordre que vous avez configuré dans la table Surfaces. Lorsqu'un **ordre** de tri est configuré pour une zone, il est trié en conséquence. Si la valeur de **l'ordre** de tri n'est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique. Les noms des zones sont triés par ordre alphabétique en fonction du nom de l'étiquette. Les articles avec commande sont répertoriés ci-dessous.

- Date et heure de début : date et heure auxquelles vous souhaitez commencer à utiliser l'élément du lieu de travail. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les employés ne sont pas autorisés à sélectionner une date et à créer une réservation si la date de début et l'heure de fin dépassent le nombre maximal de dates futures spécifiées dans le module réservable. Pour plus d'informations, consultez l'étape 3a.

- Date et heure de fin : date et heure auxquelles vous souhaitez arrêter d'utiliser l'élément du lieu de travail. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.

  Remarque :
  Les employés ne sont pas autorisés à sélectionner une date et à créer une réservation si la date de début et l'heure de fin dépassent le nombre maximal de dates futures spécifiées dans le module réservable. Pour plus d'informations, consultez l'étape 3a.

- Récurrent : option de réservation de manière récurrente de l'élément du lieu de travail. Sélectionnez ce champ et spécifiez le nombre de jours et le nombre de répétitions de la réservation. Pour les réservations hebdomadaires, sélectionnez les jours de la semaine pour la réservation. L'option **Récurrent** s'affiche ou est masquée en fonction des paramètres de l'option **Autoriser les réservations récurrentes** sur la page du Module réservable.

  Si l'option **Résoudre automatiquement les conflits récurrents** est activée dans le formulaire du module réservable, l'application tente de résoudre automatiquement les conflits de réservation récurrents. Pour plus d'informations sur la façon de résoudre les réservations récurrentes en conflit, consultez Résoudre automatiquement les réservations récurrentes.

- Toute la journée : sélectionnez cette option pour réserver l'élément du lieu de travail pour une journée entière. Les heures de début et de fin de la réservation dépendent des horaires définis par la société. Vous ne pouvez pas modifier l'heure de fin. Cette option s'affiche si votre administrateur du lieu de travail a activé le paramètre de réservation toute la journée pour le **Type** sélectionné.

8. Pour rechercher des espaces réservables dans le contexte d'un quartier, sélectionnez l'option **Parcourir par quartier** .

Remarque :
L'option Parcourir par quartier n'est disponible que si **l'option Activer Parcourir par quartier** est sélectionnée sur la page de configuration du module réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

Pour plus d'informations sur l'affectation d'espaces dans un quartier, reportez-vous à Créer un quartier pour les utilisateurs du lieu de travail.

a. Recherchez l'espace le plus approprié dans une zone.

Renseignez les champs de formulaire.

Champ	Description
Quartier	Nom du quartier. Si des utilisateurs sont affectés à un espace disponible dans un quartier, les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	détails du bâtiment et de l'étage sont pré-remplis lorsque vous sélectionnez un quartier. Les utilisateurs sont affectés à un espace dans un quartier via l'affectation d'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Créer un quartier pour les utilisateurs du lieu de travail. Les quartiers sont triés par ordre alphabétique ou selon **l'ordre** que vous avez configuré dans la table Voisinages. Lorsqu'un ordre de tri est configuré, il est trié en conséquence. Si la valeur de l'ordre de tri n'est pas spécifiée pour un élément, celui-ci est répertorié en haut de la liste (ordre croissant), puis trié par ordre alphabétique. Les noms sont triés par ordre alphabétique en fonction du nom de l'étiquette.
Bâtiment	Nom du bâtiment. **Remarque :** Les bâtiments ne sont affichés que si un espace affecté fait partie d'un quartier.
En option (étage)	Nom de l'étage. L'administrateur des réservations peut indiquer par module si un employé peut utiliser l'étage dans la recherche. **Remarque :** Les étages ne sont affichés que si un espace affecté fait partie d'un quartier.
Date/heure de début	Date et heure auxquelles vous souhaitez commencer à utiliser l'élément du lieu de travail. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné. **Remarque :** Les employés ne sont pas autorisés à sélectionner une date et à créer une réservation si la date de début et l'heure de fin dépassent le nombre maximal de dates futures spécifiées dans le module réservable. Pour plus d'informations, consultez l'étape 3a.
Date/heure de fin	Date et heure auxquelles vous souhaitez arrêter d'utiliser l'élément du lieu de travail. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Les employés ne sont pas autorisés à sélectionner une date et à créer une réservation si la date de début et l'heure de fin dépassent le nombre maximal de dates futures spécifiées dans le module réservable. Pour plus d'informations, consultez l'étape 3a.
Récurrent	Option de réservation de manière récurrente de l'élément du lieu de travail. Sélectionnez ce champ et spécifiez le nombre de jours et le nombre de répétitions de la réservation. Pour les réservations hebdomadaires, sélectionnez les jours de la semaine pour la réservation. L'option **Récurrent** s'affiche en fonction de la configuration de votre administrateur. **Remarque :** L'ajout de services supplémentaires n'est pas disponible pour les réservations récurrentes. **Remarque :** Vous n'êtes pas autorisé à créer une réservation trop longtemps dans le futur si la date de début et l'heure de fin dépassent le nombre maximal de dates futures spécifiées dans le module réservable.
Toute la journée	Option permettant de réserver l'élément du lieu de travail pour une journée entière. Les heures de début et de fin de la réservation dépendent des horaires définis par la société. Vous ne pouvez pas modifier l'heure de fin. Cette option s'affiche si votre administrateur du lieu de travail a activé le paramètre de réservation toute la journée pour le **Type** sélectionné.
Ajouter un autre bâtiment	Réservez plusieurs éléments du lieu de travail dans plusieurs emplacements et bâtiments appartenant au même quartier. Les bâtiments peuvent appartenir à différents fuseaux horaires pour les mêmes date et heure dans une même réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Cette option est disponible si vous avez sélectionné la case à cocher **Autoriser les réservations multiples** dans l'onglet Configuration du module réservable. Pour plus d'informations, consultez Créer des réservations multi-bâtiments.

9. Cliquez sur **Rechercher**.
   Les éléments du lieu de travail correspondant aux critères de recherche et disponibles à la réservation s'affichent. Par défaut, lorsque vous cliquez sur **Rechercher**, la première carte de bâtiment est sélectionnée et les espaces disponibles de ce bâtiment s'affichent.

   Remarque :
   Lorsque vous naviguez à proximité d'une personne, s'il existe des espaces privés, ils ne sont pas affichés dans les résultats de recherche.

   Remarque :
   Vous pouvez basculer entre les onglets **Vue de la carte** et **Vue Calendrier** pour passer en revue la disponibilité des éléments du lieu de travail. (Facultatif) Pour marquer un emplacement comme favori, cliquez sur la **vue Carte**, la **vue Calendrier**, cliquez sur l'icône des favoris (icône ♡

10. **Facultatif :** Triez les éléments du lieu de travail par ordre alphabétique ou à l'aide d'un filtre avec l'option **Afficher le filtre**.

    (Optional) **L'option Premier tri Mes favoris** est automatiquement sélectionnée si vous avez des emplacements favoris. Pour afficher l'option, vous devez avoir accès à l'application Centre des employés et avoir également des emplacements favoris. Vos emplacements favoris sont affichés en premier dans l'ordre alphabétique suivi des autres emplacements qui correspondent aux critères de recherche.

    Remarque :
    Vous ne pouvez pas trier les éléments du lieu de travail par ordre alphabétique ou selon vos emplacements favoris si vous parcourez des espaces à proximité d'une personne. Ces espaces sont recherchés en fonction de la proximité.

11. Si vous effectuez une réservation récurrente, vous pouvez sélectionner le lieu de travail le plus approprié en fonction de sa disponibilité dans la série récursive, comme suit :

    Important :
    La disponibilité dans la série récurrente ne s'affiche que si votre administrateur a configuré pour l'afficher.

    - Les cartes du lieu de travail affichent la disponibilité au sein de la série en fonction de laquelle vous pouvez connaître la disponibilité de cet espace pendant votre nombre spécifié pour les jours. La disponibilité au sein de la série s'affiche comme suit en fonction de la façon dont vous visualisez les espaces disponibles :
      - Vue de la carte : la disponibilité au sein de la série est affichée dans la carte.
      - Vue Calendrier : la disponibilité au sein de la série est affichée dans la carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vue de la carte : la disponibilité au sein de la série est visible lorsque vous cliquez sur l'espace sur la carte.
- Si vous affichez l'espace à partir de votre liste de favoris, la disponibilité au sein de la série s'affiche sur la page Détails de l'espace de l'espace sélectionné.

- Par exemple, si vous avez sélectionné 8 jours de récurrence, chaque carte de lieu de travail affiche la disponibilité dans la série, par exemple 1/8, 2/8, 5/8, 6/8 et 8/8. Dans le détail, 2/8 signifie que le poste de travail est disponible 2 jours sur 8.
- Une validation des couleurs est donnée à la disponibilité au sein de la série pour vous faciliter visuellement la tâche. Une icône s'affiche également pour indiquer la disponibilité générale.
- La même chose s'affiche dans une vue de calendrier et une vue de carte.
- Si vous sélectionnez le lieu de travail, vous pouvez également afficher la disponibilité dans la série sous le champ **Disponibilité** sur la page Détails de la réservation.

12. Sélectionnez l'élément du lieu de travail que vous souhaitez réserver en utilisant l'une des options suivantes :

- Cliquez sur **Ajouter**.
- Si vous avez sélectionné l'onglet **Vue Calendrier** , cliquez sur **Ajouter**.
- Cliquez sur **Vue cartographique**, sélectionnez un espace, puis sélectionnez **Ajouter** pour ajouter l'espace.

  Si votre organisation utilise des cartes d'étage, affichez-les à l'aide de Mappedin ou Mappage d'intérieur en tant que fournisseur de carte.

  .

  Si vous avez sélectionné l'option **Parcourir par quartier** à l'étape 6, la vue cartographique affichera les espaces disponibles dans un quartier sélectionné.

  Lorsqu'un employé parcourt par quartier, il voit tous les espaces appartenant à ce quartier, mais il ne peut sélectionner que les espaces disponibles dans un quartier. Sur la légende de la carte, les espaces réservés sont indiqués en rouge. Les espaces qui ne sont pas disponibles à la réservation sont également affichés et sont indiqués avec une bordure colorée selon le thème appliqué par votre organisation.

  - Sélectionnez un campus dans la vue de carte.
  - Sélectionnez un étage dans la liste déroulante.

    Les noms des étages sont triés par ordre alphabétique ou en fonction de **l'ordre** de tri. Les valeurs du sélecteur d'étage sont triées en fonction de l'ordre de tri indiqué, s'il est disponible. Vous pouvez indiquer l'ordre de tri dans la table Étages. Si la valeur de l'ordre de tri n'est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique en conséquence. Les noms des étages sont triés par ordre alphabétique en fonction des noms d'étiquettes. Par exemple, Étage A, Étage B, etc. Pour en savoir plus sur l'ordre de tri, reportez-vous à Ajouter un étage à l'aide de Workplace Space Management.

    Remarque :
    Si la **commande** est nulle pour tous les bâtiments disponibles dans un campus sélectionné, les noms d'étages sont triés par ordre alphabétique en fonction de l'étiquette du nom d'étage. Par exemple, Étage A, Étage B, etc.

  - Zoom avant pour sélectionner un bâtiment et un emplacement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les noms de bâtiments sont triés par ordre alphabétique ou selon **l'ordre** que vous avez configuré dans la table Bâtiments.

Vous pouvez spécifier **l'ordre** d'un bâtiment et d'un emplacement (région) dans la table Bâtiments et régions. Si la valeur de l'ordre de tri n'est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique. Les noms des bâtiments et des emplacements sont triés par ordre alphabétique en fonction des noms d'étiquettes. Par exemple, Bâtiment A, Bâtiment B, etc. Pour en savoir plus sur l'ordre de tri, reportez-vous à Ajouter un bâtiment à l'aide de Workplace Space Management.

Remarque :
Si la valeur de tri n'est pas indiquée et qu'elle est **0** pour tous les bâtiments disponibles dans un campus sélectionné, les noms de bâtiments sont triés par ordre alphabétique en fonction du nom de l'étiquette du bâtiment. Par exemple, Bâtiment A, Bâtiment B, etc.

13. Pour afficher ou masquer des espaces ou des couches sur la carte d'étage, procédez comme suit :
    - Sélectionnez un bâtiment ou un étage sur la carte.
    - Sélectionnez l'icône Filtrer les couches et les lieux ( ) pour filtrer les espaces et les couches sur la carte.
    - Dans la liste **Display Options (Options d'affichage**), sélectionnez **Spaces (Espaces**) ou Layers (**Couches**) et décochez cette case pour supprimer les espaces ou les couches sélectionnés de la vue cartographique.
    - Sélectionnez **Appliquer**.

    Par défaut, tous les espaces et couches sont sélectionnés ou cochés.

    Remarque :
    Les espaces et les couches affichés sur la carte d'étage sont basés sur les paramètres de configuration de la table Types de couche et Types de lieu. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Types de lieu** ou **Tous** > **Indoor Mapping** > **Types de couche** pour ouvrir la page Lieux ou Types de couche respectivement. Définissez la colonne **Filtrer les couches et les lieux** sur **true** pour afficher les lieux (espaces) ou les couches que vous souhaitez afficher sur la carte d'étage.

14. Sélectionnez **Suivant**.
15. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Détails de la réservation

Champ	Description
Objet de la réservation	Objet de votre réunion.
Rendre privé tous les détails de l'espace	Option permettant de rendre privés tous les espaces sélectionnés. **Remarque :** L'option s'affiche en fonction de la configuration de la confidentialité d'emplacement du ou des espaces sélectionnés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Si vous avez sélectionné plusieurs espaces, vous pouvez également spécifier vos préférences de confidentialité pour chaque espace individuellement, en utilisant **l'option Marquer les détails de l'espace comme privés** sous chaque espace du formulaire.
Rendre privé les détails de l'espace	Option permettant de définir les détails de l'espace comme privé. **Remarque :** L'option s'affiche en fonction de la configuration de la confidentialité de l'espace.
Rendre le sujet privé	Option permettant de marquer l'objet de la réservation comme privé.
Réserver ces éléments ensemble pour la même personne	Option permettant de réserver tous les lieux de travail pour le même utilisateur. Cette option s'affiche si vous avez sélectionné plusieurs éléments du lieu de travail à réserver.
Ajouter un lien vers la réunion virtuelle	Option permettant de générer un lien de réunion virtuelle afin que les employés distants puissent rejoindre la réservation. **Remarque :** (Applicable uniquement à Microsoft Teams) À partir de la version May Store 2023, lors de l'ajout d'un lien de réunion, l'application récupère les détails de la réunion lors de la synchronisation de l'événement avec un fournisseur de calendriers.
Cette réservation est destinée à	Si vous effectuez une réservation pour le compte de quelqu'un d'autre, sélectionnez le nom de cette personne. Laissez ce champ vide si vous effectuez une réservation pour vous-même.
Nombre de participants	Nombre de personnes attendues à la réunion.
Ajouter des notes	Option permettant d'ajouter la note de réunion à une réservation à l'aide de l'éditeur de texte enrichi. Les notes peuvent être partagées avec les invités à la réunion. Les utilisateurs peuvent également copier et coller du texte dans l'éditeur. Le message peut contenir un maximum de 65 000 caractères. La note est enregistrée sur l'enregistrement de réservation. Les employés peuvent mettre à jour la note si nécessaire. Les invités reçoivent une notification lorsqu'une note est ajoutée ou mise à jour. La page récapitulative de la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	réservation affiche le résumé de la note de réunion. Cette option n'est disponible que si vous avez sélectionné l'option **Autoriser le message de réservation** dans la configuration du widget Réservation. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.
Ajouter des invités à cette réservation	
Remarque : cette section s'affiche uniquement si votre administrateur a activé la configuration pour inviter des participants à cet emplacement du lieu de travail. Cette option n'apparaît pas si l'option **Nombre de participants** s'affiche pour l'emplacement du lieu de travail.	
Inviter des collègues	Employés que vous souhaitez inviter à la réservation.
Inviter un visiteur externe	Option permettant d'inviter un visiteur externe. **Remarque :** cette option s'affiche uniquement si l'application Workplace Visitor Management est installée. Les détails du visiteur sont automatiquement consignés dans l'application Workplace Visitor Management, permettant ainsi au personnel d'accueil d'effectuer des tâches liées aux visiteurs. ○ Si vous avez déjà enregistré le visiteur, procédez comme suit : **a.** Sélectionnez **Visiteur précédent**. **b.** Dans le champ **Sélectionner un visiteur précédent**, sélectionnez le visiteur. Vous pouvez également afficher un aperçu des détails du visiteur et modifier tous les détails si nécessaire. Les détails sont mis à jour automatiquement dans tous les enregistrements liés aux visiteurs et les enregistrements d'inscription. ○ Si vous enregistrez le visiteur pour la première fois, procédez comme suit : **a.** Sélectionnez **Ajouter un nouveau visiteur**. **b.** Sélectionnez le **type de visiteur**. **c.** Si l'invité est un invité spécial, activez **VIP**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d. Saisissez le **prénom** du visiteur. **e.** Saisissez le **nom de famille** du visiteur. **f.** Spécifiez l'**adresse e-mail** du visiteur pour envoyer les détails de l'enregistrement au visiteur et communiquer avec lui. **g.** Saisissez le **numéro de téléphone** du visiteur. **h.** Saisissez les détails de l'**organisation** du visiteur. **i.** Saisissez le **titre** du visiteur. **j.** Dans la section Notes privées, spécifiez toutes les informations privées. **k.** Dans les champs **Préférences de visiteur** et **Préférences de notification**, sélectionnez les préférences du visiteur. **l.** Ajoutez le visiteur en cliquant sur **Enregistrer et ajouter**.
Ajouter des services supplémentaires	Cliquez sur la liste déroulante **Ajouter des services supplémentaires**pour sélectionner un service que vous souhaitez ajouter à votre réservation actuelle. **Remarque :** L'option **Ajouter des services supplémentaires** n'est pas disponible pour les réservations récurrentes. Lorsque les employés sélectionnent plusieurs bâtiments, de nouveaux services s'affichent pour les espaces sélectionnés afin qu'ils puissent ajouter les services. Par exemple : si vous avez sélectionné l'aménagement de l'espace comme service supplémentaire, sélectionnez les éléments suivants : ○ Dans la boîte de dialogue **Ajouter une disposition de l'espace** , sélectionnez un service dans la liste déroulante. Par exemple, sélectionnez **Disposition de la chaise**. ○ Sélectionnez les options d'agencement de la chaise :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ Style salle de classe ▪ Rondes de banquets ▪ Style théâtre ○ Sélectionnez le nombre de sièges. ○ Ajoutez des commentaires supplémentaires pour l'élément de service. ○ Cliquez sur **Ajouter**. ○ Un nouveau ticket est créé lorsqu'une réservation ou des services sont mis à jour. Une référence est ajoutée à l'ancien et au nouveau service. ○ L'application tente de conserver les services. Si l'espace ou l'emplacement n'est pas modifié lors de la mise à jour d'une réservation, les services sont visibles et les employés peuvent mettre à jour la réservation après avoir modifié la date et l'heure. ○ Dans le cas où l'espace ou l'emplacement est modifié lors de la mise à jour d'une réservation, l'application tente de proposer les services disponibles et applicables pour un nouvel emplacement. Les employés doivent sélectionner les services suggérés et les ajouter à leur réservation lors de sa mise à jour. ○ Si vous ajoutez un espace lors de la mise à jour d'une réservation, vous devez ajouter les services manuellement. **Remarque :** Si vous ajoutez un élément de service, un nouveau ticket est créé. Si vous mettez à jour la date, l'heure ou l'emplacement de la réservation et mettez à jour les services en les conservant ou en les supprimant, une référence au nouveau service (ticket de remplacement pour) est ajoutée sur le nouvel enregistrement de ticket et une référence est également ajoutée à l'ancien service. Un résumé est ajouté au nouveau ticket pour les éléments qui ont été ajoutés, mis à jour ou supprimés. Pour plus d'informations, consultez Afficher et suivre les tickets du lieu de travail.
Modifier <nom des services>	Cliquez sur **Modifier** pour mettre à jour les services.

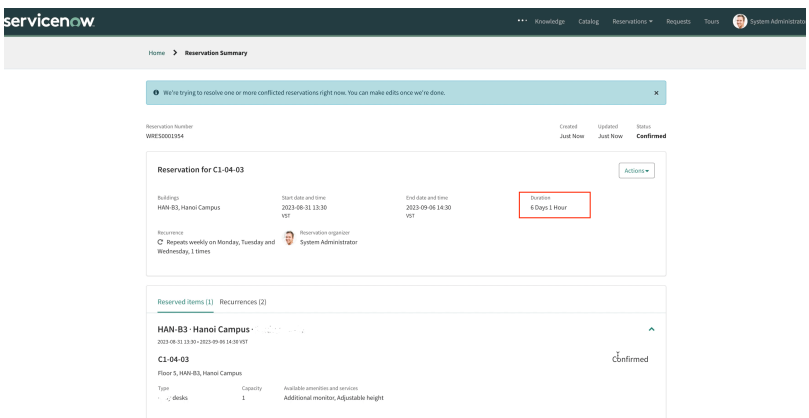
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ La boîte de dialogue Mettre à jour <nom des services> s'affiche. ○ Cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour les services.
Supprimer <nom des services>	Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer les services d'une réservation. Un message de confirmation s'affiche pour confirmer si vous souhaitez supprimer les services d'une réservation.

16. Cliquez sur **Soumettre la réservation**.
17. Passez en revue la page récapitulative de la réservation.

> **Remarque :**
> Dans le cas d'une réservation de plusieurs jours, le récapitulatif de la réservation indiquera la durée de l'heure de fin de la réservation.



18. Cliquez sur **Enregistrer pour** enregistrer une réservation, si l'élément du lieu de travail que vous avez réservé nécessite un enregistrement et un départ.

> **Remarque :**
> Vous devez vous enregistrer dans les 30 minutes avant l'heure de début de la réservation. Si la réservation n'est pas enregistrée dans les 30 minutes avant l'heure de début de la réservation, celle-ci est annulée. Vous recevrez un e-mail concernant l'annulation. L'option d'enregistrement est également disponible sur la page Mes réservations.

19. Cliquez sur **Libérer** pour libérer une réservation.
Libérez dans les 30 minutes suivant l'heure de fin de la réservation. Si la réservation n'est pas libérée dans les 30 minutes qui suivent l'heure de fin de la réservation, vous recevez un rappel par e-mail pour libérer la réservation. L'option Départ est également disponible sur la page Mes réservations.
20. Sur la page Récapitulatif de la réservation, affichez, ajoutez ou supprimez des invités de la réservation.
21. Sur la page Récapitulatif de la réservation, sélectionnez l'onglet Invités.
Les détails de l'invité, tels que son nom, son adresse e-mail, l'emplacement qui lui a été affecté et l'état d'acceptation de l'invitation, sont affichés.
22. Si vous avez sélectionné plusieurs éléments du lieu de travail et que vous souhaitez réaffecter les invités à un autre emplacement, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez la case à cocher en regard de l'invité.

b. Sélectionner **Actions** > **Affecter à**.

Vous pouvez également sélectionner l'icône d'actions ( ) à côté des détails de l'invité.

c. Dans le champ **Nouvelle affectation d'emplacement**, sélectionnez l'emplacement vers lequel vous souhaitez déplacer l'invité.

d. Cliquez sur **Envoyer une mise à jour**.

23. Ajoutez ou supprimez un invité.

a. Sur la page Récapitulatif de la réservation, sélectionnez **Actions** > **Modifier les détails de la réservation**.

b. Sur la page Détails de la réservation, accédez à la section Ajouter des invités à cette réservation.

c. Ajoutez un invité en sélectionnant le nom de l'invité dans la liste de recherche.

d. Supprimez un invité en cliquant sur l'icône de suppression près du nom de l'invité.

e. Cliquez sur **l'onglet Mettre à jour les détails de la réservation** .
Les invités et les visiteurs reçoivent des notifications par e-mail pour les actions suivantes :

- Lorsqu'une réservation est créée.
- Lorsqu'une réservation est annulée ou mise à jour.
- Lorsqu'un invité ou un visiteur est supprimé de la réservation, un e-mail d'annulation est envoyé.

24. Si vous avez activé le **chemin de réservation par défaut lors de la modification d'une** option de réservation dans le module réservable, vous serez redirigé vers les chemins réservables suivants lors de la modification ou de la mise à jour d'une réservation :

Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable

Remarque :
Cette option n'est pas disponible sur le Application Now Mobile.

En fonction de la réservation	Si vous avez sélectionné cette option dans le module réservable, les employés peuvent, lors de la modification d'une réservation, effectuer une recherche dans le contexte (chemin réservable) utilisé lors de la création d'une réservation, comme illustré à l'Étape 2. Par exemple ; **Tout parcourir**, **Parcourir par zone**, **Parcourir par quartier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tout parcourir	Si vous avez sélectionné cette option dans le module réservable, lors de la modification d'une réservation, le contexte (chemin réservable) est défini par défaut sur **Tout parcourir**. Les employés peuvent modifier ou mettre à jour l'espace sélectionné ou la date et l'heure de la réservation.

25. Après avoir vérifié les services, les employés peuvent sélectionner une nouvelle date, une nouvelle heure et un nouvel espace pour mettre à jour les détails de la réservation.
26. Lorsque vous mettez à jour une réservation, la page Détails de la réservation affiche l'option **Conserver les services supplémentaires** pour conserver les services de l'emplacement et de la réservation précédents.

    Lorsque les employés mettent à jour ou modifient un emplacement ou un espace, un message contextuel s'affiche indiquant que certains services peuvent être supprimés, si tel est le cas, les services ne sont pas résolus. Les utilisateurs sont informés si les services sont disponibles pour un emplacement. La page Détails de la réservation affiche les services disponibles au nouvel emplacement, ainsi que les services qui ne sont pas disponibles au nouvel emplacement.

    Les services seront automatiquement conservés en cas de changement de date ou d'heure pour une réservation. Mais si l'espace lui-même est modifié, ou si un espace est ajouté, l'employé est censé **conserver** les services. Les employés peuvent conserver, examiner ou ignorer les services proposés. Lorsque cette action est effectuée, les services sont considérés comme **résolus** pour cet emplacement. Lorsque tous les emplacements sont résolus, les employés peuvent confirmer les changements. Si les emplacements ne sont pas résolus, un message contextuel s'affiche pour demander aux employés de confirmer l'action.

    Remarque :
    Si l'option **Autoriser uniquement la sélection d'éléments de service unique** est sélectionnée sur la page Services du lieu de travail, l'option **Conserver les services** n'est pas affichée sur la page Détails de la réservation et les services existants sont supprimés après la mise à jour des détails de la réservation pour un espace (emplacement). Les employés peuvent ajouter de nouveaux services à l'aide de l'option **Ajouter des services supplémentaires** , comme indiqué à l'étape 11. Pour plus d'informations, consultez Créer un service du lieu de travail pour fournir un service supplémentaire pour une réservation.

    Renseignez les champs du formulaire.

Conserver les services

Champ	Description
Conserver les services supplémentaires	Lien URL vers l'emplacement afin que les utilisateurs puissent afficher la liste des services conservés après la mise à jour des détails de la réservation. Cliquez sur le lien de l'emplacement pour sélectionner l'emplacement et vérifier si les services peuvent être conservés ou abandonnés pour cet emplacement.
Abandonner	Option permettant d'ignorer les services dont vous n'avez peut-être plus besoin pour un nouvel emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Conserver	Option permettant de conserver les services après la mise à jour des détails de la réservation. Les services seront automatiquement conservés si seules la date et l'heure sont mises à jour pour une réservation. Toutefois, si l'espace ou l'emplacement est modifié, ou si un nouvel espace est ajouté, les employés **sont censés conserver** les services. Ils peuvent conserver et examiner ou rejeter les services proposés. Lorsque cette action est effectuée, les services sont résolus pour cet emplacement. Et lorsque tous les emplacements sont résolus, les employés peuvent confirmer les changements. **Remarque :** Dans ce cas, si les services sont conservés, la quantité est remise à 1. Les employés doivent passer en revue le service retenu. De plus, les éléments tels que les configurations des espaces et les dispositions d'espace configurées pour votre réservation ne seront pas conservés.

- Les services sont annulés s'ils ne sont pas disponibles ou applicables pour un emplacement.
- Lors de la mise à jour des réservations multi-emplacements, l'application informera les employés après la correspondance des services à partir des espaces précédemment sélectionnés.
- Lorsque les employés modifient un ou plusieurs services existants pour une réservation, le ticket est annulé et un nouveau ticket est créé en remplacement du ticket existant et les services sont mis à jour.
- Un état est ajouté pour informer l'équipe de livraison des services modifiés. Une note est ajoutée sur le nouveau ticket de service avec les modifications apportées aux services commandés (ajoutés, mis à jour, supprimés, aucun changement). Pour plus d'informations, consultez Afficher et suivre les tickets du lieu de travail.
- Les coûts des services sont affichés en fonction des champs de ticket ou d'élément demandé. Le coût des services n'est pas calculé en temps réel.
- Le coût est mis à jour au cas où les services seraient mis à jour. Sinon, le coût affiché est basé sur le prix demandé.

Remarque :
Le coût des éléments de service sera mis à jour si un employé met à jour les offres de service existantes. Par exemple, si vous n'avez apporté aucune modification à votre élément de service supplémentaire, mais que vous avez modifié l'heure d'un enregistrement de réservation, le coût de l'élément de service est mis à jour en fonction du dernier prix de l'élément de service. Si vous supprimez un espace (emplacement) et que l'élément de service est également supprimé d'un enregistrement de réservation, les services suggérés dans l'option **Conserver les services** afficheront le dernier prix ou coût dans l'enregistrement de réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- Affichez et suivez l'évolution de l'état de votre réservation à l'aide de la page Mes réservations.
- **Confirmé** : état indiquant que la réservation pour le bâtiment sélectionné est confirmée.

> **Remarque :**
> L'état **Nouvel espace** indique qu'un nouvel espace est affecté en raison d'une réservation conflictuelle.

- **En conflit** : état indiquant que l'application n'a pas été en mesure de résoudre la réservation récurrente. Les employés doivent rechercher manuellement un espace, une date et une heure alternatifs. Utilisez le champ **Actions** sur la page Récapitulatif de la réservation pour **modifier l'occurrence de réservation**, **annuler l'occurrence**. **Annuler la série** ou **Partager la réservation**.

  Une notification par e-mail contenant les détails de votre réservation est également envoyée et la réservation est mise à jour avec vos modifications.

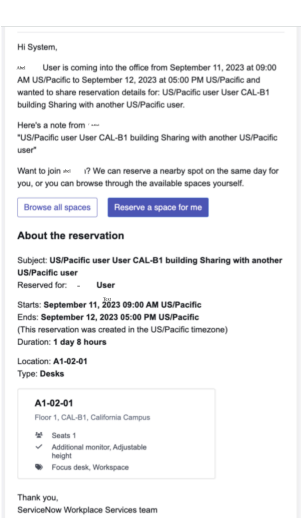
> **Remarque :**
> Lorsqu'une réservation récurrente en conflit est résolue automatiquement avec la fonctionnalité de résolution automatique, son état dans la colonne **Sous-type de réservation** est affiché comme **Exception** dans la table Réservations du lieu de travail.
>
> Pour plus d'informations, consultez Résoudre automatiquement les réservations récurrentes.

Que faire ensuite

Examinez les détails de votre réservation sur la page des détails Récapitulatif de la réservation.

- Pour partager les détails de la réservation avec d'autres personnes, effectuez les actions suivantes :

1. Sur la page Récapitulatif de la réservation, sélectionnez **Actions** > **Partager la réservation**.
2. Dans le champ **Envoyer les détails de la réservation à** , sélectionnez les utilisateurs avec qui vous souhaitez partager la réservation.
3. Dans **Inclure une note**, saisissez une note si nécessaire.
4. **Cliquez sur Envoyer**
5. Lorsque vous partagez une réservation, les invités reçoivent une notification par e-mail.


Hi System,

User is coming into the office from September 11, 2023 at 09:00 AM US/Pacific to September 12, 2023 at 05:00 PM US/Pacific and wanted to share reservation details for: US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user.

Here's a note from
"US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user"

Want to join ? We can reserve a nearby spot on the same day for you, or you can browse through the available spaces yourself.

Browse all spaces | Reserve a space for me

About the reservation

Subject: **US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user**
Reserved for: **User**

Starts: **September 11, 2023 09:00 AM US/Pacific**
Ends: **September 12, 2023 05:00 PM US/Pacific**
(This reservation was created in the US/Pacific timezone)
Duration: **1 day 8 hours**

Location: **A1-02-01**
Type: **Desks**

A1-02-01
Floor 1, CAL-B1, California Campus
Seats 1
Additional monitor, Adjustable height
Focus desk, Workspace

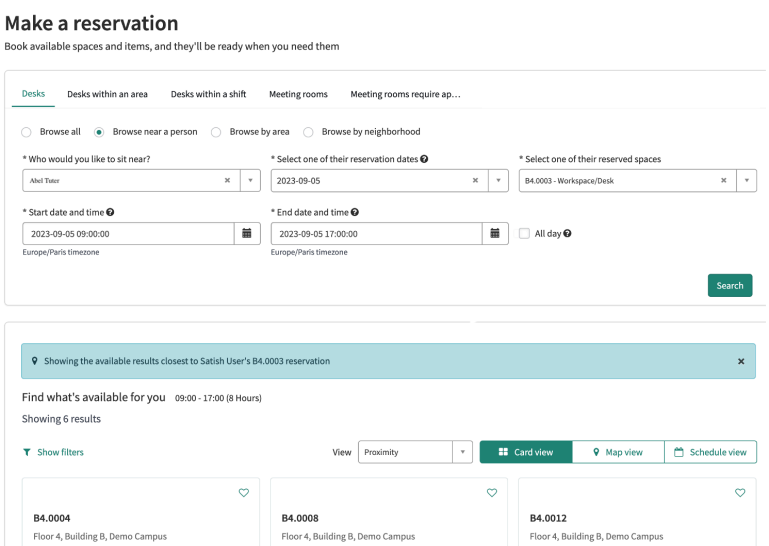
Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Vous pouvez effectuer les actions suivantes à partir d'un e-mail de réservation partagé :
   - Connectez-vous en tant qu'administrateur système.
   - Accédez à la **Tous** > **E-mails** > **Ouvrir une réservation partagée**.
   - Deux liens cliquables **Parcourir tous les espaces** et **Réserver un espace pour moi** sont affichés :
     - **Parcourir tous les espaces** : cliquez sur le lien **Parcourir tous les espaces** pour ouvrir la page de recherche du portail de réservation.

       Si la date de début de la réservation partagée (date actuelle) correspond au nombre de jours spécifié dans la propriété **Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** Module réservable, le lien cliquable **Parcourir tous les espaces** à partir d'une notification par e-mail partagée affiche les dates pré-remplies pour un membre de l'équipe ou un collègue sélectionné sur la page de recherche du portail de réservation.



   - Sur la page de recherche du portail de réservation, **l'option Explorer à proximité d'une personne** est sélectionnée par défaut.

     Si ce chemin d'accès n'est pas disponible, le chemin **d'accès Tout parcourir** est utilisé.

   - Tous les champs sont préremplis pour un membre de l'équipe ou un collègue sélectionné.

   - En cas de réservation de plusieurs jours, le premier jour d'une réservation de plusieurs jours est prérempli. Si le premier jour est passé, mais que la date actuelle est toujours comprise dans la période de réservation, la date actuelle est sélectionnée. Dans le cas d'une réservation de plusieurs jours, prenez en compte les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

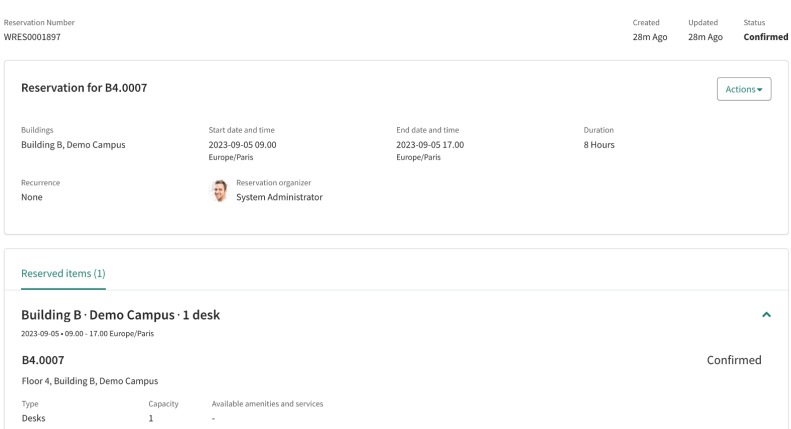
- Date et heure de début : le premier jour de la réservation de plusieurs jours s'affiche. L'heure de début est l'heure de début de la réservation.
- Date et heure de fin : la date et l'heure de fin de la réservation sont pré-remplies.

Pour plus d'informations sur la réservation de plusieurs jours, consultez Créer une réservation de plusieurs jours.

Remarque :
Si le jour de début (date actuelle) d'une réservation partagée a dépassé la valeur définie dans la propriété **Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** Module réservable, le lien cliquable **Parcourir tous les espaces** n'affichera pas les dates pré-remplies sur la page de recherche Effectuer une réservation. L'application affiche un message d'erreur de validation « **La date de réservation pour l'utilisateur sélectionné a changé. Sélectionnez une date** ». Dans ce cas, les employés doivent sélectionner manuellement la **date et l'heure de début** et les **date/heure de fin**.

- **Réserver un espace pour moi** : lorsqu'un employé clique sur le lien **Réserver un espace pour moi** à partir d'un e-mail, l'espace réservé pour un collègue ou un membre de l'équipe est sélectionné par défaut. Le système crée une réservation avec les mêmes date et heure de début et de fin. Si la date de début de la réservation est antérieure à la date actuelle, la date actuelle sera considérée comme date de début de la réservation. Par exemple, si la date de début est le 15 octobre 2023 et que la date actuelle est le 17 octobre 2023, le système utilisera la date actuelle (17 octobre 2023).

Remarque :
Lorsque vous effectuez une réservation directement à l'aide de l'option de lien cliquable **Réserver un espace pour moi** , l'application ignore la valeur définie dans la propriété **Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** et crée une réservation.



Les détails de la réservation sont partagés lorsque l'état de la réservation devient **Confirmé**. Si vous modifiez les détails d'une réservation après son partage, l'application vous invite à vous demander si vous souhaitez envoyer un e-mail de mise à jour aux utilisateurs avec qui vous avez partagé les détails de la réservation précédemment.

- Pour modifier ou annuler vos réservations, consultez Partager, modifier ou annuler une réservation.
- Pour télécharger un iCalendar, consultez Télécharger un iCalendar pour une réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour afficher, ajouter ou supprimer des invités de la réservation, procédez comme suit :

  1. Sur la page Récapitulatif de la réservation, sélectionnez l'onglet **Invités**.

     Les détails de l'invité, tels que son nom, son adresse e-mail, l'emplacement qui lui a été affecté et l'état d'acceptation de l'invitation, sont affichés.

  2. Si vous avez sélectionné plusieurs éléments du lieu de travail et que vous souhaitez réaffecter les invités à un autre emplacement, procédez comme suit :

     a. Sélectionnez la case à cocher en regard de l'invité.

     b. Sélectionner **Actions** > **Affecter à**.

        Vous pouvez également sélectionner l'icône Actions ( ) en regard des détails de l'invité.

     c. Dans le champ **Nouvelle affectation d'emplacement**, sélectionnez l'emplacement vers lequel vous souhaitez déplacer l'invité.

     d. Cliquez sur **Envoyer une mise à jour**.

  3. Ajoutez ou supprimez un invité.

     a. Sur la page Récapitulatif de la réservation, sélectionnez **Actions** > **Modifier les détails de la réservation**.

     b. Sur la page Détails de la réservation, accédez à la section **Ajouter des invités à cette réservation** .

     c. Ajoutez un invité en sélectionnant le nom de l'invité dans la liste de recherche.

     d. Supprimez un invité en cliquant sur l'icône de suppression (icône ✖) située près du nom de l'invité.

     e. Cliquez sur **l'onglet Mettre à jour les détails de la réservation** .

  Les invités et les visiteurs reçoivent des notifications par e-mail pour les actions suivantes :

  - Lorsqu'une réservation est créée, ils reçoivent une notification par e-mail indiquant qu'ils sont invités à la réservation.
  - Lorsqu'une réservation est annulée ou mise à jour.
  - Lorsqu'un invité ou un visiteur est supprimé de la réservation, il reçoit une notification par e-mail indiquant que l'invitation a été annulée pour lui.
  - Lorsqu'une réservation est partagée avec d'autres personnes.

- - Pour supprimer un emplacement de la liste des favoris, désélectionnez l'icône de favori dans les détails de l'emplacement.
  - Sur le portail de réservation, vous pouvez afficher et effectuer les actions suivantes après avoir défini un emplacement comme favori :

    1. Après avoir effectué l'opération de recherche, vous pouvez trier les éléments du lieu de travail pour afficher vos emplacements favoris en premier lieu à l'aide de l'option **Premier tri Mes favoris** . Par défaut, si vous avez des emplacements favoris, l'option de tri par défaut est définie sur **Mes favoris en premier**.

       Les éléments du lieu de travail sont ensuite triés et tous vos emplacements favoris sont affichés en premier dans l'ordre alphabétique suivi des autres éléments du lieu de travail qui correspondent aux critères de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Si vous parcourez un emplacement du lieu de travail à proximité d'une personne, vous pouvez trier les éléments du lieu de travail afin d'afficher vos emplacements favoris en premier à l'aide de l'option **Mes favoris en premier** .

   Les emplacements favoris sont affichés en fonction de la proximité la plus proche de l'emplacement de la personne.

- Dans le widget Réservation rapide de Espace de travail du Portail de services, après avoir spécifié les critères de recherche, l'emplacement le plus approprié s'affiche en fonction de votre emplacement favori.

  - S'il existe un emplacement favori qui correspond le mieux aux critères de recherche, le widget Réservation rapide affiche cet emplacement comme la meilleure correspondance.
  - Vous pouvez également définir un emplacement du lieu de travail correspondant le mieux comme favori directement à partir du widget Réservation rapide.
- Si vous souhaitez réserver un espace à l'aide d'une réservation partagée, après avoir cliqué sur **Réserver un espace pour moi**, l'application réserve automatiquement l'un de vos emplacements favoris qui est le plus proche de l'espace réservé dans les détails de la réservation partagée.

Sur la page Détails de la **réservation** , sélectionnez **Modifier la date, l'heure ou l'emplacement** pour mettre à jour une réservation.

Sur la page Mettre à jour la réservation de salle de réunion, modifiez la **date et l'heure de début** et la **date et l'heure de fin**. Pour plus d'informations sur la modification d'une réservation, consultez Partager, modifier ou annuler une réservation. Si l'élément ne nécessite aucune approbation, l'élément du lieu de travail sélectionné est réservé. Les détails de la réservation sont affichés sur la page Récapitulatif de la réservation. L'état de la demande est mis à jour pour **Confirmé**.

Si vous avez effectué la réservation d'un élément nécessitant une approbation, votre demande est soumise à l'approbateur. L'état de la demande est mis à jour pour **En attente d'approbation**.

Une notification par e-mail de la confirmation de la réservation, ainsi que les détails sont envoyés à l'organisateur et à l'utilisateur spécifié dans le champ **Cette réservation est destinée à**. Si vous avez invité des participants ou des visiteurs, ils recevront une notification concernant l'invitation.

Remarque :
Si vous avez installé l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail et que vous avez effectué une réservation pour un emplacement qui dispose d'espaces où la configuration de synchronisation réservable est configurée, notez que vous ne recevrez pas de notifications par e-mail liées à la réservation dans ce cas.

Si les notifications push sont activées dans votre organisation et que vous disposez de l'application Workplace Service Delivery for Mobile , vous recevrez des notifications pour votre réservation sur votre équipement mobile. Pour plus d'informations sur les notifications push liées à la réservation, consultez Notifications push mobiles pour les réservations du lieu de travail.

Créer une réservation pour plusieurs éléments du lieu de travail

Réservez plusieurs éléments du lieu de travail pour les mêmes date et heure dans une seule réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réservez plusieurs éléments du lieu de travail en même temps, pour vous-même ou pour le compte d'autres personnes.

Avant de réserver une salle ou un bureau, vérifiez la disponibilité de l'élément sélectionné à l'aide de la vue Calendrier. Passez en revue les services standards disponibles pour les éléments du lieu de travail.

Remarque :
En tant qu'administrateur ou gestionnaire des réservations, vous ne pouvez pas modifier une réservation ouverte manuellement à l'aide d'une URL.

Procédure

1. Accédez à la page Effectuer une réservation depuis l'un des points de départ suivants.
   La page Effectuer une réservation s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Sélectionnez le type d'éléments du lieu de travail tels que **Bureaux**, **Salles de réunion**, **Stationnement** , etc.
3. **Facultatif :** Après avoir sélectionné le module réservable que vous souhaitez réserver, pour rechercher tous les espaces disponibles, sélectionnez **Tout parcourir**.
   Par défaut, l'option **Tout parcourir** est sélectionnée.

   a. Recherchez un élément du lieu de travail que vous souhaitez réserver en utilisant les critères disponibles suivants.

   - **Bâtiment** : nom du bâtiment.

     Les noms de bâtiments et d'emplacements sont triés par ordre alphabétique ou selon **l'ordre** que vous avez configuré dans les tables Bâtiments et Régions. Lorsqu'un **ordre** de tri est configuré pour un bâtiment ou une région, les noms et emplacements des bâtiments sont triés en conséquence. Si la valeur de **l'ordre** de tri n'est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique. Les noms des bâtiments et des emplacements sont triés par ordre alphabétique en fonction du nom de l'étiquette. Par exemple, Bâtiment A, Bâtiment B, etc.

   - (Facultatif) **Étage** : étage du bâtiment où vous souhaitez effectuer une réservation. L'administrateur des réservations peut indiquer par module si un employé peut rechercher un étage.

     Les noms des étages sont triés par ordre alphabétique ou les valeurs sont triées en fonction de l'ordre de tri indiqué. Vous pouvez configurer **l'ordre** de tri dans la table Étages. Si la valeur de **l'ordre** de tri n'est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique. Les noms des étages sont triés par ordre alphabétique en fonction des noms et des étiquettes.

   - **Date et heure de début** : date et heure auxquelles vous commencerez à utiliser l'élément du lieu de travail. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La sélection de dates futures ou passées est restreinte et ne s'applique pas si vous avez sélectionné une réservation basée sur les équipes.

- Les employés ne sont pas autorisés à sélectionner une date et à créer une réservation si la **date et l'heure de début** dépassent la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** . Cette valeur est configurée dans le module Réservable. La valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** spécifie le nombre maximum de jours dans le futur pendant lesquels le module réservable peut être réservé. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

  Lorsque **l'option Nombre maximal de jours dans le futur** est activée, les employés ne peuvent pas sélectionner de date postérieure à la date maximale autorisée. Les dates du sélecteur de dates du calendrier sont désactivées pour les dates trop éloignées dans le futur.

  Remarque :
  Si la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** n'est pas activée, la sélection de la date n'est pas restreinte et est basée sur la valeur **Nombre maximal d'occurrences configurée** dans le module Réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

- Si un employé saisit manuellement une date non valide supérieure à la valeur spécifiée dans la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** , l'application réinitialise la date à la date actuelle. L'employé est informé à l'aide d'une info-bulle du nombre maximal de jours à venir.

- **Date et heure de fin** : date et heure auxquelles vous ne souhaitez plus utiliser l'élément du lieu de travail. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.

  Les employés ne sont pas autorisés à sélectionner une date et à créer une réservation si la **date et l'heure de fin** dépassent la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** configurée sur le module réservable. La valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** spécifie le nombre maximum de jours dans le futur pendant lesquels le module réservable peut être réservé.

  Si un employé saisit manuellement une date non valide supérieure à la valeur spécifiée dans la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** , l'application réinitialise la date à la date actuelle. L'employé est informé à l'aide d'une info-bulle du nombre maximal de jours à venir.

  Remarque :
  Si la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** n'est pas activée, la sélection de la date n'est pas restreinte et est basée sur la valeur **Nombre maximal d'occurrences configurée** dans le module Réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

- **Récurrent** : option permettant de réserver les éléments du lieu de travail de manière récurrente. Spécifiez le nombre de jours et le nombre de répétitions de la réservation dans une série récurrente.

  Pour les réservations hebdomadaires, sélectionnez les jours de la semaine pour la réservation. L'option Récurrent s'affiche en fonction de la configuration définie par votre administrateur. En outre, s'il existe des conflits de réservation récurrents, ils sont résolus automatiquement si votre administrateur a configuré la même chose.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'option d'ajout de services supplémentaires n'est pas disponible pour les réservations récurrentes.

- Si votre administrateur a défini une limite sur le nombre maximal de jours que vous pouvez réserver à l'avenir, vous ne pouvez pas sélectionner de jours dans le futur au-delà de la date définie par l'administrateur. Un avertissement s'affiche concernant la limitation.
- Par exemple, si l'administrateur a limité le nombre de jours futurs à 45 jours, vous ne pouvez pas sélectionner de date au-delà de 45 jours lors d'une réservation récurrente. Le nombre de jours disponibles pour **l'option Terminer à cette date** varie en fonction des sélections **Quotidien**, **Hebdomadaire** ou **Mensuel** . La date et l'heure de fin spécifiées pour la récurrence sont utilisées pour l'heure de fin de la réservation.

Réservation récurrente lorsque la valeur maximale de dates dans le futur est de 45 jours

Répétition	Durée	Nombre de durées
Sélectionner **Quotidien**	Sélectionnez **Pour** ou **Jusqu'à** dans la liste déroulante.	Si vous avez sélectionné **Pour**,**l'application affiche le nombre de jours** sous la forme 1 et un maximum de 45 jours. Dans le cas de **Jusqu'à**, l'application affiche la <date actuelle> ainsi que le fuseau horaire sélectionné (par exemple : Europe/Paris).
Sélectionner une fois par semaine	Sélectionnez les jours de la semaine selon vos besoins. Pour cet exemple, tous les jours de la semaine sont sélectionnés (lundi, mardi, etc.) (Optional) (Facultatif) Vous pouvez également sélectionner **Pour** ou **Jusqu'à**dans la liste déroulante **Derniers** .	Dans le cas de **Pour**, le nombre de semaines est indiqué sous la forme 1 avec un maximum de 6 semaines. Dans le cas de **Jusqu'à**, le champ **Se termine à cette date** affiche le fuseau horaire sélectionné ainsi que la durée de répétition de 6 fois par semaine.
Sélectionner tous les mois	Sélectionnez **Jusqu'à** dans la liste déroulante **Derniers**.	Le champ **Terminer à cette date** indique le fuseau horaire sélectionné et la durée de répétition comme mensuelle 2 fois.

- Si aucune limite de ce type n'est définie par votre administrateur pour les jours à venir, vous pouvez sélectionner n'importe quelle date. Cependant, cela dépend du nombre d'occurrences que vous êtes autorisé à faire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Toute la journée** : sélectionnez cette option pour réserver l'élément du lieu de travail pour une journée entière. Cette option s'affiche si votre administrateur du lieu de travail a activé le paramètre de réservation toute la journée pour le **Type** sélectionné. Les heures de début et de fin de la réservation dépendent des horaires définis par votre organisation. L'option **Toute la journée** est également disponible sur la page Détails de l'espace.

  Remarque :
  L’apparence de l’option **Toute la journée** dépend de la configuration de votre administrateur. Si votre administrateur a rendu obligatoire la réservation toute la journée pour le **type** sélectionné, la réservation est automatiquement effectuée pour toute la journée. Vous pouvez uniquement modifier la date de début de la réservation.

- **Ajouter un autre bâtiment** : réservez plusieurs éléments du lieu de travail dans plusieurs bâtiments à différents fuseaux horaires pour la même date et la même heure dans une seule réservation.

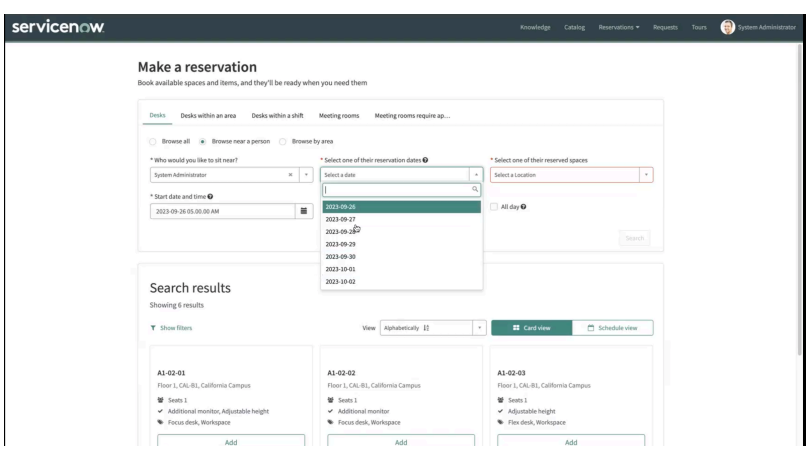
  Remarque :
  Cette option est disponible si vous avez coché la case **Autoriser plusieurs réservations** dans le **Module réservable** > **Configuration du module réservable** Onglet. Pour plus d'informations, consultez Créer des réservations multi-bâtiments.

4. **Facultatif :** Pour rechercher des espaces disponibles à proximité d'une personne, sélectionnez **Explorer à proximité d'une personne**.

   Remarque :
   Cette option s’affiche uniquement si la propriété **Activer l’exploration à proximité d’une personne Module** réservable est activée. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

   La propriété **Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d’une personne** Module réservable peut être configurée pour réserver un espace près d’un collègue pendant un nombre maximal de jours. Cette propriété est définie sur la valeur par défaut de 7. **L’option Explorer à proximité d’une personne** ne s’affiche que lorsque l’option **Activer Explorer à proximité d’une personne** est sélectionnée dans le module réservable. Le système compte le **nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d’une personne** à partir de la date actuelle (jour 1). Par conséquent, 7 jours incluront la date actuelle (jour 1) et les 6 prochains jours calendaires disponibles.

   Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. À côté de quelle personne souhaitez-vous vous assoir ? : sélectionnez l'utilisateur ou le collègue à qui vous souhaitez réserver un espace.

b. Spécifiez les détails suivants pour rechercher l'espace le plus approprié à proximité d'un collègue ou d'un membre de l'équipe.

Remarque :
Vous ne pouvez pas créer de réservation récurrente si vous effectuez une réservation près d'un membre de l'équipe ou d'un collègue.

- **Sélectionnez l'une de leurs dates de réservation** : Dates de réservation pour effectuer une réservation.

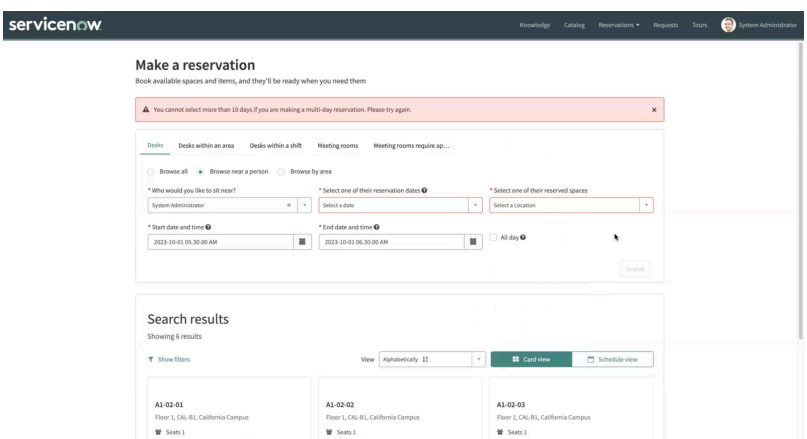
Remarque :
Si votre collègue a un profil de lieu de travail, toutes les dates (plage de dates) spécifiées dans le **champ Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** s'affichent. S'il n'y a pas de profil de lieu de travail, seules les dates de réservation disponibles, le cas échéant, s'affichent pour un collègue ou un membre de l'équipe. Après avoir sélectionné les dates, les employés peuvent réserver les espaces disponibles. Les espaces privés ne sont pas disponibles à la sélection.

Les dates sont visibles en fonction des considérations suivantes :

- Nombre maximal de jours spécifiés dans la propriété **Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** Module réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.
- Date/heure de début et date/heure de fin : si la réservation de plusieurs jours est activée, les employés peuvent sélectionner une date dans la plage de réservation de plusieurs jours d'un collègue lorsqu'ils effectuent une réservation.

  (Optional) Par exemple, si **le nombre maximal de jours pour plusieurs jours** est de 10 et que vous essayez d'effectuer une réservation pour 15 jours, l'application affichera une erreur de validation. Vous n'êtes autorisé à effectuer une réservation que pour les 10 prochains jours à partir de la date actuelle.

  Pour plus d'informations, voir Créer une réservation de plusieurs jours



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Sélectionner l'un de leurs espaces réservés** : cette option affiche les espaces dédiés et les espaces réservés qui ne sont pas marqués comme privés pour un collègue ou un membre de l'équipe ayant un profil de lieu de travail. Si l'utilisateur ou le collègue sélectionné n'a pas de profil de lieu de travail, seuls les espaces réservés disponibles (le cas échéant) s'affichent.

  Remarque :
  Si un espace a été affecté de façon permanente à un collègue et qu'il a également effectué une réservation pour le jour même ou plusieurs réservations, l'employé peut sélectionner l'un de ces espaces pour effectuer une réservation près de son collègue.

- **Date et heure de début** : date et heure de début de la réservation. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.

  Si un employé a une réservation de plusieurs jours, les champs **Date et heure de début** et **Date et heure de fin** afficheront la plage de dates spécifiée pour une réservation de plusieurs jours.

- **Date et heure de fin** : date et heure de fin de la réservation. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.
- **Toute la journée** : sélectionnez cette option pour réserver l'élément du lieu de travail pour une journée entière. Les heures de début et de fin de la réservation dépendent des horaires définis par la société. Vous ne pouvez pas modifier l'heure de fin. Cette option s'affiche si votre administrateur du lieu de travail a activé le paramètre de réservation toute la journée pour l'emplacement du lieu de travail sélectionné.

  Remarque :
  La valeur par défaut de **Nombre maximal de jours pour la propriété de plusieurs jours** est de 1. Lorsqu'elle est définie sur 1, seule une réservation d'une journée ou toute la journée est autorisée. Si la valeur de cette propriété est supérieure à 1, seules les réservations de plusieurs jours sont autorisées et une réservation d'une seule journée ne peut pas être effectuée. **L'option Toute la journée** est également désactivée sur le portail de réservation. Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation de plusieurs jours.

5. **Facultatif :** Pour rechercher tous les espaces disponibles dans une zone, sélectionnez **Parcourir par zone**.

   a. Spécifiez les détails suivants pour rechercher l'espace le plus approprié dans une zone.

   - Bâtiment : nom du bâtiment.

     (Optional) Les noms de bâtiments et d'emplacements sont triés par ordre alphabétique ou selon **l'ordre** que vous avez configuré dans les tables Bâtiments et Régions. Lorsqu'un **ordre** de tri est configuré pour un bâtiment ou une région, les noms et emplacements des bâtiments sont triés en conséquence. Si la valeur de **l'ordre** de tri n'est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique. Les noms des bâtiments et des emplacements sont triés par ordre alphabétique en fonction des noms. Les articles avec commande sont répertoriés ci-dessous. Par exemple, Bâtiment A, Bâtiment B, etc. Pour en savoir plus sur l'ordre de tri, reportez-vous à Ajouter un bâtiment à l'aide de Workplace Space Management.

   - Zone : zone du bâtiment où vous souhaitez réserver un espace.

     (Optional) Les zones sont triées par ordre alphabétique ou selon l'ordre que vous avez configuré dans la table Surfaces. Lorsqu'un **ordre** de tri est configuré pour une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

zone, il est trié en conséquence. Si la valeur de **l'ordre** de tri n'est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique. Les noms des zones sont triés par ordre alphabétique en fonction du nom de l'étiquette. Les articles avec commande sont répertoriés ci-dessous.

- Date et heure de début : date et heure auxquelles vous souhaitez commencer à utiliser l'élément du lieu de travail. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.

  Remarque :
  Les employés ne sont pas autorisés à sélectionner une date et à créer une réservation si la date de début et l'heure de fin dépassent le nombre maximal de dates futures spécifiées dans le module réservable. Pour plus d'informations, consultez l'étape 3a.

- Date et heure de fin : date et heure auxquelles vous souhaitez arrêter d'utiliser l'élément du lieu de travail. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.

  Remarque :
  Les employés ne sont pas autorisés à sélectionner une date et à créer une réservation si la date de début et l'heure de fin dépassent le nombre maximal de dates futures spécifiées dans le module réservable. Pour plus d'informations, consultez l'étape 3a.

- Récurrent : option de réservation de manière récurrente de l'élément du lieu de travail. Sélectionnez ce champ et spécifiez le nombre de jours et le nombre de répétitions de la réservation. Pour les réservations hebdomadaires, sélectionnez les jours de la semaine pour la réservation. L'option **Récurrent** s'affiche ou est masquée en fonction des paramètres de l'option **Autoriser les réservations récurrentes** sur la page du Module réservable.

  Si l'option **Résoudre automatiquement les conflits récurrents** est activée dans le formulaire du module réservable, l'application tente de résoudre automatiquement les conflits de réservation récurrents. Pour plus d'informations sur la façon de résoudre les réservations récurrentes en conflit, consultez Résoudre automatiquement les réservations récurrentes.

- Toute la journée : sélectionnez cette option pour réserver l'élément du lieu de travail pour une journée entière. Les heures de début et de fin de la réservation dépendent des horaires définis par la société. Vous ne pouvez pas modifier l'heure de fin. Cette option s'affiche si votre administrateur du lieu de travail a activé le paramètre de réservation toute la journée pour le **Type** sélectionné.

6. Cliquez sur **Rechercher**.
   Les éléments du lieu de travail disponibles correspondant aux critères de recherche s'affichent.

   Remarque :
   Lorsque vous naviguez à proximité d'une personne, s'il existe des espaces privés, ils ne sont pas affichés dans les résultats de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez basculer entre les onglets **Vue de la carte** et **Vue Calendrier** pour passer en revue la disponibilité des éléments du lieu de travail. Si votre organisation utilise des fournisseurs de cartes intérieures tels qu'Indoor Mapping ou Mappedin, utilisez **Vue cartographique** pour fournir des emplacements interactifs et un chemin d'accès aux lieux de travail. Indoor Mapping est un fournisseur de cartes inclus avec WSD tandis que Mappedin est un fournisseur de carte tiers qui s'intègre à WSD. Les cartes DXF ne sont pas prises en charge.

7. **Facultatif :** Triez les éléments du lieu de travail par ordre alphabétique ou à l'aide d'un filtre avec l'option **Afficher le filtre**.

   (Optional) Vous pouvez également trier les éléments du lieu de travail pour afficher vos emplacements favoris en premier. Pour afficher l'option, vous devez avoir accès à l'Centre des employés et avoir également des emplacements favoris. Vos emplacements favoris sont affichés en premier dans l'ordre alphabétique suivi des autres emplacements qui correspondent aux critères de recherche.

8. Sélectionnez l'élément du lieu de travail que vous souhaitez réserver en utilisant l'une des options suivantes.
   - Cliquez sur **Ajouter**.
   - Si vous avez sélectionné l'onglet **Vue Calendrier**, cliquez sur **Ajouter**.
   - Si vous avez sélectionné l'onglet **Vue cartographique**, sélectionnez n'importe quel espace de couleur verte et cliquez sur **Ajouter**.
9. Sélectionnez **Suivant**.
10. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Détails de la réservation

Champ	Description
Objet de la réservation	Objet de votre réunion.
Rendre privé tous les détails de l'espace	Option permettant de rendre privés tous les espaces sélectionnés. **Remarque :** L'option s'affiche en fonction de la configuration de la confidentialité d'emplacement du ou des espaces sélectionnés. Si vous avez sélectionné plusieurs espaces, vous pouvez également spécifier vos préférences de confidentialité pour chaque espace individuellement, en utilisant **l'option Marquer les détails de l'espace comme privés** sous chaque espace du formulaire.
Rendre le sujet privé	Option permettant de marquer l'objet de la réservation comme privé.
Réserver ces éléments ensemble pour la même personne	Sélectionnez cette option pour réserver tous les lieux de travail pour le même utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Cette réservation est destinée à	Si vous effectuez une réservation pour le compte de quelqu'un d'autre, sélectionnez le nom de cette personne. Laissez ce champ vide si vous effectuez une réservation pour vous-même.
Nombre de participants	Nombre de personnes attendues à la réunion.
Ajouter des invités à cette réservation **Remarque :** cette section s'affiche uniquement si votre administrateur a activé la configuration pour inviter des participants à cet emplacement du lieu de travail. Cette option n'apparaît pas si l'option **Nombre de participants** s'affiche.	
Inviter des collègues	Sélectionnez les employés que vous souhaitez inviter à la réservation.
Inviter un visiteur externe	Option permettant d'inviter un visiteur externe. **Remarque :** cette option s'affiche uniquement si l'application Workplace Visitor Management est installée. ○ Si vous avez déjà enregistré le visiteur avant, procédez comme suit : **a.** Sélectionnez **Visiteur précédent**. **b.** Dans le champ **Sélectionner un visiteur précédent**, sélectionnez le visiteur. Vous pouvez également afficher un aperçu des détails du visiteur et modifier tous les détails si nécessaire. Les détails sont mis à jour automatiquement dans tous les enregistrements liés aux visiteurs et les enregistrements d'inscription. ○ Si vous enregistrez le visiteur pour la première fois, procédez comme suit : **a.** Sélectionnez **Ajouter un nouveau visiteur**. **b.** Sélectionnez le **type de visiteur**. **c.** Si l'invité est un invité spécial, activez **VIP**. **d.** Saisissez le **prénom** du visiteur. **e.** Saisissez le **nom de famille** du visiteur. **f.** Spécifiez l'**adresse e-mail** du visiteur pour envoyer les détails de l'enregistrement au visiteur et communiquer avec lui.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	g. Saisissez le **numéro de téléphone** du visiteur. h. Saisissez les détails de l'**organisation** du visiteur. i. Saisissez le **titre** du visiteur. j. Spécifiez toutes les informations privées dans la section **Notes privées**. k. Sélectionnez leurs préférences dans **Préférences des visiteurs** et **Préférences de notification**. l. Cliquez sur **Enregistrer et ajouter** pour ajouter le visiteur.
Sensibilité	Nature de votre réunion. Sélectionnez **Privé** si vous souhaitez organiser une réunion confidentielle. **Remarque :** Lorsque vous marquez une réunion comme **Privé**, l'**objet de la réservation** est masqué aux autres personnes et affiche ** **privé** **. Seul vous ou la personne pour laquelle vous avez demandé cette réunion peut voir l'objet.

11. Cliquez sur **Soumettre la réservation**.

Résultats

Si les éléments ne nécessitent aucune approbation, les éléments du lieu de travail sélectionnés sont réservés. Le statut de la demande est mis à jour pour Confirmé.

Si l'un des éléments nécessite une approbation, votre demande est soumise à l'approbateur. Le statut de la demande est mis à jour pour En attente d'approbation.

Que faire ensuite

- Pour afficher, modifier ou annuler vos réservations, consultez Partager, modifier ou annuler une réservation.
- Pour afficher, ajouter ou supprimer des invités de la réservation, procédez comme suit :
  1. Sur la page Récapitulatif de la réservation, sélectionnez l'onglet **Invités**.
  2. Pour modifier l'emplacement des invités, procédez comme suit :
     a. Sélectionnez la case à cocher en regard de l'invité.
     b. Sélectionner **Actions** > **Affecter à**.

        Vous pouvez également sélectionner l'icône d'actions (⋮) en regard des détails de l'invité.

     c. Dans le champ **Nouvelle affectation d'emplacement**, sélectionnez l'emplacement vers lequel vous souhaitez déplacer l'invité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Cliquez sur **Envoyer une mise à jour**.

Un e-mail concernant les changements de réservation est envoyé aux invités.

3. Pour ajouter ou supprimer un invité, procédez comme suit :

a. Sur la page Récapitulatif de la réservation, sélectionnez **Actions** > **Modifier les détails de la réservation**.

b. Sur la page Détails de la réservation, accédez à la section **Ajouter des invités à cette réservation**.

c. Pour ajouter un invité, sélectionnez le nom de l'invité dans la liste de recherche.

d. Pour supprimer un invité, cliquez sur l'icône de suppression (✖) située près du nom de l'invité.

e. Cliquez sur **Mettre à jour les détails de la réservation**.

Si vous avez ajouté un invité, un e-mail est envoyé à l'invité avec les détails de la réservation. Si vous avez supprimé un invité, un e-mail informant de l'annulation de la réservation est envoyé.

Créer des réservations multi-bâtiments

Réservez plusieurs espaces dans plusieurs bâtiments dans différents fuseaux horaires pour les mêmes date et heure dans une seule réservation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Réservez plusieurs espaces appartenant à différents bâtiments dans une seule réservation à l'aide de l'option **Ajouter un autre bâtiment** sur la page Effectuer une réservation. Par exemple, si vous souhaitez organiser une réunion à laquelle participent vos collègues depuis différents emplacements, vous pouvez créer une réservation unique avec plusieurs emplacements à partir de fuseaux horaires différents. Certains de vos collègues peuvent vous rejoindre depuis la Californie, tandis que d'autres peuvent vous rejoindre depuis Amsterdam, et ainsi de suite. Workplace Reservation Management s'occupe automatiquement de la conversion des fuseaux horaires en fonction des bâtiments sélectionnés et de leurs fuseaux horaires associés.

L'option **Ajouter un autre bâtiment** est disponible lorsque l'option **Autoriser plusieurs réservations de bâtiments** est sélectionnée dans le formulaire **Module réservable** . Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

Procédure

1. Accédez à la **Workplace Reservation Management** > **Portail** > **Nouvelle réservation**.
Sélectionnez le type d'espaces que vous souhaitez réserver. Les types sont affichés sous forme d'onglets, tels que Bureaux, Salles de réunion ou Stationnement. Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation.

Vous ne pouvez pas effectuer de réservation sur plusieurs bâtiments lorsque vous utilisez des équipes.

2. Indiquez le nom du bâtiment principal ou du premier bâtiment et l'étage du bâtiment dans lequel vous souhaitez effectuer une réservation, ainsi que la date et l'heure.

Vous devez sélectionner un espace pour le bâtiment principal lors d'une réservation de plusieurs bâtiments à l'aide du portail Web.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez l'option **Ajouter un autre bâtiment** pour ajouter plusieurs bâtiments et espaces dans une seule réservation et fournir les détails requis tels que le nom du bâtiment, l'étage, la date et l'heure de début.

   Les bâtiments sélectionnés peuvent appartenir à différentes régions ou à différents emplacements et à différents fuseaux horaires. L'application ajuste automatiquement les variations de fuseaux horaires en conséquence.

   Le premier bâtiment que vous sélectionnez est considéré comme le bâtiment principal et les autres bâtiments que vous ajoutez après le premier bâtiment sont les bâtiments secondaires. L'application utilise la date et l'heure du bâtiment principal pour convertir les fuseaux horaires applicables aux bâtiments secondaires.

4. Cliquez sur **Rechercher**.
   Par défaut, les résultats de la recherche montrent d'abord le bâtiment principal avec des espaces disponibles dans ce bâtiment. La carte du bâtiment affiche des détails tels que le nom du bâtiment, le campus auquel un bâtiment appartient et le nombre d'espaces sélectionnés dans un bâtiment.

5. Basculez entre les onglets Card view (Vue de la **carte**) et Schedule view (**Vue du calendrier**) pour examiner et sélectionner les espaces disponibles.
   Dans la vue de calendrier, pour un bâtiment sélectionné, vous pouvez afficher la date et l'heure le cas échéant. Le volet inférieur affichera le nombre d'éléments que vous avez sélectionnés dans les résultats de recherche.

6. Si votre organisation a chargé des cartes **d'étage** , affichez-les à l'aide de Mappedin ou Mappage d'intérieur de fournisseurs de cartes.

7. Pour revoir et mettre à jour les critères de recherche, cliquez sur **Modifier la recherche**.

   Cliquez sur l'icône Supprimer le bâtiment (✕) pour supprimer un bâtiment. Si vous supprimez un bâtiment secondaire, les espaces associés au bâtiment sont également supprimés.

8. Cliquez sur **Suivant**.

   Si vous avez oublié d'ajouter un espace à un bâtiment, l'application vous invite à ajouter un espace. Un espace doit toujours être ajouté à un bâtiment principal. Sélectionnez une carte de bâtiment et cliquez sur **Ajouter** pour ajouter les espaces sélectionnés à partir des résultats de recherche.

   Après avoir ajouté un espace ou une salle à un bâtiment, vous êtes redirigé vers la page Détails de la réservation.

9. Cliquez sur **Ajouter des services** pour ajouter des configurations de salle ou un service de restauration pour les espaces sélectionnés.

10. Examinez les détails récapitulatifs de la réservation.

11. Cliquez sur **Soumettre la réservation**.

Remarque :
Lorsque vous créez une réservation pour plusieurs bâtiments à l'aide de l'application Workplace Reservation Management et que vous la synchronisez avec le service, puis ultérieurement, si vous mettez à jour cette réservation dans le Synchronisation du calendrier du lieu de travail service de calendrier en supprimant tous les espaces d'un bâtiment principal, le bâtiment principal reste un bâtiment principal sans espaces réservés.

Ce comportement est différent par rapport aux réservations multi-bâtiments créées à l'aide de l'application Workplace Reservation Management , car il ne vous permet pas de procéder à la réservation si vous n'avez pas sélectionné d'espace dans le bâtiment principal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des réservations de quartier

Créez et recherchez des espaces réservables dans le contexte d'un quartier.

Avant de commencer
Pour en savoir plus sur la façon dont les administrateurs de réservation peuvent configurer et activer les réservations d'espaces du quartier, consultez Configurer un module réservable.

L'employé peut voir et sélectionner les quartiers sur le portail de réservation uniquement lorsque :

- L'employé est affecté au quartier et le quartier est restreint.
- L'employé est affecté au quartier et le quartier n'est pas restreint.
- Le quartier n'est pas restreint et l'employé n'y est pas affecté.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Portail** > **Nouvelle réservation**. Vous pouvez également créer des réservations de quartier en accédant à **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail** > **Page d'accueil des services du lieu de travail** et en sélectionnant **Effectuer une réservation**.
2. Sur la page Effectuer une réservation, sélectionnez les éléments du lieu de travail. Par exemple, **Bureaux ou Salles deréunion**.
3. Pour rechercher des espaces réservables dans un quartier, sélectionnez **Parcourir par quartier**.

> **Remarque :**
> **L'option Parcourir par quartier** n'est disponible que si l'option **Activer Parcourir par quartier** est sélectionnée sur la page de configuration du module réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

4. Renseignez les champs du champ de formulaire

Effectuer une réservation

Champ	Description
Quartier	Nom du quartier.
Bâtiment	Nom du bâtiment. Sélectionnez une icône d'emplacement (icône) pour sélectionner un bâtiment.
(Facultatif) Étage	Étage du bâtiment où vous souhaitez effectuer une réservation. L'administrateur de réservation peut indiquer par module si un employé peut utiliser l'étage dans la recherche.
Date/heure de début	Date et heure auxquelles vous souhaitez commencer à utiliser l'élément du lieu de travail. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.
Date/heure de fin	Date et heure auxquelles vous souhaitez arrêter d'utiliser l'élément du lieu de travail. L'heure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.
Récurrent	Option de réservation de manière récurrente de l'élément du lieu de travail. Sélectionnez ce champ et spécifiez le nombre de jours et le nombre de répétitions de la réservation. Pour les réservations hebdomadaires, sélectionnez les jours de la semaine pour la réservation. L'option **Récurrent** s'affiche ou est masquée en fonction des paramètres de l'option **Autoriser les réservations récurrentes** sur la page du Module réservable.
Toute la journée	Option permettant de réserver l'élément du lieu de travail pour une journée entière. Les heures de début et de fin de la réservation dépendent des horaires définis par une organisation. Vous ne pouvez pas modifier l'heure de fin. Cette option s'affiche si votre administrateur du lieu de travail a activé le paramètre Réservation toute la journée pour le **type** sélectionné. Pour plus d'informations, consultez Créer une vue réservable.

5. Sélectionnez l'option **Ajouter un autre bâtiment** pour ajouter plusieurs bâtiments et espaces dans une seule réservation et fournir les détails requis tels que le nom du bâtiment, l'étage, la date et l'heure de début.

   Les bâtiments sélectionnés peuvent appartenir à différentes régions ou à différents emplacements et à différents fuseaux horaires. L'application ajuste automatiquement les variations de fuseaux horaires en conséquence.

   Le premier bâtiment que vous sélectionnez est considéré comme le bâtiment principal et les autres bâtiments que vous ajoutez après le premier bâtiment sont les bâtiments secondaires. L'application utilise la date et l'heure du bâtiment principal pour convertir les fuseaux horaires applicables aux bâtiments secondaires.

6. Cliquez sur **Rechercher**.
   Les espaces disponibles dans un quartier s'affichent.

   Remarque :
   Les administrateurs d'espace ou les planificateurs d'espace déterminent si les employés sont autorisés à afficher les quartiers dans le répertoire d'emplacement.

7. Dans les résultats de la recherche, sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un espace réservable.
8. Basculez entre les onglets Card view (Vue de la **carte**) et Schedule view (**Vue du calendrier**) pour examiner et sélectionner les espaces disponibles.
   Dans la vue de calendrier d'un bâtiment sélectionné, la date et l'heure applicables s'affichent.
   Le panneau inférieur affiche le nombre d'éléments que vous avez sélectionnés à partir des résultats de recherche.
9. Sélectionnez l'onglet **Map view (Vue cartographique**) si votre organisation l'utilise Mappage d'intérieur pour les emplacements interactifs et l'orientation.
   La carte d'étage affiche les espaces voisins en fonction de la disponibilité et de l'affectation des employés. La légende de la carte affiche tous les espaces disponibles avec un contour coloré, les espaces réservés en vert et les espaces non disponibles en rouge.
10. Cliquez sur **Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifiez les détails de la réservation pour les espaces sélectionnés.

11. Sélectionnez **Ajouter des services** pour ajouter des configurations de salle ou un service de restauration pour les espaces sélectionnés.
12. Passez en revue les détails du récapitulatif de la réservation.
13. Cliquez sur **Soumettre la réservation**.
    Si l'un des éléments ne nécessite pas d'approbation, les éléments du lieu de travail sélectionnés sont réservés. Le statut de la demande est mis à jour pour **Confirmé**. Si l'un des éléments nécessite une approbation, votre demande est soumise pour approbation. Le statut de la demande est mis à jour pour **En attente d'approbation**.

Activer la réservation basée sur les équipes

En tant qu'administrateur, autorisez les employés à réserver un élément du lieu de travail pour une équipe. Configurez les espaces pouvant être réservés pour une équipe. Spécifiez les utilisateurs pouvant effectuer une réservation basée sur les équipes.

Avant de commencer

Pour activer la réservation basée sur les équipes, sélectionnez le champ **Appliquer à l'équipe** sur le formulaire de module réservable de l'élément du lieu de travail.

Assurez-vous que vous disposez des informations suivantes :

- Calendriers d'équipe appropriés.
- Données des employés de cette équipe qui travailleront au bureau.
- Données des espaces du lieu de travail à mettre à disposition pour cette équipe.

Assurez-vous de fournir une valeur au champ **Bâtiment** du formulaire Équipe.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Procédure

1. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Gestion des quarts** > **Tous**.
2. Sélectionnez l'équipe à laquelle vous souhaitez affecter des espaces et des utilisateurs.
3. Faites défiler vers le bas et cliquez sur Modifier dans la liste connexe **Utilisateurs** pour affecter des utilisateurs à l'équipe.
   Seuls les utilisateurs affectés peuvent effectuer des réservations pour cette équipe sur le portail de réservation.
4. Ajoutez des utilisateurs à l'équipe sur le formulaire Modifier les membres en effectuant les actions suivantes.
   a. Sélectionnez les utilisateurs dans la colonne **Collection** à gauche.
   b. Pour déplacer la sélection vers la colonne **Liste d'utilisateurs** à droite, utilisez l'icône Ajouter-Supprimer.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Faites défiler vers le bas et cliquez sur Modifier dans la liste connexe **Emplacements** pour affecter des espaces à l'équipe.
   Seuls les espaces affectés s'affichent pour la réservation basée sur les équipes du portail de réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Ajoutez des espaces à l'équipe sur le formulaire Modifier les membres en effectuant les actions suivantes.

   a. Sélectionnez les espaces dans la colonne **Collection** à gauche.

   b. Pour déplacer la sélection vers la colonne **Liste d'emplacements** sur la droite, utilisez l'icône Ajouter-Supprimer.

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Les utilisateurs et les espaces sont affectés à l'équipe. Lorsqu'un employé souhaite effectuer une réservation pour l'équipe, le portail de réservation affiche les informations suivantes :

- Les équipes pour lesquelles l'employé peut effectuer une réservation.
- Les espaces disponibles pour la réservation dans l'équipe sélectionnée.

Créer une réservation avec une réservation partagée

Réservez un espace de travail près de votre collègue en utilisant les détails d'une réservation partagée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Ouvrez l'e-mail contenant les détails de la réservation envoyés par votre collègue.
2. Examinez les détails de la réservation et faites défiler l'e-mail jusqu'à la fin.
3. Pour rechercher tous les espaces disponibles près du lieu de travail du collègue, sélectionnez **Parcourir tous les espaces**.
   Le portail de réservation s'ouvre avec des informations préremplies, conformément à la réservation de votre collègue. Vous pouvez sélectionner un lieu de travail approprié par vous-même.

   Pour plus d'informations sur la procédure de réservation sur le portail de réservation, consultez Créer une réservation.

4. Pour réserver automatiquement l'espace le plus approprié et le plus proche de votre collègue, sélectionnez **Réserver un espace pour moi**.
   Un espace disponible et le plus proche dans le bâtiment de votre collègue est réservé. Les détails s'affichent dans la page Récapitulatif de la réservation. La réservation est confirmée lorsque son état devient Confirmé.

   Remarque :
   Cette option n'est pas disponible pour les réservations multiples.

Créer une réservation comprenant un lien vers la réunion virtuelle

Permettez aux employés situés en dehors du bureau de rejoindre une réservation à l'aide d'un lien de réunion virtuelle. Un lien de réunion virtuelle est créé pour un employé sélectionné dans « Au nom de ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Remarque :
vous pouvez créer un lien de réunion virtuelle uniquement si votre administrateur a activé la configuration de réunion virtuelle.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Accédez à la page Effectuer une réservation depuis l'un des points de départ suivants.
   La page Effectuer une réservation s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Sélectionnez le type d'élément du lieu de travail que vous souhaitez réserver.
   Les types sont affichés sous forme d'onglets, tels que Salle de réunion ou Bureau.
3. **Facultatif :** Après avoir sélectionné le module réservable que vous souhaitez réserver, pour rechercher tous les espaces disponibles, sélectionnez **Tout parcourir**.
   Par défaut, l'option **Tout parcourir** est sélectionnée.

   a. Recherchez un élément du lieu de travail que vous souhaitez réserver en utilisant les critères disponibles suivants.

   - **Bâtiment** : nom du bâtiment.

     Les noms de bâtiments et d'emplacements sont triés par ordre alphabétique ou selon **l'ordre** que vous avez configuré dans les tables Bâtiments et Régions. Lorsqu'un **ordre** de tri est configuré pour un bâtiment ou une région, les noms et emplacements des bâtiments sont triés en conséquence. Si la valeur de **l'ordre** de tri n'est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique. Les noms des bâtiments et des emplacements sont triés par ordre alphabétique en fonction du nom de l'étiquette. Par exemple, Bâtiment A, Bâtiment B, etc.

   - (Facultatif) **Étage** : étage du bâtiment où vous souhaitez effectuer une réservation. L'administrateur des réservations peut indiquer par module si un employé peut rechercher un étage.

     Les noms des étages sont triés par ordre alphabétique ou les valeurs sont triées en fonction de l'ordre de tri indiqué. Vous pouvez configurer **l'ordre** de tri dans la table Étages. Si la valeur de **l'ordre** de tri n'est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique. Les noms des étages sont triés par ordre alphabétique en fonction des noms et des étiquettes.

   - **Date et heure de début** : date et heure auxquelles vous commencerez à utiliser l'élément du lieu de travail. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.

     Remarque :
     La sélection de dates futures ou passées est restreinte et ne s'applique pas si vous avez sélectionné une réservation basée sur les équipes.

   - Les employés ne sont pas autorisés à sélectionner une date et à créer une réservation si la **date et l'heure de début** dépassent la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** . Cette valeur est configurée dans le module Réservable. La valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** spécifie le nombre maximum de jours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans le futur pendant lesquels le module réservable peut être réservé. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

Lorsque **l'option Nombre maximal de jours dans le futur** est activée, les employés ne peuvent pas sélectionner de date postérieure à la date maximale autorisée. Les dates du sélecteur de dates du calendrier sont désactivées pour les dates trop éloignées dans le futur.

Remarque :
Si la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** n'est pas activée, la sélection de la date n'est pas restreinte et est basée sur la valeur **Nombre maximal d'occurrences configurée** dans le module Réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

- Si un employé saisit manuellement une date non valide supérieure à la valeur spécifiée dans la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** , l'application réinitialise la date à la date actuelle. L'employé est informé à l'aide d'une info-bulle du nombre maximal de jours à venir.

- **Date et heure de fin** : date et heure auxquelles vous ne souhaitez plus utiliser l'élément du lieu de travail. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.

  Les employés ne sont pas autorisés à sélectionner une date et à créer une réservation si la **date et l'heure de fin** dépassent la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** configurée sur le module réservable. La valeur **Nombre maximum de jours dans le futur** spécifie le nombre maximum de jours dans le futur pendant lesquels le module réservable peut être réservé.

  Si un employé saisit manuellement une date non valide supérieure à la valeur spécifiée dans la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** , l'application réinitialise la date à la date actuelle. L'employé est informé à l'aide d'une info-bulle du nombre maximal de jours à venir.

  Remarque :
  Si la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** n'est pas activée, la sélection de la date n'est pas restreinte et est basée sur la valeur **Nombre maximal d'occurrences configurée** dans le module Réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

- **Récurrent** : option permettant de réserver les éléments du lieu de travail de manière récurrente. Spécifiez le nombre de jours et le nombre de répétitions de la réservation dans une série récurrente.

  Pour les réservations hebdomadaires, sélectionnez les jours de la semaine pour la réservation. L'option Récurrent s'affiche en fonction de la configuration définie par votre administrateur. En outre, s'il existe des conflits de réservation récurrents, ils sont résolus automatiquement si votre administrateur a configuré la même chose.

  Remarque :
  L'option d'ajout de services supplémentaires n'est pas disponible pour les réservations récurrentes.

  - Si votre administrateur a défini une limite sur le nombre maximal de jours que vous pouvez réserver à l'avenir, vous ne pouvez pas sélectionner de jours dans le futur au-delà de la date définie par l'administrateur. Un avertissement s'affiche concernant la limitation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Par exemple, si l'administrateur a limité le nombre de jours futurs à 45 jours, vous ne pouvez pas sélectionner de date au-delà de 45 jours lors d'une réservation récurrente. Le nombre de jours disponibles pour **l'option Terminer à cette date** varie en fonction des sélections **Quotidien**, **Hebdomadaire** ou **Mensuel** . La date et l'heure de fin spécifiées pour la récurrence sont utilisées pour l'heure de fin de la réservation.

Réservation récurrente lorsque la valeur maximale de dates dans le futur est de 45 jours

Répétition	Durée	Nombre de durées
Sélectionner **Quotidien**	Sélectionnez **Pour** ou **Jusqu'à** dans la liste déroulante.	Si vous avez sélectionné **Pour**,**l'application affiche le nombre de jours** sous la forme 1 et un maximum de 45 jours. Dans le cas de **Jusqu'à**, l'application affiche la <date actuelle> ainsi que le fuseau horaire sélectionné (par exemple : Europe/Paris).
Sélectionner une fois par semaine	Sélectionnez les jours de la semaine selon vos besoins. Pour cet exemple, tous les jours de la semaine sont sélectionnés (lundi, mardi, etc.) (Optional) (Facultatif) Vous pouvez également sélectionner **Pour** ou **Jusqu'à**dans la liste déroulante **Derniers** .	Dans le cas de **Pour**, le nombre de semaines est indiqué sous la forme 1 avec un maximum de 6 semaines. Dans le cas de **Jusqu'à**, le champ **Se termine à cette date** affiche le fuseau horaire sélectionné ainsi que la durée de répétition de 6 fois par semaine.
Sélectionner tous les mois	Sélectionnez **Jusqu'à** dans la liste déroulante **Derniers**.	Le champ **Terminer à cette date** indique le fuseau horaire sélectionné et la durée de répétition comme mensuelle 2 fois.

- Si aucune limite de ce type n'est définie par votre administrateur pour les jours à venir, vous pouvez sélectionner n'importe quelle date. Cependant, cela dépend du nombre d'occurrences que vous êtes autorisé à faire.

- **Toute la journée** : sélectionnez cette option pour réserver l'élément du lieu de travail pour une journée entière. Cette option s'affiche si votre administrateur du lieu de travail a activé le paramètre de réservation toute la journée pour le **Type** sélectionné. Les heures de début et de fin de la réservation dépendent des horaires définis par votre organisation. L'option **Toute la journée** est également disponible sur la page Détails de l'espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L’apparence de l’option **Toute la journée** dépend de la configuration de votre administrateur. Si votre administrateur a rendu obligatoire la réservation toute la journée pour le **type** sélectionné, la réservation est automatiquement effectuée pour toute la journée. Vous pouvez uniquement modifier la date de début de la réservation.

- **Ajouter un autre bâtiment** : réservez plusieurs éléments du lieu de travail dans plusieurs bâtiments à différents fuseaux horaires pour la même date et la même heure dans une seule réservation.

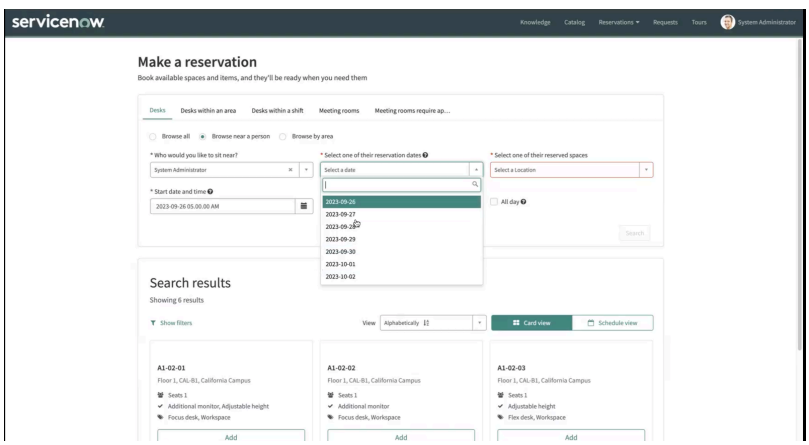
Remarque :
Cette option est disponible si vous avez coché la case **Autoriser plusieurs réservations** dans le **Module réservable** > **Configuration du module réservable** Onglet. Pour plus d'informations, consultez Créer des réservations multi-bâtiments.

4. **Facultatif :** Pour rechercher des espaces disponibles à proximité d'une personne, sélectionnez **Explorer à proximité d'une personne**.

Remarque :
Cette option s’affiche uniquement si la propriété **Activer l’exploration à proximité d’une personne Module** réservable est activée. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

La propriété **Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d’une personne** Module réservable peut être configurée pour réserver un espace près d’un collègue pendant un nombre maximal de jours. Cette propriété est définie sur la valeur par défaut de 7. **L’option Explorer à proximité d’une personne** ne s’affiche que lorsque l’option **Activer Explorer à proximité d’une personne** est sélectionnée dans le module réservable. Le système compte le **nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d’une personne** à partir de la date actuelle (jour 1). Par conséquent, 7 jours incluront la date actuelle (jour 1) et les 6 prochains jours calendaires disponibles.

Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.



a. **À côté de quelle personne souhaitez-vous vous assoir ?** : sélectionnez l’utilisateur ou le collègue à qui vous souhaitez réserver un espace.

b. Spécifiez les détails suivants pour rechercher l’espace le plus approprié à proximité d’un collègue ou d’un membre de l’équipe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous ne pouvez pas créer de réservation récurrente si vous effectuez une réservation près d'un membre de l'équipe ou d'un collègue.

- **Sélectionnez l'une de leurs dates de réservation** : Dates de réservation pour effectuer une réservation.

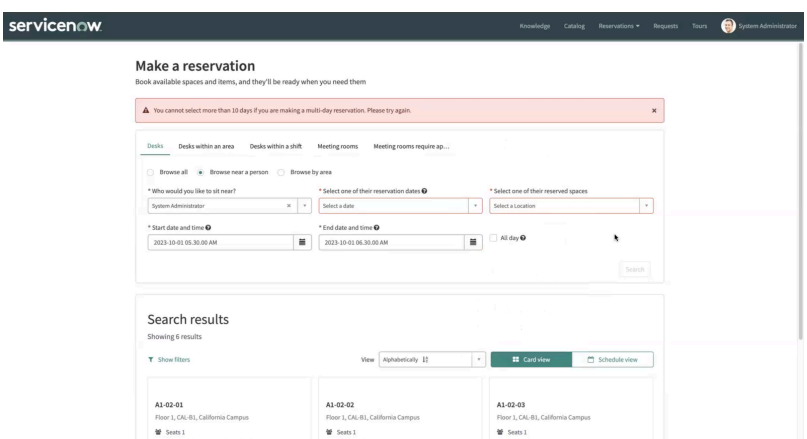
  Remarque :
  Si votre collègue a un profil de lieu de travail, toutes les dates (plage de dates) spécifiées dans le **champ Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** s'affichent. S'il n'y a pas de profil de lieu de travail, seules les dates de réservation disponibles, le cas échéant, s'affichent pour un collègue ou un membre de l'équipe. Après avoir sélectionné les dates, les employés peuvent réserver les espaces disponibles. Les espaces privés ne sont pas disponibles à la sélection.

  Les dates sont visibles en fonction des considérations suivantes :

  - Nombre maximal de jours spécifiés dans la propriété **Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** Module réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.
  - Date/heure de début et date/heure de fin : si la réservation de plusieurs jours est activée, les employés peuvent sélectionner une date dans la plage de réservation de plusieurs jours d'un collègue lorsqu'ils effectuent une réservation.

    (Optional) Par exemple, si **le nombre maximal de jours pour plusieurs jours** est de 10 et que vous essayez d'effectuer une réservation pour 15 jours, l'application affichera une erreur de validation. Vous n'êtes autorisé à effectuer une réservation que pour les 10 prochains jours à partir de la date actuelle.

    Pour plus d'informations, voir Créer une réservation de plusieurs jours



- **Sélectionner l'un de leurs espaces réservés** : cette option affiche les espaces dédiés et les espaces réservés qui ne sont pas marqués comme privés pour un collègue ou un membre de l'équipe ayant un profil de lieu de travail. Si l'utilisateur ou le collègue sélectionné n'a pas de profil de lieu de travail, seuls les espaces réservés disponibles (le cas échéant) s'affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si un espace a été affecté de façon permanente à un collègue et qu'il a également effectué une réservation pour le jour même ou plusieurs réservations, l'employé peut sélectionner l'un de ces espaces pour effectuer une réservation près de son collègue.

- **Date et heure de début** : date et heure de début de la réservation. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.

  Si un employé a une réservation de plusieurs jours, les champs **Date et heure de début** et **Date et heure de fin** afficheront la plage de dates spécifiée pour une réservation de plusieurs jours.

- **Date et heure de fin** : date et heure de fin de la réservation. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.
- **Toute la journée** : sélectionnez cette option pour réserver l'élément du lieu de travail pour une journée entière. Les heures de début et de fin de la réservation dépendent des horaires définis par la société. Vous ne pouvez pas modifier l'heure de fin. Cette option s'affiche si votre administrateur du lieu de travail a activé le paramètre de réservation toute la journée pour l'emplacement du lieu de travail sélectionné.

Remarque :
La valeur par défaut de **Nombre maximal de jours pour la propriété de plusieurs jours** est de 1. Lorsqu'elle est définie sur 1, seule une réservation d'une journée ou toute la journée est autorisée. Si la valeur de cette propriété est supérieure à 1, seules les réservations de plusieurs jours sont autorisées et une réservation d'une seule journée ne peut pas être effectuée. **L'option Toute la journée** est également désactivée sur le portail de réservation. Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation de plusieurs jours.

5. **Facultatif :** Pour rechercher tous les espaces disponibles dans une zone, sélectionnez **Parcourir par zone**.

   a. Spécifiez les détails suivants pour rechercher l'espace le plus approprié dans une zone.

   - Bâtiment : nom du bâtiment.

     (Optional) Les noms de bâtiments et d'emplacements sont triés par ordre alphabétique ou selon **l'ordre** que vous avez configuré dans les tables Bâtiments et Régions. Lorsqu'un **ordre** de tri est configuré pour un bâtiment ou une région, les noms et emplacements des bâtiments sont triés en conséquence. Si la valeur de **l'ordre** de tri n'est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique. Les noms des bâtiments et des emplacements sont triés par ordre alphabétique en fonction des noms. Les articles avec commande sont répertoriés ci-dessous. Par exemple, Bâtiment A, Bâtiment B, etc. Pour en savoir plus sur l'ordre de tri, reportez-vous à Ajouter un bâtiment à l'aide de Workplace Space Management.

   - Zone : zone du bâtiment où vous souhaitez réserver un espace.

     (Optional) Les zones sont triées par ordre alphabétique ou selon l'ordre que vous avez configuré dans la table Surfaces. Lorsqu'un **ordre** de tri est configuré pour une zone, il est trié en conséquence. Si la valeur de **l'ordre** de tri n'est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique. Les noms des zones sont triés par ordre alphabétique en fonction du nom de l'étiquette. Les articles avec commande sont répertoriés ci-dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Date et heure de début : date et heure auxquelles vous souhaitez commencer à utiliser l'élément du lieu de travail. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.

  Remarque :
  Les employés ne sont pas autorisés à sélectionner une date et à créer une réservation si la date de début et l'heure de fin dépassent le nombre maximal de dates futures spécifiées dans le module réservable. Pour plus d'informations, consultez l'étape 3a.

- Date et heure de fin : date et heure auxquelles vous souhaitez arrêter d'utiliser l'élément du lieu de travail. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.

  Remarque :
  Les employés ne sont pas autorisés à sélectionner une date et à créer une réservation si la date de début et l'heure de fin dépassent le nombre maximal de dates futures spécifiées dans le module réservable. Pour plus d'informations, consultez l'étape 3a.

- Récurrent : option de réservation de manière récurrente de l'élément du lieu de travail. Sélectionnez ce champ et spécifiez le nombre de jours et le nombre de répétitions de la réservation. Pour les réservations hebdomadaires, sélectionnez les jours de la semaine pour la réservation. L'option **Récurrent** s'affiche ou est masquée en fonction des paramètres de l'option **Autoriser les réservations récurrentes** sur la page du Module réservable.

  Si l'option **Résoudre automatiquement les conflits récurrents** est activée dans le formulaire du module réservable, l'application tente de résoudre automatiquement les conflits de réservation récurrents. Pour plus d'informations sur la façon de résoudre les réservations récurrentes en conflit, consultez Résoudre automatiquement les réservations récurrentes.

- Toute la journée : sélectionnez cette option pour réserver l'élément du lieu de travail pour une journée entière. Les heures de début et de fin de la réservation dépendent des horaires définis par la société. Vous ne pouvez pas modifier l'heure de fin. Cette option s'affiche si votre administrateur du lieu de travail a activé le paramètre de réservation toute la journée pour le **Type** sélectionné.

6. Cliquez sur **Rechercher**.
   Les éléments du lieu de travail correspondant aux critères de recherche et disponibles à la réservation sont affichés.

   Remarque :
   Lorsque vous naviguez à proximité d'une personne, s'il existe des espaces privés, ils ne sont pas affichés dans les résultats de recherche.

   Remarque :
   Vous pouvez basculer entre les onglets **Vue de la carte** et **Vue Calendrier** pour passer en revue la disponibilité des éléments du lieu de travail. Si votre société charge des cartes d'étage, affichez-les à l'aide de Mappedin ou d'Mappage d'intérieur. Pour en savoir plus sur l'utilisation des cartes d'étage, consultez Workplace Space Mapping.

7. **Facultatif :** Triez les éléments du lieu de travail par ordre alphabétique ou à l'aide d'un filtre avec l'option **Afficher le filtre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Vous pouvez également trier les éléments du lieu de travail pour afficher vos emplacements favoris en premier. Pour afficher l'option, vous devez avoir accès à l'Centre des employés et avoir également des emplacements favoris. Vos emplacements favoris sont affichés en premier dans l'ordre alphabétique suivi des autres emplacements qui correspondent aux critères de recherche.

Remarque :
vous ne pouvez pas trier les éléments du lieu de travail dans l'ordre alphabétique ou selon vos emplacements favoris si vous parcourez des espaces à proximité d'une personne. Ces espaces sont recherchés en fonction de la proximité.

8. Sélectionnez l'élément du lieu de travail que vous souhaitez réserver en utilisant l'une des options suivantes :
   - Cliquez sur **Ajouter**.
   - Dans l'onglet **Vue Calendrier**, cliquez sur **Ajouter**.
   - Dans **Vue cartographique**, sélectionnez n'importe quel espace de couleur verte, puis sélectionnez **Ajouter**.
9. Sélectionnez **Suivant**.
10. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Détails de la réservation

Champ	Description
Objet de la réservation	Objet de votre réunion.
Rendre privé tous les détails de l'espace	Option permettant de rendre privés tous les espaces sélectionnés. **Remarque :** L'option s'affiche en fonction de la configuration de la confidentialité d'emplacement du ou des espaces sélectionnés. Si vous avez sélectionné plusieurs espaces, vous pouvez également spécifier vos préférences de confidentialité pour chaque espace individuellement, en utilisant **l'option Marquer les détails de l'espace comme privés** sous chaque espace du formulaire.
Rendre le sujet privé	Option permettant de marquer la réservation comme privée et de masquer l'objet de la réservation.
Ajouter un lien vers la réunion virtuelle	Option permettant de générer un lien de réunion virtuelle afin que les employés distants puissent rejoindre la réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : (Applicable uniquement à Microsoft Teams) À partir de la version May Store 2023, lors de l'ajout d'un lien de réunion, l'application récupère les détails de la réunion lors de la synchronisation de l'événement avec un fournisseur de calendriers.
Cette réservation est destinée à	Si vous effectuez une réservation pour le compte de quelqu'un d'autre, sélectionnez le nom de cette personne. Laissez le champ vide si vous effectuez une réservation pour vous-même.
Ajouter des invités à cette réservation	
Remarque : cette section s'affiche uniquement si votre administrateur a activé la configuration pour inviter des participants à cet emplacement du lieu de travail.	
Inviter des collègues	Sélectionnez les employés que vous souhaitez inviter à la réservation.
Inviter un visiteur externe	Option permettant d'inviter un visiteur externe. **Remarque :** cette option s'affiche uniquement si l'application Workplace Visitor Management est installée. ○ Si vous avez déjà enregistré le visiteur avant, procédez comme suit : **a.** Sélectionnez **Visiteur précédent**. **b.** Dans le champ **Sélectionner un visiteur précédent**, sélectionnez le visiteur. Vous pouvez également afficher un aperçu des détails du visiteur et les modifier si nécessaire. Les détails sont mis à jour automatiquement dans tous les enregistrements liés aux visiteurs et les enregistrements d'inscription. ○ Si vous enregistrez le visiteur pour la première fois, procédez comme suit : **a.** Sélectionnez **Ajouter un nouveau visiteur**. **b.** Sélectionnez le **type de visiteur**. **c.** Si le visiteur est un invité spécial, activez **VIP**. **d.** Saisissez le **prénom** du visiteur. **e.** Saisissez le **nom de famille** du visiteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	f. Spécifiez l'**adresse e-mail** du visiteur pour envoyer les détails de l'enregistrement au visiteur et communiquer avec lui. **g.** Saisissez le **numéro de téléphone** du visiteur. **h.** Saisissez les détails de l'**organisation** du visiteur. **i.** Saisissez le **titre** du visiteur. **j.** Dans la section **Notes privées**, spécifiez toutes les informations privées. **k.** Dans les champs **Préférences de visiteur** et **Préférences de notification**, sélectionnez les préférences du visiteur. **l.** Cliquez sur **Enregistrer et ajouter** pour ajouter le visiteur.
Ajouter des services supplémentaires	Services supplémentaires disponibles avec la réservation.

11. Cliquez sur **Soumettre la réservation**.

Résultats

La réservation est créée avec un lien de réunion virtuelle. Si vous avez invité des participants à la réservation, le lien de la réunion ainsi que les détails de la réservation leur sont fournis.

Pour afficher l'enregistrement de la réservation, accédez à Récapitulatif de la réservation et sélectionnez **Informations supplémentaires**. si le code secret est configuré pour le fournisseur de réunion virtuelle, vous pouvez également afficher le code secret pertinent dans **Informations supplémentaires**. Seul l'organisateur et l'utilisateur spécifiés dans le champ **Cette réservation est destinée à** peuvent afficher le code secret.

- Zoom: si un Zoom lien de réunion est ajouté, le lien apparaît dans le champ **Emplacement** de l’e-mail contenant l’invitation à la réunion.
- Microsoft Teams: lorsqu’une réservation est créée avec un lien de réunion virtuelle, l’application récupère le lien de la réunion et les détails relatifs à la participation. Lorsque cette réservation est synchronisée avec le calendrier Microsoft Outlook, le lien de la réunion et les détails relatifs à la participation sont ajoutés au corps de l’événement de calendrier. De même, lorsqu’une réservation est créée dans le calendrier Microsoft Outlook à l’aide du bouton bascule de la **réunion Teams** , le lien de la réunion est récupéré et enregistré en tant que lien de réunion virtuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Comme le lien de la réunion apparaît dans le corps de l'e-mail, dans tous les cas, si vous souhaitez mettre à jour ou modifier les détails de la réunion, vous devez le faire uniquement à l'aide du Workplace Reservation Managementfichier . En effet, lorsqu'une synchronisation de réservation est effectuée, les détails (dans ce cas, le lien et les détails de la réunion) ne sont synchronisés que d'une seule manière, c'est-à-dire du fournisseur de Workplace Reservation Management calendriers (dans ce cas Microsoft Teams). Si vous avez déjà apporté des modifications aux détails de la réunion ou aux notes à partir du fournisseur de calendrier, elles sont remplacées lorsqu'une Workplace Reservation Management synchronisation est effectuée.

- **Tout autre fournisseur de réunion virtuelle** : le lien de la réunion est ajouté dans le champ **Emplacement** de l'e-mail contenant l'invitation à la réunion.

Créer une réservation d'équipe

Réservez un élément du lieu de travail pour une équipe. Créez une réservation unique ou une réservation récurrente pour la même équipe.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Accédez à la page Effectuer une réservation depuis l'un des points de départ suivants.
   La page Effectuer une réservation s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Recherchez un élément du lieu de travail que vous souhaitez réserver en utilisant les critères disponibles suivants.
   - **Bâtiment** : nom du bâtiment.
   - **Type** : élément du lieu de travail que vous souhaitez réserver, tel qu'une salle de réunion ou un bureau.
   - **Calendrier du quart** : quart (équipe) pour lequel vous souhaitez réserver un élément du lieu de travail.
   - **Date de début** : date à laquelle vous souhaitez réserver l'élément du lieu de travail.
   - **Récurrent** : option de réservation de manière récurrente de l'élément du lieu de travail.
   - **Date de fin de la récurrence** : cette option s'affiche si vous sélectionnez l'option **Récurrent**. Sélectionnez la date de fin de la réservation récurrente.
3. Cliquez sur **Rechercher**.
   Les éléments du lieu de travail correspondant aux critères de recherche et disponibles pendant cette équipe s'affichent.

   Remarque :
   Vous pouvez basculer entre les onglets **Vue de la carte** et **Vue Calendrier** pour passer en revue la disponibilité des éléments du lieu de travail. Si votre société charge des cartes d'étage, affichez-les à l'aide de Mappedin ou d'Mappage d'intérieur. Pour en savoir plus sur l'utilisation des cartes d'étage, consultez Workplace Space Mapping.

4. **Facultatif :** Triez les éléments du lieu de travail par ordre alphabétique ou à l'aide d'un filtre avec l'option **Afficher le filtre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Vous pouvez également trier les éléments du lieu de travail pour afficher vos emplacements favoris en premier. Pour afficher l'option, vous devez avoir accès à l'Centre des employés et avoir également des emplacements favoris. Vos emplacements favoris sont affichés en premier dans l'ordre alphabétique suivi des autres emplacements qui correspondent aux critères de recherche.

5. Sélectionnez l'élément du lieu de travail que vous souhaitez réserver en utilisant l'une des options suivantes.
   - Cliquez sur **Ajouter**.
   - Si vous avez sélectionné l'onglet **Vue Calendrier**, cliquez sur **Ajouter**.
   - Si vous avez sélectionné l'onglet **Vue cartographique**, sélectionnez n'importe quel espace de couleur verte et cliquez sur **Ajouter**.
6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Détails de la réservation

Champ	Description
Objet de la réservation	Objet de votre réunion.
Sensibilité	Nature de votre réunion. Sélectionnez **Privé** si vous souhaitez organiser une réunion confidentielle. **Remarque :** Lorsque vous marquez une réunion comme **Privé**, l'**objet de la réservation** est masqué aux autres personnes et affiche ** **privé** **. Les seules personnes pouvant voir l'objet sont vous ou la personne pour laquelle vous avez demandé cette réunion.
Cette réservation est destinée à	Si vous effectuez une réservation pour le compte de quelqu'un d'autre, sélectionnez le nom de cette personne. Laissez ce champ vide si vous effectuez une réservation pour vous-même.

8. Cliquez sur **Soumettre la réservation**.

Résultats

Si l'élément ne nécessite aucune approbation, l'élément du lieu de travail sélectionné est alors réservé. Le statut de la demande est mis à jour pour Confirmé.

Si vous avez effectué la réservation d'un élément nécessitant une approbation, votre demande est soumise à l'approbateur. Le statut de la demande est mis à jour pour En attente d'approbation.

Que faire ensuite

Passez en revue les détails de la réservation. Pour modifier ou annuler vos réservations, consultez Partager, modifier ou annuler une réservation.

Créer une réservation de groupe

Réservez plusieurs espaces pour différents utilisateurs dans une seule réservation de groupe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vous pouvez effectuer une réservation de groupe uniquement si la configuration est activée par votre organisation.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réservez plusieurs espaces à la fois pour plusieurs employés dans une seule réservation de groupe. Après avoir soumis les réservations, elles sont créées individuellement pour chaque employé, avec une réservation parente. Vous pouvez afficher toutes les réservations individuelles dans une seule réservation parente et modifier tous les détails si nécessaire.

Par exemple, vous réservez quatre lieux de travail pour quatre employés différents. Après avoir soumis la réservation, un total de cinq réservations est créé. La cinquième réservation est la réservation parente dans laquelle vous pouvez afficher tous les détails des réservations enfants et les modifier si nécessaire.

Remarque :
vous ne pouvez pas inviter de participants à une réservation de groupe.

Procédure

1. Accédez à la page Effectuer une réservation depuis l'un des points de départ suivants.
   La page Effectuer une réservation s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Recherchez l'élément du lieu de travail que vous souhaitez réserver en utilisant les options disponibles suivantes :
   - **Type** : élément du lieu de travail que vous souhaitez réserver. Par exemple, une salle de réunion ou un bureau.
   - **Bâtiment** : nom du bâtiment.
   - **Date et heure de début** : date et heure à partir de quand vous souhaitez commencer à utiliser l'élément du lieu de travail. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.
   - **Date et heure de fin** : date et heure jusqu'à quand vous souhaitez utiliser l'élément du lieu de travail. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.
   - **Récurrent** : option de réservation de manière récurrente de l'élément du lieu de travail. Sélectionnez ce champ et spécifiez le nombre de jours et le nombre de répétitions de la réservation. Pour les réservations hebdomadaires, sélectionnez les jours de la semaine pour la réservation.
3. Cliquez sur **Rechercher**.
   Les éléments du lieu de travail disponibles correspondant aux critères de recherche s'affichent.

   Remarque :
   Vous pouvez basculer entre les onglets **Vue de la carte** et **Vue Calendrier** pour passer en revue la disponibilité des éléments du lieu de travail. Si votre société charge des cartes d'étage, affichez-les à l'aide de Mappedin ou d'Mappage d'intérieur. Pour en savoir plus sur l'utilisation des cartes d'étage, consultez Workplace Space Mapping.

4. **Facultatif :** Triez les éléments du lieu de travail par ordre alphabétique ou à l'aide d'un filtre avec l'option **Afficher le filtre**.

   (Optional) Vous pouvez également trier les éléments du lieu de travail pour afficher vos emplacements favoris en premier. Pour afficher l'option, vous devez avoir accès à l'Centre des employés et avoir également des emplacements favoris. Vos emplacements favoris

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sont affichés en premier dans l'ordre alphabétique suivi des autres emplacements qui correspondent aux critères de recherche.

5. Sélectionnez l'élément du lieu de travail que vous souhaitez réserver en utilisant l'une des options suivantes.
   - Cliquez sur **Ajouter**.
   - Si vous avez sélectionné l'onglet **Vue Calendrier**, cliquez sur **Ajouter**.
   - Si vous avez sélectionné l'onglet **Vue cartographique**, sélectionnez n'importe quel espace de couleur verte et cliquez sur **Ajouter**.
6. Sélectionnez **Suivant**.
7. Sur le formulaire, spécifiez les détails de la réservation.
   a. Dans **Objet de la réservation**, saisissez l'objet de la réservation.
   b. Pour définir la confidentialité de tous les espaces, sélectionnez ou désélectionnez l'option **Marquer les détails de l'espace privés** .
   c. **Facultatif :** Pour spécifier la confidentialité de chaque espace, utilisez l'option **Rendre les détails de l'espace privés** pour chaque espace.
   d. Désélectionnez l'option **Réserver ces éléments ensemble pour la même personne**.
   e. Dans la section **Nombre de participants**, spécifiez le nombre de participants de chaque élément du lieu de travail sélectionné.
   f. Dans la section **Détails de l'emplacement**, pour chaque emplacement, sélectionnez un utilisateur pour lequel vous effectuez la réservation.
8. Cliquez sur **Soumettre la réservation**.

Résultats

La réservation de groupe est créée. Vous pouvez afficher les détails de la réservation sur la page Récapitulatif de la réservation.

- Des réservations individuelles sont créées pour chaque utilisateur. Les utilisateurs peuvent afficher les détails de la réservation sur leur propre page Mes réservations. Ils ne peuvent pas modifier ni annuler la réservation.

  Remarque :
  Vous ne pouvez pas partager directement les détails d'une réservation de groupe à partir de la réservation parente. À la place, vous pouvez partager les réservations individuelles créées à partir de la réservation de groupe.

- Pour modifier une réservation, ouvrez la réservation parente et cliquez sur **Actions** > **Modifier les détails de la réservation**. Après avoir effectué les modifications, cliquez sur **Mettre à jour les détails de la réservation**.

Partager, modifier ou annuler une réservation

Vous pouvez afficher, modifier (mettre à jour) ou annuler une réservation. Mettez à jour l'élément du lieu de travail réservé ou la date et l'heure d'une réservation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous soumettez une réservation, vous recevez une notification par e-mail contenant les détails de votre réservation et son statut. Toutefois, vous pouvez également afficher les détails de vos réservations, modifier ou annuler votre réservation et suivre l'évolution de votre réservation depuis la page **Mes réservations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
En tant qu'administrateur ou gestionnaire des réservations, vous ne pouvez pas modifier une réservation ouverte manuellement à l'aide d'une URL.

Vous pouvez également afficher, modifier ou annuler une réservation à l'aide de l'assistance par messagerie instantanée Virtual Agent. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail**. Sélectionnez l'icône de messagerie instantanée ( ) en bas à droite. Saisissez votre question ou utilisez **Afficher tous les éléments** pour choisir dans une liste d'options disponibles les informations vous permettant d'appliquer des changements à votre réservation.

Vous pouvez également mettre à jour l'élément du lieu de travail réservé dans votre réservation et modifier la date et l'heure de la réservation.

Remarque :
Vous ne pouvez pas modifier une réservation faite à l'aide de Microsoft Exchange Online.

Procédure

1. Accédez à la page **Mes réservations** depuis l'un des points de départ suivants.
   La page **Mes réservations** s'ouvre dans un nouvel onglet. Toutes les réservations sont répertoriées en fonction de la date de réservation. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.
2. **Facultatif :** Pour afficher les réservations que vous avez effectuées pour le compte d'autres personnes, sélectionnez **Demandé pour** > **Réservé pour les autres** > **.**
3. **Facultatif :** Sélectionnez **Vue** pour afficher les réservations en fonction de leur état, tel que **À venir**, **En attente**, **Passé**, **Annulé** ou **Tout**.
4. **Facultatif :** Pour rechercher une réservation, tapez les détails dans **Rechercher mes réservations**.
5. Cliquez sur une réservation pour en afficher les détails.
   Passez en revue les détails de votre réservation, tels que le numéro de réservation, le statut, les détails de l'élément et les services disponibles.
6. Effectuez les actions suivantes sur votre réservation :

Action	Étapes
Mettre à jour la réservation	**a.** Sélectionnez **Modifier les détails de la réservation** dans la liste Actions. **b.** Mettez à jour les informations du formulaire que vous souhaitez modifier. **c.** Cliquez sur **Mettre à jour les détails de la réservation**. **Remarque :** Si vous modifiez l'emplacement d'une réservation, assurez-vous de modifier également le nom de l'emplacement dans l'objet s'il est mentionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Étapes
Partager les détails de la réservation	**a.** Sélectionnez **Partager la réservation** dans la liste Actions. **b.** Dans le champ **Envoyer les détails de la réservation à**, sélectionnez les utilisateurs avec lesquels vous souhaitez partager la réservation. **c.** Dans **Inclure une note**, saisissez une note si nécessaire. **d.** Cliquez sur **Envoyer**. Les détails de la réservation sont partagés via une notification par e-mail une fois la réservation confirmée. **Remarque :** Vous ne pouvez pas partager directement les détails d'une réservation de groupe à partir de la réservation parente. À la place, vous pouvez partager les réservations individuelles créées à partir de la réservation de groupe.
Annuler une réservation	**a.** Sélectionnez **Annuler la réservation** dans la liste Actions. **b.** Spécifiez un motif d'annulation de la demande dans le champ **Cancel notes** (Notes d'annulation). **c.** Cliquez sur **Oui**.

Résultats
Une notification par e-mail contenant les détails de votre réservation est envoyée et la réservation est mise à jour avec vos modifications.

Réserver un lieu de travail à l'aide du widget Réservation rapide

Réservez un lieu de travail à l'aide du widget Réservation rapide dans le Espace de travail du Portail de services. Le widget vous permet d'effectuer une sélection parmi une liste de créneaux horaires disponibles au lieu de spécifier les heures de début et de fin.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

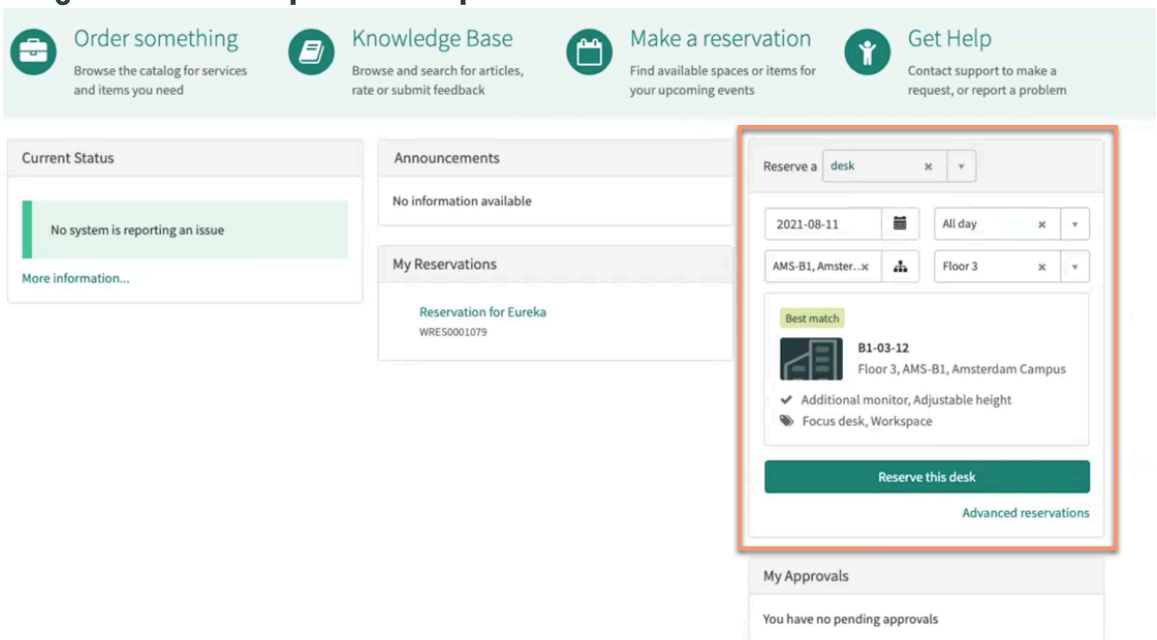
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Avec le widget Réservation rapide, vous pouvez effectuer une réservation rapide directement à partir de la page d'accueil Espace de travail du Portail de services. Spécifiez le type d'espace que vous recherchez, la date, le créneau horaire et le bâtiment dans lequel vous souhaitez réserver un espace. En fonction de vos spécifications, le lieu de travail qui correspond le mieux à vos spécifications s’affiche. Vous pouvez effectuer une réservation directement à l'aide du widget Réservation rapide ou utiliser le portail de réservation pour rechercher des lieux de travail plus appropriés. Pour ouvrir le portail de réservation, sélectionnez **Réservations avancées**.

Remarque :
Vous ne pouvez pas effectuer de réservation basée sur une équipe à l'aide du widget Réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget Réservation rapide sur le Espace de travail du Portail de services



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil de Workplace Service Portal**.
2. Sur la page d'accueil, accédez au widget Réservation rapide.
3. Dans le widget Réservation rapide, spécifiez les détails pour effectuer une réservation.

   a. Dans le champ **Réserver**, sélectionnez le type de lieu de travail que vous souhaitez réserver.

   b. Pour sélectionner la date de réservation, cliquez sur l'icône de calendrier (icône

   c. Dans le champ **Créneau horaire**, sélectionnez un créneau horaire pour lequel vous souhaitez effectuer une réservation.

   Remarque :
   Les employés ne sont pas autorisés à créer une réservation trop éloignée s'ils ont activé la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** dans le module Réservable. Un message d'avertissement s'affiche si un employé tente de saisir une date postérieure à la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** . Par exemple, si la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** est de 90 jours et que vous essayez de sélectionner une date au-delà de 90 jours, un message d'avertissement s'affiche. Pour plus d'informations, voir Créer une réservation et Configurer un module réservable.

   Si la valeur**Nombre maximal de jours dans le futur** n'est pas activée, les utilisateurs peuvent sélectionner une date selon le **nombre maximal d'occurrences** dans le module Réservable.

   d. Dans le champ **Emplacement** , cliquez sur l'icône de sélection de l'emplacement pour sélectionner le bâtiment dans lequel vous souhaitez effectuer une réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Dans le champ **Étage**, sélectionnez l'étage pour lequel vous souhaitez effectuer une réservation.

f. Si vous souhaitez modifier la confidentialité de l'espace, sélectionnez ou désélectionnez l'option **Marquer les détails de l'espace comme privé.**

L'espace qui correspond le mieux aux critères de réservation s'affiche. Si vous avez défini des emplacements préférés, ces emplacements sont prioritaires pour la meilleure correspondance.

4. **Facultatif :** Pour définir l'espace comme favori, cliquez sur l'icône des favoris.

Remarque :
l'icône des favoris s'affiche uniquement si vous avez accès à l'Centre des employés.

5. Pour effectuer la réservation, cliquez sur **Reserve this desk (Réserver ce bureau)**.
6. **Facultatif :** Pour appliquer d'autres critères de filtre ou afficher tous les espaces correspondant aux critères spécifiés sur le portail de réservation, sélectionnez **Réservations avancées**.
Pour plus d'informations sur la procédure de réservation sur le portail de réservation, consultez Créer une réservation.

Résultats
Le lieu de travail est réservé pour le créneau horaire sélectionné.
Pour afficher les détails de la réservation, cliquez sur **Afficher les détails**. Pour annuler la réservation, cliquez sur **Libérer l'espace**.

Télécharger un iCalendar pour une réservation

Ajoutez la réservation à votre calendrier de bureau en téléchargeant l'iCalendar de la réservation.

Avant de commencer
Vous pouvez télécharger un iCalendar uniquement si votre organisation a activé la configuration sur l'élément de lieu de travail réservé.
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Téléchargez un iCalendar d'une réservation directement à partir de la page Récapitulatif de la réservation. Après avoir téléchargé iCalendar, un fichier .ics est généré et ouvre une fenêtre de rendez-vous et réunion directement dans l'application de votre fournisseur de calendrier. Vous pouvez examiner les détails et enregistrer pour ajouter le rendez-vous à votre calendrier.

Par exemple, votre fournisseur de calendrier est Microsoft Outlook. Après avoir téléchargé l'iCalendar d'une réservation, l'iCalendar ouvre une nouvelle fenêtre de rendez-vous et réunion directement dans Microsoft Outlook. Vous pouvez afficher les détails, puis cliquer sur **Enregistrer et fermer** pour ajouter la réservation à votre calendrier.

Procédure
1. Accédez à la page **Mes réservations** depuis l'un des points de départ suivants.
La page **Mes réservations** s'ouvre dans un nouvel onglet.
2. Cliquez sur la réservation pour laquelle vous souhaitez télécharger un iCalendar.
3. Cliquez sur **Actions**.
4. Sélectionnez **Télécharger iCalendar**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un fichier .ics est téléchargé.

5. Ouvrez le fichier .ics téléchargé.
   Le fichier .ics ouvre une fenêtre de rendez-vous directement dans votre calendrier. Par exemple, si vous utilisez Microsoft Outlook, une fenêtre de rendez-vous s'ouvre directement dans Outlook lorsque vous ouvrez le fichier .ics.
6. Examinez les détails de la réservation si nécessaire.
7. Enregistrez la réservation.

Résultats
La réservation est ajoutée à votre calendrier.

Définir un emplacement du lieu de travail comme favori

Marquez votre emplacement du lieu de travail le plus réservé comme favori dans Espace de travail du Portail de services. Une fois que l'emplacement est défini comme favori, il s'affiche en premier chaque fois que vous recherchez des emplacements pour effectuer une réservation.

Avant de commencer
Important :
l'option favorite s'affiche uniquement si vous avez accès à l'Centre des employés et si votre administrateur a activé l'option des favoris.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez définir un emplacement comme favori à partir de l'un des emplacements suivants dans Espace de travail du Portail de services :

- **Widget Réservation rapide**
- **Effectuer une réservation**

Une fois que vous avez défini un emplacement du lieu de travail comme votre favori, vous pouvez réserver directement cet emplacement à partir de la page Mes favoris sur l'Centre des employés.

Remarque :
pour en savoir plus sur la logique de dérivation utilisée par Workplace Reservation Management sur la page Détails de l'espace afin d'affecter des modules réservables, consultez Logique de dérivation de module réservable pour les détails de l'espace.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans le menu supérieur droit, cliquez sur l'icône des favoris ( ).

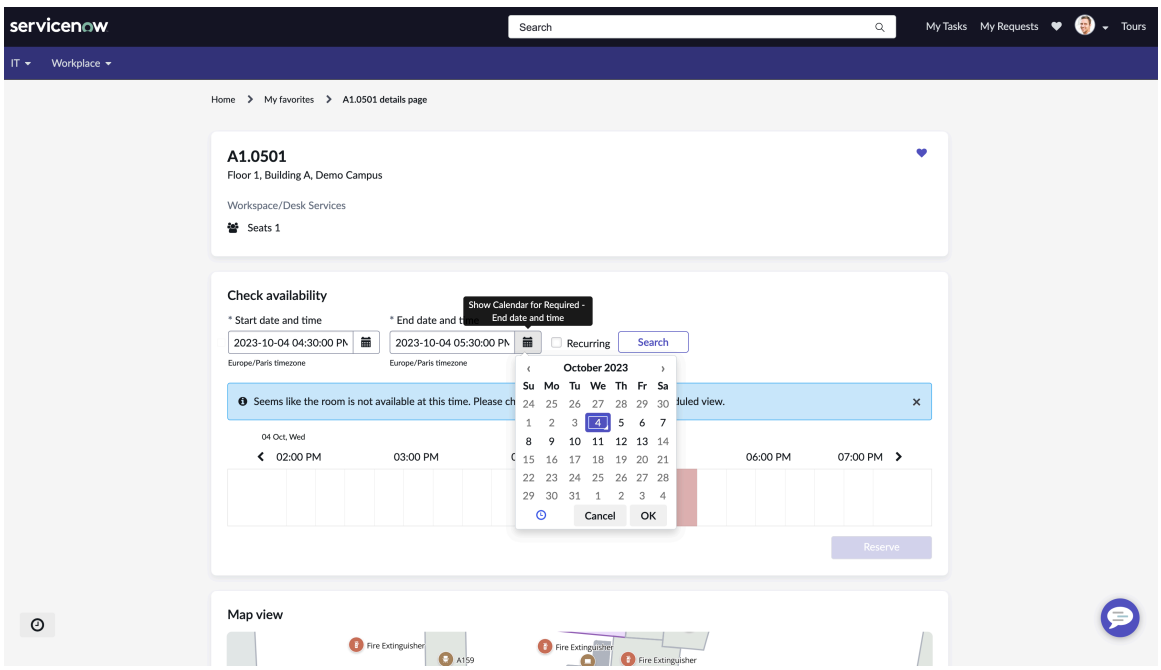
   La page Mes favoris s'affiche.
3. Sélectionnez un espace pour afficher la page des détails de l'espace.

   Par exemple : **Bureau A1.0501**.
4. Dans la section **Vérifier la disponibilité** , sélectionnez la **date et l'heure de début** et la **date et l'heure de fin**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si la valeur **maximale de jours de** la propriété Module réservable de plusieurs jours est définie et qu'elle est supérieure à 1, les employés peuvent réserver un espace pour plusieurs jours. La valeur par défaut de **la propriété Nombre maximal de jours pour plusieurs jours** est de 1. Par exemple, si **la valeur Nombre maximal de jours pour plusieurs jours** est définie sur 10 jours à partir de la date actuelle, seuls les 10 prochains jours disponibles sont disponibles pour que l'utilisateur sélectionne et effectue une réservation. Les autres dates sont désactivées et ne sont pas disponibles à la sélection.



5. Cliquez sur **Rechercher**.
6. En **mode carte**, en **mode Calendrier** ou en **mode Carte** En mode carte, en mode Calendrier ou en mode Carte, marquez un emplacement comme favori en cliquant sur l'icône des favoris (♡)
7. Dans le cas d'une réservation de plusieurs jours, la **vue Calendrier** affiche les espaces disponibles dans une vue quotidienne.
   - En cliquant sur le chevron, vous serez redirigé vers le jour suivant et le jour précédent.
   - Des blocs de trois heures sont utilisés pour afficher l'échelle de temps au format 24 heures.
   - Dans le cas d'une réservation d'une seule journée, des blocs d'une heure sont utilisés pour afficher l'échelle de temps d'une journée.
8. Le calendrier affiche les chronologies disponibles lorsque les modules réservables peuvent être réservés.
9. La vue de carte affiche les espaces du lieu de travail sélectionnés sur une carte, si les cartes sont activées par votre organisation.
   Siles employés ont une affectation permanente dans leur profil de lieu de travail, les noms des employés sont affichés sur la carte pour un espace sélectionné. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Afficher les affectations de sièges permanents sur les cartes d'étage.
10. Cliquez sur **Réserver**.
11. Examinez la page Détails de la réservation.

Pour plus d'informations sur la page Détails de la réservation, consultez Créer une réservation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Soumettez votre réservation.
13. Triez les éléments du lieu de travail pour afficher vos emplacements favoris à l’aide de l’option **Premier tri Mes favoris** .

    a. Par défaut, si vous avez des emplacements favoris, l'option de tri par défaut est définie sur **Mes favoris en premier**.

       Les éléments du lieu de travail sont ensuite triés et tous vos emplacements favoris sont affichés en premier dans l'ordre alphabétique suivi des autres éléments du lieu de travail qui correspondent aux critères de recherche.

    b. Si vous parcourez un emplacement du lieu de travail à proximité d'une personne, vous pouvez trier les éléments du lieu de travail afin d'afficher vos emplacements favoris en premier à l'aide de l'option **Mes favoris en premier**.

       Les emplacements favoris sont affichés en fonction de la proximité la plus proche de l'emplacement de la personne.

14. Pour supprimer un emplacement de la liste des favoris, désélectionnez l'icône de favori dans les détails de l'emplacement.
15. Sur le portail de réservation, vous pouvez afficher et effectuer les actions suivantes après avoir défini un emplacement comme favori :

    a. Après avoir effectué l'opération de recherche, vous pouvez trier les éléments du lieu de travail afin d'afficher vos emplacements favoris en premier à l'aide de l'option **Mes favoris en premier**. Par défaut, si vous avez des emplacements favoris, l'option de tri par défaut est définie sur **Mes favoris en premier**.

       Les éléments du lieu de travail sont ensuite triés et tous vos emplacements favoris sont affichés en premier dans l'ordre alphabétique suivi des autres éléments du lieu de travail qui correspondent aux critères de recherche.

    b. Si vous parcourez un emplacement du lieu de travail à proximité d'une personne, vous pouvez trier les éléments du lieu de travail afin d'afficher vos emplacements favoris en premier à l'aide de l'option **Mes favoris en premier**.

       Les emplacements favoris sont affichés en fonction de la proximité la plus proche de l'emplacement de la personne.

    c. Si vous créez une réservation récurrente, vous pouvez voir la disponibilité récurrente dans la série de l’espace sur la page des détails de l’espace.
16. Pour supprimer un emplacement de la liste des favoris, désélectionnez l'icône de favori dans les détails de l'emplacement.
17. Sur le portail de réservation, vous pouvez afficher et effectuer les actions suivantes après avoir défini un emplacement comme favori :

    a. Après avoir effectué l'opération de recherche, vous pouvez trier les éléments du lieu de travail afin d'afficher vos emplacements favoris en premier à l'aide de l'option Mes favoris en premier.

       Par défaut, si vous avez des emplacements favoris, l'option de tri par défaut est définie sur **Mes favoris en premier**. Les éléments du lieu de travail sont ensuite triés et tous vos emplacements favoris sont affichés en premier dans l'ordre alphabétique suivi des autres éléments du lieu de travail qui correspondent aux critères de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Si vous parcourez un emplacement du lieu de travail à proximité d'une personne, vous pouvez trier les éléments du lieu de travail afin d'afficher vos emplacements favoris en premier à l'aide de l'option Mes favoris en premier.

Les emplacements favoris sont affichés en fonction de la proximité la plus proche de l'emplacement de la personne.

18. Dans le widget Réservation rapide de Espace de travail du Portail de services, après avoir spécifié les critères de recherche, l'emplacement le plus approprié s'affiche en fonction de votre emplacement favori.

- S'il existe un emplacement favori qui correspond le mieux aux critères de recherche, le widget Réservation rapide affiche cet emplacement comme la meilleure correspondance.
- Vous pouvez également définir un emplacement du lieu de travail correspondant le mieux comme favori directement à partir du widget Réservation rapide.

19. Si vous souhaitez réserver un espace à l'aide d'une réservation partagée, après avoir cliqué sur **Réserver un espace pour moi**, l'application réserve automatiquement l'un de vos emplacements favoris qui est le plus proche de l'espace réservé dans les détails de la réservation partagée.

Résultats
L'emplacement est ajouté à votre liste de favoris.

Résoudre automatiquement les réservations récurrentes

Lors d'une réservation récurrente, seule la disponibilité de la première occurrence est vérifiée. Il est possible qu'un événement ultérieur de la réunion se heurte à des conflits. Pour éviter de tels conflits, lors de la planification d'une réservation récurrente, l'application Workplace Reservation Management tente de résoudre automatiquement tous les conflits récurrents.

Avant de commencer
Les administrateurs peuvent choisir de résoudre automatiquement les conflits de réservation récurrents au niveau du module réservable.

Remarque :
Assurez-vous d'avoir activé les options **Autoriser les réservations récurrentes** et **Résoudre automatiquement les conflits récurrents** dans le formulaire Module réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente et si vous avez déjà mis à jour la mise en page du formulaire, vous devez modifier à nouveau la vue de Workplace Reservation Management formulaire pour afficher le champ **Résoudre automatiquement les conflits récurrents** .

L'application tente de trouver automatiquement un espace alternatif pour les occurrences conflictuelles en fonction de la logique suivante :

- Lorsque des cartes d'étage sont disponibles, l'application tente de trouver l'espace le plus proche de la même capacité, puis en recherche un avec une capacité supérieure, et enfin, un espace avec une capacité moindre.
- Lorsqu'aucune carte d'étage n'est disponible, l'application trouve un autre espace dans la même zone ou au même étage.
- Les espaces favoris sont prioritaires par rapport à l'emplacement (dans la même zone ou à proximité).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L’application recherche un espace du même type.
- L’application recherche un espace avec des services standards similaires.
- L’employé est informé via la page Récapitulatif de la réservation et par e-mail lorsque l’application affecte un autre espace.

Remarque :
L’option d’ajout de services supplémentaires n’est pas disponible pour les réservations récurrentes.

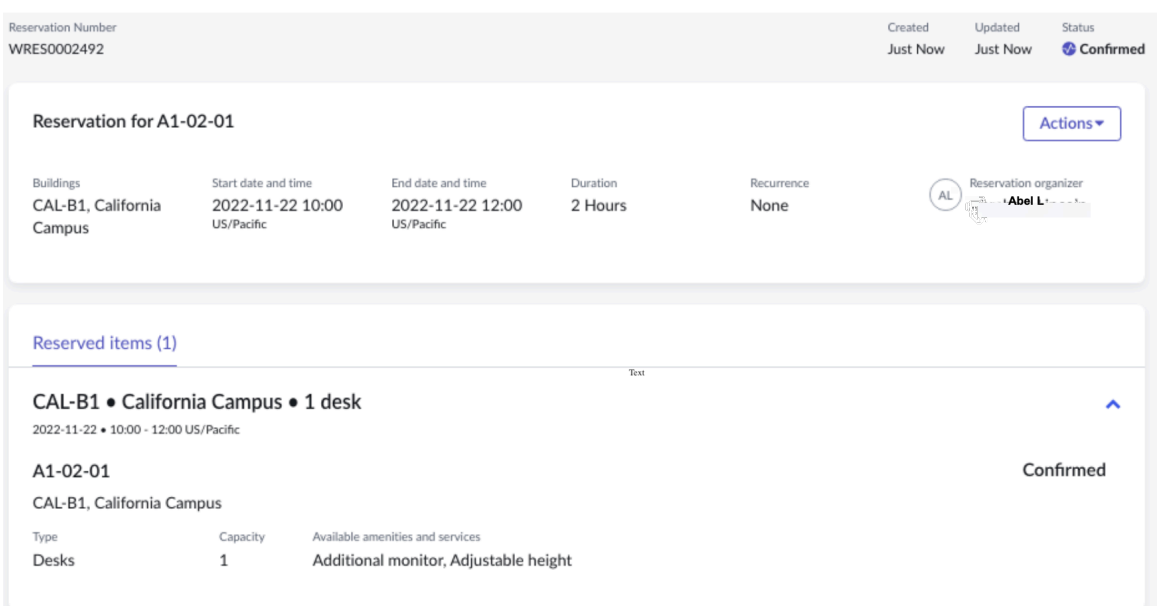
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Module réservable**.
2. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil de Workplace Service Portal** > **Effectuer une réservation**.
3. Créer une réservation.

   Pour plus d’informations sur la création d’une réservation, consultez Créer une réservation.

   Par exemple, deux utilisateurs du lieu de travail, Abel Tutor et Abel L, créent des réservations. Abel L crée une réservation pour le mardi 22/11 de 10h00 à 12h00 en salle A1-02-01.
4. Sélectionnez **Récurrent** pour effectuer une réservation récurrente.
5. Apportez les modifications requises et soumettez la réservation.



6. Un autre utilisateur du lieu de travail (Abel Tutor) effectue une réservation récurrente.
   Abel Tutor effectue la réservation pour la semaine du 21/11 au 25/11 de 21h00 à 15h00 pour le même espace (Salle A1-02-01). Pour plus d’informations, consultez l’étape 3.
7. Après avoir soumis la réservation, notez que l’utilisateur (Abel Tutor) se voit maintenant attribuer un espace différent pour le mardi, car il a déjà été réservé par Abel L à l’étape 3.

Traduction automatique

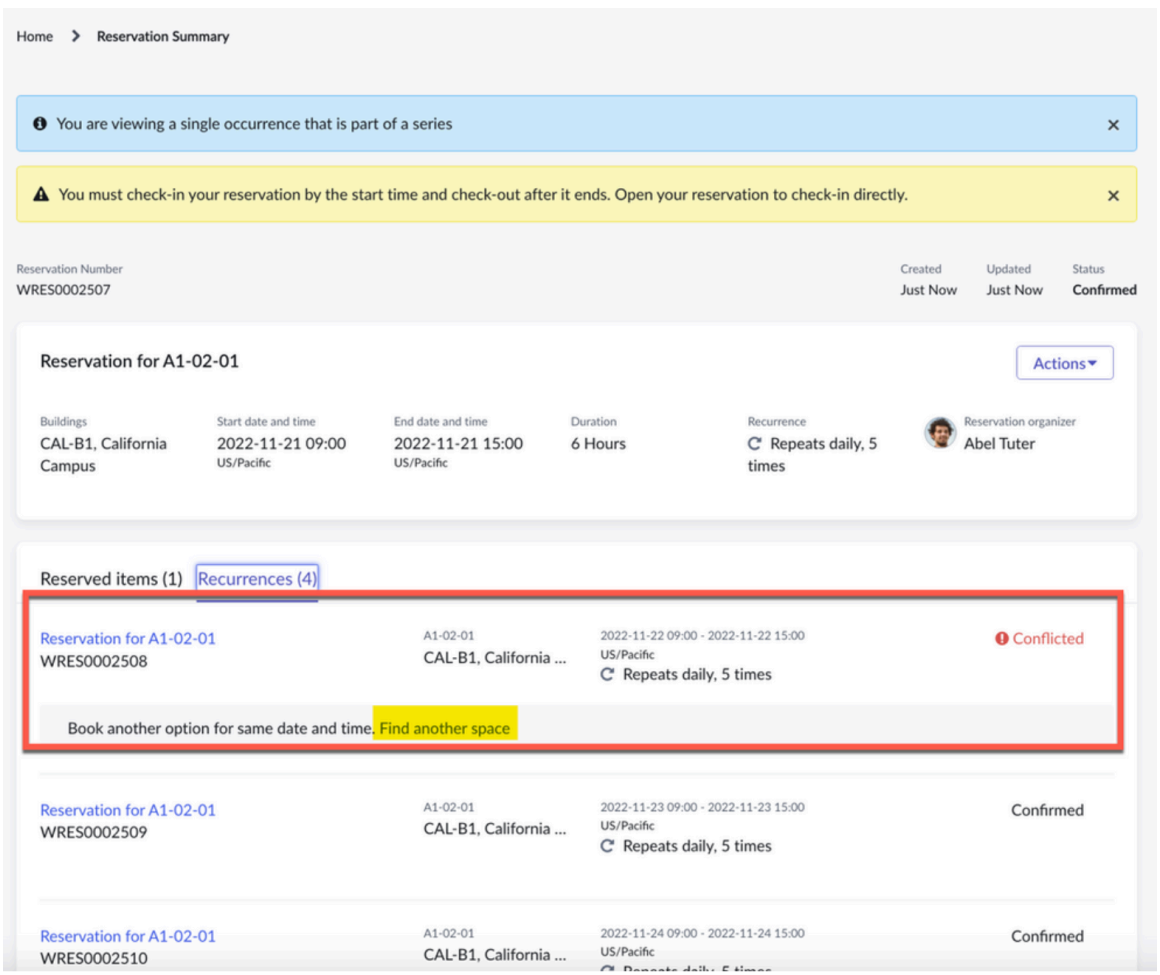
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le nouvel espace est visible sur la page du récapitulatif de la réservation. Lorsque les occurrences de réservation conflictuelles sont résolues, l'application tente d'affecter un nouveau lieu de travail, une nouvelle date et une nouvelle heure dans le même module ou un autre espace est affecté pour la date et l'heure existantes. Vous êtes également averti par e-mail.

L'état **Nouvel espace** indique qu'un nouvel espace est affecté en raison d'une réservation conflictuelle.

Remarque :
Lorsqu'une réservation récurrente en conflit est résolue automatiquement, son état est affiché dans la table Réservation et la colonne **Sous-type de réservation** est définie sur **Exception**.

8. Si la propriété **Résoudre automatiquement les conflits récurrents** est définie sur faux ou n'est pas activée dans le module Réservable et que vous tentez d'effectuer une réservation (voir l'Étape 3), des réservations conflictuelles se produisent si le même espace est réservé par un autre utilisateur de l'espace de travail.
Dans de tels cas, l'employé est censé résoudre manuellement les conflits de réservation en trouvant un espace, une date et une heure alternatifs.
9. Lors de l'affichage des détails d'une réservation conflictuelle, l'employé peut trouver un autre espace et une autre heure à l'aide de l'option **Récurrences** sur la page Récapitulatif de la réservation.



10. Sélectionnez les options requises dans la liste déroulante **Actions** de la page Récapitulatif de la réservation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Modifier l'occurrence de réservation
- Annuler l'occurrence
- Annuler la série
- Partager la réservation

11. Dans les notifications par e-mail que vous recevez, sélectionnez l'option **Afficher la série de réservations** pour mettre à jour l'espace et l'heure d'une réservation conflictuelle.
12. Recherchez un espace ou une heure disponible et créez une réservation.
13. Soumettez la réservation.
    Si l'option **Résoudre automatiquement les conflits récurrents** est activée, la réservation récurrente en conflit dans une série est résolue et un espace disponible est affecté à l'utilisateur. Lorsque cette option n'est pas activée, les utilisateurs de l'espace de travail doivent mettre à jour manuellement l'heure et l'espace d'une réservation donnée.

Créer une réservation de plusieurs jours

Les utilisateurs du lieu de travail peuvent désormais réserver un espace couvrant plusieurs jours. Les employés peuvent réserver un espace qui s'étend sur plusieurs jours.

Avant de commencer

Les réservations de plusieurs jours peuvent être effectuées lorsque **la valeur maximale de la** propriété Module réservable de plusieurs jours est définie dans la configuration du module réservable. La valeur par défaut de cette propriété est définie sur 1. Si la valeur **de Nombre maximal de jours pour la propriété de plusieurs jours** est définie sur 1, elle sera considérée comme une réservation d'un seul jour et les réservations de plusieurs jours ne seront pas autorisées. Si la valeur **Nombre maximal de jours pour plusieurs jours** est supérieure à 1, l'option de réservation **Toute la journée** ou Une seule journée est désactivée sur le portail de réservation.

Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

Cette propriété dépend de la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** . Si la valeur du **nombre maximal de jours pour plusieurs jours** est supérieure à la propriété **Nombre maximum de jours dans le futur** module réservable, l'application affichera une erreur de validation et ne créera pas de réservation de plusieurs jours.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil de Workplace Service Portal** > **Effectuer une réservation**.
   Cette option est également disponible dans la liste déroulante Réservation du volet supérieur droit de la page d'accueil.

   Pour plus d'informations sur la création d'une réservation, consultez Créer une réservation.
2. Sélectionnez un module réservable, par exemple : Bureaux.

   Les chemins de réservation sont activés dans le module réservable et définissent les critères de recherche disponibles.

   - Bureaux
   - Salles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Bureaux avec une zone
- Les salles de réunion requièrent une approbation
- Salles de réunion
- Bureaux avec équipe

3. Sur la page Effectuer une réservation, sélectionnez l'un des chemins réservables :

   La réservation de plusieurs jours est prise en charge pour tous les chemins réservables. Par exemple, les chemins réservables suivants peuvent être activés pour un module réservable sélectionné.

   - Tout parcourir
   - Explorer à proximité d'une personne

     Fou Explorer à proximité d'une personne, voir Créer une réservation.

   - Parcourir par zone
   - Parcourir par quartier
   - Parcourir tous les espaces

   Par exemple, sélectionnez **Tout parcourir**.

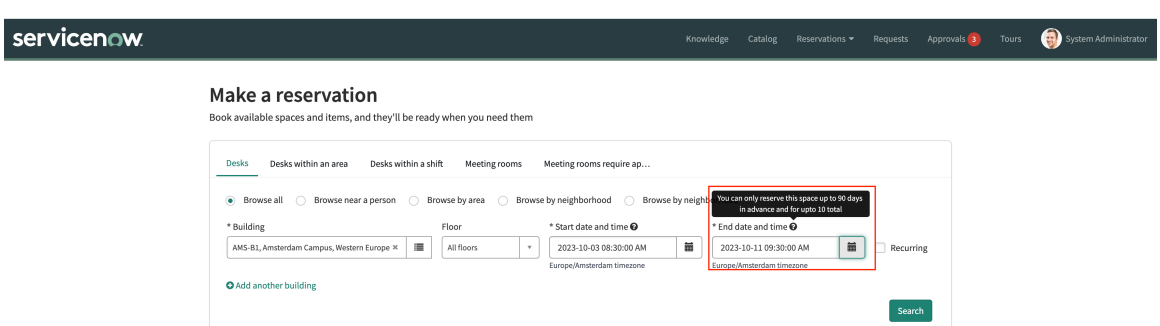
4. Saisissez les informations suivantes :
   - Bâtiment : nom du bâtiment.

     Par exemple : Bâtiment A, siège de Lawson, Santa Clara.

   - (Facultatif) Étage : étage du bâtiment où vous souhaitez effectuer une réservation. L'administrateur des réservations peut indiquer par module si un employé peut rechercher un étage.
   - Date et heure de début : date et heure auxquelles vous commencerez à utiliser l'élément du lieu de travail. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné. Lorsque vous sélectionnez plusieurs jours, la date, l'heure et la durée de début et de fin sont visibles.

     Par exemple : 16 juin 2023 09 :00.

     L'info-bulle indique le nombre de jours pendant lesquels un espace peut être réservé. Par exemple, lorsque la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** est de 180 jours, l'info-bulle affiche le message suivant : « Cet espace est réservable jusqu'à 180 jours à l'avance et jusqu'à 7 jours au total ». Ici, 7 jours est la valeur définie dans **Nombre maximal de jours pour** la propriété Module réservable de plusieurs jours.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si votre sélection pour une réservation de plusieurs jours dépasse la valeur spécifiée dans **Nombre maximal de jours dans le futur** ou **Nombre maximal de jours pour plusieurs jours**, les messagesd'erreur pertinents sont affichés. Vous devez saisir la valeur correcte qui se trouve dans la plage spécifiée et procéder à votre réservation.

Si la valeur **Nombre maximal de jours pour plusieurs jours** est définie sur 1, seule une réservation d'un seul jour est autorisée.

- Date et heure de fin : indique la date et l'heure de fin de la réservation auxquelles vous ne souhaitez plus utiliser l'élément du lieu de travail. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.

  Si l'employé sélectionne une heure qui n'est pas autorisée en fonction de cette configuration, il en sera informé.

  Par exemple : 19 juin 2023 17h00.

- Toute la journée :

  Remarque :
  Une réservation d'un jour ou d'une journée entière peut être effectuée si la valeur **Nombre maximal de jours pour** le module réservable de plusieurs jours est définie sur 1. Si la valeur **Nombre maximal de jours pour plusieurs jours** est supérieure à 1, l'option **Toute la journée** est désactivée sur le portail de réservation et la réservation d'une seule journée ne peut pas être effectuée.

- Récurrent : option de réservation de manière récurrente de l'élément du lieu de travail. L'option **Récurrent** s'affiche ou est masquée en fonction des paramètres de l'option **Autoriser les réservations récurrentes** sur la page du Module réservable.

  Sélectionnez ce champ et spécifiez le nombre de jours et le nombre de répétitions de la réservation. Pour les réservations hebdomadaires, sélectionnez les jours de la semaine pour la réservation.

  L'application valide la disponibilité lors de la création d'une réservation en série. Pour chaque jour de la série, une réservation de plusieurs jours est créée. En cas de conflit ou de conflit entre les réservations, l'application tente de trouver un autre espace si la propriété **Résoudre automatiquement les conflits récurrents** est activée dans le module réservable. Pour les occurrences de réservation qui ne peuvent pas être planifiées ou lorsqu'un espace disponible n'a pas pu être trouvé, la réservation sera dans un état conflictuel et l'employé devra la gérer manuellement. Pour plus d'informations, consultez Résoudre automatiquement les réservations récurrentes.

5. Sélectionnez **Ajouter un autre bâtiment**.
   Réservez plusieurs éléments du lieu de travail dans plusieurs emplacements et bâtiments appartenant au même quartier.

   Les bâtiments peuvent appartenir à différents fuseaux horaires pour les mêmes date et heure dans une même réservation.

   Remarque :
   Cette option est disponible si vous avez sélectionné la case à cocher **Autoriser plusieurs réservations** dans la configuration du module réservable.

   Pour plus d'informations, consultez Créer des réservations multi-bâtiments.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Rechercher**.
   Les éléments du lieu de travail correspondant aux critères de recherche et disponibles à la réservation s'affichent. Par défaut, lorsque vous cliquez sur **Rechercher**, la première carte de bâtiment est sélectionnée et les espaces disponibles de ce bâtiment s'affichent.

   Remarque :
   Lorsque vous naviguez à proximité d'une personne, s'il existe des espaces privés, ils ne sont pas affichés dans les résultats de recherche.

7. La vue de la carte affiche tous les espaces disponibles.

   Remarque :
   Vous pouvez basculer entre l'onglet Vue **de la carte** et l'onglet **Vue Calendrier** pour passer en revue les chronologies de réservation et la disponibilité des éléments du lieu de travail.

   (Facultatif) Pour marquer un emplacement comme favori, cliquez sur la **vue Carte** ou la **vue Calendrier** et cliquez sur l'icône des favoris (icône des favoris).

8. Cliquez sur **Vue cartographique**, sélectionnez un espace, puis sélectionnez **Ajouter** pour ajouter l'espace.

   La vue de la carte affiche les espaces disponibles et réservés.

   - Si votre organisation utilise des cartes d'étage, affichez-les à l'aide de Mappedin ou Mappage d'intérieur en tant que fournisseur de carte.

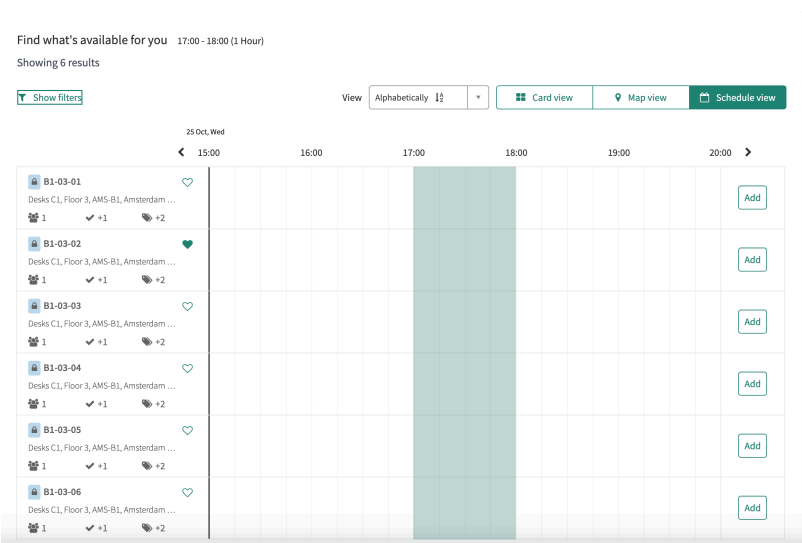
     .

     - Sélectionnez un campus dans la vue de carte.
     - Sélectionnez un étage dans la liste déroulante.
     - Zoom avant pour sélectionner un bâtiment et un emplacement

       Les noms de bâtiments sont triés par ordre alphabétique ou selon **l'ordre** que vous avez configuré dans la table Bâtiments.

9. Pour une recherche de réservation sur plusieurs jours, la **vue Calendrier** affiche les espaces disponibles dans une vue quotidienne.

   La vue du calendrier affiche les espaces disponibles et non disponibles.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- En cliquant sur le chevron, vous serez redirigé vers le jour suivant et le jour précédent.
- Dans le cas d'une réservation d'une seule journée, des blocs d'une heure sont utilisés pour afficher l'échelle de temps d'une journée.

10. Cliquez sur **Ajouter**.
11. Sélectionnez un ou des espaces.
12. Sélectionnez **Suivant**.
13. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Détails de la réservation

Champ	Description
Objet de la réservation	Objet de votre réunion.
Rendre privé tous les détails de l'espace	Option permettant de rendre privés tous les espaces sélectionnés. **Remarque :** L'option s'affiche en fonction de la configuration de la confidentialité d'emplacement du ou des espaces sélectionnés. Si vous avez sélectionné plusieurs espaces, vous pouvez également spécifier vos préférences de confidentialité pour chaque espace individuellement, en utilisant **l'option Marquer les détails de l'espace comme privés** sous chaque espace du formulaire.
Rendre privé les détails de l'espace	Option permettant de définir les détails de l'espace comme privé. **Remarque :** L'option s'affiche en fonction de la configuration de la confidentialité de l'espace.
Rendre le sujet privé	Option permettant de marquer l'objet de la réservation comme privé.
Réserver ces éléments ensemble pour la même personne	Option permettant de réserver tous les lieux de travail pour le même utilisateur. Cette option s'affiche si vous avez sélectionné plusieurs éléments du lieu de travail à réserver.
Ajouter un lien vers la réunion virtuelle	Option permettant de générer un lien de réunion virtuelle afin que les employés distants puissent rejoindre la réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : (Applicable uniquement à Microsoft Teams) À partir de la version May Store 2023, lors de l'ajout d'un lien de réunion, l'application récupère les détails de la réunion lors de la synchronisation de l'événement avec un fournisseur de calendriers.
Cette réservation est destinée à	Si vous effectuez une réservation pour le compte de quelqu'un d'autre, sélectionnez le nom de cette personne. Laissez ce champ vide si vous effectuez une réservation pour vous-même.
Nombre de participants	Nombre de personnes attendues à la réunion.
Ajouter des notes	Option permettant d'ajouter la note de réunion à une réservation à l'aide de l'éditeur de texte enrichi. Les notes peuvent être partagées avec les invités à la réunion. Les utilisateurs peuvent également copier et coller du texte dans l'éditeur. Le message peut contenir un maximum de 65 000 caractères. La note est enregistrée sur l'enregistrement de réservation. Les employés peuvent mettre à jour la note si nécessaire. Les invités reçoivent une notification lorsqu'une note est ajoutée ou mise à jour. La page récapitulative de la réservation affiche le résumé de la note de réunion. Cette option n'est disponible que si vous avez sélectionné l'option **Autoriser le message de réservation** dans la configuration du widget Réservation. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.
Ajouter des invités à cette réservation	
Remarque : cette section s'affiche uniquement si votre administrateur a activé la configuration pour inviter des participants à cet emplacement du lieu de travail. Cette option n'apparaît pas si l'option **Nombre de participants** s'affiche pour l'emplacement du lieu de travail.	
Inviter des collègues	Employés que vous souhaitez inviter à la réservation.
Inviter un visiteur externe	Option permettant d'inviter un visiteur externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : cette option s'affiche uniquement si l'application Workplace Visitor Management est installée. Les détails du visiteur sont automatiquement consignés dans l'application Workplace Visitor Management, permettant ainsi au personnel d'accueil d'effectuer des tâches liées aux visiteurs. ○ Si vous avez déjà enregistré le visiteur, procédez comme suit : **a.** Sélectionnez **Visiteur précédent**. **b.** Dans le champ **Sélectionner un visiteur précédent**, sélectionnez le visiteur. Vous pouvez également afficher un aperçu des détails du visiteur et modifier tous les détails si nécessaire. Les détails sont mis à jour automatiquement dans tous les enregistrements liés aux visiteurs et les enregistrements d'inscription. ○ Si vous enregistrez le visiteur pour la première fois, procédez comme suit : **a.** Sélectionnez **Ajouter un nouveau visiteur**. **b.** Sélectionnez le **type de visiteur**. **c.** Si l'invité est un invité spécial, activez **VIP**. **d.** Saisissez le **prénom** du visiteur. **e.** Saisissez le **nom de famille** du visiteur. **f.** Spécifiez l'**adresse e-mail** du visiteur pour envoyer les détails de l'enregistrement au visiteur et communiquer avec lui. **g.** Saisissez le **numéro de téléphone** du visiteur. **h.** Saisissez les détails de l'**organisation** du visiteur. **i.** Saisissez le **titre** du visiteur. **j.** Dans la section Notes privées, spécifiez toutes les informations privées. **k.** Dans les champs **Préférences de visiteur** et **Préférences de notification**,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	sélectionnez les préférences du visiteur. I. Ajoutez le visiteur en cliquant sur **Enregistrer et ajouter**.
Ajouter des services supplémentaires	Cliquez sur la liste déroulante **Ajouter des services supplémentaires**pour sélectionner un service que vous souhaitez ajouter à votre réservation actuelle. **Remarque :** L'option **Ajouter des services supplémentaires** n'est pas disponible pour les réservations récurrentes. Lorsque les employés sélectionnent plusieurs bâtiments, de nouveaux services s'affichent pour les espaces sélectionnés afin qu'ils puissent ajouter les services. Par exemple : si vous avez sélectionné l'aménagement de l'espace comme service supplémentaire, sélectionnez les éléments suivants : ○ Dans la boîte de dialogue **Ajouter une disposition de l'espace** , sélectionnez un service dans la liste déroulante. Par exemple, sélectionnez **Disposition de la chaise**. ○ Sélectionnez les options d'agencement de la chaise : ▪ Style salle de classe ▪ Rondes de banquets ▪ Style théâtre ○ Sélectionnez le nombre de sièges. ○ Ajoutez des commentaires supplémentaires pour l'élément de service. ○ Cliquez sur **Ajouter**. ○ Un nouveau ticket est créé lorsqu'une réservation ou des services sont mis à jour. Une référence est ajoutée à l'ancien et au nouveau service. ○ L'application tente de conserver les services. Si l'espace ou l'emplacement n'est pas modifié lors de la mise à jour d'une réservation, les services sont visibles et les employés peuvent mettre à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	jour la réservation après avoir modifié la date et l'heure. ○ Dans le cas où l'espace ou l'emplacement est modifié lors de la mise à jour d'une réservation, l'application tente de proposer les services disponibles et applicables pour un nouvel emplacement. Les employés doivent sélectionner les services suggérés et les ajouter à leur réservation lors de sa mise à jour. ○ Si vous ajoutez un espace lors de la mise à jour d'une réservation, vous devez ajouter les services manuellement. **Remarque :** Si vous ajoutez un élément de service, un nouveau ticket est créé. Si vous mettez à jour la date, l'heure ou l'emplacement de la réservation et mettez à jour les services en les conservant ou en les supprimant, une référence au nouveau service (ticket de remplacement pour) est ajoutée sur le nouvel enregistrement de ticket et une référence est également ajoutée à l'ancien service. Un résumé est ajouté au nouveau ticket pour les éléments qui ont été ajoutés, mis à jour ou supprimés. Pour plus d'informations, consultez Afficher et suivre les tickets du lieu de travail.
Modifier <nom des services>	Cliquez sur **Modifier** pour mettre à jour les services. ○ La boîte de dialogue Mettre à jour <nom des services> s'affiche. ○ Cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour les services.
Supprimer <nom des services>	Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer les services d'une réservation. Un message de confirmation s'affiche pour confirmer si vous souhaitez supprimer les services d'une réservation.

14. Après avoir vérifié les services, les employés peuvent sélectionner une nouvelle date, une nouvelle heure et un nouvel espace pour mettre à jour les détails de la réservation.

    Sur la page Détails de la **réservation** , sélectionnez **Modifier la date, l'heure ou l'emplacement** pour mettre à jour une réservation.

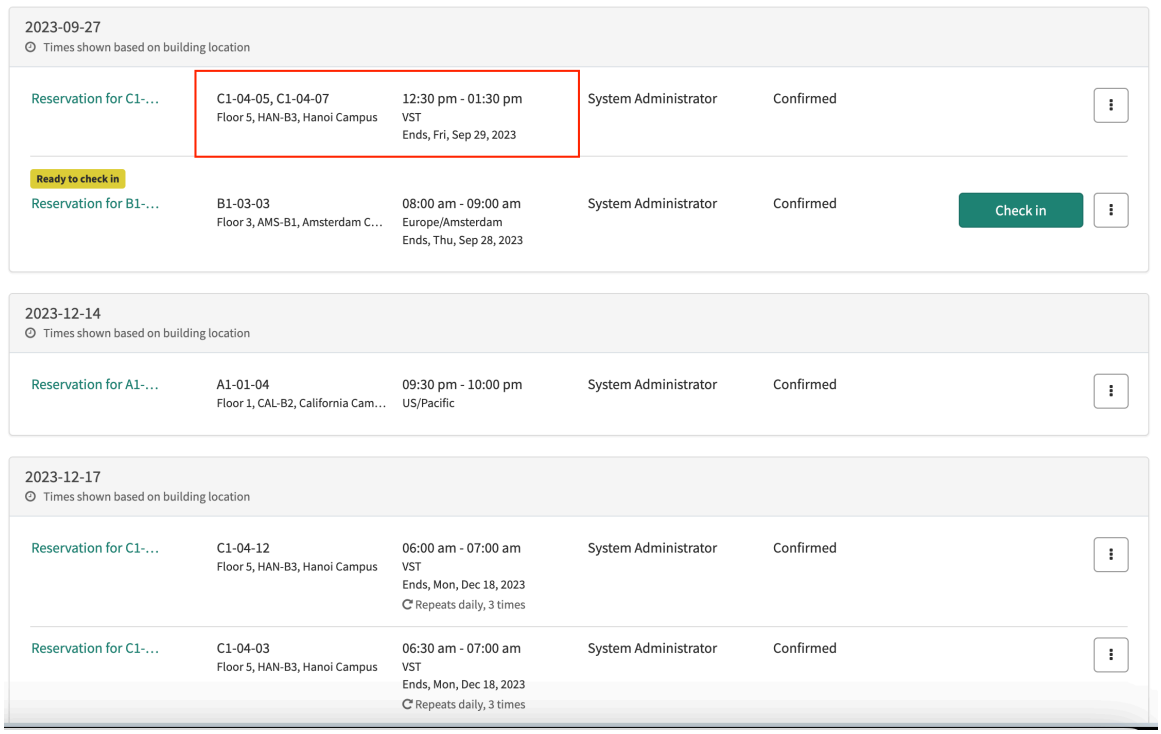
    Sur la page Mettre à jour la réservation de salle de réunion, modifiez la **date et l'heure de début** et la **date et l'heure de fin**. Pour plus d'informations sur la modification d'une réservation, consultez Partager, modifier ou annuler une réservation. Si l'élément ne nécessite aucune approbation, l'élément du lieu de travail sélectionné est réservé. Les détails de la réservation sont affichés sur la page Récapitulatif de la réservation. L'état de la demande est mis à jour pour **Confirmé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

15. Lorsque vous mettez à jour une réservation, la page Détails de la réservation affiche l'option **Conserver les services supplémentaires** pour conserver les services de l'emplacement et de la réservation précédents. Pour en savoir plus sur la façon de conserver des services, reportez-vous à Créer une réservation.
16. Cliquez sur **Soumettre la réservation**.
17. Cliquez sur **Récapitulatif** de la réservation pour accéder à la page Récapitulatif de la réservation.

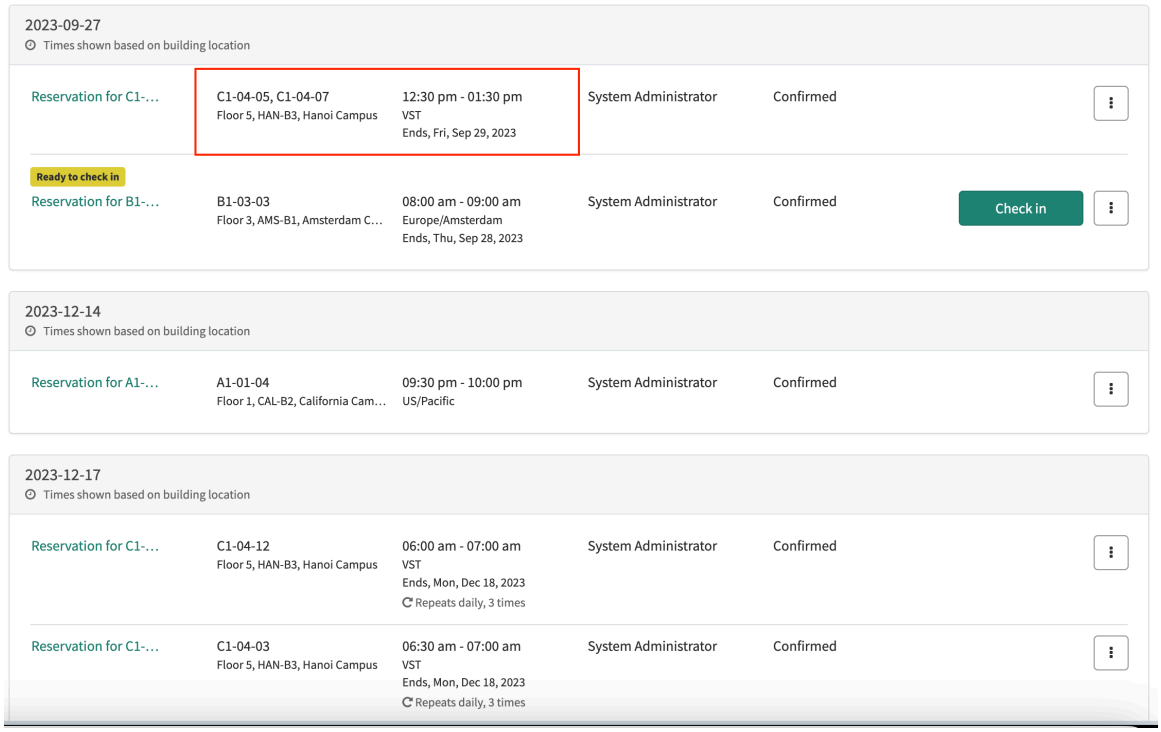
    Dans le cas d'une réservation de plusieurs jours, la page Récapitulatif de la réservation affichera la durée de fin de la réservation.



18. Cliquez sur **Ma réservation** pour accéder à la page Mes réservations .
19. Affichez et suivez l'évolution de l'état de votre réservation à l'aide de la page Mes réservations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- **Confirmé** : état indiquant que la réservation pour le bâtiment sélectionné est confirmée.

  Remarque :
  L'état **Nouvel espace** indique qu'un nouvel espace est affecté en raison d'une réservation conflictuelle.

- **En conflit** : état indiquant que l'application n'a pas été en mesure de résoudre la réservation récurrente. Les employés doivent rechercher manuellement un espace, une date et une heure alternatifs. Utilisez le champ **Actions** sur la page Récapitulatif de la réservation pour **modifier l'occurrence de réservation**, **annuler l'occurrence**. **Annuler la série** ou **Partager la réservation**.

  Remarque :
  Lorsqu'une réservation récurrente en conflit est résolue automatiquement avec la fonctionnalité de résolution automatique, son état dans la colonne **Sous-type de réservation** est affiché comme **Exception** dans la table Réservations du lieu de travail.

  Pour plus d'informations, consultez Résoudre automatiquement les réservations récurrentes.

20. La page Récapitulatif de la réservation affiche les espaces réservés et leur état, ainsi que la durée de la réservation en cas de réservation de plusieurs jours.

Les employés sont informés dans le ticket s'ils consultent une réservation de plusieurs jours.

21. L'onglet **Actions** de la page Récapitulatif de la réservation affiche les options suivantes :

- Partager la réservation : pour partager une réservation, procédez comme suit :

  a. Sélectionner **Actions** > **Partager la réservation**.

  b. Dans le champ **Envoyer les détails de la réservation à** , sélectionnez les utilisateurs avec qui vous souhaitez partager la réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans **Inclure une note**, saisissez une note si nécessaire.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

Les détails de la réservation sont partagés lorsque l'état de la réservation devient **Confirmé**. Si vous modifiez les détails d'une réservation après son partage, l'application vous invite à vous demander si vous souhaitez envoyer un e-mail de mise à jour aux utilisateurs avec qui vous avez partagé les détails de la réservation précédemment.

- Mettre à jour les détails de la réservation
- Annuler une réservation : pour modifier ou annuler vos réservations, consultez Partager, modifier ou annuler une réservation.

22. Cliquez sur **Enregistrer pour** enregistrer une réservation, si l'élément du lieu de travail que vous avez réservé nécessite un enregistrement et un départ.

Si un employé enregistre sa réservation, la réservation complète est enregistrée. L'administrateur peut indiquer si un enregistrement est autorisé lorsqu'une réservation active est toujours en cours pour cet espace.

Remarque :
Vous devez vous enregistrer dans les 30 minutes avant l'heure de début de la réservation. Si la réservation n'est pas enregistrée dans les 30 minutes avant l'heure de début de la réservation, celle-ci est annulée. Vous recevrez un e-mail concernant l'annulation. L'option d'enregistrement est également disponible sur la page Mes réservations.

23. Cliquez sur **Libérer** pour libérer une réservation.

Si un employé libère sa réservation, la date et l'heure de fin sont mises à jour et l'espace est à nouveau disponible.

Libérez dans les 30 minutes suivant l'heure de fin de la réservation. Si la réservation n'est pas libérée dans les 30 minutes qui suivent l'heure de fin de la réservation, vous recevez un rappel par e-mail pour libérer la réservation. L'option Départ est également disponible sur la page Mes réservations.

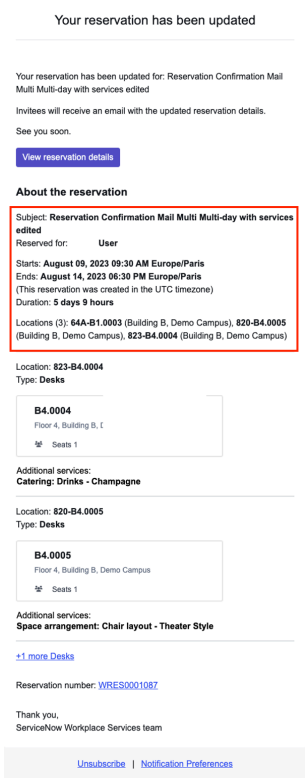
24. Une notification par e-mail contenant les détails de votre réservation est envoyée et la réservation est mise à jour avec vos modifications.

Dans le cas d'une réservation de plusieurs jours, la notification par e-mail contient les détails de la réservation de plusieurs jours, ainsi que le nombre de jours et d'heures de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

réservation d’un espace. Pour en savoir plus sur le partage d’une réservation, consultez Créer une réservation.

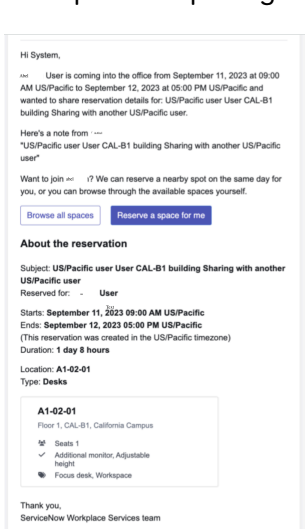


Résultats

Que faire ensuite

Examinez les détails de votre réservation sur la page Récapitulatif de la réservation.

1. Sur la page Récapitulatif de la réservation, sélectionnez **Actions** > **Partager la réservation**.
2. Dans le champ **Envoyer les détails de la réservation à** , sélectionnez les utilisateurs avec qui vous souhaitez partager la réservation.
3. Dans **Inclure une note**, saisissez une note si nécessaire.
4. **Cliquez sur Envoyer**
5. Lorsque vous partagez une réservation, les invités reçoivent une notification par e-mail.



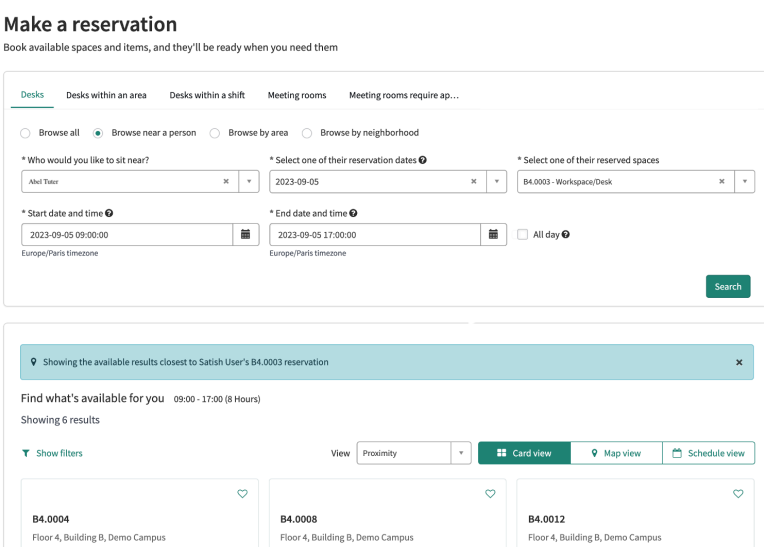
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez effectuer les actions suivantes à partir d'un e-mail de réservation partagé :

- Connectez-vous en tant qu'administrateur système.
- Accédez à la **Tous** > **E-mails** > **Ouvrir une réservation partagée**.
- Deux liens cliquables **Parcourir tous les espaces** et **Réserver un espace pour moi** sont affichés :
  - **Parcourir tous les espaces** : cliquez sur le lien **Parcourir tous les espaces** pour ouvrir la page de recherche du portail de réservation.

    Si la date de début de la réservation partagée (date actuelle) correspond au nombre de jours spécifié dans la propriété **Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** Module réservable, le lien cliquable **Parcourir tous les espaces** à partir d'une notification par e-mail partagée affiche les dates pré-remplies pour un membre de l'équipe ou un collègue sélectionné sur la page de recherche du portail de réservation.



  - Sur la page de recherche du portail de réservation, **l'option Explorer à proximité d'une personne** est sélectionnée par défaut.

    Si ce chemin d'accès n'est pas disponible, le chemin **d'accès Tout parcourir** est utilisé.

  - Tous les champs sont préremplis pour un membre de l'équipe ou un collègue sélectionné.

  - En cas de réservation de plusieurs jours, le premier jour d'une réservation de plusieurs jours est prérempli. Si le premier jour est passé, mais que la date actuelle est toujours comprise dans la période de réservation, la date actuelle est sélectionnée. Dans le cas d'une réservation de plusieurs jours, prenez en compte les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

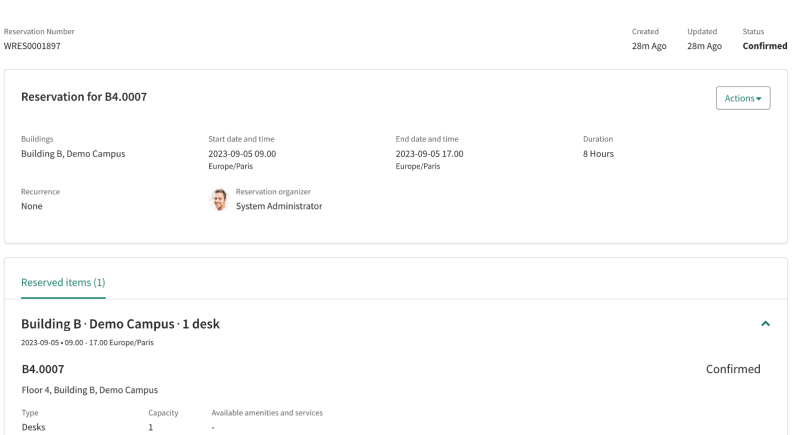
- Date et heure de début : le premier jour de la réservation de plusieurs jours s'affiche. L'heure de début est l'heure de début de la réservation.
- Date et heure de fin : la date et l'heure de fin de la réservation sont pré-remplies.

Pour plus d'informations sur la réservation de plusieurs jours, consultez Créer une réservation de plusieurs jours.

Remarque :
Si le jour de début (date actuelle) d'une réservation partagée a dépassé la valeur définie dans la propriété **Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** Module réservable, le lien cliquable **Parcourir tous les espaces** n'affichera pas les dates pré-remplies sur la page de recherche Effectuer une réservation. L'application affiche un message d'erreur de validation « **La date de réservation pour l'utilisateur sélectionné a changé. Sélectionnez une date** ». Dans ce cas, les employés doivent sélectionner manuellement la **date et l'heure de début** et les **date/heure de fin**.

- **Réserver un espace pour moi** : lorsqu'un employé clique sur le lien **Réserver un espace pour moi** à partir d'un e-mail, l'espace réservé pour un collègue ou un membre de l'équipe est sélectionné par défaut. Le système crée une réservation avec les mêmes date et heure de début et de fin. Si la date de début de la réservation est antérieure à la date actuelle, la date actuelle sera considérée comme date de début de la réservation. Par exemple, si la date de début est le 15 octobre 2023 et que la date actuelle est le 17 octobre 2023, le système utilisera la date actuelle (17 octobre 2023).

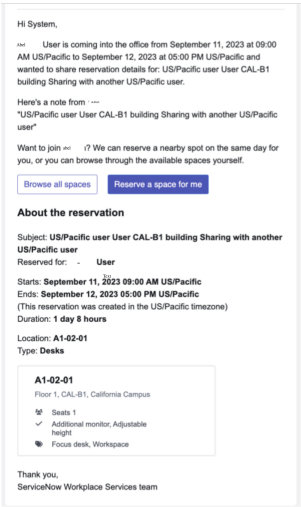
Remarque :
Lorsque vous effectuez une réservation directement à l'aide de l'option de lien cliquable **Réserver un espace pour moi** , l'application ignore la valeur définie dans la propriété **Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** et crée une réservation.



1. Sur la page Récapitulatif de la réservation, sélectionnez **Actions** > **Partager la réservation**.
2. Dans le champ **Envoyer les détails de la réservation à** , sélectionnez les utilisateurs avec qui vous souhaitez partager la réservation.
3. Dans **Inclure une note**, saisissez une note si nécessaire.
4. **Cliquez sur Envoyer**
5. Lorsque vous partagez une réservation, les invités reçoivent une notification par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Hi System,

User is coming into the office from September 11, 2023 at 09:00 AM US/Pacific to September 12, 2023 at 05:00 PM US/Pacific and wanted to share reservation details for: US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user.

Here's a note from
"US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user"

Want to join ? We can reserve a nearby spot on the same day for you, or you can browse through the available spaces yourself.

Browse all spaces | Reserve a space for me

About the reservation

Subject: **US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user**
Reserved for: - **User**

Starts: **September 11, 2023 09:00 AM US/Pacific**
Ends: **September 12, 2023 05:00 PM US/Pacific**
(This reservation was created in the US/Pacific timezone)
Duration: **1 day 8 hours**

Location: **A1-02-01**
Type: **Desks**

A1-02-01
Floor 1, CAL-B1, California Campus
Seats 1
Additional monitor, Adjustable height
Focus desk, Workspace

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

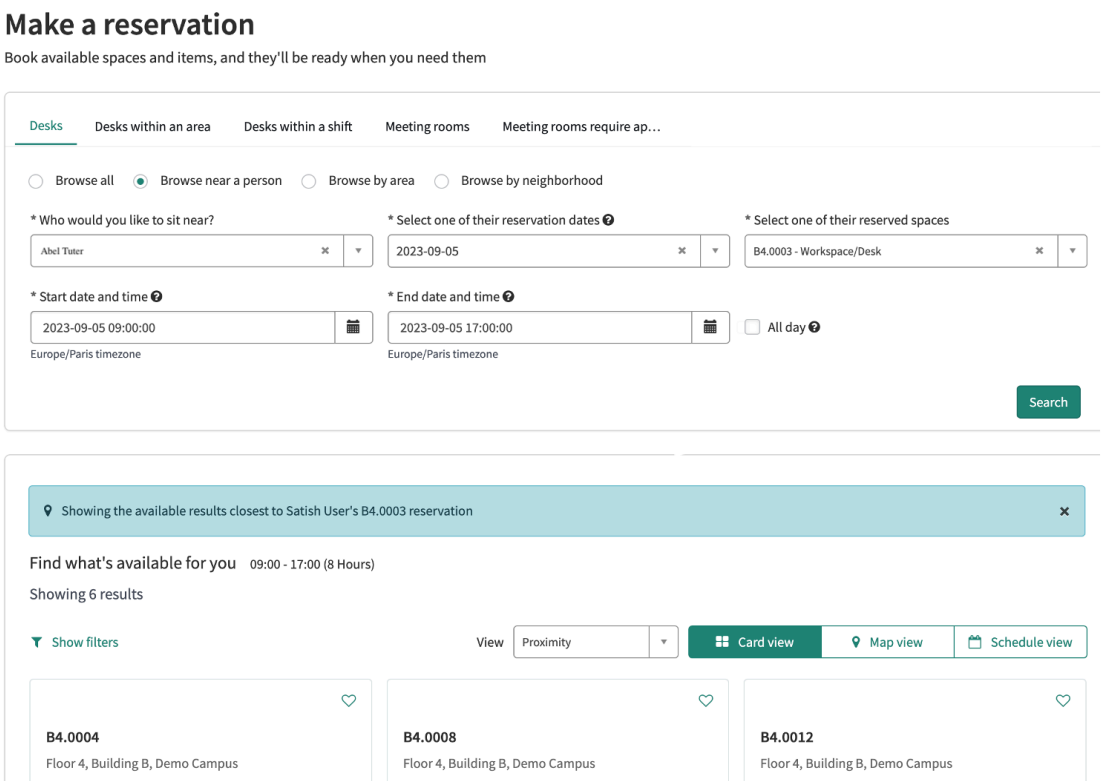
6. Vous pouvez effectuer les actions suivantes à partir d'un e-mail de réservation partagé :

- Connectez-vous en tant qu'administrateur système.
- Accédez à la **Tous** > **E-mails** > **Ouvrir une réservation partagée**.
- Deux liens cliquables **Parcourir tous les espaces** et **Réserver un espace pour moi** sont affichés :
  - **Parcourir tous les espaces** : cliquez sur le lien **Parcourir tous les espaces** pour ouvrir la page de recherche du portail de réservation.

    Si la date de début de la réservation partagée (date actuelle) correspond au nombre de jours spécifié dans la propriété **Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** Module réservable, le lien cliquable **Parcourir tous les espaces** à partir d'une notification par e-mail partagée affiche les dates pré-remplies pour un membre de l'équipe ou un collègue sélectionné sur la page de recherche du portail de réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Sur la page de recherche du portail de réservation, **l'option Explorer à proximité d'une personne** est sélectionnée par défaut.

  Si ce chemin d'accès n'est pas disponible, le chemin **d'accès Tout parcourir** est utilisé.

- Tous les champs sont préremplis pour un membre de l'équipe ou un collègue sélectionné.

- En cas de réservation de plusieurs jours, le premier jour d'une réservation de plusieurs jours est prérempli. Si le premier jour est passé, mais que la date actuelle est toujours comprise dans la période de réservation, la date actuelle est sélectionnée. Dans le cas d'une réservation de plusieurs jours, prenez en compte les éléments suivants :
  - Date et heure de début : le premier jour de la réservation de plusieurs jours s'affiche. L'heure de début est l'heure de début de la réservation.
  - Date et heure de fin : la date et l'heure de fin de la réservation sont pré-remplies.

  Pour plus d'informations sur la réservation de plusieurs jours, consultez Créer une réservation de plusieurs jours.

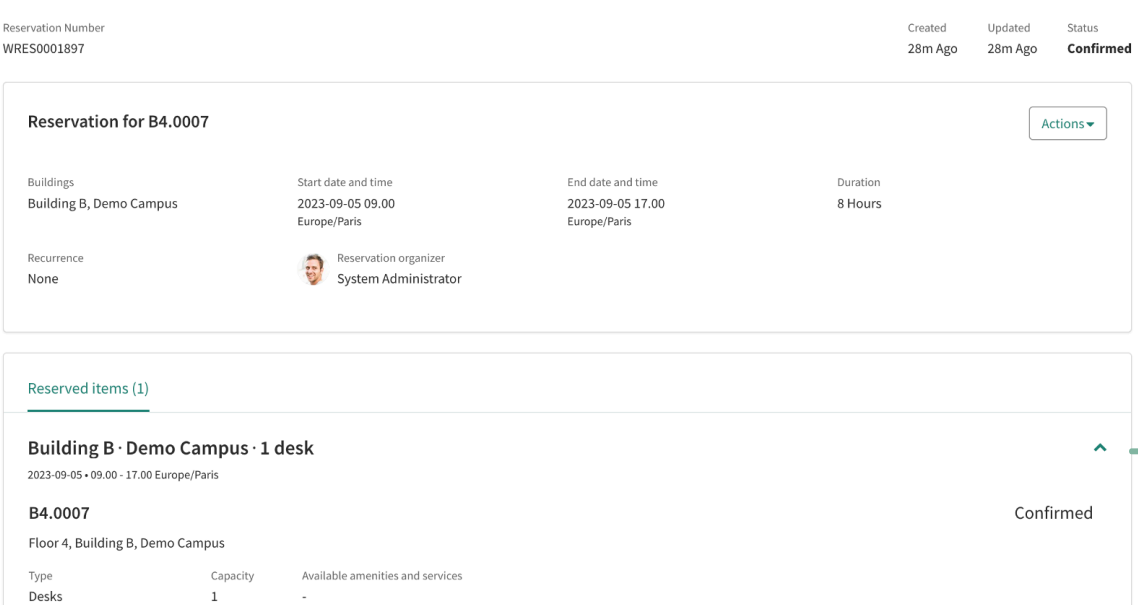
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si le jour de début (date actuelle) d'une réservation partagée a dépassé la valeur définie dans la propriété **Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** Module réservable, le lien cliquable **Parcourir tous les espaces** n'affichera pas les dates pré-remplies sur la page de recherche Effectuer une réservation. L'application affiche un message d'erreur de validation « **La date de réservation pour l'utilisateur sélectionné a changé. Sélectionnez une date** ». Dans ce cas, les employés doivent sélectionner manuellement la **date et l'heure de début** et les **date/heure de fin**.

- **Réserver un espace pour moi** : lorsqu'un employé clique sur le lien **Réserver un espace pour moi** à partir d'un e-mail, l'espace réservé pour un collègue ou un membre de l'équipe est sélectionné par défaut. Le système crée une réservation avec les mêmes date et heure de début et de fin. Si la date de début de la réservation est antérieure à la date actuelle, la date actuelle sera considérée comme date de début de la réservation. Par exemple, si la date de début est le 15 octobre 2023 et que la date actuelle est le 17 octobre 2023, le système utilisera la date actuelle (17 octobre 2023).

Remarque :
Lorsque vous effectuez une réservation directement à l'aide de l'option de lien cliquable **Réserver un espace pour moi** , l'application ignore la valeur définie dans la propriété **Nombre maximal de jours pour parcourir à proximité d'une personne** et crée une réservation.



Les détails de la réservation sont partagés lorsque l'état de la réservation devient **Confirmé**. Si vous modifiez les détails d'une réservation après son partage, l'application vous invite à vous demander si vous souhaitez envoyer un e-mail de mise à jour aux utilisateurs avec qui vous avez partagé les détails de la réservation précédemment.

- Pour modifier ou annuler vos réservations, consultez Partager, modifier ou annuler une réservation.
- Pour télécharger un iCalendar, consultez Télécharger un iCalendar pour une réservation.
- Pour afficher, ajouter ou supprimer des invités de la réservation, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Sur la page Récapitulatif de la réservation, sélectionnez l'onglet **Invités**.

   Les détails de l'invité, son nom, son adresse e-mail, l'emplacement qui lui a été affecté et les états d'acceptation de l'invitation sont affichés.

2. Si vous avez sélectionné plusieurs éléments du lieu de travail et que vous souhaitez réaffecter les invités à un autre emplacement, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez la case à cocher en regard de l'invité.
   b. Sélectionner **Actions** > **Affecter à**.

      Vous pouvez également sélectionner l'icône Actions ( ) en regard des détails de l'invité.

   c. Dans le champ **Nouvelle affectation d'emplacement**, sélectionnez l'emplacement vers lequel vous souhaitez déplacer l'invité.
   d. Cliquez sur **Envoyer une mise à jour**.
3. Ajoutez ou supprimez un invité.
   a. Sur la page Récapitulatif de la réservation, sélectionnez **Actions** > **Modifier les détails de la réservation**.
   b. Sur la page Détails de la réservation, accédez à la section **Ajouter des invités à cette réservation** .
   c. Ajoutez un invité en sélectionnant le nom de l'invité dans la liste de recherche.
   d. Supprimez un invité en cliquant sur l'icône de suppression (icône ✖) située près du nom de l'invité.
   e. Cliquez sur **l'onglet Mettre à jour les détails de la réservation** .

Les invités et les visiteurs reçoivent des notifications par e-mail pour les actions suivantes :

- Lorsqu'une réservation est créée, ils reçoivent une notification par e-mail indiquant qu'ils sont invités à la réservation.
- Lorsqu'une réservation est annulée ou mise à jour.
- Lorsqu'un invité ou un visiteur est supprimé de la réservation, il reçoit une notification par e-mail indiquant que l'invitation a été annulée pour lui.

Remarque :
Si les notifications push sont activées dans votre organisation et que vous disposez de l'application Workplace Service Delivery for Mobile , vous recevrez des notifications pour votre réservation sur votre équipement mobile. Pour plus d'informations sur les notifications push liées à la réservation, consultez Notifications push mobiles pour les réservations du lieu de travail.

Pour plus d'informations sur la réservation de plusieurs jours à l'aide de la page Détails de l'espace, consultez Définir un emplacement du lieu de travail comme favori.

Gérer les réservations des employés

Les gestionnaires du lieu de travail et les responsables du service de réservation peuvent utiliser la vue d'ensemble de la réservation pour surveiller les réservations créées et planifiées pour un emplacement. Ils peuvent également consulter les réservations qu'ils ont créées pour le compte de leurs employés. Ils peuvent utiliser le tableau de bord pour suivre la tendance des réservations sur une période donnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois qu'un employé a soumis la réservation d'un élément du lieu de travail pour une date donnée, la réservation est confirmée en fonction de la disponibilité de cet élément. Si la réservation d'un élément du lieu de travail nécessite une approbation, l'approbateur reçoit une demande d'approbation dans la file d'attente d'approbation.

Si l'élément du lieu de travail n'est pas disponible pour la date ou l'heure spécifiée, la demande passe à l'état En conflit. En tant que gestionnaire du lieu de travail, vous pouvez examiner les réservations soumises par les employés pour ce jour. Vous pouvez afficher les réservations que vous avez créées, toutes les réservations et les réservations planifiées pour ce jour. Pour en savoir plus, consultez Afficher ou mettre à jour les réservations.

En fonction des réservations en attente pour les éléments nécessitant une approbation, vous pouvez prendre les mesures appropriées pour terminer la réservation. Pour plus d'informations, consultez Approuver une réservation.

Planificateur d'événements

Dans l’espace de Workplace Central travail, le planificateur d’événements de réservation du lieu de travail vous permet de suivre les réservations de votre organisation à partir d’un seul espace de travail. Dans le planificateur d’événements, à l’aide d’une vue de calendrier, vous pouvez afficher les détails des réservations, optimiser les réservations en les faisant glisser et gérer plusieurs réservations de lieu de travail à la fois. Vous pouvez accéder au tableau de bord du planificateur d’événements avec les rôles de planificateur de réservation et de visionneur de réservation. Le planificateur d’événements vous fournit une vue de calendrier de toutes les réservations demandées par les employés, ainsi que des réservations que vous avez demandées. Vous pouvez accéder au planificateur d’événements à la fois en tant que planificateur de réservation et en tant que visionneur de réservation. En tant que planificateur de réservations, vous pouvez gérer les réservations pour le compte des employés.

Pour plus d'informations, référez-vous à Planificateur d'événements.

Afficher ou mettre à jour les réservations

Affichez ou mettez à jour les demandes de réservation envoyées par le biais du portail de réservation. Vous pouvez afficher les réservations du jour même et les réservations que vous ou d'autres personnes avez créées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin ou sn_wsd_rsv.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez afficher toutes les réservations créées par le biais de l'application et les mettre à jour en conséquence.

Remarque :
Vous pouvez également afficher et modifier les réservations sur le portail de réservation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Vue d'ensemble de la réservation**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes pour afficher les réservations :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Mes réservations** : sélectionnez cette option pour afficher les réservations que vous avez créées.
- **Toutes les réservations** : sélectionnez cette option pour afficher toutes les réservations créées par le biais de l'application.
- **Réservations du jour** : sélectionnez cette option pour afficher les réservations du jour même.

3. Sélectionnez une demande de réservation pour en afficher les détails.
4. **Facultatif :** Passez en revue les détails de la réservation dans les onglets **Détails de la réservation** et **Annuler les détails**.

> **Remarque :**
> Les champs de l'onglet **Annuler les détails** ne sont remplis que lorsque l'émetteur annule la demande de réservation.

5. **Facultatif :** Cliquez sur **Réservation ouverte** pour afficher les détails de la réservation dans le portail.
6. **Facultatif :** Si vous souhaitez mettre à jour les informations de la réservation, modifiez-les, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

Approuver une réservation

Examinez les réservations que les employés ont soumises avec Workplace Reservation Management et approuvez ou refusez-les.

Avant de commencer
Rôle requis : approver_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes approbations**.
2. Sélectionnez la réservation que vous souhaitez approuver ou rejeter.
3. **Facultatif :** Examinez les détails de la réservation.
4. Approuvez ou rejetez la réservation en sélectionnant **Approuver** ou **Refuser**.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Workplace Reservation Management

Surveillez l'état des réservations effectuées dans votre organisation.

Tableau de bord de gestion des réservations

Utilisez le tableau de bord de gestion des réservations pour surveiller les réservations et la fréquence des réunions dans votre organisation. Vous pouvez afficher les détails de n'importe quel jour, tels que le nombre de réservations, les heures de pointe pour les réunions et le nombre de réunions pour différents emplacements.

Traduction automatique

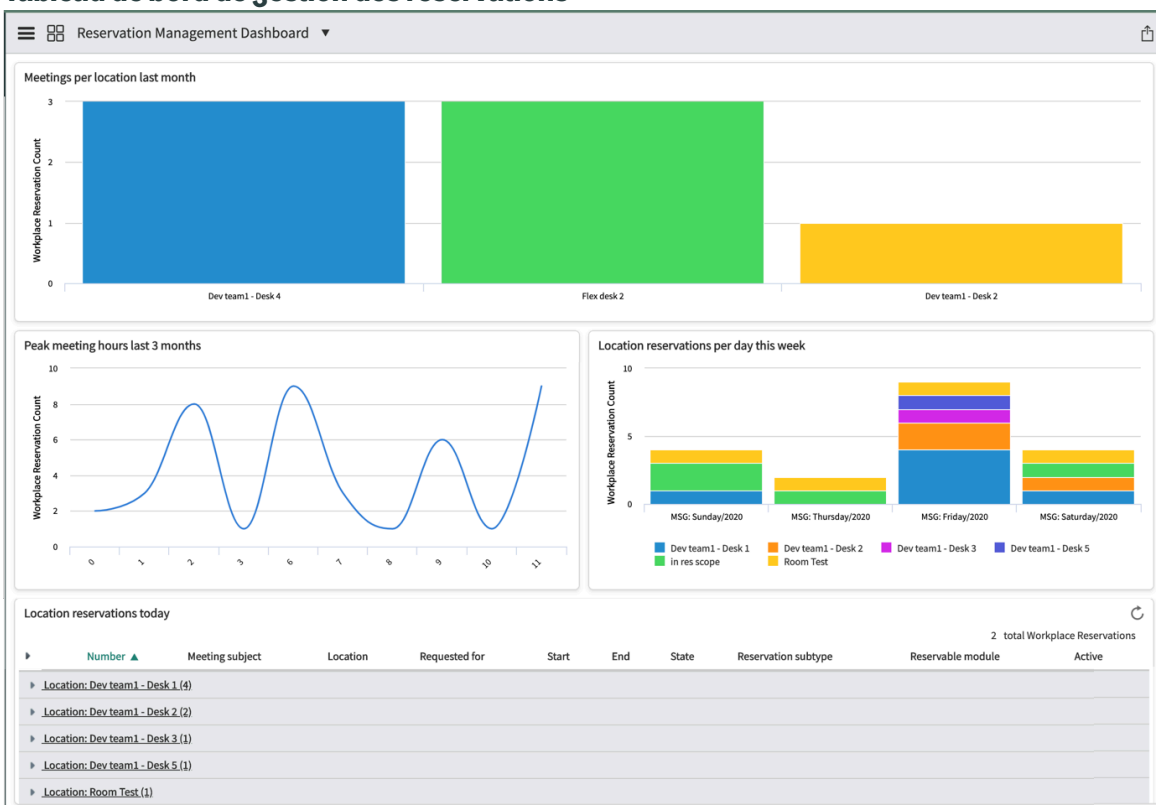
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le Workplace Reservation Management tableau de bord est migré vers Workplace Central. Vous pouvez commencer à utiliser les tableaux de bord migrés à partir de Workplace Central. Les tableaux de bord prêts à l'emploi sont également migrés vers Workplace Central.

Les anciens tableaux de bord ne sont pas pris en charge pour les nouveaux Workplace Service Delivery clients. Pour les clients existants, les anciens tableaux de bord sont actuellement disponibles, mais seront bientôt obsolètes.

Pour en savoir plus sur le tableau de bord migré, reportez-vous à Tableau de bord de gestion des réservations.

Tableau de bord de gestion des réservations



Pour accéder au tableau de bord de gestion des réservations, accédez à **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Tableaux de bord de l'espace de travail**.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire du lieu de travail : a besoin d'une visibilité sur le statut et le nombre de réservations en temps réel, la plupart des emplacements réservés, les heures de pointe pour les réunions et les réservations du jour même.	sn_wsd_rsv.manager	• Passer en revue les réservations du jour même • Surveiller les réservations créées par les employés • Surveiller l'heure de pointe à laquelle le nombre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
		maximal de réunions sont organisées • Surveiller le nombre de réunions pour chaque emplacement

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Réunions par emplacement le mois dernier	Colonne	Nombre de réunions planifiées à chaque emplacement au cours du dernier mois.
Heures de pointe pour les réunions au cours des 3 derniers mois	Ligne	Heures de pointe auxquelles le nombre maximal de réunions a été planifié au cours des 3 derniers mois.
Réservations d'emplacements par jour cette semaine	Colonnes empilées	Nombre de réservations créées chaque jour pour la semaine en cours.
Réservations d'emplacement aujourd'hui	Liste	Nombre de réservations planifiées pour aujourd'hui regroupées par emplacement.

Références de Workplace Reservation Management

Découvrez le rôle, les tables et les propriétés système installés avec l'application Workplace Reservation Management.

Composants installés avec Workplace Reservation Management

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Workplace Reservation Management, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les règles métier.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Des données de démonstration sont disponibles pour cette application.

Rôles installés avec Workplace Reservation Management

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur WSD Core [sn_wsd_core.admin]	Accès complet aux applications Workplace Service Delivery.	sn_wsd_rsv.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur WSD [sn_wsd_rsv.admin]	• Gérer les services standards et l'emplacement auquel ils sont affectés. • Ajouter des services standards. • Ajouter des services flexibles • Ajouter des objectifs réservables. • Affecter la règle d'archivage. • Créer et affecter des créneaux horaires à un module réservable.	• sn_wsd_rsv.manager • sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_rsv.planificateur_de_réservation
Gestionnaire WSD [sn_wsd_rsv.manager]	• Afficher toutes les réservations. • Afficher et générer des rapports. • Gérer des réservations.	• sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_rsv.planificateur_de_réservation
Répartiteur WSD [sn_wsd_rsv.dispatcher]	Afficher toutes les réservations.	• sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user
Personnel WSD [sn_wsd_rsv.staff]	Afficher toutes les réservations.	sn_wsd_core.workplace_user
Utilisateur de l'espace de travail [sn_wsd_core.workplace_user]	• Créer des réservations de salle ou de bureau à partir de Service	Néant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Portal pour soi-même ou pour le compte de quelqu'un d'autre. • Afficher les réservations créées par soi. • Afficher les réservations créées pour soi-même ou pour quelqu'un d'autre. • Gérer (modifier et annuler) les réservations créées par soi. • Consulter l'objet privé de ses réservations ou d'une réservation créée pour soi. • Afficher des éléments réservables. • Afficher les services.	
Planificateur de réservation [sn_wsd_rsv.planificateur_réservation]	Planifier des réservations dans Workplace Central le planificateur d'événements	• sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.reservation_viewer
Visionneuse de réservation [sn_wsd_rsv.visionneuse_réservation]	Affichez les réservations dansWorkplace Central le planificateur d'événements.	• sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_central.workplace_analytics_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Workplace Reservation Management

Table	Description
Module réservable [sn_wsd_rsv_reservable_module]	Prolonge la table Fichier d'application. Stocke des informations sur les éléments pouvant être réservés.
Réservation du lieu de travail [sn_wsd_rsv_reservation]	Étend la table Réservation [sn_wsd_core_reservation]. Stocke des informations sur les réservations. **Remarque :** Une nouvelle colonne **État de résolution automatique des conflits** est ajoutée à cette table pour indiquer les états de résolution automatique : 1. **En cours** : le processus de résolution des conflits automatiques est en cours. 2. **Résolu automatiquement** : l'application résout automatiquement les réservations conflictuelles. 3. **Non résolus** : événements de réservation que le système n'a pas pu résoudre automatiquement. 4. **Résolu manuellement** : les utilisateurs doivent résoudre manuellement les conflits de réservation récurrents. 5. **Partiellement résolu** : conflits de réservation que le système n'a pas été en mesure de résoudre entièrement. 6. **Tous résolus** : toutes les réservations récurrentes ont été résolues.
Service standard [sn_wsd_rsv_standard_service]	Stocke des informations sur les services standards.
Salles du lieu de travail [sn_wsd_core_room_list]	Étend la table Espace [sn_wsd_core_space]. Il contient les éléments réservables d'une salle qui sont disponibles à la réservation.
Objectif réservable [sn_wsd_rsv_reservable_purpose]	Stocke des informations sur les objectifs réservables ajoutés aux espaces du lieu de travail et aux salles du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Service supplémentaire [sn_wsd_rsv_extra_service]	Stocke les informations sur les services supplémentaires demandés par l'employé lors de la réservation.
Créneau horaire réservable [sn_wsd_rsv_time_slot_list]	Stocke des informations sur les créneaux horaires.
Vue réservable [sn_wsd_rsv_reservable_view]	Stocke des informations sur les vues réservables.
Chemin de réservation [sn_wsd_rsv_reservation_path]	Stocke des informations sur les chemins de réservation.
Configurations de la vue du module réservable [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_view_configuration]	Stocke des informations sur les vues affichées sur la page de recherche et leur ordre.
Enregistrement de la réservation [sn_wsd_rsv_reservation_recording]	Stocke des informations sur les enregistrements de réservation. **Remarque :** Si **WSD : archiver la règle d'archivage des anciennes réservations** est appliquée, la table Enregistrement de la réservation [**sn_wsd_rsv_reservation_recording**] est également archivée. Pour plus d'informations, consultez Appliquer la règle d'archivage.
Mise en page [sn_wsd_rsv_layout]	Stocke des informations sur les mises en page de réservation.
Disposition de l'emplacement [sn_wsd_rsv_m2m_location_layout]	Stocke des informations sur les mises en page d'un emplacement comme le transporteur, l'arrondi, etc.
Emplacement du lieu de travail du module réservable [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_workplace_location]	Stocke des informations sur tous les emplacements du lieu de travail affectés à un module réservable.
Fournisseur de réunion virtuelle [sn_wsd_rsv_virtual_meeting_provider]	Stocke des informations sur tous les fournisseurs de réunion virtuelle configurés dans l'application.
Invité de la réservation [sn_wsd_rsv_m2m_reservation_invitee]	Stocke des informations sur les invités de la réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	Remarque : Si **la règle d'archivage WSD : archiver les anciennes réservations** est appliquée, la table Invité de réservation [sn_wsd_rsv_m2m_reservation_invitee] est également archivée. Pour plus d'informations, consultez Appliquer la règle d'archivage.
Service d'emplacement standard [sn_wsd_rsv_m2m_location_standard_service]	Stocke des informations sur tous les services standard ajoutés à un emplacement du lieu de travail.
Objectif réservable par emplacement [sn_wsd_rsv_m2m_location_reservable_purpose]	Stocke des informations sur les objectifs réservables ajoutés aux emplacements du lieu de travail.
Critères d'utilisateur du module réservable [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_user_criteria]	Stocke des informations sur les utilisateurs ou les groupes qui ont accès à un module réservable.
Créneau horaire du module réservable [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_time_slot]	Stocke des informations sur tous les créneaux horaires du widget Réservation rapide.

Propriétés installées avec Workplace Reservation Management

Propriétés disponibles avec Workplace Reservation Management.

Ces propriétés sont disponibles pour le Workplace Reservation Management.

Remarque : Toutes ces propriétés sont répertoriées dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Workplace Reservation Management

Propriété	Description
sn_wsd_rooms.default_page_size	Cette propriété vous permet de spécifier le nombre d'entrées réservables qui seront affichées sur une page. Cette valeur est utilisée sur les pages suivantes : • Sur la page de recherche lors du chargement d'éléments réservables. • Sur la page du récapitulatif de la réservation lors du chargement de l'occurrence sœur. • Sur la page Mes réservations. Si une valeur incorrecte est configurée dans le widget, la valeur spécifiée dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Workplace Reservation Management (suite)

Propriété	Description
	cette propriété est utilisée comme valeur par défaut. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : **8**
sn_wsd_rsv.search_limit	Cette propriété vous permet de spécifier le nombre d'éléments du lieu de travail à afficher dans les résultats de la recherche. Si un employé applique un filtre ou un tri sur les résultats de recherche, les 100 premiers éléments du lieu de travail qui correspondent aux critères s'affichent en même temps. 100 est la valeur par défaut. La valeur spécifiée dans cette propriété n'est utilisée que si aucune valeur n'est spécifiée dans le champ **Limite de recherche** d'un module réservable. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : **100**
sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder	Cette propriété vous permet de définir à quel moment envoyer un e-mail de notification en tant que rappel aux employés pour archiver/extraire une réservation. La valeur doit être définie en minutes. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : **30**
sn_wsd_rsv.day_start	Cette propriété vous permet de spécifier l'heure de début d'une réservation pour toute la journée. La valeur doit être définie au format 24 heures. • Type : chaîne • Valeur par défaut : **09H00**
sn_wsd_rsv.day_end	Cette propriété vous permet de spécifier l'heure de fin d'une réservation pour toute la journée. La valeur doit être définie au format 24 heures. • Type : chaîne • Valeur par défaut : **17H00**
sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory	Cette propriété vous permet de spécifier si les réservations du bloqueur sont obligatoires. Les réservations du bloqueur sont créées pour la préparation et les activités de nettoyage lorsqu'un service supplémentaire est demandé en même temps que la réservation. Si vous activez cette propriété et que les réservations du bloqueur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Workplace Reservation Management (suite)

Propriété	Description
	entrent en conflit avec une autre réservation, le service supplémentaire ne sera pas demandé. L'employé qui a effectué la réservation avec ces services supplémentaires peut afficher le message concernant le service décliné sur la page du récapitulatif de la réservation. **Remarque :** Si un service supplémentaire demandé pour un emplacement sur le lieu de travail nécessite une approbation, les réservations du bloqueur sont envoyées pour approbation, ainsi que la réservation en soi. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : **faux**
sn_wsd_rsv.blocker_user	Cette propriété vous permet de spécifier quel utilisateur a créé les réservations du bloqueur. • Type : chaîne • Valeur par défaut : **9b21b32ddb88b01097acc900399619d8**
sn_wsd_rsv.cancel_unconfirmed_reservations	Cette propriété vous permet de spécifier après combien de minutes une réservation doit être annulée s'il n'y a aucune confirmation de la part du fournisseur de calendrier. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : **360**
sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in	Cette propriété vous permet de spécifier après combien de minutes une réservation doit être annulée s'il n'y a aucun enregistrement. Assurez-vous que vous avez activé l'option **Annuler les réservations dépassant l'heure d'enregistrement** dans le module réservable pour lequel vous souhaitez appliquer cette action. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : **30**
sn_wsd_rsv.default_quick_reserve_reservable_module	Cette propriété vous permet de spécifier le module réservable par défaut qui doit être disponible dans Application Now Mobile pour que les employés effectuent une réservation rapide. Spécifiez le sys_id du module réservable qui prend en charge la réservation rapide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Workplace Reservation Management (suite)

Propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : vide
sn_wsd_rsv.meeting_provider	Cette propriété vous permet de définir les fournisseurs de réunion virtuelle de façon à générer un lien de réunion. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : aucune
sn_wsd_rsv.recording_buffer_time	Cette propriété vous permet de définir l'heure en minutes à laquelle l'enregistrement de la réunion doit être récupéré. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30
sn_wsd_core. ENABLE_LOCATION_PRIVACY	Cette propriété vous permet de définir la confidentialité sur site et également de spécifier le type de confidentialité que vous souhaitez définir. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : aucune
sn_wsd_rsv.enable_recurring_score	Cette propriété vous permet d'afficher une disponibilité récurrente dans la série d'un emplacement de lieu de travail lorsqu'un employé recherche un espace de travail pour effectuer une réservation récurrente. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : false

Traduction automatique

Workplace Reservation Management - Descriptions des champs

Trouvez les descriptions des champs des formulaires utilisés dans l'application Workplace Reservation Management .

Formulaire Espace

Utilisez le formulaire Espace pour ajouter un espace pour une réservation.

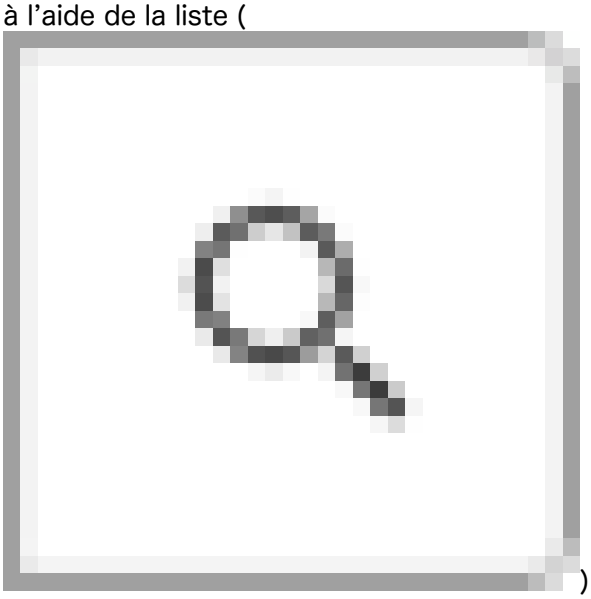
Champ	Description
Nom	Entrez le nom de l'espace.
Type d'espace	Type de l'espace du bureau.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Capacité	Spécifiez la capacité maximale de l'espace disponible pour la réservation.
Actifs	Sélectionnez cette option pour faire en sorte que l'espace soit actif pour la réservation.
Est réservable	Sélectionnez cette option pour faire en sorte que la réservation de l'espace soit possible pour une utilisation par les employés.
Exige l'approbation	Sélectionnez cette option si la réservation créée pour cet espace nécessite une approbation.
Nécessite l'enregistrement	Sélectionnez cette option si la réservation créée pour cet espace nécessite un enregistrement.
Détails de l'organisation	
Région	Région du bureau où se trouve la salle.
Site	Emplacement du site du campus du bureau.
Campus	Campus où le bureau exerce ses activités.
Bâtiment	Bâtiment du bureau où se trouve l'espace.
Étage	Étage auquel se trouve l'espace.
Surface	Zone de l'étage où se trouve l'espace.
Informations supplémentaires	
Quantité réservable	S'il y a plusieurs espaces du même type, spécifiez la quantité réservable. Les employés peuvent réserver l'espace tant que le nombre spécifié n'est pas atteint. Cette valeur est utilisée lors de l’affectation d’espaces à une zone.
Gérée par	Gestionnaire de lieu de travail du groupe qui gère la réservation pour le plan d'étage. Cliquez sur l’icône Référencer à l’aide de la liste () pour afficher une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Liste des gestionnaires de groupes que vous pouvez sélectionner.
Géré par groupe	Groupe qui gère la réservation pour le plan d'étage. Cliquez sur l'icône Référencer à l'aide de la liste () pour afficher la liste des groupes disponibles.
Description	Brève description de l'espace.
Image	Chargez une image de l'espace. Le rapport d'une image pris en charge est de 26:17.

Formulaire Ajouter une salle

Utilisez le formulaire de salle pour ajouter une salle pour la réservation du lieu de travail.

Champ	Description
Nom	Entrez le nom de la salle.
Capacité	Spécifiez la capacité maximale de la salle pour la réservation.
E-mail	Adresse e-mail de la salle pour effectuer une demande de réservation. L'adresse e-mail est utilisée pour vérifier la disponibilité de la salle et bloquer son calendrier en vue d'une réservation. Si vous avez installé l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail, assurez-vous que l'adresse e-mail est la même que celle définie dans le fournisseur de calendrier. Vous pouvez modifier l'adresse e-mail de la salle plus tard, en tant qu'administrateur. Les changements sont automatiquement appliqués dans la configuration de synchronisation réservable. Le fournisseur de calendrier synchronise les ressources en fonction de l'adresse e-mail saisie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Sélectionnez cette option pour faire en sorte que la salle soit active pour la réservation.
Est réservable	Sélectionnez cette option pour faire en sorte que la réservation de la salle soit possible pour une utilisation par les employés.
Exige l'approbation	Sélectionnez cette option si la réservation créée pour cet espace nécessite une approbation.
Nécessite l'enregistrement	Sélectionnez cette option si la réservation créée pour cette salle nécessite un enregistrement.
Détails de l'organisation	
Région	Région du bureau où se trouve la salle.
Site	Emplacement du site du campus du bureau.
Campus	Campus où le bureau exerce ses activités.
Bâtiment	Bâtiment du bureau où se trouve la salle.
Étage	Étage auquel se trouve la salle.
Surface	Zone de l'étage où se trouve la salle.
Informations supplémentaires	
Géré par	Gestionnaire de lieu de travail du groupe qui gère la réservation pour le plan d'étage. Cliquez sur l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des gestionnaires de groupes disponibles.
Géré par le groupe	Groupe qui gère la réservation pour le plan d'étage. Cliquez sur l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des groupes disponibles.
Quantité réservable	S'il y a plusieurs salles du même type, spécifiez la quantité. Les employés peuvent réserver la salle tant que la quantité spécifiée n'est pas atteinte. La quantité est utilisée lors de l'affectation d'espaces voisins à une zone.
Description	Brève description de la salle.
Image	Chargez une image de la salle. Le rapport d'une image pris en charge est de 26:17.

Formulaire Service du lieu de travail

Utilisez le formulaire Service du lieu de travail pour ajouter un service du lieu de travail afin de fournir un service supplémentaire pour une réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Service du lieu de travail

Champ	Description
Nom de service	Nom du service du lieu de travail.
Table Ticket	Table de tickets que vous souhaitez utiliser pour le service du lieu de travail.
Type d'exécution	Type d'exécution pour le service du lieu de travail. Les choix sont les suivants : • **Manuel** : sélectionnez cette option pour une exécution manuelle. Cette option vous permet de répondre à la demande avec une réponse humaine. • **Activité de service** : sélectionnez cette option pour déclencher des activités afin d'exécuter le service du lieu de travail. Enregistrez le formulaire afin de créer ou mettre à jour les activités de service du lieu de travail. Pour en savoir plus, consultez Créer une activité de service du lieu de travail. • **Flux** : sélectionnez cette option pour utiliser un flux secondaire existant dans l'application pour l'exécution. Pour plus d'informations sur les flux, consultez Créer un flux secondaire. **Remarque :** Si vous créez un flux secondaire personnalisé, vérifiez que les champs d'entrée sont réglés sur les paramètres suivants : ○ Étiquette : Ticket du lieu de travail ○ Nom : workplace_case ○ Type : Reference.Workplace Case
Modèle par défaut	Modèle de ticket pour le service du lieu de travail. Pour plus d'informations sur les modèles, référez-vous à Modèle.
Application	Application pour le service. Sélectionnez **Workplace Reservation Management** dans la liste des applications.
Actifs	Option permettant d'activer le service du lieu de travail. Sélectionner cette option
Disponible pour	Ce pour quoi le service est disponible. Sélectionnez **Réservations**. Si vous souhaitez que le service du lieu de travail soit disponible pour les utilisateurs Workplace Case Management et les employés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Service du lieu de travail (suite)

Champ	Description
	effectuant une réservation, sélectionnez **Ticket et réservations**.
Autoriser uniquement la sélection d'éléments de service unique	Option permettant d'autoriser les utilisateurs à sélectionner une seule option dans une liste de choix. Ce champ s'affiche uniquement si l'option **Réservation** est sélectionnée dans le champ **Disponible pour**.
Créateurs d'enregistrements	Créateur d'enregistrement par lequel les employés peuvent demander ce service du lieu de travail. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs créateurs d'enregistrement pour un service sur le lieu de travail.
Description	Brève description du service du lieu de travail.

Formulaire Critères d'utilisateur

Utilisez les informations de champ du formulaire Critères d'utilisateur lors de la création d'un nouvel enregistrement de critères d'utilisateur.

Formulaire Critères d'utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom des critères d'utilisateur.
Utilisateurs	Utilisateurs pouvant accéder aux modules réservables lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur. Cliquez sur l'icône Déverrouiller les utilisateurs ( ) pour sélectionner des utilisateurs. Cliquez sur l'icône Ajouter ma personne ( ) pour vous ajouter en tant qu'utilisateur.
Groupes	Groupes pouvant accéder aux modules réservables lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur. Cliquez sur l'icône Déverrouiller les groupes ( ) pour sélectionner les groupes.
Rôles	Rôles pouvant accéder aux modules réservables lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur. Cliquez sur l'icône Déverrouiller les rôles ( ) pour sélectionner les groupes.
Avancé	Option permettant de créer un script pour les critères d'utilisateur.
Application	Ce champ est automatiquement défini sur Workplace Reservation Management.
Actifs	Option permettant de rendre les critères d'utilisateur disponibles.
Sociétés	Sociétés pouvant accéder aux modules réservables lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Critères d'utilisateur (suite)

Champ	Description
	Cliquez sur l'icône Déverrouiller les sociétés ( ) pour sélectionner les sociétés.
Les emplacements	Emplacements pouvant accéder aux modules réservables lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur. Cliquez sur l'icône Déverrouiller les emplacements ( ) pour sélectionner les emplacements.
Départements	Départements pouvant accéder aux modules réservables lorsque vous appliquez les critères d'utilisateur. Cliquez sur l'icône Déverrouiller les départements ( ) pour sélectionner les départements.
Correspondre à tout	Option permettant de rendre toutes les conditions obligatoires lorsque les critères d'utilisateur sont appliqués. Les conditions sont définies dans les champs précédents, tels que **Emplacement**, **Département** et bien d'autres

Calcul de proximité lors de la navigation près d'une personne

Lorsqu'un employé recherche un espace à proximité d'une personne à l'aide de l'option **Explorer à proximité d'une personne**, les emplacements du lieu de travail s'affichent en fonction de la proximité la plus proche.

Flux de calcul de proximité

Les facteurs qui influencent la recherche basée sur la proximité sont expliqués ci-dessous :

1. **Plan d'étage** : une fois que l'employé a spécifié le collègue à proximité duquel il souhaite réserver un espace, l'application vérifie si un plan d'étage a été défini pour l'emplacement du collègue.
   - S'il existe un plan d'étage, les coordonnées de la carte de l'étage sont utilisées pour trouver l'espace le plus proche.
   - S'il n'y a pas de plan d'étage, l'étape suivante est effectuée.
2. **Zone** : si aucun plan d'étage n'est défini pour l'emplacement du collègue, l'application vérifie si l'emplacement fait partie d'une zone.
   - Si l'emplacement fait partie d'une zone, les espaces disponibles sont affichés en fonction de la configuration de la zone.
   - Seuls les espaces disponibles à l'étage où se trouve l'employé s'affichent.
   - Si l'emplacement ne fait partie d'aucune zone, l'étape suivante est effectuée.
3. **Balise** : si l'emplacement ne fait partie d'aucune zone, l'application vérifie si l'emplacement du collègue contient des balises.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si l'emplacement a une balise, tous les espaces disponibles dont la valeur de balise est identique s'affichent.
- Seuls les espaces disponibles à l'étage où se trouve l'employé s'affichent.
- Si l'emplacement n'a pas de balise, tous les espaces disponibles de l'étage où se trouve le collègue s'affichent.

- Pour la recherche basée sur la proximité qui implique une zone et une balise, seuls les espaces disponibles à l'étage où se trouve l'employé sont affichés.
- Si aucune zone ou balise n'est définie, les espaces disponibles de cet étage s'affichent. Si aucun espace n'est disponible, un message s'affiche indiquant qu'aucun espace correspondant n'a été trouvé.
- Par défaut, l'option de tri **Mes favoris** est sélectionnée lorsqu'un employé recherche des espaces à l'aide de l'option **Parcourir tout** ou **Parcourir par zone**.
- Si un employé recherche un espace à l'aide de l'option **Parcourir à proximité d'une personne**, les espaces s'affichent en fonction de la proximité la plus proche. Si l'employé sélectionne l'option de tri **Mes favoris en premier**, les espaces favoris de cet employé dont la proximité est la plus proche s'affichent en premier.

Par défaut, tous les espaces disponibles sont affichés en fonction des calculs de proximité ci-dessus. Si l'employé a défini des emplacements favoris et a sélectionné l'option de tri **Mes favoris en premier**, les emplacements favoris s'affichent en premier.

Logique de dérivation de module réservable pour les détails de l'espace

Lors de la sélection d'un module réservable à partir de la page Détails de l'espace, le système identifie le module réservable en fonction de la logique de dérivation.

Lorsque vous sélectionnez un espace à partir de la page Détails de l'espace, l'application sélectionne un module réservable approprié pour effectuer une réservation. Le système tente de sélectionner un module réservable dont aucune valeur n'a été définie dans les champs **Durée minimale** et **Durée maximale**. En l'absence d'un tel module, un module réservable dont des valeurs ont été définies dans les champs **Durée minimale** et **Durée maximale** est choisi. Dans les deux cas, s'il existe plusieurs modules répondant aux critères d'espace, la logique suivante est appliquée :

Modules réservables sans valeurs de durée minimale et maximale

- Workplace Reservation Management sélectionne d'abord un module réservable dont aucune valeur n'a été définie dans les champs **Durée minimale** et **Durée maximale**. S'il existe plusieurs modules dont aucune valeur n'a été définie dans les champs **Durée minimale** et **Durée maximale**, l'application affecte le module réservable en fonction des éléments suivants :

- Le système recherche les modules réservables dont le champ **Remplacer la politique d'approbation** est défini sur **Ne jamais exiger l'approbation**. Dans le cas où il ne trouve pas de tel module, la priorité est donnée à un module dont la politique d'approbation est **Aucun remplacement**, suivi de **Toujours exiger l'approbation**.
- S'il existe plusieurs modules ayant la même politique d'approbation, le système affecte les modules réservables où la réservation de type **Récurrent** est autorisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si l'option **Récurrent** est autorisée pour plusieurs modules, le système tente d'affecter les modules réservables où la réservation de type **Toute la journée** est autorisée.
- Si l'option **Récurrent** est autorisée et que l'option **Toute la journée** est définie, le système sélectionne un module réservable où l'option **Toute la journée** n'est pas obligatoire.

Modules réservables avec des valeurs de durée minimale et maximale

Dans ce cas, les critères de sélection appliqués pour les modules de réservation sont les mêmes que ceux où aucune valeur n'a été définie dans les champs **Durée minimale** et **Durée maximale**. La seule différence est que le système vérifie si l'**heure de début** et la **durée de fin** correspondent aux valeurs définies dans les champs **Durée minimale** et **Durée maximale**. S'il existe plusieurs modules dont les valeurs de champ sont similaires, le système affecte le module réservable selon la logique suivante :

- S'il existe plusieurs modules ayant la même politique d'approbation, le système affecte les modules réservables où la réservation de type **Récurrent** est autorisée.
- Si l'option **Récurrent** est autorisée pour plusieurs modules, le système recherche et affecte les modules réservables où la réservation **Toute la journée** est autorisée.
- Si l'option **Récurrent** est autorisée et l'option **Toute la journée** est également définie, le système sélectionne un module réservable où l'option **Toute la journée** n'est pas obligatoire.

Pour en savoir plus, consultez Configurer un module réservable.

Notifications push mobiles pour les réservations du lieu de travail

En tant qu'administrateur du lieu de travail, vous pouvez configurer des notifications push que vous souhaitez envoyer à un employé sur ses équipements mobiles afin de les alerter des événements importants et de leur permettre d'effectuer une action.

Pour configurer les notifications push mobiles, consultez Notifications push mobiles .

En tant qu'employé, pour recevoir des notifications push, vous devez disposer des éléments suivants :

- Les notifications push sont activées par votre organisation.
- Modules d'extension suivants :
  - Workplace Reservation Management
  - Workplace Service Delivery for Mobile version 1.5.1.

    Workplace Service Delivery for Mobile version 1.5.1 prend en charge la version de famille Tokyo. Si vous utilisez Workplace Service Delivery for Mobile version 1.3.4 ou les versions antérieures, il n'est pas possible de recevoir de notifications push.
- Vous devez être connecté à votre mobile.

Des notifications push sont envoyées pour des événements tels que la création ou la mise à jour d'une réservation en votre nom, ou lorsqu'une réservation doit être enregistrée ou libérée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les notifications push sont déclenchées par les tâches planifiées suivantes lorsqu'il existe des événements à venir.
  - **Rappel d'enregistrement/de libération** : la tâche de planification s'exécute périodiquement et envoie des notifications concernant l'enregistrement et la libération à venir de la réservation. Les tâches planifiées utilisent les propriétés système *sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder* et *sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in* pour les intervalles de temps.
  - **Déclenchez des notifications push mobiles pour les événements de réservation à venir** : la tâche de planification s'exécute périodiquement et envoie des notifications concernant les événements de réservation à venir.
- Le système envoie également des notifications push activables avec des actions telles que **Enregistrement** et **Libération** vers les équipements mobiles.
- Les notifications sont envoyées en anglais.
- Les notifications push sont envoyées sur les équipements mobiles Android et iOS.

Scénarios de notifications push

En tant qu'employé, vous recevez une notification push pour les scénarios suivants :

La réservation est prête pour l'enregistrement

Vous recevez une notification push activable lorsque vous pouvez enregistrer la réservation. Vous pouvez enregistrer la réservation directement à partir de la notification en sélectionnant l'option **Enregistrement**. Une fois la sélection effectuée, la réservation est enregistrée et vous accédez à la page des détails de la réservation.

L'enregistrement de la réservation va commencer dans quelques minutes

Vous recevez une notification push lorsque vous pouvez enregistrer la réservation quelques minutes après.

La réservation est créée pour vous par quelqu'un

Vous recevez une notification push lorsqu'une réservation est créée pour vous par quelqu'un en votre nom.

La réservation est sur le point de commencer

Vous recevez une notification push lorsque la réservation est sur le point de commencer.

La réservation est annulée en raison d'un retard d'enregistrement

Vous recevez une notification push lorsque la réservation est annulée, car elle n'a pas été enregistrée à l'heure.

La réservation créée pour vous par quelqu'un est mise à jour

Vous recevez une notification push lorsque la réservation effectuée en votre nom par quelqu'un a été mise à jour.

La réservation est sur le point de se terminer

Vous recevez une notification push lorsque la réservation est sur le point de se terminer.

La réservation est prête pour la libération

Vous recevez une notification push activable lorsque vous pouvez libérer la réservation. Vous pouvez libérer la réservation directement à partir de la notification en sélectionnant l'option **Libération**. Une fois la sélection effectuée, la réservation est libérée et vous accédez à la page des détails de la réservation.

La réservation a commencé, mais est en attente d'enregistrement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous recevez une notification push lorsque vous n'avez pas encore enregistré la réservation, même après l'heure de début de la réservation.

La réservation est terminée, mais est en attente de libération

Vous recevez une notification push lorsque vous n'avez pas encore libéré la réservation, même après l'heure de début de la réservation.

Paramètres de confidentialité de l'emplacement et impact

Définissez la confidentialité d'emplacement sur les réservations de lieu de travail et les profils de lieu de travail de votre organisation. Implémentez la confidentialité dans l'ensemble de l'organisation ou uniquement sur un bâtiment à l'aide des paramètres de confidentialité de l'emplacement Workplace Service Delivery .

Paramètres de propriété système

À l'aide des propriétés système, vous pouvez spécifier vos préférences de confidentialité d'emplacement Workplace Reservation Management sur les profils de lieu de travail et les réservations de lieu de travail qui appartiennent à votre organisation.

Vous pouvez définir la confidentialité de l'emplacement à l'aide de la navigation suivante :

- **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Propriétés**
- Table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Les propriétés suivantes sont fournies dans l'application pour implémenter la confidentialité de l'emplacement :

- *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY*: vous permet de définir les préférences de confidentialité de l'emplacement. Vous pouvez appliquer la confidentialité aux profils de lieu de travail et aux réservations de lieu de travail. Les options suivantes sont proposées :
  - **Pas de confidentialité** : sélectionnez cette option si vous ne souhaitez pas définir de confidentialité. La propriété est définie sur **Aucune confidentialité** par défaut.
  - **Profils du lieu de travail uniquement** : sélectionnez cette option pour définir la confidentialité sur les profils du lieu de travail.
  - **Réservations uniquement** : sélectionnez cette option pour définir la confidentialité sur les réservations du lieu de travail.
  - **Réservations et profils du lieu de travail** : sélectionnez cette option pour définir la confidentialité sur les profils du lieu de travail et les réservations du lieu de travail.
- *sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY*: vous permet de permettre aux employés de remplacer la confidentialité d'emplacement lors d'une réservation. La propriété est définie sur **non** par défaut.
- *sn_wsd_core.PRIVACY_INFORM_EMPLOYEE*: vous permet d'informer les employés lorsque la confidentialité est appliquée à un profil de lieu de travail ou à des espaces réservés. La propriété est définie sur **false** par défaut.

Paramètres du bâtiment

Si nécessaire, vous pouvez appliquer différents paramètres de confidentialité d'emplacement à un bâtiment. En d'autres termes, vous pouvez définir la confidentialité sur les profils de lieu de travail ou les réservations effectuées dans ce bâtiment. La configuration de la confidentialité sur le bâtiment n'affectera pas les autres emplacements de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous activez la confidentialité d'emplacement sur un bâtiment, la confidentialité est héritée par les emplacements et les profils de lieu de travail de ce bâtiment. La configuration de la confidentialité du bâtiment est prise en compte au lieu de la configuration de la confidentialité effectuée au niveau de l'organisation à l'aide des propriétés système.

Dans un enregistrement de bâtiment, spécifiez vos préférences de confidentialité d'emplacement dans les champs suivants :

- **Activer la confidentialité et les préférences d'emplacement des employés** : utilisez ce champ pour définir vos préférences de confidentialité d'emplacement pour le bâtiment. Les options suivantes sont proposées :
  - **Aucun** : sélectionnez cette option si vous n'avez pas de préférence particulière en matière de confidentialité pour le bâtiment. Lorsque vous définissez cette option, la préférence de confidentialité définie dans la Workplace Reservation Management propriété `sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY` système est prise en compte. Ce champ est défini sur **Aucun** par défaut.
  - **Pas de confidentialité** : sélectionnez cette option si vous n'avez aucune exigence en matière de confidentialité.
  - **Profils du lieu de travail uniquement** : sélectionnez cette option pour définir la confidentialité sur les profils du lieu de travail.
  - **Réservations uniquement** : sélectionnez cette option pour définir la confidentialité sur les réservations du lieu de travail.
  - **Réservations et profils du lieu de travail** : sélectionnez cette option pour définir la confidentialité sur les profils du lieu de travail et les réservations du lieu de travail.
- **Autoriser les employés à remplacer la confidentialité d'emplacement lors des réservations** : utilisez ce champ pour spécifier si vous souhaitez permettre aux employés de remplacer la confidentialité d'emplacement lors de la réservation d'espaces appartenant à ce bâtiment. Le champ fournit les options de remplacement suivantes :
  - **Aucun** : sélectionnez cette option si vous n'avez pas d'exigence particulière en matière de confidentialité. Lorsque vous définissez cette option, la préférence de remplacement de la confidentialité basée sur l'emplacement définie dans la Workplace Reservation Management propriété `sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY` système est prise en compte. Ce champ est défini sur **Aucun** par défaut.
  - **Oui** : sélectionnez cette option si vous voulez permettre aux employés de remplacer la préférence de confidentialité configurée pour l'emplacement qu'ils souhaitent réserver.
  - **Non** : sélectionnez cette option si vous souhaitez empêcher les employés de remplacer les préférences de confidentialité définies pour l'emplacement qu'ils souhaitent réserver.

  Pour spécifier la confidentialité d'un bâtiment, reportez-vous à Ajouter un bâtiment à l'aide de Workplace Space Management.

Paramètre du profil du lieu de travail

Si nécessaire, définissez la confidentialité d'emplacement directement sur un profil de lieu de travail. Par défaut, la préférence de confidentialité d'emplacement définie sur le bâtiment dans lequel se trouve le profil du lieu de travail est prise en compte. Si le bâtiment n'a pas de préférence de confidentialité d'emplacement, la préférence définie dans la Workplace Reservation Management propriété `sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY` système est prise en compte.

Le champ **Activer la confidentialité d'emplacement des employés** fournit les options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Aucun** : si vous activez cette option, le paramètre de confidentialité défini sur le bâtiment auquel le profil de lieu de travail est affecté est pris en compte. Ce champ est défini sur **Aucun** par défaut.
- **Oui** : sélectionnez cette option si vous souhaitez définir la confidentialité sur le profil du lieu de travail.
- **Non** : sélectionnez cette option si vous ne souhaitez pas définir la confidentialité sur le profil du lieu de travail.

Pour spécifier la confidentialité d'un profil de lieu de travail, reportez-vous à Mapper les espaces de travail désignés aux profils d'utilisateur. La confidentialité de l'emplacement est mise en œuvre comme suit :

- Si vous définissez le champ sur **Oui**, la confidentialité est définie sur le profil du lieu de travail.
- Si vous définissez le champ sur **Non**, le profil du lieu de travail n'est pas défini comme privé. Même si la confidentialité est activée dans le bâtiment où se trouve le profil du lieu de travail, le profil du lieu de travail reste privé.

Paramétrage du module réservable

Outre les paramètres de confidentialité d'emplacement que vous définissez dans les propriétés système ou sur un bâtiment, l'application vous permet également de définir un paramètre sur le module réservable. Vous pouvez permettre aux employés de définir les détails de l'espace comme privés lors de la réservation d'un espace qui appartient au module réservable. Utilisez l'option **Autoriser les employés à créer des espaces privés** pour spécifier vos préférences d'emplacement. Pour plus d'informations, référez-vous à Configurer un module réservable.

Le remplacement de la confidentialité d'un espace lors d'une réservation dépend des éléments suivants :

- Si **l'option Permettre aux employés de créer des espaces privés** est activée dans le module réservable et si le remplacement de la confidentialité de l'emplacement par les employés est défini sur **Oui** dans la configuration du remplacement de la confidentialité, les employés peuvent remplacer la confidentialité de leur réservation. L'option **Rendre privé les détails de l'espace** s'affiche pour les employés lorsqu'ils effectuent une réservation.
- Si **l'option Autoriser les employés à créer des espaces privés** est désactivée dans le module réservable ou si le remplacement de la confidentialité de l'emplacement par les employés est défini sur **Non** dans la configuration de remplacement de la confidentialité, les employés ne peuvent pas remplacer la confidentialité dans leur réservation. L'option **Rendre privé les détails de l'espace** n'apparaît pas pour les employés lorsqu'ils effectuent une réservation.

Traitement de la confidentialité des emplacements

La confidentialité de l'emplacement est traitée comme suit :

- La configuration de la confidentialité effectuée dans la Workplace Reservation Management propriété système est toujours prise en compte, sauf si un profil de bâtiment ou de lieu de travail possède sa propre configuration de confidentialité.
- De même, la configuration de remplacement de la confidentialité effectuée dans la Workplace Reservation Management propriété système est prise en compte, sauf si un bâtiment ou un profil de lieu de travail possède sa propre configuration de remplacement de la confidentialité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Profil du lieu de travail** :
  - Si un profil du lieu de travail a une configuration de confidentialité, cela est pris en compte.
  - Si un profil de lieu de travail n'a pas de configuration de confidentialité, la configuration de la confidentialité définie sur le bâtiment dans lequel se trouve le profil de lieu de travail est prise en compte. Si le bâtiment n'a pas de configuration de confidentialité, la configuration de la confidentialité définie dans la Workplace Reservation Management propriété système est prise en compte.
- **Bâtiment** :
  - Si un bâtiment dispose d'une configuration de confidentialité, cette configuration est prise en compte.
  - Si un bâtiment n'a pas de configuration de confidentialité, la configuration de la confidentialité effectuée dans la Workplace Reservation Management propriété système est prise en compte.

Impact de la confidentialité de l'emplacement

En fonction des préférences de confidentialité de l'emplacement, les zones suivantes sont affectées.

Explorer à proximité d'une personne

En fonction de la confidentialité de l'emplacement, les champs de la section **Explorer à proximité d'une personne** du portail de réservation sont influencés de la manière suivante. Les scénarios suivants sont expliqués à l'aide d'exemples :

- Si le profil du lieu de travail de l'employé A ou l'espace réservé de l'employé A est privé, lorsqu'un autre employé (employé B) recherche cet employé pour réserver un espace à proximité, les détails relatifs à l'espace réservé n'apparaissent pas.
- Si la réservation est effectuée par l'employé B pour l'employé A, ou si l'employé B est invité à la réservation, ou si la réservation est partagée avec l'employé B, alors seulement, les détails de la réservation de l'espace réservé de l'employé A apparaissent dans les résultats de recherche pour l'employé B.

Vue Calendrier

Sur le portail Réservation, si une réservation est marquée comme privée, la **vue Calendrier** de l'espace n'affichera aucun détail relatif aux employés s'il y a une réservation pour une certaine période.

Si une réservation est effectuée par l'employé B pour l'employé A, ou si l'employé B est invité à la réservation, ou si la réservation est partagée avec l'employé B, alors seulement les détails relatifs à l'employé A apparaîtront dans la **vue Calendrier** pour l'employé B.

Répertoire d'emplacement

Lorsqu'un employé utilise le répertoire d'emplacement Espace de travail du Portail de services pour rechercher un collègue ou un espace, selon le paramètre de confidentialité, les actions suivantes se produisent :

- Si le profil du lieu de travail du collègue recherché par un employé est défini comme privé, les détails de son emplacement ne s'affichent pas.
- S'il y a une réservation privée en cours de l'employé A dans un espace de travail/bureau 123, alors

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si l’employé B recherche l’employé A, l’espace réservé, l’espace 123 n’apparaîtra pas dans la recherche. Une balise **privée** s’affiche sur la carte des résultats de recherche.
- Si l’employé B recherche l’espace 123, les détails de l’employé A qui a réservé cet espace ne s’afficheront pas dans les résultats de recherche. Une balise **de profil privé** s’affiche sur la carte des résultats de recherche.

- Si une réservation est effectuée par l’employé B pour l’employé A, ou si l’employé B est invité à la réservation, ou si la réservation est partagée avec l’employé B, alors seulement, les détails relatifs à l’employé apparaissent dans le répertoire d’emplacement de l’employé B.

Workplace Service Delivery for Mobile

Si le profil de lieu de travail de l’employé A est défini comme privé ou a une réservation privée en cours, lorsqu’un employé B recherche l’employé A ou tente d’obtenir un itinéraire, les détails liés à l’emplacement de l’employé A ne s’affichent pas. De plus, l’option **Obtenir un itinéraire** n’est pas affichée pour l’employé B.

Si une réservation est effectuée par l’employé B pour l’employé A, ou si l’employé B est invité à une réservation effectuée par l’employé A, ou si la réservation de l’employé A est partagée avec l’employé B, alors seulement, les détails relatifs à l’employé apparaissent à l’employé B. L’option **Obtenir un itinéraire** s’affiche pour l’employé B.

Widget Réservation rapide

Si **l’option Activer la confidentialité et la préférence d’emplacement des employés** est définie sur **Réservations uniquement** ou **Réservations et profil du lieu de travail** dans la configuration de la confidentialité, la confidentialité est activée par défaut pour l’espace suggéré comme la meilleure correspondance.

L’option **Marquer les détails de l’espace comme privé** s’affiche uniquement si les employés sont autorisés à remplacer leur préférence de confidentialité pour l’espace. Le fait qu’un employé puisse ou non outrepasser la confidentialité dépend de la configuration de la confidentialité de l’emplacement.

Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook

Dans le complément, la confidentialité des espaces affichés dans les résultats de recherche dépend de leur configuration de confidentialité. L’option **Marquer tous les détails de l’espace comme privés** s’affiche uniquement si les employés sont autorisés à remplacer leur préférence de confidentialité pour l’espace sélectionné. Le fait qu’un employé puisse ou non outrepasser la confidentialité dépend de la configuration de la confidentialité de l’emplacement.

Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Si une réservation est faite à l’aide de la configuration de synchronisation réservable, la confidentialité est implémentée sur la réservation en fonction de la configuration de la confidentialité effectuée sur le bâtiment auquel l’espace appartient.

Workplace Case Management

En répondant aux demandes d'espaces de travail des employés, plusieurs processus back-end complexes sont impliqués, notamment l'analyse des demandes par type et leur acheminement vers des réponses, des approbations ou d'autres tâches humaines ou automatisées. L'application ServiceNow® Workplace Case Management simplifie ces processus et les rend plus efficaces en vous permettant de créer des étapes prédéfinies pour répondre aux demandes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer

Découvrez les Workplace Case Management concepts et les fonctionnalités.

Configurer

Configurez les services du lieu de travail et les paramètres connexes à l'aide desquels les employés peuvent soumettre des demandes de lieu de travail.

Demande

Demandez des services liés au lieu de travail. Posez une question générale, demandez une reconfiguration de bureau, etc.

Gérer

Gérez les tickets du lieu de travail, les approbations et bien plus encore.

Intégrer

Étendez les options de Workplace Case Management en les intégrant à d'autres applications.

Solutions d'analyse et de génération de rapports

Coordonnez le travail et améliorez les processus grâce à des tableaux de bord et à des rapports.

Référence

Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

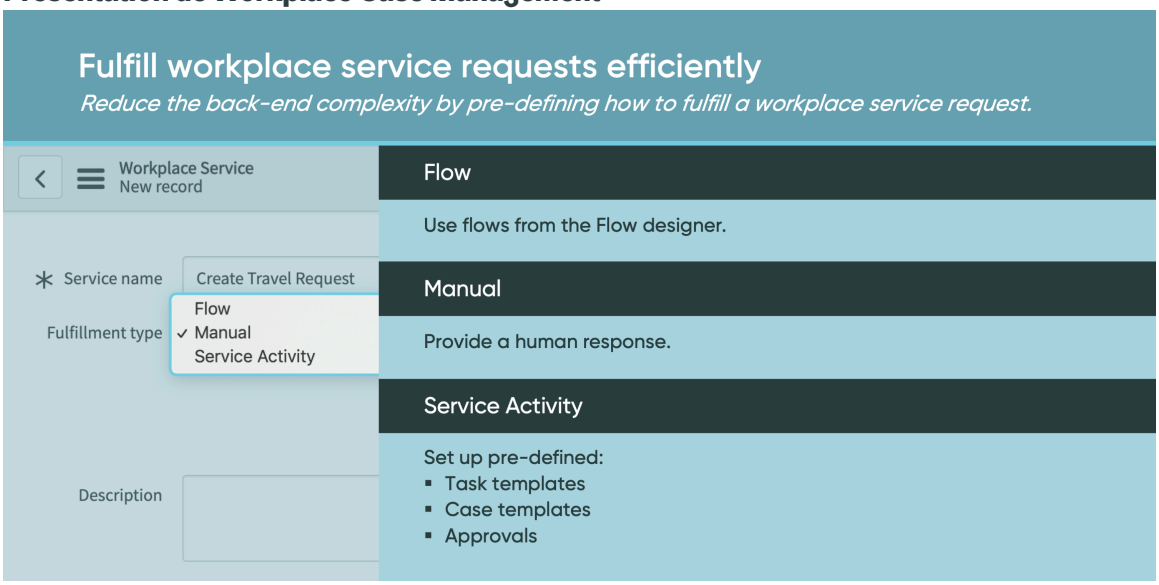
Explorer Workplace Case Management

En répondant aux demandes d'espaces de travail des employés, plusieurs processus back-end complexes sont impliqués, notamment l'analyse des demandes par type et leur acheminement vers des réponses, des approbations ou d'autres tâches humaines ou automatisées. L'application ServiceNow® Workplace Case Management simplifie ces processus et les rend plus efficaces en vous permettant de créer des étapes prédéfinies pour répondre aux demandes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Présentation de Workplace Case Management



Demander un service du lieu de travail

En tant qu'employé, Espace de travail du Portail de services vous permet de soumettre des demandes de services du lieu de travail, telles que des questions générales, des demandes de nettoyage et des demandes liées aux déplacements. Vous pouvez, par exemple, créer une demande pour les problèmes liés au chauffage, à la ventilation, à la climatisation et à l'humidité, des sièges cassés, des déversements dans les étages, des demandes de déplacement et plus encore.

Gérer les tickets du lieu de travail

En tant que gestionnaire Workplace Case Management et qu'administrateur, vous pouvez :

- Configurer si une demande doit être remplie manuellement ou si elle nécessite un ensemble de tâches automatisées.
- Configurer les options d'approbation pour les tâches.
- Créer des modèles de tickets et de tâches.
- Créer des éléments de catalogue appelés créateurs d'enregistrement afin que les employés puissent soumettre des demandes.
- Afficher et modifier tous les tickets créés dans l'application.
- Configurer une règle d'escalade pour les groupes d'affectation.
- Ajouter des instructions d'exécution.
- Créer une définition de SLA.

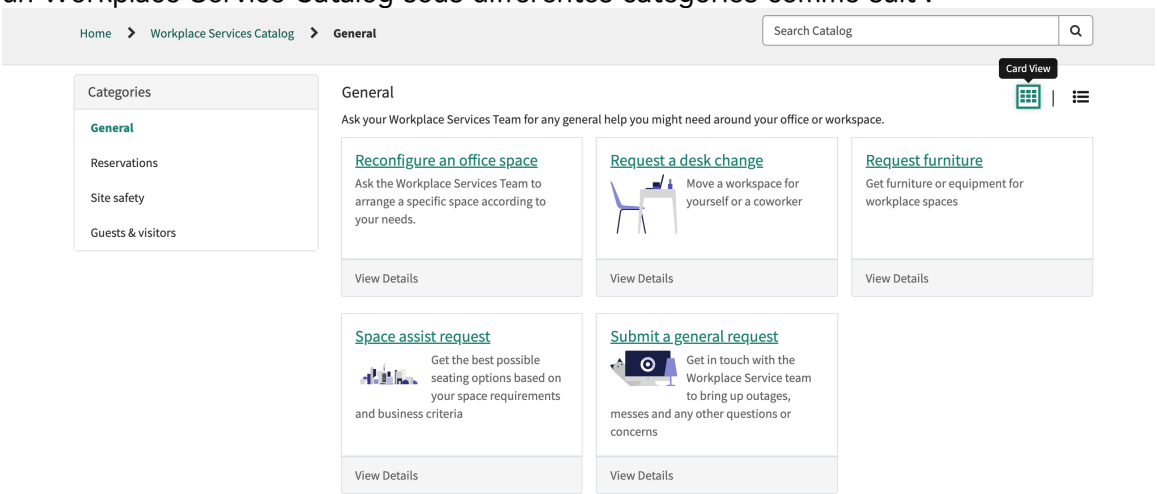
Services du lieu de travail

L'application ServiceNow® Workplace Case Management vous permet de créer un service du lieu de travail avec des étapes prédéfinies pour l'exécution. Vous pouvez créer des services du lieu de travail pour des demandes telles que le nettoyage, le service informatique, la configuration du bureau et les demandes de déplacement. Vous pouvez, par exemple, créer une demande pour les problèmes liés au chauffage, à la ventilation, à la climatisation et à l'humidité, des sièges cassés, des déversements dans les étages, des demandes de déplacement et plus encore.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

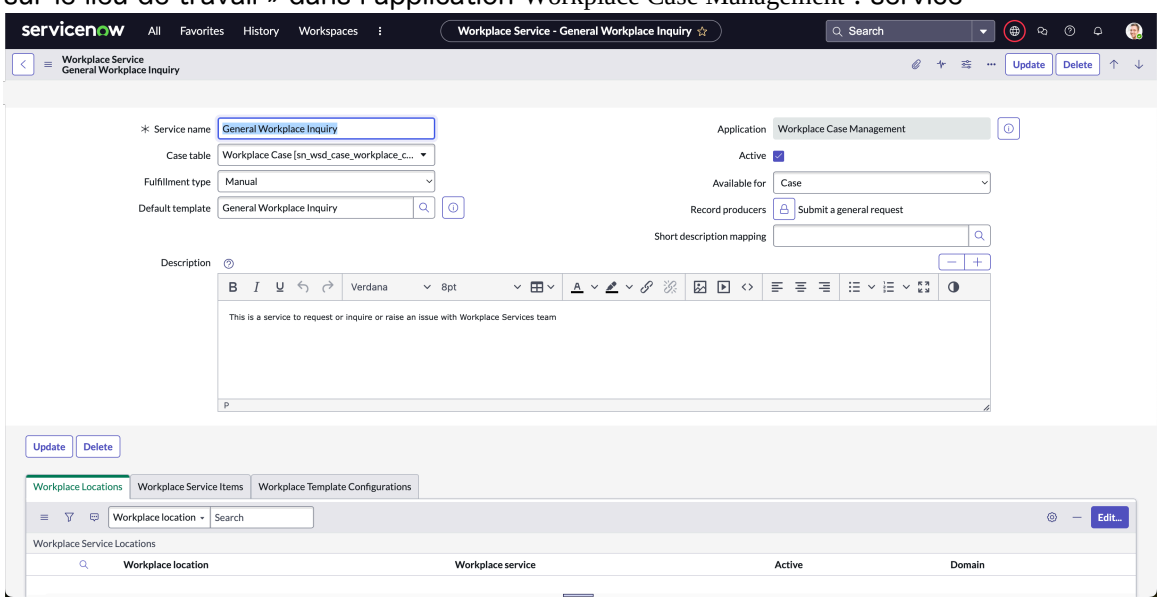
Les services du lieu de travail que vous créez à l'aide de l'application Workplace Case Management sont affichés dans Workplace Service Portal dans un Workplace Service Catalog sous différentes catégories comme suit :



Lorsque vous créez un service du lieu de travail, vous pouvez configurer les étapes en fonction du type d'exécution requis. L'application ServiceNow® Workplace Case Management propose les types d'exécution suivants :

- **Manuel** : l'option Manuel vous permet de configurer un service du lieu de travail avec la réponse d'un être humain. Elle est adaptée aux services tels que les questions générales ou les réclamations, et les demandes similaires. Voici un exemple de configuration et d'affichage d'un service du lieu de travail manuel dans Workplace Service Portal.

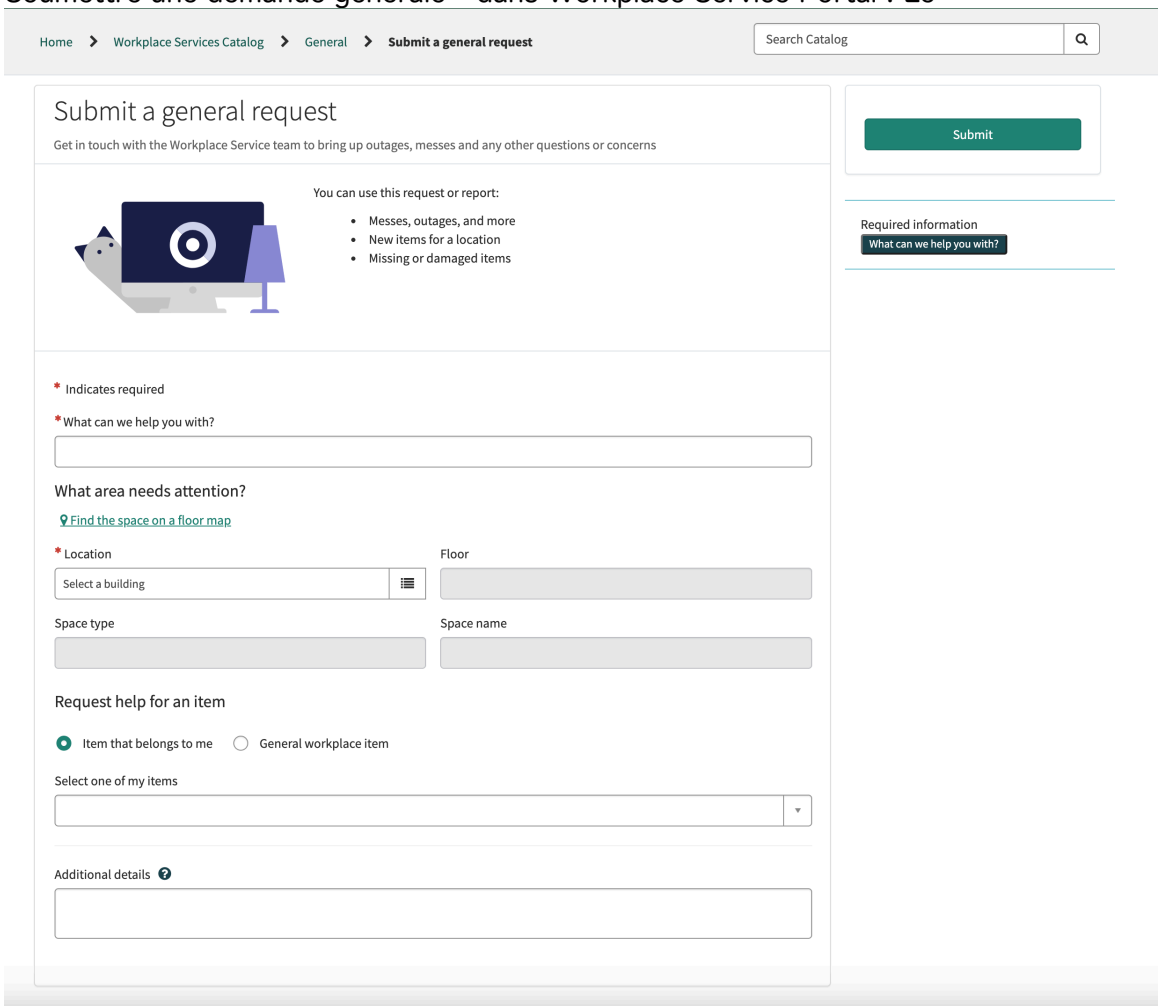
  Service du lieu de travail manuel créé en tant que « Question générale sur le lieu de travail » dans l'application Workplace Case Management : service



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service du lieu de travail « Question générale » affiché comme « Soumettre une demande générale » dans Workplace Service Portal : Le



- **Activité de service** : l'option Activité de service vous permet de sélectionner le type d'activité déclenchée lorsqu'une demande est soumise. Vous pouvez spécifier l'ordre dans lequel ces activités doivent être exécutées. Vous pouvez choisir parmi les types d'activités de service du lieu de travail suivants :
  - **Approbation** : cette option vous permet de définir des approbations sur l'activité de service du lieu de travail. Vous pouvez configurer le type d'approbation requis lors de la sélection du service du lieu de travail. Vous ne pouvez pas définir plus d'une activité d'approbation dans un ordre unique.
  - **Tâche** : cette option vous permet d'ajouter une tâche à l'aide d'un modèle de tâche. Lorsque le service du lieu de travail est sélectionné, la tâche est créée en fonction de l'ordre spécifié.
  - **Ticket enfant** : cette option vous permet de déclencher des tickets enfants lors de la sélection du service du lieu de travail. Un service du lieu de travail doit être fourni pour un ticket enfant. Le ticket enfant est créé en fonction de l'ordre spécifié.
  - **Exécuter l'élément de service** : exécute les tâches ou les tickets créés pour des éléments de service du lieu de travail commandés par un employé ainsi que le service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sur le lieu de travail. Pour en savoir plus, consultez Ajouter un élément de service du lieu de travail à un service du lieu de travail.

- **Tâche automatisée** : crée une tâche automatisée qui sera fermée sans aucune intervention manuelle.

- **Flux** : l'option Flux vous permet de sélectionner un flux secondaire existant dans l'application. Pour plus d'informations sur les flux, consultez Flux .

Émettre des demandes de service sur le lieu de travail

Vous pouvez demander un service du lieu de travail à l'aide de l'application Espace de travail du Portail de services ou de l'application Now Mobile.

Le catalogue de services du lieu de travail affiche une liste des services du lieu de travail à partir de laquelle vos employés peuvent soumettre des demandes. ServiceNow® propose les services du lieu de travail par défaut suivants :

- Demander de l'aide pour le poste de travail général.
- Reconfigurer un espace de bureau.
- Émettez une demande de déplacement pour un changement de bureau.
- Effectuez une demande de mobilier pour un espace.
- Si vous avez installé le module d'extension Workplace Central, les services de lieu de travail suivants sont disponibles :
  - Service d'affectation et de transfert d'utilisateur du lieu de travail via la planification de scénarios
  - Service de type d'affectation sur le lieu de travail
  - Service de changement d'allocation du lieu de travail
- Demande d'espace

- Les services du lieu de travail ci-dessus sont déclenchés automatiquement en fonction du type de changement implémenté lors de la planification des scénarios. Pour plus d'informations sur l'optimisation de l'espace - planification des scénarios et ses fonctionnalités, reportez-vous à Planification du scénario.

Vous pouvez également utiliser l'assistance par messagerie instantanée Virtual Agent sur Espace de travail du Portail de services pour soumettre une question générale. L'assistance par messagerie instantanée vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Demander de l'aide pour le poste de travail.
- Afficher le statut des tickets que vous avez soumis.
- Afficher les tickets en attente d'acceptation.

Modèle

En tant que gestionnaire de ticket du lieu de travail, vous pouvez créer des modèles permettant de simplifier le processus de création des tâches et des tickets en remplissant automatiquement les champs.

Vous pouvez créer les types de modèles suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Modèle de ticket** : un modèle de ticket remplit automatiquement les champs lorsqu'un ticket est créé.
- **Modèle de tâche** : un modèle de tâche remplit automatiquement les champs lorsqu'une tâche est créée. Vous pouvez modifier des modèles de tâches sur le lieu de travail prédéfinis ou créer vos propres modèles et les associer à des tâches sur le lieu de travail.

Configurer Workplace Case Management

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer les services du lieu de travail et permettre aux utilisateurs de Workplace Services de soumettre des demandes par le biais de ce dernier. L'application vous permet de configurer les services du lieu de travail avec des types d'exécution prédéfinis.

L'application ServiceNow® Workplace Case Management vous permet de gérer tous les services et tickets du lieu de travail créés à l'aide de ces services du lieu de travail.

En tant qu'administrateur d'un ticket du lieu de travail ou gestionnaire d'un ticket, vous pouvez effectuer les actions suivantes.

- Configurer les services du lieu de travail.
- Configurez les modèles de ticket pour les tickets du lieu de travail.
- Configurez les modèles de tâche sur les tâches du lieu de travail.
- Configurez les créateurs d'enregistrement et liez-les à un service du lieu de travail.
- Configurez les options d'approbation et sélectionnez le type d'approbations requis pour une activité de service.
- Créez des activités du service du lieu de travail, telles que des tâches, des approbations et des tickets enfants.

Installer Workplace Case Management

Installez l'application Workplace Case Management depuis les applications ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Avant de commencer
Respectez la liste de vérification de configuration suivante.

Tâches de configuration	Description
Vérifiez que la version 2.0 minimum du module d'extension Workplace Service Delivery - Core (sn_wsd_core) est activée.	Accédez à la **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance. La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.
Vérifiez que le module d'extension Workplace Case Management (sn_wsd_case) est activé.	Accédez à la **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance. La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.

Activez la version 2.0 minimum du module d'extension Workplace Service Delivery - Core (sn_wsd_core) dans votre instance ServiceNow avant d'installer Workplace Case Management.

Utilisez les informations suivantes lorsqu'elles sont nécessaires :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nom de l'application : Workplace Case Management
- ID de l'application : sn_wsd_case

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous cherchez, vous devrez peut-être la demander à partir de la boutique ServiceNow.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Workplace Case Management.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Cliquez sur **Installer**.

Créer un modèle de ticket du lieu de travail

Créez un modèle de ticket du lieu de travail à utiliser lors de la création de services du lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un modèle de ticket permet de simplifier le processus de création des tickets dans Workplace Case Management en remplissant automatiquement les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Modèles de ticket**.
2. Créez un modèle ou modifiez un modèle existant.
   - Si vous créez un nouveau modèle, cliquez sur **Nouveau**.
   - Si vous modifiez un modèle existant, ouvrez ce modèle.

   Pour plus d'informations sur les champs de formulaire de modèle, consultez Créer un nouveau modèle .
3. Dans le champ **Table**, sélectionnez la table **Ticket du lieu de travail [sn_wsd_case_workplace_case]**.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le modèle de ticket est créé. Vous pouvez utiliser ce modèle pour les services du lieu de travail.
Pour créer un modèle de ticket avec acceptation par l'utilisateur, consultez Créer un modèle de ticket du lieu de travail avec acceptation par l'utilisateur.

Que faire ensuite

Pour créer un modèle de ticket avec acceptation par l'utilisateur, consultez Créer un modèle de ticket du lieu de travail avec acceptation par l'utilisateur.

Créer un modèle de ticket du lieu de travail avec acceptation par l'utilisateur

Créez un modèle de ticket du lieu de travail avec acceptation par l'utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez ce modèle de ticket à utiliser lorsque l'approbation ou le rejet par un utilisateur est nécessaire pour fermer la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Modèles de ticket**.
2. Créez un modèle ou modifiez un modèle existant.
   - Si vous créez un nouveau modèle, cliquez sur **Nouveau**.
   - Si vous modifiez un modèle existant, ouvrez le modèle souhaité.

   Pour plus d'informations sur les champs de formulaire de modèle, consultez Créer un nouveau modèle .
3. Dans le champ **Table**, sélectionnez la table **Ticket du lieu de travail [sn_wsd_case_workplace_case]**.
4. Dans le champ **Modèle**, activez l'acceptation par l'utilisateur et le délai d'acceptation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la colonne de gauche, sélectionnez **Activer l'acceptation de l'utilisateur** et, dans la colonne de droite, sélectionnez **Vrai**.

b. Dans la colonne de gauche, sélectionnez **Expiration du délai d'acceptation** et, dans la colonne de droite, spécifiez la durée après laquelle la demande d'acceptation peut expirer.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le modèle de ticket est créé et les options d'acceptation par l'utilisateur sont activées.

Que faire ensuite
Utilisez le modèle dans les services du lieu de travail où l'acceptation par l'utilisateur est requise. Pour plus d'informations sur la création de services du lieu de travail, consultez Créer un service du lieu de travail.

Créer un modèle de tâche du lieu de travail

Un modèle de tâche permet de simplifier le processus de création des tâches dans Workplace Case Management en remplissant automatiquement les champs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez un modèle de tâche à utiliser lors de la création d'un service du lieu de travail.

Remarque :
Les administrateurs peuvent utiliser des règles d'affectation de tâches pour contrôler l'affectation automatique des tâches sur le lieu de travail, à condition que le modèle de tâche n'affecte pas déjà une personne ou un groupe à la tâche. Pour plus d'informations sur les règles d'affectation, consultez Définir des règles d'affectation .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Modèles de tâches**.
2. Créez un modèle ou modifiez un modèle existant.
   - Si vous créez un modèle, cliquez sur **Nouveau**.
   - Si vous modifiez un modèle existant, ouvrez ce modèle.

   Pour plus d'informations sur les champs de formulaire de modèle, consultez Créer un nouveau modèle .
3. Dans le champ **Table**, sélectionnez la table **Tâche sur le lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_task]**.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le modèle de tâche est créé. Vous pouvez utiliser ce modèle pour les services du lieu de travail.

Configurer les options d'approbation

Ajoutez des approbateurs qui devront approuver les tickets créés au moyen des services du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

⚠ Avertissement :
À partir de Workplace Case Management la version 1.8.2, l'option permettant de configurer les options d'approbation a été déplacée vers la version 2.9.2 de l'application Cœur du lieu de travail principale. Pour créer ou afficher des options d'approbation, accédez à **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Critères d'exécutant**.

- Après la mise à niveau, les approbateurs existants sont migrés de la table Option d'approbation [sn_wsd_case_approval_option] dans Workplace Case Management vers la table Critères d'exécutant du lieu de travail [sn_wsd_core_performer_criteria] dans Cœur du lieu de travail.
- Les **critères d'exécutant du lieu de travail** ont les mêmes fonctionnalités que l'option Workplace Case Management **Approbation**. En outre, vous pouvez configurer des approbateurs statiques à l'aide des critères d'utilisateur.

Vous devez disposer des détails suivants :

- Table Ticket du lieu de travail.
- Champs d'utilisateur à partir desquels sélectionner un approbateur.

Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application ServiceNow® Workplace Case Management fournit les options d'approbation par défaut suivantes :

- **Gestionnaire**
- **Emplacement du lieu de travail géré par**
- **Emplacement du lieu de travail géré par groupe**

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Options d'approbation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Options d'approbation

Champ	Description
Nom	Nom de l'option d'approbation.
Table Ticket	Table de tickets pour l'option. Sélectionnez la table Ticket du lieu de travail [sn_wsd_case_workplace_case].
Champ d'utilisateur	Utilisateur ou groupe d'utilisateurs à définir comme approbateur.
Application	Application de l'option. Ce champ est automatiquement défini. Assurez-vous que l'application est définie sur **Workplace Case Management**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actifs	Option permettant d'activer l'option d'approbation. Sélectionnez cette option.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'option d'approbation est ajoutée et apparait dans la liste chaque fois que des approbations sont configurées.

Configurer un créateur d'enregistrement

Mettez un service du lieu de travail à disposition des employés en tant qu'option en libre-service. Configurez un créateur d'enregistrement pour afficher le service en tant qu'élément de catalogue dans le catalogue de services du lieu de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Créateurs d'enregistrements**
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créateur d'enregistrement Workplace Case Management

Champ	Description
Nom	Nom du créateur d'enregistrement.
Nom de la table	Table Ticket du lieu de travail (sn_wsd_case_workplace_case) à laquelle le créateur d'enregistrement est associé. **Remarque :** assurez-vous que la table Ticket du lieu de travail pour le créateur d'enregistrement correspond à celle du service du lieu de travail associé.
Modèle	Table Modèle de produit si pertinente pour le créateur d'enregistrement.
Application	Ce champ est déjà défini sur Workplace Case Management.
Actifs	Option permettant d'activer le créateur d'enregistrement en vue de son utilisation.
Lien d'aperçu	Lien permettant de prévisualiser la façon dont le créateur d'enregistrement s'affiche aux utilisateurs du catalogue Workplace Service Delivery
Développer l'aide pour toutes les questions	Sélectionnez cette option pour permettre aux utilisateurs de développer l'aide pour toutes les questions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Remplissez les champs des listes connexes suivants de manière appropriée :
   - **Ce qu'il contiendra**
   - **Accessibilité**
   - **Données des enregistrements générés**
   - **Paramètres du portail**
5. Dans la liste connexe **What it will contain**, fournissez le script suivant :

```
new sn_wsd_case.WSDServiceUtils(current, gs).createCaseFromProducer(producer,
 cat_item.sys_id);
```

6. Dans la liste connexe **Variables**, configurez les variables de l'élément de catalogue de services du lieu de travail, le cas échéant.

   Les variables recueillent des informations auprès de l'utilisateur et sont utilisées pour poser des questions et mapper les réponses aux champs. Vous pouvez ajouter autant de variables que nécessaire à l'élément de catalogue Workplace Services. Parmi les types de variables les plus courants figurent :
   - Case à cocher
   - Choix multiple
   - Référence
   - Zone de sélection
   - Texte sur ligne unique

   Pour en savoir plus sur les différents types de variables et comment les configurer, consultez Types de variables de catalogue de services Types de variables de catalogue de services.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le créateur d'enregistrement est créé.

Que faire ensuite
Pour en savoir plus sur comment lier le créateur d'enregistrement au service du lieu de travail, consultez Créer un service du lieu de travail.

Créer une définition de SLA

Configurez les SLA pour garantir que les tickets sont résolus conformément aux attentes des clients. Les SLA définissent des paramètres de performance, tels que la spécification d'une durée d'activité minimale ou la durée nécessaire pour une tâche afin d'atteindre une certaine condition.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez une définition de SLA et utilisez-la dans les tickets du lieu de travail. Un enregistrement de définition de SLA définit les calendriers, les conditions, les workflows et les autres informations nécessaires à la création et à la progression des SLA de tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Définition des accords sur les niveaux de service (SLA).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Définitions de SLA**.
2. Créez une définition de SLA ou modifiez une définition existante.
   - Si vous créez une définition de SLA, cliquez sur **Nouveau**.
   - Si vous modifiez une définition de SLA existante, ouvrez la définition de SLA souhaitée.

   Pour plus d'informations sur les champs de formulaire du modèle, reportez-vous à la section Créer une définition de SLA .
3. Dans le champ **Table**, sélectionnez la table **Incident [incident]**.
4. Dans le champ **Flux**, sélectionnez **Flux SLA par défaut**.
5. Dans le champ Application, veillez à bien sélectionner **Workplace Case Management**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La définition de SLA est créée.

Créer un service du lieu de travail

Créez un service du lieu de travail avec des étapes prédéfinies pour l'exécution. Sélectionnez le type d'exécution requis en fonction du service du lieu de travail. Créez des services sur le lieu de travail, tels que la restauration, la demande de fournitures de bureau, le stationnement ou tout autre service pour répondre aux besoins des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager
Vous devez disposer des détails suivants :

- Modèles de tâches et modèles de tickets pour liaison au service du lieu de travail.
- Créateur d'enregistrement auquel le service du lieu de travail doit être lié.
- Flux actifs dans l'éventualité où vous souhaitez créer un flux de services du lieu de travail.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez un service du lieu de travail et indiquez comment il doit être exécuté. Vous pouvez choisir d'exécuter le service du lieu de travail manuellement, en déclenchant une série de tâches, par exemple par une activité de service ou à l'aide d'un flux. Spécifiez les éléments suivants pour le service du lieu de travail :

- Nom du service du lieu de travail. Le service du lieu de travail s'affichera à tous les emplacements portant ce nom.
- Le type d'exécution, c'est-à-dire manuel, activité de service ou flux.
- Spécifiez l'emplacement à partir duquel vous souhaitez permettre aux utilisateurs de passer des commandes. En d'autres termes, spécifiez si les utilisateurs peuvent commander via une demande de service du lieu de travail ou lors d'une réservation, ou les deux.
- Spécifiez si un employé peut demander plusieurs éléments du lieu de travail qui appartiennent à la même catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez un modèle pour pré-remplir certaines valeurs lors de la création d'un ticket ou d'une tâche sur le lieu de travail.
- Le créateur d'enregistrement auquel vous souhaitez lier le service du lieu de travail si vous souhaitez le rendre disponible. Le service du lieu de travail peut être demandé uniquement par l'intermédiaire d'un créateur d'enregistrement créé dans l'application Workplace Case Management .
- Description du lieu de travail. Vous pouvez entrer une brève description de l'objectif du service du lieu de travail. Vous pouvez entrer un texte normal ou un texte HTML.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Services du lieu de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de formulaire du service du lieu de travail

Champ	Description
Nom de service	Entrez un nom pour le service du lieu de travail.
Table Ticket	Table utilisée pour le service du lieu de travail.
Type d'exécution	Sélectionnez le type d'exécution pour le service du lieu de travail : ○ **Manuel** : sélectionnez cette option pour une exécution manuelle. Cette option vous permet de répondre à la demande avec une réponse humaine. ○ **Activité de service** : sélectionnez cette option pour déclencher des activités afin d'exécuter le service du lieu de travail. Enregistrez le formulaire afin de créer ou mettre à jour les activités de service du lieu de travail. Pour en savoir plus, consultez Créer une activité de service du lieu de travail ○ **Flux** : sélectionnez cette option pour utiliser un flux secondaire existant dans l'application pour l'exécution. Pour plus d'informations sur les flux, consultez Créer un flux secondaire . **Remarque :** Si vous créez un flux secondaire personnalisé, vérifiez que les champs d'entrée sont réglés sur les paramètres suivants : ▪ Étiquette : Ticket du lieu de travail ▪ Nom : workplace_case ▪ Type : Reference.Workplace Case

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Fermer automatiquement le ticket	Ce champ s'affiche si vous sélectionnez **Activité de service** comme **Type d'exécution**. Sélectionnez cette option pour fermer automatiquement le ticket.
Flux	Ce champ s'affiche si vous sélectionnez **Flux** comme **Type d'exécution**. Sélectionnez un flux dans la liste des options pour le service du lieu de travail.
Application	Sélectionnez **Workplace Case Management** dans la liste des applications.
Actifs	Sélectionnez cette option pour activer le service du lieu de travail.
Disponible pour	Option permettant de spécifier les utilisateurs pouvant utiliser le service du lieu de travail : ○ **Ticket** : sélectionnez cette option pour rendre le service du lieu de travail accessible aux utilisateurs Workplace Case Management uniquement. ○ **Réservation** : sélectionnez cette option pour mettre le service du lieu de travail à la disposition des employés effectuant une réservation. ○ **Ticket et réservation** : sélectionnez cette option pour mettre le service du lieu de travail à la disposition des utilisateurs Workplace Case Management et des employés effectuant une réservation. **Remarque :** Les options **Réservation** et **Ticket et réservation** s'affichent uniquement si l'application Workplace Reservation Management est installée.
Autoriser uniquement la sélection d'éléments de service unique	Ce champ s'affiche uniquement si l'option **Réservation** est sélectionnée dans le champ **Disponible pour**. Sélectionnez ce champ pour autoriser les utilisateurs à sélectionner une seule option dans une catégorie à partir d'une liste de choix. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si l'application Workplace Reservation Management est installée.
Modèle	Sélectionnez un modèle de ticket pour le service du lieu de travail.
Créateur d'enregistrement	Sélectionnez un créateur d'enregistrement par lequel ce service du lieu de travail doit être demandé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs créateurs d'enregistrement pour un service sur le lieu de travail. Le créateur d'enregistrement doit être créé dans l'application Workplace Case Management .
Description	Saisissez une brève description du service du lieu de travail. Expliquez le but du service du lieu de travail Vous pouvez ajouter un texte HTML ou un texte normal en guise de description.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le service du lieu de travail est créé et demandé chaque fois que le créateur d'enregistrement associé est sélectionné. Si vous souhaitez créer une activité de service du lieu de travail pour le service du lieu de travail, consultez Créer une activité de service du lieu de travail.

Créer une activité de service du lieu de travail

Créez une activité de service du lieu de travail pour déclencher une activité en arrière-plan lorsqu'un service du lieu de travail est sélectionné. L'activité peut être une action d'approbation, une tâche ou un ticket enfant.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Vous devez disposer des détails suivants :

- Modèles de tâches et modèles de tickets pour liaison à une activité de service du lieu de travail.
- Un service du lieu de travail avec **Activité de service** sélectionné comme type d'exécution. Pour en savoir plus, consultez Créer un service du lieu de travail.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les activités peuvent être des approbations, des tâches ou des tickets enfants. Vous pouvez spécifier l'ordre dans lequel ces activités doivent être déclenchées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Services du lieu de travail**.
2. Sélectionnez le service du lieu de travail que vous souhaitez modifier pour ajouter d'autres activités de service du lieu de travail.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la section **Activités du service du lieu de travail** du formulaire **Services du lieu de travail**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de formulaire du service du lieu de travail

Champ	Description
Nom	Entrez un nom pour l'activité de service.
Type d'activité	Sélectionnez le type d'activité de service que vous souhaitez créer :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Approbation** : crée une activité d'approbation. ○ **Tâche** : crée une activité de tâche. ○ **Ticket enfant** : crée un ticket du lieu de travail enfant. ○ **Exécuter l'élément de service** : exécute les tâches ou les tickets créés pour des éléments de service du lieu de travail commandés par un employé ainsi que le service sur le lieu de travail. Pour en savoir plus, consultez Ajouter un élément de service du lieu de travail à un service du lieu de travail. ○ **Tâche automatisée** : crée une tâche automatisée qui sera fermée sans aucune intervention manuelle.
Toutes les approbations manquantes	Ce champ s'affiche si vous sélectionnez **Approbation** comme **Type d'activité**. Dans la liste des options, sélectionnez l'action à prendre si tous les approbateurs sont manquants.
Attendre	Ce champ s'affiche si vous sélectionnez **Approbation** comme **Type d'activité**. Sélectionnez le type d'approbation requis pour fermer le ticket. Utilisez les options pour indiquer si n'importe quel approbateur peut approuver, si tous les approbateurs doivent approuver ou si la première réponse de n'importe quel approbateur est considérée comme une approbation. Pointez sur les options pour afficher les détails.
Application	Ce champ est généré automatiquement. Toutefois, veillez à bien sélectionner **Workplace Case Management**.
Service parent	Ce champ est automatiquement rempli avec le service du lieu de travail auquel vous ajoutez cette activité.
Ordre	Spécifiez un ordre pour cette activité. L'activité de service est initiée en fonction de l'ordre. **Remarque :** Vous ne pouvez spécifier qu'une seule activité de service de type **Approbation** dans un ordre unique.
Approbateurs	Ce champ s'affiche si vous sélectionnez **Approbation** comme **Type d'activité**. Sélectionnez les approbateurs pour le ticket dans les critères d'exécutant configurés. Cliquez sur l'icône Déverrouiller ( ) pour effectuer la sélection.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Service du ticket du lieu de travail	Ce champ s'affiche si vous sélectionnez **Ticket enfant** comme **Type d'activité**. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) et sélectionnez le service du lieu de travail que vous souhaitez définir comme un ticket enfant. Pour ajouter un service du lieu de travail, consultez Créer un service du lieu de travail.
Continuer même si incomplet	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que cette activité se poursuive même si l'activité est fermée ou incomplète.

5. **Facultatif :** Entrez les conditions dans Condition Builder pour lancer l'activité en arrière-plan.

   Example
   Une tâche d'activité ne sera créée que si la condition correspond à l'enregistrement de ticket, par exemple. Dans les versions antérieures à la version Quebec, des champs devaient être sélectionnés à partir de la table Ticket du lieu de travail [sn_wsd_case_workplace_case] et les variables de Service Catalog, notamment les questions, ne pouvaient pas être référencées.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'activité de service du lieu de travail est créée et exécutée lorsque le service du lieu de travail parent est demandé.

Ajouter un élément de service du lieu de travail à un service du lieu de travail

Configurez un élément de lieu de travail qu'un employé peut commander avec une demande de service du lieu de travail ou dans le cadre de sa réservation. Par exemple, lorsqu'il effectue une réservation, un employé peut commander un élément de service du lieu de travail tel qu'un service de restauration, une chaise supplémentaire, un tableau blanc, un marqueur, etc.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_case.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ajoutez un élément de lieu de travail afin que les employés puissent le commander lorsqu'ils effectuent une demande de service du lieu de travail. Spécifiez les détails suivants associés à l'élément du lieu de travail :

- Spécifiez un nom pour l'élément du lieu de travail. L'élément sera affiché pour les employés avec le nom spécifié.
- Sélectionnez un modèle pour pré-remplir certaines valeurs lors de la création d'un ticket ou d'une tâche sur le lieu de travail.
- Service du lieu de travail parent auquel vous ajoutez l'élément du lieu de travail.
- Sous-catégorie à laquelle l'élément appartient.
- Image décrivant l'élément du lieu de travail. L'image sera affichée pour les employés pendant qu'ils font une sélection. L'image s'affiche pour les clients lors de l'utilisation du portail de réservation et Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook.
- Brève description de l'élément du lieu de travail. La description s'affichera pour les employés pendant qu'ils font une sélection. Vous pouvez ajouter un texte normal ou un texte HTML. La description peut contenir un texte et un lien. Si vous saisissez une longue description, le texte s'affichera pour les employés avec une option **Afficher plus** .

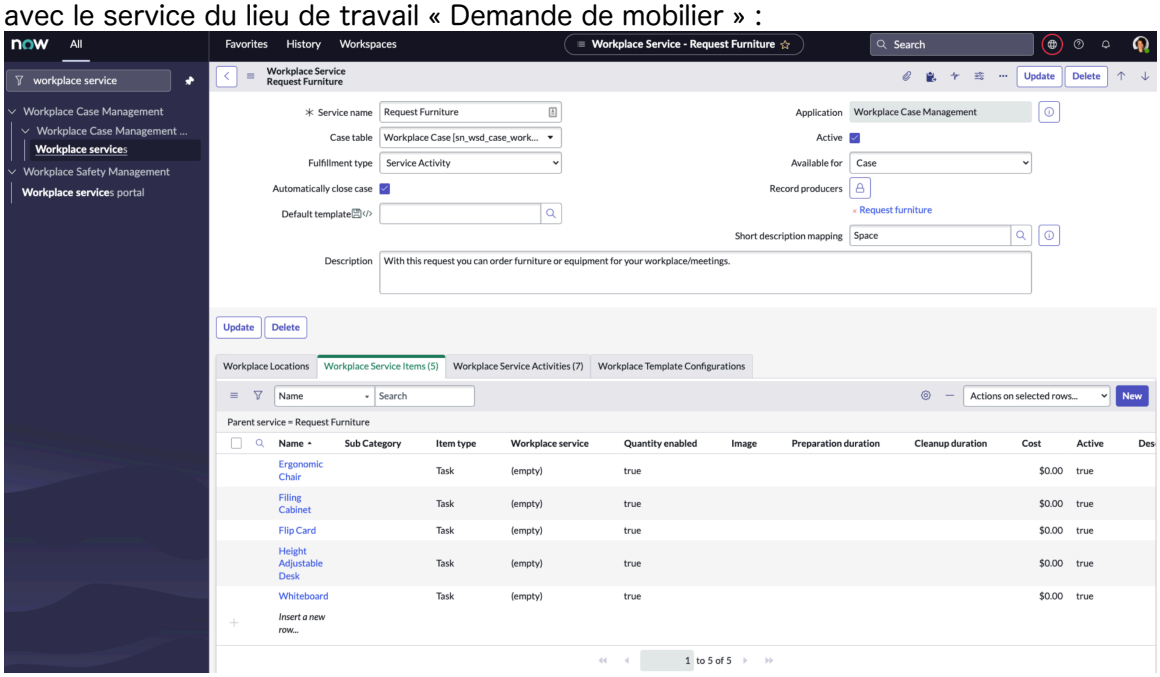
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La description s’affiche pour les clients lors de l’utilisation du portail de réservation et Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook.

- Coût de l'élément du lieu de travail. Vous pouvez sélectionner la devise applicable en fonction de votre emplacement.
- Durée requise pour préparer l’élément et nettoyer l’élément. Vous pouvez spécifier la durée en jours et/ou en heures.
- Indiquez si vous souhaitez permettre aux employés de spécifier la quantité ou la capacité requise.
- Configurez les emplacements dans lesquels l’élément de service du lieu de travail doit être disponible.

Exemple : éléments de service du lieu de travail ajoutés avec le service du lieu de travail « Demande de mobilier » :



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Services du lieu de travail**.
2. Sélectionnez le service du lieu de travail auquel vous souhaitez ajouter un élément de service du lieu de travail.
3. Sur le formulaire, accédez à la liste connexe Éléments de service du lieu de travail.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'élément de service du lieu de travail

Champ	Description
Nom	Nom de l'élément de service du lieu de travail.
Type d'élément	Type d'activité de service du lieu de travail qui doit être générée pour cet élément de service du lieu de travail lorsqu'un employé passe une commande. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Ticket** : option permettant de générer un ticket du lieu de travail enfant pour exécuter cet élément. ○ **Tâche** : option permettant de générer une tâche du lieu de travail enfant pour exécuter cet élément. ○ **Manuelle** : option permettant de générer un service du lieu de travail d'exécution manuelle pour exécuter cet élément.
Service du lieu de travail	Service du lieu de travail que vous souhaitez définir comme ticket enfant pour exécuter l'élément. Ce champ s'affiche uniquement si **Ticket** est sélectionné dans le champ **Type d'élément**.
Table de tâches	Table de tâches qui doit être utilisée pour créer une tâche du lieu de travail enfant pour exécuter l'élément. Ce champ s'affiche uniquement si **Tâche** est sélectionné dans le champ **Type d'élément**.
Modèle par défaut	Modèle de tâche par défaut pour exécuter la tâche. Pour en savoir plus, référez-vous à Créer un modèle de tâche du lieu de travail. Ce champ s'affiche uniquement si **Tâche** est sélectionné dans **Type d'élément**.
Application	Application de l'élément de service. Ce champ est automatiquement défini. ○ Si vous ajoutez l'élément de service du lieu de travail pour un service lié à un ticket du lieu de travail, sélectionnez **Workplace Case Management**. ○ Si vous ajoutez l'élément de service du lieu de travail pour un service sur le lieu de travail disponible pour les employés lorsqu'ils effectuent une réservation, sélectionnez **Workplace Reservation Management**.
Service parent	Service du lieu de travail auquel vous ajoutez cette activité. Ce champ est automatiquement défini.
Sous-catégorie	Sous-catégorie à laquelle l'élément du lieu de travail appartient. Une liste de sous-catégories que vous pouvez sélectionner est disponible.
Actifs	Option permettant d'activer l'élément de service du lieu de travail.
Image	Image décrivant l'élément de service du lieu de travail. L'image sera affichée aux employés lors de la sélection.
Description	Brève description de l'élément de service du lieu de travail. La description peut être un texte normal ou un texte HTML.La description s'affichera pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Workplace Reservation Management les utilisateurs lors de la sélection. La description peut contenir un texte et un lien. La description s'affichera pour les clients lors de l'utilisation du portail de réservation et Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook.
Configurations par défaut	
Quantité activée	Option permettant d'activer spécifier la quantité requise.
Capacité activée	Option permettant aux employés de spécifier une capacité. La capacité maximale spécifiée pour l'emplacement du lieu de travail sélectionné est utilisée comme limite de capacité maximale. Pour spécifier une capacité maximale, modifiez le champ **Capacité maximale** de l'emplacement de l'élément de service du lieu de travail. **Remarque :** Si l'élément de service sur le lieu de travail n'est affecté à aucun emplacement, il n'y aura aucune restriction de capacité.
Coût	Coût de l'élément du lieu de travail. Pour spécifier la devise du coût, cliquez sur l'icône de devise ($).
Durée de la préparation	Temps requis pour la préparation de l'élément, le cas échéant.
Durée du nettoyage	Temps requis pour le nettoyage de l'élément, le cas échéant.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'élément de service du lieu de travail est ajouté au service du lieu de travail. Un employé peut commander l'élément du lieu de travail lorsqu'il effectue une demande de service du lieu de travail.

Que faire ensuite
Spécifiez les emplacements du lieu de travail à partir desquels l'élément de service du lieu de travail peut être commandé. Pour en savoir plus, consultez Rendre un élément de service du lieu de travail disponible pour un emplacement du lieu de travail.

Rendre un élément de service du lieu de travail disponible pour un emplacement du lieu de travail

Rendez un élément de service du lieu de travail disponible pour des emplacements du lieu de travail spécifiques. Sélectionnez un emplacement du lieu de travail, tel qu'une région, un site, un campus, un bâtiment, un étage, une zone ou un espace.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_case.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sélectionnez les emplacements du lieu de travail où l'élément de lieu de travail doit être disponible. Les employés peuvent commander l'élément lorsqu'ils effectuent une demande de service du lieu de travail. Sélectionnez un emplacement parent tel qu'une région, un site ou un campus. Vous pouvez également sélectionner des emplacements enfants tels qu'un bâtiment ou ses espaces.

- Pour spécifier des coûts différents pour différents emplacements du lieu de travail, créez plusieurs enregistrements d'emplacements d'éléments de service du lieu de travail.
- Le coût de l'élément de service du lieu de travail est également appliqué à tous les emplacements du lieu de travail enfants de cet emplacement du lieu de travail sélectionné. Si un élément du lieu de travail présente un coût différent spécifié pour un emplacement du lieu de travail enfant, le même coût sera appliqué à la place de l'emplacement parent. Par exemple, vous avez spécifié un coût de 100 $ pour l'élément du lieu de travail pour la région ABC. Vous avez également spécifié un coût distinct de 75 $ pour l'élément du lieu de travail pour son site XYZ. Le coût de l'emplacement du lieu de travail enfant (75 $) est alors appliqué.
- Si l'élément de service du lieu de travail n'est affecté à aucun emplacement, la disponibilité de l'élément dépend de celle du service du lieu de travail pour les emplacements du lieu de travail spécifiés. Vous trouverez les détails des emplacements du lieu de travail où le service du lieu de travail est disponible dans la liste connexe Emplacements du lieu de travail.
- La disponibilité d’un élément de service du lieu de travail dépend des emplacements spécifiés dans l’emplacement de service du lieu de travail et l’emplacement de l’élément de service du lieu de travail.
  - Si aucun emplacement de service du lieu de travail et aucun emplacement d’élément de service n’est spécifié pour un service du lieu de travail, les éléments de service du lieu de travail sont disponibles pour tous les emplacements.
  - Si un emplacement de service du lieu de travail est spécifié et qu’aucun emplacement d’élément de service n’est spécifié pour un service du lieu de travail, les éléments de service du lieu de travail sont disponibles pour cet emplacement et les emplacements enfants spécifiés dans l’emplacement de service du lieu de travail.
  - Si vous avez spécifié l’emplacement A pour le service du lieu de travail et l’emplacement B spécifié (pas dans la hiérarchie de l’emplacement A) dans l’emplacement de l’élément de service du lieu de travail (dans la liste connexe Emplacements de l’élément de service du lieu de travail de l’élément de service du lieu de travail), les actions suivantes sont effectuées lorsqu’un employé émet une demande de service sur le lieu de travail :
    - Si l’employé émet la demande pour l’emplacement A ou tout emplacement de la hiérarchie de l’emplacement A, tous les éléments de service du lieu de travail qui sont disponibles pour l’emplacement A, à l’exception des éléments disponibles pour l’emplacement B, s’affichent.
    - Si l’employé émet la demande pour l’emplacement B ou tout autre emplacement de la hiérarchie de l’emplacement B, aucun élément de service du lieu de travail ne s’affiche, car il ne fait partie d’aucune hiérarchie d’emplacement A.

    La même logique s’applique lors de l’affichage des éléments de service du lieu de travail associés aux espaces du lieu de travail en général.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Services du lieu de travail**.
2. Sélectionnez le service du lieu de travail dans lequel l'élément de service du lieu de travail est ajouté.
3. Sur le formulaire, accédez à la liste connexe Éléments de service du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez l'élément de service du lieu de travail que vous souhaitez affecter à un emplacement du lieu de travail.
5. Sur le formulaire, accédez à la liste connexe Emplacements de l'élément de service du lieu de travail.
6. Cliquez sur **Modifier...**.
7. Pour sélectionner et déplacer le service, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez le service sur le formulaire Modifier les membres.
   b. Dans la colonne de gauche **Collection**, sélectionnez l'emplacement du lieu de travail.
   c. Pour déplacer l'emplacement du lieu de travail vers la colonne **Liste d'emplacements du lieu de travail** à droite, utilisez l'icône Ajouter-supprimer.
      Sélectionnez l'icône Ajouter-supprimer ( ).
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. **Facultatif :** Pour modifier le coût de l'élément pour un emplacement de lieu de travail particulier, procédez comme suit :
   a. Sur le formulaire, accédez à la liste connexe Emplacements de l'élément de service du lieu de travail.
   b. Pour modifier le coût, sélectionnez l'icône d'aperçu en regard de l'emplacement du lieu de travail.
      Sélectionnez l'icône d'aperçu (icône **Ouvrir l'enregistrement**
   c. Dans la boîte de dialogue d'aperçu, cliquez sur .
   d. Sur le formulaire, modifiez le champ **Coût**.
   e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

L'élément de service du lieu de travail peut désormais être commandé aux emplacements spécifiés. Le coût de l'élément de lieu de travail à un emplacement dépend du coût spécifié au niveau de l'emplacement du lieu de travail le plus proche dans la hiérarchie des emplacements du lieu de travail. Par exemple, si un coût est spécifié pour un campus ainsi que pour son bâtiment, le coût spécifié au niveau du bâtiment sera appliqué.

Créer une configuration de modèle du lieu de travail

Définissez un modèle à appliquer pour exécuter un ticket du lieu de travail. Définissez des conditions en fonction des réponses courantes des employés aux demandes. Le modèle sera appliqué aux tickets du lieu de travail correspondant aux conditions spécifiées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un modèle et configurez les conditions qu'un ticket du lieu de travail doit satisfaire pour appliquer le modèle. Si les conditions ne sont pas satisfaites, le modèle par défaut spécifié dans le service du lieu de travail sera appliqué.

Une configuration de modèle du lieu de travail peut être appliquée directement à un service du lieu de travail ou à une activité de service du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Services du lieu de travail**.
2. Sélectionnez le service du lieu de travail auquel vous souhaitez ajouter une configuration de modèle du lieu de travail.
3. Sur le formulaire, accédez à la liste connexe Configurations du modèle de lieu de travail.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration du modèle de lieu de travail

Champ	Description
Table de configuration	Table de configuration du service du lieu de travail
ID du document de configuration	ID de configuration du service du lieu de travail
Modèle	Modèle à appliquer au service du lieu de travail ou à l'activité de service du lieu de travail
Application	Application du modèle. Ce champ est automatiquement défini. Veillez à sélectionner **Workplace Case Management**.
Actif	Option permettant d'activer la configuration du modèle de lieu de travail
Ordre	Ordre du modèle
Table	Table de tickets du lieu de travail utilisée pour appliquer le modèle
Condition	Conditions devant être remplies pour appliquer le modèle. Pour créer des conditions, utilisez les options **ET**, **OU** et **Nouveau critère**. Après avoir créé une condition, cliquez sur **Aperçu** pour prévisualiser le nombre d'enregistrements correspondant aux conditions.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

La configuration du modèle de lieu de travail est ajoutée. Le modèle sera appliqué aux services du lieu de travail ou aux activités de service du lieu de travail correspondant à la condition spécifiée.

Créer un mappage de champs de lieu de travail

Créez un enregistrement de mappage de champs pour copier les informations des champs d'un ticket parent vers des activités de service du lieu de travail enfants ou vers des tâches relatives aux éléments du lieu de travail. Pour ignorer le processus de nouvelle saisie des mêmes détails d'un ticket parent vers un ticket enfant, utilisez des enregistrements de mappage de champs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_case.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gagner du temps et évitez de saisir manuellement les détails d'un ticket ou d'une tâche enfant déclenchés par un ticket du lieu de travail parent. Le mappage de champs d'activité de service du lieu de travail ou le mappage des champs d'élément de service du lieu de travail vous permettent de copier les détails spécifiés dans le champ d'un ticket parent vers ses tickets et tâches enfants. Cette option est disponible uniquement pour les services du lieu de travail de type Activité du service du lieu de travail et pour les tâches ou tickets déclenchés par une demande d'élément de service du lieu de travail. Vous devez créer des enregistrements de mappage de champs spécifiques pour chaque mappage de champs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Services du lieu de travail**.
2. Sélectionnez le service du lieu de travail auquel vous souhaitez appliquer le mappage de champs.
3. Sur le formulaire, accédez à la section de listes connexes.
4. Sélectionnez la liste connexe à laquelle vous souhaitez ajouter un enregistrement de mappage de champs.
   - Élément de service du lieu de travail : sélectionnez cette liste connexe pour ajouter un enregistrement de mappage de champs à un élément de service du lieu de travail.
   - Activités de service du lieu de travail : sélectionnez cette liste connexe pour ajouter un enregistrement de mappage de champs à une activité de service du lieu de travail.
5. En fonction de la liste connexe choisie, sélectionnez l'élément de service du lieu de travail ou l'activité de service du lieu de travail auquel ou à laquelle vous souhaitez ajouter un mappage de champs.
6. Sur le formulaire, accédez à la section de listes connexes.
   Si vous avez sélectionné un élément de service du lieu de travail, la liste connexe Mappage de champs d'élément de service du lieu de travail s'affiche. Si vous avez sélectionné une activité de service du lieu de travail, la liste connexe Mappage de champs d'activité de service du lieu de travail s'affiche.
7. Sélectionnez la liste connexe pertinente.
8. Cliquez sur **Nouveau**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de mappage de champs du lieu de travail

Nom	Nom du mappage de champs.
Table d'origine/de conditions	Table utilisée pour copier les champs et établir des conditions.
Mapper à partir d'un champ	Champ à partir duquel la valeur doit être mappée
Actif	Option permettant d'activer le mappage.
Mapper vers la table	Table vers laquelle les détails du champ sont copiés.
Mapper sur le champ	Champ dans lequel la valeur est copiée.
Ordre	Ordre dans lequel les mappages de champs doivent être effectués lorsqu'ils sont multiples.
Condition	Conditions qui doivent être satisfaites pour appliquer le mappage de champs. Pour ajouter des conditions, cliquez sur **Nouveau critère**.

10. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
L'enregistrement de mappage de champs est ajouté.

Configurer une règle d'escalade

Utilisez une règle d'escalade pour faire remonter un ticket du lieu de travail au groupe d'affectation adéquat.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Règles d'escalade**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Escalade par couche de ticket

Champ	Description
Remonter à partir de	Groupe d'affectation à partir duquel vous souhaitez faire remonter le ticket du lieu de travail.
Remonter à	Groupe d'affectation auquel vous souhaitez faire remonter le ticket du lieu de travail.
Domaine	Domaine de votre application. Ce champ est automatiquement défini sur le domaine de votre application.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La règle d'escalade est créée. La règle s'affiche sous les liens connexes des tickets du lieu de travail ayant le groupe d'affectation (spécifié dans **Remonter à partir de**) pour lequel la règle est créée.

Ajouter des instructions d'exécution

Fournissez des instructions aux agents du lieu de travail sur la façon de répondre à un ticket du lieu de travail. Ajoutez des instructions pour les nouveaux agents du lieu de travail et pour les tickets du lieu de travail complexes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ajoutez des instructions pour l'exécution d'un ticket du lieu de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Instructions d'exécution**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Instructions d'exécution

Champ	Description
Nom	Nom des instructions d'exécution.
Table	Table contenant les tickets du lieu de travail. Le champ est automatiquement défini sur la table Ticket du lieu de travail.
Condition	Conditions auxquelles doit répondre un ticket du lieu de travail avant d'implémenter l'instruction d'exécution. L'instruction apparaît dans les enregistrements de ticket du lieu de travail qui correspondent à cette condition. ○ Sélectionnez **Ajouter une condition de filtre** pour ajouter une condition. ○ Sélectionnez **Ajouter une clause « OR »** pour ajouter une condition OR.
Actifs	Option pour activer l'instruction d'exécution.
Ordre	Ordre dans lequel l'instruction est suivie lorsqu'il existe plusieurs instructions d'exécution pour un enregistrement de ticket du lieu de travail.
Instruction	Instructions d'exécution à suivre. Utilisez les options de formatage pour changer le style du contenu.
Articles de la base de connaissances	Article de la base de connaissances pour prendre en charge les instructions. Sélectionnez l'icône Déverrouiller les articles de la base de connaissances ( ) pour ajouter un article. Sélectionnez l'icône de recherche ( ) pour rechercher un article.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'instruction d'exécution est ajoutée. L'instruction est affichée dans les enregistrements de tickets du lieu de travail correspondant aux conditions spécifiées.

Regrouper des cas similaires sur le lieu de travail dans un ticket parent

Catégorisez les tickets qui ont des problèmes similaires et qui nécessitent la même résolution dans un seul cas parent. Réduisez le temps passé à résoudre plusieurs tickets sur le lieu de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager ou sn_wsd_case_workplace_agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Affectez un ticket d'espace de travail à un ticket d'espace de travail parent. La résolution du ticket parent sera également appliquée au ticket enfant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez aussi affecter un ticket à un ticket parent même si le champ **État** du parent est défini sur Annulé ou Fermé terminé. Lorsque le ticket est affecté, l'état du ticket enfant est automatiquement mis à jour en tant qu'Annulé ou Fermé terminé.

Les dépendances suivantes peuvent avoir lieu lorsque vous affectez un ticket parent :

- Vous pouvez afficher tous les tickets associés à un ticket parent dans l'onglet **Tickets connexes**.
- Le ticket enfant est mis à jour chaque fois que le ticket parent est mis à jour. Les mises à jour telles que les commentaires, les notes de travail et les changements d'état sont automatiquement appliquées au ticket enfant. Si l'état du ticket enfant est défini sur Annulé, les mises à jour ne seront plus appliquées. Si vous ne souhaitez pas copier les commentaires, les notes de travail et les changements d'état des tickets enfants, vous pouvez définir *`Update Child Case - Work Notes & Comments`* sur **Faux**.
- Les changements d'état du ticket parent sont copiés dans le ticket enfant, à l'exception des changements d'état en attente d'acceptation.
- Toutes les mises à jour individuelles effectuées sur le ticket enfant ne seront pas appliquées au ticket parent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Tickets du lieu de travail**.
2. Sélectionnez un des modules suivants :
   - Tous
   - Ouverts - Non affectés
   - Ouvert
   - Affecté à mon groupe
   - Mes affectations
3. Sélectionnez le ticket d'espace de travail auquel vous souhaitez affecter un ticket d'espace de travail parent.
4. Dans le champ **Ticket parent**, sélectionnez le ticket d'espace de travail que vous souhaitez affecter en tant que parent.

   Important :
   Ne sélectionnez pas un ticket enfant en tant que ticket parent. Autrement le ticket tournera en boucle. Par exemple, si WCASE0001001 est parent de WCASE0001002 et de WCASE0001003, WCASE0001002 et WCASE0001003 ne peuvent pas être les parents de WCASE0001001.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le ticket d'espace de travail est affecté à un ticket parent.

Important :
Le ticket sélectionné dans le champ **Ticket parent** et le ticket affiché dans le champ **Parent** sont différents. Le ticket d'espace de travail affiché dans le champ **Parent** est généré à partir du service du lieu de travail auquel le ticket est associé. Un parent est automatiquement affecté si le **type d'activité** du service du lieu de travail est **Tâche** ou **Ticket enfant**.

Demander un service du lieu de travail

Émettez une question générale ou demandez tout service lié à l'amélioration du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Reconfigurer un espace de bureau

Fournissez des détails sur la façon dont un espace de bureau doit être reconfiguré.

Avant de commencer

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_use

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Soumettez cette demande pour réorganiser l'espace de votre bureau. Spécifiez toutes les informations supplémentaires nécessaires à l'équipe responsable de la reconfiguration.
Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tous les espaces de travail**. Sélectionnez **Reconfigurer un espace de bureau** et **soumettez** la demande une fois le formulaire rempli.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail**.
   Les Espace de travail du Portail de services ouvertures.
2. Ouvrez la catégorie **Général** où se trouve le service du lieu de travail et procédez comme suit :
   a. Cliquez sur **Catalogue**.
   b. Cliquez sur **Parcourir par catégories**.
   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Général**.

   Remarque :
   Si plusieurs catalogues sont configurés sur le portail, accédez à la liste des catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Général**.
3. Sélectionnez **Reconfigurer un espace de bureau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Reconfigurer les champs de formulaire Espace de bureau

Champ	Description
Pour le compte de	Nom du demandeur qui demande la reconfiguration.
Région	Région de l'emplacement de votre bureau.
Site	Emplacement de votre bureau.
Campus	Campus du bâtiment de votre bureau.
Bâtiment	Bâtiment de bureaux de votre espace.
Étage	Étage de la zone ou de l'espace que vous souhaitez reconfigurer
Surface	Surface de l'espace que vous souhaitez reconfigurer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Espace	Espace de bureau que vous souhaitez reconfigurer.
Is there anything else we should know? (Y a-t-il autre chose que nous devrions savoir ?)	Informations supplémentaires sur la reconfiguration que vous demandez.

5. **Ajouter des pièces jointes** si nécessaire.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Votre demande est envoyée.

Que faire ensuite
Vous pouvez vérifier les détails de votre demande ou choisir de l'annuler à tout moment à l'aide des applications Espace de travail du Portail de services ou Now Mobile. Cliquez sur **Annuler la demande** pour annuler la demande.

- Sur le Espace de travail du Portail de services, accédez à l'onglet Demandes pour afficher vos demandes et vos réservations.
- Dans la barre de navigation de l'application Now Mobile, appuyez sur **For Me** (Pour moi) et faites défiler vers le bas jusqu'à la section Ma demande pour afficher vos demandes.

Lorsque la demande est résolue, sélectionnez **Accepter** ou **Rejeter** en fonction de la résolution obtenue.

Soumettre une demande d'aide pour une question relative au lieu de travail

Soumettez une demande de service du lieu de travail générale pour les problèmes qui nécessitent une réponse humaine. Demandez de l'aide pour les problèmes qui ne sont pas couverts par les workflows automatisés actuels.

Avant de commencer
Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Demandez de l'aide sur le lieu de travail ou indiquez un problème concernant tout ce qui est lié au lieu de travail.

Si un code QR est disponible sur le lieu de travail, vous pouvez le scanner et soumettre votre demande.

Vous pouvez également soumettre une question générale à l'aide de l'assistance par messagerie instantanée Virtual Agent. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil de Workplace Service Portal** et cliquez sur l'icône de messagerie instantanée ( ). Entrez votre question ou sélectionnez **Afficher tous les éléments** pour choisir dans la liste des options pour soumettre votre requête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tous les espaces de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Général**.

   a. Cliquez sur **Catalogue**.

   b. Cliquez sur **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Général**.

      Remarque :
      Si plusieurs catalogues sont configurés sur le portail, accédez à la liste des catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Général**.

3. Cliquez sur **Soumettre une demande générale**.
4. Dans le champ **What can we help you with?** Que pouvons-nous faire pour vous aider ?, saisissez votre requête ou votre problème.
5. **Ajouter des pièces jointes** si nécessaire.
6. Dans le champ **Quelle surface requière notre attention ?**, spécifiez les détails de l'emplacement pour lequel vous souhaitez soumettre la demande.
   Si le module d'extension Workplace Space Mapping est installé, vous pouvez également cliquer sur l'option **Rechercher l'espace dans une carte d'étage** pour sélectionner l'espace directement sur la carte.

   Siles employés ont une affectation permanente dans leur profil de lieu de travail, les noms des employés sont affichés sur la carte pour un espace sélectionné. Pour plus d'informations, consultez Afficher les affectations de sièges permanents sur les cartes d'étage.

   a. Dans le champ **Emplacement**, sélectionnez le bâtiment dans lequel se trouve l'espace.

   b. Dans le champ **Étage**, sélectionnez l'étage dans lequel se trouve l'espace.

   c. Dans le champ **Type d'espace**, sélectionnez le type d'espace.

   d. Dans le champ **Nom de l'espace**, sélectionnez l'espace.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Votre demande est envoyée.

Que faire ensuite

En fonction de votre plateforme, effectuez l'une des actions suivantes pour afficher vos demandes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sur Espace de travail du Portail de services, accédez à l'onglet **Demandes** pour afficher vos demandes et vos réservations.
- Dans la barre de navigation de l'application Now Mobile, appuyez sur **For Me** (Pour moi) et faites défiler vers le bas jusqu'à la section Ma demande pour afficher vos demandes.
- Dans la messagerie instantanée Virtual Agent, saisissez votre question ou utilisez **Afficher tous les éléments** pour sélectionner une question dans une liste d'options disponibles.

Si vous souhaitez annuler une demande, cliquez sur **Annuler la demande**.

Lorsque la demande est résolue, sélectionnez **Accepter** ou **Rejeter**.

Émettre une demande de déplacement pour un changement d'espace

Créez une demande de déplacement pour être déplacé vers un autre espace. Spécifiez le motif et la date du déplacement. Vous pouvez sélectionner un espace situé dans votre bâtiment actuel ou dans un autre. Vous pouvez également sélectionner un bureau directement sur la carte de l'étage.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail**.
   Les Espace de travail du Portail de services ouvertures.
2. Ouvrez la catégorie **Général** où se trouve le service du lieu de travail et procédez comme suit :
   a. Cliquez sur **Catalogue**.
   b. Cliquez sur **Parcourir par catégories**.
   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Général**.

   > **Remarque :**
   > Si plusieurs catalogues sont configurés sur le portail, accédez à la liste des catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Général**.
3. Sélectionnez **Demander un changement de bureau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Demander un changement de bureau

Champ	Description
Nom de l'employé	Nom de l'employé pour lequel vous émettez la demande de déplacement. Si la demande vous concerne, sélectionnez votre nom.
Quelle est la date de déplacement demandée ?	
Date	Date à laquelle le déplacement doit être effectué. Sélectionnez une date dans le calendrier.
Sélectionner un motif de déplacement	Motif du départ de l'emplacement actuel. Effectuez une sélection dans la liste des motifs disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
De :	
Find a space on a floor (Trouver un espace à un étage)	Option permettant de sélectionner directement l'espace actuel sur la carte de l'étage.
Bâtiment	Bâtiment dans lequel le bureau actuel se trouve.
Étage	Étage auquel le bureau actuel se trouve.
Espace	Espace dans lequel le bureau actuel se trouve.
Vers :	
Find a space on a floor (Trouver un espace à un étage)	Option permettant de sélectionner directement le nouveau bureau cible sur la carte de l'étage. Si les employés ont une affectation permanente dans leur profil d'espace de travail, les noms d'employés sont affichés sur la carte pour un espace sélectionné. Pour plus d'informations, consultez Afficher les affectations de sièges permanents sur les cartes d'étage.
Bâtiment	Bâtiment dans lequel le bureau cible se trouve.
Étage	Étage auquel le bureau cible se trouve.
Espace	Espace dans lequel le bureau cible se trouve.
Qu'est-ce qui doit être déplacé ?	Éléments à déplacer du bureau actuel vers le nouveau bureau cible.
Autre chose à noter ?	Informations supplémentaires concernant la demande de déplacement.
Ajouter une pièce jointe	Fichiers joints qui appuient la demande de déplacement, le cas échéant.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

La demande de déplacement est envoyée.

Si l'état de la demande de déplacement est Fermé terminé, cela signifie qu'elle a été correctement effectuée. Si l'état est défini sur Fermé incomplet, cela signifie que la demande de déplacement n'a pas pu être effectuée pour diverses raisons. Vous pouvez émettre une autre demande si nécessaire.

En fonction de votre plateforme, effectuez l'une des actions suivantes pour afficher vos demandes :

- Sur Espace de travail du Portail de services, accédez à l'onglet **Demandes** pour afficher vos demandes et vos réservations.
- Dans la barre de navigation de l'application Now Mobile, appuyez sur **For Me** (Pour moi) et faites défiler vers le bas jusqu'à la section Ma demande pour afficher vos demandes.
- Dans la messagerie instantanée Virtual Agent, saisissez votre question ou utilisez **Afficher tous les éléments** pour sélectionner une question dans une liste d'options disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous souhaitez annuler une demande, cliquez sur **Annuler la demande**. Lorsque la demande est résolue, sélectionnez **Accepter** ou **Rejeter**.

Effectuer une demande de mobilier pour un espace

Commandez des meubles ou des équipements pour votre lieu de travail ou pour un événement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_case.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le service de lieu de travail **Demande de mobilier** pour demander un meuble ou un équipement, tel qu'une chaise, une table, un bureau ajustable, une armoire, un tableau de papier, un tableau blanc ou d'autres éléments.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail**.
   Les Espace de travail du Portail de services ouvertures.
2. Pour ouvrir la catégorie **Général** où se trouve le service du lieu de travail, procédez comme suit :
   a. Cliquez sur **Catalogue**.
   b. Cliquez sur **Parcourir par catégories**.
   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Général**.

   Remarque :
   Si plusieurs catalogues sont configurés sur le portail, accédez à la liste des catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Général**.
3. Sélectionnez **Demande de mobilier**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire demande de mobilier

Champ	Description
Demandé pour	Nom du demandeur Si un profil de lieu de travail est défini pour le demandeur, les champs **Bâtiment**, **Étage** et **Espace** sont renseignés automatiquement.
Find a space on a floor map (Trouver un espace dans une carte d'étage)	Option permettant de sélectionner l'espace directement sur la carte de l'étage. Si les employés ont une affectation permanente dans leur profil de lieu de travail, les noms des employés sont affichés sur la carte pour une placesélectionnée. Pour plus d'informations, consultez Afficher les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	affectations de sièges permanents sur les cartes d'étage.
Bâtiment	Bâtiment dans lequel l'espace pour le mobilier demandé se trouve.
Étage	Bâtiment dans lequel l'espace pour le mobilier demandé se trouve.
Espace	Espace pour le mobilier demandé.

5. Dans la section Ajouter le mobilier, cliquez sur **Ajouter**.
   Vous pouvez demander plusieurs éléments de mobilier. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter d'autres éléments de mobilier.
6. Dans le champ **Sélectionner un meuble**, sélectionnez le mobilier que vous souhaitez demander pour votre espace.
   La disponibilité du mobilier dépend de la configuration définie par le gestionnaire du lieu de travail pour l'emplacement du lieu de travail.
7. Dans le champ **Quantité**, spécifiez la quantité requise.
   Le champ **Coût** est automatiquement calculé en fonction du mobilier sélectionné et de la quantité spécifiée. Ce champ dépend également du coût défini par le gestionnaire du lieu de travail pour l'emplacement sélectionné.
8. Cliquez sur **Ajouter**.
   Le mobilier est ajouté à la demande.
9. **Facultatif :** Dans le champ **Is there anything else we should know (Y-a-t-il autre chose que nous devons savoir ?)**, spécifiez les instructions ou informations supplémentaires, le cas échéant.
10. **Facultatif :** Sélectionnez **Ajouter des pièces jointes** pour joindre tous les fichiers requis.
11. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

La demande de mobilier est envoyée.
L'état de la demande devient En attente d'approbation pour approbation du gestionnaire respectif. Une fois la demande approuvée, son état passe à Travail en cours. L'état de la demande change en fonction de l'avancement des tâches en arrière-plan affectées pour y répondre.

Émettre une demande d'assistance d'espace

Soumettez une demande de service du lieu de travail pour obtenir des recommandations d'allocation d'espace à l'aide de .Espace de travail du Portail de services L'assistance Workplace Service Delivery d'espace vous offre les meilleures options de plan d'allocation de l'espace en fonction de la quantité d'espace et du service que vous spécifiez. Vous pouvez sélectionner l'allocation la plus appropriée ou aucune. En fonction de votre sélection, le planificateur d'espace déploie le plan à utiliser.

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

- Le module d'extension Workplace Central est installé.
- Workplace Case Management module d'extension est installé.
- Pour afficher les recommandations d'espace sur la carte, la carte d'étage doit être configurée à l'aide de Workplace Indoor Mapping.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Spécifiez le département et le nombre d'espaces que vous souhaitez affecter à ce département dans un étage. Spécifiez l'emplacement dans lequel vous souhaitez afficher la recommandation d'allocation. Selon les spécifications soumises sur le formulaire, le système vous propose des options contenant les plans d'allocation d'espace les plus appropriés dans ce bâtiment. Si le département sélectionné existe à l'étage que vous avez sélectionné, les espaces sont recommandés à proximité de ce département.

Vous pouvez sélectionner la meilleure option et soumettre votre sélection. Si une approbation est configurée, le plan est envoyé pour approbation à votre gestionnaire. Le plan d'espace sélectionné est dirigé vers le planificateur d'espace. Le planificateur d'espace examine le plan et le déploie en conséquence.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail**.
   Les Espace de travail du Portail de services ouvertures.
2. Ouvrez la catégorie Général.
   a. Sélectionnez **Catalogue**.
   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.
   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Général**.

   Remarque :
   Si plusieurs catalogues sont configurés sur le portail, accédez à la liste des catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Général**.
3. Sélectionnez **Demande d'assistant d'espace**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de demande d'assistant d'espace

Champ	Description
Nom de la demande	Nom descriptif de la demande.
Allouer de l'espace par	Le type d'allocation est réglé avec le type d'allocation par défaut défini par votre administrateur. **Remarque :** Si aucun type d'allocation n'est spécifié, vous ne pouvez pas traiter la demande.
Demandé pour	Option permettant de spécifier l'utilisateur pour lequel vous émettez la demande d'assistance d'espace.
Sélectionner un département	Département en fonction duquel vous souhaitez allouer des espaces. Cette option s'affiche si

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Département est défini dans le champ **Allouer l'espace par** .
Sélectionner un centre de coûts	Centre de coûts en fonction duquel vous souhaitez allouer des espaces. Cette option n'apparaît que si Centre de **coûts** est défini dans le champ **Allouer l'espace par** .
Sélectionner un type d'entité sur le lieu de travail	Type d'entité du lieu de travail en fonction duquel vous souhaitez allouer des espaces. Cette option s'affiche si **l'option Entité du lieu de travail** est définie dans le champ **Allouer l'espace par** .
Sélectionner une entité sur le lieu de travail	Entité du lieu de travail en fonction de laquelle vous souhaitez allouer des espaces. Cette option s'affiche si **l'option Entité du lieu de travail** est définie dans le champ **Allouer l'espace par** .
Motif de la demande	Option permettant de sélectionner le motif de la demande.
Type d'espace	Option permettant de spécifier le type d'espaces souhaité.
Correspondance exacte (type d'espace)	Option pour confirmer que vous souhaitez afficher uniquement les espaces qui correspondent exactement au type d'espace sélectionné.
Type d'affectation	Option pour spécifier si vous voulez des espaces flexibles ou permanents.
Quantité/Capacité	Nombre d'espaces que vous souhaitez allouer.
Région	Région dans laquelle vous souhaitez effectuer l'allocation de l'espace.
Campus	Campus où vous souhaitez effectuer l'allocation d'espace.
Site	Site dans lequel vous souhaitez effectuer l'allocation d'espace.
Bâtiment	Bâtiment dans lequel vous souhaitez effectuer l'allocation de l'espace.
Correspondance exacte (bâtiment)	Option permettant de confirmer que vous souhaitez afficher uniquement les espaces qui correspondent exactement au bâtiment sélectionné.
Date de déplacement vers l'intérieur	Option permettant de spécifier la date à partir de laquelle vous souhaitez implémenter l'allocation d'espace.
Correspondance exacte (date d'emménagement)	Option permettant de confirmer que vous souhaitez afficher uniquement les espaces disponibles à la date d'emménagement sélectionnée.
Date de déplacement vers l'extérieur	Option permettant de spécifier la date jusqu'à laquelle vous souhaitez allouer les espaces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Correspondance exacte (date de déménagement)	Option pour confirmer que vous souhaitez afficher uniquement les espaces disponibles jusqu'à la date de déplacement sélectionnée.
Ajouter des pièces jointes	Option pour joindre tous les fichiers de support si nécessaire.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
   La demande est envoyée. Une fois l'envoi effectué, la page des détails de la demande s'ouvre.
6. Sur la page Ma demande, sélectionnez **Plans d'espace**.
   Actualisez la page pour afficher les options de plan d'espace.
   La page affiche les options qui ont les allocations d'espace les plus appropriées pour le centre de coûts ou le département sélectionné à l'étage sélectionné, ainsi que le pourcentage de correspondance.
7. Examinez les options qui s'affichent.
   Le pourcentage de correspondance est affiché sous chaque option.
8. **Facultatif :** Affichez les allocations d'espace sur la carte en sélectionnant **Afficher les espaces sur la carte**.

   Remarque :
   vous pouvez afficher les allocations d'espace sur la carte uniquement si une carte d'étage est configurée pour l'étage.

9. Sélectionnez une option parmi celles proposées.

   a. Sur la page Ma demande, sélectionnez **Tâches/actions à faire**.

   b. Dans **l'option Sélectionner un plan d'espace**, sélectionnez **Afficher la tâche**.
   Une page avec toutes les options affichées dans le **plan d'espace** s'affiche pour la sélection.

   c. Sélectionnez **Sélectionner** en regard de l'option que vous souhaitez utiliser.

   d. **Facultatif :** Si vous ne souhaitez sélectionner aucune option pour une raison quelconque, sélectionnez **Aucune des options ci-dessus**.

   Remarque :
   Si vous **ne sélectionnez aucun des éléments ci-dessus**, la demande est fermée et l'état est défini sur **Fermé terminé**

   e. Après la sélection, sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

L'option que vous avez sélectionnée est soumise. À tout moment, vous pouvez afficher l'option sélectionnée dans l'onglet **Plans d'espace** . Une fois la sélection soumise, les actions suivantes sont effectuées en fonction du processus d'approbation configuré par votre organisation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si un processus d'approbation est configuré pour votre profil d'utilisateur, la demande d'espace est envoyée à votre gestionnaire pour approbation. L'état de la demande d'espace passe à En attente d'approbation.
  - Si votre gestionnaire approuve, la demande d'espace est envoyée pour déploiement et l'état passe à Approuvé.
  - Si votre gestionnaire la rejette, la demande d'espace est rejetée et l'état passe à Fermé incomplet.
- Si votre profil d'utilisateur ne nécessite pas d'approbation, la demande d'espace est transférée au planificateur d'espace de votre organisation et son état passe à **Approuvé.**

Gérer les tickets du lieu de travail

En tant que gestionnaire des tickets du lieu de travail, vous pouvez gérer les tickets du lieu de travail créés par le biais des services du lieu de travail. Vous pouvez afficher et mettre à jour les tickets si nécessaire.

Afficher et suivre les tickets du lieu de travail

Affichez et suivez les tickets du lieu de travail ouverts, fermés et non affectés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_case.admin, sn_wsd_case.manager, sn_wsd_case.case_reader

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez afficher n'importe quel ticket du lieu de travail si nécessaire. Affichez les détails fournis par l'utilisateur dans la section Variables du ticket d'espace de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Tickets du lieu de travail**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes pour afficher les tickets du lieu de travail :
   - **Mes affectations** : sélectionnez cette option pour afficher les tickets du lieu de travail qui vous sont affectés.
   - **Affectés à mes groupes** : sélectionnez cette option pour afficher les tickets du lieu de travail qui sont affectés à votre groupe.
   - **Ouverts :** sélectionnez cette option pour afficher les tickets du lieu de travail ouverts.
   - **Ouverts-non affectés** : sélectionnez cette option pour afficher les tickets du lieu de travail ouverts, mais non affectés.
   - **Fermés** : sélectionnez cette option pour afficher les tickets du lieu de travail fermés.
   - **Tous** : sélectionnez cette option pour afficher les tickets du lieu de travail.
3. Pour afficher tous les tickets du lieu de travail, sélectionnez **Tous**.
4. Sélectionnez un ticket du lieu de travail pour afficher les détails.

Formulaire Tickets du lieu de travail

Champ	Description
Numéro	ID unique affecté à une demande de ticket du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
État	État d’une demande de ticket du lieu de travail. Par exemple : le ticket du lieu de travail est actif, fermé, terminé ou travail en cours, prêt ou annulé.
Type de tâche de ticket du lieu de travail	
Emplacement du lieu de travail	Emplacement pour lequel la demande de ticket du lieu de travail a été émise.
Élément de service du lieu de travail	Nom de l’élément de service. Par exemple, disposition de l’espace, thé, café, etc.
Quantité	Numéro de quantité d’élément de service.
Créé	Date et heure de création du ticket du lieu de travail.
Mis à jour	Date et heure auxquelles le ticket du lieu de travail a été mis à jour.
Groupe d'affectation	Groupe d’affectation du lieu de travail auquel le ticket est affecté.
Affecté à	Utilisateur affecté à cette tâche de ticket.
Fournisseur	Nom du fournisseur qui traite la demande.
Parent	Numéro d’ID du ticket parent.
Délai de livraison	Délai de livraison de l’élément de service demandé.
Durée du nettoyage	Nettoyez la durée d’un espace.
Heure de début de préparation	Heure de début de la préparation de l’élément de service.
Durée de la préparation	Durée de la préparation d’une demande d’élément de service.
Coût	Coût des éléments de service.
Actif	Option permettant d’activer et d’indiquer que la tâche de ticket est active.
Remplacement de	Lorsqu’un service est mis à jour ou modifié sur le portail, le ticket d’espace de travail initialement émis est remplacé par un nouveau ticket d’espace de Workplace Reservation Management travail. Cette notification est destinée au gestionnaire du lieu de travail ou à l’agent du lieu de travail et effectue les opérations suivantes : ○ Sur l’ancien ticket, une notification est affichée pointant vers le nouveau ticket. ○ Sur l’ancien ticket, une notification s’affiche pour permettre un accès facile au ticket précédent afin de rechercher les actions passées. Par exemple : si, lors d’une réservation, le ticket initial que vous avez émis pour une demande de service est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	WCASE0001207. Après avoir apporté des modifications ou des mises à jour lors du changement d'un espace (emplacement), d'une date et d'une heure, un nouveau ticket de service, WCASE0001208, est émis en remplacement de la demande de ticket d'origine (WCASE0001207). Lorsque vous ouvrez le WCASE0001208 de demande nouvellement créé, la notification suivante s'affiche : Il s'agit d'une tâche de remplacement. Veuillez consulter les commentaires du ticket parent pour voir les changements, si nécessaire. Le ticket parent précédent : WCASE000127. Pour plus d'informations sur la conservation ou l'annulation des services lors de la mise à jour d'un lieu de réservation, consultez Créer une réservation.

5. Sélectionnez l'icône d'engrenage (icône d'engrenage) pour ajouter les champs supplémentaires dont vous avez besoin.
   Par exemple, les champs **Quantité**, **Coût total**, **Réservation** , etc.
6. **Facultatif :** Sélectionnez l'onglet **Instructions d'exécution** , puis la liste Liste de vérification pour créer une liste de vérification pour l'exécution de la demande de service.
7. Consultez la section Commentaires et notes de travail pour voir les commentaires ajoutés à une demande de service, la date et l'heure auxquelles le service a été mis à jour ou quand le service a été annulé.

   Applicable uniquement aux tickets créés dans le cadre d'une réservation. Lorsque l'employé change de service et qu'un nouveau ticket est créé, un résumé est ajouté aux notes de travail du nouveau ticket, affichant les informations suivantes :

   - Ajouté
   - Modifié
   - Supprimé
   - Non modifié

   Les notes de travail affichent également les services qui ne sont pas modifiés, ainsi que le nom et la quantité du service.
8. Pour afficher les tâches associées à un ticket (applicables uniquement lorsque des services sont commandés dans le cadre d'une réservation), sélectionnez le lien connexe **Tâches enfants** .

   Vous pouvez créer de nouveaux tickets enfants pour des services au niveau de la catégorie et les remplacer par des tickets existants après qu'un employé a modifié des services ou mis à jour une réservation. Les tickets précédents sont définis sur **Annulé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez la tâche enfant pour afficher les détails, le cas échéant.

  Un message s'affiche indiquant que ce ticket remplace un ticket précédent.

- Sélectionnez l'ID de ticket pour afficher les détails de la demande de ticket précédente.

Pour plus d'informations, consultez Créer une réservation.

9. Les coûts sont visibles au niveau du ticket et de la tâche et sont calculés et mis à jour lorsqu'un employé commande ou modifie des services dans le cadre d'une réservation.

   - **Parent** : dans un ticket parent, le coût est affiché sous la forme de la somme des tickets enfants actifs (catégorie).
   - **Enfant (catégorie)** : pour les tickets enfants, le coût est affiché comme la somme des coûts des tâches et des tickets connexes.
   - **Tâches** : dans les tâches et tickets connexes, le coût est affiché sous forme de prix par élément, de quantité et de coûts totaux.

10. Pour conserver les services tout en effectuant une réservation à l'aide de , Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlookles employés doivent ouvrir la réservation et ouvrir le module d'extension pour en modifier la date, l'heure ou les emplacements.
11. Pour vous assurer que les services sont conservés, sélectionnez **Enregistrer la réservation**.

> **Remarque :**
> Seule la mise à jour de la réservation dans Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook annule les services.

Workplace Service Delivery intégration avec Demande universelle

Combinez des services Workplace Service Delivery à Demande universelle pour offrir une expérience de lieu de travail pratique à vos employés. Fournissez un support technique commun pour que vos employés puissent soumettre des demandes liées à leur lieu de travail sans avoir à effectuer de recherche dans le catalogue de services du lieu de travail.

L'intégration à Demande universelle permet à un employé de soumettre une question générale pour tout problème lié au lieu de travail. Un employé peut obtenir une assistance en sélectionnant une option d'aide unique pour les services qui ne sont pas inclus dans le catalogue.

Pour plus d'informations sur un Demande universelle, consultez Demande universelle.

Avantages des intégrations à Demande universelle

L'intégration vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Créez un ticket du lieu de travail directement depuis l'application Demande universelle à l'aide de l'option **Créer un ticket du lieu de travail**.
- Transférez un ticket du lieu de travail à un autre département ou de nouveau à la file d'attente Demande universelle en utilisant l'option **Transférer**.
- Configurez les services du lieu de travail en tant que Demande universelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Afficher les tickets du lieu de travail créés par Demande universelle sous **Tickets du lieu de travail** > **Tous**.
- Sur le Espace de travail du Portail de services, un employé peut afficher la soumission qu'il Demande universelle a faite dans **Portail de services du lieu de travail** > **Demandes**.

Configuration requise pour intégrer Workplace Service Delivery à Demande universelle

Les modules d'extension suivants doivent être installés :

- Demande universelle (com.snc.universal_request)
- Workplace Service Delivery - Core (sn_wsd_core)
- Workplace Case Management (sn_wsd_case)

Demande universelle et tickets du lieu de travail

Lorsque les employés ne peuvent pas trouver un service du lieu de travail répondant à leur problème sur Espace de travail du Portail de services, ils peuvent sélectionner l'option **Demander de l'aide**. Les actions suivantes sont effectuées lorsqu'un employé sélectionne **Demander de l'aide** :

1. L'option emmène l'employé vers un formulaire de demande d'aide dans lequel l'employé peut spécifier les détails du problème. Cette demande d'aide déclenche une Demande universelle.
2. La Demande universelle est affectée à un agent d'acheminement. L'agent analyse la demande comme une requête liée au lieu de travail et crée un ticket du lieu de travail.
3. Le gestionnaire du lieu de travail gère le ticket du lieu de travail et modifie l'état du ticket en fonction de la progression.
4. La Demande universelle est ensuite fermée seulement lorsque l'employé accepte la résolution.

En tant que gestionnaire du lieu de travail, vous pouvez transférer un ticket du lieu de travail qui a été créé par Demande universelle de nouveau à la file d'attente Demande universelle s'il n'est pas lié aux services du lieu de travail.

Les employés peuvent consulter les détails relatifs à leur Demande universelle à tout moment.

Configurer un créateur d'enregistrement de service du lieu de travail en tant que Demande universelle

Donnez à un employé la possibilité de soumettre une demande universelle à l'aide d'un créateur d'enregistrement de service du lieu de travail à partir de Espace de travail du Portail de services. Configurez un service du lieu de travail pour créer des Demande universelle chaque fois qu'un employé fait une sélection.

Avant de commencer
Veillez à avoir activé le module d'extension Demande universelle.

Vous devez disposer des éléments suivants :

- Un service du lieu de travail lié à un créateur d'enregistrement. Pour en savoir plus, consultez Configurer un créateur d'enregistrement.
- Un créateur d'enregistrement actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_wsd_case.admin ou sn_wsd_case.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Sélectionnez le créateur d'enregistrement que vous souhaitez configurer en tant que demande universelle.
3. Sélectionnez l'onglet **Configuration d'Universal Request**.
4. Pour activer la fonctionnalité de demande universelle, sélectionnez **Créer une Universal Request**.
5. Si la demande universelle nécessite un examen supplémentaire, sélectionnez **Nécessite une revue supplémentaire**.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Le créateur d'enregistrement de service du lieu de travail est configuré en tant que demande universelle.

Lorsqu'un employé soumet une question à l'aide de ce service du lieu de travail, une demande universelle est créée. La demande est automatiquement affectée au groupe d'affectation des services du lieu de travail.

Créer un ticket du lieu de travail depuis Demande universelle

En tant qu'agent d'acheminement, créez un ticket du lieu de travail depuis une demande universelle, puis affectez-le au groupe d'affectation des services du lieu de travail. Le gestionnaire du lieu de travail gère le ticket du lieu de travail et prend des mesures supplémentaires pour répondre à la demande.

Avant de commencer

Vérifiez que les modules d'extension suivants sont installés :

- Demande universelle (com.snc.universal_request)
- Workplace Service Delivery - Core (sn_wsd_core)
- Workplace Case Management (sn_wsd_case)

Rôle requis : routing_agent et sn_wsd_case.case_writer

Procédure

1. Accédez à la **Demandes universelles** > **Tous**.
2. Ouvrez l'enregistrement de la demande universelle à partir de laquelle vous souhaitez créer un ticket du lieu de travail.
3. Cliquez sur **Créer un ticket du lieu de travail**.

Résultats

Un ticket du lieu de travail est créé et est automatiquement affecté au groupe d'affectation des services du lieu de travail. Si nécessaire, vous pouvez également ajouter des détails au formulaire Ticket du lieu de travail.

Sur le formulaire Ticket du lieu de travail, le numéro de la demande universelle utilisée pour créer le ticket du lieu de travail s'affiche. Le numéro du ticket du lieu de travail apparaît dans le champ **Ticket** principal du formulaire Universal Request ainsi que sous la liste connexe Tickets associés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travailler sur un ticket du lieu de travail à partir d'une Demande universelle

En tant que gestionnaire du lieu de travail, travaillez sur un ticket du lieu de travail créé à partir d'une Demande universelle. Fournissez une résolution au ticket du lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_case.case_writer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer les changements d'états décrits dans la procédure suivante conformément à vos besoins. Pour plus d'informations, consultez Mappage de l'état des demandes universelles.

Procédure

1. Accédez à la **Workplace Case Management** > **Tickets du lieu de travail** > **Tous**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de ticket du lieu de travail créé à partir de Demande universelle.
3. Sur le formulaire, modifiez le champ **État** sur **Travail en cours**.

   Remarque :
   Si le ticket du lieu de travail ne se rapporte à aucun service du lieu de travail, transférez-le au département approprié ou renvoyez-le à la file d'attente Demande universelle. Sélectionnez **Transférer** pour transférer le ticket. Pour plus de détails sur le transfert d'un ticket, consultez Transférer un ticket du lieu de travail créé à partir d'une demande universelle.

4. Lorsque vous résolvez le ticket, modifiez l'état pour **Fermé terminé**.

Résultats

L'état de la Demande universelle est mis à jour en fonction de l'état du ticket du lieu de travail. Pour plus d'informations sur les changements d'état d'un , consultez États et motifs d'UniversalDemande universelle Request.

Si vous modifiez l'état du ticket du lieu de travail sur Fermé incomplet sans le transférer à nouveau dans la file d'attente Demande universelle ou vers un autre département, l'une des actions suivantes est effectuée :

- Si l'option **Nécessite une revue supplémentaire** est sélectionnée sur la Demande universelle, l'état de la demande passe à l'état En cours.
- Si l'option **Nécessite une revue supplémentaire** n'est pas sélectionnée sur la Demande universelle, la demande universelle est fermée sur la base du mappage d'état.

Transférer un ticket du lieu de travail créé à partir d'une demande universelle

Transférez un ticket du lieu de travail vers la Demande universelle, vers un autre département ou vers un autre service. Vous pouvez transférer la demande avec ou sans fournir de résolution.

Avant de commencer

Remarque :
Pour transférer un ticket, vous devez faire partie du groupe d'affectation ou le ticket doit vous avoir été affecté.

Rôle requis : sn_wsd_case.case_writer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Workplace Case Management** > **Tickets du lieu de travail** > **Tous**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de ticket du lieu de travail que vous souhaitez transférer.
3. Cliquez sur **Transférer**.
4. Dans la boîte de dialogue Transférer le ticket, fournissez les détails du transfert.

Formulaire Transférer le ticket

Champ	Description
Département	Département auquel vous souhaitez transférer le ticket.
Motif du transfert	Motif pour lequel vous transférez la demande au département.
Remarques sur le transfert	Brève description du motif du transfert du ticket principal. Ces remarques sont lues par l'agent d'acheminement UR qui gère les demandes universelles.
Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires	Option pour copier les commentaires et les pièces jointes de ce ticket lors du transfert. L'option est automatiquement sélectionnée. **Remarque :** L'action de transfert ne copie pas les notes de travail.

5. Cliquez sur **Transférer**.

Résultats
Le ticket est transféré au département sélectionné.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Workplace Case Management

Surveillez l'état des tickets du lieu de travail émis dans votre organisation.

Tableau de bord des tickets du lieu de travail

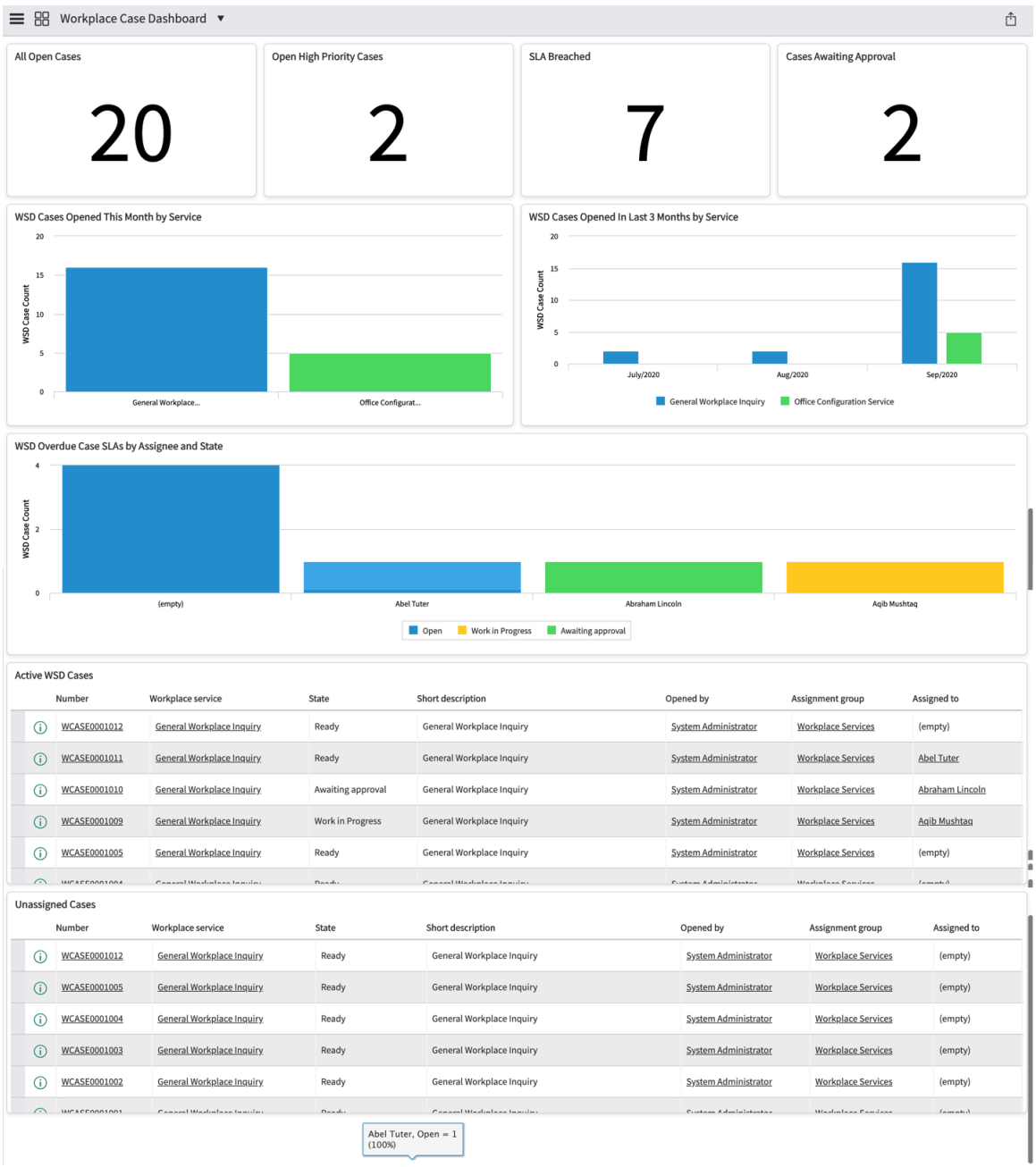
Utilisez ce tableau de bord pour suivre le nombre de tickets du lieu de travail créés à l'aide des services du lieu de travail de Workplace Service Delivery ou de Espace de travail du Portail de services. Surveillez le nombre de tickets ouverts, de tickets nécessitant une approbation et d'autres tickets d'un jour donné.

Le Workplace Case Management tableau de bord est migré vers Workplace Central. Vous pouvez commencer à utiliser les tableaux de bord migrés à partir de Workplace Central. Les tableaux de bord prêts à l'emploi sont également migrés vers Workplace Central. Les anciens tableaux de bord ne sont pas pris en charge pour les nouveaux Workplace Service Delivery clients. Pour les clients existants, les anciens tableaux de bord sont actuellement disponibles, mais seront bientôt obsolètes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des tickets du lieu de travail



Traduction automatique

Pour accéder au tableau de bord des tickets du lieu de travail, accédez à **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Tableaux de bord de l'espace de travail**.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire des tickets du lieu de travail : doit avoir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets du lieu de travail.	sn_wsd_case.manager	• Examine tous les tickets ouverts • Surveille les tickets à haute priorité

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
		• Surveille les tickets qui n'ont pas respecté un SLA. • Surveille le nombre de tickets en attente d'approbation.

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Tous les tickets ouverts	Score unique	Nombre de tickets du lieu de travail ouverts.
Tickets à haute priorité ouverts	Score unique	Nombre de tickets du lieu de travail à haute priorité ouverts.
SLA violé	Score unique	Nombre de tickets du lieu de travail qui n'ont pas respecté un SLA.
Tickets en attente d'approbation	Score unique	Nombre de tickets du lieu de travail en attente d'approbation.
Tickets WSD ouverts ce mois-ci par service	Colonne	Nombre de tickets du lieu de travail créés à l'aide des services du lieu de travail associés.
Tickets WSD ouverts au cours des 3 derniers mois par service	Colonne	Nombre de tickets du lieu de travail créés au cours des 3 derniers mois à l'aide des services du lieu de travail associés.
SLA de tickets WSD en retard par délégataire et par état	Colonne	Nombre de tickets du lieu de travail qui n'ont pas respecté la date limite du SLA représentée par rapport au délégataire.
Tickets WSD actifs	Liste	Liste des tickets du lieu de travail actifs le jour même.
Tickets non affectés	Liste	Liste des tickets du lieu de travail non affectés le jour même.

Références de Workplace Case Management

Découvrez le rôle, les tables et les propriétés système installés avec l'application Workplace Case Management.

Composants installés avec Workplace Case Management

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Workplace Case Management, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les règles métier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés avec Workplace Case Management

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Workplace Case Management administrateur [sn_wsd_case.admin]	• Définit les données relatives aux services des lieux de travail. • Crée des services du lieu de travail. • Dispose de l'accès complet à l'application.	sn_wsd_case.manager
Gestionnaire des tickets du lieu de travail [sn_wsd_case.manager]	• Affiche tous les tickets. • Gère les tickets. • Crée, lit, met à jour et supprime des modèles de ticket. • Crée, lit, met à jour et supprime des modèles de tâche. • Crée, lit, met à jour et supprime des services du lieu de travail. • Crée, lit, met à jour et supprime des activités du service du lieu de travail. • Crée, lit, met à jour et supprime des options d'approbation. • Crée, lit, met à jour et supprime une règle d'escalade. • Crée, lit, met à jour et supprime	• template_editor_global • sn_wsd_case.workplace_agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	des instructions d'exécution. • Effectue des actions liées à l'agent.	
Agent de tickets du lieu de travail [sn_wsd_case.workplace_agent]	En plus de toutes les autorisations d'un auteur de tickets du lieu de travail, • Peut afficher les exécutions de flux. • Peut rédiger des articles de la base de connaissances.	• sn_wsd_case.case_writer • sn_wsd_core.kb_writer • flow_operator
Auteur de tickets du lieu de travail [sn_wsd_case.case_writer]	• Crée, lit, met à jour et supprime des tâches du lieu de travail. • Lit des modèles de tâches. • Crée, lit, met à jour et supprime des tickets du lieu de travail. • Lit les éléments suivants : ◦ Règles d'escalade ◦ Instructions d'exécution	• sn_wsd_core.task_writer • sn_wsd_case.case_reader
Lecteur de tickets du lieu de travail [sn_wsd_case.case_reader]	Dispose d'autorisations de lecture pour accéder à tout • Tâches relatives à l'espace de travail • Tickets du lieu de travail	sn_wsd_core.task_reader

Tables installées avec Workplace Case Management

Table	Description
Ticket du lieu de travail [sn_wsd_case_workplace_case]	Étend la table Tâche sur le lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_task]. Stocke des informations sur tous les tickets du lieu de travail dans l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	: si **WSD : archiver les anciennes tâches sur le lieu de travail** est appliquée, la table Ticket du lieu de travail [sn_wsd_case_workplace_case] est également archivée. Pour plus d'informations, consultez Appliquer la règle d'archivage.
Service du lieu de travail [sn_wsd_case_workplace_service]	Prolonge la table Fichier d'application. Stocke des informations sur tous les services du lieu de travail dans l'application.
Activité du service du lieu de travail [sn_wsd_case_workplace_service_activity]	Prolonge la table Fichier d'application. Stocke des informations sur toutes les activités du service du lieu de travail dans l'application.
Escalade par couche de ticket sn_wsd_case_tier_definition	Stocke des informations sur toutes les règles d'escalade de tickets du lieu de travail créées dans l'application.
Instruction d'exécution sn_wsd_case_fulfillment_instruction	Stocke des informations sur toutes les instructions d'exécution créées pour les services du lieu de travail dans l'application.
Demander des éléments de service [sn_wsd_case_service_item_request]	Stocke des informations sur tous les éléments de service du lieu de travail demandés à l'aide d'un service du lieu de travail. **Remarque :** Si **WSD : archiver les anciennes tâches sur le lieu de travail** est appliquée, la table Demander des éléments de service [sn_wsd_case_service_item_request] est également archivée. Pour plus d'informations, consultez Appliquer la règle d'archivage.
Emplacement de l'élément de service du lieu de travail [sn_wsd_case_m2m_service_item_location]	Étend la table Emplacement de service du lieu de travail. Stocke des informations sur tous les emplacements d'éléments de service du lieu de travail dans l'application.
Emplacement du service du lieu de travail [sn_wsd_case_m2m_service_location]	Stocke des informations sur tous les emplacements de service du lieu de travail.
Mappage de champs du lieu de travail [sn_wsd_case_workplace_field_mapping]	Stocke des informations sur tous les mappages de champs du lieu de travail créés dans l'application.
Élément de service du lieu de travail [sn_wsd_case_workplace_service_item]	Stocke des informations sur tous les éléments de service du lieu de travail créés dans l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Configuration du modèle de lieu de travail [sn_wsd_case_workplace_template_configuration]	Stocke des informations sur toutes les configurations de modèles du lieu de travail créées dans l'application.

Propriétés installées avec Workplace Case Management

Personnalisez les propriétés disponibles avec Workplace Case Management.

Ces propriétés sont disponibles pour le Workplace Case Management.

Remarque :
Toutes ces propriétés figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Workplace Case Management

Propriété	Description
sn_wsd_case.wsd_inbound_email	Vérifie les e-mails reçus pour Workplace Case Management. Cette propriété n'est disponible que pour Workplace Case Management version 1.0.1. Cette propriété ne sera plus disponible si vous avez passé la mise à niveau vers Workplace Case Management version 1.0.2 ou ultérieure. Cette propriété est disponible en tant que sn_wsd_core.wsd_inbound_email pour Workplace Case Management version 1.0.2 ou ultérieure. . • Type : chaîne • Valeur par défaut : askwsd@example.com • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]
sn_wsd_case.acceptance_timeout	Si le paramètre « Activer les acceptations de l'utilisateur » d'un ticket du lieu de travail est défini sur Vrai et qu'aucune « Expiration du délai d'acceptation » n'est spécifiée, cette propriété applique le délai d'expiration par défaut à 172 800 secondes (deux jours). • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 172 800 secondes • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Workplace Visitor Management

Accueillez vos invités et vos employés hors site grâce à une expérience plus fluide et plus agréable. Utilisez ServiceNow® Workplace Visitor Management pour optimiser vos opérations d'accueil et accueillir vos invités et vos employés hors site. Vous pouvez inscrire les visiteurs et planifier ce dont ils auront besoin à l'avance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

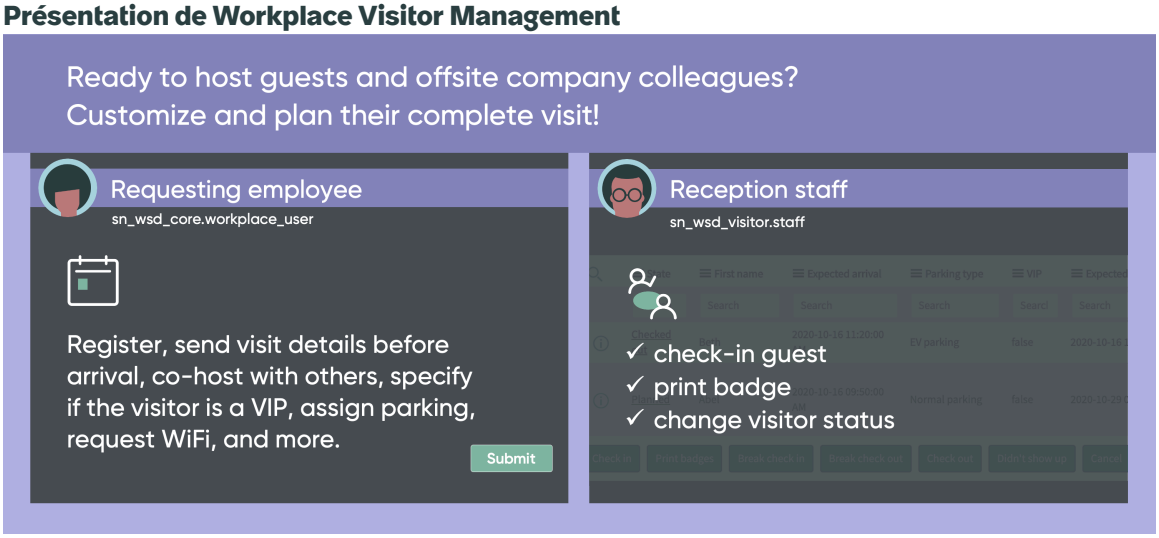
Premiers pas

Explorer Découvrez les Workplace Visitor Management concepts et les fonctionnalités.	**Configurer** Configurez l'application et les paramètres liés aux visiteurs.	**S'inscrire** Enregistrez les visiteurs tels que les collègues ou les invités externes avant leur arrivée.
Gérer Gérez les enregistrements des visiteurs.	**Solutions d'analyse et de génération de rapports** Coordonnez le travail et améliorez les processus grâce à des tableaux de bord et à des rapports.	**Référence** Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Explorer Workplace Visitor Management

Accueillez vos invités et vos employés hors site grâce à une expérience plus fluide et plus agréable. Utilisez ServiceNow® Workplace Visitor Management pour optimiser vos opérations d'accueil et accueillir vos invités et vos employés hors site. Vous pouvez inscrire les visiteurs et planifier ce dont ils auront besoin à l'avance.

Présentation de Workplace Visitor Management



Les employés, les administrateurs et le personnel d'accueil peuvent utiliser l'application Workplace Visitor Management à des fins différentes.

Enregistrer des visiteurs

Les employés peuvent enregistrer les visiteurs externes et les collègues de la société hors site pour une visite. Vous pouvez spécifier leurs dates de visite, leur stationnement et leurs besoins en matière de Wi-Fi. Vous pouvez co-héberger des visiteurs avec d'autres

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

personnes. Vous pouvez spécifier si un visiteur est un VIP. Vous pouvez laisser un message spécial aux réceptionnistes pour personnaliser leur visite.

Gérer les enregistrements des visiteurs

Les administrateurs et le personnel d'accueil peuvent gérer et mettre à jour les enregistrements des visiteurs. Avec Workplace Visitor Management, vous pouvez afficher les visiteurs actuellement enregistrés, les visiteurs attendus, les visiteurs en pause et les visiteurs qui sont partis. Une fois les visiteurs sur site, l'application vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Enregistrement
- Départ en pause
- Retour de pause
- Départ
- Annuler
- Imprimer des badges
- Mettre à jour sans afficher

Enregistrement des visiteurs

En tant qu'employé, l'application Workplace Visitor Management vous permet d'enregistrer les visiteurs à l'avance.

Avec Workplace Visitor Management, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Enregistrer les visiteurs et spécifier leur date de visite, leur calendrier et leur emplacement de visite.
- Réserver une journée complète ou une courte durée.
- Spécifier un co-hôte, en particulier si vous n'êtes pas disponible.
- Fournir des informations privées au réceptionniste si le visiteur a des demandes particulières.
- Enregistrer un collègue hors site.
- Fournir aux visiteurs toutes les informations dont ils ont besoin pendant leur visite.

Vous pouvez également utiliser l'assistance par messagerie instantanée Virtual Agent sur Espace de travail du Portail de services pour enregistrer un visiteur et afficher les détails de l'inscription de votre visiteur. L'assistance par messagerie instantanée vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Enregistrer un invité.
- Savoir quels visiteurs sont attendus le jour même.
- Savoir l'heure d'arrivée prévue de votre visiteur.
- Annuler un visiteur enregistré.
- Consultez les journaux des visites pour connaître l’état actuel d’un visiteur.
- Créez une politique pour les visiteurs ou modifiez la politique existante qu’un visiteur doit accepter avant de visiter. Activez ou désactivez une politique pour les visiteurs s’il ne s’agit pas d’une contrainte.
- Vérifier les confirmations de la politique pour les visiteurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois que vous avez soumis l'enregistrement, le personnel d'accueil reçoit l'enregistrement dans l'application. Lorsque des visiteurs sont sur site, le personnel d'accueil enregistre les visiteurs, imprime leurs badges, met à jour leurs pauses et met à jour leurs autres statuts au cours de la journée.

Configurer Workplace Visitor Management

Installez l'application Workplace Visitor Management et configurez les paramètres connexes des enregistrements des visiteurs.

Installer Workplace Visitor Management

Installez l'application Workplace Visitor Management depuis les applications ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Avant de commencer

Effectuez les instructions de configuration suivantes.

1. Accédez à la **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance. La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.
2. Vérifiez que les modules d'extension suivants sont activés :
   - Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core), version minimale 2.0.3.
   - Workplace Visitor Management (sn_wsd_visitor)

Rôle requis : admin

Utilisez les informations suivantes lorsqu'elles sont nécessaires :

- Nom de l'application : Workplace Visitor Management
- ID de l'application : sn_wsd_visitor

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtre et la barre de recherche pour trouver l'application.
   Recherchez l'application à l'aide de son nom (Workplace Visitor Management) ou de son ID (sn_wsd_visitor). Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être la demander à partir de la boutique ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Workplace Visitor Management.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

> **Important :**
> Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Cliquez sur **Installer**.

Créer une politique pour les visiteurs

Définissez une politique qui doit être acceptée par un visiteur avant son arrivée. Envoyez une notification par e-mail au visiteur au sujet de la politique et permettez-lui d'accepter la politique en répondant à l'e-mail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_visitor.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Visitor Management** > **Administration** > **Politiques pour les visiteurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Politique

Champ	Description
Titre	Titre de la politique pour les visiteurs.
Actifs	Option pour activer la politique.
Description courte	Brève description sur la politique.
Description	Description détaillée de la politique. Contenu de la politique qui doit être lu et accepté par les visiteurs.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La politique pour les visiteurs est ajoutée.

Que faire ensuite
Affectez la politique pour les visiteurs aux emplacements du lieu de travail.

Affecter la politique pour les visiteurs à un emplacement du lieu de travail

Ajoutez un ou plusieurs emplacements du lieu de travail à une politique pour les visiteurs. Les visiteurs enregistrés pour cet emplacement recevront une notification par e-mail afin d'accepter la politique à l'avance.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_visitor.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Affectez la politique pour les visiteurs à un emplacement du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également affecter la politique pour les visiteurs en sélectionnant l'emplacement du lieu de travail dans **Bâtiment**. Sélectionnez le bâtiment et assurez-vous que l'option **Visitor policy view** (Affichage de la politique pour les visiteurs) est activée. Cliquez sur **Modifier** et affectez la politique.

- Aller à Bâtiment
- Sélectionnez le bâtiment
- Assurez-vous que la vue « Affichage de la politique pour les visiteurs » est sélectionnée
- Cliquez sur Modifier pour affecter les politiques disponibles à l'emplacement

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Visitor Management** > **Administration** > **Politiques pour les visiteurs**.
2. Sélectionnez la politique pour les visiteurs que vous souhaitez ajouter pour l'emplacement du lieu de travail.
3. **Facultatif :** Dans la liste connexe Emplacements, appliquez la politique pour les visiteurs internes/externes. Sélectionnez **Vrai** ou **Faux** sous la colonne **Requis pour l'externe** ou **Requis pour l'interne** de l'emplacement du lieu de travail.
4. Dans la liste connexe Emplacements, cliquez sur **Modifier**.
5. Sur le formulaire Modifier les membres, sélectionnez l'emplacement du lieu de travail.
   a. Sélectionnez l'emplacement du lieu de travail dans la colonne **Collection** de gauche.
   b. Déplacez la sélection vers la colonne **Liste d'emplacements** de droite.

   Pour déplacer l'emplacement, utilisez l'icône d'ajouter-suppression ( ).
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

La politique pour les visiteurs est affectée à l'emplacement du lieu de travail sélectionné.

Créer un créateur d'enregistrement pour la gestion des visiteurs

Mettez les services liés aux visiteurs à disposition des employés en tant qu'option en libre-service. Créez un créateur d'enregistrement pour afficher ces services en tant qu'éléments de catalogue dans le catalogue de services du lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_visitor.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Visitor Management** > **Administration** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créateur d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom du créateur d'enregistrement.
Nom de la table	Table Enregistrement des visiteurs (sn_wsd_visitor_visitor_registration) à laquelle le créateur d'enregistrement est associé. **Remarque :** Assurez-vous que la table Enregistrement des visiteurs pour le créateur d'enregistrement correspond au service du lieu de travail associé.
Modèle	Table Modèle de produit si pertinente pour le créateur d'enregistrement.
Application	Ce champ est défini sur Workplace Visitor Management.
Actifs	Option permettant d'activer le créateur d'enregistrement en vue de son utilisation.
Développer l'aide pour toutes les questions	Sélectionnez cette option pour permettre aux utilisateurs de développer l'aide pour toutes les questions.

4. Complétez les champs d'onglet suivants de manière appropriée :
   - **Ce qu'il contiendra**
   - **Accessibilité**
   - **Données des enregistrements générés**
   - **Paramètres du portail**
5. Dans l'onglet **What it will contain (Contenu prévu)**, fournissez le script suivant :

```
var visitorService = new sn_wsd_visitor.WSDVMVisitorService();
visitorService.createVisitorRegistrationRecord(producer, current.sys_id);

producer.portal_redirect = "?id=my_requests";
```

6. Dans l'onglet **Variables**, configurez les variables de l'élément de catalogue de services du lieu de travail, le cas échéant.

   Les variables recueillent des informations auprès de l'utilisateur et sont utilisées pour poser des questions et mapper les réponses aux champs.

   Pour en savoir plus sur les différents types de variables et comment les configurer, consultez Types de variables de catalogue de services .

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le créateur d'enregistrement est créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrer un visiteur

Soumettez un enregistrement de visiteur pour enregistrer vos invités avant leur visite à l'organisation.

Enregistrer un visiteur

Planifiez au préalable la visite de vos visiteurs ou de vos collègues hors site. Spécifiez les détails de leur visite comme la date, l'heure, l'emplacement et plus encore.

Avant de commencer

Important :
À partir de Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) version 2.1, toutes les mises à jour et nouvelles fonctionnalités sont disponibles uniquement sur Espace de travail du Portail de services. Les services du lieu de travail fournis par ServiceNow® sont supprimés de Portail de services sur Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core) à partir de la version 2.1. Pour configurer le catalogue de services Workplace dans le Portail de services, consultez Configurer un catalogue dans le portail de services .

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Soumettez cette demande pour enregistrer un invité. Spécifiez les éventuelles exigences supplémentaires pour la visite au personnel d'accueil en tant que message privé.

L'administrateur Workplace Visitor Management et le personnel d'accueil peuvent également enregistrer des visiteurs directement à partir de l'application. Accédez à la **Workplace Visitor Management** > **Personnel d'accueil** > **Enregistrer des visiteurs**.

Vous pouvez également enregistrer un visiteur à l'aide de l'assistance par messagerie instantanée Virtual Agent. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail** > **Accueil de Workplace Service Portal** et cliquez sur l'icône de chat ( ) en bas à droite. Saisissez votre question ou utilisez **Afficher tous les éléments** pour choisir dans une liste d'options disponibles les informations pour enregistrer un visiteur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail**.

   Remarque :
   Vous pouvez également émettre une demande à partir de l'Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tous les espaces de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

2. Ouvrez la catégorie **Gestion des visiteurs**.

   a. Cliquez sur **Catalogue**.

   b. Cliquez sur **Parcourir par catégories**.

   c. Dans le catalogue de services du lieu de travail, sélectionnez **Gestion des visiteurs**.

      Remarque :
      Si plusieurs catalogues sont configurés sur le portail, accédez à la liste des catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Gestion des visiteurs**.

3. Sélectionnez **Enregistrer un invité**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Enregistrer un invité

Champ	Description
Description de la visite	Description avec des détails sur le but de la visite.
Les emplacements	Emplacement de la visite.
Hôte	Nom de l'hôte du visiteur. Par défaut, le champ est défini sur **Administrateur système**.
Date et heure d'arrivée	La date et l'heure d'arrivée de la visite, affichées sous la forme de l'icône de date et d'heure d'arrivée ( ).
Date et heure de départ	Ce champ est automatiquement réglé sur 2 heures après la date et l'heure d'arrivée spécifiées. Vous pouvez modifier ce champ en sélectionnant votre propre heure à l'aide de l'icône de date et d'heure de départ ( ).
Toute la journée	Option pour les visites qui durent une journée entière.
Message privé destiné au réceptionniste	Exigences supplémentaires ou message privé destiné au réceptionniste.
Co-hôtes	Co-hôtes pour le visiteur. Les co-hôtes et l'hôte principal sont informés de l'enregistrement.

5. Sélectionnez **Ajouter un visiteur externe** pour ajouter un visiteur.

   a. Cliquez sur **Ajouter**.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter un visiteur externe

Sélectionner un visiteur connu	Option de sélection dans une liste de visiteurs connus si le visiteur est déjà venu auparavant. Cette sélection définit automatiquement le nom, l'adresse e-mail et d'autres informations pertinentes sur le visiteur.
Type de visiteur	Le type de visiteur.
Prénom	Le prénom du visiteur.
Nom	Le nom de famille du visiteur.
Titre	Un titre pour le visiteur, si nécessaire.
E-mail du visiteur	L'adresse e-mail du visiteur.
Numéro de téléphone du visiteur	Le numéro de contact du visiteur.
Organisation	L'organisation du visiteur.
Wi-Fi	Option pour donner accès au Wi-Fi au visiteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

VIP	Option pour marquer le visiteur comme une personne importante (VIP). Cette option aide le réceptionniste à classer le visiteur selon l'ordre de priorité.
Préférences de stationnement	Les préférences de stationnement du visiteur.
Plaque d'immatriculation	Les détails de la plaque d'immatriculation du visiteur.

c. Cliquez sur **Ajouter**.

Vous pouvez modifier ou supprimer une ligne de la table de formulaire à l'aide de l'icône d'ajout-suppression d'une ligne ( ).

6. Sélectionnez **Ajouter un employé de la société** pour ajouter un collègue.

a. Cliquez sur **Ajouter**.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ajouter un employé de la société

Sélectionner un collègue	Le nom de votre collègue. Les champs **Prénom**, **Nom de famille** et **E-mail** sont automatiquement définis. Pour modifier les détails, cliquez sur l'icône d'aperçu de l'enregistrement ( ), puis **enregistrez** les modifications.
E-mail	Ce champ définit automatiquement l'adresse e-mail du collègue sélectionné. Vous pouvez le modifier.
Type de stationnement	Les préférences de stationnement du collègue.
Plaque d'immatriculation	Les détails de la plaque d'immatriculation du collègue.

c. Cliquez sur **Ajouter**.

Vous pouvez modifier ou supprimer une ligne de la table de formulaire à l'aide de l'icône d'ajout-suppression d'une ligne ( ).

7. Dans le champ **Options de notification**, sélectionnez la façon dont vous et votre visiteur devez être informés de l'enregistrement.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

L'enregistrement de votre visiteur est soumis. Vous pouvez afficher vos demandes.

Que faire ensuite

Vous pouvez vérifier les détails de votre demande ou choisir de l'annuler à tout moment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. En fonction de votre plateforme, effectuez l'une des actions suivantes pour afficher vos demandes.
   - Sur Espace de travail du Portail de services, accédez à l'onglet Demandes pour afficher vos demandes et vos réservations.
   - Dans la barre de navigation de l'application Now Mobile, appuyez sur **Pour moi** et faites défiler vers le bas jusqu'à la section Ma demande pour afficher vos demandes.
   - Dans la messagerie instantanée Virtual Agent, saisissez votre question ou utilisez **Afficher tous les éléments** pour sélectionner une question dans une liste d'options disponibles et afficher les informations sur le visiteur.
2. Si vous souhaitez annuler une demande, cliquez sur **Annuler la demande**.
3. Vous pouvez rechercher des visiteurs enregistrés dans la **liste des visiteurs** à l'aide de l'option de recherche.

Gérer les enregistrements des visiteurs

En tant qu'administrateur et en tant que personnel d'accueil, vous pouvez suivre les enregistrements des visiteurs et mettre à jour leur statut lorsque les visiteurs sont sur site.

En tant qu'administrateur et en tant que personnel d'accueil, vous pouvez effectuer les actions suivantes sur les enregistrements des visiteurs :

- Enregistrer les visiteurs à l'aide de l'application ainsi que du portail de services.
- Afficher tous les enregistrements des visiteurs.
- Afficher tous les enregistrements des visiteurs pour le jour même ou que vous avez créés.
- Créer des services liés aux visiteurs pour vos employés en tant que libre-service.
- Surveiller les enregistrements des visiteurs à l'aide du tableau de bord d'accueil des visiteurs.
- Créer des politiques pour les visiteurs et les affecter aux emplacements du lieu de travail.

En tant qu'administrateur, vous pouvez également consulter les journaux de visite contenant des détails sur les changements d'état pour les enregistrements des visiteurs.

Mettre à jour les enregistrements des visiteurs

Suivez les enregistrements des visiteurs et mettez à jour le statut d'un visiteur pendant qu'il se trouve sur site.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_visitor.admin ou sn_wsd_visitor.staff

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Visitor Management** > **Vue d'ensemble du visiteur**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes pour mettre à jour l'enregistrement du visiteur.
   - **Enregistrement de tous les visiteurs**
   - **Mes enregistrements de visiteurs**
   - **Enregistrements du jour**
3. Sélectionnez l'enregistrement du visiteur que vous souhaitez mettre à jour.
4. **Facultatif :** Sélectionnez plusieurs enregistrements si vous souhaitez les mettre à jour avec le même statut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. En fonction du changement d'état que vous souhaitez apporter, sélectionnez l'une des options suivantes. Pour plus d'informations sur les différents états et sur les changements d'état autorisés sur l'enregistrement d'un visiteur, consultez États des enregistrements des visiteurs.

Résultats
Le statut de l'enregistrement du visiteur est mis à jour.

Afficher les enregistrements des visiteurs

Affichez les enregistrements des visiteurs soumis par le biais du portail de services. Vous pouvez afficher tous les enregistrements des visiteurs, les enregistrements du jour même et ceux que vous avez créés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_visitor.admin ou sn_wsd_visitor.staff

- Le personnel d'accueil peut mettre à jour l'état de l'enregistrement du visiteur.
- Vous pouvez imprimer des badges n'importe où dans l'application Workplace Visitor Management.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Visitor Management** > **Vue d'ensemble du visiteur**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes pour afficher les enregistrements des visiteurs :
   - **Enregistrement de tous les visiteurs** : sélectionnez cette option pour afficher les enregistrements de tous les visiteurs effectués par le biais de l'application.
   - **Mes enregistrements de visiteurs** : sélectionnez cette option pour afficher les enregistrements des visiteurs effectués que vous avez créés.
   - **Enregistrements du jour** : sélectionnez cette option pour afficher les enregistrements des visiteurs du jour même.
3. Sélectionnez un enregistrement de visiteur pour afficher son état.

États des enregistrements des visiteurs

Les journaux des visiteurs affichent l'état actuel des enregistrements des visiteurs. Ces états peuvent être changés en d'autres états.

Les différents états d'un enregistrement de visiteur sont expliqués comme suit.

États des enregistrements des visiteurs

État	Description
Planifié	Il s'agit de l'état initial de l'enregistrement d'un visiteur après sa création. Cet état peut être modifié pour les états suivants : • Enregistrement • Annuler • Ne s'est pas présenté
Date d'entrée	Le personnel d'accueil enregistre l'arrivée du visiteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des enregistrements des visiteurs (suite)

État	Description
	Cet état peut être modifié pour les états suivants • Départ • Départ en pause
Date de sortie	Le personnel d'accueil enregistre le départ du visiteur.
Break checked in (Retour de pause)	Le personnel d'accueil enregistre le retour du visiteur après une pause.
Break checked out (Départ en pause)	Le personnel d'accueil enregistre le départ en pause du visiteur. Cet état peut être mis à jour avec les états suivants • Retour de pause • Départ
Terminé	Le visiteur a terminé la visite et est parti.
Annulé	L'enregistrement du visiteur est annulé.
Ne s'est pas présenté	Le visiteur ne s'est pas présenté.
Disparu	Il n'y a aucune mise à jour sur le visiteur ou le visiteur est parti sans en informer le personnel d'accueil.

Rendre anonyme un visiteur

En tant qu'administrateur, vous pouvez rendre anonyme un visiteur pour supprimer l'enregistrement du visiteur et tous les détails du visiteur. Tous les futurs enregistrements du visiteur sont annulés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_visitor.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'administrateur, vous pouvez rendre anonyme un visiteur. Les employés peuvent demander de rendre anonyme un visiteur pour des raisons de sécurité ou pour toute autre raison.

Lorsque vous rendez anonyme un visiteur, l'enregistrement du visiteur est supprimé. Dans tous les enregistrements de visiteurs actuels, les données du visiteur sont remplacées par une valeur aléatoire. Tous les futurs enregistrements du visiteur sont annulés.

Remarque :
Lorsque vous avez rendu un visiteur anonyme, les détails le concernant doivent être supprimés des enregistrements d'audit une seule fois. Pour supprimer automatiquement les détails des enregistrements d'audit, un script correctif est fourni avec l'application dans la boutique. Téléchargez le script correctif `WSD_Fix_Visitor_Anonymize_data.xml` joint à l'application Workplace Visitor Management à partir de ServiceNow Store sous les documents de support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Tables**.
2. Recherchez la table Visiteur [sn_wsd_visitor_visitor].
   - Dans le champ **Étiquette**, tapez Visiteur.
   - Dans le champ **Nom**, tapez sn_wsd_visitor_visitor.
3. Sélectionnez la table Visiteur [sn_wsd_visitor_visitor].
4. Sous Liens connexes, sélectionnez **Afficher la liste**.
5. **Facultatif :** Dans l'application **Navigateur de filtre**, tapez sn_wsd_visitor_visitor.list et effectuez votre recherche.
6. Dans la liste des visiteurs, sélectionnez le visiteur que vous souhaitez rendre anonyme.
7. Sur le formulaire Visiteur, sélectionnez **Anonymiser les données de visiteur**.
8. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **OK**.

Résultats

Le visiteur est anonyme et tous les détails du visiteur sont supprimés. Tous les futurs enregistrements du visiteur sont annulés et les données dans les champs sont remplacées par des valeurs aléatoires.

Appliquer la politique d'archivage de gestion des visiteurs

Appliquer la politique d'archivage pour Workplace Visitor Management. La politique d'archivage archivera les anciens dossiers des visiteurs et les dossiers d'enregistrement des visiteurs qui datent de plus d'un an.

Avant de commencer

La politique d'archivage améliore les performances et contrôle la croissance de la taille des tables en archivant les anciennes données.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Archivage système** > **Règles d'archivage**.
2. Dans la zone de recherche Règles d'archivage, filtrez par **WSD.**
   WSD (Workplace Service Delivery).
3. Sélectionnez les règles d'archivage de gestion des visiteurs suivantes et cliquez dessus pour les ouvrir en mode d'édition selon vos besoins :
   - **WSD : Archive 1 an Fiche de visite** : Archive les dossiers de visiteurs vieux d'un an pour l'année écoulée en Workplace Visitor Management.
   - **WSD : Archive 1 an Enregistrement des visites** : Archive les enregistrements d'enregistrement des visiteurs vieux d'un an en Workplace Visitor Management.
4. Cochez la case **Actif** pour activer la politique d'archivage pour une table sélectionnée.
5. Appliquez les conditions de filtre requises.
6. Sélectionnez **Recalculer l'estimation** pour connaître les documents éligibles à l'archivage.
7. Sélectionnez **Exécuter l'archivage maintenant sous les** liens connexes pour exécuter la règle d'archivage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Références de Workplace Visitor Management

Découvrez le rôle, les tables et les propriétés système installés avec l'application Workplace Visitor Management.

Composants installés avec Workplace Visitor Management

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Workplace Visitor Management, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les règles métier.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés avec Workplace Visitor Management

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des visiteurs de l'espace de travail [sn_wsd_visitor.admin]	En tant qu'administrateur, vous pouvez : • Dispose de l'accès complet à l'application. • Effectuer toutes les actions d'un gestionnaire des visiteurs. • Accéder aux journaux des visiteurs. • Configurez les paramètres de l'application. • Affichez et gérez les créateurs d'enregistrements connexes.	• sn_wsd_visitor.manager • catalog_editor • catalog_admin
Gestionnaire des visiteurs de l'espace de travail [sn_wsd_visitor.manager]	En tant que gestionnaire, vous pouvez : • Effectuer toutes les actions du personnel d'un visiteur. • Créez, examinez et affectez les politiques pour les visiteurs qu'un visiteur doit accepter avant de se rendre à l'emplacement. • Afficher, gérer et mettre à jour les enregistrements des visiteurs. • Afficher le tableau de bord d'accueil des visiteurs. • Enregistrer des visiteurs.	sn_wsd_visitor.staff
Personnel d'accueil de l'espace de travail [sn_wsd_visitor.staff]	En tant que personnel d'accueil, vous pouvez :	sn_wsd_core.workplace_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Afficher, gérer et mettre à jour les enregistrements des visiteurs. • Afficher et mettre à jour les enregistrements des visiteurs. • Enregistrer des visiteurs • Afficher le tableau de bord d'accueil des visiteurs. • Imprimer des badges pour les visiteurs.	

Tables installées avec Workplace Visitor Management

Table	Description
Visiteur utilisateur [sn_wsd_visitor_m2m_user_visitor]	Stocke des informations sur le lien entre un visiteur et un employé. L'employé doit avoir spécifié ces informations lors de l'enregistrement du visiteur.
Organisation [sn_wsd_visitor_organization]	Stocke des informations sur l'organisation du visiteur, telles que le nom et la description de l'organisation.
Consultez [sn_wsd_visitor_visit]	Stocke des informations sur la visite. Chaque visiteur est lié à une visite. Une visite peut contenir plusieurs visiteurs.
Visiteur [sn_wsd_visitor_visitor]	Stocke des informations sur tous les visiteurs qui ont visité le site. Un employé peut réutiliser les détails du visiteur pour de futurs enregistrements.
Enregistrement des visiteurs [sn_wsd_visitor_visitor_registration]	Stocke des informations sur tous les enregistrements des visiteurs créés dans l'application.
Journal de la visite [sn_wsd_visitor_visit_log]	Stocke des informations sur les changements d'état qui ont été consignés lors d'une visite.
Politique [sn_wsd_visitor_policy]	Stocke des informations sur toutes les politiques pour les visiteurs créées dans l'application.
Politique d'emplacement [sn_wsd_visitor_m2m_location_policy]	Stocke des informations sur les politiques pour les visiteurs ajoutées aux emplacements du lieu de travail.
Confirmation de la politique pour les visiteurs [sn_wsd_visitor_visitor_policy_confirmation]	Stocke des informations sur toutes les confirmations reçues pour une politique concernant les visiteurs.

Propriétés installées avec Workplace Visitor Management

Plusieurs propriétés sont disponibles avec Workplace Visitor Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Toutes ces propriétés figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Workplace Visitor Management

Propriété	Description
sn_wsd_visitor.policy_response_due_in_days	Cette propriété vous permet d'envoyer des e-mails aux visiteurs pour leur rappeler d'indiquer leur acceptation ou leur refus de la politique pour les visiteurs. Si un visiteur ne répond pas, le personnel d'accueil est invité à vérifier la même chose lorsque le visiteur se présente au bureau d'accueil. **Remarque :** L'enregistrement du visiteur n'est pas annulé si le visiteur ne fournit pas sa réponse à la politique pour les visiteurs. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : **1**
sn_wsd_visitor.visitor_inbound_email	Cette propriété vous permet de spécifier une adresse e-mail générique pour envoyer ou recevoir des demandes de visiteurs. • Type : chaîne • Valeur par défaut : **askvisitor@example.com**
sn_imt_core.visitor_syncing	Cette propriété permet de synchroniser les visiteurs entre les applications Safe Workplace et Workplace Visitor Management. Lorsqu'un visiteur est inscrit dans l'application Workplace Visitor Management, ses détails sont également envoyés à l'application Safe Workplace afin que d'autres actions relatives aux visiteurs puissent être effectuées. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : **vrai** • Emplacement : table Propriétés système [sys_properties]

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Workplace Visitor Management

Surveillez l'état des enregistrements des visiteurs effectués dans votre organisation.

Afficher les journaux des visites

Affichez les journaux des visites qui affichent tous les changements d'état d'un enregistrement de visiteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_visitor.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez afficher tous les changements d'état d'un enregistrement de visiteur à tout moment. Vous pouvez également mettre à jour les statuts depuis cet emplacement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Visitor Management** > **Administration** > **Journaux des visites**.
2. Recherchez l'enregistrement du visiteur que vous souhaitez afficher.
3. **Facultatif :** Affichez les états actuels et précédents en sélectionnant l'icône d'informations ( ) en regard du journal de visite.
   Pour plus d'informations sur chaque état, consultez États des enregistrements des visiteurs.

Tableau de bord d'accueil des visiteurs

Le tableau de bord d'accueil des visiteurs vous permet de suivre les enregistrements de visiteurs créés dans l'application tous les jours. Suivez les statuts des visiteurs qui sont sur site. Affichez le nombre de visiteurs attendus, qui sont enregistrés, qui sont partis, qui sont en pause ou qui ne se sont pas présentés.

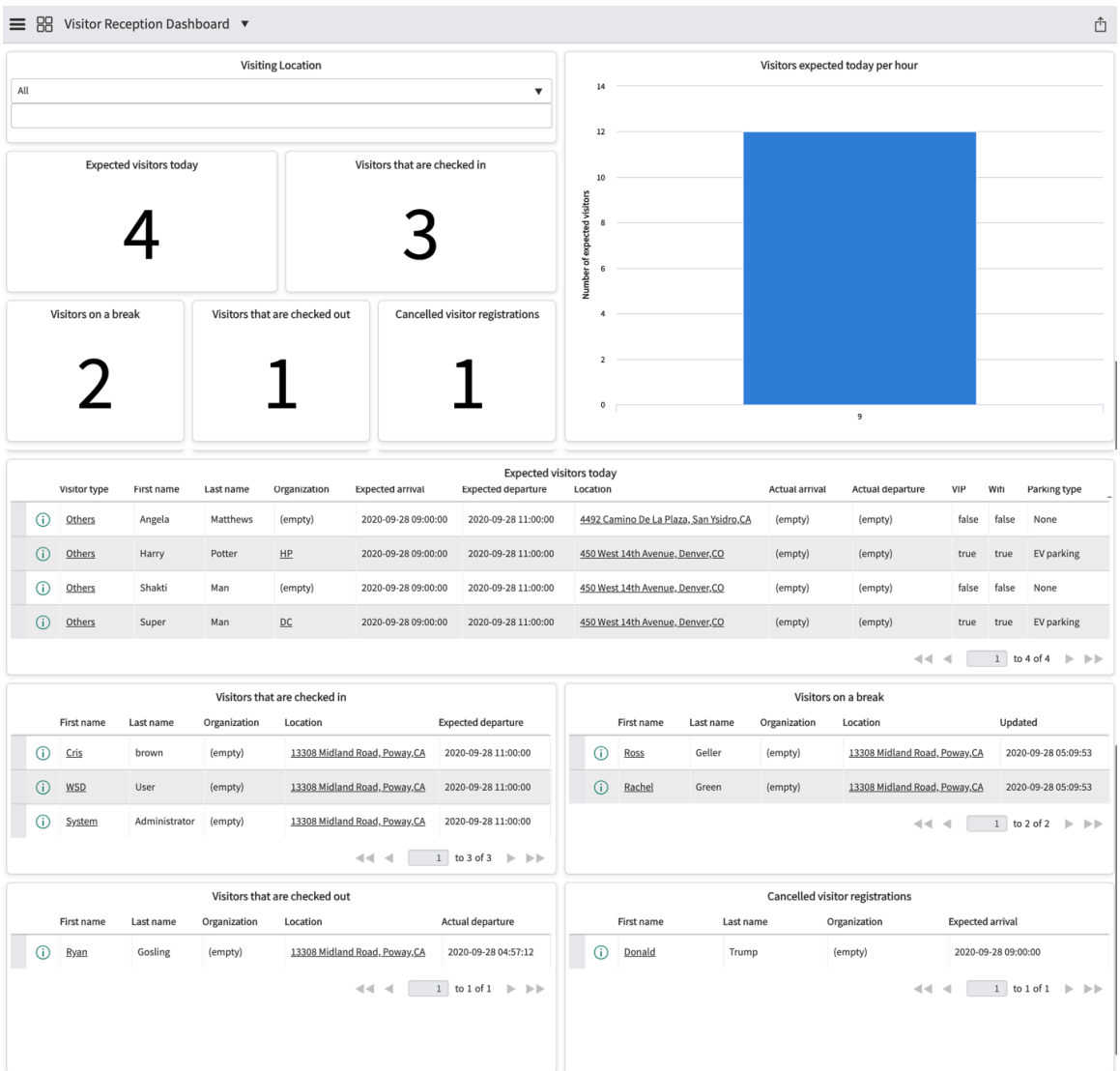
Remarque :
Le Workplace Visitor Management tableau de bord est migré vers Workplace Central. Vous pouvez commencer à utiliser les tableaux de bord migrés à partir de Workplace Central. Les tableaux de bord prêts à l'emploi sont également migrés vers Workplace Central. Les anciens tableaux de bord ne sont pas pris en charge pour les nouveaux Workplace Service Delivery clients. Pour les clients existants, les anciens tableaux de bord sont actuellement disponibles, mais seront bientôt obsolètes.

Pour en savoir plus sur le tableau de bord migré, reportez-vous à Tableau de bord de gestion des réservations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord d'accueil des visiteurs



Pour accéder au tableau de bord d'accueil des visiteurs, accédez à **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Tableaux de bord de l'espace de travail** .

Sélectionnez un emplacement dans le champ **Emplacement de la visite** situé en haut pour afficher les rapports de cet emplacement dans des onglets distincts.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire Workplace Visitor Management : nécessite une visibilité sur le statut en temps réel et le nombre d'enregistrements de visiteurs créés.	sn_wsd_visitor.manager	• Examiner les enregistrements des visiteurs du jour même • Surveillez les enregistrements des visiteurs créés par les employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
		• Surveillez les visiteurs actuellement enregistrés et les visiteurs qui sont partis. • Surveillez les visiteurs en pause. • Surveillez les visiteurs attendus le jour même et à n'importe quelle heure. • Vérifiez les enregistrements annulés. • Vérifiez les visiteurs qui ne se sont pas présentés.

Visualisations de données

Le tableau de bord d’accueil des visiteurs vous permet d’afficher les visualisations suivantes.

Titre	Type	Description
Visiteurs attendus aujourd'hui	Score unique	Nombre de visiteurs attendus le jour même.
Visiteurs enregistrés	Score unique	Nombre de visiteurs actuellement enregistrés.
Visiteurs en pause	Score unique	Nombre de visiteurs actuellement en pause.
Visiteurs partis	Score unique	Nombre de visiteurs qui sont partis le jour même.
Enregistrements de visiteurs annulés	Score unique	Nombre d'enregistrements de visiteurs annulés.
Visiteurs attendus aujourd'hui par heure	Colonne	Nombre de visiteurs attendus à n'importe quelle heure le jour même. Il montre la tendance du jour en fonction du moment où les visiteurs sont attendus.
Visiteurs attendus aujourd'hui	Liste	Enregistrements des visiteurs attendus pour le jour même.
Visiteurs enregistrés	Liste	Enregistrements des visiteurs actuellement enregistrés.
Visiteurs en pause	Liste	Enregistrements des visiteurs actuellement en pause.
Visiteurs partis	Liste	Enregistrements des visiteurs partis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Enregistrements de visiteurs annulés	Liste	Enregistrements de visiteurs annulés.

Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Améliorez votre expérience de réservation du lieu de travail en synchronisant vos réservations avec votre fournisseur de calendrier à l'aide de l'application ServiceNow® Synchronisation du calendrier du lieu de travail. Permettez à vos employés de réserver à l'aide de ServiceNow® Workplace Reservation Management ou avec les fournisseurs de services de calendrier de votre organisation, tels que Microsoft Exchange Online.

Premiers pas

Explorer Découvrez les Synchronisation du calendrier du lieu de travail concepts et les fonctionnalités.	**Configurer** Installez l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail.	**Synchroniser** Synchroniser les réservations entre Workplace Reservation Management
Gérer Gérez les synchronisations des réservations, affichez les deltas de synchronisation. Connaître les conditions de synchronisation et le dépannage.	**Solutions d'analyse et de génération de rapports** Coordonnez le travail et améliorez les processus avec le tableau de bord de synchronisation.	**Référence** Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les propriétés, les tâches planifiées et les flux.

Explorer Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Améliorez votre expérience de réservation sur le lieu de travail. Synchronisez vos réservations avec votre fournisseur de calendriers à l'aide de l'application ServiceNow® Synchronisation du calendrier du lieu de travail . Permettez à vos employés de réserver à l'aide de ServiceNow® Workplace Reservation Management ou avec les fournisseurs de services de calendrier de votre organisation, tels que Microsoft Exchange Online.

L'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail synchronise les informations relatives à la réservation en fonction de la configuration effectuée pour la salle du lieu de travail demandée. Lorsque vous effectuez une synchronisation avec un fournisseur de calendriers, les réservations sont directement ajoutées aux calendriers de vos employés.

L'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail prend en charge les services de calendrier suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Microsoft Exchange Online
- Google Calendrier
- Microsoft Exchange Sur site

Remarque :
Synchronisation du calendrier du lieu de travail ne prend pas en charge les environnements hybrides Microsoft Exchange.

L'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail utilise le service de calendrier comme source principale. Toutefois, la disponibilité d'une salle du lieu de travail peut être vérifiée séparément à l'aide du fournisseur de calendriers ou du portail de réservation. Les événements sont envoyés et reçus à partir du fournisseur de calendrier pour les mises à jour. Le fournisseur de calendrier confirme les réservations pour les salles créées à l'aide du Workplace Reservation Management portail de réservation.

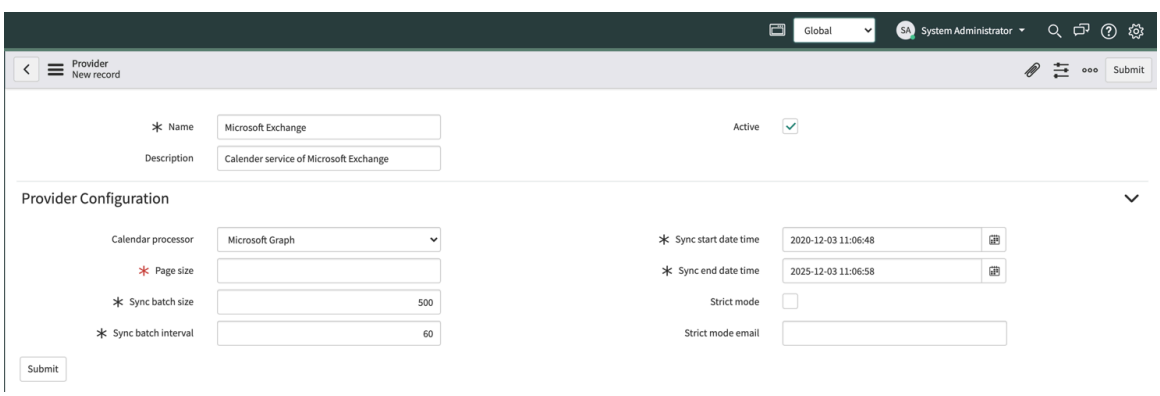
Spécifier vos paramètres de connexion et de synchronisation

En tant qu'administrateur, vous pouvez :

- Configurer les connexions avec un service de calendrier.
- Configurez les éléments du lieu de travail qui nécessitent une synchronisation lorsqu'ils sont réservés.
- Surveiller les événements et les événements de calendrier qui sont créés dans les applications. Pour en savoir plus sur le fonctionnement des événements, reportez-vous à Événements dans Synchronisation du calendrier du lieu de travail.
- Pour Google Calendrier et Microsoft Exchange, recevez les mises à jour du calendrier via les deltas de synchronisation (Deltas de synchronisation). Un delta de synchronisation contient un jeton à l'aide duquel l'application récupère uniquement les changements qui se sont produits depuis le dernier intervalle au lieu d'afficher l'historique complet du calendrier de l'élément du lieu de travail.

Remarque :
Si vous utilisez Microsoft Exchange Online, vous ne pouvez pas afficher les deltas de synchronisation.

Vous pouvez créer une connexion à votre service de calendrier à l'aide du formulaire de configuration suivant :



Créer ou mettre à jour des réservations

En tant qu'employé, vous pouvez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Effectuez une réservation pour un élément du lieu de travail dans l'application Workplace Reservation Management et synchronisez-la avec votre service de calendrier.
- Mettez à jour une réservation ou annulez une réservation à l'aide du fournisseur de calendriers ou de l'application Workplace Reservation Management . Afficher les détails de la réservation, ajouter des participants, changer l'emplacement ou plus encore.

> **Avertissement :**
> Les réservations créées à l'aide de fournisseurs de calendriers ne peuvent pas être modifiées dans l'application Workplace Reservation Management

- Vérifier la disponibilité des éléments du lieu de travail à l'aide de Workplace Reservation Management et de votre service de calendrier.
- À l'aide du fournisseur de calendriers, planifiez des réunions, ajoutez un emplacement, invitez des participants, etc. La réunion est synchronisée avec Workplace Reservation Management en tant que réservation.
- Consultez toutes vos réservations sur le lieu de travail dans un seul endroit.

> **Remarque :**
> Seules les salles ajoutées dans la table Salles [sn_wsd_core_room] sont synchronisées à l'aide du fournisseur de calendriers. Pour synchroniser les espaces, ces espaces doivent être ajoutés en tant que salles dans la table Salles [sn_wsd_core_room].

Informations synchronisées

Lorsque vous synchronisez votre fournisseur de calendriers et Workplace Reservation Managementchaque fois qu'une réservation est créée ou mise à jour, les informations suivantes sont synchronisées :

- Détails de l'emplacement réservé
- Objet de la réservation
- Heures de début et de fin de la réservation
- Confidentialité de la réservation
- Invités de la réservation

Configurer Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Installez l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail.

Installer Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Installez l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail depuis les applications ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Avant de commencer
Effectuez les instructions de configuration suivantes :Accédez à **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance. La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.

Utilisez les informations suivantes lorsqu'elles sont nécessaires :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nom de l'application : Synchronisation du calendrier du lieu de travail
- ID de l'application : sn_wsd_rsvsync

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modules d'extension suivants sont activés lors de l'installation Synchronisation du calendrier du lieu de travail:

- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core), version minimale 2.3.3.
- Workplace Reservation Management (sn_wsd_rsv), version minimale 1.3.3
- Microsoft Exchange Online
- Selon le fournisseur de calendriers que vous souhaitez configurer, installez les modules d'extension suivants :
  - Microsoft Exchange Server Parlé
  - Google Agenda a parlé.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Trouvez l'application en utilisant les critères de filtrage et la barre de recherche.
   Recherchez l'application à l'aide de son nom (Synchronisation du calendrier du lieu de travail) ou de son ID (sn_wsd_rsvsync). Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.
   Une liste affiche les modules d'extension et applications dépendants qui seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Synchronisation du calendrier du lieu de travail.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   > **Important :**
   > Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Cliquez sur **Installer**.

Synchroniser les réservations

En tant qu'administrateur, créez des connexions avec vos fournisseurs de calendriers et synchronisez les réservations.

Effectuez les actions suivantes pour synchroniser les réservations à l'aide de :Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Authentifiez-vous ServiceNow auprès de votre fournisseur de calendriers.
- Configurez une connectivité OAuth avec votre fournisseur de calendriers : créez un registre d'application et générez des entités OAuth.
- Configurer les alias de connexion et d'informations d'identification : spécifiez le type de connexion, le profil d'entité OAuth et le type d'informations d'identification.
- Configurer les fournisseurs de calendrier : sélectionnez le processeur de calendrier et spécifiez comment et quand effectuer la synchronisation.
- Pour Microsoft Exchange On-Premises et Google Agenda, activez la tâche **planifiée WSDRS Sync Calendar items (Synchronisation WSDRS des éléments de calendrier**).

Pour plus d'informations sur les tâches planifiées et les flux, consultez et Tâches planifiées installées avec Synchronisation du calendrier du lieu de travailFlux installés avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail.

Important :
Vous n'êtes pas averti lorsqu'un événement est rejeté ou refusé par Microsoft Outlook. Pour la même raison, une tâche planifiée (**Nettoyage des réservations en attente/rejetées**) est disponible ; vous pouvez l'exécuter à n'importe quelle fréquence appropriée pour effacer les réservations rejetées ou refusées par le calendrier Microsoft Outlook.

Avertissement :
Les réservations créées à l'aide de fournisseurs de calendriers ne peuvent pas être modifiées dans l'application Workplace Reservation Management .

Synchronisation du calendrier du lieu de travail versions 1.6.1 et antérieures

Si vous utilisez la Synchronisation du calendrier du lieu de travail version 1.6.1 et les versions antérieures, pour configurer une connexion avec Microsoft Exchange Online, reportez-vous à Microsoft Exchange Online - Synchronisation du calendrier.

Synchronisation du calendrier du lieu de travail versions 2.0.1 et ultérieures

À partir de Synchronisation du calendrier du lieu de travail la version 2.0.1, l'application utilise Microsoft Exchange Online un spoke. Il est nécessaire d'installer Microsoft Exchange Online le spoke version 3.2.1, sinon l'application ne fonctionne pas.

Synchronisation du calendrier du lieu de travail Les versions 2.0.1 et ultérieures utilisent Hub d'intégration l'API REST pour se connecter Microsoft Exchange Online au spoke.

Pour configurer une connexion au spoke Microsoft Exchange Online, consultez Créer une connexion avec le spoke Microsoft Exchange Online.

Microsoft Exchange Online - Synchronisation du calendrier

Synchroniser les réservations entre Microsoft Exchange Online et Workplace Reservation Management.

L'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail fournit un support pour établir une connexion entre votre Microsoft Exchange Online calendrier Outlook et l'application Workplace Reservation Management . Vous pouvez synchroniser les réservations effectuées dans le portail de réservation avec le Microsoft Outlook calendrier et bloquer la date et l'heure. De même, vous pouvez également synchroniser les événements effectués dans le Microsoft Outlook calendrier avec l'application Workplace Reservation Management et suivre les réservations et leurs détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

API Microsoft Graph

L'API Microsoft Graph permet d'accéder aux données stockées dans les services Microsoft 365. Ainsi, pour synchroniser les réservations, la Microsoft Graph connexion joue un rôle crucial. Lorsque vous installez Microsoft Exchange Online Spoke, les informations d'identification suivantes sont installées :

- **Graphique MS 1**
- **Graphique MS 2**

Pour installer le rayon, reportez-vous à Créer une connexion avec le spoke Microsoft Exchange Online.Microsoft Exchange Online

Abonnements

Lorsque vous activez une configuration de synchronisation réservable pour synchroniser les réservations avec Microsoft Exchange Online, un abonnement est créé automatiquement. L'application envoie une notification en cas d'échec du renouvellement d'un abonnement. La notification est envoyée aux utilisateurs ayant le Synchronisation du calendrier du lieu de travail rôle admin [sn_wsd_rsvsync.admin]. Les abonnements sont créés uniquement pour les configurations de synchronisation réservable active. Un abonnement vous informe des changements apportés aux événements sur la boîte aux lettres de salle. Pour plus d'informations sur les abonnements, reportez-vous à https://learn.microsoft.com/en-us/graph/api/subscription-post-subscriptions?view=graph-rest-1.0&tabs=http .

Un registre webhook contient les détails liés à l'abonnement pour effectuer un rappel. Pour configurer un registre Webhook, reportez-vous à la section Configurer le registre webhook du Microsoft Exchange Online spoke.

Synchronisation de Workplace Service Delivery vers Microsoft Exchange Online

Pour synchroniser les réservations effectuées à l'aide de l'application Workplace Reservation Management avec le calendrier, vous devez d'abord Microsoft Exchange Online Microsoft Outlook créer une connexion avec Microsoft Exchange Online. En fonction de la manière dont vous souhaitez établir les connexions, reportez-vous aux rubriques respectives :

Remarque :
Par défaut, Microsoft Exchange Online Spoke vous fournit les informations d'identification MS Graph 1 et MS Graph 2. Si vous ne souhaitez pas utiliser l'alias de connexion et d'informations d'identification par défaut fourni par l'application, vous pouvez créer votre propre alias.

- Pour configurer une connexion en mode normal avec Microsoft Exchange Online, reportez-vous à la section Créer une connexion en mode normal avec Microsoft Exchange Online.
- Pour configurer une connexion en mode strict avec Microsoft Exchange Online, reportez-vous à la section Créer une connexion en mode strict avec Microsoft Exchange Online.

Synchronisation de Microsoft Exchange Online vers Workplace Reservation Management

Le processus de synchronisation des réservations effectuées dans un Microsoft Outlook calendrier avec le Workplace Reservation Management s'effectue à l'aide d'abonnements. Un abonnement est créé dans le fournisseur de calendrier pour la salle (enregistrement de synchronisation réservable). L'application est notifiée par l'abonnement chaque fois qu'une action est effectuée sur la salle. Pour plus d'informations sur les abonnements,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

reportez-vous à https://learn.microsoft.com/en-us/graph/api/subscription-post-subscriptions?view=graph-rest-1.0&tabs=http .

Mode strict

L'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail vous permet également de configurer vos connexions et configurations en Microsoft Exchange Online mode strict. En mode strict, les événements ne sont pas directement créés dans le calendrier d'un employé, mais envoyés à une adresse e-mail générale. Les employés sont invités à l'événement. Vous pouvez spécifier un ID d'e-mail en mode strict via lequel vous souhaitez synchroniser les réservations. Les employés ne peuvent apporter des modifications qu'à l'aide de l'application Workplace Reservation Management .

Pour configurer le mode strict, activez l'option **Mode strict** lors de la configuration du fournisseur de Microsoft Exchange Online calendrier. Les demandeurs sont considérés comme des invités.

Synchroniser les réservations passées

L'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail vous permet de synchroniser les réservations qui ont été effectuées dans le passé. Vous pouvez spécifier la durée, en date et en heure, afin d'obtenir la synchronisation de ces réservations passées avec Microsoft Exchange Online ou Workplace Reservation Management. Vous pouvez configurer le paramètre à l'aide de **l'option Synchroniser les réservations passées**. **Spécifiez** manuellement la date/heure de début de synchronisation à partir de l'enregistrement d'abonnement de l'enregistrement de synchronisation réservable pour lequel vous synchronisez les réservations passées. Dans la **date/heure de fin de synchronisation**, vous pouvez spécifier l'heure de fin comme vous le souhaitez.

Configuration de plusieurs fournisseurs

Le Synchronisation du calendrier du lieu de travail vous permet de configurer une configuration multifournisseur avec Microsoft Exchange Online. En d'autres termes, configurez plusieurs connexions et informations d'identification avec Microsoft Exchange Online. Pour plus d'informations sur la configuration d'un multifournisseur, reportez-vous à Créer un ou plusieurs fournisseurs de calendriers avec Microsoft Exchange Online.

Important :
Le fournisseur multiple n'est pas pris en charge ou n'est pas identique aux configurations hybrides Exchange.

Gestion « Aucune demande »

Aucune demande n'est un mécanisme permettant de valider la syntaxe générée d'une charge utile d'un événement créé pour le calendrier. Mais, au lieu d'envoyer l'événement au fournisseur de calendrier, il est simplement créé. L'administrateur peut valider le contenu de la charge utile de l'événement (JSON) pour s'assurer qu'il est généré comme prévu. « Aucune demande » garantit que l'application n'effectue aucun appel d'API au fournisseur de calendriers lorsque vous créez, mettez à jour ou annulez une réservation dans l'application Workplace Reservation Management .

Créer une connexion en mode normal avec Microsoft Exchange Online

Procédez comme suit pour établir une connexion en mode normal avec Microsoft Exchange Online.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Microsoft Azure en mode normal

Configurez une authentification en mode normal avec Microsoft Azure pour vous connecter Microsoft Exchange Online avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur Exchange

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez des autorisations en mode normal afin de pouvoir effectuer la Synchronisation du calendrier du lieu de travail synchronisation via Microsoft Exchange Online GraphAPI.

Procédure

1. Connectez-vous au portail Microsoft Azure.
2. Accédez à la **Azure Services** > **Azure Active Directory** > **Gérer** > **Inscriptions des applications**.
3. **Facultatif :** Si vous n'avez pas d'inscription d'application, sélectionnez **Nouvelle inscription**.
   a. Sur le formulaire, entrez le **nom** de l'inscription.
   b. Sélectionnez les **types de comptes pris en charge** de votre choix.
   c. **Facultatif :** Spécifiez **l'URL de redirection**.
      Spécifiez les détails suivants :
      i. Sélectionnez la plateforme **Web**.
      ii. Saisissez l'URL au format suivant : https://<instance-Name>.service-now.com/oauth_redirect.do
4. Si vous disposez déjà d'un enregistrement d'application, sélectionnez l'enregistrement d'application.
   a. Accédez à la **Gérer** > **Authentification**.
   b. Accédez à la **Ajouter une plateforme** > **Applications Web** > **Web**.
   c. Renseignez les champs du formulaire Configuration Web.

Formulaire Configuration Web

Champ	Description
URL de redirection	Entrez une URL au format : https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do
Octroi implicite	Cochez **Jetons d'accès** et **Jetons d'ID**

   d. Sélectionnez **Configurer**.
5. Ajoutez un secret client.
   a. Accédez à la **Gérer** > **Certificats et secrets**.
   b. Dans le champ **Description**, saisissez une brève description du secret.
   c. Sous **Date d'expiration**, sélectionnez une date d'expiration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Sélectionnez **Ajouter**.

e. Après l'ajout, dans la section Secrets clients, copiez la valeur en **sélectionnant Copier dans le presse-papiers**.

6. Ajoutez une autorisation.

a. Accédez à la **Gérer** > **Autorisations d'API**.

b. Sélectionnez **Ajouter une autorisation**.

c. Sélectionnez **Microsoft Graph**.

d. Sélectionnez **Autorisations d'application**.

e. Sous **Calendriers**, sélectionnez **Calendriers.LectureÉcriture**.

f. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.

g. Sur l'écran des autorisations configurées, sélectionnez **Accorder le consentement de l'administrateur pour ServiceNow**.

Résultats
Microsoft Exchange Online est configuré avec Microsoft Azure.

Que faire ensuite
Configurez les ressources Microsoft Exchange Online dans le calendrier. Pour plus d'informations, référez-vous à https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes .

Créer une connexion avec le spoke Microsoft Exchange Online

Configurer la connexion OAuth avec Microsoft Exchange Online

Créer une connexion avec le spoke Microsoft Exchange Online

Connectez-vous au Microsoft Exchange Online spoke en créant une connexion.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

1. Installez Microsoft Exchange Online le ServiceNow Storespoke à partir du . Pour plus d'informations, consultez Spoke Microsoft Exchange Online .

> **Important :**
> Après l'installation Microsoft Exchange Online du spoke, vérifiez que le champ **d'action Flux de données** de la source de données **Calendrier Exchange Online** n'est pas vide. Sinon, réparez le module d'extension Microsoft Exchange Online de spoke.

2. Après avoir installé Microsoft Exchange Online le spoke, selon le type de client que vous êtes, effectuez les actions suivantes :
   - Si vous êtes un nouveau client, pour installer les applications, consultez Installer Synchronisation du calendrier du lieu de travail.
   - Si vous êtes déjà client, effectuez une mise à niveau vers les dernières versions des applications suivantes :
     - Workplace Reservation Management
     - Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Réparez le Microsoft Exchange Online rayon. Effectuez la réparation suivante si vous n'avez jamais eu de dépendance interne sur le module d'extension `com.glide.hub.action_type.datastream` .
   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
   b. Recherchez et sélectionnez Microsoft Exchange Online Spoke.
   c. **Réparez** le module d'extension.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Synchronisez les réservations à l'aide d'une connexion avec le Microsoft Exchange Online spoke.

Procédure

1. Assurez-vous que le Microsoft Exchange Online spoke est installé.
   Reportez-vous à la section **Avant de commencer** .
2. Configurez le spoke Microsoft Exchange Online .
   Si vous êtes un nouveau client, dans les **enregistrements Créer une connexion pour la procédure de spoke Microsoft Exchange Online** , effectuez les actions suivantes :
   - Pour l'alias de connexion et d'informations d'identification **Microsoft_Exchange_Online**, dans la liste connexe Connexion, sélectionnez **Graphique MS 1** et apportez les modifications.

     Ne modifiez pas le **nom** ni les **informations d'identification**. Dans le formulaire Profil de l'entité OAuth des informations d'identification **Graphique MS 1**, assurez-vous que le champ **Type d'accord** est sélectionné comme **Informations d'identification du client**.
   - Pour l'alias de connexion et d'informations d'identification **Microsoft_Exchange_Online_clientCred**, dans la liste connexe Connexion, sélectionnez **Graphique MS 2** et apportez les modifications.

     Ne modifiez pas le **nom** ni les **informations d'identification**. Dans le formulaire Profil de l'entité OAuth des informations d'identification **Graphique MS 2**, assurez-vous que le champ **Type d'accord** est sélectionné comme **Informations d'identification du client**.

Que faire ensuite

Configurer la connexion OAuth avec Microsoft Exchange Online

Configurer la connexion OAuth avec Microsoft Exchange Online

Enregistrez votre application Microsoft Exchange Online auprès de l'instance ServiceNow à des fins d'autorisation OAuth.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Microsoft Exchange Online Spoke**. Sinon, procédez comme suit :

1. Sélectionnez l'icône Périmètre de l'application ( ) dans le coin supérieur droit de votre Centre des employés page d'accueil.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option consistant **en Périmètre de l'application :**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Spoke Microsoft Exchange Online**.
4. Actualisez la page.

Assurez-vous d'avoir effectué les étapes suivantes :

- Configurer Microsoft Azure en mode normal
- Ressources Microsoft Exchange Online configurées dans le calendrier. Pour plus d'informations, référez-vous à https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes .
- Créer une connexion avec le spoke Microsoft Exchange Online

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Microsoft Exchange Online_clientCredentials**
3. Sur le formulaire, renseignez les champs avec les détails spécifiés.

Formulaire Fournisseur OAuth tiers

Champ	Description
Nom	Nom unique permettant d'identifier l'enregistrement, par exemple, Microsoft Teams pour la synchronisation.
ID client	ID client généré lors de l'authentification de l'application dans Microsoft Azure.
Secret client	Mot de passe généré lors de la création de l'application dans Microsoft Azure.
Type d'accord par défaut	Type d'accord utilisé pour établir le jeton. Renseignez le champ **Informations d'identification du client**.
URL d'autorisation	Point de terminaison du code d'autorisation OAuth. Saisissez `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize`.
URL de jeton	Point de terminaison de jeton du serveur OAuth. Saisissez `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token`.
URL de redirection	Point de terminaison de rappel OAuth. L'URL est automatiquement renseignée en tant que `https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do`.

4. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
Un profil d'entité OAuth généré par le système est créé et affiché dans la liste connexe Profils des entités OAuth. Par exemple, `Microsoft Exchange Online default_profile`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

L'inscription OAuth est ajoutée à Microsoft Exchange Online.

Que faire ensuite

1. Selon que vous souhaitez utiliser l'alias par défaut ou créer votre propre alias, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour utiliser l'alias par défaut : Configurer l'alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Online utiliser les informations d'identification et les connexions par défaut
   - Pour créer votre propre alias : Créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Online

   Créer une connexion avec le spoke Microsoft Exchange Online
2. Configurer le Microsoft Exchange Online fournisseur de calendriers

.

Configurer l'alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Online utiliser les informations d'identification et les connexions par défaut

Établissez un alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Online afin de synchroniser les réservations. Configurez les informations d'identification et les connexions par défaut. Assurez-vous que les valeurs de l'alias de connexion et d'informations d'identification sont définies comme spécifiées.

Avant de commencer

- Configurer Microsoft Azure en mode normal
- Configurer la connexion OAuth avec Microsoft Exchange Online.

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Microsoft Exchange Online Spoke**. Sinon, procédez comme suit :

1. Sélectionnez l'icône Périmètre de l'application ( ) dans le coin supérieur droit de votre Centre des employés page d'accueil.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option consistant **en Périmètre de l'application :**.
3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Spoke Microsoft Exchange Online**.
4. Actualisez la page.

Remarque :
à partir de Synchronisation du calendrier du lieu de travail version 2.0.1, pour synchroniser automatiquement les réservations avec Microsoft Exchange Online, créez une connexion avec le spoke Microsoft Exchange Online version 3.2.1. Si vous avez effectué une mise à niveau vers Synchronisation du calendrier du lieu de travail version 2.0.1, la procédure suivante n'est plus requise. Pour en savoir plus sur la façon d'installer le spoke Microsoft Exchange Online et de configurer une connexion, consultez Créer une connexion avec le spoke Microsoft Exchange Online.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexion et informations d'identification** > **Identifiants**.
   Effectuez les actions suivantes individuellement :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **MS Graph 1**.
Sur le formulaire, vérifiez si le **profil de l'entité OAuth** est défini comme **Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile**. S'il n'est pas défini, définissez le profil comme spécifié.

b. Revenez à la liste **Informations d'identification** .

c. Sélectionnez **MS Graph 2**.
Sur le formulaire, vérifiez si le **profil de l'entité OAuth** est défini comme **Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile**. S'il n'est pas défini, définissez le profil comme spécifié.

2. Accédez à la **Tous** > **Connexion et informations d'identification** > **Connexions**.
Effectuez les actions suivantes individuellement :

a. Sélectionnez **MS Graph 1**.
Vérifiez si les champs sont définis comme suit :

- **Alias de connexion** : **sn_ex_online_spke. Microsoft_Exchange_Online**
- **Informations d'identification** : **MS Graph 1**
- **URL de connexion** : https://graph.microsoft.com

b. Revenez à la liste **Connexions** .

c. Sélectionnez **MS Graph 2**.
Vérifiez si les champs sont définis comme suit :

- **Alias de connexion** : **sn_ex_online_spke. Microsoft_Exchange_Online_clientCred**
- **Informations d'identification** : **MS Graph 2**
- **URL de connexion** : https://graph.microsoft.com

Résultats

L'alias de connexion et d'informations d'identification est défini.

- Configurez de nouvelles salles (ressources) dans Microsoft Exchange Online pour synchroniser les réservations.
- Après la synchronisation, assurez-vous que l'objet de la réunion reste inchangé. Si l'objet de la réunion est modifié, utilisez Microsoft PowerShell pour apporter des modifications.

Que faire ensuite

Configurer le Microsoft Exchange Online fournisseur de calendriers

Créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Online

Configurez votre propre alias de connexion et d'informations d'identification Microsoft Exchange Online si vous ne souhaitez pas utiliser les alias de connexion et d'informations d'identification par défaut fournis par l'application.

Avant de commencer

Configurer la connexion OAuth avec Microsoft Exchange Online

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Microsoft Exchange Online Spoke**. Sinon, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Sélectionnez l'icône Périmètre de l'application ( ) dans le coin supérieur droit de votre Centre des employés page d'accueil.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option consistant **en Périmètre de l'application :**.
3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Spoke Microsoft Exchange Online**.
4. Actualisez la page.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez votre propre alias de connexion et d'informations d'identification, si vous ne souhaitez pas utiliser l'alias par défaut. Si vous souhaitez utiliser l'alias par défaut, reportez-vous à Configurer l'alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Online utiliser les informations d'identification et les connexions par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Alias de connexion et d'informations d'identification

Champ	Description
Nom	Nom de l'alias de connexion et d'informations d'identification.
ID	Le champ est généré automatiquement après l'enregistrement du formulaire en fonction du **nom** spécifié.
Application	Assurez-vous que l'application est définie en tant que **spoke Microsoft Exchange Online**
Alias parent	Sélectionnez **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online**.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
   L'enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification est créé.
5. Créez des informations d'identification OAuth 2.0 à utiliser dans l'enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification que vous venez de créer.
   a. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Identifiants**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
   d. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Descriptions
Nom	Nom des informations d'identification. Fournissez un nom unique pour différencier les informations d'identification par défaut fournies par l'application.
Actif	Option pour activer les informations d'identification.
Profil de l'entité OAuth	Sélectionnez le profil d'entité OAuth par défaut qui a été généré lors de l'exécution du registre d'application dans Configurer la connexion OAuth avec Microsoft Exchange Online.
S'applique à	Spécifiez le mode d'application aux MID Servers.
Commande	Ordre des informations d'identification.

e. Sélectionnez **Envoyer**.
L'enregistrement d'informations d'identification est créé.

f. Ouvrez l'enregistrement d'informations d'identification que vous avez créé.

g. Sur le formulaire, sélectionnez **Obtenir un jeton OAuth**.
Dans la fenêtre Microsoft qui s'ouvre, entrez vos informations d'identification.

h. Sélectionnez **Mettre à jour**.

6. Configurez la connexion pour l'alias de connexion et d'informations d'identification.

a. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.

b. Sélectionnez l'enregistrement de connexion et d'informations d'identification que vous avez créé lors des étapes initiales.

c. Sur le formulaire, sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Connexions.

d. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Connexion HTTPs

Champ	Description
Nom	Nom de la connexion.
Informations d'identification	Sélectionnez l'enregistrement d'informations d'identification que vous avez créé à l'étape 5.
Alias de connexion	Le champ est automatiquement renseigné avec l'alias de connexion et d'informations d'identification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
URL de connexion	Entrer https://graph.microsoft.com

e. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
L'enregistrement de connexion et d'informations d'identification est créé avec les informations d'identification et les connexions spécifiées.

Que faire ensuite
Pour l'utiliser avec le fournisseur de calendriers, reportez-vous à Configurer le Microsoft Exchange Online fournisseur de calendriers.

Configurer le Microsoft Exchange Online fournisseur de calendriers

Configurez Microsoft Exchange Online en tant que fournisseur de calendriers en mode normal pour synchroniser les réservations.

Avant de commencer
Important :
Si vous ne souhaitez pas utiliser l'alias par défaut fourni par l'application pour le fournisseur de calendriers, vous pouvez créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification. Consultez Créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Online.

Configurer l'alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Online utiliser les informations d'identification et les connexions par défaut. Si vous ne souhaitez pas utiliser l'alias par défaut, créez votre propre alias. Consultez Créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Online.

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Microsoft Exchange Online Spoke**. Sinon, procédez comme suit :

1. Sélectionnez l'icône Périmètre de l'application ( ) dans le coin supérieur droit de votre Centre des employés page d'accueil.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option consistant **en Périmètre de l'application :**.
3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Spoke Microsoft Exchange Online**.
4. Actualisez la page.

Remarque :
Pour synchroniser correctement les calendriers, vous devez disposer d'une adresse e-mail correspondant à celle du fournisseur.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez Microsoft Exchange Online en tant que fournisseur de calendriers. Si vous souhaitez spécifier votre propre alias, activez l'option **Remplacer l'alias** . Pour créer votre propre alias, reportez-vous à Créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Online.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synchroniser le calendrier du lieu de travail** > **Configuration** > **Fournisseurs de calendriers**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Fournisseur

Champ	Description
Nom	Nom du fournisseur de calendrier. Par exemple, Microsoft Exchange.
Description	Description du service de calendrier.
Actifs	Option pour activer le fournisseur de calendrier.
Configuration du fournisseur	
Processeur de calendrier	Processeur de calendrier pour la synchronisation. Sélectionnez **Microsoft Graph**.
Remplacer l'alias ?	Option permettant d'activer la sélection de votre propre alias de connexion et d'informations d'identification. Si l'option n'est pas activée, l'alias de connexion et d'informations d'identification par défaut est utilisé.
Alias de connexion et d'informations d'identification	Sélectionnez l'alias de connexion et d'informations d'identification que vous avez créé vous-même pour le fournisseur de calendriers. Cette option s'affiche uniquement si vous avez sélectionné l'option **Remplacer l'alias ?**. Si aucun alias n'est spécifié, l'alias de connexion et d'informations d'identification par défaut est utilisé.
Date/heure de début de synchronisation	Date et heure de début de la synchronisation. La synchronisation génère des informations à partir de cette date. **Spécifiez** manuellement la date/heure de début de synchronisation à partir de l'enregistrement d'abonnement de l'enregistrement de synchronisation réservable pour lequel vous synchronisez les réservations passées. **Important :** La durée de synchronisation passée ne doit pas dépasser 1 825 jours.
Date/heure de fin de synchronisation	Date et heure de fin de la synchronisation. La synchronisation génère des informations jusqu'à cette date. Le paramètre recommandé est d'au moins 5 ans à compter de la date et de **l'heure de début de la synchronisation**. **Important :** La durée de synchronisation passée ne doit pas dépasser 1 825 jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Synchroniser les réservations passées	Sélectionnez cette option pour synchroniser toutes les réservations passées de la date/heure de **début de synchronisation** spécifiée à la date/heure de **fin de synchronisation**. Vous pouvez configurer le paramètre à l'aide de **l'option Synchroniser les réservations passées**.
Mode strict	Ne sélectionnez pas l'option. Si vous activez cette option, les événements ne sont pas directement créés dans le calendrier de l'employé, mais envoyés à une adresse e-mail générale. Les employés sont invités à l'événement. Ils ne peuvent apporter des changements qu'à l'aide de l'application Workplace Reservation Management.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Le fournisseur de calendrier est ajouté.

⚠ Avertissement :
Les réservations créées à l'aide de fournisseurs de calendriers ne peuvent pas être modifiées dans l'application Workplace Reservation Management .

Créer une connexion en mode strict avec Microsoft Exchange Online

Pour une connexion en mode strict avec Microsoft Exchange Online, vous devez effectuer les actions suivantes.

Configurer Microsoft Azure

Configurer une authentification en mode strict avec Microsoft Azure pour se connecter Microsoft Exchange Online avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail.

Avant de commencer
En tant qu'utilisateur en mode strict, vous devez disposer d'une boîte aux lettres valide dans le Microsoft Exchange Onlinefichier . L'utilisateur est identifié par l'adresse e-mail. La même adresse e-mail doit être spécifiée dans l'adresse e-mail en mode strict lorsque cela est nécessaire.

Rôle requis : administrateur Exchange

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ajoutez des autorisations en mode strict avec lesquelles effectuer la synchronisation Synchronisation du calendrier du lieu de travail via Microsoft Exchange Online GraphAPI en mode strict.

Procédure

1. Connectez-vous au portail Microsoft Azure.
2. Accédez à la **Azure Services** > **Azure Active Directory** > **Gérer** > **Inscriptions des applications**.
3. **Facultatif :** Si vous n'avez pas d'inscription d'application, sélectionnez **Nouvelle inscription**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sur le formulaire, entrez le **nom** de l'inscription.

b. Sélectionnez les **types de comptes pris en charge** de votre choix.

c. **Facultatif :** Spécifiez **l'URL de redirection**.
Spécifiez les détails suivants :

i. Sélectionnez la plateforme **Web**.

ii. Saisissez l'URL au format suivant : https://<instance-Name>.service-now.com/oauth_redirect.do

4. Si vous disposez déjà d'un enregistrement d'application, sélectionnez l'enregistrement d'application.

a. Accédez à la **Gérer** > **Authentification**.

b. Accédez à la **Ajouter une plateforme** > **Applications Web** > **Web**.

c. Renseignez les champs du formulaire Configuration Web.

Formulaire Configuration Web

Champ	Description
URL de redirection	Entrez une URL au format : https://[instance].service-now.com/oauth_redirect.do
Octroi implicite	Cochez **Jetons d'accès** et **Jetons d'ID**

d. Sélectionnez **Configurer**.

5. Ajoutez un secret client.

a. Accédez à la **Gérer** > **Certificats et secrets**.

b. Dans le champ **Description**, saisissez une brève description du secret.

c. Sous **Date d'expiration**, sélectionnez une date d'expiration.

d. Sélectionnez **Ajouter**.

e. Après l'ajout, dans la section Secrets clients, copiez la valeur en **sélectionnant Copier dans le presse-papiers**.

6. Ajoutez une autorisation.

a. Accédez à la **Gérer** > **Autorisations d'API**.

b. Sélectionnez **Ajouter une autorisation**.

c. Sélectionnez **Microsoft Graph**.

d. Sélectionnez **Autorisations déléguées**.

e. Sous **Calendriers**, sélectionnez **Calendars.ReadWrite**, **Calendars.ReadWrite.Shared** et **Offline_access**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.

g. Sur l'écran des autorisations configurées, sélectionnez **Accorder le consentement de l'administrateur pour ServiceNow**.

Que faire ensuite

1. Configurez les ressources Microsoft Exchange Online dans le calendrier. Pour plus d'informations, référez-vous à https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes .
2. Créer une configuration en mode strict dans Microsoft Exchange Online
3. Créer une connexion avec Microsoft Exchange Online un spoke en mode strict

Créer une connexion avec Microsoft Exchange Online un spoke en mode strict

Configurez une connexion en mode strict avec le Microsoft Exchange Online spoke.

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

1. Installez Microsoft Exchange Online le ServiceNow Storespoke à partir du . Pour plus d'informations, consultez Spoke Microsoft Exchange Online .

> **Important :**
> Après l'installation Microsoft Exchange Online du spoke, vérifiez que le champ **d'action Flux de données** de la source de données **Calendrier Exchange Online** n'est pas vide. Sinon, réparez le module d'extension Microsoft Exchange Online de spoke.

2. Après avoir installé Microsoft Exchange Online le spoke, selon le type de client que vous êtes, effectuez les actions suivantes :
   - Si vous êtes un nouveau client, pour installer les applications, consultez Installer Synchronisation du calendrier du lieu de travail.
   - Si vous êtes déjà client, effectuez une mise à niveau vers les dernières versions des applications suivantes :
     - Workplace Reservation Management.
     - Synchronisation du calendrier du lieu de travail.
3. Réparez le Microsoft Exchange Online rayon. Effectuez la réparation suivante si vous n'avez jamais eu de dépendance interne sur le module d'extension `com.glide.hub.action_type.datastream` .
   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
   b. Recherchez et sélectionnez Microsoft Exchange Online Spoke.
   c. **Réparez** le module d'extension.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Synchronisez les réservations à l'aide d'une connexion avec le Microsoft Exchange Online spoke.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Assurez-vous que le Microsoft Exchange Online spoke est installé.
   Reportez-vous à la section **Avant de commencer** .
2. Configurez le spoke Microsoft Exchange Online .
   Si vous êtes un nouveau client, dans les **enregistrements Créer une connexion pour la procédure de spoke Microsoft Exchange Online** , effectuez les actions suivantes :
   - Pour l'alias de connexion et d'informations d'identification **Microsoft_Exchange_Online**, dans la liste connexe Connexion, sélectionnez **Graphique MS 1** et apportez les modifications.

     Ne modifiez pas le **nom** ni les **informations d'identification**. Dans le formulaire Profil de l'entité OAuth des informations d'identification **Graphique MS 1**, assurez-vous que le champ **Type d'accord** est sélectionné comme **Informations d'identification du client**.
   - Pour l'alias de connexion et d'informations d'identification **Microsoft_Exchange_Online_clientCred**, dans la liste connexe Connexion, sélectionnez **Graphique MS 2** et apportez les modifications.

     Ne modifiez pas le **nom** ni les **informations d'identification**. Dans le formulaire Profil de l'entité OAuth des informations d'identification **Graphique MS 2**, assurez-vous que le champ **Type d'accord** est sélectionné comme **Informations d'identification du client**.
   - Obtenir le jeton OAuth.
     a. Sélectionnez les informations d'identification (**Graphique MS 1** et **Graphique MS 2**) que vous avez créées précédemment.
     b. Dans la section Liens connexes, sélectionnez **Obtenir un jeton OAuth**.
     c. Dans la page de connexion qui s'affiche Microsoft Exchange Online , connectez-vous avec les informations d'identification de messagerie de l'utilisateur en mode strict.

Que faire ensuite

Créer une configuration en mode strict dans Microsoft Exchange Online

Configurer la connectivité OAuth en mode strict avec Microsoft Exchange Online

Créer une configuration en mode strict dans Microsoft Exchange Online

Spécifiez votre e-mail en mode strict dans le Microsoft portail.

Avant de commencer

Créer une connexion avec Microsoft Exchange Online un spoke en mode strict

Rôle requis : administrateur Microsoft

Procédure

1. Accédez à https://admin.microsoft.com/ .
2. Dans le panneau de gauche, sélectionnez **Ressources Salles et équipements**.
3. Sélectionnez une ressource de **type- Salle** pour laquelle vous souhaitez configurer le mode strict.
4. Dans les détails de la salle, modifiez le champ **Délégués** .
5. Spécifiez les utilisateurs ou l'adresse e-mail en mode strict.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Enregistrer les modifications**.

> **Important :**
> Répétez les étapes de l'étape 3 à l'étape 6 pour chaque ressource du type **Salle** sur laquelle vous souhaitez configurer le mode strict.

Résultats
L'utilisateur est configuré en tant qu'utilisateur en mode strict.

Que faire ensuite
Configurer la connectivité OAuth en mode strict avec Microsoft Exchange Online

Configurer la connectivité OAuth en mode strict avec Microsoft Exchange Online

Créez un registre d'application en mode strict avec Microsoft Exchange Online l'instance ServiceNow pour l'autorisation OAuth.

Avant de commencer
Configurer Microsoft Azure

Créer une configuration en mode strict dans Microsoft Exchange Online

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Microsoft Exchange Online Spoke**. Sinon, procédez comme suit :

1. Sélectionnez l'icône Périmètre de l'application ( ) dans le coin supérieur droit de votre Centre des employés page d'accueil.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option consistant **en Périmètre de l'application :**.
3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Spoke Microsoft Exchange Online**.
4. Actualisez la page.

Rôle requis : admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**
4. Sur le formulaire, renseignez les champs avec les détails spécifiés.

Formulaire Fournisseur OAuth tiers

Champ	Description
Nom	Nom unique permettant d'identifier l'enregistrement en tant qu'enregistrement en mode strict, par exemple, mode strict MsExchange.
ID client	ID client généré lors de la création de l'application dans Microsoft Azure.
Secret client	Mot de passe généré lors de la création de l'application dans Microsoft Azure.
Type d'accord par défaut	Type d'accord utilisé pour établir le jeton. Sélectionnez **Code d'autorisation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
URL d'autorisation	Point de terminaison du code d'autorisation OAuth. Saisissez https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize.
URL de jeton	Point de terminaison de jeton du serveur OAuth. Saisissez https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token >.
URL de redirection	Point de terminaison de rappel OAuth. L'URL est automatiquement renseignée en tant que https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do.

5. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Un profil d'entité OAuth généré par le système est créé et affiché dans la liste connexe Profils des entités OAuth. Par exemple, Profil par défaut en mode strict MsExchange.
6. Créez un périmètre d'entité OAuth.
   a. Dans la liste connexe Périmètres des entités OAuth, sélectionnez **Insérer une nouvelle ligne...**
   b. Saisissez le nom Calendars.ReadWrite pour le périmètre.
   c. Entrez le champ d'application OAuth en tant que Calendars.ReadWrite.
   d. Sélectionnez l'icône Enregistrer.
   e. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire Registre d'application, puis sélectionnez Enregistrer.
   Le système crée l'enregistrement du périmètre. De même, créez les périmètres d'entité suivants :
   - **Nom** : Calendars.ReadWrite.Shared

     Périmètre OAuth : Calendars.ReadWrite.Shared
   - **Nom** : offline_access

     Périmètre OAuth : offline_access
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
8. Dans le formulaire Registre d'application, sélectionnez la liste connexe **Profils des entités OAuth** .
   Au fil des étapes suivantes, vous allez ajouter les périmètres d'entité OAuth que vous avez créés à l'étape 6 au profil par défaut.
   a. Sélectionnez le profil d'entité par défaut, par exemple, le profil par défaut en mode strict MsExchange.
   b. Sur le formulaire Profil de l'entité OAuth, procédez comme suit :
      i. Dans la section Périmètres des profils des entités OAuth, double-cliquez sur **Insérer une nouvelle ligne**.
      ii. Sélectionnez l'icône de recherche ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

iii. Sélectionnez `Calendars.ReadWrite` qui est affecté au fournisseur OAuth que vous avez créé à l'étape 6.

iv. Répétez les étapes précédentes et ajoutez également les périmètres de profils des entités OAuth suivants créés à l'étape 6 :

- `Calendriers.LectureÉcriture.Partagé`
- `offline_access`

9. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

L'enregistrement OAuth en mode strict est ajouté pour Microsoft Exchange Online les profils d'entité OAuth en mode strict et les périmètres d'entité OAuth.

Que faire ensuite

Configurez l'alias de connexion et d'informations d'identification. Vous pouvez configurer l'alias par défaut ou créer votre propre alias.

Pour configurer l'alias par défaut, reportez-vous à Configurer l'alias de connexion et d'informations d'identification en mode strict pour Microsoft Exchange Online.

Configurer l'alias de connexion et d'informations d'identification en mode strict pour Microsoft Exchange Online

Établissez un alias de connexion et d'informations d'identification en mode strict pour Microsoft Exchange Online. Assurez-vous que les valeurs de l'alias de connexion et d'informations d'identification sont définies comme spécifiées.

Avant de commencer

Configurer la connectivité OAuth en mode strict avec Microsoft Exchange Online

Remarque :
à partir de Synchronisation du calendrier du lieu de travail version 2.0.1, pour synchroniser automatiquement les réservations avec Microsoft Exchange Online, créez une connexion avec le spoke Microsoft Exchange Online version 3.2.1. Si vous avez effectué une mise à niveau vers Synchronisation du calendrier du lieu de travail version 2.0.1, la procédure suivante n'est plus requise. Pour en savoir plus sur la façon d'installer le spoke Microsoft Exchange Online et de configurer une connexion, consultez Créer une connexion avec le spoke Microsoft Exchange Online.

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Microsoft Exchange Online Spoke**. Sinon, procédez comme suit :

1. Sélectionnez l'icône Périmètre de l'application ( ) dans le coin supérieur droit de votre Centre des employés page d'accueil.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option consistant **en Périmètre de l'application :**.
3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Spoke Microsoft Exchange Online**.
4. Actualisez la page.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez l'alias de connexion et d'informations d'identification par défaut pour utiliser le profil d'entité par défaut créé pendant le registre d'application en mode strict (dans Configurer la connectivité OAuth en mode strict avec Microsoft Exchange Online). Vous pouvez également créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification, si vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ne souhaitez pas utiliser l'alias par défaut. Pour créer votre propre alias, reportez-vous à Créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification pour le mode strict.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexion et informations d'identification** > **Identifiants**.
2. Vérifiez si le profil de l'entité OAuth est défini comme suit :
   Effectuez les actions suivantes individuellement :

   a. Sélectionnez **MS Graph 1**.
   Sur le formulaire, vérifiez si le **profil de l'entité OAuth** est défini avec le profil de l'entité OAuth qui a été créé lors de la création du registre d'application en mode strict (effectué dans Configurer la connectivité OAuth en mode strict avec Microsoft Exchange Online). S'il n'est pas défini, définissez le profil comme spécifié.

   b. Pour générer le jeton OAuth, sélectionnez le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth** .
   Dans la page de connexion Microsoft Exchange qui s'affiche, connectez-vous avec les informations d'identification de messagerie de l'utilisateur en mode strict. Vous devez être invité à fournir des informations d'identification. Lorsque vous y êtes invité, spécifiez les informations d'identification d'e-mail en mode strict.

   > ⚠ **Avertissement :**
   > Si vous n'êtes pas invité à fournir les informations d'identification, les informations d'identification de l'utilisateur connecté sur le même navigateur peuvent être utilisées, ce qui est incorrect.
   > Vous devez fermer le navigateur et effectuer une actualisation pour recevoir des informations d'identification.

   c. Revenez à la liste **Informations d'identification** .

   d. Sélectionnez **MS Graph 2**.
   Sur le formulaire, vérifiez si le **profil de l'entité OAuth** est défini avec le profil de l'entité OAuth qui a été créé lors de la création du registre d'application en mode strict (effectué dans Configurer la connectivité OAuth en mode strict avec Microsoft Exchange Online). S'il n'est pas défini, définissez le profil comme spécifié.

   > ⚠ **Avertissement :**
   > Si vous n'êtes pas invité à fournir les informations d'identification, les informations d'identification de l'utilisateur connecté sur le même navigateur peuvent être utilisées, ce qui est incorrect.
   > Vous devez fermer le navigateur et effectuer une actualisation pour recevoir des informations d'identification.

Résultats

L'alias de connexion et d'informations d'identification est défini.

- Configurez de nouvelles salles (ressources) dans Microsoft Exchange Online pour synchroniser les réservations.
- Après la synchronisation, assurez-vous que l'objet de la réunion reste inchangé. Si l'objet de la réunion est modifié, utilisez Microsoft PowerShell pour apporter des modifications

Que faire ensuite

Configurer Microsoft Exchange Online le fournisseur de calendrier en mode strict

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification pour le mode strict

Configurez votre propre alias de connexion et d'informations d'identification si vous ne souhaitez pas utiliser l'alias par défaut créé lors de l'enregistrement de l'application en mode strict. Vous pouvez configurer votre calendrier pour utiliser l'alias comme alias de remplacement.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Microsoft Exchange Online Spoke**. Sinon, procédez comme suit :

1. Sélectionnez l'icône Périmètre de l'application ( ) dans le coin supérieur droit de votre Centre des employés page d'accueil.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option consistant **en Périmètre de l'application :**.
3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Spoke Microsoft Exchange Online**.
4. Actualisez la page.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application par défaut, la connexion et les informations d'identification des fournisseurs. Effectuez cette procédure si vous souhaitez créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification au lieu d'utiliser l'alias par défaut. Si vous souhaitez utiliser l'alias par défaut, reportez-vous à Configurer l'alias de connexion et d'informations d'identification en mode strict pour Microsoft Exchange Online.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Alias de connexion et d'informations d'identification

Champ	Description
Nom	Nom de l'alias de connexion et d'informations d'identification.
ID	Le champ est généré automatiquement après l'enregistrement du formulaire en fonction du **nom** spécifié.
Application	Assurez-vous que l'application est définie en tant que **spoke Microsoft Exchange Online**
Alias parent	Sélectionnez **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online**.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
   L'enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification est créé. L'étape suivante consiste à créer un enregistrement d'informations d'identification OAuth 2.0.
5. Créez des informations d'identification OAuth 2.0 à utiliser dans l'enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification que vous venez de créer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Identifiants**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.

d. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Descriptions
Nom	Nom des informations d'identification. Fournissez un nom unique pour différencier les informations d'identification par défaut fournies par l'application.
Actif	Option pour activer les informations d'identification.
Profil de l'entité OAuth	Sélectionnez le profil d'entité OAuth par défaut qui a été généré lors de l'exécution du registre d'application en mode strict dans Configurer la connectivité OAuth en mode strict avec Microsoft Exchange Online.
S'applique à	Spécifiez le mode d'application aux MID Servers.
Commande	Ordre des informations d'identification.

e. Sélectionnez **Envoyer**.
L'enregistrement d'informations d'identification est créé.

f. Ouvrez l'enregistrement d'informations d'identification que vous avez créé.

g. Sur le formulaire, sélectionnez **Obtenir un jeton OAuth**.

Remarque :
Si vous configurez le mode strict, vous devez effectuer cette étape.

Dans la fenêtre Microsoft qui s'ouvre, entrez vos informations d'identification.

h. Sélectionnez **Mettre à jour**.

6. Configurez la connexion pour l'alias de connexion et d'informations d'identification.

a. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.

b. Sélectionnez l'enregistrement de connexion et d'informations d'identification que vous avez créé lors des étapes initiales.

c. Sur le formulaire, sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Connexions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Connexion HTTPs

Champ	Description
Nom	Nom de la connexion.
Informations d'identification	Sélectionnez l'enregistrement d'informations d'identification que vous avez créé à l'étape 5.
Alias de connexion	Le champ est automatiquement renseigné avec l'alias de connexion et d'informations d'identification.
URL de connexion	Entrer https://graph.microsoft.com

e. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
L'enregistrement de connexion et d'informations d'identification est créé avec les informations d'identification et les connexions spécifiées.

Que faire ensuite
Pour l'utiliser avec le fournisseur de calendriers, reportez-vous à Configurer Microsoft Exchange Online le fournisseur de calendrier en mode strict.

Configurer Microsoft Exchange Online le fournisseur de calendrier en mode strict

Configurez Microsoft Exchange Online en tant que fournisseur de calendriers en mode strict pour synchroniser les réservations.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

- En tant qu'utilisateur en mode strict, vous devez avoir une boîte aux lettres valide dans le Microsoft Exchange Online. L'utilisateur est identifié par l'adresse e-mail. La même adresse e-mail doit être spécifiée dans l'adresse e-mail en mode strict lorsque cela est nécessaire.
- Configurer l'alias de connexion et d'informations d'identification en mode strict pour Microsoft Exchange Online. Si vous souhaitez utiliser votre propre alias, reportez-vous à Créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification pour le mode strict.

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Microsoft Exchange Online Spoke**. Sinon, procédez comme suit :

1. Sélectionnez l'icône Périmètre de l'application ( ) dans le coin supérieur droit de votre Centre des employés page d'accueil.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option consistant **en Périmètre de l'application :**.
3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Spoke Microsoft Exchange Online**.
4. Actualisez la page.

Remarque :
Pour synchroniser correctement les calendriers, vous devez disposer d'une adresse e-mail correspondant à celle du fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synchroniser le calendrier du lieu de travail** > **Configuration** > **Fournisseurs de calendriers**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Fournisseur

Champ	Description
Nom	Nom du service de calendrier. Par exemple, Microsoft Exchange en mode strict
Description	Description du service de calendrier.
Actifs	Option pour activer le fournisseur de calendrier.
Configuration du fournisseur	
Processeur de calendrier	Processeur de calendrier pour la synchronisation. Sélectionnez **Microsoft Graph**.
Remplacer l'alias ?	Option permettant d'activer la sélection de votre propre alias de connexion et d'informations d'identification. Si l'option n'est pas activée, l'alias de connexion et d'informations d'identification par défaut est utilisé.
Alias de connexion et d'informations d'identification	Sélectionnez l'alias de connexion et d'informations d'identification que vous avez créé vous-même pour le fournisseur de calendriers. Cette option s'affiche uniquement si vous avez sélectionné l'option **Remplacer l'alias ?**. Si aucun alias n'est spécifié, l'alias de connexion et d'informations d'identification par défaut est utilisé.
Date/heure de début de synchronisation	Date et heure de début de la synchronisation. La synchronisation génère des informations à partir de cette date. **Spécifiez** manuellement la date/heure de début de synchronisation à partir de l'enregistrement d'abonnement de l'enregistrement de synchronisation réservable pour lequel vous synchronisez les réservations passées. **Important :** La durée de synchronisation passée ne doit pas dépasser 1 825 jours.
Date/heure de fin de synchronisation	Date et heure de fin de la synchronisation. La synchronisation génère des informations jusqu'à cette date. Le paramètre recommandé est d'au moins 5 ans à compter de la date et de **l'heure de début de la synchronisation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Important : La durée de synchronisation passée ne doit pas dépasser 1 825 jours.
Synchroniser les réservations passées	Sélectionnez cette option pour synchroniser toutes les réservations passées de la date/heure de **début de synchronisation** spécifiée à la date/heure de **fin de synchronisation**.
Mode strict	Sélectionnez l'option permettant d'activer le mode strict. Si vous activez cette option, les événements ne sont pas directement créés dans le calendrier de l'employé, mais envoyés à une adresse e-mail générale. Les employés sont invités à l'événement. Ils ne peuvent apporter des changements qu'à l'aide de l'application Workplace Reservation Management.
E-mail en mode strict	Adresse e-mail en mode strict utilisée pour créer des réservations et recevoir des notifications liées à la réservation. Les employés sont considérés comme des invités dans la réservation.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Le fournisseur de calendrier est ajouté.

Avertissement :
Les réservations créées à l'aide de fournisseurs de calendriers ne peuvent pas être modifiées dans l'application Workplace Reservation Management .

Configurer le registre webhook du Microsoft Exchange Online spoke

Configurez l'URL de rappel pour la communication entre l'application et Microsoft Exchange Online le Synchronisation du calendrier du lieu de travail calendrier.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Microsoft Exchange Online Spoke**. Sinon, procédez comme suit :

1. Sélectionnez l'icône Périmètre de l'application ( ) dans le coin supérieur droit de votre Centre des employés page d'accueil.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option consistant **en Périmètre de l'application :**.
3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Spoke Microsoft Exchange Online**.
4. Actualisez la page.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Spoke Microsoft Exchange Online** > **Registre Webhook**.
2. Sélectionnez le registre **d'abonnement à l'événement WSDRS** .
   Le registre webhook est fourni par défaut avec l'application.
3. Sur le formulaire, sélectionnez **URL de rappel**.
   L'état du client et **l'URL de rappel** sont générés automatiquement.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer un ou plusieurs fournisseurs de calendriers avec Microsoft Exchange Online

Pour le Microsoft Exchange Online fournisseur, configurez un ou plusieurs fournisseurs de calendriers.

Avant de commencer

Vous devez avoir installé le spoke Microsoft Exchange Online version 3.2.4 ou une version ultérieure.

Important :
Le fournisseur multiple n'est pas pris en charge ou n'est pas identique aux configurations hybrides Exchange.

Pour le mode strict :

- Assurez-vous que chaque utilisateur en mode strict (dans le fournisseur de calendrier) dispose d'un alias de connexion et d'informations d'identification, d'enregistrements de connexion et d'informations d'identification différents. Toutefois, vous pouvez réutiliser le même profil d'entité OAuth dans tous les enregistrements d'informations d'identification.
- Lors de l'exécution de l'action **Obtenir un jeton OAuth** pour chaque information d'identification, vous devez être invité à fournir vos informations d'identification. Lorsque vous y êtes invité, spécifiez les informations d'identification d'e-mail en mode strict.

  Remarque :
  Si vous n'êtes pas invité à fournir les informations d'identification, les informations d'identification de l'utilisateur connecté sur le même navigateur peuvent être utilisées, ce qui est incorrect. Vous devez fermer le navigateur et effectuer une actualisation pour être invité à fournir les informations d'identification.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Pour les utilisateurs en mode normal
   a. Configurer l'alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Online utiliser les informations d'identification et les connexions par défaut ou Créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Online.
   b. Créez plusieurs fournisseurs de calendriers et spécifiez l'alias.Configurer le Microsoft Exchange Online fournisseur de calendriers
2. Pour les utilisateurs en mode strict :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- S'il n'existe qu'un seul utilisateur en mode strict, procédez comme suit :
  - Configurer l'alias de connexion et d'informations d'identification en mode strict pour Microsoft Exchange Online ou Créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification pour le mode strict.
  - Créez un fournisseur de calendriers. Consultez Configurer Microsoft Exchange Online le fournisseur de calendrier en mode strict.
- Pour plusieurs utilisateurs en mode strict :
  - Créez un enregistrement de connexion et d'informations d'identification pour chaque utilisateur en mode strict. Reportez-vous à Configurer l'alias de connexion et d'informations d'identification en mode strict pour Microsoft Exchange Online ou Créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification pour le mode strict.
  - Créez des fournisseurs de calendriers pour chaque utilisateur et spécifiez l'alias. Consultez Configurer Microsoft Exchange Online le fournisseur de calendrier en mode strict.

Résultats
Plusieurs fournisseurs sont créés pour un seul fournisseur.

Google Calendrier : synchronisation du calendrier

Créez une connexion à Google Agenda et synchronisez les réservations effectuées à l'aide de l'application Workplace Reservation Management . Vous pouvez synchroniser toutes les réservations effectuées à l'aide de vers Workplace Reservation Management le Google calendrier et vice versa.

La synchronisation de la réservation d'un Google calendrier vers l'est effectuée à l'aide Workplace Reservation Management de diverses approches telles que des événements et des occurrences.

Important :
L'application ne prend pas en charge une configuration en mode strict pour Google Calendrier.

Synchronisation du calendrier vers Workplace Reservation ManagementGoogle

Le processus de synchronisation de Workplace Reservation Management vers Google est effectué à l'aide du spoke Google Agenda. Vous pouvez configurer une connexion avec Google à l'aide de Flow Designer.

Le processus de synchronisation comprend les étapes suivantes :

1. Installez le spoke Google Agenda .
2. Configurer le spoke Google Agenda
3. Authentifier ServiceNow avec Google. Consultez Authentifier pour la Google synchronisation du calendrier.
4. Configurer la connexion Google Agenda Spoke à l'aide de Flow Designer. Consultez Créer un enregistrement de connexion et d'informations d'identification pour Google.
5. Création du fournisseur de calendrier Google. Consultez Configurer Google en tant que fournisseur de calendriers.

L'application vous permet également de créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification au lieu d'utiliser l'alias par défaut créé à l'aide de Flow Designer. Consultez Configurer votre propre Google alias de connexion et d'informations d'identification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synchronisation de Google Calendrier vers Workplace Reservation Management

La synchronisation de la réservation du calendrier vers le Google portail de réservation s'effectue en extrayant les dernières mises à jour du calendrier dans le calendrier à Google l'aide d'une tâche planifiée, *`WSDRS Sync Calendar items`*. Tous les événements liés aux salles synchronisées sont lus et mis à jour dans l'application Workplace Reservation Management . L'application crée des événements de création, de mise à jour, de suppression et de lecture dans la table **Événements** .

La tâche planifiée, *`WSDRS Sync Calendar items`*, est fournie avec l'application pour obtenir les derniers changements pour toutes les configurations de synchronisation réservable actives. La tâche planifiée est définie par défaut sur **False** et doit être activée pour démarrer la synchronisation. Par défaut, la tâche planifiée est exécutée toutes les cinq minutes. Toutefois, vous pouvez définir l'heure de la tâche planifiée comme vous le souhaitez. Vous pouvez également l'exécuter manuellement à tout moment.

Une approche appelée synchronisation delta est utilisée par l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail . Avec la synchronisation delta, vous récupérez uniquement les changements incrémentiels apportés à un ID d'e-mail de ressource du calendrier à l'aide d'un point de référence appelé jeton de synchronisation. En d'autres termes, pour chaque salle (chaque enregistrement de synchronisation réservable), lié au fournisseur de calendrier local, vous obtenez les jetons de synchronisation, qui sont les points de référence permettant d'obtenir la mise à jour à partir du calendrier par incréments.

- En fonction de la taille de la **page**, de la **taille du lot de synchronisation** et de l'intervalle du lot de **synchronisation**, les informations sont récupérées par les jetons de synchronisation. Par exemple, si vous avez spécifié les valeurs **5**, **500** et **60** respectivement (dans les champs précédents). Cela signifie que vous pouvez émettre 500 demandes dans un intervalle de 60 secondes. La synchronisation entraîne cinq changements dans une page.
- Lorsque vous créez un enregistrement de configuration de synchronisation réservable sous le Google calendrier, vous devez vous assurer qu'il est activé.
- Lorsque l'enregistrement de synchronisation est activé, un flux est déclenché et un jeton de synchronisation pour cet enregistrement de synchronisation réservable est créé dans le module **Deltas de synchronisation** .
- La tâche planifiée, *`WSDRS Sync Calendar items`*, est fournie avec l'application pour obtenir les derniers changements pour toutes les configurations de synchronisation réservable actives. La tâche planifiée est définie par défaut sur **False** et doit être activée pour démarrer la synchronisation. Par défaut, la tâche planifiée est exécutée toutes les cinq minutes. Toutefois, vous pouvez définir l'heure de la tâche planifiée comme vous le souhaitez. Vous pouvez également l'exécuter manuellement à tout moment.
- Les modifications apportées aux configurations de synchronisation réservable sont créées en tant qu'événements dans le module **Événements** . L'application crée des événements de création, de mise à jour, de suppression et de lecture pour le Google calendrier.
- Pour chaque enregistrement de synchronisation, un événement est créé. Selon la taille de page spécifiée sur le fournisseur de calendrier, les modifications sont affichées. S'il existe des modifications en attente, elles s'affichent lors de la prochaine exécution de la tâche planifiée.
- L'API utilisée pour obtenir les jetons de synchronisation enregistre la réponse dans le champ **Réponse** de l'événement. L'API fournit les modifications apportées à une réservation unique, à une réservation multiple et à la réservation récurrente parente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- À l'aide de la réponse créée par l'API, une réservation est créée dans l'application Workplace Reservation Management .
- À chaque exécution de tâche planifiée, le jeton de synchronisation est également mis à jour et sert de point de référence pour la synchronisation suivante.

Synchronisation des réservations passées

Il Synchronisation du calendrier du lieu de travail vous permet également de synchroniser les réservations effectuées dans le passé. Vous pouvez spécifier la plage de dates et d'heures dans les champs **Date/heure de début de synchronisation** et **Date/heure de fin de synchronisation** . Pour le calendrier local, les conditions suivantes doivent être remplies pour synchroniser les réservations passées :

- Le fournisseur de Google calendrier que vous avez configuré doit être actif.
- Le champ **Synchroniser les réservations passées** doit être sélectionné.
- La configuration de synchronisation réservable pour laquelle vous souhaitez synchroniser les réservations passées doit être active.

> **Remarque :**
> Après avoir activé **Synchroniser les réservations passées**, vous devez accéder aux emplacements de chaque enregistrement de configuration de synchronisation réservable et sélectionner **Synchroniser l'emplacement**.

Gestion « Aucune demande »

Aucune demande n'est un mécanisme permettant de valider la syntaxe générée de la charge utile d'un événement créé pour le calendrier. Mais, au lieu d'envoyer l'événement au fournisseur de calendrier, il est simplement créé. L'administrateur peut valider le contenu de la charge utile de l'événement (JSON) pour s'assurer qu'il est généré comme prévu. « Aucune demande » garantit que l'application n'effectue aucun appel d'API au fournisseur de calendriers lorsque vous créez, mettez à jour ou annulez une réservation dans l'application Workplace Reservation Management .

Authentifier pour la Google synchronisation du calendrier

Configurez cette configuration Google pour commencer la synchronisation des réservations avec l'application Workplace Reservation Management . Créez des champs d'application, des informations d'identification et bien plus encore.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

1. Installez le spoke Google Agenda .
2. Configurer le spoke Google Agenda

Rôle requis : Google admin

Procédure

1. Connectez-vous à https://admin.google.com/ .
2. **Facultatif :** Si vous souhaitez gérer les utilisateurs du Google compte, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez **Gérer** dans la fiche **Utilisateurs** de la page d'accueil.
   b. Ajouter, supprimer ou mettre à jour les détails des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Connectez-vous à l'aide de vos informations d'identification https://console.cloud.google.com/ Google Workspace.
4. Créez un projet pour obtenir l'authentification OAuth et l'autorisation d'utiliser le Google calendrier à partir de ServiceNow.
   a. Sélectionnez **Sélectionner un projet** dans le panneau supérieur.
   b. Dans la fenêtre Sélectionner un projet, sélectionnez **NOUVEAU PROJET.**
   c. Saisissez les détails du projet.
      i. Spécifiez le **nom du projet**.
      ii. Sélectionnez votre **organisation**.
      iii. Dans le champ **Emplacement** , sélectionnez **Parcourir** et sélectionnez votre organisation.
   d. Sélectionnez **CRÉER.**
      Une notification s'affiche indiquant que le projet est créé.
   e. Dans la fenêtre de notification, sélectionnez **SÉLECTIONNER UN PROJET.**
5. Définissez les Google autorisations de l'API Agenda.
   a. Sur la page d'accueil, sélectionnez **API et services**.
   b. Dans le panneau supérieur, sélectionnez **+ ACTIVER LES API ET LES SERVICES.**
   c. Sur la page Bienvenue dans la bibliothèque d'API, sous Google Workspace, sélectionnez **API Google Agenda**.
   d. Sur la page des détails de l'API Google Agenda, sélectionnez **ACTIVER.**

      L'API Google Agenda est activée sur votre projet.
6. Créer des informations d'identification à utiliser lors de la création d'une connexion et des informations d'identification pour Google
   a. Sur la page des détails de l'API Google Agenda, sélectionnez **CRÉER DES INFORMATIONS D'IDENTIFICATION.**
   b. Renseignez les champs du formulaire Informations d'identification de l'API Google Agenda :
      i. Dans le champ **Sélectionner une API** , sélectionnez **API Google Agenda**.
      ii. Dans la section **À quelles données accèderez-vous ?** , sélectionnez **Données utilisateur** pour créer une application OAuth.
   c. Sélectionnez **SUIVANT.**
   d. Dans la section Écran de consentement OAuth, renseignez les champs :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Dans le champ **Nom de l'application** , spécifiez un nom pour l'application OAuth.

ii. Dans le champ **E-mail d'assistance** utilisateur, spécifiez l'adresse e-mail de l'utilisateur auquel les questions relatives au consentement peuvent être envoyées.

iii. Dans la section Logo de l'application, sélectionnez **PARCOURIR** pour charger un logo pour l'application OAuth.

iv. Dans la section Informations de contact du développeur, spécifiez l'adresse e-mail à laquelle toutes les modifications et mises à jour liées au projet doivent être envoyées.

e. Sélectionnez **ENREGISTRER ET CONTINUER.**

7. Ajoutez ou supprimez des champs d'application.
Spécifiez les autorisations d'accès à l'API Google Agenda.

a. Dans la section Champs d'application, sélectionnez **AJOUTER OU SUPPRIMER DES CHAMPS D'APPLICATION.**

b. Sélectionnez les champs d'application suivants :

- https://www.googleapis.com/auth/calendar
- https://www.googleapis.com/auth/calendar.events

c. Sélectionnez **METTRE À JOUR.**

d. Sélectionnez **ENREGISTRER ET CONTINUER.**

8. Générez l'ID client OAuth et les détails connexes.

a. Sous la section ID client OAuth, dans le champ **Type d'application** , sélectionnez **Application Web**.

b. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour l'application.

c. Sous les origines JavaScript autorisées, sélectionnez **+AJOUTER une URL** pour ajouter l'URL JavaScript.

d. Dans la section URI de redirection autorisés, sélectionnez **+AJOUTER une URL** pour ajouter une URL de redirection.
Entrez l'URL de votre ServiceNow instance.

e. Sélectionnez **CRÉER.**
Les informations d'identification de l'application OAuth sont créées.

f. Sélectionnez **TÉLÉCHARGER** pour télécharger le fichier JSON qui contient les détails des informations d'identification.

g. Copiez et enregistrez l'ID client.

9. Sélectionnez **TERMINÉ.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un enregistrement de connexion et d'informations d'identification pour Google

Connectez-vous Google à l'aide ServiceNow du concepteur de flux pour synchroniser les réservations.

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

- Authentifier pour la Google synchronisation du calendrier.
- Assurez-vous de disposer du rôle de super-administrateur dans Google.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez l'enregistrement de connexion et d'informations d'identification Google . Effectuez des étapes dans Flow Designer. Configurez le spoke Calendar par défaut Google . Vous pouvez également créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification, si vous ne souhaitez pas configurer le spoke Agenda par défaut Google à l'aide de Flow Designer. Pour créer votre propre alias, reportez-vous à Configurer votre propre Google alias de connexion et d'informations d'identification.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Sélectionnez l'onglet **Connexions** .
3. Dans la barre **de toutes les connexions** , recherchez Google.
4. Sélectionnez **Google_calendar (sn_gcalendar_spoke).**
5. Sur la carte Google_Calendar, sélectionnez **Afficher les détails**.
6. Sélectionnez **Configurer** en regard de la connexion **Google_Calendar** .
7. Dans la fenêtre Configurer la connexion, entrez les informations d'identification suivantes :
   - **URL de connexion** : entrez https://www.googleapis.com.
   - **Version de l'API** : entrez v3. Ce champ est renseigné automatiquement.
   - **ID client OAuth** : entrez l'ID client que vous avez copié lors de l'authentification Google avec ServiceNow dans .Authentifier pour la Google synchronisation du calendrier
   - **Secret client OAuth** : saisissez le secret client que vous avez copié lors de l'authentification Google avec ServiceNow .Authentifier pour la Google synchronisation du calendrier
   - **URL de redirection OAuth** : entrez https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do
   - **URL d'autorisation OAuth** : entrez https://accounts.google.com/o/oauth2/v2/auth
   - **URL du jeton OAuth** : entrez https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token
8. Sélectionnez **Configurer et obtenir le jeton OAuth**.
9. Dans la Google fenêtre, connectez-vous à l'espace de Google travail et récupérez le jeton OAuth. Entrez vos Google informations d'identification de super-administrateur.

Résultats

L'enregistrement de connexion et d'informations d'identification Google est créé. Pour afficher l'enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification, accédez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

à **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification** Sélectionnez **Google_Calendar**.

Que faire ensuite

Configurer Google en tant que fournisseur de calendriers

Configurer votre propre Google alias de connexion et d'informations d'identification

Vous pouvez configurer votre propre Google alias de connexion et d'informations d'identification si vous ne souhaitez pas utiliser l'alias par défaut **Google_calendar**.

Après vous être Google authentifié avec ServiceNow, au lieu de configurer l'alias de connexion et d'informations d'identification à l'aide de la configuration de connexion de Flow Designer, vous pouvez également créer votre propre connexion et vos informations d'identification.

Si vous souhaitez utiliser l'alias par défaut, reportez-vous à Créer un enregistrement de connexion et d'informations d'identification pour Google.

Configurer la connectivité OAuth avec Google Agenda

Créez un registre d'application pour Google Calendrier afin ServiceNow de synchroniser les réservations. Procédez à l'inscription de cette application si vous souhaitez créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification pour Google Agenda.

Avant de commencer

Authentifier pour la Google synchronisation du calendrier

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Google Agenda Spoke**. Sinon, procédez comme suit :

1. Sélectionnez l'icône Périmètre de l'application ( ) dans le coin supérieur droit de votre Centre des employés page d'accueil.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option consistant **en Périmètre de l'application :**.
3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Google Agenda Spoke**.
4. Actualisez la page.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**
4. Sur le formulaire, renseignez les champs avec les détails spécifiés.

Formulaire Fournisseur OAuth tiers

Champ	Description
Nom	Nom unique permettant d'identifier l'enregistrement, par exemple, Propre agenda Google.
ID client	ID client généré lors de l'authentification de l'application dans Google.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Secret client	Mot de passe généré lors de la création de l'application dans Google.
Type d'accord par défaut	Type d'accord utilisé pour établir le jeton. Sélectionnez **le mode d'autorisation**.
URL d'autorisation	Point de terminaison du code d'autorisation OAuth. Saisissez https://accounts.google.com/o/oauth2/v2/auth.
URL de jeton	Point de terminaison de jeton du serveur OAuth. Entrez https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token.
URL de redirection	Point de terminaison de rappel OAuth. L'URL est automatiquement renseignée en tant que https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do.

5. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Un profil d'entité OAuth généré par le système est créé et affiché dans la liste connexe Profils des entités OAuth. Par exemple, Profil Google Agenda propre par défaut.
6. Créez un périmètre d'entité OAuth.
   a. Dans la liste connexe Périmètres des entités OAuth, sélectionnez **Insérer une nouvelle ligne...**
   b. Saisissez le nom en tant que Calendrier pour le périmètre.
   c. Entrez le champ d'application OAuth en tant que Calendrier.
   d. Sélectionnez l'icône Enregistrer.
   e. De même, créez un autre champ d'application et saisissez les détails suivants :
      - **Nom** : calendar.events
      - **Périmètre OAuth** : calendar.events
   f. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête du formulaire Registre d'application, puis sélectionnez Enregistrer.
      Le système crée les enregistrements de champ d'application.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
8. Dans le formulaire Registre d'application, sélectionnez la liste connexe **Profils des entités OAuth** .
   Dans les étapes suivantes, ajoutez les périmètres d'entité OAuth que vous avez créés à l'étape 6 au profil par défaut.
   a. Sélectionnez le profil d'entité par défaut, par exemple, Propre profil par défaut Google Agenda.
   b. Sur le formulaire Profil de l'entité OAuth, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

i. Dans la section Périmètres des profils des entités OAuth, double-cliquez sur **Insérer une nouvelle ligne**.

ii. Sélectionnez l'icône de recherche ( ).

iii. Sélectionnez le `calendrier` affecté au fournisseur OAuth que vous avez créé à l'étape 6.

iv. Répétez les étapes précédentes et ajoutez également `calendar.events`.

9. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
La connectivité OAuth est ajoutée pour Google.

Que faire ensuite
Créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification pour Google

Créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification pour Google

Au lieu d'utiliser l'alias **de Google_Calendar** par défaut, vous pouvez créer votre propre alias de connexion et d'informations d'identification pour l'utiliser avec votre Google fournisseur de calendriers.

Avant de commencer
Configurer la connectivité OAuth avec Google Agenda

Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Google Agenda Spoke**. Sinon, procédez comme suit :

1. Sélectionnez l'icône Périmètre de l'application ( ) dans le coin supérieur droit de votre Centre des employés page d'accueil.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option consistant **en Périmètre de l'application :**.
3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Google Agenda Spoke**.
4. Actualisez la page.

Rôle requis : admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Alias de connexion et d'informations d'identification

Champ	Description
Nom	Nom de l'alias de connexion et d'informations d'identification.
ID	Le champ est généré automatiquement après l'enregistrement du formulaire en fonction du **nom** spécifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application	Assurez-vous que l'application est définie en tant que **spoke Google Agenda**
Alias parent	Sélectionnez **sn_gcalendar_spoke. Google_Calendar**.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
   L'enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification est créé. L'étape suivante consiste à créer un enregistrement d'informations d'identification OAuth 2.0.
5. Créez des informations d'identification OAuth 2.0 à utiliser dans l'enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification que vous venez de créer.
   a. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Identifiants**.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
   d. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Descriptions
Nom	Nom des informations d'identification. Fournissez un nom unique pour différencier les informations d'identification par défaut fournies par l'application.
Actif	Option pour activer les informations d'identification.
Profil de l'entité OAuth	Sélectionnez le profil d'entité OAuth par défaut qui a été généré lors de l'exécution du registre d'application dans Configurer la connectivité OAuth avec Google Agenda.
S'applique à	Spécifiez le mode d'application aux MID Servers.
Commande	Ordre des informations d'identification.

   e. Sélectionnez **Envoyer**.
   L'enregistrement d'informations d'identification est créé.
   f. Ouvrez l'enregistrement des informations d'identification.
   g. Sur le formulaire, sélectionnez **Obtenir un jeton OAuth**.
   Dans la fenêtre qui s'ouvre, entrez vos informations d'identification Google .
   h. Sélectionnez **Mettre à jour**.
6. Configurez la connexion pour l'alias de connexion et d'informations d'identification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.

b. Sélectionnez l'enregistrement de connexion et d'informations d'identification que vous avez créé lors des étapes initiales.

c. Sur le formulaire, sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Connexions.

d. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Connexion HTTPs

Champ	Description
Nom	Nom de la connexion.
Informations d'identification	Sélectionnez l'enregistrement d'informations d'identification que vous avez créé à l'étape 5.
Alias de connexion	Le champ est automatiquement renseigné avec l'alias de connexion et d'informations d'identification.
URL de connexion	Entrez https://www.googleapis.com .

e. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

L'enregistrement de connexion et d'informations d'identification est créé avec les informations d'identification et les connexions spécifiées.

Que faire ensuite

Configurer Google en tant que fournisseur de calendriers

Configurer Google en tant que fournisseur de calendriers

Configurez Google en tant que fournisseur de calendriers pour commencer la synchronisation de la réservation. Liez-le à l'alias de connexion et d'informations d'identification et configurez les salles pour démarrer la synchronisation.

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

- Vous avez créé l'alias de connexion et d'informations d'identification. Si ce n'est pas le cas, effectuez l'une des actions suivantes :
  - Configurez l'alias de connexion et d'informations d'identification par défaut. Consultez Créer un enregistrement de connexion et d'informations d'identification pour Google.
  - Créez votre propre alias de connexion et d'informations d'identification si vous ne souhaitez pas utiliser l'alias par défaut. Consultez Configurer votre propre Google alias de connexion et d'informations d'identification.
- Le périmètre de l'application est défini sur **Google Agenda Spoke**. Sinon, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Sélectionnez l’icône Périmètre de l’application ( ) dans le coin supérieur droit de votre Centre des employés page d’accueil.
2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l’option consistant **en Périmètre de l’application :**.
3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Google Agenda Spoke**.
4. Actualisez la page.

Remarque :
Pour synchroniser correctement les calendriers, vous devez disposer d’une adresse e-mail correspondant à celle du fournisseur.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez Google Agenda en tant que fournisseur de calendriers. Si vous souhaitez utiliser votre propre alias, activez l’option **Remplacer l’alias** et spécifiez l’alias.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synchroniser le calendrier du lieu de travail** > **Configuration** > **Fournisseurs de calendriers**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Fournisseur

Champ	Description
Nom	Nom du service de calendrier. Par exemple, Google Agenda.
Description	Description du service de calendrier.
Actifs	Option pour activer le fournisseur de calendrier.
Configuration du fournisseur	
Processeur de calendrier	Processeur de calendrier pour la synchronisation. Sélectionnez **Google Agenda**.
Remplacer l'alias ?	Option permettant d'activer la sélection d'un alias de connexion et d'informations d'identification. Sélectionnez cette option si vous souhaitez utiliser uniquement votre propre alias de connexion et d’informations d’identification. Si l’option n’est pas sélectionnée, l’alias de connexion et d’informations d’identification par défaut, **Google_Calendar** est utilisé.
Alias de connexion et d'informations d'identification	Sélectionnez l’alias de connexion et d’informations d’identification que vous avez créé vous-même. Cette option s'affiche uniquement si vous avez sélectionné l'option **Remplacer l'alias ?**. Si aucun alias n’est spécifié, l’alias de connexion et d’informations d’identification par défaut est utilisé.
Taille de page	Taille de page des éléments de calendriers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Taille de lot de synchronisation	Taille des lots lors d'une synchronisation. Ce champ est automatiquement défini sur **500**, ce qui signifie qu'un lot de synchronisation gère 500 éléments à la fois. S'il y a plus de 500 éléments, le reste s'affiche dans le lot de synchronisation suivant.
Intervalle de lot de synchronisation	Intervalle de temps entre les lots de synchronisation. Ce champ est automatiquement défini sur **60** secondes.
Date/heure de début de synchronisation	Date et heure de début de la synchronisation. La synchronisation génère des informations à partir de cette date. **Important :** La durée de synchronisation passée ne doit pas dépasser 1 825 jours.
Date/heure de fin de synchronisation	Date et heure de fin de la synchronisation. La synchronisation génère des informations jusqu'à cette date. Le paramètre recommandé est d'au moins 5 ans à compter de la date et de **l'heure de début de la synchronisation**. **Important :** La durée de synchronisation passée ne doit pas dépasser 1 825 jours.
Synchroniser les réservations passées	Sélectionnez cette option pour synchroniser toutes les réservations passées de la date/heure de **début de synchronisation** spécifiée à la date/heure de **fin de synchronisation**.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Google Le calendrier est configuré en tant que fournisseur de calendriers.

Que faire ensuite

- Définissez la tâche planifiée *`WSDRS Sync Calendar items`* sur **Vrai**. La tâche planifiée est définie par défaut sur **False** et doit être activée pour démarrer la synchronisation. Vous pouvez définir l'heure de la tâche planifiée comme vous le souhaitez. Vous pouvez également l'exécuter manuellement à tout moment.

- Si vous avez activé le champ **Synchroniser les réservations passées** , vous devez effectuer les actions suivantes :

  1. Faites défiler la page jusqu'à la liste connexe Configurations de synchronisation réservable
  2. Dans la colonne **Emplacement** , sélectionnez l'emplacement.
  3. Sur le formulaire Emplacement, sélectionnez **Synchroniser l'emplacement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Effectuez les étapes 2 et 3 sur tous les enregistrements de configuration de synchronisation réservable.

- Ajouter une configuration de synchronisation réservable

Microsoft Exchange Sur sites - Synchronisation du calendrier

Créez une connexion avec Microsoft Exchange On-Premises et synchronisez les réservations effectuées à l'aide de l'application Workplace Reservation Management . Vous pouvez synchroniser toutes les réservations effectuées à l'aide Workplace Reservation Management du calendrier local et vice versa. La synchronisation de la réservation d'un calendrier local vers le Workplace Reservation Management est effectuée à l'aide de différentes approches telles que des abonnements, des jetons de synchronisation, des événements et des occurrences.

L'application Microsoft Exchange On-Premises, contrairement à d'autres fournisseurs de calendriers, n'est pas accessible en ligne. Le fournisseur est distant et n'est accessible que par l'organisation localement. Pour synchroniser les réservations de calendrier avec cette configuration sur site, l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail vous permet de communiquer à l'aide du MID Server. Un MID Server est installé dans la même configuration locale que celle où l'application Microsoft Exchange Sur sites est installée. De cette façon, une communication peut être établie avec le MID Server et communiquer fréquemment. Pour prendre en charge le fournisseur de calendrier local, un nouveau processeur de calendrier, Microsoft EWS, est pris en charge dans l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail .

1. Connectez le MID Server avec ServiceNow®.
2. Créez un alias de connexion et d'informations d'identification.

> **Important :**
> L'application Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook ne prend pas en charge Microsoft Exchange On-Premises.

Synchronisation de Workplace Reservation Management vers Microsoft Exchange Sur sites

Synchronisez les réservations avec le calendrier local en Workplace Reservation Management communiquant à l'aide du MID Server.

- Installez le spoke Microsoft Exchange Server.
- Configurer le spoke Microsoft Exchange Server
- Connecter Microsoft Exchange MID Server local avec ServiceNow
- Après avoir configuré le MID Server, créez un alias de connexion et d'informations d'identification pour le connecter au fournisseur de calendriers. Pour plus d'informations, référez-vous à Créer un alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Sur sites.
- Après avoir configuré les alias de connexion et d'informations d'identification, configurez Microsoft Exchange On-Premises en tant que fournisseur de calendriers. Pour plus d'informations, référez-vous à Configurer Microsoft Exchange sur site en tant que fournisseur de calendriers. Pour prendre en charge le fournisseur de calendriers local, un nouveau processeur de calendrier, Microsoft EWS, est ajouté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synchronisation du Microsoft Exchange calendrier On-Premises vers Workplace Reservation Management

La synchronisation de la Microsoft Exchange réservation à partir du calendrier local vers le portail de réservation est effectuée en exécutant une tâche planifiée en temps opportun, *`WSDRS Sync Calendar items`*.

Une approche appelée synchronisation delta est utilisée par l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail . Avec la synchronisation delta, vous récupérez uniquement les changements incrémentiels apportés à un ID d'e-mail de ressource du calendrier à l'aide d'un point de référence appelé jeton de synchronisation. En d'autres termes, pour chaque salle (chaque enregistrement de synchronisation réservable), lié au fournisseur de calendrier local, vous obtenez les jetons de synchronisation, qui sont les points de référence permettant d'obtenir la mise à jour à partir du calendrier par incréments.

- En fonction de la taille de la **page**, de la **taille du lot de synchronisation** et de l'intervalle du lot de **synchronisation**, les informations sont récupérées par les jetons de synchronisation. Par exemple, si vous avez spécifié les valeurs **5**, **500** et **60** respectivement (dans les champs précédents). Cela signifie que vous pouvez émettre 500 demandes dans un intervalle de 60 secondes. La synchronisation entraîne cinq changements dans une page.
- Lorsque vous créez un enregistrement de configuration de synchronisation réservable dans le calendrier local, assurez-vous qu'il est activé.
- Lorsque l'enregistrement de synchronisation est activé, un flux est déclenché et un jeton de synchronisation pour cet enregistrement de synchronisation réservable est créé dans le module **Deltas de synchronisation** .
- La tâche planifiée, *`WSDRS Sync Calendar items`*, est fournie avec l'application pour obtenir les derniers changements pour toutes les configurations de synchronisation réservable actives. La tâche planifiée est définie par défaut sur **False** et doit être activée pour démarrer la synchronisation. Par défaut, la tâche planifiée est exécutée toutes les cinq minutes. Toutefois, vous pouvez définir l'heure de la tâche planifiée comme vous le souhaitez. Vous pouvez également l'exécuter manuellement à tout moment.
- Les modifications apportées aux configurations de synchronisation réservable sont créées en tant qu'événements dans le module **Événements** . L'application crée des événements de création, de mise à jour, de suppression, de lecture et de récupération de participants pour Microsoft Exchange le calendrier local.
- Pour chaque enregistrement de synchronisation, un événement est créé. Selon la taille de page spécifiée sur le fournisseur de calendrier, les modifications sont affichées. S'il existe des modifications en attente, elles s'affichent lors de la prochaine exécution de la tâche planifiée.
- L'API utilisée pour obtenir les jetons de synchronisation enregistre la réponse dans le champ **Réponse** de l'événement. L'API fournit les modifications apportées à une réservation unique, à une réservation multiple et à la réservation récurrente parente.
- À l'aide de la réponse créée par l'API, une réservation est créée dans l'application Workplace Reservation Management .
- À chaque exécution de tâche planifiée, le jeton de synchronisation est également mis à jour et sert de point de référence pour la synchronisation suivante.

Mode strict

L'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail vous permet également de configurer vos connexions et configurations avec Microsoft Exchange On-Premises en mode strict. En

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mode strict, les événements ne sont pas directement créés dans le calendrier d'un employé, mais envoyés à une adresse e-mail générale. Les employés sont invités à l'événement. Vous pouvez spécifier un ID d'e-mail en mode strict via lequel vous souhaitez synchroniser les réservations. Les employés ne peuvent apporter des modifications qu'à l'aide de l'application Workplace Reservation Management .

Pour activer le mode strict, vous pouvez activer l'option **Mode strict** lors de la configuration de la fourniture du calendrier local. Les demandeurs sont considérés comme des invités.

Synchronisation des réservations passées

Le Synchronisation du calendrier du lieu de travail vous permet également de synchroniser les réservations effectuées dans le passé. Vous pouvez spécifier la plage de dates et d'heures dans les champs **Date/heure de début de synchronisation** et **Date/heure de fin de synchronisation** . Pour le calendrier local, les conditions suivantes doivent être remplies pour synchroniser les réservations passées :

- Le fournisseur de Microsoft Exchange calendrier que vous avez configuré doit être actif.
- Le champ **Synchroniser les réservations passées** doit être sélectionné.
- La configuration de synchronisation réservable pour laquelle vous souhaitez synchroniser les réservations passées doit être active.

Remarque :
Assurez-vous que les réservations que vous souhaitez synchroniser à partir du passé ne sont pas supérieures à 1 000. Si le nombre attendu d'événements passés est supérieur à 1 000, il est recommandé de modifier la propriété `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`système. Spécifiez la valeur en mois en gardant à l'esprit les réservations passées attendues. Une seule synchronisation synchronise les réservations de ces nombreux mois. Assurez-vous que le nombre de mois spécifié n'a pas plus de 1 000 réservations par salle/ressource.

Gestion « Aucune demande »

Aucune demande n'est un mécanisme permettant de valider la syntaxe générée de la charge utile d'un événement créé pour le calendrier. Mais, au lieu d'envoyer l'événement au fournisseur de calendrier, il est simplement créé. L'administrateur peut valider le contenu de la charge utile de l'événement (JSON) pour s'assurer qu'il est généré comme prévu. « Aucune demande » garantit que l'application n'effectue aucun appel d'API au fournisseur de calendriers lorsque vous créez, mettez à jour ou annulez une réservation dans l'application Workplace Reservation Management .

Créer une connexion en mode normal pour Microsoft Exchange les locaux

Configurez une connexion en mode normal entre les Microsoft Exchange modules On-Local et ServiceNow.

Connecter Microsoft Exchange MID Server local avec ServiceNow®

Configurez la connexion entre le MID Server de Microsoft Exchange local et ServiceNow® synchronisez les réservations.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

- Installez le spoke Microsoft Exchange Server.
- Configurer le spoke Microsoft Exchange Server

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vous devez avoir les informations d'identification Microsoft Exchange Server de connexion.
- Un utilisateur est configuré dans l'instance ServiceNow® avec le rôle mid_server.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Téléchargez le MID Server à partir de votre ServiceNow® instance sur le système sur lequel il Microsoft Exchange Server est hébergé.
   a. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Téléchargements**.
   b. Sélectionnez et téléchargez le MID Server approprié.
2. Accédez au dossier **Téléchargements** de votre système et décompressez le fichier.
3. Ouvrez **l'agent> config.xml**.
4. Dans le fichier config.xml, procédez comme suit :
   a. Spécifiez les détails de votre ServiceNow® instance dans <nom du paramètre="url » value="https ://YOUR_INSTANCE.service-now.com/"/>.
   b. Saisissez les informations d'identification de l'utilisateur ayant le rôle mid_server dans <parameter name="mid.instance.username » value="YOUR_INSTANCE_USER_NAME_HERE"/> et <parameter secure="true » name="mid.instance.password » value="YOUR_INSTANCE_PASSWORD_HERE"/>.
   Saisissez les informations d'identification de l'utilisateur ayant le rôle mid_server.
   c. Saisissez un nom unique dans <parameter name="name », value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE"/>.
   d. Enregistrez le fichier.
5. Une fois les changements effectués, démarrez ou exécutez le MID Server.
6. Ouvrez ServiceNow® l'instance.

   Remarque :
   Assurez-vous d'être connecté en tant qu'administrateur.

7. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Serveurs**.
   Vous remarquez que le MID Server que vous avez configuré est créé.
8. Sélectionnez le MID Server à ouvrir.
   Sur le formulaire, vous remarquez d'abord que **l'état** est défini sur **Inactif** et que le champ **Validé** est défini sur **Non**.
9. Pour valider le serveur, sélectionnez **Valider** dans les liens connexes.
   Après quelques secondes, le serveur est validé. **L'état** est défini sur **Actif** et le champ **Validé** est défini sur **Oui**.

Résultats

Une plateforme est définie pour communiquer avec le MID Server local Microsoft Exchange et ServiceNow® son instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Créer un alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Sur sites

Créer un alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange Sur sites

Établissez un alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Exchange On-Premises afin de synchroniser les réservations. Assurez-vous que les valeurs de l'alias de connexion et d'informations d'identification sont définies comme spécifiées.

Avant de commencer

Connecter Microsoft Exchange MID Server local avec ServiceNow

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Sélectionnez **Exchange_https**.
3. Sur le formulaire, créez une connexion.

   a. Dans la liste connexe **Connexions** , sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs suivants du formulaire :

   - **Nom** : entrez un nom pour la connexion.
   - **Informations d'identification** : créez des informations d'identification.

     i. Sélectionnez **l'icône Référencer à l'aide de la liste** .

     ii. Dans la fenêtre Informations d'identification qui s'ouvre, sélectionnez **Nouveau**.

     iii. Dans la section **Quel type d'informations d'identification souhaitez-vous créer ?** , sélectionnez **Informations d'identification pour l'authentification de base**.

     iv. Saisissez un **Nom**.

     v. Entrez votre **nom d'utilisateur** et votre **mot de passe**.

     vi. Sélectionnez **Envoyer**.
   - Dans le champ **Alias de connexion** , saisissez sn_exchange_spoke. Exchange_https.
   - Dans le champ **URL de connexion** , saisissez l'URL au format <nom d'hôte>.<domaine>.com/EWS/Exchange.asmx . Entrez l'hôte respectif et un domaine complet sur lequel Microsoft Exchange Server est installé. Par exemple, https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx.
   - Cochez la case **Utiliser MID Server** .

     Un onglet **Configuration avancée du MID Server** s'ouvre.
   - Dans l'onglet **Configuration avancée du MID Server** , procédez comme suit :
     - Dans le champ **Sélection de MID** , sélectionnez **MID Server spécifique**.
     - Dans le champ **MID Server** , sélectionnez votre serveur dans la liste de recherche.
   - Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
L’alias de connexion et d’informations d’identification est créé.

Que faire ensuite
Configurer Microsoft Exchange sur site en tant que fournisseur de calendriers

Configurer Microsoft Exchange sur site en tant que fournisseur de calendriers

Définissez Microsoft Exchange On-Premises en tant que fournisseur de calendriers pour synchroniser les réservations. Spécifiez le processeur du calendrier, les paramètres liés à la synchronisation et la préférence de mode strict.

Avant de commencer
Remarque :
Pour synchroniser correctement les calendriers, vous devez disposer d’une adresse e-mail correspondant à celle du fournisseur.

Rôle requis : admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Synchroniser le calendrier du lieu de travail** > **Configurations** > **Fournisseurs de calendriers**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du champ Fournisseur pour.

Champ	Description
Nom	Saisissez le nom du fournisseur. Par exemple : Sur sites
Description	Saisissez une brève description.
Actif	Option permettant d’activer le fournisseur de calendrier local.
Configuration du fournisseur	
Processeur de calendrier	Processeur de calendrier pour la synchronisation. Sélectionnez **Microsoft EWS** comme processeur.
Remplacer l'alias ?	Option permettant d’activer la sélection de votre propre alias de connexion et d’informations d’identification. Si l’option n’est pas activée, l’alias de connexion et d’informations d’identification par défaut est utilisé.
Alias de connexion et d'informations d'identification	Sélectionnez l’alias de connexion et d’informations d’identification que vous avez créé vous-même pour le fournisseur de calendriers. Cette option s'affiche uniquement si vous avez sélectionné l'option **Remplacer l'alias ?**. Si aucun alias n’est spécifié, l’alias de connexion et d’informations d’identification par défaut est utilisé.
Taille de page	Taille de page des éléments de calendriers. Vous pouvez définir la taille de page de 1 à 500.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Taille de lot de synchronisation	Taille des lots lors d'une synchronisation. Ce champ est automatiquement défini sur **500**, ce qui signifie qu'un lot de synchronisation gère 500 éléments à la fois. S'il y a plus de 500 éléments, le reste s'affiche dans le lot de synchronisation suivant.
Intervalle de lot de synchronisation	Intervalle de temps entre les lots de synchronisation. Ce champ est automatiquement défini sur **60** secondes.
Synchroniser les participants	Activez cette option pour synchroniser les participants lors de la synchronisation des réservations.
Date/heure de début de synchronisation	Date et heure de début de la synchronisation. La synchronisation génère des informations à partir de cette date. **Important :** La durée de synchronisation passée ne doit pas dépasser 1 825 jours.
Date/heure de fin de synchronisation	Date et heure de fin de la synchronisation. La synchronisation génère des informations jusqu'à cette date. Le paramètre recommandé est d'au moins 5 ans à compter de la date et de **l'heure de début de la synchronisation**. **Important :** La durée de synchronisation passée ne doit pas dépasser 1 825 jours.
Mode strict	Ne sélectionnez pas l'option. Si vous activez cette option, les événements ne sont pas directement créés dans le calendrier de l'employé, mais envoyés à une adresse e-mail générale. Les employés sont invités à l'événement. Ils ne peuvent apporter des changements qu'à l'aide de l'application Workplace Reservation Management.
Synchroniser les réservations passées	Sélectionnez cette option pour synchroniser toutes les réservations passées de la date/heure de **début de synchronisation** spécifiée à la date/heure de **fin de synchronisation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Assurez-vous que les réservations que vous souhaitez synchroniser à partir du passé ne sont pas supérieures à 1 000 par salle. Si le nombre attendu d'événements passés est supérieur à 1 000, il est recommandé de modifier la propriété *sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths*système Spécifiez la valeur en mois en gardant à l'esprit les réservations passées attendues. Une seule synchronisation synchronise les réservations de ces nombreux mois. Assurez-vous que le nombre de mois spécifié n'a pas plus de 1 000 réservations par salle.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
   Le fournisseur de calendrier local est créé.
5. Dans la liste connexe Configurations de synchronisation réservable, ajoutez les configurations de synchronisation réservable avec lesquelles vous souhaitez synchroniser les réservations.
   Pour en ajouter un nouveau, reportez-vous à Ajouter une configuration de synchronisation réservable.

Que faire ensuite

- Définissez la tâche planifiée *WSDRS Sync Calendar items* sur **Vrai**. La tâche planifiée est définie par défaut sur **False** et doit être activée pour démarrer la synchronisation. Vous pouvez définir l'heure de la tâche planifiée comme vous le souhaitez. Vous pouvez également l'exécuter manuellement à tout moment.
- Ajouter une configuration de synchronisation réservable

Créer une connexion en mode strict pour Microsoft Exchange les locaux

Configurez une connexion en mode strict entre les Microsoft Exchange modules On-Premises et ServiceNow. Spécifiez votre paramètre de mode strict et votre adresse e-mail.

Connecter Microsoft Exchange MID Server local avec ServiceNow®

Configurez la connexion entre le MID Server de Microsoft Exchange local et ServiceNow® synchronisez les réservations.

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

- Installez le spoke Microsoft Exchange Server.
- Configurer le spoke Microsoft Exchange Server
- Vous devez avoir les informations d'identification Microsoft Exchange Server de connexion.
- Un utilisateur est configuré dans l'instance ServiceNow® avec le rôle mid_server.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Téléchargez le MID Server à partir de votre ServiceNow® instance sur le système sur lequel il Microsoft Exchange Server est hébergé.
   a. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Téléchargements**.
   b. Sélectionnez et téléchargez le MID Server approprié.
2. Accédez au dossier **Téléchargements** de votre système et décompressez le fichier.
3. Ouvrez **l'agent> config.xml**.
4. Dans le fichier config.xml, procédez comme suit :
   a. Spécifiez les détails de votre ServiceNow® instance dans <nom du paramètre="url » value="https ://YOUR_INSTANCE.service-now.com/"/>.
   b. Saisissez les informations d'identification de l'utilisateur ayant le rôle mid_server dans <parameter name="mid.instance.username » value="YOUR_INSTANCE_USER_NAME_HERE"/> et <parameter secure="true » name="mid.instance.password » value="YOUR_INSTANCE_PASSWORD_HERE"/>.
   Saisissez les informations d'identification de l'utilisateur ayant le rôle mid_server.
   c. Saisissez un nom unique dans <parameter name="name », value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE"/>.
   d. Enregistrez le fichier.
5. Une fois les changements effectués, démarrez ou exécutez le MID Server.
6. Ouvrez ServiceNow® l'instance.

   Remarque :
   Assurez-vous d'être connecté en tant qu'administrateur.

7. Accédez à la **Tous** > **Serveur MID** > **Serveurs**.
   Vous remarquez que le MID Server que vous avez configuré est créé.
8. Sélectionnez le MID Server à ouvrir.
   Sur le formulaire, vous remarquez d'abord que **l'état** est défini sur **Inactif** et que le champ **Validé** est défini sur **Non**.
9. Pour valider le serveur, sélectionnez **Valider** dans les liens connexes.
   Après quelques secondes, le serveur est validé. **L'état** est défini sur **Actif** et le champ **Validé** est défini sur **Oui**.

Résultats

Une plateforme est définie pour communiquer avec le MID Server local Microsoft Exchange et ServiceNow® son instance.

Que faire ensuite

Créer un alias de connexion et d'informations d'identification en mode strict sur Microsoft Exchange site

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un alias de connexion et d'informations d'identification en mode strict sur Microsoft Exchange site

Établissez une connexion en mode strict et un alias d'informations d'identification pour Microsoft Exchange On-Premises afin de synchroniser les réservations. Assurez-vous que les valeurs de l'alias de connexion et d'informations d'identification sont définies comme spécifiées.

Avant de commencer

Connecter Microsoft Exchange MID Server local avec ServiceNow

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Sélectionnez **Exchange_https**.
3. Sur le formulaire, créez une connexion.

   a. Dans la liste connexe **Connexions** , sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs suivants du formulaire :

   - **Nom** : entrez un nom pour la connexion.
   - **Informations d'identification** : créez des informations d'identification.
     i. Sélectionnez **l'icône Référencer à l'aide de la liste** .
     ii. Dans la fenêtre Informations d'identification qui s'ouvre, sélectionnez **Nouveau**.
     iii. Dans la section **Quel type d'informations d'identification souhaitez-vous créer ?** , sélectionnez **Informations d'identification pour l'authentification de base**.
     iv. Saisissez un **Nom**.
     v. Entrez votre **nom d'utilisateur** et votre **mot de passe**.
     vi. Sélectionnez **Envoyer**.
   - Dans le champ **Alias de connexion** , saisissez sn_exchange_spoke. Exchange_https.
   - Dans le champ **URL de connexion** , saisissez https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx.
   - Cochez la case **Utiliser MID Server** .

     Un onglet **Configuration avancée du MID Server** s'ouvre.
   - Dans l'onglet **Configuration avancée du MID Server** , procédez comme suit :
     - Dans le champ **Sélection de MID** , sélectionnez **MID Server spécifique**.
     - Dans le champ **MID Server** , sélectionnez votre serveur dans la liste de recherche.
   - Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

L'alias de connexion et d'informations d'identification est créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Configurer Microsoft Exchange On-Premises en tant que fournisseur de calendriers en mode strict

Configurer Microsoft Exchange On-Premises en tant que fournisseur de calendriers en mode strict

Configurez Microsoft Exchange On-Premises en tant que fournisseur de calendriers en mode strict pour synchroniser les réservations. Spécifiez votre paramètre de mode strict et l'adresse e-mail du mode strict.

Avant de commencer

Créer un alias de connexion et d'informations d'identification en mode strict sur Microsoft Exchange site

Remarque :
Pour synchroniser correctement les calendriers, vous devez disposer d'une adresse e-mail correspondant à celle du fournisseur.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synchroniser le calendrier du lieu de travail** > **Configurations** > **Fournisseurs de calendriers**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du champ Fournisseur pour.

Champ	Description
Nom	Saisissez le nom du fournisseur. Par exemple : Sur sites
Description	Saisissez une brève description.
Actif	Option permettant d'activer le fournisseur de calendrier local.
Configuration du fournisseur	
Processeur de calendrier	Processeur de calendrier pour la synchronisation. Sélectionnez **Microsoft EWS** comme processeur.
Remplacer l'alias ?	Option permettant d'activer la sélection de votre propre alias de connexion et d'informations d'identification. Si l'option n'est pas activée, l'alias de connexion et d'informations d'identification par défaut est utilisé.
Alias de connexion et d'informations d'identification	Sélectionnez l'alias de connexion et d'informations d'identification que vous avez créé vous-même pour le fournisseur de calendriers. Cette option s'affiche uniquement si vous avez sélectionné l'option **Remplacer l'alias ?**. Si aucun alias n'est spécifié, l'alias de connexion et d'informations d'identification par défaut est utilisé.
Taille de page	Taille de page des éléments de calendriers. Vous pouvez définir la taille de page de 1 à 500.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Taille de lot de synchronisation	Taille des lots lors d'une synchronisation. Ce champ est automatiquement défini sur **500**, ce qui signifie qu'un lot de synchronisation gère 500 éléments à la fois. S'il y a plus de 500 éléments, le reste s'affiche dans le lot de synchronisation suivant.
Intervalle de lot de synchronisation	Intervalle de temps entre les lots de synchronisation. Ce champ est automatiquement défini sur **60** secondes.
Synchroniser les participants	Activez cette option pour synchroniser les participants lors de la synchronisation des réservations.
Date/heure de début de synchronisation	Date et heure de début de la synchronisation. La synchronisation génère des informations à partir de cette date. **Important :** La durée de synchronisation passée ne doit pas dépasser 1 825 jours.
Date/heure de fin de synchronisation	Date et heure de fin de la synchronisation. La synchronisation génère des informations jusqu'à cette date. Le paramètre recommandé est d'au moins 5 ans à compter de la date et de **l'heure de début de la synchronisation**. **Important :** La durée de synchronisation passée ne doit pas dépasser 1 825 jours.
Mode strict	Sélectionnez l'option permettant d'activer le mode strict. Si vous activez cette option, les événements ne sont pas directement créés dans le calendrier de l'employé, mais envoyés à une adresse e-mail générale. Les employés sont invités à l'événement. Ils ne peuvent apporter des changements qu'à l'aide de l'application Workplace Reservation Management.
E-mail en mode strict	Adresse e-mail en mode strict utilisée pour créer des réservations et recevoir des notifications liées à la réservation. Les employés sont considérés comme des invités dans la réservation.
Synchroniser les réservations passées	Sélectionnez l'option pour synchroniser toutes les réservations passées de la date/heure de **début de synchronisation** spécifiée à la date/heure de **fin de synchronisation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Assurez-vous que les réservations que vous souhaitez synchroniser à partir du passé ne sont pas supérieures à 1 000 par salle. Si le nombre attendu d'événements passés est supérieur à 1 000, il est recommandé de modifier la propriété `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths` système Spécifiez la valeur en mois en gardant à l'esprit les réservations passées attendues. Une seule synchronisation synchronise les réservations de ces nombreux mois. Assurez-vous que le nombre de mois spécifié n'a pas plus de 1 000 réservations.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
   Le fournisseur de calendrier local est créé.
5. Dans la liste connexe Configurations de synchronisation réservable, ajoutez les configurations de synchronisation réservable avec lesquelles vous souhaitez synchroniser les réservations.
   Pour en ajouter un nouveau, reportez-vous à Ajouter une configuration de synchronisation réservable.

Que faire ensuite

- Définissez la tâche planifiée *`WSDRS Sync Calendar items`* sur **Vrai**. La tâche planifiée est définie par défaut sur **False** et doit être activée pour démarrer la synchronisation. Vous pouvez définir l'heure de la tâche planifiée comme vous le souhaitez. Vous pouvez également l'exécuter manuellement à tout moment.
- Ajouter une configuration de synchronisation réservable

Créer un ou plusieurs fournisseurs avec Microsoft Exchange On-Premises

Configurez un ou plusieurs fournisseurs pour le fournisseur de calendrier local Microsoft Exchange.

Avant de commencer

Connecter Microsoft Exchange MID Server local avec ServiceNow

Rôle requis : admin

Procédure

1. Créez des alias de connexion et d'informations d'identification.
   Pour plusieurs connexions, créez des enregistrements de connexion et d'informations d'identification distincts.

   a. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Alias de connexion et d'informations d'identification

Champ	Description
Nom	Nom de l'alias de connexion et d'informations d'identification.
ID	Le champ est généré automatiquement après l'enregistrement du formulaire en fonction du **nom** spécifié.
Application	Assurez-vous que l'application est définie en tant que **spoke Microsoft Exchange Online**
Alias parent	Sélectionnez **sn_exchange_spoke. Exchange_https**.

d. Sélectionnez **Envoyer**.
L'enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification est créé. L'étape suivante consiste à créer un enregistrement d'informations d'identification d'authentification de base.

2. Créez des informations d'identification d'authentification de base à utiliser dans les enregistrements d'alias de connexion et d'informations d'identification nouvellement créés.
Pour plusieurs connexions, créez un enregistrement d'informations d'identification distinct.

a. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Identifiants**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Dans la section **Quel type d'informations d'identification souhaitez-vous créer ?** , sélectionnez **Informations d'identification pour l'authentification de base**.

d. Saisissez un **Nom**.

e. Entrez votre **nom d'utilisateur** et votre **mot de passe**.

f. Sélectionnez **Envoyer**.

3. Configurez les connexions à l'alias de connexion et d'informations d'identification.

a. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.

b. Sélectionnez l'enregistrement d'alias de connexion et d'informations d'identification que vous avez créé lors des étapes initiales.
Selon la façon dont vous souhaitez ajouter des connexions, sélectionnez l'enregistrement d'alias approprié.

c. Sur le formulaire, sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe **Connexions**.

d. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de connexion HTTPs

Champ	Description
Nom	Nom unique permettant d'identifier l'enregistrement. Par exemple, Exchange sur site de connexion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Informations d'identification	Sélectionnez un enregistrement d'informations d'identification que vous avez créé. Si vous avez créé plusieurs informations d'identification, sélectionnez les informations d'identification appropriées pour cette connexion.
Alias de connexion	L'alias de connexion est automatiquement rempli avec l'alias de connexion et d'informations d'identification auquel vous ajoutez cette connexion.
Générateur d'URL	**Remarque :** ne cochez pas la case.
URL de connexion	URL de connexion. Saisissez `https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx`.
Utiliser un MID Server	Cochez la case. Un onglet **Configuration avancée du MID Server** s'ouvre.
Actif	Option pour activer la connexion.

e. Dans l'onglet **Configuration avancée du MID Server** , procédez comme suit :

- Dans le champ **Sélection de MID** , sélectionnez **MID Server spécifique**.
- Dans le champ **MID Server** , sélectionnez votre serveur dans la liste de recherche.

f. Sélectionnez **Envoyer**.
La connexion est ajoutée à l'alias. Selon le nombre de connexions que vous souhaitez ajouter, répétez les étapes.

4. Configurez les fournisseurs de calendriers.
Créez un ou plusieurs fournisseurs uniques sur site. Si vous souhaitez créer

a. Accédez à la **Tous** > **Synchroniser le calendrier du lieu de travail** > **Configurations** > **Fournisseurs de calendriers**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du champ Fournisseur pour.

Champ	Description
Nom	Saisissez le nom du fournisseur. Par exemple : Sur sites
Description	Saisissez une brève description.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option permettant d’activer le fournisseur de calendrier local.
Configuration du fournisseur	
Processeur de calendrier	Processeur de calendrier pour la synchronisation. Sélectionnez **Microsoft EWS** comme processeur.
Remplacer l'alias ?	Option permettant d’activer la sélection de votre propre alias de connexion et d’informations d’identification. Si l’option n’est pas activée, l’alias de connexion et d’informations d’identification par défaut est utilisé.
Alias de connexion et d'informations d'identification	Sélectionnez l’alias de connexion et d’informations d’identification que vous avez créé vous-même pour le fournisseur de calendriers. Cette option s'affiche uniquement si vous avez sélectionné l'option **Remplacer l'alias ?**. Si aucun alias n’est spécifié, l’alias de connexion et d’informations d’identification par défaut est utilisé.
Taille de page	Taille de page des éléments de calendriers. Vous pouvez définir la taille de page de 1 à 500.
Taille de lot de synchronisation	Taille des lots lors d'une synchronisation. Ce champ est automatiquement défini sur **500**, ce qui signifie qu'un lot de synchronisation gère 500 éléments à la fois. S'il y a plus de 500 éléments, le reste s'affiche dans le lot de synchronisation suivant.
Intervalle de lot de synchronisation	Intervalle de temps entre les lots de synchronisation. Ce champ est automatiquement défini sur **60** secondes.
Synchroniser les participants	Activez cette option pour synchroniser les participants lors de la synchronisation des réservations.
Date/heure de début de synchronisation	Date et heure de début de la synchronisation. La synchronisation génère des informations à partir de cette date.
Date/heure de fin de synchronisation	Date et heure de fin de la synchronisation. La synchronisation génère des informations jusqu'à cette date. Le paramètre recommandé est d'au moins 5 ans à partir de la **date/heure de début de synchronisation**.
Mode strict	Sélectionnez l’option permettant d’activer le mode strict. Si vous activez cette option, les événements ne sont pas directement créés dans le calendrier de l’employé, mais envoyés à une adresse e-mail générale. Les employés sont invités à l’événement. Ils ne peuvent apporter des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	changements qu'à l'aide de l'application Workplace Reservation Management.
E-mail en mode strict	Adresse e-mail en mode strict utilisée pour créer des réservations et recevoir des notifications liées à la réservation. Les employés sont considérés comme des invités dans la réservation.
Synchroniser les réservations passées	Sélectionnez cette option pour synchroniser toutes les réservations passées des **Date/heure de début de synchronisation** spécifiée à la date actuelle. **Remarque :** Assurez-vous que les réservations que vous souhaitez synchroniser à partir du passé ne sont pas supérieures à 1 000. Si le nombre attendu d'événements passés est supérieur à 1 000, il est recommandé de modifier la propriété *sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths* système Spécifiez la valeur en mois en gardant à l'esprit les réservations passées attendues. Une seule synchronisation synchronise les réservations de ces nombreux mois. Assurez-vous que le nombre de mois spécifié n'a pas plus de 1 000 réservations.

d. Sélectionnez **Envoyer**.
Le fournisseur de calendrier local est créé. Répétez l'étape 4 pour ajouter un autre fournisseur de calendrier.

Résultats
Plusieurs connexions et fournisseurs sont créés.

Ajouter une configuration de synchronisation réservable

Ajoutez des éléments du lieu de travail qui doivent être synchronisés avec le fournisseur de calendrier lorsqu'un employé effectue une réservation.

Avant de commencer
Consultez Explorer Synchronisation du calendrier du lieu de travail.

Rôle requis : sn_wsd_rsvsync.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synchroniser le calendrier du lieu de travail** > **Configuration** > **Configuration de synchronisation réservable**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration de synchronisation réservable

Champ	Description
Les emplacements	Élément du lieu de travail qui vous souhaitez synchroniser avec le fournisseur de calendrier lorsqu'un employé effectue une réservation. Par exemple, ce champ peut être l'emplacement d'une salle de réunion, d'une salle de conférence ou d'une salle du conseil.
Module réservable	Le module réservable contenant l'élément du lieu de travail.
E-mail	L'adresse e-mail de la salle/de l'espace du lieu de travail, par exemple pour une salle de réunion ou une salle de conférence. L'adresse e-mail est utilisée pour vérifier les statuts du calendrier et les événements. **Important :** Le champ **E-mail** ne sera pas renseigné automatiquement avec l'adresse e-mail spécifiée dans le formulaire de configuration salle/espace. Après avoir spécifié l'adresse e-mail et enregistré le formulaire, les actions suivantes sont effectuées : ○ Si aucune adresse e-mail n'est spécifiée sur le formulaire de configuration de salle/espace, le champ **E-mail** du formulaire de configuration de salle/espace est renseigné automatiquement avec l'adresse e-mail que vous avez spécifiée ici. ○ Si une adresse e-mail est spécifiée sur le formulaire de configuration de salle/d'espace et qu'elle ne correspond pas à l'adresse e-mail que vous avez spécifiée ici, une erreur s'affiche.
Actif	Option pour activer l'élément du lieu de travail pour la synchronisation. **Important :** Le champ **Actif** est en lecture seule et inactif si vous ajoutez l'enregistrement de configuration de synchronisation réservable au Microsoft Exchange Online fournisseur de calendrier ou Microsoft Exchange Local. Pour activer l'enregistrement de configuration de synchronisation réservable, vous devez sélectionner l'option **Activer** après avoir enregistré le formulaire.
Configuration du fournisseur	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Fournisseur	Fournisseur de calendrier que vous souhaitez synchroniser avec l'élément du lieu de travail.
Aucune demande	Option pour tester la synchronisation. Sélectionnez cette option pour tester si une réservation est synchronisée ou non lorsque l'élément du lieu de travail est actif. Validez la configuration et les événements pour vous assurer que tout est correctement configuré. La sélection de cette option ne générera que des événements et ne les enverra pas au service de calendrier.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
L'élément du lieu de travail est ajouté.

Important :
Si vous ajoutez l'enregistrement de configuration de synchronisation réservable au fournisseur de calendriers, l'enregistrement de configuration de synchronisation réservable sera désactivé après sa Microsoft Exchange Online création. Pour activer l'enregistrement de synchronisation réservable, vous devez sélectionner l'option **Activer** sur ce formulaire d'enregistrement de configuration de synchronisation réservable.

Remarque :
Lorsqu'une configuration de synchronisation réservable est modifiée ou mise à jour, les deltas de synchronisation (delta de synchronisation) sont effacés de l'application.

Activer ou désactiver une configuration de synchronisation réservable

Vous pouvez activer ou désactiver une configuration de synchronisation réservable si elle n'est pas requise à tout moment.

Avant de commencer

Remarque :
Vous pouvez activer ou désactiver une configuration de synchronisation réservable uniquement pour le fournisseur de Microsoft Exchange calendrier.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous configurez un enregistrement de configuration de synchronisation réservable pour Microsoft Exchange Online un Microsoft Exchange fournisseur de calendrier local, il est désactivé par défaut. Pour l'activer, vous devez l'activer manuellement à l'aide de l'action **Activer** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synchroniser le calendrier du lieu de travail** > **Configuration** > **Fournisseurs de calendriers**.
2. Sélectionnez le Microsoft Exchange fournisseur de calendrier auquel la configuration de synchronisation réservable est ajoutée.

Remarque :
Si le fournisseur de calendrier est déjà désactivé, vous ne pouvez activer ou désactiver aucune configuration de synchronisation réservable qui lui est associée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur le formulaire Fournisseur, accédez à la liste connexe Configuration de synchronisation réservable.
4. Dans la liste connexe, pour activer ou désactiver la configuration de synchronisation réservable, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Dans la liste connexe, sélectionnez les configurations de synchronisation réservable que vous souhaitez activer ou désactiver. Après la sélection, procédez comme suit :
     a. **Sélectionner Action sur les lignes sélectionnées...**
     b. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'une des options suivantes :
        - Activer
        - Désactiver
   - Ouvrez la configuration de synchronisation de réservation que vous souhaitez activer ou désactiver et, sur le formulaire, sélectionnez **Activer** ou **Désactiver**.

> **Remarque :**
> L'apparence des options ci-dessus dépend de l'état **actif** de la configuration de synchronisation de la réservation.

Résultats
Les configurations de synchronisation de réservation sélectionnées sont activées ou désactivées.

Aucun traitement des demandes

Passez un appel « Aucune demande » pour tester la configuration avec le fournisseur de calendriers.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Aucune demande n'est un mécanisme permettant de valider la syntaxe générée de la charge utile d'un événement créé pour le calendrier. Mais, au lieu d'envoyer l'événement au fournisseur de calendrier, il est simplement créé. L'administrateur peut valider le contenu de la charge utile de l'événement (JSON) pour s'assurer qu'il est généré comme prévu. « Aucune demande » garantit que l'application n'effectue aucun appel d'API au fournisseur de calendriers lorsque vous créez, mettez à jour ou annulez une réservation dans l'application Workplace Reservation Management .

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Synchroniser le calendrier du lieu de travail** > **Configuration** > **Configuration de synchronisation réservable**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de synchronisation réservable pour lequel vous souhaitez activer « Aucune demande.
3. Assurez-vous que l'option **Actif** est activée sur le formulaire.
4. Activez l'option **Aucune demande** .
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Synchroniser les réservations passées

Synchronisez les réservations effectuées dans le passé, c'est-à-dire avant de configurer la configuration de synchronisation des réservations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Assurez-vous que le fournisseur de calendrier est actif.

Remarque :
Dans le cas d'une Microsoft Exchange réservation sur site, assurez-vous que les réservations que vous souhaitez synchroniser à partir du passé ne sont pas supérieures à 1 000 par salle/ressource. Si le nombre attendu d'événements passés est supérieur à 1 000, il est recommandé de modifier la propriété `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`système. Spécifiez la valeur en mois en gardant à l'esprit les réservations passées attendues. Une seule synchronisation synchronise les réservations de ces nombreux mois. Assurez-vous que le nombre de mois spécifié n'a pas plus de 1 000 réservations par salle/ressource.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synchroniser le calendrier du lieu de travail** > **Configuration** > **Fournisseurs de calendriers**.
2. Sélectionnez le fournisseur de calendrier pour lequel vous souhaitez synchroniser les réservations passées.
3. Assurez-vous que l'option **Actif** est activée dans le formulaire Fournisseur.
4. Activez le champ **Synchroniser les réservations passées** .
5. Dans **Heure de début** de synchronisation, spécifiez l'heure de début passée à partir de laquelle vous souhaitez synchroniser les réservations.

   Remarque :
   Pour Microsoft Exchange Online le fournisseur de calendriers, spécifiez manuellement **l'heure de début de synchronisation** à partir de l'enregistrement d'abonnement de l'enregistrement de synchronisation réservable pour lequel vous synchronisez les réservations passées.

6. Dans **Heure de fin** de synchronisation, spécifiez l'heure de fin passée jusqu'au moment où vous souhaitez synchroniser les réservations.

   Important :
   La durée de synchronisation passée ne doit pas dépasser 1 825 jours.

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Les réservations passées sont synchronisées.

Exporter des réservations vers le fournisseur de calendriers

En une seule procédure, exportez toutes vos réservations confirmées vers votre fournisseur de calendriers pour la synchronisation.

Avant de commencer
L'application Workplace Reservation Management doit être installée.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous avez installé Synchronisation du calendrier du lieu de travail après avoir utilisé Workplace Reservation Management pendant longtemps, exécutez la tâche planifiée d'exportation afin d'exporter toutes vos réservations présentes et futures confirmées vers votre fournisseur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de calendriers. Pendant l'exportation, la tâche planifiée exporte 10 réservations vers le calendrier toutes les 45 secondes.

L'exportation s'exécute conformément aux conditions suivantes :

- Les réservations effectuées à la date passée ne sont pas exportées. Seules les réservations qui sont à la date actuelle et aux dates futures sont exportées.
- Seules les réservations à l'état Confirmé sont exportées.
- Seules les réservations effectuées pour les espaces et les salles qui ont une configuration de synchronisation réservable sont exportées. Pour en savoir plus sur l'ajout d'une configuration de synchronisation réservable pour une salle ou un espace, consultez Ajouter une configuration de synchronisation réservable.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synchroniser le calendrier du lieu de travail** > **Configuration** > **Travaux planifiés**.
2. Sélectionnez la tâche planifiée **Exporter les réservations vers le calendrier**.
3. Sélectionnez le champ **Actif** pour activer la tâche planifiée.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le processus d'exportation est lancé.

Résultats

Le processus d'exportation s'exécute en arrière-plan. Toutes les 45 secondes, 10 réservations sont exportées vers le calendrier.

Remarque :
l'application n'envoie aucune notification lorsque le processus d'exportation est terminé et si aucune réservation n'est exportée.

Gérer les synchronisations de calendriers

En tant qu'administrateur, surveillez le nombre d'événements et d'éléments de calendriers dans l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail chaque fois qu'une réservation est synchronisée.

En tant qu'administrateur, l'application vous permet d'afficher et de gérer les éléments suivants :

- Approbations
- Événements
- Éléments de calendrier
- Deltas de synchronisation

Lorsque vous configurez la synchronisation, vous devez garder à l'esprit quelques conditions importantes. Consultez Synchronisation - Conditions préalables, implémentation et dépannage.

Approbations

Si des réservations sont créées à partir de l'application du fournisseur de calendriers qui nécessite une approbation, vous pouvez les approuver à l'aide de la configuration d'approbation Cœur du lieu de travail. Pour en savoir plus sur la façon d'approuver une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

réservation ou de créer des critères d'exécutant, consultez Créer des critères d'exécutant du lieu de travail.

Événements

Chaque action lors de la synchronisation d'une réservation déclenche un événement. Ces actions comprennent la création, la mise à jour ou l'annulation d'une réservation. La Synchronisation du calendrier du lieu de travail gère ces événements et envoie des notifications aux services de calendrier. Pour plus d'informations sur un événement et le type d'événements créés dans l'application, reportez-vous à Événements dans Synchronisation du calendrier du lieu de travail.

- Un événement peut créer un ou plusieurs éléments de calendrier.
- Un événement contient une demande et une réponse à la demande.
- Pour vous assurer que plusieurs services de calendrier peuvent communiquer avec Workplace Reservation Management, les événements traduisent les réservations et les messages du fournisseur de calendrier en actions standardisées dans Workplace Reservation Management.

Lorsqu'un élément du lieu de travail est synchronisé avec le service de calendrier, un événement est créé pour obtenir les derniers détails. La réponse du service de calendrier crée également un événement. De même, les événements sont créés chaque fois qu'une réservation est créée ou mise à jour au sein de Workplace Reservation Management pour les éléments du lieu de travail configurés pour se synchroniser. Vous pouvez convertir un événement au format JSON. Vous pouvez également retraiter un événement en cas d'erreur ou pour une raison quelconque.

Éléments de calendrier

Chaque action effectuée par le service de calendrier est convertie en un élément de calendrier qui est traité dans l'application Workplace Reservation Management. Un élément de calendrier est soit une nouvelle réservation, soit la mise à jour d'une réservation. À l'aide d'éléments de calendrier, vous pouvez également créer, mettre à jour ou annuler une réservation dans l'application Workplace Reservation Management. Vous pouvez convertir un élément de calendrier au format JSON.

Deltas de synchronisation

Lorsqu'un élément du lieu de travail est synchronisé, une clé delta est générée. Une clé delta est utilisée et mise à jour chaque fois qu'un élément du lieu de travail se synchronise avec le service de calendrier. Chaque delta de synchronisation contient un jeton qui indique la quantité d'informations synchronisées la dernière fois afin qu'un delta avec les nouveaux changements puisse être renvoyé dans la demande suivante au lieu de l'historique complet du calendrier. Vous pouvez connaître les détails de l'élément du lieu de travail, tels que le nombre de réservations créées ou les modifications apportées à la réservation. La clé delta garantit que seuls les changements qui se sont produits entre la synchronisation précédente et actuelle sont récupérés. La clé delta récupère les détails de toutes les réservations nouvelles, mises à jour et annulées sur l'élément du lieu de travail.

Remarque :
Les deltas de synchronisation ne sont utilisés que pour Microsoft Exchange On-Premises et Google Agenda.

Afficher les détails de synchronisation

Vérifiez le nombre d'événements et d'éléments de calendriers créés lors d'une synchronisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_rsvsync.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Synchroniser le calendrier du lieu de travail** > **Synchronisation**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes pour afficher les détails de synchronisation :
   - **Éléments de calendrier** : option permettant d'afficher les éléments de calendriers créés après la synchronisation d'une réservation.
   - **Événements** : option permettant d'afficher les événements créés par les actions prises sur une réservation.
   - **Deltas de synchronisation** : option permettant d'afficher les deltas de synchronisation des éléments du lieu de travail synchronisés.

Événements dans Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Pour chaque action liée à la réservation, un événement est créé dans Synchronisation du calendrier du lieu de travail

À propos des événements

Lorsqu'une synchronisation est effectuée, l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail crée une entrée pour chaque nouvelle réservation, création, mise à jour et annulation de réservation. Pour afficher les événements, accédez à **Tous** > **Synchroniser le calendrier du lieu de travail** > **Synchronisation** > **Événements**.

Les événements suivants sont créés :

- **Créer** : un événement **Créer** est créé chaque fois qu'une réservation est créée dans le portail de Workplace Reservation Management réservation.
- **Mettre à jour** : un événement **de mise à jour** est créé chaque fois qu'une mise à jour de la réservation est créée dans le portail de réservation Workplace Reservation Management ou lorsqu'une réservation est libérée
- **Supprimer** : un événement **Supprimer** est créé chaque fois qu'il y a une annulation de réservation ou une Non-présentation.
- **Lecture** : un événement de **lecture** est créé lorsque l'application Workplace Reservation Management a l'intention de lire les réservations créées sur le calendrier des salles dans le fournisseur de calendrier. L'événement **de lecture** est créé uniquement pour Google les fournisseurs de calendriers et Microsoft Exchange Local.
- **Récupérer les participants** : l'événement **Récupérer les participants** est créé pour que Microsoft Exchange le fournisseur de calendriers local récupère les détails relatifs aux participants inclus dans une réservation. L'événement **Read** ne renvoie pas les détails des participants pour Microsoft Exchange le fournisseur de calendrier local.

Détails de l'événement

Lorsqu'un événement est créé, il est défini par défaut sur l'état Nouveau. Selon le traitement, l'état devient En cours de traitement, Traité ou Erreur.

Lorsqu'un événement est créé, les détails de l'événement sur un formulaire Événement s'affichent comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans la liste connexe Demande, procédez comme suit :
  - **Charge utile** : le champ Charge **utile** contient les détails de la réservation sous forme de chaîne. Il contient des détails liés à la réservation tels que la création, la mise à jour ou l'annulation. Le format de la charge utile est défini en fonction du formulaire du portail de réservation.
  - **Charge utile du fournisseur** : la **charge utile du fournisseur** contient les mêmes détails que ceux affichés dans le champ **Charge utile** , mais au format du formulaire de réservation du fournisseur de calendriers. C'est-à-dire dans le format de lecture du fournisseur de calendrier.
- Dans la liste connexe Réponse, le champ **Réponse** affiche la réponse à l'événement du fournisseur de calendrier sous forme de chaîne.
  - La réponse n'est affichée que lorsqu'un événement est traité. En d'autres termes, lorsqu'un événement est défini sur Traité ou Erreur.
  - Lorsqu'un événement renvoie une erreur, vous pouvez afficher les détails liés à l'erreur dans le champ **Réponse**
- Sur le formulaire, vous pouvez afficher les détails tels que :
  - Réservation pour laquelle l'événement est créé.
  - Lieu de l'événement.
  - État et sous-état de l'événement.
  - Pour quelle action l'événement est créé.
  - Fournisseur pour lequel l'événement est créé.
  - Les détails de l'erreur si un événement entraîne une erreur.
- Vous pouvez également modifier la **charge utile**, la **charge utile du fournisseur** et le format **de réponse** du format chaîne au format JSON à l'aide de l'option **Formater JSON** . Le **format JSON** contribue à la lisibilité de ces champs.
- En cas d'échec d'un événement, vous pouvez également le traiter à nouveau manuellement à l'aide de l'option **Retraiter** .

Synchronisation - Conditions préalables, implémentation et dépannage

Lorsque vous vous connectez à votre fournisseur de calendriers pour la synchronisation, vous pouvez rencontrer quelques problèmes liés à la connexion ou à la synchronisation.

Prérequis pour la synchronisation

Lorsque vous synchronisez des réservations, il est important de connaître les éléments suivants :

- Vous ne pouvez pas modifier une réservation créée à l'aide du fournisseur de calendrier dans l'application Workplace Reservation Management .
- Lors de la synchronisation de la réservation, seules les notes ajoutées à la réservation à l'aide de l'application Workplace Reservation Management sont prises en compte. En d'autres termes, si le corps de la réservation est mis à jour dans Microsoft Exchange, ces mises à jour ne sont pas synchronisées vers Workplace Reservation Management.
- Lorsque vous créez, mettez à jour ou supprimez une réservation, celle-ci est effectuée directement sur le calendrier de l'employé. Pendant la synchronisation, les événements sont lus à partir du calendrier des ressources, c'est-à-dire du calendrier de salle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si un événement est rejeté ou refusé par la ressource du fournisseur de calendriers, la réservation reste dans ce cas, à l'état En attente de confirmation. Pour la même raison, une tâche planifiée **Nettoyage des réservations en attente/rejetées** est disponible ; vous pouvez l'exécuter à n'importe quelle fréquence appropriée pour effacer les réservations rejetées ou refusées
- Pour Microsoft Exchange Online, après la synchronisation, assurez-vous que l'objet de la réunion reste inchangé. Si l'objet de la réunion est modifié, utilisez Microsoft PowerShell pour apporter des modifications. Pour plus d'informations, référez-vous à https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/troubleshoot/client-connectivity/calendar-shows-organizer-name .

Implémentation de la synchronisation

Salles et espaces

Lors de la synchronisation de la réservation, vous pouvez synchroniser à la fois les salles et les espaces.

Invités

Les invités d'une réservation peuvent être synchronisés des deux façons, c'est-à-dire de vers le fournisseur de Workplace Reservation Management calendrier, ou inversement.

- Si la synchronisation de la réservation est activée pour la salle réservée, les détails de la réservation sont envoyés aux invités à partir de leur fournisseur de calendriers tel que Google ou Microsoft Exchange.
- Lors de la synchronisation d'une réservation avec les invités, l'application effectue les opérations suivantes :
  - L'application vérifie si les invités sont des utilisateurs ou des visiteurs connus, et les catégorise en conséquence dans la réservation.
  - Si un invité n'est pas un utilisateur ou un visiteur connu, il est classé comme « Externe » dans la réservation. Les détails de ces invités ne s'affichent pas dans le récapitulatif de la réservation.
  - Les invités reçoivent une notification lorsqu'une réservation est modifiée ou mise à jour dans l'application Workplace Reservation Management . Toutefois, aucune notification n'est reçue si la réservation est créée ou mise à jour dans le fournisseur de calendrier.

Notes

Si une note est ajoutée à une réservation créée dans l'application Workplace Reservation Management , elle est enregistrée dans l'enregistrement de réservation. Un employé peut mettre à jour une note si nécessaire. La page récapitulative de la réservation affiche le résumé de la note de réunion. Lorsque cette réservation (avec des notes) est synchronisée, les actions suivantes sont effectuées dans le fournisseur de calendrier :

- Les notes sont ajoutées au corps de l'e-mail de réunion.
- Si des notes sont ajoutées à la réservation à partir du fournisseur de calendrier, elles sont remplacées par les notes ajoutées à l'aide de l'application Workplace Reservation Management lorsqu'une réservation est mise à jour.
- Lors de la synchronisation de la réservation, seules les notes ajoutées à la réservation à l'aide de l'application Workplace Reservation Management sont prises en compte. En d'autres termes, si le corps de la réservation est mis à jour dans Microsoft Exchange, ces mises à jour ne sont pas synchronisées vers Workplace Reservation Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Confidentialité

Si un employé réserve une salle à l'aide de son fournisseur de calendriers, la confidentialité de la réservation dépend de la configuration de la confidentialité effectuée sur le bâtiment auquel l'espace ou la salle appartient. La confidentialité de ces réservations peut être modifiée ou remplacée à l'aide Workplace Reservation Management de ou Workplace Service Delivery for Mobile.

Lien vers la réunion virtuelle

Si une réservation est créée à Microsoft Exchange l'aide Zoom de ou Microsoft Teamspendant la synchronisation, le lien de la réunion est récupéré et ajouté à l'enregistrement de réservation en Workplace Reservation Management tant que lien de réunion virtuelle. Toutefois, cela dépend si le fournisseur de réunion virtuelle est configuré ou non Workplace Reservation Management . Si ce n'est pas le cas, le lien de la réunion n'est pas inclus.

Lorsqu'une Workplace Reservation Management réservation inclut un lien de réunion virtuelle, les liens de réunion s'affichent comme suit lorsqu'elle est synchronisée avec le Microsoft Exchange calendrier des participants :

- **Zoom** : si un Zoom lien de réunion est ajouté, le lien apparaît dans le champ **Emplacement** de l'e-mail contenant l'invitation à la réunion.
- **Microsoft Teams** : si un Microsoft Teams lien est ajouté, le lien de la réunion et les détails relatifs à la participation sont ajoutés au corps de l'événement de calendrier. De même, lorsqu'une réservation est créée dans le Microsoft Exchange calendrier à l'aide du bouton bascule de la **réunion Teams** , le lien de la réunion est récupéré et enregistré en tant que lien de réunion virtuelle sur l'enregistrement de réservation dans Workplace Reservation Management l'application.

  Remarque :
  Comme le lien de la réunion apparaît dans le corps de l'e-mail, dans tous les cas, si vous souhaitez mettre à jour ou modifier les détails de la réunion, vous devez le faire uniquement à l'aide du Workplace Reservation Managementfichier . En effet, lorsqu'une synchronisation de réservation est effectuée, les détails (dans ce cas, le lien et les détails de la réunion) ne sont synchronisés que d'une seule façon, c'est-à-dire de vers le fournisseur de Workplace Reservation Management calendrier (dans ce cas Microsoft Teams). Si vous modifiez déjà les détails de la réunion ou les notes à partir du fournisseur de calendrier, ils sont remplacés par Workplace Reservation Management lorsqu'une synchronisation est effectuée.

- **Tout autre fournisseur de réunion virtuelle** : le lien de la réunion est ajouté dans le champ **Emplacement** de l'e-mail contenant l'invitation à la réunion.

Pour configurer Microsoft Teams, reportez-vous à Se connecter Workplace Reservation Management avec Microsoft Teams.

Pour configurer Zoom, reportez-vous à Se connecter Workplace Reservation Management avec Zoom.

Dépannage

Déboguer *`Workplace Service Delivery`* **pour** *`Microsoft Exchange Online`*:

Remarque :
Assurez-vous que Developer Trace doit être activé pour le débogage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Rechercher des événements dans **Synchroniser le calendrier du lieu de travail** > **Synchronisation** > **Événements** > **.**
2. Assurez-vous que tous les événements sont traités avec succès et que leur réponse comporte « ID d'événement » et « Icaluid ».
3. Si un événement échoue avec l'erreur « Trop de demandes », activez **la tâche planifiée de retraitement des événements WSDR** avec une fréquence de 5 minutes.
4. Pour obtenir un message de réponse exact de « REST », accédez à **Flow Designer** > **Exécutions**. Appliquez le filtre par le nom « Créer un événement de calendrier ».
5. Pour toute autre erreur externe au-dessus du code d'erreur 400, validez la configuration sur le portail Azure en fonction du code d'erreur. Voici les erreurs les plus courantes :
   - L'accès aux oData est inactif
   - Objet non valide
6. Pour corriger ces erreurs, la ressource ou l'utilisateur doit se trouver dans le champ d'application de l'ID de locataire (ID client)

Déboguer *Microsoft Exchange Online* **vers** *Workplace Service Delivery*

1. Assurez-vous que la tâche **planifiée Créer et mettre à jour des réservations à partir d'événements** est active.
2. Vérifiez qu'il existe une entrée d'événement dans **Spoke Microsoft Exchange Online** > **Événements**.
3. S'il n'y a pas d'entrée, validez. Accédez à la **Synchroniser le calendrier du lieu de travail** > **Configuration** > **Configuration de synchronisation réservable** > **.**.
4. Vérifiez si l'e-mail de salle est actif.
5. Vérifiez si le champ d'abonnement est renseigné et vérifiez si l'état de cet abonnement est actif et qu'il est 200.
6. Si l'abonnement n'est pas renseigné, désactivez et activez l'enregistrement de configuration de synchronisation réservable individuel.
7. Si l'abonnement n'est toujours pas renseigné, accédez à **Flow Designer** > **Exécutions** > **Créer ou mettre à jour un abonnement** et validez le flux.
8. En cas de problème avec la ressource, des erreurs peuvent s'afficher telles que Ressource introuvable, Ressource non valide, Aucune boîte de réception n'est associée à l'adresse SMTP ou autres. L'erreur peut s'être produite pour les raisons suivantes :
   - ID d'e-mail non valide
   - Doit avoir une boîte de réception de ressource appropriée dans office.com
   - La ressource/l'utilisateur doit être dans le champ d'application de l'ID de locataire (ID client)
9. Pour plus d'informations sur les erreurs, vérifiez et corrigez https://learn.microsoft.com/en-us/graph/errors la cause première.

Problème de limitation (erreur HTTP 429) lors du *Microsoft Exchange Online* **traitement des réservations volumineuses :**

Si vous traitez d'énormes demandes de réservation à la fois, il peut y avoir une limitation sur Microsoft Exchange, c'est-à-dire que vous pouvez encourir l'erreur HTTP 429. Dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de tels cas, il est recommandé de configurer les stratégies de nouvelle tentative dans l'application Hub d'intégration . Effectuez les actions suivantes pour configurer :

1. Accéder à **Centre d'intégration** > **Politiques des nouveaux essais**.
2. Sélectionnez **Politique de nouvelle tentative HTTP MS Exchange Online**.
3. Dans le champ **Stratégie de nouvelle tentative**, sélectionnez **Respecter l'en-tête « Réessayer-après ».**
4. Dans la zone **Temps écoulé maximal (secondes),** définissez la valeur sur 120.

Conseil :
Définissez la valeur sur 120 ou plus.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Surveillez l'état des synchronisations de réservation.

Tableau de bord de l'intégrité de synchronisation

Utilisez ce tableau de bord pour suivre la synchronisation des réservations. Surveillez le nombre d'événements et d'éléments de calendriers créés dans l'application et d'autres détails qui leur sont liés.

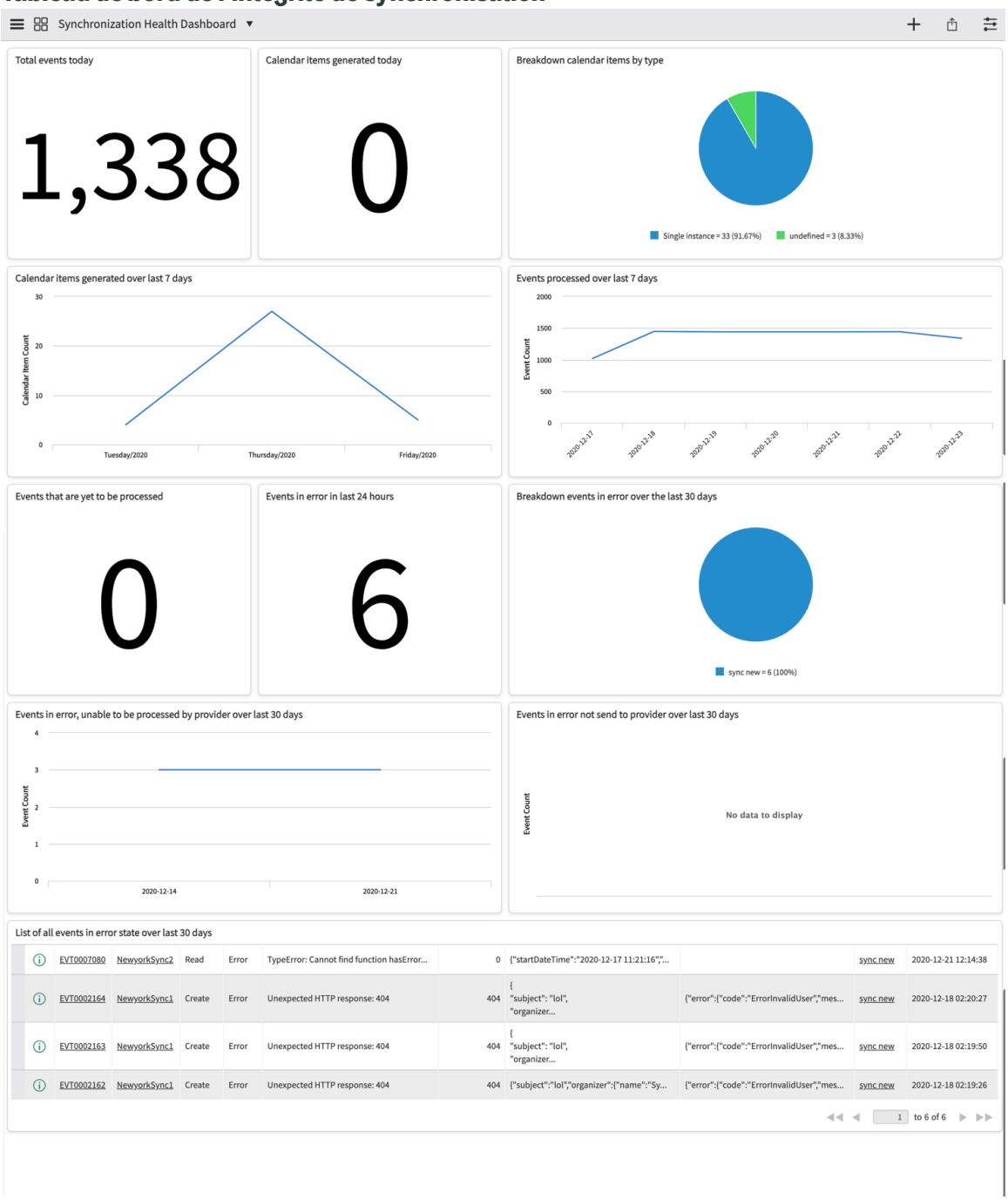
Remarque :
Le Synchronisation du calendrier du lieu de travail tableau de bord est migré vers Workplace Central. Vous pouvez commencer à utiliser les tableaux de bord migrés à partir de Workplace Central. Les tableaux de bord prêts à l'emploi sont également migrés vers Workplace Central. Les anciens tableaux de bord ne sont pas pris en charge pour les nouveaux Workplace Service Delivery clients. Pour les clients existants, les anciens tableaux de bord sont actuellement disponibles, mais seront bientôt obsolètes.

Pour en savoir plus sur le tableau de bord migré, reportez-vous à Tableau de bord de gestion des réservations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de l'intégrité de synchronisation



Traduction automatique

Pour accéder au tableau de bord de l'intégrité de synchronisation, accédez à **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Tableaux de bord de l'espace de travail** .

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Administrateur système et administrateur Synchronisation du calendrier du lieu de travail : nécessite une visibilité sur l'état en temps réel des événements et des	sn_wsd_rsvsync.admin	• Afficher la configuration de la connexion. • Afficher les fournisseurs de calendriers.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
éléments de calendriers créés dans l'application.		• Créer, gérer et modifier une configuration de synchronisation réservable.

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Nombre total d'événements aujourd'hui	Score unique	Nombre d'événements créés le jour même.
Éléments de calendriers générés aujourd'hui	Score unique	Nombre d'éléments de calendriers générés pour le jour même.
Répartition des éléments de calendriers par type	Répartition en camembert	Répartition des éléments de calendriers en fonction de leur type
Éléments de calendriers générés au cours des 7 derniers jours	Séries chronologiques en escalier	Nombre d'éléments de calendriers générés au cours des 7 derniers jours.
Événements traités au cours des 7 derniers jours	Séries chronologiques en escalier	Nombre d'événements traités au cours des 7 derniers jours.
Événements qui n'ont pas encore été traités	Score unique	Nombre d'événements qui n'ont pas encore été traités.
Événements en erreur au cours des dernières 24 heures	Score unique	Nombre d'événements générés avec des erreurs au cours des dernières 24 heures.
Répartition des événements en erreur au cours des 30 derniers jours	Répartition en camembert	Répartition des événements générés avec des erreurs au cours des 30 derniers jours.
Événements en erreur, impossible à traiter par le fournisseur au cours des 30 derniers jours	Séries chronologiques en escalier	Nombre d'événements générés avec des erreurs qui n'ont pas pu être traités par le fournisseur au cours des 30 derniers jours.
Événements en erreur non envoyés au fournisseur au cours des 30 derniers jours	Séries chronologiques en escalier	Nombre d'événements générés avec des erreurs qui n'ont pas été envoyés au fournisseur au cours des 30 derniers jours.
Liste de tous les événements en état d'erreur au cours des 30 derniers jours	Liste	Liste de tous les événements qui ont été à l'état d'erreur au cours des 30 derniers jours.

Références de Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Découvrez les rôles, les tables, les propriétés système, les tâches planifiées et les flux installés avec l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Synchronisation du calendrier du lieu de travail, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
administrateur de Synchronisation du calendrier du lieu de travail [sn_wsd_rsvsync.admin]	En tant qu'administrateur système, vous pouvez : • Avoir un accès complet à l'application. • Créer, gérer et modifier une configuration de connexion. • Établir des informations d'identification OAuth. • Créer, gérer et modifier des fournisseurs de calendriers. En tant qu'administrateur Synchronisation du calendrier du lieu de travail, vous pouvez créer, gérer et modifier une configuration de synchronisation réservable.	Aucun

Tables installées avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Table	Description
Élément de calendrier [sn_wsd_rsvsync_calendar_item]	Stocke des informations sur tous les éléments de calendrier créés dans l'application.
Delta de synchronisation [sn_wsd_rsvsync_delta]	Stocke des informations sur la dernière synchronisation réussie d'un élément du lieu de travail. Chaque delta de synchronisation contient un jeton qui indique la quantité d'informations synchronisées la dernière fois afin qu'un delta avec les nouveaux changements puisse être renvoyé dans la demande suivante au lieu de l'historique complet du calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	Remarque : À partir de Synchronisation du calendrier du lieu de travail version 2.0.1, pour Microsoft Exchange Online, seul le Webhook est utilisé pour une approche improvisée.
Événement [sn_wsd_rsvsync_event]	Stocke des informations sur tous les événements créés dans l'application. Les événements sont créés pour des actions telles que créer, lire, mettre à jour ou supprimer. **Remarque :** Si **la règle d'archivage WSD : archiver les anciennes tâches sur le lieu de travail** est appliquée, la table Événement [sn_wsd_rsvsync_event] est également archivée. Pour plus d'informations, consultez Appliquer la règle d'archivage.
Fournisseur [sn_wsd_rsvsync_provider]	Stocke des informations sur les paramètres de configuration utilisés pour synchroniser les réservations avec le fournisseur de calendrier.
Configuration de synchronisation réservable [sn_wsd_rsvsync_reservable_sync_configuration]	Stocke des informations sur tous les éléments du lieu de travail configurés pour se synchroniser avec un service de calendrier chaque fois qu'une réservation est faite.

Propriétés installées avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Personnalisez les propriétés disponibles avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail.

Ces propriétés sont disponibles pour le Synchronisation du calendrier du lieu de travail.

Remarque : Toutes ces propriétés figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Propriété	Description
sn_wsd_rsvsync.use_user_default_tz	Cette propriété vous permet de synchroniser les réservations créées par les utilisateurs en fonction de leur fuseau horaire. Le fuseau horaire du système ou de l'utilisateur est utilisé pour mettre à jour la réservation et la synchroniser. Tout d'abord, la propriété vérifie si l'utilisateur a un fuseau horaire spécifié ou non. Si l'utilisateur n'a spécifié aucun fuseau horaire, le fuseau horaire du système est utilisé. Si le système n'a pas de fuseau horaire spécifié non plus, alors la propriété utilise le fuseau horaire UTC. Les réservations synchronisées à partir de Microsoft Exchange et Googledans le calendrier ne Workplace Service Delivery sont pas affectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Synchronisation du calendrier du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
	• Type : vrai/faux • Valeur par défaut : **faux**
sn_wsd_rsvsync.create_blocking_rsv	Cette propriété vous permet de créer des réservations de blocage pour les emplacements de lieu de travail synchronisés avec le fournisseur de calendrier. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : **vrai**
sn_wsd_rsvsync.max_event_retry_count	Cette propriété vous permet de définir après combien de fois un événement doit être à nouveau traité. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : **10**
sn_wsd_rsvsync.use_default_tz	Cette propriété vous permet d'utiliser les fuseaux horaires par défaut pendant la synchronisation de la réservation. • Type : vrai/faux • Valeur par défaut : **vrai**
sn_wsd_rsvsync.exchange_callback_time_limit	Cette propriété vous permet de spécifier la limite de temps maximale d'attente de la notification de Microsoft Exchange par un rappel. Spécifiez la limite de temps en secondes négatives, comme spécifié dans la valeur par défaut. **Remarque :** Vous n'êtes pas averti lorsqu'un événement est rejeté ou refusé par Microsoft Outlook. Pour la même raison, une tâche planifiée (**Nettoyage des réservations en attente/rejetées**) est disponible ; vous pouvez l'exécuter à n'importe quelle fréquence appropriée pour effacer les réservations rejetées ou refusées par le calendrier Microsoft Outlook. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : **-18000** (5 heures)
sn_wsd_rsvsync.outlook_event_sync_interval	Cette propriété est utilisée en interne par l'application, elle vous permet de définir l'heure (en minutes) de synchronisation des événements reçus par Microsoft Exchange avec l'application Workplace Reservation Management. Assurez-vous que l'heure définie dans cette propriété est supérieure à l'heure spécifiée dans l'intervalle de répétition de la tâche **planifiée Créer et mettre à jour des réservations à partir d'événements** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour le Synchronisation du calendrier du lieu de travail (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 2
sn_wsd_rsvsync.google_event_sync_interval	Cette propriété est utilisée en interne par l'application lors de la mise à jour des détails des participants sur les réservations. Assurez-vous que l'heure définie dans cette propriété est supérieure à l'heure spécifiée dans l'intervalle de répétition de la tâche **planifiée Mettre à jour les participants de la réservation du lieu de travail (Google).** • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : 5
sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths	Cette propriété vous permet de spécifier le nombre de mois pendant lesquels vous souhaitez qu'une synchronisation s'exécute afin de synchroniser la réservation passée. Une synchronisation unique s'exécutera pendant un nombre de mois spécifié pour les réservations passées. Assurez-vous qu'une synchronisation unique ne renvoie pas plus de 1 000 réservations. Spécifier le nombre de mois en fonction de la même chose. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 2

Tâches planifiées installées avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Cela Synchronisation du calendrier du lieu de travail inclut des tâches planifiées pour traiter quelques synchronisations de manière transparente.

Tâches planifiées installées avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Tâche planifiée	Périmètre	Actif	Heure	Description
Nettoyage des réservations en attente/rejetées	Synchronisation du calendrier du lieu de travail	Vrai	Se répète toutes les 5 heures	Cette tâche planifiée efface les réservations bloquées en attente de confirmation depuis plus de 5 heures (en raison d'un rejet d'Outlook)
Créer et mettre à jour des réservations à partir d'événements	Synchronisation du calendrier du lieu de travail	Vrai	Se répète toutes les minutes	Cette tâche planifiée insère/met à jour des réservations à partir de **la tableÉvénements**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches planifiées installées avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail (suite)

Tâche planifiée	Périmètre	Actif	Heure	Description
				> du spoke Microsoft Exchange Online.
Exporter les réservations vers le calendrier	Synchronisation du calendrier du lieu de travail	Faux	Se répète toutes les 15 minutes	Cette tâche planifiée est désactivée par défaut. La tâche planifiée synchronise les réservations existantes Workplace Reservation Management avec le calendrier. • Il récupère les détails des réservations qui ne sont pas synchronisées avec le calendrier. • Crée des événements pour toutes les réservations en fonction du fournisseur de calendrier de l'emplacement respectif. Une fois les événements créés avec succès, les réservations sont renseignées avec « ID d'événement et IcalId ». • Si le script ne parvient pas à créer d'événements pour une réservation,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches planifiées installées avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail (suite)

Tâche planifiée	Périmètre	Actif	Heure	Description
				vous pouvez consulter les journaux pour déterminer la raison de l'échec.
Tâche de notification d'échec du renouvellement de l'abonnement	Synchronisation du calendrier du lieu de travail	Vrai	Quotidien	Cette tâche planifiée vérifie les abonnements échoués qui sont liés aux enregistrements de configuration de synchronisation réservable actifs et informe les utilisateurs ayant le rôle rsvsync_admin.
WSDRS Processeur de réservation multiple	Synchronisation du calendrier du lieu de travail	Vrai	Se répète toutes les 15 minutes	Cette tâche planifiée transforme les réservations créées à tort comme uniques à partir d'une source externe en multi-enfants correctement groupés
WSDRS : retraiter les événements	Synchronisation du calendrier du lieu de travail	Faux	Se répète toutes les 15 minutes	Cette tâche planifiée retraite les appels de synchronisation pour les événements WSD qui n'ont pas pu être traités.
WSDRS : synchroniser les éléments de calendrier	Synchronisation du calendrier du lieu de travail	Faux	Se répète toutes les 2 minutes	Cette tâche planifiée s'exécute uniquement pour Microsoft Exchange Online les fournisseurs On-Premises et Google Agenda. Cette tâche n'est pas applicable à Microsoft Exchange Online. Cette tâche planifiée synchronise tous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches planifiées installées avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail (suite)

Tâche planifiée	Périmètre	Actif	Heure	Description
				les événements d'un calendrier pour tous les emplacements ayant des configurations de synchronisation réservable actives.
Mettre à jour les participants de la réservation du lieu de travail (Google)	Synchronisation du calendrier du lieu de travail	Vrai	Se répète toutes les 4 minutes	Cette tâche planifiée est installée lorsque le Google spoke de calendrier est installé. Cette tâche synchronise les participants, qui ont été synchronisés à partir d'événements de calendrier et stockés dans les éléments de calendrier, à la table Réservations.
Synchroniser les participants pour onPrem	Synchronisation du calendrier du lieu de travail	Vrai	Se répète toutes les 4 minutes	Cette tâche planifiée est installée en même temps que Microsoft Exchange le spoke serveur. Cette tâche synchronisait les participants, qui étaient synchronisés à partir d'événements de calendrier et stockés dans des éléments de calendrier, vers la table Réservations.
Nettoyage des réservations en attente/rejetées (OnPrem)	Synchronisation du calendrier du lieu de travail	Vrai	Se répète toutes les 5 heures	Cette tâche planifiée efface les réservations qui sont restées bloquées dans En attente de confirmation pendant plus de 5 heures (en raison d'un rejet de la part de Microsoft Exchange Online

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches planifiées installées avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail (suite)

Tâche planifiée	Périmètre	Actif	Heure	Description
				l'application Sur site).
Mettre en file d'attente les événements de webhook	Microsoft Exchange Online Parlé	Vrai	Se répète toutes les minutes	Comme Microsoft Exchange Online envoie de nombreuses notifications pour chaque changement, pour éviter une condition de concurrence, les notifications sont capturées dans la table Notification webhook [sn_ex_online_spke_webhook_notificat et mises en file d'attente vers la table File d'attente de rappel [sn_ex_online_spke_callback_queue] via cette tâche planifiée.

Flux installés avec Synchronisation du calendrier du lieu de travail

Vous trouverez ci-dessous les flux qui s'exécutent sur différentes chronologies.

Flux installés avec

Flux	Périmètre	Actif	Heure	Description
Synchroniser les chemins de réservation à partir du flux de configuration du module réservable	Workplace Reservation Management	Vrai	Quotidien	Ce flux vérifie la configuration actuelle du module réservable des chemins de réservation et la synchronise avec les enregistrements des chemins de réservation.
Traiter les réservations bloquées en synchronisation requises	Synchronisation du calendrier du lieu de travail	Vrai	Se répète toutes les 15 minutes	Ce flux déclenche la synchronisation des réservations qui attendent des données tierces depuis plus de 15 minutes (par exemple, les détails de la réunion virtuelle) avant de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux installés avec (suite)

Flux	Périmètre	Actif	Heure	Description
				déclencher un appel de synchronisation vers le calendrier.
Renouveler les abonnements	Microsoft Exchange Online Parlé	Vrai	Quotidien	Ce flux récupère tous les enregistrements d'abonnement et les renouvelle si un renouvellement est nécessaire, en fonction de leur délai d'expiration. Si un abonnement est marqué avec l'état En cours de suppression, l'enregistrement est supprimé et n'est pas pris en compte pour le renouvellement.

Workplace Space Mapping

ServiceNow® Workplace Space Mapping fournit des cartes intérieures pour les emplacements interactifs et l'orientation avec Mappage d'intérieur et Mappedin. Mappage d'intérieur fait partie de la suite Workplace Service Delivery tandis que Mappedin est un fournisseur de carte tiers.

Premiers pas

Explorer

Découvrez l'optimisation Workplace Space Mapping de l'espace de votre lieu de travail avec les fournisseurs de carte.

Configurer

Configurez et installez Workplace Space Mapping avec Indoor Mapping ou Mappedin comme fournisseur de carte.

Utilisant

À utiliser Workplace Space Mapping pour les emplacements interactifs et la gestion des réservations sur votre lieu de travail.

Références

Utilisez des Workplace Space Mapping tables, des propriétés et des composants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Workplace Space Mapping

Workplace Space Mapping fournit des emplacements interactifs et des solutions d'orientation sur votre lieu de travail avec Mappage d'intérieur Mappedin. Mappage d'intérieur fournit des cartes intérieures prédéfinies pour Workplace Space Mapping. Mappedin est un fournisseur de carte tiers.

Synchroniser Workplace Indoor Mapping avec Workplace Service Delivery

- Mappage d'intérieur est le fournisseur de carte intégré avec Workplace Service Delivery suite pour l'orientation dans les lieux de travail.

  Remarque :
  Installez les deux Mappage d'intérieur et le module d'extension Workplace Indoor Mappingdépendant.

- Pour synchroniser les données et les Mappage d'intérieur objets de carte (campus, bâtiments, étages, lieux et types de lieu) que vous avez créés dans Mappage d'intérieur Map Studio avec , reportez-vous à Workplace Service Deliveryla section Synchroniser Mappage d'intérieur avec Workplace Service Delivery.

Utilisation d'ID externes

Utilisez des ID externes pour traiter les espaces qui ne correspondent pas aux emplacements des Workplace Service Delivery cartes d'origine Mappage d'intérieur ou Mappedin après l'importation ou la synchronisation d'un bâtiment.

Configurer Workplace Space Mapping

Installez et configurez Workplace Space Mapping avec Mappage d'intérieur et Mappedin (fournisseur de carte tiers).

Configurer Workplace Space Mapping

Configurez et synchronisez Mappage d'intérieur les données et les objets de mappage Mappedin avec Workplace Service Delivery.

Activer Workplace Space Mapping

L'activation du module d'extension dépend de la Workplace Space Mapping version de famille que vous utilisez actuellement.

Pour Workplace Service Delivery travailler avec Workplace Indoor Mapping et Mappedin, installez les modules Mappage d'intérieur d'extension et Workplace Indoor Mapping à partir de la boutique. Pour Mappedin, installez le module d'extension Mappedin (sn_wsd_mappedin) à partir de la boutique.

Configurer Mappage d'intérieur avec Workplace Service Delivery

Synchronisez les données et les objets de carte Mappage d'intérieur à utiliser pour Workplace Service Deliveryutiliser , reportez-vous à la section Configurer Workplace Indoor Mapping.

Configurer Mappedin avec Workplace Service Delivery

Pour utiliser l'application de carte tierce MappedIn, effectuez la configuration requise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Conditions d'intégration de MappedIn

Exigence	Description
Obtenir les informations d'identification MappedIn et les informations d'identification d'exportation	ServiceNow utilise les informations d'identification fournies par MappedIn pour importer des données d'espace (bâtiments, étages et espaces). Les informations d'identification d'exportation sont requises par Now Platform pour afficher une carte MappedIn et réimporter périodiquement les plans d'étages mis à jour. • L'ID client est l'équivalent d'un nom d'utilisateur dans Cœur du lieu de travail. • Le secret client correspond à l'équivalent d'un mot de passe dans Cœur du lieu de travail.
Installer et activer l'intégration MappedIn	Installez et activez l'intégration MappedIn pour utiliser Workplace Space Mapping pour gérer les données importées et personnaliser la carte. Pour plus d'informations, voir Installer l'intégration MappedIn
Entrer les informations d'identification dans Workplace Space Mapping	Vous devez saisir vos informations d'identification MappedIn dans Workplace Space Mapping. Pour en savoir plus Conserver les informations d'identification Workplace Service Delivery Mappedin
Configurer une connexion dans Workplace Space Mapping	Le système de base inclut une connexion préconfigurée à Mappedin.

Traduction automatique

Conserver les informations d'identification Workplace Service Delivery Mappedin

Pour configurer et utiliser Mappedin, assurez-vous que vous disposez d'informations d'identification de connexion valides. Travaillez avec Mappedin pour obtenir ces informations d'identification.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_mappedin.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Administration Mappedin** > **Identifiants**.
2. Cliquez sur **Informations d'identification Mappedin**.
   Les informations d'identification sont l'ID client et le secret client. Elles vous permettent de générer une carte.
3. Saisissez les informations fournies par Mappedin.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Cliquez sur **Informations d'identification d'exportation Mappedin**.
   Les informations d'identification sont l'ID client et le secret client. Elles vous permettent d'exporter une carte.
6. Saisissez les informations fournies par Mappedin.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Personnaliser les propriétés de la carte

Personnalisez le rendu de votre carte dans Espace de travail du Portail de services en configurant les propriétés de Workplace Space Mapping.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les propriétés des cartes intérieures sont spécifiques des Now Platform options. Les propriétés des cartes sont personnalisables et définissent et déterminent l'apparence de la légende, des étiquettes ou du texte qui s'affichent sur une carte intérieure. Sélectionnez Mappage d'intérieur ou Mappedin comme fournisseur de carte. Mappage d'intérieur est un fournisseur de carte intégré avec Workplace Service Delivery.

Remarque :
La légende de la carte n'est disponible que dans la vue de carte dans **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail** > **Effectuer une réservation**.

Procédure

1. Accédez à la **Mappage d'espace** > **Propriétés des cartes**.
2. Définissez les valeurs des propriétés suivantes.

Propriétés des cartes

Propriété	Description
Définissez si Mappedin ou Mappage d'intérieur le fournisseur de carte doit être utilisé pour les réservations et l'orientation. [sn_wsd_space_map.mapping_technology]	Sélectionnez **Indoor Mapping** ou **Mappedin** comme fournisseur de carte. **Remarque :** Mappage d'intérieur fait partie de la Workplace Service Delivery suite. Mappedin est un fournisseur de carte tiers qui nécessite une licence d'installation distincte.
Texte à afficher pour la légende « Disponible ». [sn_wsd_space_map.legend_available_text]	Terme utilisé dans la légende de la carte pour décrire les espaces que vous pouvez réserver. Vous pouvez sélectionner des options telles que **Disponible**, **Libre** ou **Ouvert**.
Couleur à utiliser pour des salles « disponibles » (doit être une couleur CSS valide), laissez vide pour utiliser la couleur par défaut. [sn_wsd_space_map.legend_available_color]	Nom de couleur ou de couleur CSS utilisée pour indiquer les espaces disponibles pour la réservation. S'il ne s'agit pas d'une couleur CSS valide ou si la propriété est vide, la carte utilise la couleur par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
Écrivez le nom de l'image que vous souhaitez utiliser pour le modèle Espace disponible	Modèle d'image qui sera utilisé pour afficher les espaces disponibles sur une carte d'étage. Par exemple : pattern-available.svg
Texte à afficher pour la légende « Réservé ». [sn_wsd_space_map.legend_booked_text]	Terme utilisé dans la légende de la carte pour décrire les espaces déjà réservés. Vous pouvez sélectionner des options telles que **Réservation faite**, **Réservé** ou **Pris**.
Couleur à utiliser pour des salles « réservées » (doit être une couleur CSS valide), laissez vide pour utiliser la couleur par défaut. [sn_wsd_space_map.legend_booked_color]	Nom de couleur ou de couleur CSS utilisée pour indiquer les espaces déjà réservés. S'il ne s'agit pas d'une couleur CSS valide ou si la propriété est vide, la carte utilisera la couleur par défaut.
Couleur à utiliser pour un élément sélectionné sur la carte (doit être une couleur CSS valide), laissez vide pour utiliser la couleur par défaut. [sn_wsd_space_map.selected_item_color]	Nom de couleur ou de couleur CSS utilisée pour indiquer l'espace que vous sélectionnez. S'il ne s'agit pas d'une couleur CSS valide ou si la propriété est vide, la carte utilisera la couleur par défaut.
Écrivez le nom de l'image que vous souhaitez utiliser pour les modèles d'espace réservé .	Modèle d'image qui sera utilisé pour afficher les espaces réservés sur une carte d'étage. Par exemple : pattern-booked.svg.
Activez l'affichage des affectations de sièges permanents sur la carte.	Affiche les affectations de sièges permanents ainsi que les noms des employés sur les cartes d'étage lorsque les employés créent une réservation. Les noms des employés sont basés sur les profils du lieu de travail. Sélectionnez **Oui** pour activer cette propriété. Un bouton bascule est disponible sur la carte de l'étage pour activer ou désactiver cette option. Pour plus d'informations, consultez ———lien vers le portail de réservation. ——— la gestion des déplacements, le répertoire d'emplacement, le portail de services du lieu de travail, la page des favoris. **Remarque :** Cette propriété n'est prise en charge que pour les cartes rendues par Mappage d'intérieur.
(spécifique à Mappedin) Ajuster la marge entre les étiquettes mesurée en pixels (1-50) [sn_wsd_space_map.margin_between_labels]	Définit l'espace entre les étiquettes et détermine le nombre d'étiquettes visibles à la fois. Une valeur inférieure entraîne plus d'étiquettes tandis qu'une valeur plus élevée entraîne moins d'étiquettes. Cette propriété est spécifique de MappedIn.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Vos changements seront visibles la prochaine fois que vous ouvrirez la carte dans le Espace de travail du Portail de services.

Configurer Workplace Indoor Mapping

Configurez Mappage d'intérieur les données et les objets de carte à utiliser Workplace Service Delivery avec Mappage d'intérieur.

Rôle : admin.

Créez et gérez les données de carte intérieure et les objets de carte avec Mappage d'intérieur Map Studio. Ajoutez des cartes intérieures en tant que fournisseur de carte et importez les objets de carte intérieure dans Workplace Service Delivery. Intégrez vos cartes et types de lieu pour fournir des outils de navigation interne et d'orientation.

Parcourez les espaces intérieurs avec des cartes intérieures prédéfinies Workplace Service Delivery. Vous pouvez gérer les réservations, localiser un espace ou un bureau à proximité d'un collègue, déplacer un bureau ou signaler des problèmes. Les employés peuvent utiliser le portail de services Workplace Service Delivery. Mappage d'intérieur fournit des emplacements interactifs et des outils d'orientation pour les utilisateurs du lieu de travail.

1. Obtenez des informations en temps réel sur l'utilisation de l'espace dans un bâtiment, comme les salles de réunion, le site et les espaces de travail à l'aide de la gestion des réservations.
2. Exécutez rapidement des demandes de service grâce à la gestion des tickets Workplace Service Delivery. Affichez les détails de l'espace et utilisez les cartes intérieures pour localiser un campus, un bâtiment ou des intérieurs d'étage.
3. Utilisez Workplace Service Delivery la gestion des déplacements pour demander un déplacement de bureau d’un emplacement à un autre si un espace de travail est mappé pour Mappage d'intérieur mapper des données.
4. Fournissez des emplacements interactifs et des solutions d’orientation en saisissant les points de départ et de destination sur les cartes intérieures à partir d’un espace dans un campus, un bâtiment ou un étage pour les utilisateurs du lieu de travail.

Installer les modules d'extension Workplace Indoor Mapping dépendants

Installez les modules d’extension dépendants pour Mappage d'intérieur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Visitez le ServiceNow Store pour afficher les applications requises pour l’intégration Mappage d'intérieur avec Workplace Indoor Mapping.

Remarque :
Installez le module d’extension Core (sn_wsd_indoor_map) dans votre ServiceNow instance avant d’installer Mappage d'intérieur le module d’extension Workplace Indoor Mapping (sn_map_core).

Pour obtenir des informations et des notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez la section ServiceNow Store Historique des versions Notes de publication .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez **Workplace Indoor Mapping** et **Indoor Mapping** dans le nom de l'application à l'aide des critères de filtre.
3. Examinez les dépendances d'applications.

   Installez les modules d'extension dépendants avant d'installer Mappage d'intérieur.
4. Les modules d'extension dépendants suivants doivent être installés pour intégrer Mappage d'intérieur à Workplace Service Delivery.

Modules d'extension dépendants requis pour installer Mappage d'intérieur

Modules d'extension dépendants	Description
Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)	Fournit des options de planification et de gestion des équipes sur le lieu de travail pour les gestionnaires du lieu de travail.
Workplace Space Mapping (sn_wsd_space_map)	Fournit des options de mappage d'espace pour prendre en charge Workplace Service Delivery. **Remarque :** quand l'application Workplace Indoor Mapping est installée, elle installe Workplace Space Mappingautomatiquement.
Workplace Reservation Management (sn_wsd_rsv)	Application de réservation universelle offrant une expérience de réservation unifiée à vos employés. L'application permet aux employés de réserver des salles, des bureaux ou tout autre élément du lieu de travail à l'heure souhaitée. À l'aide Mappage d'intérieur de cartes, vous pouvez afficher les informations et services pertinents réservables à chaque emplacement.
Workplace Case Management (sn_wsd_case)	Application Workplace Case Management qui répond aux demandes de service sur le lieu de travail.
Workplace Move Management (sn_wsd_move)	Permet à un employé de se déplacer d'un emplacement à un autre. Les employés peuvent collaborer, communiquer et gérer facilement les changements d'espace à l'aide de Espace de travail du Portail de services.

Créer un nouvel Mappage d'intérieur espace

Créez un espace Mappage d'intérieur dans Workplace Indoor Mapping.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Administration des cartes intérieures** > **Nouvel espace d'Indoor Mapping**.
2. Saisissez les informations suivantes :

Nouvel espace d'Indoor Mapping

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré automatiquement pour identifier un espace.
Actif	L'espace est actif ou inactif.
Nom	Nom du lieu tel qu'il apparaît dans un lieu de travail.
Est réservable	L'utilisateur du lieu de travail peut réserver l'espace à l'aide de la gestion des réservations.
Titre	Titre de l’espace qui apparaît sur les cartes intérieures.
Type d'espace	Type d'espace. Par exemple : salles de réunion
Région	Région géographique où se trouve l'espace.
Site	Nom du site.
Campus	Campus où se trouve l'espace.
Bâtiment	Bâtiment où se trouve l'espace.
Étage	Nom de l’étage.
Surface	Nom de la zone.
Est réservable	Case à cocher pour spécifier si l’espace peut être réservé.
Type d'espace	Type d’espace ou de lieu. Par exemple : ascenseur, café, toilettes, etc.
Géré par groupe	Workplace Service Delivery Nom du groupe d’utilisateurs.
Gérée par	Workplace Service Delivery Nom d’utilisateur administrateur ou gestionnaire d’installations.
Emplacement de la carte intérieure	Emplacement de carte intérieure. Assurez-vous que la hiérarchie parente est synchronisée pour afficher les emplacements disponibles. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Workplace Service Delivery.

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Mappedin

Mappedin est un fournisseur de carte intérieure tiers. Intégrez Mappedin à Workplace Service Delivery pour fournir une navigation interne.

Vue d'ensemble

Le logiciel de cartographie intérieure Mappedin est intégré Workplace Service Delivery pour fournir une plate-forme de cartographie numérique aux employés et aux utilisateurs du lieu de travail.

Intégrer Mappedin à Workplace Service Delivery

Intégrez Mappedin pour Workplace Service Delivery fournir aux employés, aux gestionnaires d'installations et aux utilisateurs du lieu de travail la possibilité d'exploiter les options de navigation interne. Les plans d'étage sont mis à jour en temps réel pour fournir une navigation fluide dans les zones, les bâtiments et les étages du lieu de travail. Mappedin fournit des emplacements interactifs et des solutions d'orientation dans un espace du lieu de travail. L'intégration permet aux clients de passer facilement de la solution Workplace Service Delivery à l'éditeur de carte Mappedin à l'aide de Single Sign-On (SSO).

Les gestionnaires d'installations peuvent modifier les plans d'étage en temps réel et les employés peuvent réserver un espace du lieu de travail à l'aide des cartes interactives d'étage pour afficher les espaces réservés, indisponibles et disponibles pour la réservation d'une salle de réunion, etc. Les espaces sont codés par couleur pour différencier ces espaces les uns des autres.

Installer l'intégration MappedIn

Activez l'intégration Mappedin si vous avez le rôle admin.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Mappedin est intégré à Workplace Service Delivery selon la version :

- Pour Rome et les versions ultérieures, installez Workplace Service Delivery avec le module d'extension Mappedin (sn_wsd_mappedin) et le module d'extension Mappedin à partir de la boutique.

- Pour la version New York dotée de l'intégralité de Workplace Service Delivery Suite (sn_wsd_suite) ou de seulement quelques applications, ServiceNow Customer Service doit d'abord activer les modules d'extension suivants :
  - ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)
  - ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

  Une fois ces modules d'extension activés, activez Workplace Space Mapping (sn_wsd_space_map).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Gérer les propriétés d'importation

Utilisez les propriétés d'importation lorsque vous créez vos propres enregistrements d'informations d'identification, importations planifiées ou sources de données. Actuellement, les propriétés sont configurées pour les enregistrements utilisés lors de l'importation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_mappedin.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Administration Mappedin** > **Importer les propriétés**.

> **Remarque :**
> Apportez des modifications uniquement si vous configurez vos propres enregistrements d'informations d'identification, importations planifiées ou sources de données.

2. Apportez des modifications aux propriétés.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.
   D'autres propriétés se trouvent sous la table Propriétés système [sys_properties].
4. Saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation et ouvrez les propriétés suivantes.

Convertir les données Mappedin en données Workplace Space Mapping

Utilisez la table **Mappages type Mappedin** afin de convertir des données de Mappedin en données Workplace Space Mapping.

La table **Mappages type Mappedin** est configurée de manière à convertir les données de type et de sous-type utilisées dans une carte Mappedin en **type Table** et **espace utilisé** dans Cœur du lieu de travail.

Conditions

Les termes utilisés dans Mappedin et la façon dont ils se rapportent à Cœur du lieu de travail :

Terminologie Mappedin et Workplace Core

Terme Mappedin	Terme Workplace Core
Site	Bâtiment
Carte	Étage

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Terminologie Mappedin et Workplace Core (suite)

Terme Mappedin	Terme Workplace Core
Les emplacements	Espaces

Données Mappedin

Par exemple, vous souhaitez convertir une carte Mappedin avec les informations suivantes :

- Bâtiment à étage unique
- 14 emplacements au total
  - 10 bureaux (Type Mappedin = Bureau)
  - Deux salles de conférence (Type Mappedin = Salle de réunion)
  - Deux toilettes (Type Mappedin = Équipements, sous-type = Toilettes universelles)

Données Cœur du lieu de travail

Vous souhaitez convertir les données Mappedin à partir des 14 emplacements et souhaitez les convertir en :

- Bureaux
- Salles
- Toilettes

Remarque :
Vous ne souhaitez pas que toutes les données Mappedin soient converties en espaces ou en bureaux.

Mappages type

Pour vous assurer que vos emplacements sont transférés vers les tables Espace (sn_wsd_core_space) ou Salle (sn_wsd_core_room) appropriées, et que le type correct (Toilette ou Bureau) est attribué aux emplacements, effectuez les mappages type suivants dans la table **Mappages type Mappedin** :

- Emplacements Mappedin avec le type = Bureau (aucun sous-type) convertis en table Espace (sn_wsd_core_space) et dont le type d'espace est défini sur Espace de travail/ Bureau.
- Emplacements Mappedin avec le type = Salle de réunion (aucun sous-type) convertis en table Salle (sn_wsd_core_room) et dont le type d'espace est défini sur Salle.
- Emplacements Mappedin avec le type = Équipements et le sous-type = Toilettes universelles convertis en table Espace (sn_wsd_core_space) et dont le type d'espace est défini sur Toilettes.

Vous pouvez importer un bâtiment Mappedin (bâtiment à étage unique), et les 14 emplacements sont transférés aux tables appropriées et ont les types adaptés.

Gérer les mappages type

Utilisez **Mappages type** pour convertir les emplacements Type et Sous-type de Mappedin en type Table et espace utilisé dans Workplace Space Mapping.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_mappedin.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Dans la suite Workplace Service Delivery, à partir de la version Cœur du lieu de travail 2.5.3, le champ de choix **Type d'espace (space_type)** est obsolète. Après la mise à niveau, les types d'espace sont configurés dans **Configuration du type d'espace**. Le champ **Type d'espace (space_type)** est migré en tant que champ **Type d'espace (location_type)** dans la table Espace [sn_wsd_core_space]. Les clients ayant personnalisé le champ obsolète **Type d'espace (space_type)** sont invités à migrer manuellement leur flux pour utiliser le nouveau champ **Type d'espace (location_type)**. Le nouveau script correctif **Remplir le type d'emplacement à partir du type d'espace** a été introduit pour exécuter la tâche de planification **Remplir location_type à partir de space_type** dans la table Espace [sn_wsd_core_space], afin de migrer la valeur du champ obsolète **Type d'espace (space_type)** vers le nouveau champ **Type d'espace (location_type)**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Administration Mappedin** > **Mappages type**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et procédez comme suit :

Mappage type Mappedin

Champ	Définition
Type Mappedin	Type d'emplacement de Mappedin. Lorsqu'une carte Mappedin est importée, le type est associé au type Espace. Le système de base fournit des types et des sous-types Mappedin qui sont associés au type Table et espace de Cœur du lieu de travail.
Sous-type Mappedin	Type d'équipements d'emplacements Mappedin. Par exemple : ○ Toilettes pour femmes ○ Toilettes pour hommes
Table	La table Espace (sn_wsd_core_space) dans laquelle vous souhaitez importer un emplacement Mappedin. **Remarque :** Le type et le sous-type d'emplacement doivent correspondre aux champs de type et de sous-type Mappedin.
Type d'espace	Le type d'espace que vous associez à un emplacement Mappedin. **Remarque :** Le type et le sous-type d'emplacement doivent correspondre aux champs de type et de sous-type Mappedin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Définition
	La valeur de ce champ apparaît sur le rendu de carte lorsqu'un employé réserve un espace.

3. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Importer un nouveau bâtiment - Mappedin

Utilisez **Importer un nouveau bâtiment** pour importer la carte Mappedin et définir les détails du bâtiment.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_mappedin.admin

Remarque :
Vous ne pouvez importer que des cartes MappedIn. avant d'exécuter une importation, sauvegardez le bâtiment, l'étage et les espaces.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Importer un nouveau bâtiment**.
2. Renseignez les champs.

Site Mappedin

Champ	Description
Numéro	Nombre unique généré automatiquement par l'application qui identifie le bâtiment.
Nom	Nom du bâtiment. **Remarque :** Soyez précis et optez pour une convention de dénomination cohérente lors de la dénomination de vos bâtiments.
Région	Emplacement géographique du bâtiment. Cliquez sur l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des régions disponibles.
Site	Emplacement du bâtiment dans une région. Cliquez sur l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des sites disponibles.
Campus	Nom du campus si vous disposez de plusieurs bâtiments sur un site.
Sélectionner un site à importer	Nom du site Mappedin que vous souhaitez importer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
ID externe	ID externe Mappedin qui représente la carte que vous importez. La valeur par défaut est le nom du site Mappedin. **Remarque :** Après avoir sélectionné un site, ne modifiez pas l'ID externe.
Actifs	Option indiquant si le bâtiment est actif.
Est réservable	Option indiquant si un utilisateur de l'espace de travail peut réserver des espaces pour le bâtiment.
Géré par le groupe	Groupe qui gère la réservation d'espace pour le bâtiment. Cliquez sur l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des groupes disponibles.
Géré par	Gestionnaire de l'espace de travail du groupe qui gère la réservation d'espace pour le bâtiment. Cliquez sur l'icône de la liste de recherche pour afficher la liste des gestionnaires de groupes disponibles.

3. Cliquez sur **Importer**.
   Le flux de concepteur **Import Building On-Demand** (Importer un bâtiment sur demande) est lancé. Les onglets de la liste connexe **Étages**, **Surfaces** et **Espaces** apparaissent. Si les valeurs n'apparaissent pas, essayez de rafraîchir le formulaire.
4. Examinez les données Mappedin importées et apportez des corrections.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Importer un bâtiment existant - Mappedin

Suivez ces étapes pour importer un bâtiment existant pour une carte Mappedin.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_mappedin.admin

Procédure

1. Créez des ID externes pour les bâtiments que vous souhaitez importer.
   Pour obtenir des instructions, consultez Utiliser des ID externes pour faire correspondre les espaces entre pour Workplace Service Delivery Mappedin.
2. Cliquez sur **Oui** dans la boîte de dialogue de confirmation.
   Un e-mail vous est envoyé. Il contient des liens vers les listes de bâtiments, d'étages et d'espaces dans une vue spécifique. Dans l'e-mail, la liste apparaît sous forme de colonnes en rapport avec Mappedin.
3. Exportez les enregistrements dans une feuille de calcul et envoyez-les à Mappedin avec les plans des étages.
   Mappedin crée des plans des étages avec les ID externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Accédez à la **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Bâtiments**.
5. Sélectionnez le bâtiment et cliquez sur le lien connexe **Mettre à jour l'importation Mappedin de ce bâtiment**.
6. Dans la liste **Sélectionner un site à importer**, sélectionnez le site.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Utiliser Workplace Space Mapping

Avec Workplace Space Mapping, votre organisation peut intégrer des applications tierces telles que MappedIn, personnaliser des cartes importées et gérer des données requises.

Afficher des répertoires des emplacements interactifs

Vous pouvez afficher votre carte importée dans des répertoires d'emplacement interactifs. Pour plus d'informations, consultez Répertoires des emplacements interactifs.

Mappages type

Lorsque vous intégrez un fournisseur de carte tierce, Mappage d'intérieur ou Mappedin, vous devez d'abord associer les types de cartes aux types de cartes utilisés par Workplace Service Delivery. Cela garantit que vos espaces sont importés dans la table appropriée avec le type adapté (Espace de travail et Bureau).

- Mappage d'intérieur fournit des cartes intérieures prédéfinies pour la navigation interne et l'orientation. Synchronisez les types de lieu Mappage d'intérieur avec des lieux et des espaces Workplace Indoor Mapping. Configurez le lieu et le type de lieu Mappage d'intérieur dans Map Studio, puis importez les objets de carte et les types de lieu dans Workplace Indoor Mapping. Une fois les données et les objets de carte synchronisés, utilisez Espace de travail du Portail de services pour gérer les réservations dans le lieu de travail, la gestion des tickets et la gestion des déplacements. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Workplace Service Delivery.
- Mappedin est un fournisseur de carte tiers qui fournit des cartes intérieures et des options d'orientation pour les utilisateurs du lieu de travail. Pour plus d'informations sur la conversion des mappages de type à partir de Mappedin vers , reportez-vous à Workplace Space Mappingla section Convertir les données Mappedin en données Workplace Space Mapping.
- Pour plus d'informations sur la gestion des mappages de type pour MappedIn, reportez-vous à la section Gérer les mappages type.

Flux d'importation

Le flux iHub **Auto-Import Buildings** (samedi) hebdomadaire assure l'actualisation de votre carte en interrogeant l'API de vos applications intégrées. Tous les changements apportés à un bâtiment dans le logiciel de l'application doivent être reflétés dans Workplace Space Mapping.

Par exemple, si vous intégrez MappedIn et que le flux Auto-Import Buildings iHub s'exécute correctement :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le flux iHub Auto-Import Buildings (Importer automatiquement des bâtiments) interroge tous les bâtiments associés à Mappedin.
- Le flux iHub Auto-Import Buildings utilise l'API d'exportation de MappedIn pour rechercher toute modification apportée par MappedIn à un bâtiment. En cas de modification, le bâtiment est mis à jour.

ID externes

Utilisez des ID externes pour traiter les espaces qui ne correspondent pas aux emplacements entre Workplace Service Delivery et Mappedin après l'importation d'un bâtiment ou pour des bâtiments existants. Pour en savoir plus, consultez Utiliser des ID externes pour faire correspondre les espaces entre pour Workplace Service Delivery Mappedin.

Configurer les propriétés de carte

Configurez les propriétés de carte pour personnaliser son rendu dans le répertoire des emplacements Espace de travail du Portail de services. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser les propriétés de la carte. Pour plus d'informations sur la mise à jour et l'allocation des espaces à l'aide de cartes interactives d'étage, reportez-vous à la section Administration Administration des espaces basée sur la cartebasée sur des cartes .

Utiliser des ID externes pour faire correspondre les espaces entre pour Workplace Service Delivery Mappedin

Après l'importation d'un nouveau bâtiment Mappedin ou après l'importation d'un bâtiment Mappedin existant, si les emplacements ne correspondent pas dans Mappedin et Workplace Service Delivery, utilisez des ID externes pour résoudre les problèmes d'emplacement d'espace.

Avant de commencer

Rôle requis : employé et administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Bâtiments**.
2. Cliquez sur un bâtiment qui a des espaces qui ne correspondent pas aux emplacements.
3. Cliquez sur le lien connexe **Générer des ID externes**.
4. Cliquez sur l'onglet **Espaces**.
   Des ID externes apparaissent pour chaque espace. Vous pouvez également créer des ID externes pour plusieurs bâtiments.
5. Dans la liste **Bâtiments**, vérifiez tous les bâtiments pour lesquels vous souhaitez des ID externes.
6. Cliquez sur **Action sur des lignes sélectionnées** et sélectionnez **Générer des ID externes**.

   Remarque :
   Les bâtiments avec des espaces qui ont des ID externes existants sont ignorés.

7. Cliquez sur **Oui** dans la fenêtre contextuelle **Confirmer**.
   Une notification par e-mail vérifie les ID externes générés pour les espaces, les étages et les bâtiments. Utilisez les liens inclus dans l'e-mail pour exporter un fichier que vous pouvez fournir à Mappedin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répertoires des emplacements interactifs

Fournissez des emplacements interactifs à l'aide des cartes intérieures d'Indoor Mapping ou de Mappedin. Indoor Mapping est un fournisseur de carte intégré dans Workplace Service Delivery. Mappedin est un fournisseur de carte tiers. Utilisez la fonctionnalité Répertoire d'emplacement de Espace de travail du Portail de services pour activer les vues d'emplacement interactives et digitalisées pour la navigation interne.

Important :
Concernant la version 1.3.2 de Workplace Space Mapping, suivez la procédure indiquée dans l'article de la base de connaissances pour afficher le répertoire d'emplacements sur Espace de travail du Portail de services.

Espace de travail du Portail de services vous permet d'afficher un de vos emplacements d'espace de travail sur la carte. Sélectionnez un emplacement dans la liste des sites, des campus et des bâtiments de votre société.

Remarque :
vous pouvez afficher les cartes de répertoire d'emplacement et les cartes Workplace Reservation Management uniquement à l'aide de Mappedin et d'Indoor Mapping.

Vous pouvez également afficher le répertoire d'emplacement dans Centre des employés. Sur la page d'accueil, accédez à **Lieu de travail** > **Parcourir tous les espaces de travail** et sélectionnez le service du lieu de travail.

Vous pouvez également rechercher un utilisateur directement sur la carte. Spécifiez le nom de l'utilisateur ou les détails de son emplacement dans le champ de recherche. Le répertoire renvoie les détails de l'utilisateur en se basant soit sur la réservation récente de son bureau, soit sur l'emplacement de son profil de lieu de travail.

Important :
Assurez-vous que la latitude et la longitude des régions, des sites, des campus et des bâtiments de votre société sont créées. Si la latitude et la longitude ne sont pas spécifiées, vous ne pouvez pas afficher un campus ou ses bâtiments sur la carte. Veuillez contacter votre administrateur pour en savoir plus.

Carte interactive d'étage

Utilisez la fonctionnalité Répertoire d'emplacement pour localiser les bâtiments, les étages, les campus et les points d'intérêt (POI). Lorsque vous explorez un emplacement, vous pouvez facilement parcourir, faire pivoter et appliquer un zoom avant et arrière sur les cartes. Les données spatiales des cartes intérieures se connectent à des emplacements physiques à l'intérieur d'un bâtiment comme les toilettes, les sorties, les magasins, les bureaux ou les restaurants.

Remarque :
assurez-vous que la latitude et la longitude des régions, des sites, des campus et des bâtiments sont bien définies. Si la latitude et la longitude ne sont pas spécifiées, vous ne pouvez pas afficher un campus ou ses bâtiments sur la carte. Contactez votre administrateur de carte pour en savoir plus.

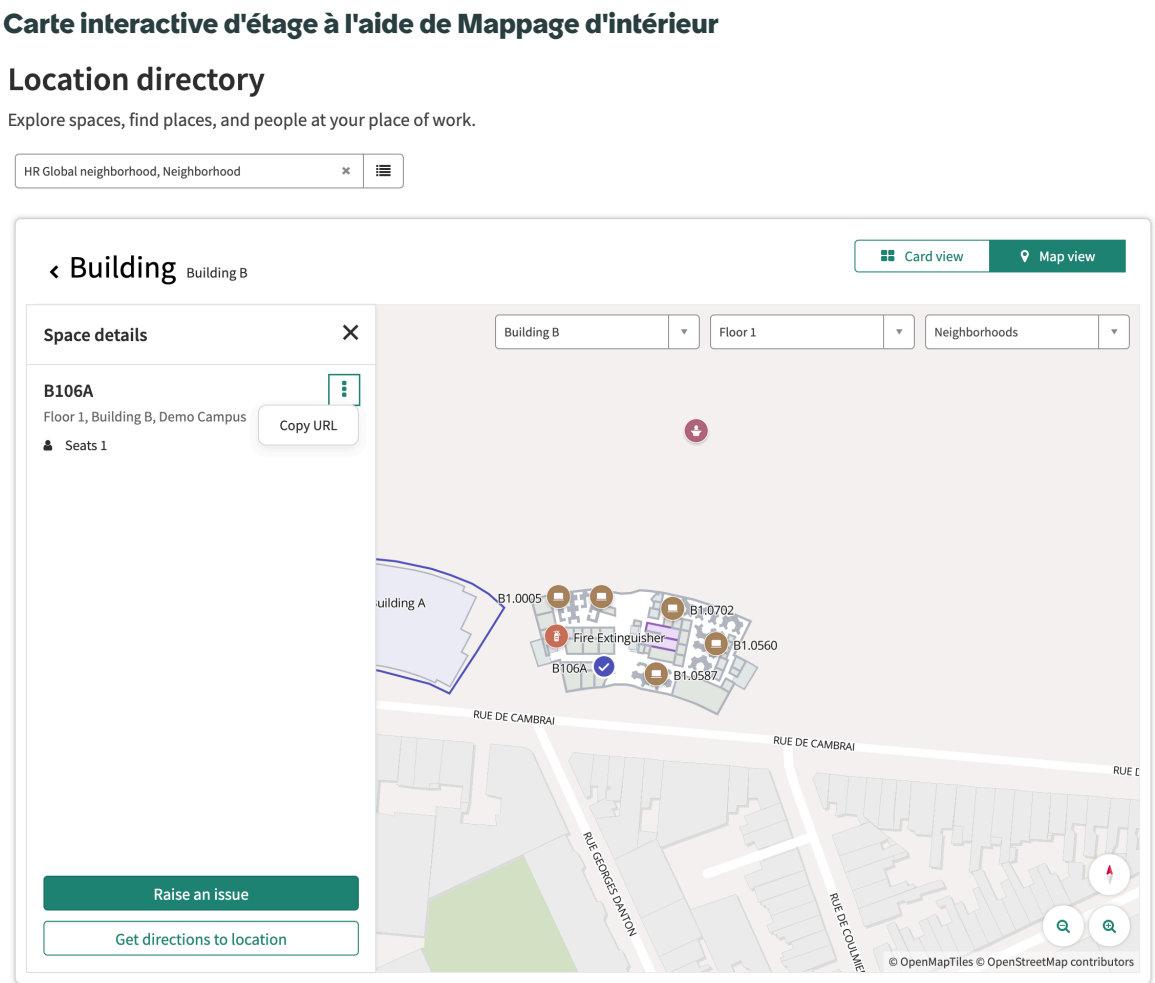
- Pour utiliser le répertoire, recherchez un bâtiment par personne ou par emplacement. Vous pouvez également sélectionner un bâtiment sur la carte et, si aucune carte d'étage n'est définie pour le bâtiment, sélectionnez **Afficher la liste des espaces de bâtiments** pour obtenir ces informations. Tous les lieux de travail situés dans le bâtiment s'affichent dans la vue de carte. Vous pouvez afficher des détails tels que le type de lieu de travail, la capacité du lieu de travail et l'équipement disponible, ainsi que poser directement une question générale sur l'espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous sélectionnez un bâtiment sur la carte et qu'un plan d'étage est défini pour le bâtiment, l'option **Afficher le plan d'étage interactif** apparaît. Sélectionnez l'option permettant de visualiser le plan du bâtiment. Dans la vue de la carte, sélectionnez un étage du bâtiment pour l'afficher sur la carte.
- Pour utiliser le répertoire, sélectionnez un bâtiment sur la carte et cliquez sur **Afficher la liste des espaces de bâtiments**. Tous les lieux de travail situés dans le bâtiment s'affichent dans la vue de carte. Vous pouvez afficher des détails tels que le type de lieu de travail, la capacité du lieu de travail et les équipements disponibles, ainsi que poser directement une question générale sur l'espace. Si un plan d'étage est défini pour le bâtiment, l'option **Afficher le plan d'étage interactif** apparaît. Sélectionnez l'option permettant d'afficher la carte de l'étages du bâtiment. Dans la vue de la carte, sélectionnez un étage du bâtiment pour l'afficher sur la carte.

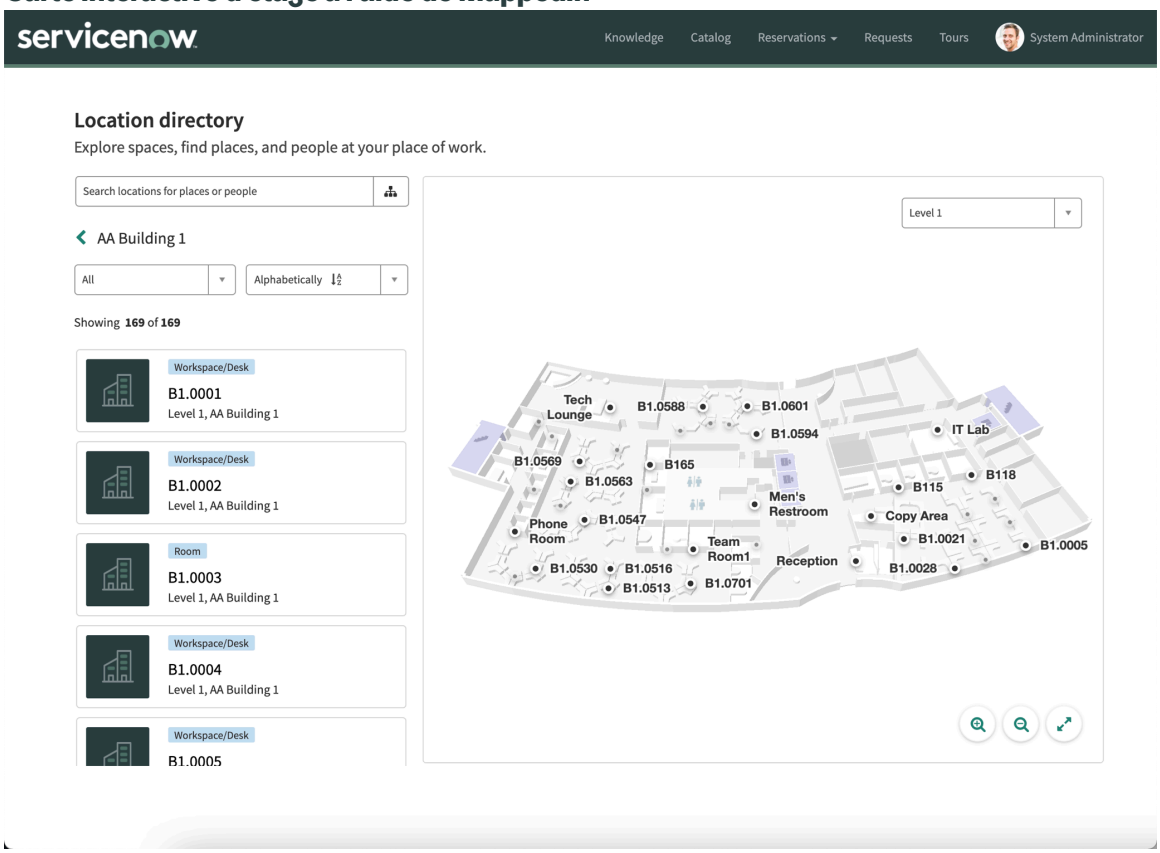
Carte interactive d'étage à l'aide de Mappage d'intérieur



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Carte interactive d'étage à l'aide de Mappedin



Avec la carte interactive d'étage, vous pouvez faire ce qui suit :

- Réaliser un zoom avant sur les surfaces.
- Poser une question générale sur un espace. Cette option est uniquement disponible si l'application Workplace Case Management est installée.
- Obtenez des directions vers un espace et fournissez des options d'orientation pour un espace ou une zone spécifique au sein d'un campus, d'un bâtiment ou d'un étage. Rendez vos itinéraires par défaut, accessibles ou les deux.
- Sélectionnez les points de départ et de destination dans un espace. Échangez les points de destination ou de départ à l'aide de l'icône d'échange pour une carte d'espace.
- La carte interactive d'étage comporte un système d'étiquettes intelligent. Vous pouvez utiliser les options de zoom pour obtenir une vue rapprochée ou éloignée de la carte d'étage. Les étiquettes d'espace s'affichent en fonction de vos actions de zoom. La carte vous permet également de passer d'un étage à l'autre. La carte vous permet de sélectionner un emplacement depuis une liste sous l'option de recherche, ou directement sur la carte.
- À partir de la carte d'étage, vous pouvez directement soumettre une question générale sur un espace de travail en lien avec un espace. Sélectionnez directement l'espace sur la carte, puis cliquez sur l'option **Poser une question générale**. L'option vous permet d'accéder au formulaire Soumettre une demande générale, dans lequel vous pouvez fournir plus de détails. La carte préremplit les détails de l'emplacement. Pour en savoir plus, consultez Soumettre une demande d'aide pour une question relative au lieu de travail.
- La carte interactive d'étage vous permet également d'afficher l'itinéraire vers un espace. Vous pouvez obtenir l'itinéraire vers un espace situé au même étage ou à un autre étage. Indiquez un point de départ et un point d'arrivée directement sur la carte. Utilisez l'option

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de zoom sur la carte pour obtenir une vue rapprochée de l'itinéraire. Sous l'option de recherche, vous pouvez également sélectionner les points de départ et d'arrivée dans le panneau de sélection et obtenir des renseignements d'itinéraire.

Administration de l'orientation mobile

Configurez les fournisseurs de carte pour permettre aux utilisateurs Workplace Service Delivery for Mobile d'accéder facilement à un autre lieu de travail.

La fonctionnalité d'orientation mobile est disponible pour les utilisateurs mobiles Workplace Service Delivery. L'orientation mobile fournit les options suivantes :

Remarque :
les données et les objets de la carte spatiale Indoor Mapping peuvent être intégrés dans Workplace Service Delivery et consultés à l'aide d'un mobile réactif.

- Créez un fournisseur de carte personnalisé. Configurez les fournisseurs de carte (Indoor Mapping ou Mappedin) pour afficher l'itinéraire d'un emplacement vers un autre.
- Configurez un écran de carte personnalisé. Configurez les écrans de carte pour l'orientation. Par défaut, les écrans de carte suivants sont configurés pour activer l'option **Obtenir les itinéraires** sur les cartes. Pour plus d'informations, consultez Configurer un écran de carte personnalisée.
  - **Navigation interne - Profil d'utilisateur** : utilisez le profil du lieu de travail d'un employé pour l'orientation. L'option **Obtenir des itinéraires** s'affiche en fonction des conditions suivantes :
    - Les employés doivent avoir une réservation en cours. En l'absence de réservation, l'emplacement spécifié dans le profil de lieu de travail de l'employé est utilisé.
    - L'employé doit avoir une carte d'étage configurée (Mappage d'intérieur ou Mappedin).
  - **Orientation en intérieur : ma réservation** : obtenez l'itinéraire vers un emplacement à partir de la page des détails de la réservation. L'emplacement spécifié doit avoir une carte d'étage définie pour afficher l'option **Obtenir des itinéraires**. Pour plus d'informations, consultez Obtenir l'itinéraire vers un lieu de travail.

Référence Workplace Space Mapping

Vous en saurez plus sur Workplace Space Mapping et les composants qui y sont installés, tels que les rôles d'utilisateur spécifiques.

Composants installés avec Workplace Space Mapping

Plusieurs types de composants sont installés avec Workplace Space Mapping, notamment les tables et les rôles d'utilisateurs.

Rôles installés avec Workplace Space Mapping

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Workplace Space Mapping administrateur [sn_wsd_space_map.admin]	En tant qu'administrateur système, vous pouvez réaliser les actions suivantes :	sn_wsd_mappedin.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Avoir un accès complet à l'application. • Créer, gérer et modifier une configuration de connexion. • Établir des informations d'identification OAuth. • Créer, gérer et modifier des fournisseurs de calendriers. En tant qu'administrateur de carte d'espace Workplace Space Mapping, vous pouvez réaliser les actions suivantes : • Créez, gérez et modifiez des cartes d'étages à partir de Mappedin. • Gérez les propriétés de la carte et personnalisez sa légende.	
Administrateur Mappedin Workplace Service Delivery [sn_wsd_mappedin.admin]	Créez, gérez et modifiez des cartes d'étages à partir de Mappedin.	• flow_operator • import_admin • web_service_admin
Administrateur Indoor Mapping sn_wsd_indoor_map.admin	• Configure les données et les objets de carte Mappage d'intérieur dans Workplace Indoor Mapping Map Studio. • Dispose de l'accès complet à l'application.	user_criteria_admin Peut gérer les enregistrements de critères d'utilisateur.

Tables installées avec Workplace Indoor Mapping

Nom de table	Description
Mappage du type d'emplacement intérieur (sn_wsd_indoor_map_place_type_mapping)	L'emplacement et les types d'emplacement Mappage d'intérieur sont mappés aux emplacements et aux types d'espace Workplace Service Delivery.
Synchronisation de la carte intérieure/des étages WSD sn_wsd_indoor_map_floor_sync	Synchronise les étages avec Workplace Service Delivery les Mappage d'intérieur étages.
Synchronisation carte intérieure/types WSD	Synchronise les types avec Workplace Service Delivery les Mappage d'intérieur types. Pour plus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de table	Description
sn_wsd_indoor_map_type_sync	d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Workplace Service Delivery.
Carte intérieure / nettoyage WSD sn_wsd_indoor_map_clean_sync	Si Mappage d'intérieur des objets ou des données de carte sont supprimés d'un campus, le processus de nettoyage est disponible comme première étape du processus de synchronisation. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Workplace Service Delivery.

Workplace Space Management

Supervisez efficacement chaque emplacement de votre organisation à l'aide de l'application ServiceNow® Workplace Space Management.

Premiers pas

Explorer

Découvrir les Workplace Space Management concepts et fonctionnalités

Configurer

Installer et configurer Workplace Space Management

Gérer

Gérer les Workplace Space Management enregistrements d'emplacement

Références

En savoir plus sur les Workplace Space Management rôles, les propriétés et les composants

Explorer Workplace Space Management

La gestion des espaces permet aux utilisateurs du lieu de travail de trouver et de réserver un bureau près des membres de leur équipe, de réserver des salles de réunion pour un client ou une réunion d'équipe et de réserver des espaces de stationnement. Elle permet d'optimiser l'inventaire des espaces du lieu de travail disponibles pour les employés afin qu'ils puissent effectuer leur travail plus efficacement.

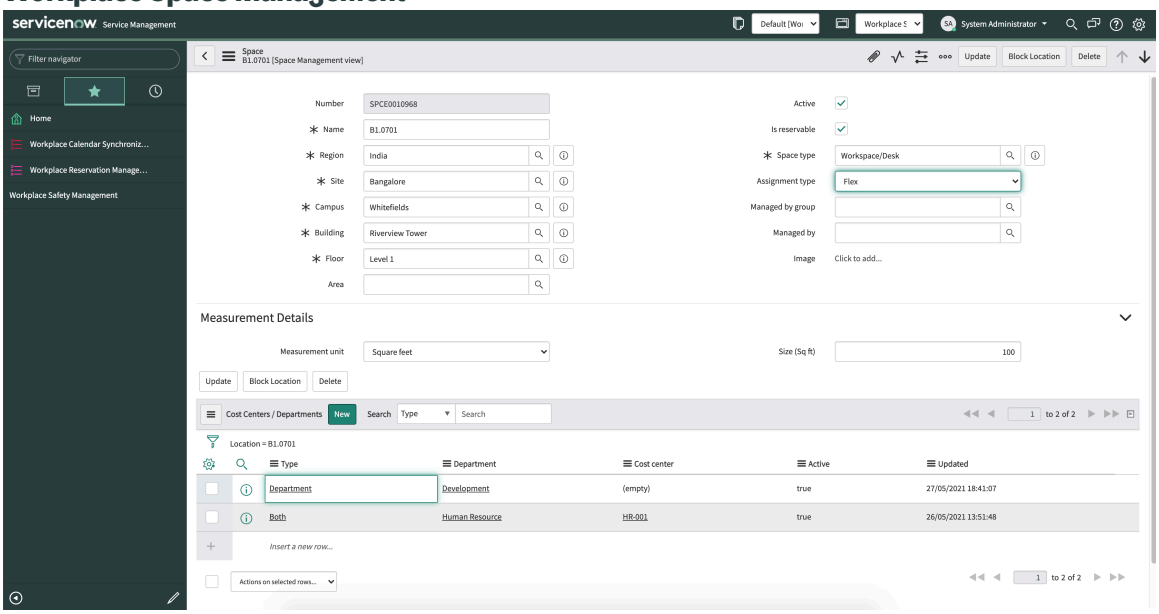
Amélioration de l'administration de l'espace

L'application Workplace Space Management est une version améliorée et mise à niveau du module d'administration des espaces disponible dans l'application ServiceNow® Cœur du lieu de travail. Si vous avez un accès complet à l'application Cœur du lieu de travail, l'application Workplace Space Management vous permet également de traiter des formulaires relatifs au lieu de travail dans la vue Gestion des espaces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workplace Space Management



Contrôler les emplacements du lieu de travail

En tant que gestionnaire du lieu de travail, l'application vous permet d'administrer n'importe quel emplacement du lieu de travail, comme les espaces de travail des employés, les salles de conférence, les bâtiments de bureau, les campus et plus encore. Vous pouvez effectuer toutes sortes d'actions sur un emplacement de lieu de travail à partir d'un seul endroit, grâce à des étapes simples. Vous pouvez gérer les régions, les sites, les campus, les bâtiments, les étages, les zones, les salles et les espaces à l'aide de l'application.

Effectuer des actions exclusives relatives à l'espace

Hormis les fonctionnalités d'administration des espaces fournies par Cœur du lieu de travail, l'application Workplace Space Management vous permet de configurer des paramètres exclusifs pour votre agencement :

- Utiliser toutes les actions relatives à l'administration des espaces disponibles dans l'application Cœur du lieu de travail.
- Spécifier les détails des mesures de l'emplacement de lieu de travail, tels que la taille de l'emplacement et l'unité de mesure.
- Affecter un département ou un centre de coûts à un espace.
- Configurer un espace de travail ou un bureau en tant que flexible ou permanent.
- Configurer un type d'espace en tant qu'utilisable.
- Mettre à jour ou recalculer la taille totale et utilisable d'un emplacement d'espace de travail chaque fois qu'il y a des changements.
- Voir les causes des anomalies générées dans le profil de l'espace de travail.

Pour en savoir plus sur chaque fonctionnalité, reportez-vous à Gérer les emplacements du lieu de travail à l'aide de Workplace Space Management.

Optimiser les espaces en planifiant des scénarios

Installez Workplace Central l'application pour utiliser la fonctionnalité d'optimisation de l'espace qui vous aide à planifier un scénario pour votre allocation des espaces, modifier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'affectation d'un utilisateur et apporter d'autres changements liés à l'espace de manière efficace. Effectuez la planification de scénarios à l'aide de plans de pile et d'une vue de carte d'étage. Pour plus d'informations sur l'optimisation Workplace Central de l'espace, reportez-vous à Optimisation de l'espace.

Utiliser les fonctionnalités Cœur du lieu de travail

L'application vous permet d'effectuer les actions suivantes de la même façon que dans l'application Cœur du lieu de travail, mais avec des fonctionnalités supplémentaires :

- Créer des enregistrements pour les données relatives à vos espaces de travail.
- Configuration de feuilles de calcul pour l'importation des données relatives aux espaces de travail.
- Ajouter une configuration du type d'espace.
- Bloquer un emplacement du lieu de travail.

Optimisation de l'espace

En tant que planificateur d'espace, vous pouvez utiliser le pour surveiller tous vos scénarios et informations relatives au lieu de travail à partir d'une seule page appelée Optimisation de l'espace Workplace Central .

Avantages de l'optimisation de l'espace

En tant que planificateur d'espace, vous pouvez effectuer les opérations suivantes à l'aide du module Optimisation de l'espace :

- Affichez le nombre actif de tous les scénarios créés dans votre organisation, ceux que vous avez créés, les scénarios publiés et les scénarios brouillons.
- Afficher et travailler sur les demandes d'assistance d'espace émises dans l'organisation.
- Surveillez le nombre total de demandes d'assistance d'espace soumises et affichez leur état actuel à tout moment.
- Ouvrez un scénario dont vous êtes propriétaire et apportez des modifications à l'aide du plan de pile.
- Affichez un scénario et visualisez les allocations d'espace dans une vue en plan de pile ou en plan d'étage. Vous pouvez examiner un scénario en mode lecture seule et partager vos commentaires sur les allocations d'espace avec le propriétaire du scénario ou d'autres parties prenantes.
- Créez un seul scénario ou plusieurs scénarios. Vous pouvez travailler sur plusieurs scénarios à la fois et les publier afin que vos collègues ou les parties prenantes puissent les examiner. Une fois finalisé, vous pouvez déployer le meilleur.
- Affichez tous les plans de piles de bâtiments de votre organisation. Vous pouvez également créer un scénario directement à partir de la page des détails du bâtiment.
- Si le bâtiment pour lequel vous créez un scénario dispose de cartes d'étages configurées à l'aide Workplace Indoor Mappingde , vous pouvez également afficher vos allocations d'espace sur une vue de carte d'étage. Vous pouvez également modifier les allocations directement sur la carte.
- Afficher les utilisateurs affectés à un espace, affecter un utilisateur à un espace ou supprimer un utilisateur affecté.
- Modifiez l'affectation d'un espace de flexible à permanent, ou inversement.
- Ajoutez, modifiez ou supprimez une seule allocation ou plusieurs allocations à la fois si vous souhaitez modifier leur département ou centre de coûts existant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les principales fonctionnalités de la page d'accueil Space Optimization, reportez-vous à Principales fonctionnalités et actions de l'optimisation de l'espace.

Installation et accès à Space Optimization

Vous devez installer les modules d'extension suivants pour utiliser le module Optimisation de l'espace :

- Workplace Central
- Workplace Space Management
- Workplace Case Management
- Workplace Indoor Mapping

Pour ouvrir le module Optimisation de l'espace, suivez l'une des navigations suivantes sur le Centre des employés:

- Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail** > **Optimisation de l'espace**.
- Accédez à la **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail** > **Optimisation de l'espace**

Vous pouvez également afficher les scénarios que vous avez créés à partir de **Tous**

Afficher les mesures d'optimisation de l'espace

Vous pouvez afficher les mesures d'optimisation de l'espace dans le tableau de bord Workplace Analytics. Pour plus d'informations, consultez Afficher les mesures d'optimisation de l'espace.

Afficher les mesures d'occupation de l'espace

Assurez-vous d'avoir installé l'application Connecteurs de lieu de travail . Pour en savoir plus sur les mesures du tableau de bord d'occupation, reportez-vous à Afficher le tableau de bord d'occupation.

Planification du scénario

Gérez les allocations d'espace dans votre lieu de travail de la manière la plus efficace à l'aide de la fonctionnalité de planification des scénarios d'optimisation de l'espace. Ajustez les allocations d'espace, la disposition des étages et le plan de sièges des employés existants en créant un scénario et en le déployant.

Vue d'ensemble de la planification des scénarios

Il s'agit Workplace Central d'une page d'accueil centrale où vous pouvez surveiller toutes vos tâches liées au lieu de travail. Le Workplace Central module Optimisation de l'espace vous permet de créer des scénarios à l'aide d'un plan de pile et d'afficher le plan sur la carte d'étage. À l'aide du module Optimisation de l'espace, en tant que planificateur d'espace, vous pouvez effectuer plusieurs actions liées aux scénarios, telles que la création d'un scénario, le suivi du nombre de scénarios créés, etc. Pour plus d'informations sur le module Optimisation de l'espace, reportez-vous à Optimisation de l'espace.

L'optimisation de l'espace vous permet d'effectuer une planification de scénarios à l'aide d'un plan de pile et d'une carte d'étage. La planification des scénarios vous permet de créer plusieurs versions d'un bâtiment avec différentes allocations d'espace jusqu'à ce que vous finalisiez le meilleur plan. Vous pouvez partager un scénario entre plusieurs parties prenantes et déployer le meilleur plan pour la production.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de la planification de scénarios

Pour créer un scénario à l'aide de la fonctionnalité d'optimisation de l'espace, vous devez installer la dernière version des modules d'extension suivants :

- Workplace Central
- Workplace Stack Plan
- Workplace Space Management
- Workplace Move Management
- Workplace Indoor Mapping

Installez les modules d'extension à partir du fichier . ServiceNow StoreVisitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions . .

À l'aide du module Optimisation de l'espace, vous pouvez créer des scénarios. Vous pouvez effectuer les actions suivantes lorsque vous travaillez avec un scénario :

- Un scénario crée une copie d'un bâtiment avec l'ensemble de son plan d'allocation d'espace et s'affiche sur un plan de pile, en fonction des étages. Un plan de pile vous permet d'afficher toutes les allocations effectuées sur les différents étages d'un bâtiment avec des divisions et des couleurs claires.
- À l'aide du plan de pile, visualisez les espaces et les départements sous forme de barres et déplacez-les vers différents étages selon les besoins. Les barres sont codées par couleur et, en fonction de l'allocation, les chiffres sont affichés. Vous pouvez afficher les espaces non alloués d'un étage. Vous pouvez classer les espaces en fonction de leur département ou de leur centre de coûts. Vous pouvez changer de vue en fonction de la façon dont vous souhaitez afficher les espaces.
- Vous pouvez également créer une copie d'un scénario existant. Vous pouvez créer plusieurs scénarios d'un bâtiment et comparer le meilleur plan avec vos parties prenantes. Vous pouvez partager ces scénarios avec d'autres collègues ou parties prenantes en changeant la propriété du scénario et en le déployant après en avoir finalisé un.
- Créez un seul scénario ou plusieurs scénarios. Vous pouvez travailler sur plusieurs scénarios à la fois et les publier afin que vos parties prenantes puissent les examiner.
- Envoyez un scénario pour approbation après l'avoir publié. L'application fournit une définition d'approbation par défaut qui est utilisée pour traiter les approbations.
- Vous pouvez afficher vos détails relatifs à l'approbateur et à l'approbation dans un onglet Approbateur.
- Vous pouvez déployer directement un scénario approuvé. Si le scénario est rejeté, vous pouvez afficher les détails des changements rejetés et implémentés. Vous pouvez envoyer un scénario pour approbation plusieurs fois jusqu'à ce qu'il soit approuvé.
- Modifiez les affectations d'espace à un étage, déplacez un département ou un centre de coûts d'un étage à un autre, ajoutez ou supprimez des espaces, affichez le nombre d'espaces non alloués, etc.
- Modifiez l'affectation d'un espace, par exemple en ajoutant ou en supprimant un utilisateur.
- Libérez facilement un étage en déplaçant toutes les allocations vers un autre étage avec un simple déplacement de barre sur le plan de la pile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affectez un espace comme permanent ou flexible ou supprimez le paramètre.
- Vous pouvez également déplacer directement des espaces d'un étage à l'aide de la vue de la carte d'étage. La Workplace Indoor Mapping carte d'étage vous permet de définir les allocations, le type d'affectation et les actions liées à l'affectation d'utilisateurs.

Remarque :
Assurez-vous d'avoir installé Mappage d'intérieur pour visualiser et réserver des espaces à l'aide de cartes d'étage.

Configurer Workplace Space Management

Installez et configurez Workplace Space Management pour l'optimisation des espaces du lieu de travail.

Installer Workplace Space Management

Installez l'application Workplace Space Managementà partir de ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Avant de commencer

Effectuez les instructions de configuration suivantes :

1. Accédez à la **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance.

   La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.

2. Vérifiez que les modules d'extension suivants sont activés :
   - Cœur du lieu de travail(sn_wsd_core), version minimale 2.6.2
   - Workplace Space Management(sn_wsd_spcmgmt), version minimale 1.0

Utilisez les informations suivantes lorsqu'elles sont nécessaires :

- Nom de l'application : Workplace Space Management
- ID de l'application : sn_wsd_spcmgmt

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Trouvez l'application en utilisant les critères de filtrage et la barre de recherche.
   Recherchez l'application à l'aide de son nom (Workplace Space Management) ou de son ID (sn_wsd_spcmgmt). Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.
   Une liste affiche les modules d'extension et applications dépendants qui seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. Si des modules d'extension ou des applications doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Workplace Space Management.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Important :
Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Cliquez sur **Installer**.

Gérer les emplacements du lieu de travail à l'aide de Workplace Space Management

Hormis les fonctionnalités d'administration des espaces fournies par Cœur du lieu de travail, l'application Workplace Space Management vous permet de configurer des paramètres exclusifs liés à vos espaces.

Pour les bâtiments, les étages, les zones et les espaces, vous pouvez utiliser Cœur du lieu de travail ou Workplace Space Management. Toutefois, l'application Workplace Space Management fournit davantage de fonctionnalités et d'options relatives au lieu de travail pour ce type d'enregistrements.

Pour ajouter des enregistrements de lieu de travail à l'aide de Cœur du lieu de travail, reportez-vous à Créer des enregistrements pour les données relatives à vos espaces de travail. Pour ajouter des enregistrements de lieu de travail à l'aide de Workplace Space Management, reportez-vous à ce qui suit :

- Ajouter un bâtiment à l'aide de Workplace Space Management.
- Ajouter un étage à l'aide de Workplace Space Management.
- Ajouter une zone à l'aide de Workplace Space Management.
- Ajouter une salle à l'aide de Workplace Space Management.
- Ajouter un espace à l'aide de Workplace Space Management.

Grâce à l'application Workplace Space Management, vous pouvez afficher les formulaires standard relatifs à l'emplacement du lieu de travail depuis la vue Gestion des espaces. Sur le formulaire, vous pouvez basculer vers la vue Gestion des espaces en cliquant avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et en sélectionnant **Vue** > **Gestion des espaces**.

Les fonctionnalités suivantes sont disponibles lorsque vous passez à la vue Gestion des espaces sur le formulaire d'emplacement du lieu de travail :

Détails des mesures

Spécifiez les détails des mesures de l'emplacement de lieu de travail, tels que la taille de l'emplacement et l'unité de mesure. Pour les bâtiments, les étages et les zones, vous pouvez également spécifier la taille totale et la taille utilisable pour créer des plans d'infrastructure et effectuer d'autres activités de maintenance. Pour plus d'informations, consultez Calculer les propriétés du fichier CAD et calculer la surface de l'espace ou de la pièce.

Allocation

Effectuer des allocations, c'est-à-dire affecter un centre de coûts, un département ou une entité du lieu de travail à un emplacement du lieu de travail pour suivre tous les emplacements et effectuer toutes les autres activités liées au lieu de travail.

Réévaluer l'allocation vers des emplacements enfants

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Au lieu d'affecter manuellement une allocation à chaque emplacement, vous pouvez affecter automatiquement le type d'allocation de l'emplacement parent aux emplacements enfants. Spécifiez comment vous souhaitez implémenter la fonctionnalité de réévaluation dans le champ **Réévaluer**. Vous pouvez suivre l'évolution du processus de réévaluation dans le champ **État de réévaluation**.

La fonctionnalité de réévaluation dépend de plusieurs conditions. Les conditions sont les suivantes :

- Si une allocation est déjà affectée à l'emplacement enfant, l'allocation de l'emplacement enfant est remplacée ou non en fonction de l'option **Réévaluer** spécifiée dans l'emplacement parent.
- L'accessibilité des espaces affectés avec une allocation dépend de la correspondance de la configuration du profil du lieu de travail de l'utilisateur et de la configuration du type d'espace. Pour plus d'informations, consultez Allocation : types, paramètre et impact.

Utilisation de l'espace

Spécifiez si un type d'espace est utilisable ou non. Si vous indiquez qu'un type d'espace est utilisable, les espaces affectés à ce type d'espace seront disponibles à la réservation. De plus, la taille des espaces sera prise en compte dans le calcul de la taille utilisable de l'emplacement parent. Si un type d'espace n'est pas défini comme utilisable, les espaces qui lui sont affectés ne seront pas disponibles pour les activités de réservation. De plus, la taille de ces espaces ne sera pas prise en compte dans le calcul de la taille utilisable de l'emplacement parent.

Espaces flexibles ou permanents

Configurez un espace en tant qu'espace flexible ou permanent. Cette fonctionnalité ne s'applique qu'aux espaces de type **lieu de travail/bureau**. Si vous configurez un espace comme flexible, l'espace sera disponible à la réservation sur le portail de réservation. Si vous configurez un espace comme permanent, l'espace ne sera pas disponible à la réservation sur le portail de réservation.

Afficher les anomalies d'un profil d'emplacement de travail

Vous pouvez afficher les causes des anomalies dans un profil de lieu de travail. Les anomalies dans les profils d'emplacement de travail sont liées au fait que le centre de coûts, le département ou le type d'affectation entre l'utilisateur et l'emplacement du lieu de travail ne correspondent pas.

Ajouter un campus

Un Workplace Service Delivery campus contient des bâtiments, des étages, des zones ou des espaces.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.admin et sn_wsd_spcmgmt.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Campus**.
2. Continuez avec l'une des options suivantes.

Option	Action
Pour ajouter un campus manuellement	Cliquez sur **Nouveau**.
Pour modifier ou mettre à jour un campus	Cliquez sur le campus que vous souhaitez modifier pour l'ouvrir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un campus.
   Remplissez les informations du champ du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du campus. Saisissez un nom unique. **Remarque :** N'utilisez pas de noms doublons, car cela peut affecter le processus de réservation. Si vous modifiez le nom du campus après l'avoir mis à jour, un message s'affiche pour indiquer que le **nom** sera remplacé lors du prochain processus de synchronisation. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Workplace Service Delivery.
Titre	Titre du campus tel qu'il apparaît sur la carte.
Région	Région dans laquelle se trouve le campus. Cliquez sur pour rechercher une région.
Site	Nom du site du campus. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour rechercher un site.
Gérée par	Utilisateur affecté à la gestion du campus.
Géré par groupe	Groupe affecté à la gestion du campus. **Remarque :** Si un campus est synchronisé avec Mappage d'intérieur le Workplace Service Delivery campus et si de nouveaux objets Indoor Mapping sont ajoutés, les groupes d'utilisateurs de l'espace de travail sont notifiés pour synchroniser les derniers changements dans Mappage d'intérieur .Workplace Service Delivery Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Workplace Service Delivery.
Latitude	Coordonnées de latitude d'un emplacement du campus.
Longitude	Coordonnées de longitude d'un emplacement du campus.
Actif	Option permettant d'afficher que le campus est à l'état actif.
Rue	Rue où se trouve le campus.
Ville	Adresse du campus.
Code postal	Code postal de l'emplacement du campus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Commande	Lorsqu'un ordre de tri est configuré pour un campus, les noms d'étages sont triés en conséquence. Si la valeur de l'ordre de tri n'est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique. Les noms des campus sont triés par ordre alphabétique en fonction du nom de l'étiquette.
Campus de la carte intérieure	Recherchez et sélectionnez le Mappage d'intérieur campus que vous souhaitez intégrer au campus Workplace Core. Le nom du Mappage d'intérieur campus doit être le même que le vôtre Cœur du lieu de travail . Votre fournisseur de carte par défaut doit être Mappage d'intérieur.

4. Si vous intégrez votre campus à Mappage d'intérieur, procédez comme suit :
   a. Dans la liste connexe, sélectionnez **Bâtiments** et définissez la colonne **Est réservable** sur vrai pour un bâtiment.
   b. Répétez l'étape a pour le ou les étages d'un bâtiment.
   c. Répétez l'étape a pour les types Espace.
5. Les mappages de types de lieu pour Cœur du lieu de travail les types d'espace et Mappage d'intérieur les types de lieu sont disponibles dans la table de mappage des types de lieu (**Tous** > **Indoor Mapping** > **Types de lieu** > **Mappage de l'espace** > **Administration des cartes intérieures** > **Mappage du type d'emplacement**).
   Si vous disposez de plusieurs domaines dans votre instance, vous devrez peut-être recréer les enregistrements de mappage de type de lieu dans le même domaine que vos enregistrements d'emplacement. Les types de lieu et les types d'espace doivent appartenir au même domaine.
6. Cliquez sur **Synchroniser** pour synchroniser les étages, les zones et les espaces d'un campus.

> **Remarque :**
> **Le fuseau horaire** de l'emplacement du Workplace Service Delivery campus est requis pour la synchronisation. La réservation du lieu de travail est créée dans un fuseau horaire de l'emplacement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Mappage d'intérieur Types de lieu avec Workplace Service Delivery types d'espace, reportez-vous à Synchroniser Mappage d'intérieur avec Workplace Service Delivery.

7. Cliquez sur **Mettre à jour** pour modifier un campus.
8. Les bâtiments, les étages, les zones et les espaces disponibles dans un campus sont répertoriés.

Ajouter un bâtiment à l'aide de Workplace Space Management

Créez un enregistrement pour chaque bâtiment de votre organisation. Spécifiez la région, le site et le fuseau horaire correspondant au bâtiment.

Avant de commencer

Assurez-vous que la région, le site et le campus du bâtiment sont actifs.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin et sn_wsd_spcmgmt.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez les détails de votre bâtiment. Si votre organisation dispose de plusieurs bureaux à différents emplacements dans le monde, ajoutez les détails tels que la région, le site de la région et le campus sur le site correspondant au bâtiment que vous ajoutez.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez **Bâtiments**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Ouvrez le formulaire dans la vue Gestion des espaces.
   a. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire.
   b. Sélectionner **Vue** > **Gestion des espaces**.
   La vue du formulaire change.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de bâtiment

Champ	Description
Nom	Nom du bâtiment. Saisissez un nom unique. Par exemple, utilisez le nom de <location-name>-16 au lieu de 16 tout simplement. **Remarque :** N'utilisez pas de noms doublons, car cela peut affecter le processus de réservation. Si vous modifiez le nom d'un bâtiment après l'avoir mis à jour, un message s'affiche pour indiquer que le **nom** sera remplacé lors du prochain processus de synchronisation. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Workplace Service Delivery.
Région	Sélectionnez la région où le bâtiment se trouve.
Site	Sélectionnez le site de la région où le bâtiment se trouve.
Campus	Sélectionnez le campus du site où le bâtiment se trouve.
Géré par le groupe	Groupe permettant de gérer l'ensemble des opérations liées au lieu de travail.
Géré par	Gestionnaire de l'espace de travail supervisant toutes les opérations liées au lieu de travail.
Actif	Option permettant d'activer l'emplacement. Ce champ dépend du champ **État**. Si le champ **État** est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	défini sur **Futur** ou **Mis hors service**, le champ **Actif** est désactivé.
Est réservable	Option pour indiquer que les espaces de ce bâtiment sont disponibles à la réservation. Par exemple, si vous ne marquez pas un bâtiment comme pouvant être réservé, aucun des étages, zones et espaces de ce bâtiment ne sera disponible pour la réservation.
Commande	Lorsqu'un**ordre** de tri est configuré, les noms de bâtiments sont triés en conséquence. Si l'ordre de tri d'un élément n'est pas spécifié, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique. Les noms des bâtiments sont triés par ordre alphabétique en fonction du nom de l'étiquette.
Statut	État de l'emplacement. ○ Si l'état de l'emplacement est actif, sélectionnez **Actif**. Si vous définissez l'état sur **Actif**, le champ **Actif** est activé. ○ Si l'emplacement ne sera disponible que dans le futur, sélectionnez **Futur**. Si vous définissez l'état sur **Futur**, le champ **Actif** est désactivé. ○ Si l'emplacement n'est plus fonctionnel pour l'utilisation, sélectionnez **Mis hors service**. Si vous définissez l'état sur **Mis hors service**, le champ **Actif** est désactivé. ○ Pour rendre l'emplacement disponible uniquement pendant une durée limitée, sélectionnez **Temporaire**. Cet espace est disponible lorsqu'il est affecté à un utilisateur ou pour toutes les activités liées au lieu de travail. Le champ **Actif** est toujours activé.
Date de début planifiée	Date à laquelle vous prévoyez d'activer ou de réactiver l'emplacement. Si l'état est défini sur **Temporaire**, cette date est la date à laquelle l'emplacement est réactivé.
Date de fin planifiée	Date à laquelle vous prévoyez de mettre fin à l'état **Futur** ou **Mis hors service** de l'emplacement.
Date de début réelle	Date à partir de laquelle l'emplacement doit être actif.
Date de fin effective	Date à laquelle l'emplacement doit être mis hors service.
Fuseau horaire	Fuseau horaire du bâtiment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Latitude	Latitude d'un campus ou d'un bâtiment. La latitude est affichée sur la carte de répertoire d'emplacement de Espace de travail du Portail de services.
Longitude	Longitude d'un campus ou d'un bâtiment. La longitude est affichée sur la carte de répertoire d'emplacement de Espace de travail du Portail de services.
Détails des mesures	
Unité	Unité de mesure de la taille. Selon l'unité sélectionnée, le nom du champ **Taille totale** et **Taille utilisable** change. Par exemple, si vous sélectionnez **Pieds carrés** comme unité, les champs s'intitulent **Nombre total de pieds carrés** et **Pieds carrés utilisables** s'affichent. Pour plus d'informations, consultez Calculer les propriétés du fichier CAD et calculer la surface de l'espace ou de la pièce.
Taille totale	Taille totale du bâtiment, calculée en fonction de la **taille** spécifiée pour chaque salle ou espace de l'étage. Selon l'unité sélectionnée, le nom du champ **Taille totale** change. Par exemple, si vous sélectionnez **Pieds carrés** comme unité, le champ s'intitule **Nombre total de pieds carrés**. La taille est calculée indépendamment de l'utilisation spécifiée dans la configuration du type d'espace pour les salles et espaces enfants. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la taille spécifiée dans ses emplacements enfants.
Taille utilisable	Taille utilisable dans le bâtiment. Selon l'unité sélectionnée, le nom du champ **Taille utilisable** change. Par exemple, si vous sélectionnez **Pieds carrés** comme unité, le champ s'intitule **Pieds carrés utilisables**. Il s'agit de la quantité d'espace disponible pour la planification des activités de maintenance, d'infrastructure, etc. La taille utilisable est calculée selon la configuration du type d'espace pour les salles et espaces enfants. Si le **type d'espace** est configuré comme **utilisable**, alors la taille de l'espace est prise en compte dans le calcul.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ est automatiquement défini en fonction de la taille spécifiée dans ses emplacements enfants.
Activer la confidentialité et la préférence d'emplacement des employés	Option permettant de définir les préférences de confidentialité d'emplacement pour le bâtiment. Notez les points suivants : ○ Définissez cette option uniquement si vous souhaitez avoir une configuration de confidentialité d'emplacement différente pour le bâtiment. ○ Par défaut, la préférence de confidentialité d'emplacement définie dans la Workplace Reservation Management propriété *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* système est prise en compte. ○ Ce champ est défini sur **Aucun** par défaut. ○ Vous pouvez indiquer si vous souhaitez définir la confidentialité sur les profils du lieu de travail, sur les réservations ou sur les deux. ○ Vous pouvez également sélectionner **Aucune confidentialité** si vous ne souhaitez pas d'intimité pour le bâtiment. ○ Si le champ est défini sur **Aucun**, les préférences de confidentialité définies dans la Workplace Reservation Management propriété *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* système sont prises en compte. Pour plus d'informations sur chaque champ, reportez-vous à la section Paramètres de confidentialité de l'emplacement et impact
Autoriser les employés à remplacer la confidentialité d'emplacement lors des réservations	Vous permet de permettre aux employés de remplacer la confidentialité de l'emplacement lors de la réservation d'espaces appartenant à ce bâtiment. Ce champ est défini sur **Aucun** par défaut. Pour plus d'informations, référez-vous à Paramètres de confidentialité de l'emplacement et impact.

6. Sélectionnez **Dissocier le bâtiment** pour dissocier un bâtiment du fournisseur de Mappage d'intérieur carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d’informations sur la façon de lier et de synchroniser des objets de Mappage d'intérieur données de carte avec Workplace Indoor Mapping la section Synchroniser Mappage d'intérieur avec Workplace Service Delivery.

7. Sélectionnez **Bloquer l’emplacement** pour définir une période de blocage de ces emplacements pour la réservation.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le bâtiment est ajouté à la région, au site et au campus sélectionnés.

Ajouter un étage à l'aide de Workplace Space Management

Créez un enregistrement pour chaque étage d'un bâtiment. Spécifiez les détails de mesure de l'étage tels que la taille totale et la taille utilisable.

Avant de commencer
Assurez-vous que l'enregistrement d'étage du bâtiment est réglé sur actif.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez affecter une allocation à toutes les entités de l’étage à l’aide de la fonctionnalité de réévaluation. Spécifiez la taille brute et la taille utilisable de l'étage pour planifier les activités de maintenance, d'infrastructure, d'allocation de l'emplacement de travail, etc.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez **Étages**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Ouvrez le formulaire dans la vue Gestion des espaces.
   a. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire.
   b. Sélectionner **Vue** > **Gestion des espaces**.
      La vue du formulaire change.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Étage

Champ	Description
Nom	Nom de l'étage. Saisissez un nom unique. Par exemple, utilisez le nom de <location-name>-16 au lieu de 16 tout simplement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : N’utilisez pas de noms doublons, car cela peut affecter le processus de réservation. Si vous modifiez le nom d’un bâtiment après l’avoir mis à jour, un message s’affiche pour indiquer que le **nom** sera remplacé lors du prochain processus de synchronisation. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Workplace Service Delivery.
Région	Région dans laquelle se trouve le bureau. Si votre organisation est présente dans plusieurs régions, sélectionnez celle où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Site	Emplacement du campus du bureau. Si plusieurs sites existent dans une région, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Campus	Nom du campus où le bureau exerce ses activités. Si plusieurs campus existent dans un site, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Bâtiment	Bâtiment où se trouve l'étage.
Actif	Option permettant d'activer l'emplacement. Ce champ dépend du champ **État**. Si le champ **État** est défini sur **Futur** ou **Mis hors service**, le champ **Actif** est désactivé.
Est réservable	Option pour indiquer si les zones, les salles et les espaces situés à cet étage sont disponibles à la réservation.
Commande	Lorsqu’un ordre de tri est configuré, les noms d’étages sont triés en conséquence. Si la valeur de l’ordre de tri n’est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique. Les noms des étages sont triés par ordre alphabétique en fonction du nom de l’étiquette.
Statut	État de l'emplacement. ○ Si l'état de l'emplacement est actif, sélectionnez **Actif**. Si vous définissez l'état sur **Actif**, le champ **Actif** est activé. ○ Si l'emplacement ne sera disponible que dans le futur, sélectionnez **Futur**. Si vous définissez l'état sur **Futur**, le champ **Actif** est désactivé. ○ Si l'emplacement n'est plus fonctionnel pour l'utilisation, sélectionnez **Mis hors service**. Si vous définissez l'état sur **Mis hors service**, le champ **Actif** est désactivé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Pour rendre l'emplacement disponible uniquement pendant une durée limitée, sélectionnez **Temporaire**. Cet espace est disponible lorsqu'il est affecté à un utilisateur ou pour toutes les activités liées au lieu de travail. Le champ **Actif** est toujours activé.
Date de début planifiée	Date à laquelle vous prévoyez d'activer ou de réactiver l'emplacement. Si l'état est défini sur **Temporaire**, cette date est la date à laquelle l'emplacement est réactivé.
Date de fin planifiée	Date à laquelle vous prévoyez de mettre fin à l'état **Futur** ou **Mis hors service** de l'emplacement.
Date de début réelle	Date à partir de laquelle l'emplacement doit être actif.
Date de fin effective	Date à laquelle l'emplacement doit être mis hors service.
Réévaluation	Définition de la fonctionnalité de réévaluation si l'étage est associé à un centre de coûts ou à un département. Le centre de coûts ou le département est affecté aux emplacements enfants de l'étage, tels que les salles, les zones et les espaces, si l'option Réévaluer est sélectionnée. Les choix suivants sont disponibles : ○ **Non** : le centre de coûts ou le département n'est pas affecté aux zones, aux salles et aux espaces de l'étage. ○ **Oui et remplacer** : le centre de coûts ou le département est affecté à toutes les zones, salles et espaces de l'étage. Si une zone, une salle ou un espace dispose déjà d'un centre de coûts ou d'un département défini, alors il est remplacé. ○ **Oui et ne pas remplacer** : le centre de coûts ou le département est affecté à toutes les zones, salles et espaces de l'étage. Si une zone, une salle ou un espace dispose d'un centre de coûts ou d'un département défini, alors il n'est pas remplacé. **Remarque :** La fonctionnalité de réévaluation dépend également de l'activation de la fonctionnalité **Réévaluation** sur les emplacements enfants.
État de la réévaluation	État de la fonctionnalité de réévaluation. Les états sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **En cours** : le processus de réévaluation est encore en cours d'exécution. ○ **Terminé** : le processus de réévaluation est terminé.
Géré par le groupe	Groupe permettant de gérer les opérations liées au lieu de travail.
Gérée par	Gestionnaire de l'espace de travail supervisant toutes les opérations liées au lieu de travail.
Détails des mesures	
Taille totale	Taille totale de l'étage, calculée en fonction de la **taille** spécifiée pour chaque salle ou espace de l'étage. Selon l'unité sélectionnée, le nom du champ **Taille totale** change. Par exemple, si vous sélectionnez **Pieds carrés** comme unité, le champ s'intitule **Nombre total de pieds carrés**. La taille est calculée indépendamment de l'utilisation spécifiée dans la configuration du type d'espace pour les salles et espaces enfants. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la taille spécifiée dans ses emplacements enfants.
Taille utilisable	Taille utilisable à l'étage. Selon l'unité sélectionnée, le nom du champ **Taille utilisable** change. Par exemple, si vous sélectionnez **Pieds carrés** comme unité, le champ s'intitule **Pieds carrés utilisables**. Il s'agit de la quantité d'espace disponible pour la planification des activités de maintenance, d'infrastructure, etc. La taille utilisable est calculée selon la configuration du type d'espace pour les salles et espaces enfants. Si le **type d'espace** est configuré comme **utilisable**, alors la taille de l'espace est prise en compte dans le calcul.

6. Le **fuseau horaire** d’un emplacement est requis pour synchroniser Mappage d'intérieur et Workplace Service Delivery.
   La réservation du lieu de travail est créée dans le fuseau horaire d’un emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d’informations, reportez-vous à la section Mappage d'intérieur Types de lieu avec Workplace Service Delivery types d’espace, reportez-vous à Synchroniser Mappage d'intérieur avec Workplace Service Delivery.

7. Sélectionnez **Dissocier l’étage** pour dissocier un étage du fournisseur de Mappage d'intérieur carte.
   Pour plus d’informations sur la façon de lier et de synchroniser des objets de Mappage d'intérieur données de carte avec Workplace Indoor Mapping la section Synchroniser Mappage d'intérieur avec Workplace Service Delivery.
8. Sélectionnez **Bloquer l’emplacement** pour définir une période de blocage de ces emplacements pour la réservation.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'étage est ajouté au bâtiment.

Ajouter une zone à l'aide de Workplace Space Management

Créez un enregistrement pour chaque zone située à un étage.

Avant de commencer
Assurez-vous que l'enregistrement d'étage de la zone est réglé sur actif.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin et sn_wsd_spcmgmt.manager

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez **Zone**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Ouvrez le formulaire dans la vue Gestion des espaces.
   a. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire.
   b. Sélectionner **Vue** > **Gestion des espaces**.
      La vue du formulaire change.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de zone

Champ	Description
Nom	Nom de la zone. Saisissez un nom unique. Par exemple, utilisez le nom de <location-name>-16 au lieu de 16 tout simplement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : N’utilisez pas de noms doublons, car cela peut affecter le processus de réservation. Si vous modifiez le nom d’un bâtiment après l’avoir mis à jour, un message s’affiche pour indiquer que le **nom** sera remplacé lors du prochain processus de synchronisation. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Workplace Service Delivery.
Région	Région dans laquelle se trouve le bureau. Si votre organisation est présente dans plusieurs régions, sélectionnez celle où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Site	Emplacement du campus du bureau. Si plusieurs sites existent dans une région, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Campus	Nom du campus où le bureau exerce ses activités. Si plusieurs campus existent dans un site, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Bâtiment	Nom du bâtiment où se trouve la zone.
Étage	Nom ou numéro de l'étage où se trouve la zone.
Commande	Lorsqu’un **ordre** de tri est configuré pour une zone, les noms de zones sont triés en conséquence. Si la valeur de **l’ordre** de tri n’est pas spécifiée pour un élément, les éléments sont répertoriés en haut de la liste (ordre croissant), puis triés par ordre alphabétique. Les noms des zones sont triés par ordre alphabétique en fonction du nom de l’étiquette.
Actif	Option permettant d'activer l'emplacement. Ce champ dépend du champ **État**. Si le champ **État** est défini sur **Futur** ou **Mis hors service**, le champ **Actif** est désactivé.
Est réservable	Option pour indiquer si la zone, les salles et les espaces situés dans cette zone sont disponibles à la réservation.
Statut	État de l'emplacement. ○ Si l'état de l'emplacement est actif, sélectionnez **Actif**. Si vous définissez l'état sur **Actif**, le champ **Actif** est activé. ○ Si l'emplacement ne sera disponible que dans le futur, sélectionnez **Futur**. Si vous définissez l'état sur **Futur**, le champ **Actif** est désactivé. ○ Si l'emplacement n'est plus fonctionnel pour l'utilisation, sélectionnez **Mis hors service**. Si vous définissez l'état sur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Mis hors service, le champ **Actif** est désactivé. ○ Pour rendre l'emplacement disponible uniquement pendant une durée limitée, sélectionnez **Temporaire**. Cet espace est disponible lorsqu'il est affecté à un utilisateur ou pour toutes les activités liées au lieu de travail. Le champ **Actif** est toujours activé.
Date de début planifiée	Date à laquelle vous prévoyez d'activer ou de réactiver l'emplacement. Si l'état est défini sur **Temporaire**, cette date est la date à laquelle l'emplacement est réactivé.
Date de fin planifiée	Date à laquelle vous prévoyez de mettre fin à l'état **Futur** ou **Mis hors service** de l'emplacement.
Date de début réelle	Date à partir de laquelle l'emplacement doit être actif.
Date de fin effective	Date à laquelle l'emplacement doit être mis hors service.
Capacité	Capacité de la zone.
Réévaluation	Option pour définir la fonctionnalité de réévaluation si la zone est associée à un centre de coûts ou à un département. Le centre de coûts ou le département est affecté aux emplacements enfants de la zone, tels que les salles et les espaces, si l'option de réévaluation est sélectionnée. Les choix sont les suivants : ○ **Non** : le centre de coûts ou le département n'est pas affecté aux salles et aux espaces de la zone. ○ **Oui et remplacer** : le centre de coûts ou le département est affecté à toutes les salles et espaces de la zone. Si une salle ou un espace dispose d'un centre de coûts ou d'un département défini, alors il est remplacé. ○ **Oui et ne pas remplacer** : le centre de coûts ou le département est affecté à toutes les salles et espaces de la zone. Si une salle ou un espace dispose d'un centre de coûts ou d'un département défini, alors il n'est pas remplacé. **Remarque :** La fonctionnalité de réévaluation dépend également du fait que l'option **Réévaluer** soit activée ou non dans la salle et l'espace de la zone.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
État de la réévaluation	État de la fonctionnalité de réévaluation. Les états sont les suivants : ○ **En cours** : le processus de réévaluation est encore en cours d'exécution. ○ **Terminé** : le processus de réévaluation est terminé.
Géré par le groupe	Groupe permettant de gérer les opérations liées au lieu de travail.
Gérée par	Gestionnaire de l'espace de travail supervisant toutes les opérations liées au lieu de travail.
Détails des mesures	
Unité	Unité de mesure de la taille. Selon l'unité sélectionnée, le nom du champ **Taille totale** et **Taille utilisable** change. Par exemple, si vous sélectionnez **Pieds carrés** comme unité, les champs s'intitulent **Nombre total de pieds carrés** et **Pieds carrés utilisables** s'affichent. Pour plus d'informations, consultez Calculer les propriétés du fichier CAD et calculer la surface de l'espace ou de la pièce.
Taille totale	Taille totale de la zone, calculée en fonction de la **taille** spécifiée pour chaque salle ou espace de la zone. Selon l'unité sélectionnée, le nom du champ **Taille totale** change. Par exemple, si vous sélectionnez **Pieds carrés** comme unité, le champ s'intitule **Nombre total de pieds carrés**. La taille est calculée indépendamment de l'utilisation spécifiée dans la configuration du type d'espace pour les salles et espaces enfants. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la taille spécifiée dans ses emplacements enfants.
Taille utilisable	Taille utilisable dans la zone. Selon l'unité sélectionnée, le nom du champ **Taille utilisable** change. Par exemple, si vous sélectionnez **Pieds carrés** comme unité, le champ s'intitule **Pieds carrés utilisables**. Il s'agit de la quantité d'espace disponible pour la planification des activités de maintenance, d'infrastructure, etc. La taille utilisable est calculée selon la configuration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	du type d'espace pour les salles et espaces enfants. Si le **type d'espace** est configuré comme **utilisable**, alors la taille de l'espace est prise en compte dans le calcul. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la taille spécifiée dans ses emplacements enfants.
Taille Pieds carrés/Mètres	Superficie calculée en pieds carrés ou en mètres carrés. Possibilité de calculer automatiquement la surface en mètres carrés ou en pieds carrés à partir des polylignes CAD si les polylignes sont définies comme des formes fermées ou si une unité est définie. Pour plus d'informations, consultez Calculer les propriétés du fichier CAD et calculer la surface de l'espace ou de la pièce.

6. Sélectionnez **Bloquer l'emplacement** pour définir une période de blocage de ces emplacements pour la réservation.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La zone est ajoutée à l'étage.

Que faire ensuite
Vous pouvez ajouter une allocation s'il n'y en a pas. Pour plus d'informations sur la procédure d'ajout d'une allocation, reportez-vous à Allouer un centre de coûts, un département ou une entité de lieu de travail. Dans la procédure, sélectionnez le module Zones au lieu du module Étages.

Ajouter une salle à l'aide de Workplace Space Management

Créez un enregistrement pour chaque salle se trouvant dans un étage ou une zone. Spécifiez la taille de la salle. Affectez la salle à un centre de coûts ou à un département.

Avant de commencer
Assurez-vous que l'étage et la zone de la salle sont réglés sur actif.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin et sn_wsd_spcmgmt.manager

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez **Salles**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Ouvrez le formulaire dans la vue Gestion des espaces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire.

b. Sélectionner **Vue** > **Gestion des espaces**.
La vue du formulaire change.

5. Renseignez les champs du formulaire.

Champs de formulaire Salle

Champ	Description
Nom	Nom de la salle. Saisissez un nom unique. Par exemple, utilisez le nom de <location-name>-16 au lieu de 16 tout simplement. **Remarque :** N'utilisez pas de noms doublons, car cela peut affecter le processus de réservation. Si vous modifiez le nom d'un bâtiment après l'avoir mis à jour, un message s'affiche pour indiquer que le **nom** sera remplacé lors du prochain processus de synchronisation. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Workplace Service Delivery.
Région	Région dans laquelle se trouve le bureau. Si votre organisation est présente dans plusieurs régions, sélectionnez celle où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Site	Emplacement du campus du bureau. Si plusieurs sites existent dans une région, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Campus	Nom du campus où le bureau exerce ses activités. Si plusieurs campus existent dans un site, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Bâtiment	Nom du bâtiment où se trouve la salle.
Étage	Étage où se trouve la salle.
Surface	Zone dans laquelle vous ajoutez la salle.
Actif	Option permettant d'activer l'emplacement. Ce champ dépend du champ **État**. Si le champ **État** est défini sur **Futur** ou **Mis hors service**, le champ **Actif** est désactivé.
Est réservable	Option pour indiquer si la salle et les espaces se trouvant dans cette salle sont disponibles à la réservation.
Statut	État de l'emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Si l'état de l'emplacement est actif, sélectionnez **Actif**. Si vous définissez l'état sur **Actif**, le champ **Actif** est activé. ○ Si l'emplacement ne sera disponible que dans le futur, sélectionnez **Futur**. Si vous définissez l'état sur **Futur**, le champ **Actif** est désactivé. ○ Si l'emplacement n'est plus fonctionnel pour l'utilisation, sélectionnez **Mis hors service**. Si vous définissez l'état sur **Mis hors service**, le champ **Actif** est désactivé. ○ Pour rendre l'emplacement disponible uniquement pendant une durée limitée, sélectionnez **Temporaire**. Cet espace est disponible lorsqu'il est affecté à un utilisateur ou pour toutes les activités liées au lieu de travail. Le champ **Actif** est toujours activé.
Date de début planifiée	Date à laquelle vous prévoyez d'activer ou de réactiver l'emplacement. Si l'état est défini sur **Temporaire**, cette date est la date à laquelle l'emplacement est réactivé.
Date de fin planifiée	Date à laquelle vous prévoyez de mettre fin à l'état **Futur** ou **Mis hors service** de l'emplacement.
Date de début réelle	Date à partir de laquelle l'emplacement doit être actif.
Date de fin effective	Date à laquelle l'emplacement doit être mis hors service.
Type d'espace	Type de l'espace du bureau. Pour configurer un nouveau type d'espace, consultez Ajouter une configuration du type d'espace.
Géré par le groupe	Groupe permettant de gérer les opérations liées au lieu de travail.
Gérée par	Gestionnaire de l'espace de travail supervisant toutes les opérations liées au lieu de travail.
Détails des mesures	
Unité	Unité de mesure de la taille.
Taille	Taille de la salle.
Taille Pieds carrés/Mètres	Superficie calculée en pieds carrés ou en mètres carrés. Possibilité de calculer automatiquement la surface en mètres carrés ou en pieds carrés à partir des polylignes CAD si les polylignes sont définies comme des formes fermées ou si une unité est définie. Pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	plus d'informations, consultez Calculer les propriétés du fichier CAD et calculer la surface de l'espace ou de la pièce.

6. Sélectionnez **Créer un code QR** pour générer et imprimer des codes QR pour cet espace.
7. Sélectionnez **Supprimer le lien de l'espace** pour dissocier un espace du fournisseur de Mappage d'intérieur carte.
   Pour plus d'informations sur la façon de lier et de synchroniser des objets de Mappage d'intérieur données de carte avec Workplace Indoor Mapping la section Synchroniser Mappage d'intérieur avec Workplace Service Delivery.
8. Sélectionnez **Bloquer l'emplacement** pour définir une période de blocage de ces emplacements pour la réservation.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La salle est ajoutée à la zone et à la salle.

Que faire ensuite
Vous pouvez ajouter une allocation s'il n'y en a pas. Pour plus d'informations sur la procédure d'ajout d'une allocation, reportez-vous à Allouer un centre de coûts, un département ou une entité de lieu de travail. Dans la procédure, sélectionnez le module Salles au lieu du module Étages.

Ajouter un espace à l'aide de Workplace Space Management

Créez un enregistrement d'espace pour chaque lieu de travail se trouvant dans un étage. Spécifiez le type et la taille de l'espace.

Avant de commencer
Assurez-vous que l'étage, la zone et la salle de l'espace sont réglés sur actif.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin et sn_wsd_spcmgmt.manager

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez **Espaces**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Ouvrez le formulaire dans la vue Gestion des espaces.
   a. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire.
   b. Sélectionner **Vue** > **Gestion des espaces**.
      La vue du formulaire change.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Espace

Champ	Description
Nom	Nom de l'espace. Saisissez un nom unique. Par exemple, utilisez le nom de <location-name>-16 au lieu de 16 tout simplement. **Remarque :** N'utilisez pas de noms doublons, car cela peut affecter le processus de réservation. Si vous modifiez le nom d'un bâtiment après l'avoir mis à jour, un message s'affiche pour indiquer que le **nom** sera remplacé lors du prochain processus de synchronisation. Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Workplace Service Delivery.
Titre	Titre de l'espace.
Région	Région dans laquelle se trouve le bureau. Si votre organisation est présente dans plusieurs régions, sélectionnez celle où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Site	Emplacement du campus du bureau. Si plusieurs sites existent dans une région, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Campus	Nom du campus où le bureau exerce ses activités. Si plusieurs campus existent dans un site, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Bâtiment	Nom du bâtiment du bureau pour cet espace de travail. Si plusieurs bâtiments existent dans une région, sélectionnez celui où se trouve le bureau que vous ajoutez.
Étage	Nom ou numéro de l'étage où cet espace de travail se situe.
Surface	Nom de la zone à l'étage du bureau.
Actif	Option permettant d'activer l'emplacement. Ce champ dépend du champ **État**. Si le champ **État** est défini sur **Futur** ou **Mis hors service**, le champ **Actif** est désactivé.
Est réservable	Option pour indiquer si l'espace est disponible à la réservation.
Statut	État de l'emplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Si l'état de l'emplacement est actif, sélectionnez **Actif**. Si vous définissez l'état sur **Actif**, le champ **Actif** est activé. ○ Si l'emplacement ne sera disponible que dans le futur, sélectionnez **Futur**. Si vous définissez l'état sur **Futur**, le champ **Actif** est désactivé. ○ Si l'emplacement n'est plus fonctionnel pour l'utilisation, sélectionnez **Mis hors service**. Si vous définissez l'état sur **Mis hors service**, le champ **Actif** est désactivé. ○ Pour rendre l'emplacement disponible uniquement pendant une durée limitée, sélectionnez **Temporaire**. Cet espace est disponible lorsqu'il est affecté à un utilisateur ou pour toutes les activités liées au lieu de travail. Le champ **Actif** est toujours activé.
Date de début planifiée	Date à laquelle vous prévoyez d'activer ou de réactiver l'emplacement. Si l'état est défini sur **Temporaire**, cette date est la date à laquelle l'emplacement est réactivé.
Date de fin planifiée	Date à laquelle vous prévoyez de mettre fin à l'état **Futur** ou **Mis hors service** de l'emplacement.
Date de début réelle	Date à partir de laquelle l'emplacement doit être actif.
Date de fin effective	Date à laquelle l'emplacement doit être mis hors service.
Type d'espace	Type de l'espace du bureau. Pour configurer un nouveau type d'espace, consultez Ajouter une configuration du type d'espace.
Fonction de l'espace	La valeur du champ est dérivée de la configuration du type d’espace de l’espace.
Type BOMA	Type BOMA auquel vous souhaitez associer cet espace. Si le type d’espace que vous avez sélectionné est déjà mappé avec un type BOMA, le champ est renseigné automatiquement avec le type BOMA mappé. Pour en savoir plus sur les types BOMA et pour configurer un type BOMA, reportez-vous à la section Configurer un type BOMA.
Type BOMA remplacé	Option permettant de spécifier le comportement de remplacement lorsque le type d’espace et le mappage de type BOMA sont modifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type d'affectation	Type d'affectation de l'espace. Spécifiez si l'espace est un lieu de travail flexible ou permanent. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous définissez le **type d'espace** en tant que **lieu de travail/ bureau**.
Géré par le groupe	Groupe permettant de gérer les opérations liées au lieu de travail.
Gérée par	Gestionnaire de l'espace de travail supervisant toutes les opérations liées au lieu de travail.
Capacité	Capacité de l'emplacement. Par défaut, la valeur est définie sur 1.
Taux de capacité	Taux de capacité de l'emplacement. Par défaut, la valeur est définie sur 1. Le champ indique le nombre de personnes que l'emplacement peut accueillir, par exemple, 1,5, 2, etc.
Capacité totale	Le champ est renseigné automatiquement et est en lecture seule. La capacité totale est calculée comme suit : Capacité totale = Capacité * Rapport de capacité.
État de l'occupation	L'état d'occupation de l'espace.
Détails des mesures	
Unité	Unité de mesure de la taille.
Taille	Taille de l'espace.
Taille Pieds carrés	Superficie calculée en pieds carrés ou en mètres carrés. Possibilité de calculer automatiquement la surface en mètres carrés ou en pieds carrés à partir des polylignes CAD si les polylignes sont définies comme des formes fermées ou si une unité est définie. Pour plus d'informations, consultez Calculer les propriétés du fichier CAD et calculer la surface de l'espace ou de la pièce.

Traduction automatique

6. Sélectionnez **Créer un code QR** pour générer et imprimer des codes QR pour cet espace.
7. Sélectionnez **Supprimer le lien de l'espace** pour dissocier un espace du fournisseur de Mappage d'intérieur carte.
   Pour plus d'informations sur la façon de lier et de synchroniser des objets de Mappage d'intérieur données de carte avec Workplace Indoor Mapping la section Synchroniser Mappage d'intérieur avec Workplace Service Delivery.
8. Sélectionnez **Bloquer l'emplacement** pour définir une période de blocage de ces emplacements pour la réservation.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
L'espace est ajouté à la zone. La taille de la zone et de l'étage sont calculées en fonction de la taille d'espace spécifiée.

Que faire ensuite
Ajoutez une allocation, c'est-à-dire associez l'espace à un centre de coûts, un département et une entité de lieu de travail. Pour plus d'informations sur la procédure d'ajout d'une allocation, reportez-vous à Allouer un centre de coûts, un département ou une entité de lieu de travail. Dans la procédure, sélectionnez le module Espaces au lieu du module Étages.

Configurer un type d'espace utilisable avec Workplace Space Management

Spécifiez si un type d'espace est utilisable ou non à l'aide de la fonctionnalité de configuration de type d'espace. Spécifiez si l'espace peut ou non être utilisé pour les réservations.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

- Le type d'espace est configuré dans l'application. Sinon, référez-vous à Ajouter une configuration du type d'espace.
- Workplace Space Management est installé.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez un type d'espace en tant qu'utilisable. Spécifiez si le type d'espace peut être utilisé pour les réservations ou pour n'importe quelle autre planification relative à l'espace. Le type d'espace n'est pas utilisable s'il s'agit d'un espace de stockage ou d'un espace autonome qui ne peut pas être réservé ni inclus dans les activités liées à l'espace.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Configuration du type d'espace**.
2. Sélectionnez le type d'espace que vous souhaitez définir en tant qu'utilisable.
3. Ouvrez le formulaire dans la vue Gestion des espaces.
   a. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire.
   b. Sélectionner **Vue** > **Gestion des espaces**.
      La vue du formulaire change.
4. Cochez la case **Utilisable** pour activer la fonctionnalité.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Le type d'espace est configuré comme étant utilisable.
La taille de tous les espaces affectés à ce type d'espace est calculée dans les champs **Taille utilisable** de leurs zones, étages et bâtiments.

Allouer un centre de coûts, un département ou une entité de lieu de travail

Affectez un centre de coûts, un département ou une entité du lieu de travail à un emplacement du lieu de travail. Gérez les consommations d'espace, les dépenses, les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

affectations d’espace de travail et les réservations en fonction d’un centre de coûts, d’un département ou d’une entité d’espace de travail pour les employés.

Avant de commencer

Important :
À partir de la Cœur du lieu de travail version 2.16.1, le type d’allocation **Département et Centre de coûts** n’est plus disponible. Un nouveau type d’allocation **, l’entité Lieu de travail** , est introduit et offre plus d’avantages.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez le module applicable.
   - Espaces
   - Salles
   - Surfaces
   - Étages

   Par exemple, si vous souhaitez allouer un centre de coûts, un département ou une entité de lieu de travail à un étage, sélectionnez le module Étages.
3. Sélectionnez l’emplacement auquel vous souhaitez ajouter l’allocation.
4. Sur le formulaire, faites défiler vers le bas et sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe .
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d’allocation

Champ	Description
Type	Option permettant de spécifier si vous souhaitez ajouter un centre de coûts, un département ou une entité de lieu de travail.
Centre de coûts	Centre de coûts auquel vous souhaitez affecter l'étage. Ce champ s’affiche uniquement lorsque **l’option Centre de coûts** est sélectionnée dans le champ **Type** .
Département	Département auquel vous souhaitez affecter l'étage. Ce champ s’affiche uniquement lorsque **l’option Département** est sélectionnée dans le champ **Type** .
Entité du lieu de travail	Entité du lieu de travail à laquelle vous souhaitez affecter l’espace. Ce champ s’affiche uniquement lorsque **l’entité Lieu de travail** est sélectionnée dans le champ **Type** . À la fois, une seule entité peut être allouée en fonction du chemin d’accès dans la hiérarchie.
Profil d'allocation	Spécifiez si l’allocation concerne le loyer ou la propriété. Si l’allocation est louée, sélectionnez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Locataire, sinon, si l'allocation est détenue, sélectionnez **Propriétaire**.
Pourcentage d'allocation	Spécifiez le pourcentage de l'allocation sur 100 %. Assurez-vous que la somme du pourcentage alloué est égale à 100 %, y compris les autres allocations ayant le même profil d'allocation que l'emplacement. Par exemple, si le profil d'allocation des allocations A et B est **Locataire** , le pourcentage d'allocation total de la location de A et B doit être de 100 %, par exemple 50-50 %, ou de 25-75 %, ou n'importe quelle somme.
Actif	Option permettant d'activer l'allocation.
Emplacement	Emplacement pour lequel vous allouez le centre de coûts, le département ou une entité de lieu de travail. Ce champ est automatiquement défini sur le nom de l'emplacement du lieu de travail auquel vous ajoutez l'allocation.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

L'allocation est ajoutée à l'emplacement du lieu de travail.

Vous pouvez affecter l'allocation à des emplacements enfants tels que des zones, des salles et des espaces. Sélectionnez l'option **Réévaluer** sur le formulaire Étage ou Zone pour appliquer l'allocation. L'allocation est appliquée en fonction du paramètre **Réévaluation** spécifié dans les emplacements enfants.

Configurer un espace de travail ou un bureau en tant que flexible ou permanent

Définissez si un espace est flexible ou permanent. Dans le portail de réservation, la disponibilité d'un espace pour un profil d'utilisateur dépend de son type d'affectation. Seuls les espaces flexibles sont disponibles à la réservation.

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

- L'espace est ajouté à l'application. Si ce n'est pas le cas, reportez-vous à Ajouter un espace à l'aide de Workplace Space Management.
- Le champ **Type d'espace**est défini sur **Lieu de travail/bureau** pour l'espace.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez spécifier si un bureau ou un espace de travail est un espace flexible ou permanent. Si vous définissez un espace comme permanent, celui-ci ne sera pas affiché pour les employés lorsqu'ils effectueront une réservation sur le portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez **Espaces**.
3. Sélectionnez l'espace que vous souhaitez affecter en tant qu'espace flexible ou permanent.
4. Ouvrez le formulaire dans la vue Gestion des espaces.
   a. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire.
   b. Sélectionner **Vue** > **Gestion des espaces**.
   La vue du formulaire change.
5. Dans le champ **Type d'affectation**, sélectionnez l'une des options suivantes :
   - **Aucun** : le **type d'affectation** est défini sur **Aucun** par défaut. L'espace est disponible à la réservation sur le portail de réservation ainsi que pour les profils d'utilisateur de l'espace de travail créés dans l'application Cœur du lieu de travail.
   - **Flexible** : sélectionnez cette option s'il s'agit d'un espace de travail flexible. Si vous sélectionnez cette option, l'espace est disponible à la réservation sur le portail de réservation. Cependant, l'espace, comme il est défini sur **Flexible**, ne peut pas être affecté à un profil d'utilisateur car il peut provoquer des anomalies. Seuls les espaces **permanents** peuvent être affectés à un profil d'utilisateur.
   - **Permanent** : sélectionnez cette option s'il s'agit d'un espace de travail permanent. Si vous sélectionnez cette option, l'espace est affiché comme disponible uniquement pour les utilisateurs créés dans l'application Cœur du lieu de travail. L'espace ne sera pas disponible à la réservation dans le portail de réservation.

     Si vous faites passer le **type d'affectation** de **Aucun** ou **Flexible** à **Permanent**, toutes les réservations futures déjà effectuées pour cet espace seront automatiquement annulées. Une notification concernant l'annulation est envoyée.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

L'espace est configuré comme flexible ou permanent en fonction du type d'affectation que vous avez sélectionné.

Mettre à jour les détails des mesures d'un emplacement de lieu de travail

Spécifiez la taille d'un emplacement. Si l'emplacement est une zone, un étage ou un bâtiment, vous pouvez mettre à jour ou recalculer la taille totale et utilisable.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'espace, la salle, la zone, l'étage ou le bâtiment est actif.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez le module applicable.
   - **Espaces**
   - **Salles**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Surfaces**
- **Étages**
- **Bâtiments**

Si, par exemple, vous souhaitez mettre à jour la taille d'un espace, sélectionnez **Espaces**.

3. Allez dans la section **Détails des mesures** et mettez à jour les mesures.

Section de détails des mesures

Champ	Description
Taille	Taille de la zone, de l'étage ou du bâtiment. Ce champ s'affiche si vous avez sélectionné le module Espaces ou Salles.
Taille totale	Taille totale de la zone, de l'étage ou du bâtiment.
Taille utilisable	Taille utilisable de la zone, de l'étage ou du bâtiment.
Unité de mesure	Unité de mesure utilisée pour afficher les tailles. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la valeur sélectionnée dans la propriété système *sn_wsd_spcmgmt.default_area_measurement_unit*.

4. **Facultatif :** Recalculez la taille.
   Cliquez sur l'icône Recalculer la taille ( ) en regard du champ **Taille totale** ou **Taille utilisable** . L'icône Recalculer la taille apparaît si vous modifiez les tailles manuellement. Les tailles sont automatiquement recalculées si la taille d'un emplacement enfant de l'emplacement sélectionné est modifiée.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. **Facultatif :** Pour recalculer les tailles de plusieurs emplacements de lieu de travail à la fois, suivez ces instructions :

   a. Sélectionnez le module d'emplacement du lieu de travail que vous voulez recalculer.
   Par exemple, pour recalculer les tailles de plusieurs bâtiments, accédez à **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Bâtiments**.

   b. Sélectionnez ensuite l'emplacement que vous voulez recalculer.
   Par exemple, si vous êtes dans le module Bâtiments, cochez la case située à côté de chacun des bâtiments que vous souhaitez recalculer.

   c. **Facultatif :** Recalculez tous les emplacements en même temps.
   Cochez la case située en bas, à côté de l'option **Action sur les lignes sélectionnées.**

   d. Cliquez **sur Action sur les lignes sélectionnées...**
   Après avoir cliqué, procédez comme suit :

   - **Recalculer les tailles totales** : sélectionnez cette option pour recalculer la **taille totale** de tous les emplacements.
   - **Recalculer les tailles utilisables** : sélectionnez cette option pour recalculer la **taille utilisable** de tous les emplacements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
La taille de l'emplacement de lieu de travail est mise à jour.

Modifier l'état d'un emplacement du lieu de travail

Modifiez la disponibilité d'un emplacement du lieu de travail sur Actif, Futur, Temporaire ou Mis hors service. La disponibilité d'un emplacement du lieu de travail pour toutes les activités liées au lieu de travail est déterminée en fonction de l'état défini.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Définissez un état pour un emplacement. Spécifiez les dates d'application de l'état. Selon le moment où vous souhaitez planifier la définition de l'état, spécifiez des dates de début et de fin planifiées. Après avoir confirmé une date pour laquelle le changement d'état doit être appliqué, spécifiez les dates de début et de fin réelles.

- Vous pouvez spécifier l'état des emplacements de hiérarchie Campus et ceux inférieurs. Les changements d'état sont appliqués de la hiérarchie supérieure à la hiérarchie inférieure.
- Le changement d'état est appliqué uniquement aux emplacements enfants qui ont le même état. Par exemple, si vous avez remplacé l'état d'un étage défini sur **Actif** par **Futur**, seules les salles de cet étage dont l'état est **Actif** passent à l'état **Futur**. S'il existe des salles dont l'état est **Temporaire**, **Futur** ou **Mis hors service**, leur état reste inchangé. Le changement d'état est appliqué de la même façon aux emplacements du lieu de travail enfants, c'est-à-dire aux espaces de cette salle.
- Si vous définissez l'état d'un emplacement sur **Futur** ou **Mis hors service**, le champ **Actif** est désactivé et cet emplacement n'est pas disponible pour les activités liées au lieu de travail.
- Lorsque vous créez un enregistrement pour un emplacement du lieu de travail, les champs **État**, **Date de début planifiée**, **Date de fin planifiée**, **Date de début réelle** et **Date de fin effective** sont automatiquement renseignés avec les valeurs de champ de l'emplacement parent de cet emplacement.
- Les valeurs des champs **Date de début planifiée** et **Date de fin planifiée** doivent être identiques ou comprises entre les valeurs des champs **Date de début planifiée** et **Date de fin planifiée** de l'emplacement parent.
- S'il existe des emplacements enfants actuellement réservés, qui ont un ticket de lieu de travail actif ou qui sont affectés en tant qu'emplacement permanent à un utilisateur, vous ne pouvez pas remplacer l'état d'un emplacement **Actif** par **Futur** ou **Mis hors service**.
- Si vous définissez l'état d'un emplacement sur **Futur** ou **Mis hors service**, les employés ne peuvent pas réserver cet emplacement et ses emplacements enfants. Les emplacements ne sont pas affichés aux employés lors de la réservation. Si un employé définit l'un des emplacements comme favori de l'employé, l'option **Réserver** pour cet emplacement est désactivée sur la page Mes favoris de l'employé.
- Si l'état de l'un des emplacements enfants est **Actif** ou **Temporaire**, l'état de son emplacement parent ne peut pas être défini sur **Futur** ou **Mis hors service**. Par exemple, si un espace est défini sur **Actif** ou **Temporaire**, vous ne pouvez pas définir l'état de l'étage sur **Futur** ou **Mis hors service**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces**.
2. Sélectionnez **Espaces**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Ouvrez le formulaire dans la vue Gestion des espaces.
   a. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire.
   b. Sélectionner **Vue** > **Gestion des espaces**.
   La vue du formulaire change.
5. Modifiez l'état dans le champ **État**.
6. Renseignez le champ **Date de début planifiée** avec la date d'activation/de réactivation prévue de l'emplacement.
7. Renseignez le champ **Date de fin planifiée** avec la date de mise hors service prévue de l'emplacement.
8. Renseignez le champ **Date de début réelle** avec la date d'activation de l'emplacement.
9. Renseignez le champ **Date de fin effective** avec la date de mise hors service de l'emplacement.
10. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

L'état de l'emplacement est modifié et appliqué à tous les emplacements enfants.

Une tâche planifiée s'exécute tous les mois et un e-mail de rappel est envoyé aux gestionnaires du lieu de travail concernant l'activation ou la mise hors service des emplacements. Les gestionnaires doivent modifier manuellement l'état des emplacements répertoriés dans l'e-mail.

- L'e-mail de rappel inclut des informations sur les emplacements nécessitant une activation basée sur le champ **Date de début planifiée**. L'e-mail inclut également les emplacements qui nécessitent une mise hors service en fonction du champ **Date de fin effective**.
- Outre les e-mails mensuels, les e-mails de rappel concernant l'activation ou la mise hors service des emplacements sont envoyés les jours suivants :
  - Pour l'activation :
    - Une semaine avant la **date de début planifiée**.
    - À la **date de début planifiée**.
  - Pour la mise hors service :
    - Une semaine avant la **date de fin réelle**.
    - À la **date de début réelle**.

Configurer un type BOMA

Définissez un type BOMA à l’aide duquel vous pouvez classer un espace en fonction de sa norme BOMA.

Avant de commencer

Assurez-vous que l’application Workplace Space Management est installée.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin et sn_wsd_spcmgmt.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Classez un espace selon les normes de la Building Owners and Managers Association (BOMA). En fonction du type BOMA d'un espace, l'organisation détermine de quel type d'espace il s'agit, planifie les biens immobiliers, calcule les rétrofacturations, effectue la gestion des fournisseurs, etc. De la même manière que pour la configuration du type d'espace Cœur du lieu de travail , vous pouvez également classer un espace par rapport à la norme BOMA et mapper les deux.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Configuration de type BOMA**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire Type BOMA, entrez un **nom** pour le type BOMA.
4. Sélectionnez **Actif** pour activer le type BOMA.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le type BOMA est configuré. Pour mapper le type BOMA à un type Espace, reportez-vous à Mapper un type d'espace au type BOMA.

Mapper un type d'espace au type BOMA

À l'aide Workplace Space Managementde , mappez un type d'espace que vous avez créé avec Cœur du lieu de travail un type BOMA.

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

- Le type d'espace est configuré. Pour configurer un type d'espace, reportez-vous à Ajouter une configuration du type d'espace.
- Le type BOMA est configuré. Pour configurer un type BOMA, reportez-vous à Configurer un type BOMA.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin et sn_wsd_spcmgmt.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Configuration du type d'espace**.
2. Sélectionnez le type d'espace que vous mappez avec le type BOMA.
3. Ouvrez le formulaire dans la vue Gestion des espaces.
   a. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire.
   b. Sélectionner **Vue** > **Gestion des espaces**.
      La vue du formulaire change.
4. Dans le champ **Type BOMA** , sélectionnez le type BOMA avec lequel vous souhaitez mapper le type d'espace.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le type d'espace est mappé à un type BOMA. Tous les espaces affectés à ce type d'espace seront classés avec le type BOMA sélectionné.

Créer une règle pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace

Définissez une règle de recommandation d'espace à l'aide de laquelle les espaces admissibles doivent être calculés lorsqu'un utilisateur émet une demande d'assistance d'espace à l'aide Espace de travail du Portail de servicesde . Vous devez avoir le module d'extension Workplace Central.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

- Le module d'extension Workplace Central est installé.
- Workplace Case Management est installé.
- Cœur du lieu de travail est installé.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez des règles de recommandation d'espace et spécifiez le type de règle en fonction duquel les résultats d'espace doivent être calculés. Des types de règles tels que Condition, Script avancé, Ignorer les espaces bloqués et Proximité sont disponibles pour être définis pour une règle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace

Champ	Description
Nom de la règle	Nom de la règle.
Type de règle	Type de règle. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Condition** : option permettant de définir la règle avec des conditions. Vous pouvez sélectionner la table sur laquelle vous souhaitez définir les conditions et ajouter les conditions qui doivent être remplies dans la règle. ○ **Script avancé** : option permettant de configurer un script à exécuter sur la table Espace. Assurez-vous que le script renvoie une requête sur la table Espace. ○ **Ignorer les espaces bloqués** : option permettant de définir la règle de façon à ignorer les espaces bloqués lors de la recommandation d'espaces. Par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	défaut, l'option est définie sur **Ignorer les espaces bloqués**. ○ **Proximité** : option permettant de définir la règle selon laquelle l'espace doit être exactement proche du centre de coûts ou du département spécifié. Vous pouvez spécifier le niveau d'emplacement auquel vous souhaitez implémenter la proximité.
Actif	Option permettant d'activer la règle.
Condition **Remarque :** Cet onglet n'apparaît que si vous sélectionnez **Condition** dans le champ **Type de règle** .	
Table de condition	Table sur laquelle vous souhaitez exécuter les conditions.
Conditions	Conditions que vous souhaitez exécuter sur la table. Sélectionnez **Nouveau critère** pour ajouter plusieurs conditions.
Script **Remarque :** Cet onglet s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Script avancé** dans le champ **Type de règle** .	
Script	Script que vous souhaitez exécuter sur la table Espace. Le script s'exécutera sur la table et renverra des espaces admissibles. Assurez-vous que les scripts renvoient une requête sur la table Espace.
Proximité	
Proximité à	Sélectionnez le niveau d'emplacement où la proximité doit être implémentée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La règle pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace est créée.

Que faire ensuite
Ajouter des règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace à un ensemble de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace

Configurer un ensemble de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace

Créez un ensemble de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace, composé de plusieurs règles. L'ensemble de règles calcule les espaces admissibles lorsqu'un utilisateur envoie une demande d'assistance d'espace à l'aide de .Espace de travail du Portail de services Vous devez avoir le module d'extension Workplace Central.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

- Le module d'extension Workplace Central est installé.
- Workplace Case Management est installé.
- Cœur du lieu de travail est installé.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'ensemble de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace est une collection de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace en fonction desquelles les espaces sont qualifiés. Par défaut, **l'ensemble de règles par défaut des recommandations sur l'espace** est utilisé pour générer des espaces admissibles lorsqu'une demande d'assistance d'espace est soumise.

Si vous créez un nouvel ensemble de règles, pour que l'action de correspondance exacte fonctionne sur la demande d'assistance d'espace, les règles que vous ajoutez au nouvel ensemble de règles doivent également comporter celles qui sont ajoutées dans **l'ensemble de règles par défaut de recommandations sur l'espace**. Le **type de règles** doit être **un script avancé**. Vous pouvez vous référer à l'ensemble de règles par défaut existant pour plus d'informations sur la façon dont le script avancé est configuré pour fonctionner avec l'action de correspondance exacte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Ensembles de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Ensembles de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace

Champ	Description
Nom de l'ensemble de règles	Nom de l'ensemble de règles.
Description	Description de l'ensemble de règles.
Configuration de résultat	Option permettant de spécifier à quel niveau d'emplacement les espaces résultants doivent être affichés. Spécifiez si les espaces du même étage, du même bâtiment ou du même campus doivent être affichés.
Actif	Option permettant d'activer l'ensemble de règles.
Commande	Ordre d'implémentation. L'ensemble de règles avec l'ordre le plus bas est appliqué.
Table de condition	Table à laquelle vous souhaitez appliquer les conditions. Par défaut, la table Ticket du lieu de travail est sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Condition	Conditions que vous souhaitez appliquer à la **table Condition** sélectionnée. Pour ajouter des conditions, sélectionnez **Nouveau critère**.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'ensemble de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace est créé.

Que faire ensuite
Créer une règle pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace

Ajouter des règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace à un ensemble de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace

Ajoutez des règles à un ensemble de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace en fonction des espaces admissibles à calculer lorsqu'une demande d'assistance d'espace est émise à l'aide du Espace de travail du Portail de services. Un ensemble de règles est un ensemble de règles.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

- Workplace Case Management est installé.
- Cœur du lieu de travail est installé.
- Des règles pour la recommandation d'espace sont déjà créées. Dans le cas contraire, Créer une règle pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace.
- L'ensemble de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace est déjà créé. Dans le cas contraire, Configurer un ensemble de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Ensembles de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace**.
2. Sélectionnez l'ensemble de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace auquel vous souhaitez ajouter la règle.
3. Sur le formulaire, accédez à la liste connexe Règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace.
4. Cliquez sur **Modifier...**.
5. Définissez l'option de filtre **Actif** sur **Vrai** dans le formulaire Modifier les membres.
6. Sélectionnez les règles en effectuant les actions suivantes :
   a. Sélectionnez les règles dans la colonne **Collection** à gauche.
   b. Déplacez la sélection vers la colonne **Liste des règles de l'outil de recommandation d'espace** à droite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour déplacer la règle, utilisez l'icône Ajouter/Supprimer ( ).

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

La règle pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace est ajoutée à l'ensemble de règles pour la personne effectuant des recommandations sur l'espace sélectionné.

Émettre une demande d'assistance d'espace

Soumettez une demande de service du lieu de travail pour obtenir des recommandations d'allocation d'espace à l'aide de .Espace de travail du Portail de services L'assistance Workplace Service Delivery d'espace vous offre les meilleures options de plan d'allocation de l'espace en fonction de la quantité d'espace et du service que vous spécifiez. Vous pouvez sélectionner l'allocation la plus appropriée ou aucune. En fonction de votre sélection, le planificateur d'espace déploie le plan à utiliser.

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

- Le module d'extension Workplace Central est installé.
- Workplace Case Management module d'extension est installé.
- Pour afficher les recommandations d'espace sur la carte, la carte d'étage doit être configurée à l'aide de Workplace Indoor Mapping.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Spécifiez le département et le nombre d'espaces que vous souhaitez affecter à ce département dans un étage. Spécifiez l'emplacement dans lequel vous souhaitez afficher la recommandation d'allocation. Selon les spécifications soumises sur le formulaire, le système vous propose des options contenant les plans d'allocation d'espace les plus appropriés dans ce bâtiment. Si le département sélectionné existe à l'étage que vous avez sélectionné, les espaces sont recommandés à proximité de ce département.

Vous pouvez sélectionner la meilleure option et soumettre votre sélection. Si une approbation est configurée, le plan est envoyé pour approbation à votre gestionnaire. Le plan d'espace sélectionné est dirigé vers le planificateur d'espace. Le planificateur d'espace examine le plan et le déploie en conséquence.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail**.
   Les Espace de travail du Portail de services ouvertures.
2. Ouvrez la catégorie Général.
   a. Sélectionnez **Catalogue**.
   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Général**.

> **Remarque :**
> Si plusieurs catalogues sont configurés sur le portail, accédez à la liste des catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Général**.

3. Sélectionnez **Demande d'assistant d'espace**.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de demande d'assistant d'espace

Champ	Description
Nom de la demande	Nom descriptif de la demande.
Allouer de l'espace par	Le type d'allocation est réglé avec le type d'allocation par défaut défini par votre administrateur. **Remarque :** Si aucun type d'allocation n'est spécifié, vous ne pouvez pas traiter la demande.
Demandé pour	Option permettant de spécifier l'utilisateur pour lequel vous émettez la demande d'assistance d'espace.
Sélectionner un département	Département en fonction duquel vous souhaitez allouer des espaces. Cette option s'affiche si **Département** est défini dans le champ **Allouer l'espace par** .
Sélectionner un centre de coûts	Centre de coûts en fonction duquel vous souhaitez allouer des espaces. Cette option n'apparaît que si Centre de **coûts** est défini dans le champ **Allouer l'espace par** .
Sélectionner un type d'entité sur le lieu de travail	Type d'entité du lieu de travail en fonction duquel vous souhaitez allouer des espaces. Cette option s'affiche si **l'option Entité du lieu de travail** est définie dans le champ **Allouer l'espace par** .
Sélectionner une entité sur le lieu de travail	Entité du lieu de travail en fonction de laquelle vous souhaitez allouer des espaces. Cette option s'affiche si **l'option Entité du lieu de travail** est définie dans le champ **Allouer l'espace par** .
Motif de la demande	Option permettant de sélectionner le motif de la demande.
Type d'espace	Option permettant de spécifier le type d'espaces souhaité.
Correspondance exacte (type d'espace)	Option pour confirmer que vous souhaitez afficher uniquement les espaces qui correspondent exactement au type d'espace sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type d'affectation	Option pour spécifier si vous voulez des espaces flexibles ou permanents.
Quantité/Capacité	Nombre d’espaces que vous souhaitez allouer.
Région	Région dans laquelle vous souhaitez effectuer l’allocation de l’espace.
Campus	Campus où vous souhaitez effectuer l’allocation d’espace.
Site	Site dans lequel vous souhaitez effectuer l’allocation d’espace.
Bâtiment	Bâtiment dans lequel vous souhaitez effectuer l’allocation de l’espace.
Correspondance exacte (bâtiment)	Option permettant de confirmer que vous souhaitez afficher uniquement les espaces qui correspondent exactement au bâtiment sélectionné.
Date de déplacement vers l'intérieur	Option permettant de spécifier la date à partir de laquelle vous souhaitez implémenter l’allocation d’espace.
Correspondance exacte (date d’emménagement)	Option permettant de confirmer que vous souhaitez afficher uniquement les espaces disponibles à la date d’emménagement sélectionnée.
Date de déplacement vers l'extérieur	Option permettant de spécifier la date jusqu’à laquelle vous souhaitez allouer les espaces.
Correspondance exacte (date de déménagement)	Option pour confirmer que vous souhaitez afficher uniquement les espaces disponibles jusqu’à la date de déplacement sélectionnée.
Ajouter des pièces jointes	Option pour joindre tous les fichiers de support si nécessaire.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
   La demande est envoyée. Une fois l’envoi effectué, la page des détails de la demande s’ouvre.
6. Sur la page Ma demande, sélectionnez **Plans d’espace**.
   Actualisez la page pour afficher les options de plan d’espace.
   La page affiche les options qui ont les allocations d’espace les plus appropriées pour le centre de coûts ou le département sélectionné à l’étage sélectionné, ainsi que le pourcentage de correspondance.
7. Examinez les options qui s’affichent.
   Le pourcentage de correspondance est affiché sous chaque option.
8. **Facultatif :** Affichez les allocations d’espace sur la carte en sélectionnant **Afficher les espaces sur la carte**.

   Remarque :
   vous pouvez afficher les allocations d’espace sur la carte uniquement si une carte d’étage est configurée pour l’étage.

9. Sélectionnez une option parmi celles proposées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sur la page Ma demande, sélectionnez **Tâches/actions à faire**.

b. Dans **l'option Sélectionner un plan d'espace**, sélectionnez **Afficher la tâche**.
Une page avec toutes les options affichées dans le **plan d'espace** s'affiche pour la sélection.

c. Sélectionnez **Sélectionner** en regard de l'option que vous souhaitez utiliser.

d. **Facultatif :** Si vous ne souhaitez sélectionner aucune option pour une raison quelconque, sélectionnez **Aucune des options ci-dessus**.

> **Remarque :**
> Si vous **ne sélectionnez aucun des éléments ci-dessus**, la demande est fermée et l'état est défini sur **Fermé terminé**

e. Après la sélection, sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

L'option que vous avez sélectionnée est soumise. À tout moment, vous pouvez afficher l'option sélectionnée dans l'onglet **Plans d'espace** . Une fois la sélection soumise, les actions suivantes sont effectuées en fonction du processus d'approbation configuré par votre organisation :

- Si un processus d'approbation est configuré pour votre profil d'utilisateur, la demande d'espace est envoyée à votre gestionnaire pour approbation. L'état de la demande d'espace passe à En attente d'approbation.
  - Si votre gestionnaire approuve, la demande d'espace est envoyée pour déploiement et l'état passe à Approuvé.
  - Si votre gestionnaire la rejette, la demande d'espace est rejetée et l'état passe à Fermé incomplet.
- Si votre profil d'utilisateur ne nécessite pas d'approbation, la demande d'espace est transférée au planificateur d'espace de votre organisation et son état passe à **Approuvé.**

Gérer les quartiers

Les espaces voisins sont un groupe d'espaces affectés aux employés au sein d'une organisation. Un quartier peut être situé n'importe où dans la structure organisationnelle.

Les administrateurs et planificateurs d'espace peuvent créer un quartier et effectuer les opérations suivantes :

- Affectez plusieurs quartiers aux employés. Un employé peut être affecté à un espace dans un quartier ou au quartier lui-même. Pour plus d'informations, consultez Créer un quartier pour les utilisateurs du lieu de travail.
- affecter des employés à un quartier à l'aide de règles d'affectation d'utilisateur qui peuvent s'exécuter selon un calendrier. Pour plus d'informations, consultez Exécuter des règles d'affectation d'utilisateur.
- Les employés peuvent réserver un espace dans un quartier s'ils font partie du quartier ou si le quartier n'est pas restreint.
- Ajoutez ou supprimez des espaces dans un quartier.
- Ajoutez ou supprimez des utilisateurs d'un quartier à l'autre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez et réservez des espaces voisins à l’aide des cartes des étages sur le portail de réservation.

Remarque :
Assurez-vous que vous avez installé Mappage d'intérieur des modules d’extension dépendants pour afficher les quartiers sur une carte d’étage. Pour plus d'informations, consultez Configurer Mappage d'intérieur.

Les espaces voisins peuvent être utilisés pour les besoins du lieu de travail suivants :

- Planification de scénarios. Pour plus d'informations, consultez Créer un scénario et ajouter des espaces voisins.
- Gestion des réservations : les employés peuvent réserver des espaces voisins à l’aide du portail de gestion des réservations. Les administrateurs d’espace peuvent restreindre l’accès aux espaces d’un quartier si celui-ci est indiqué comme restreint ou privé. Pour plus d'informations, consultez Créer des réservations de quartier.
- Répertoire d’emplacement : les employés peuvent afficher les espaces appartenant à un quartier dans le répertoire d’emplacement. Pour plus d'informations, consultez Afficher le répertoire d'emplacement.

Créer un quartier pour les utilisateurs du lieu de travail

Créez un quartier et affectez-lui des utilisateurs aux espaces disponibles dans celui-ci. Ajoutez ou supprimez des utilisateurs en bloc et allouez des espaces voisins disponibles aux utilisateurs d’un département, d’un centre de coûts ou d’un groupe.

Avant de commencer

Remarque :
Assurez-vous que cette option Cœur du lieu de travail est installée pour configurer et gérer les quartiers.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.admin, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Quartier** > **Créer**.
   Vous pouvez également créer un quartier ou mettre à jour un quartier existant en accédant à **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Quartier.**
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Voisinage

Champ	Description
Nom	Nom du quartier.
Actif	État de l’emplacement du lieu de travail du quartier. La disponibilité d'un emplacement du lieu de travail pour toutes les activités liées au lieu de travail est déterminée en fonction de l'état défini. Pour plus d'informations, consultez Modifier l'état d'un emplacement du lieu de travail.
Restreint	Un quartier privé ou restreint.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Si un employé est affecté au quartier par la règle d'affectation d'utilisateur ou s'il est ajouté manuellement (de manière ad hoc), l'employé peut réserver un espace dans le quartier. Sinon, les employés ne verront pas les quartiers. reportez-vous à la section Paramètres de confidentialité de l'emplacement et impact.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un quartier est créé avec quelques espaces qui lui sont alloués.
4. Pour afficher les quartiers existants avec des espaces affectés et l'allocation d'utilisateur, accédez à **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Quartier** > **Tous**.
5. Pour ajouter des espaces à partir d'un groupe, d'un centre de coûts ou d'un département, sélectionnez l'onglet **Affecter des espaces** .
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche sur le lieu de travail

Champ	Description
Quartier	Nom du quartier auquel vous affectez des espaces.
Table	Par défaut, les tables suivantes sont disponibles. ○ Centre/département de coûts [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_map] ○ Chambre [sn_wsd_core_room] ○ Chambre [sn_wsd_core_room]
Filtre	Filtrez pour afficher le nombre d'enregistrements correspondants qui correspondent aux conditions du créateur de condition. Le planificateur d'espace peut affecter des espaces dans un quartier en fonction du département, de l'unité business, du centre de coûts ou du groupe. Pour plus d'informations, consultez Créateur de condition de filtre .
État	L'état de la demande d'affectation d'espace passe de **Ouvert** à **Travail en cours** , puis lorsque des espaces sont affectés, l'état passe à **Fermé**.
Type de sous-tâche sur le lieu de travail	○ **Ajouter** : ajouter cet espace à une liste existante d'espaces dans un quartier. ○ **Supprimer tout et remplacer** : les espaces disponibles sont supprimés (espaces déjà disponibles dans l'onglet **Espaces**)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d'un quartier. Ajoutez de nouveaux espaces qui correspondent au créateur de condition de filtre.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'onglet **Tâches d'affectation d'espace** affiche l'espace qui vient d'être affecté.
8. Pour le modifier, sélectionnez un espace, modifiez les détails requis, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
9. Après avoir apporté les modifications requises, cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications.
10. Pour affecter des utilisateurs à des espaces, sélectionnez l'onglet **Règles d'affectation d'utilisateur** .
    Vous pouvez également sélectionner **Tous** > **Quartier** > **Affecter des employés** Pour affecter un utilisateur de l'espace de travail à un département, un groupe ou un centre de coûts.
11. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle tâche d'affectation d'utilisateur.

    Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle d'affectation d'utilisateur pour quartier

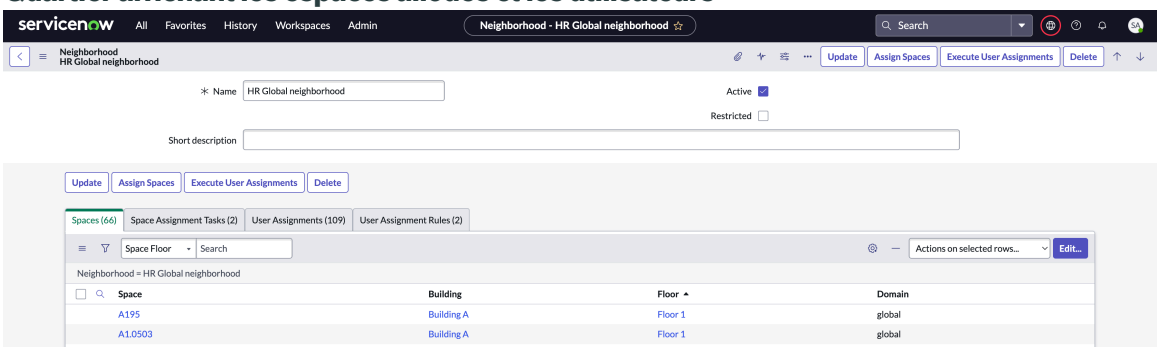
Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'affectation d'utilisateur.
Quartier	Champ Quartier. Sélectionnez un quartier à l'aide de l'icône de liste de recherche ( ) pour rechercher des quartiers disponibles.
Bâtiment	Bâtiment auquel l'utilisateur est affecté dans un quartier. Seuls les bâtiments faisant partie d'un quartier sélectionné peuvent être sélectionnés.
Étage	Étages d'un bâtiment sélectionné.
Table	Par défaut, la table **sys_user** est sélectionnée. Les critères d'utilisateur font référence à divers champs d'utilisateur (issus de la table Utilisateur [sys_user]), tels que le département, le centre de coûts et le groupe.
Filtre	Ajoutez des conditions de filtre à l'aide du créateur de condition pour affecter des utilisateurs à un centre de coûts ou à un département. Par exemple : **le centre de coûts est Finances**.
Actif	Option permettant d'activer les utilisateurs dans un quartier.

12. Cliquez sur **Envoyer**.
    L'employé est ajouté (affecté automatiquement) à un quartier sélectionné. Les employés appartenant à une hiérarchie indiquée (affectés automatiquement) ou les employés ajoutés manuellement (ad hoc) peuvent interagir avec un quartier.
13. Sélectionnez l'onglet **Exécuter les affectations d'utilisateur** pour déclencher toutes les règles d'affectation (utilisateurs à qui ajouter ou supprimer l'allocation d'espace) directement dans ce quartier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Quartier affichant les espaces alloués et les utilisateurs



Par défaut, la tâche planifiée s'exécute *Execute User Assignment* quotidiennement ou hebdomadairement sur une instance. Il est possible que vous souhaitiez l'exécuter directement pour la première fois. Lorsque vous exécutez la tâche planifiée pour chaque utilisateur, un enregistrement de profil du lieu de travail est créé (s'il ne se trouve pas déjà dans votre instance) et le quartier est affecté à ce profil de lieu de travail.

- Lorsqu'un employé est affecté à un quartier, un profil de lieu de travail est créé.
- Les espaces voisins sont affectés à un profil d'espace de travail, même si un employé a plusieurs profils d'espace de travail. Toutes les affectations de quartier sont effectuées sur un seul profil de lieu de travail.
- Un employé peut être affecté à plusieurs quartiers. Chaque affectation est un enregistrement distinct dans la liste connexe disponible sur le formulaire de profil du lieu de travail.
- Les changements sont capturés dans la table des détails de l'exécution et les changements sont mentionnés comme type **Allocation**.
- Si de nouveaux espaces sont affectés à un quartier, les espaces sont mis à jour dans l'enregistrement de quartier.
- Si des espaces sont supprimés d'un quartier, l'enregistrement de quartier est mis à jour lorsque vous exécutez la tâche d'exécution de l'affectation d'utilisateur.

  Les enregistrements de profil du lieu de travail sont mis à jour, ajoutés ou supprimés. Une tâche de déplacement est lancée pour les employés qui disposent d'une nouvelle allocation d'espace et qui sont déplacés d'un étage à un autre.

14. Pour créer et gérer un voisinage dans un scénario, reportez-vous à Workplace Central la section Créer un scénario et ajouter des espaces voisins.

15. Pour afficher et réserver des espaces dans un quartier à l'aide du portail de gestion des réservations, reportez-vous à Créer des réservations de quartier.

16. **Facultatif :** Sélectionnez l'onglet **Affectations d'utilisateurs** pour ajouter ou supprimer des utilisateurs d'un quartier.

a. Cliquez sur **Modifier** pour ajouter ou supprimer des membres des utilisateurs d'un quartier.

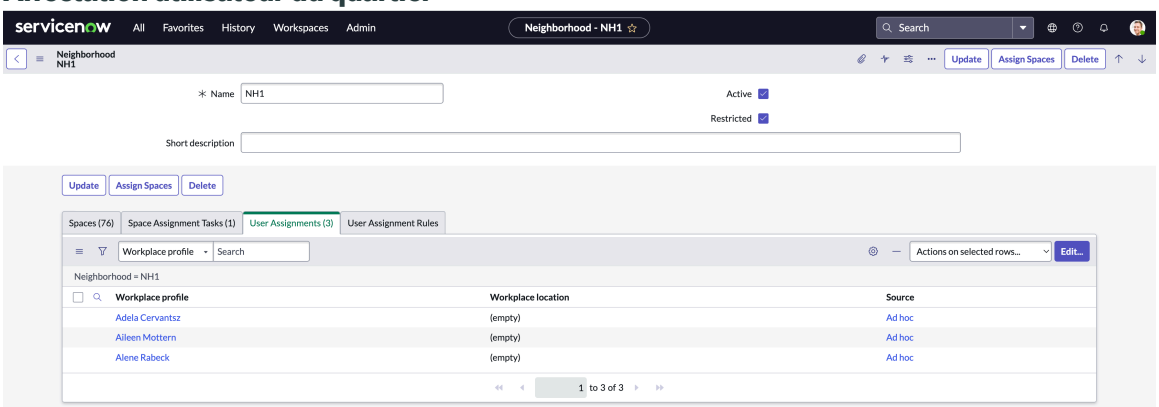
b. Déplacez un seul utilisateur ou des utilisateurs en bloc (plusieurs utilisateurs à la fois) de la liste Collection et ajoutez des utilisateurs à la liste Affectations d'utilisateurs pour un quartier.
La liste Collection répertorie les utilisateurs qui peuvent être affectés à un espace pour un quartier. Pour supprimer des utilisateurs d'un quartier, déplacez-les de la liste Affectation d'utilisateur vers la liste Collection.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affectation utilisateur du quartier



Les utilisateurs sélectionnés sont ajoutés à un quartier et l'onglet **Affectations d'utilisateurs** affiche la source comme **ad hoc** (ajoutée manuellement). Si un utilisateur fait déjà partie du quartier proposé, un message s'affiche indiquant qu'il fait déjà partie du quartier.

Ajouter un utilisateur au quartier

Affectez un ou plusieurs utilisateurs à un quartier. Créez un profil de lieu de travail et ajoutez directement l'utilisateur.

Avant de commencer

Modifiez un utilisateur existant dans un quartier ou ajoutez un utilisateur à un quartier.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.admin, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter un utilisateur au quartier, l'utilisateur doit avoir un profil de lieu de travail. Si l'utilisateur n'a pas de profil de lieu de travail créé, créez un profil de lieu de travail et ajoutez l'utilisateur en suivant la procédure.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Quartier** > **Tous**.
2. Sélectionnez le quartier auquel vous souhaitez affecter un utilisateur.
3. Sur le formulaire, sélectionnez la liste connexe Affectations d'utilisateurs.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Sur le formulaire Profil du lieu de travail de l'utilisateur, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez **l'employé** que vous souhaitez ajouter.
   b. **Facultatif :** Sélectionnez **l'entité du lieu de travail** à laquelle l'employé appartient.
   c. Sélectionnez **Envoyer**.
   Le profil du lieu de travail est créé pour l'utilisateur et est également ajouté au quartier.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Modifier une affectation d'utilisateur d'un quartier

Modifiez le profil du lieu de travail d'un utilisateur existant affecté au quartier.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.admin, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter uniquement des utilisateurs ayant des profils de lieu de travail à un quartier. Pour modifier les affectations d'utilisateurs qui possèdent des profils de lieu de travail, procédez comme suit.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Quartier** > **Tous**.
2. Sélectionnez le quartier dans lequel vous souhaitez modifier l'affectation d'utilisateur.
3. Sur le formulaire, sélectionnez la liste connexe Affectations d'utilisateurs.
4. Sélectionnez **Modifier**.
5. Dans le formulaire Modifier les membres, ajoutez ou supprimez des utilisateurs dans les **listes Collections** et **Affectations d'utilisateurs**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'affectation d'utilisateur est mise à jour.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Ajouter ou modifier l'emplacement du lieu de travail d'un utilisateur dans le quartier

Ajoutez un emplacement du lieu de travail à une affectation d'utilisateur ou mettez à jour l'emplacement du lieu de travail existant pour l'affectation d'utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.admin, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Quartier** > **Tous**.
2. Sélectionnez le quartier que vous souhaitez mettre à jour.
3. Sur le formulaire, sélectionnez la liste connexe Affectations d'utilisateurs.
4. Double-cliquez sur l'emplacement du lieu de travail du profil du lieu de travail pour ajouter ou modifier l'emplacement.
5. Recherchez et sélectionnez l'emplacement.

   Remarque :
   Vous pouvez uniquement sélectionner un étage, une zone ou un espace comme emplacement du lieu de travail.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

L'emplacement du lieu de travail est ajouté pour le profil de lieu de travail sélectionné.

Références de Workplace Space Management

Plusieurs composants et propriétés sont installés avec Workplace Space Management.

Composants installés avec Workplace Space Management

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Workplace Space Management, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Workplace Space Management

Rôles pour Workplace Space Management

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sn_wsd_spcmgmt.admin	En tant qu'administrateur Workplace Space Management, vous avez accès à l'application dans sa totalité.	sn_wsd_spcmgmt.manager
sn_wsd_spcmgmt.manager	En tant que gestionnaire de l'espace de travail, vous avez accès à l'application dans sa totalité.	Néant
sn_wsd_spcmgmt.space_planner	En tant que planificateur d'espace de travail, vous pouvez créer un scénario et le déployer	• sn_wsd_core.task_reader • sn_wsd_move.reader • sn_wsd_core.task_reader • sn_wsd_core.profile_writer • sn_wsd_central.workspace_user • view_changer • sn_wsd_spcmgmt.manager • sn_wsd_core.location_writer
sn_wsd_spcmgmt.lecteur_de_scénario	En tant que lecteur de scénarios du lieu de travail, vous pouvez afficher les scénarios en mode lecture seule.	sn_wsd_central.workspace_user

Tables installées avec Workplace Space Management

Tables pour Workplace Space Management

Table	Description
Allocation [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_map]	Stocke des informations sur tous les départements et centres de coûts créés dans l'application.
Suivi de l'état de l'emplacement du lieu de travail [sn_wsd_spcmgmt_location_status_tracker]	Stocke des informations sur tous les changements d'état des emplacements.
Quartier sn_wsd_spcmgmt_neighborhood	Stocke des informations sur un quartier alloué à un centre de coûts, un département ou un groupe.
Règle d'affectation utilisateur pour quartier sn_wsd_spcmgmt_neighborhood_user_assignment	Stocke des informations sur la règle d'affectation d'utilisateur pour quartier afin de créer et d'ajouter des utilisateurs à un quartier.
Affectation utilisateur du quartier	Stocke des informations sur les affectations d'utilisateur du quartier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables pour Workplace Space Management (suite)

Table	Description
sn_wsd_spcmgmt_neighborhood_m2m_workplace_profile	
Espace du quartier sn_wsd_spcmgmt_neighborhood_m2m_space	Stocke des informations sur un espace voisin.

Propriétés installées avec Workplace Space Management

Personnalisez les propriétés disponibles avec Workplace Space Management.

Ces propriétés sont disponibles pour le Workplace Space Management.

Remarque :
Toutes ces propriétés figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Workplace Space Management

Propriété	Description
sn_wsd_spcmgmt.default_area_measurement_unit	Cette propriété vous permet de spécifier l'unité de mesure d'une zone par défaut. • Type : liste de choix • Choix : **sq_feet**, **sq_meter** • Valeur par défaut : **sq_feet**

Allocation : types, paramètre et impact

Vous pouvez classer les emplacements de votre organisation en fonction du centre de coûts, du département ou de l'entité du lieu de travail.

Allouez votre emplacement de lieu de travail à un type selon lequel, à tout moment, l'emplacement peut être classé lors de l'exécution de diverses activités liées au lieu de travail.

Types d'allocation

Vous pouvez allouer votre emplacement du lieu de travail sous les types d'allocation fournis par le système suivants :

- Centre de coûts
- Département
- Entité du lieu de travail

Important :
À partir de la Cœur du lieu de travail version 2.16.1, le type d'allocation **Département et Centre de coûts** n'est plus disponible. Un nouveau type d'allocation **, l'entité Lieu de travail** , est introduit et offre plus d'avantages.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété système

L'application vous fournit la propriété système Type d'allocation [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*], qui vous permet de spécifier un type d'allocation en fonction duquel vous souhaitez que les espaces soient récupérés et affichés aux utilisateurs lors de la recherche d'espaces à réserver, pendant la planification de scénarios, la recommandation d'espace, etc.

Lorsqu'un utilisateur recherche un espace à réserver, les espaces s'affichent pour les utilisateurs, en fonction du type d'allocation, du profil du lieu de travail de l'utilisateur et du paramètre de **vérification de l'allocation de réservation** dans le module réservable.

Si vous ne spécifiez aucune allocation dans la propriété système, le champ **à cocher Exiger une allocation** n'est pas disponible dans le formulaire du module réservable.

Définition d'un type d'allocation

Dans l'enregistrement de l'emplacement du lieu de travail, vous pouvez créer ou activer une allocation existante dans la liste connexe Allocations. Pour plus d'informations, référez-vous à Allouer un centre de coûts, un département ou une entité de lieu de travail.

Si vous êtes un client existant et que vous utilisez Cœur du lieu de travail une version antérieure à 2.16.1, un script correctif est automatiquement appliqué pour mapper vos allocations existantes à la propriété Type d'allocation [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*]. Par exemple, si vos allocations sont basées sur Département, la propriété est définie sur Département. De même, si vos allocations sont basées sur le centre de coûts, la propriété est définie comme Centre de coûts. Si vos allocations incluent à la fois le centre de coûts et le département, la propriété est définie comme vide et des avertissements s'affichent pour spécifier un type d'allocation.

Impact de l'allocation

En fonction de l'allocation d'un emplacement de lieu de travail, les actions suivantes sont effectuées :

- Lorsqu'un employé recherche un emplacement à réserver et si l'option **Exiger la vérification de l'allocation** est activée dans le module réservable, l'apparence des emplacements qui en résultent dépend des allocations auxquelles l'employé peut accéder.
- Vous pouvez effectuer des allocations en fonction du centre de coûts, du département et de l'entité du lieu de travail à laquelle un emplacement ou un employé appartient.
- Vous pouvez effectuer des allocations en fonction de la hiérarchie d'entreprise de votre organisation. Vous pouvez affecter un emplacement ou un employé à une entité sur le lieu de travail et créer une hiérarchie. L'application vous permet de configurer des types d'entités en fonction de vos entreprises et de leur affecter des entités de lieu de travail. Vous pouvez également créer une hiérarchie parent-enfant entre les entités du lieu de travail. Pour plus d'informations, référez-vous à Configurer l'entité et les types d'entité du lieu de travail.
- Lors de la création d'un scénario, vous pouvez spécifier le type d'allocation en fonction duquel vous souhaitez regrouper les espaces. Les options de regroupement s'affichent en fonction de l'allocation spécifiée dans la propriété *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*système.

> **Important :**
> Vous ne pouvez pas créer de scénario basé sur des entités du lieu de travail. Vous pouvez uniquement afficher et gérer l'espace de carte pour les entités du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lors de la planification des scénarios, vous pouvez également modifier l'option **Afficher par** d'un scénario à afficher en fonction de différentes allocations. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier le scénario si **l'option Afficher par** que vous avez sélectionnée est différente du paramètre **Grouper par** du scénario.
- Dans le cas de scénarios créés avec une option **Grouper par** qui n'est pas la même que le type d'allocation actuel défini dans la *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE* propriété système, ces scénarios ne peuvent être visualisés qu'en mode lecture seule.
- Pour un espace, vous pouvez créer plusieurs allocations de différents types.
- Lorsqu'un employé soumet une demande d'assistance d'espace, le type d'allocation des espaces est défini en fonction du type d'allocation spécifié dans la propriété système Type d'allocation [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*].

Fonctionnalité de réévaluation dans Workplace Space Management

L'application Workplace Space Management vous permet de réévaluer le centre de coûts ou le département d'un emplacement du lieu de travail parent à ses emplacements enfants.

Vous pouvez affecter le centre de coûts ou le département à des emplacements enfants tels que des zones, des salles et des espaces. Sélectionnez l'option **Réévaluer** du formulaire Étage ou Zone pour appliquer les valeurs des champs Centre de **coûts** ou **Département** . Le centre de coûts ou le département est appliqué en fonction de l'option **Réévaluer** sélectionnée dans les emplacements enfants du lieu de travail.

La table suivante explique comment fonctionne la fonctionnalité de réévaluation en ce qui concerne la configuration des champs **Centre de coûts** et **Département** d'un profil et d'un espace de lieu de travail :

Accès aux espaces en fonction de l'allocation

Configuration du profil du lieu de travail	Configuration de l'espace	Accessibilité à l'espace en fonction des configurations correspondantes
Centre de coûts : nul **Département** : nul	**Centre de coûts** : nul **Département** : nul	L'utilisateur a accès.
	Centre de coûts : <value> **Département** : nul	L'utilisateur a accès.
	Centre de coûts : nul **Département** : <value>	L'utilisateur a accès.
	Centre de coûts : <value> **Département** : <value>	L'utilisateur a accès.
Centre de coûts : <value> **Département** : nul	**Centre de coûts** : nul **Département** : nul	L'utilisateur a accès.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration du profil du lieu de travail	Configuration de l'espace	Accessibilité à l'espace en fonction des configurations correspondantes
	Centre de coûts : <value> **Département** : nul	L'utilisateur a accès si le **centre de coûts** correspond.
	Centre de coûts : nul **Département** : <value>	L'utilisateur a accès.
	Centre de coûts : <value> **Département** : <value>	L'utilisateur a accès si le **centre de coûts** correspond.
Centre de coûts : nul **Département** : <value>	**Centre de coûts** : nul **Département** : nul	L'utilisateur a accès.
	Centre de coûts : <value> **Département** : nul	L'utilisateur a accès.
	Centre de coûts : nul **Département** : <value>	L'utilisateur a accès si le **département** correspond.
	Centre de coûts : <value> **Département** : <value>	L'utilisateur a accès si le **département** correspond.
Centre de coûts : <value> **Département** : <value>	**Centre de coûts** : nul **Département** : nul	L'utilisateur a accès.
	Centre de coûts : <value> **Département** : nul	L'utilisateur a accès si le **centre de coûts** correspond.
	Centre de coûts : nul **Département** : <value>	L'utilisateur a accès si le **département** correspond.
	Centre de coûts : <value> **Département** : <value>	L'utilisateur a accès si le **centre de coûts** et le **département** correspondent.

Gestion de l'entretien des lieux de travail

Workplace Maintenance Management fournit des plans de maintenance préventive pour les actifs de l'entreprise et les emplacements du lieu de travail. Les gestionnaires de maintenance peuvent effectuer une planification de maintenance pour les services du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer Découvrez les concepts et fonctionnalités de Workplace Maintenance Management	**Configurer** Installer et configurer Workplace Maintenance Management
Gérer Gérer les enregistrements d'emplacement de Workplace Maintenance Management	**Références** En savoir plus sur les rôles, les propriétés et les composants de Workplace Maintenance Management

Exploration de Workplace Maintenance Management

Les administrateurs et les gestionnaires du lieu de travail peuvent créer des plans de maintenance pour la maintenance préventive. Créez des calendriers de durée ou basés sur les compteurs pour les emplacements ou les actifs. Associez différents modèles à vos enregistrements de plan pour créer des tickets de maintenance.

Vous pouvez créer et gérer des plans de maintenance pour les modèles de lieu de travail (actifs) et l'emplacement (espaces). Les tickets de maintenance préventive sont créés en fonction du temps écoulé ou de l'utilisation mesurée d'un actif. Par exemple : les machines à café, les ascenseurs, l'éclairage et les meubles.

Publiez vos plans de maintenance et automatisez les calendriers pour créer des tickets de maintenance pour les enregistrements de plans. Les tickets de maintenance sont créés en réponse aux problèmes du lieu de travail pour lesquels des mesures correctives sont nécessaires. Par exemple : des renversements de café, des meubles cassés, etc.

Les tickets de maintenance sont affectés aux agents du lieu de travail pour agir sur les tickets planifiés. Les agents du lieu de travail peuvent créer, afficher, mettre à jour et supprimer des tickets de maintenance.

Avantages

Les administrateurs et les gestionnaires du lieu de travail peuvent effectuer les actions suivantes :

- Créez des plans de maintenance pour les modèles de lieu de travail (actifs) et les emplacements du lieu de travail.
- Créez des calendriers ou copiez un calendrier existant pour un plan de maintenance.
- Créez des calendriers basés sur la durée ou basés sur les compteurs.
- Associez un modèle (service du lieu de travail) à un enregistrement de plan, à un plan de maintenance, à une ressource ou à un emplacement. Vous pouvez construire n'importe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

quelle condition dans la table Configuration du service de maintenance du lieu de travail (sn_wsd_maintenance_service_config), et le modèle est affecté à un ticket de maintenance lorsqu'une condition est satisfaite. Associer plusieurs modèles dans les plans de maintenance, mais aussi dans les plans de maintenance.

Par exemple, les plans de maintenance créés pour les imprimantes d'un emplacement utilisent le modèle A. De même, les plans de maintenance des bureaux utilisent le modèle B. Pour obtenir une granularité accrue dans les plans de maintenance, vous pouvez affecter différents modèles pour différents types d'imprimantes ou types de modèles (HP, Cannon, etc.). Vous pouvez également utiliser un modèle différent pour différents calendriers de maintenance (quotidien, hebdomadaire, trimestriel, etc.).

- Planifiez des vérifications de tâches pour un modèle associé et créez des tickets de maintenance. Elle crée également des tickets de maintenance pour les enregistrements de plan dont la planification est inférieure à un jour.
- Suivez et surveillez les enregistrements des plans de maintenance et les tickets de maintenance sur Workplace Central.
- Analysez les mesures et les tendances pour distinguer les tickets de maintenance préventive des tickets de maintenance corrective. Les administrateurs et les gestionnaires du lieu de travail peuvent prendre les mesures appropriées pour réduire les problèmes de maintenance corrective. Par exemple, pannes soudaines et pannes d'imprimante. Créez des plans de maintenance pour vos modèles et actifs afin de réduire le volume de tickets correctifs. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord et analyses Workplace Maintenance Management.

Configuration de Maintenance Management

Installez et configurez Workplace Maintenance Management pour créer et gérer des plans de maintenance du lieu de travail.

Installer Workplace Maintenance Management

Installez l'application Workplace Maintenance Management (à partir du ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Avant de commencer
L'installation de Workplace Maintenance Management (sn_wsd_maintenance) active/installe les éléments suivants :

1. Accédez à la **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance.

   La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.

2. Vérifiez que les modules d'extension suivants sont activés :
   - Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
   - Workplace Central (sn_wsd_central)
   - Modèle d'entreprise et classes d'actifs (sn_ent)
   - Workplace Case Management (sn_wsd_case)
   - Workplace Move Management

Utilisez les informations suivantes lorsqu'elles sont nécessaires :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nom de l’application : Workplace Maintenance Management
- ID de l’application : sn_wsd_maintenance

Rôle requis : sn_wsd_maintenance.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Activez le module d’extension Centre de l’espace de travail (sn_wsd_central) et assurez-vous que le rôle sn_wsd_maintenance.admin est affecté.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Trouvez l'application en utilisant les critères de filtrage et la barre de recherche.

   Recherchez l’application à l’aide de son nom (Gestion de la maintenance du lieu de travail ou ID (sn_wsd_maintenance). Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Une liste affiche les modules d'extension et applications dépendants qui seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. Si des modules d’extension ou des applications doivent être installés, vous devez les installer avant d’installer Workplace Maintenance Management.

Résultats

Workplace Maintenance Management est installé.

Gérer les plans Workplace Maintenance Management

Gérez les plans de maintenance du lieu de travail pour les modèles de lieu de travail (actifs) et les emplacements du lieu de travail.

Les utilisateurs du lieu de travail (sn_wsd-central.workspace_user) peuvent accéder à l’onglet Maintenance préventive sur Workplace Central.

Rôle : sn_wsd_maintenance.admin et sn_wsd_maintenance.manager.

Créer et publier des plans de maintenance

Créez un plan de maintenance pour les actifs et les emplacements du lieu de travail. Associez plusieurs services à différents enregistrements de plan en fonction du type d’activité de maintenance du lieu de travail.

Avant de commencer

Vérifiez que les modules d’extension suivants sont installés :

- Workplace Central
- Modèle d’entreprise et classes d’actifs (sn_ent)
- Workplace Service Delivery
- Cœur du lieu de travail

Rôle requis : sn_wsd_maintenance.manager, sn_wsd_maint.admin

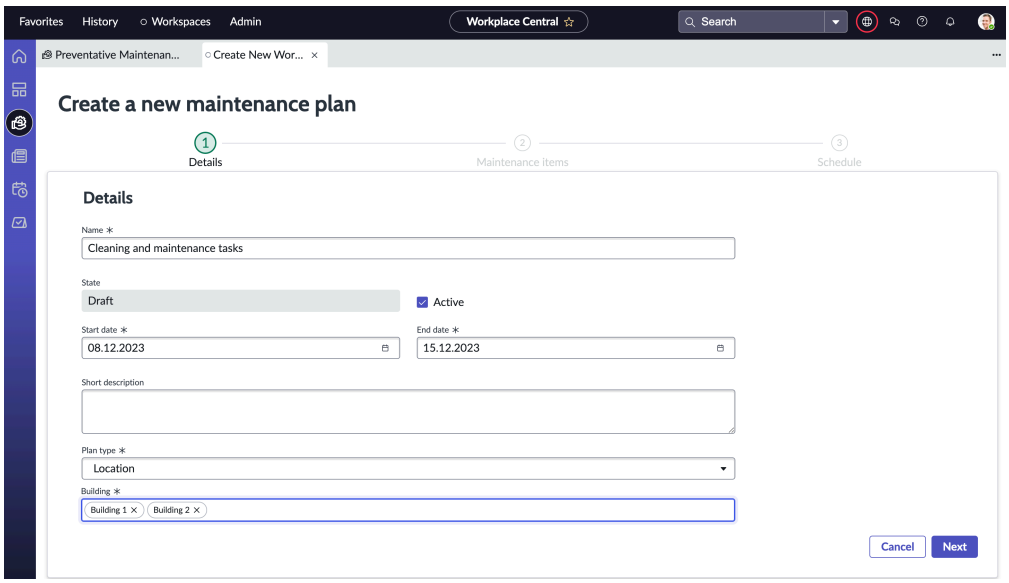
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
2. Sélectionnez l'icône de l'onglet **Maintenance préventive** ( ).
3. Sélectionner **Tous les plans** > **Nouveau** sur la page d'accueil.



4. Renseignez les champs du formulaire.

Créer un plan de maintenance

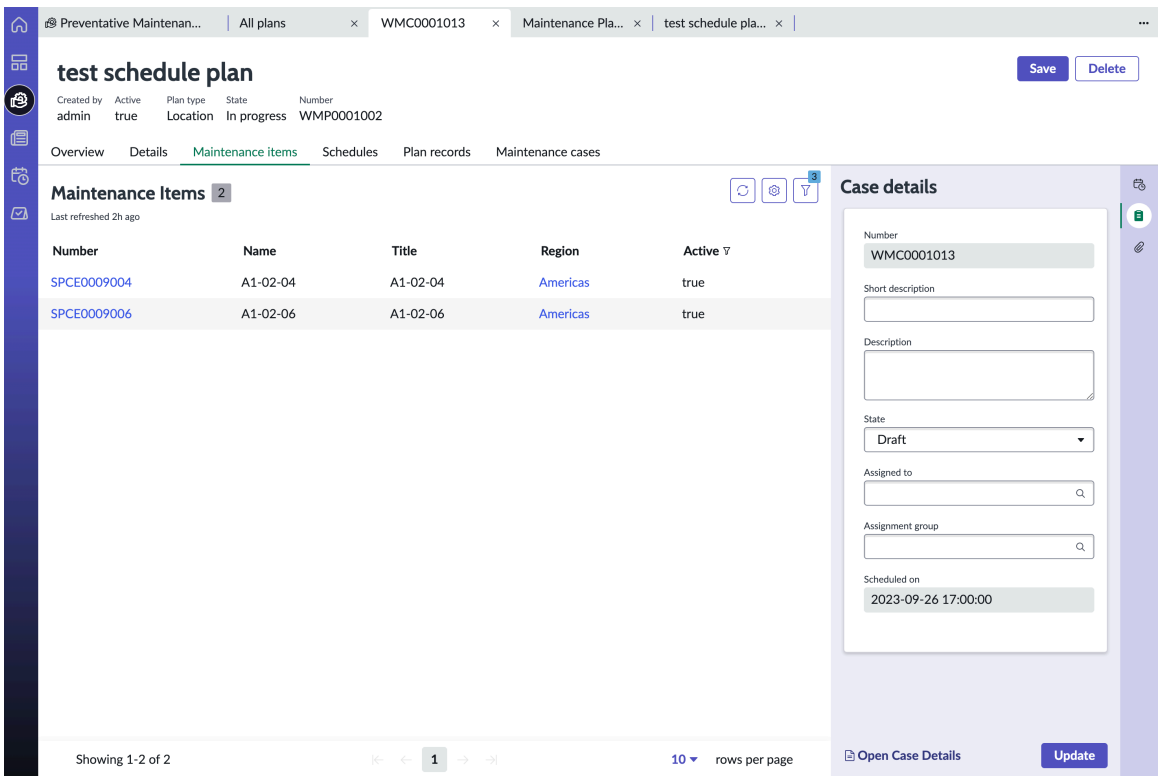
Champ	Description
Nom	Titre du plan de maintenance.
État	Tous les plans de maintenance commencent avec l'état Brouillon par défaut
Actif	La coche active est sélectionnée par défaut.
Date de début	Date de début d'un plan de maintenance. Sélectionnez une date, puis cliquez sur **OK**.
Date de fin	Date de fin d'un plan de maintenance. Sélectionnez une date, puis cliquez sur **OK**.
Type de plan	Actifs d'entreprise (modèles) et espaces du lieu de travail (emplacements ou bâtiments). Sélectionnez **Modèle** ou **Emplacement** dans la liste déroulante. Modèles : liste des modèles Enterprise ou des actifs à entretenir. Par exemple, les imprimantes, les machines à café, les extincteurs, etc. Emplacements : option permettant de sélectionner un emplacement du lieu de travail (sn_wsd_core_workplace_location).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Sélectionnez un bâtiment dans la liste des bâtiments.
Modèle/Bâtiment	Sélectionnez des actifs ou des emplacements. Si le bâtiment ou le modèle sélectionné n'affiche pas d'élément de maintenance, sélectionnez **Revenir** pour sélectionner un autre actif ou un autre emplacement. En fonction de votre sélection dans le champ **Type de plan**, différentes options d'emplacements ou d'actifs s'affichent. Si vous avez sélectionné **Modèle**, vous pouvez sélectionner des actifs ou des modèles. si vous avez sélectionné **Emplacement**, les**bâtiments** sont disponibles pour la sélection. Par exemple : sélectionnez **Bâtiment B**.

5. Sélectionnez **Suivant**.
6. Les éléments de maintenance d'un emplacement ou d'un modèle sélectionné sont filtrés en fonction de la sélection d'un modèle ou d'un emplacement à l'étape 4.



Sélectionnez un ou plusieurs éléments de maintenance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous avez sélectionné un bâtiment à l'étape 4, les étages, les espaces et les zones associés à ce bâtiment sont affichés et inclus dans l'élément de maintenance.

7. Sélectionnez **Revenir en arrière** pour effectuer des mises à jour ou des modifications sur la page des détails de maintenance.
8. Sélectionnez **Suivant**.

   Le nouveau plan de maintenance est enregistré avec l'état **Brouillon** .

   Les éléments de maintenance passent à l'étape suivante de la planification.
9. **Facultatif :** Sélectionnez **Créer un calendrier** ou **Copier un calendrier** dans la liste déroulante.

   (Optional) Sélectionnez l'option **Ignorer la planification** si vous ne souhaitez pas créer de calendrier maintenant mais préférez le créer ultérieurement. Après avoir publié un plan de maintenance, vous pouvez créer un calendrier ou copier un calendrier existant pour un plan.

   Pour plus d'informations, consultez Créer ou copier un calendrier de maintenance. Pour en savoir plus sur la façon dont la tâche planifiée crée des tickets de maintenance pour un enregistrement de plan, reportez-vous à Tâche planifiée de maintenance planifiée du lieu de travail.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.
11. Sélectionnez **Publier**.
    Le plan de maintenance est publié. Une barre latérale contextuelle est disponible pour vous permettre de rechercher des calendriers, d'afficher les détails du ticket de maintenance du lieu de travail et d'afficher les pièces jointes d'un plan.

    Vous pouvez afficher le plan de maintenance publié dans une vue de calendrier. Pour plus d'informations, consultez Vue Calendrier du plan de maintenance.
12. Passez en revue les détails du plan de maintenance dans la vue de calendrier.
    L'état du plan de maintenance passe à l'état **En cours** . Pour en savoir plus sur la vue Calendrier, reportez-vous Vue Calendrier du plan de maintenanceà .

    L'onglet Calendriers affiche la **prochaine heure d'exécution** d'une tâche planifiée. La tâche planifiée **Workplace Maintenance Nightly run s'exécute** toutes les 48 heures (2 jours) et crée des tickets de maintenance pour les enregistrements de plan actifs. Pour plus d'informations, consultez Tâche planifiée de maintenance planifiée du lieu de travail.

Vue Calendrier du plan de maintenance

Après avoir publié un plan de maintenance, celui-ci s'ouvre dans une vue de calendrier. La vue de calendrier affiche les détails du plan, les éléments de maintenance, les calendriers, les enregistrements de plan et les tickets de maintenance pour un enregistrement de plan sélectionné.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

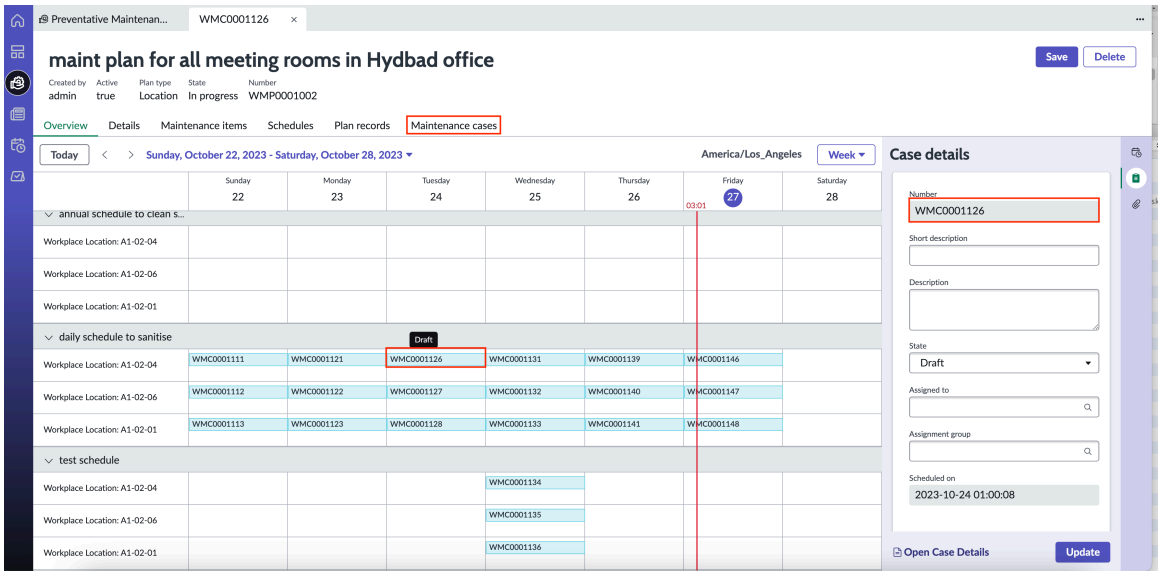
Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Centre de l'espace de travail**.
2. Sélectionnez l'onglet **Maintenance préventive** et sélectionnez **Tous les plans**.
3. Cliquez pour ouvrir un plan existant afin d'afficher le plan de maintenance publié dans une vue de calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page d'affichage du calendrier s'affiche par défaut lorsque vous publiez un plan de maintenance.

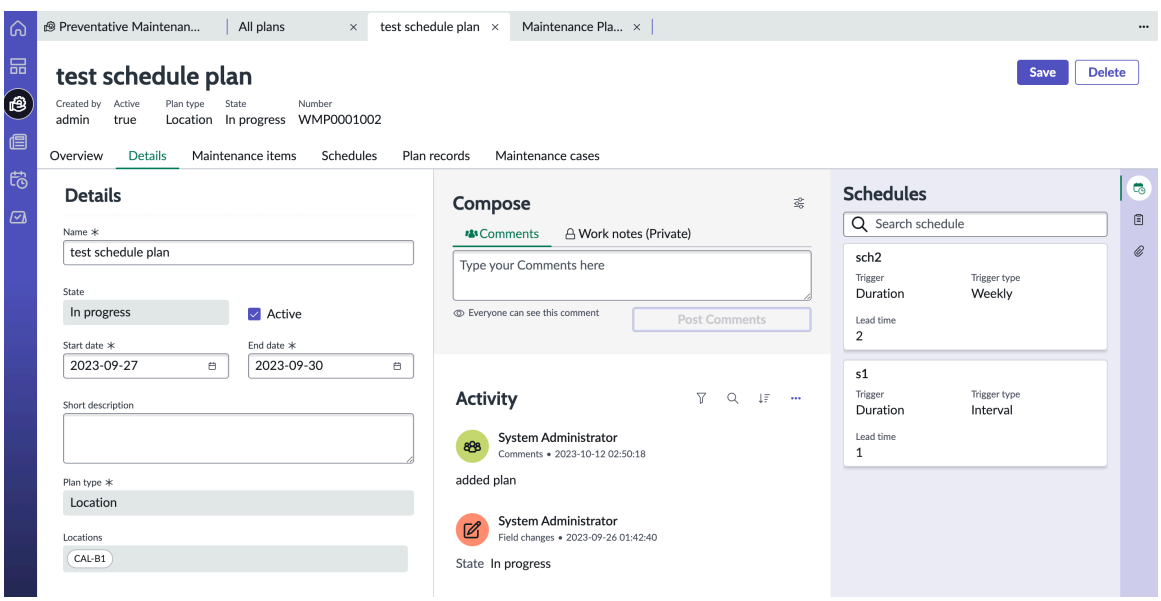
4. L'onglet **Vue d'ensemble** affiche le calendrier hebdomadaire d'un enregistrement de plan sélectionné.



Remarque :
L'onglet Vue d'ensemble prend actuellement en charge la vue hebdomadaire et le fuseau horaire actuel du système.

5. Cliquez sur l'onglet **Détails** pour l'ouvrir.

L'onglet **Détails** indique l'état du plan de maintenance. Des modifications peuvent être apportées à l'état du plan de maintenance pour indiquer si le plan de maintenance est à l'état Brouillon, En cours ou Actif. Il est possible de créer des notes de travail, mais elles ne sont visibles que par un gestionnaire ou un administrateur du lieu de travail qui crée le plan de maintenance.



a. Nom : nom du plan de maintenance du lieu de travail.

b. Actif : le plan est actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Date de début : date de début du plan de maintenance planifié.

d. Date de fin : la date de fin correspond à la fin du plan de maintenance planifié.

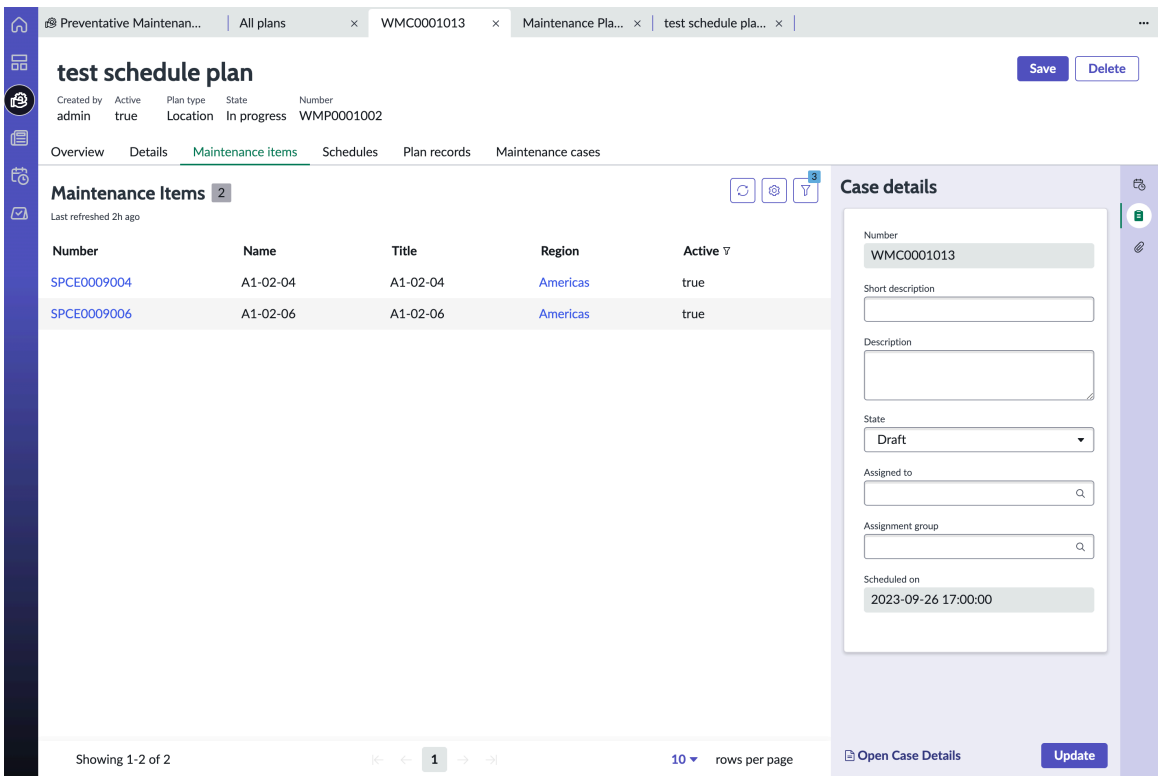
e. Composer:

- Commentaires : option permettant d'ajouter des commentaires pour les gestionnaires du lieu de travail.
- Notes de travail Privé : notes de travail privées.

f. Activité : activité initiée dans le cadre d'un plan de maintenance du lieu de travail.

g. Calendriers : recherchez des calendriers.

6. Sélectionnez l'onglet **Éléments de maintenance** pour afficher les éléments de maintenance que vous avez ajoutés dans le champ Type de plan (emplacement ou actif) lors de la création d'un plan de maintenance.



a. Sélectionnez le numéro d'enregistrement d'un élément de maintenance (par exemple, SPCE0009004) pour afficher les détails du formulaire Espace Cœur du lieu de travail .

Les étages, les espaces et les zones associés à un bâtiment sélectionné sont affichés dans le cadre des éléments de maintenance.

b. Le panneau de détails du ticket sur la droite affiche le Workplace Case Management numéro d'ID du ticket.

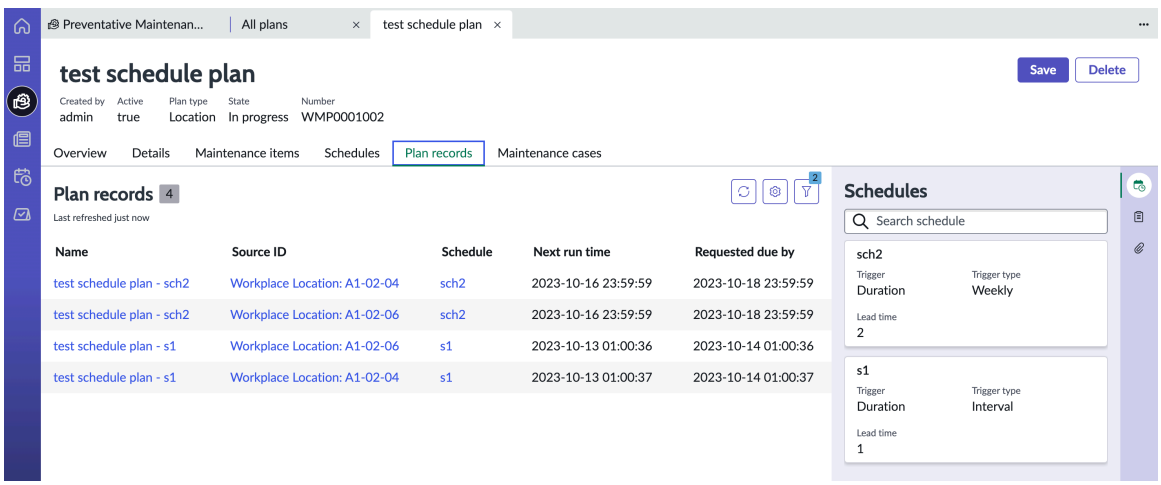
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- État : indique l'état d'un ticket de maintenance.
- Affecté à : indique l'utilisateur affecté à un ticket de maintenance du lieu de travail.
- Groupe d'affectation : indique le groupe d'utilisateurs affecté à un ticket du plan de maintenance du lieu de travail.

Pour plus d'informations, consultez Tickets de maintenance du lieu de travail.

7. Pour afficher le plan de calendrier d'un enregistrement de maintenance, cliquez sur l'onglet **Calendriers** . Vous pouvez également créer ou copier un calendrier. Pour plus d'informations, consultez Créer ou copier un calendrier de maintenance.
8. Sélectionnez **Enregistrements du plan**.



La page d'enregistrements du plan affiche les valeurs pré-remplies suivantes :

Enregistrements du plan

Colonne	Description
Nom	Nom de calendrier pour un élément de maintenance.
ID source	Éléments associés à l'enregistrement du plan de maintenance.
Programmation	Lien vers les détails du calendrier.
Date d'échéance demandée	Date du calendrier du plan de maintenance.
Prochaine valeur d'exécution	Temps d'exécution de la tâche planifiée pour un enregistrement de plan de maintenance.
Heure du dernier achèvement	Achèvement de l'heure d'exécution de la tâche planifiée.

9. Sélectionnez l'onglet **Tickets de maintenance** .

Les tickets de maintenance du lieu de travail ne sont créés que si l'enregistrement de plan correspondant peut choisir un modèle en satisfaisant une condition dans la table Configuration du service de maintenance du lieu de travail (sn_wsd_maintenance_service_config). Vous pouvez construire n'importe quelle condition dans la table Configuration du service de maintenance du lieu de travail, et le modèle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

est affecté à un ticket de maintenance lorsqu'une condition est satisfaite. Pour plus d'informations, consultez Créer la configuration de service de plan.

Tickets de maintenance

Colonne	Description
Numéro	ID de ticket pour un ticket de maintenance. Elle est liée aux détails, calendriers et pièces jointes du ticket.
Description courte	Description d'un plan de maintenance.
État	État d'un élément de maintenance.
Planifié le	Date à laquelle l'exécution du ticket de maintenance est prévue.
Valeur planifiée	La valeur est égale au temps (jours) pendant lequel le calendrier est défini pour s'exécuter.
Affecté à	Nom de l'utilisateur auquel le ticket est affecté (défini par le gestionnaire).
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs affecté à un ticket et défini par un gestionnaire ou un administrateur du lieu de travail.
Ouvert	Date à laquelle le ticket a été ouvert.

Une barre latérale contextuelle est disponible sur la page de droite pour les calendriers, les détails du ticket et les pièces jointes. Vous pouvez rechercher des calendriers, mettre à jour les détails des tickets et ajouter des pièces jointes aux plans de maintenance du lieu de travail.

10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer ou copier un calendrier de maintenance

Après avoir créé un plan de maintenance, définissez un calendrier de maintenance pour un plan de maintenance. Définissez des calendriers de durée ou basés sur les compteurs pour vos actifs ou emplacements sur une base quotidienne, hebdomadaire, mensuelle ou annuelle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les calendriers de maintenance sont basés sur la durée ou le compteur. Par exemple, dans le formulaire Calendrier de maintenance, sélectionnez Durée ou Compteur comme déclencheur pour le remplacement d'une cartouche d'encre d'imprimante. Définissez la durée du calendrier de maintenance sur trois mois et celle des feuilles de papier sur 10 000. Le calendrier est déclenché lorsque les feuilles de papier doivent être rechargées et que les cartouches d'encre de l'imprimante sont remplacées en fonction de ce déclencheur. Le calendrier de maintenance renseigne les champs **Prochaine heure d'exécution** (planifications basées sur la durée) et **Prochaine valeur d'exécution** (planifications basées sur les compteurs) dans la configuration Planifier l'entretien. La tâche de calendrier de maintenance recherche un modèle de calendrier de maintenance dans un enregistrement de plan et crée des tickets de maintenance.

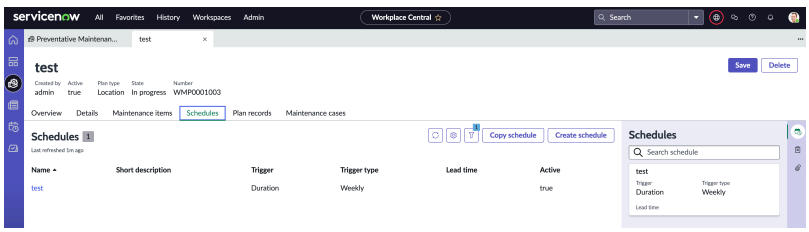
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Créer la configuration de service de plan et Tâche planifiée de maintenance planifiée du lieu de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > *`Workplace Central`*.
2. Sélectionnez l'onglet **Maintenance préventive** .
3. Sélectionnez Ouvrir un plan de maintenance publié à partir de **Mes plans** ou **Tous les plans**.
4. Dans la vue du calendrier de maintenance, sélectionnez l'onglet **Calendriers** .



5. Sélectionnez **Copier le calendrier** pour copier un calendrier de maintenance pour un plan de maintenance existant.
6. Recherchez un nom de plan de maintenance dans la liste.
7. Sélectionnez **Copier**.

   Un calendrier existant est copié dans un élément du plan de maintenance.

   Remarque :
   Vous pouvez également créer un calendrier de maintenance si la copie d'un calendrier n'est pas la meilleure option pour un plan de maintenance.

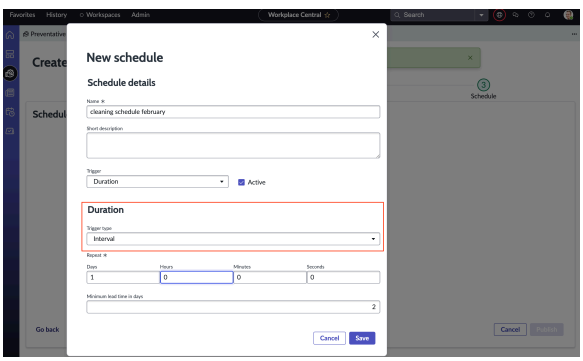
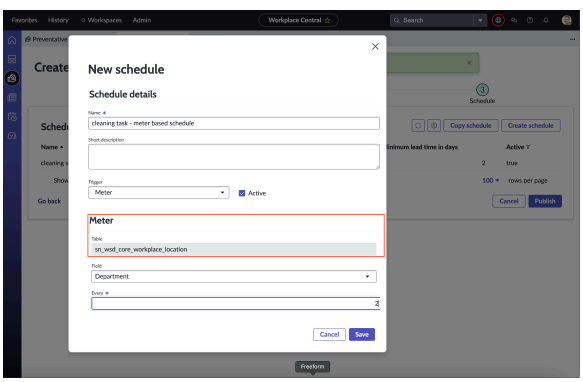
8. Pour créer un calendrier, sélectionnez **Créer un calendrier**.

   Le formulaire Nouveau calendrier s'ouvre. Renseignez les champs de formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du calendrier. Par exemple : calendrier hebdomadaire pour les salles de réunion.
Description courte	Brève description du calendrier ou du type de calendrier.
Intervalle	Heure ou durée pendant laquelle la tâche planifiée doit s'exécuter. Par exemple, sélectionnez l'un des éléments suivants dans la liste déroulante : ○ Hebdomadaire ○ Tous les mois ○ Annuel ○ Semaine du mois
Actif	Cochez la case pour activer le calendrier d'un plan de maintenance.
Répétition	Option permettant de créer une maintenance planifiée basée sur la durée ou le compteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

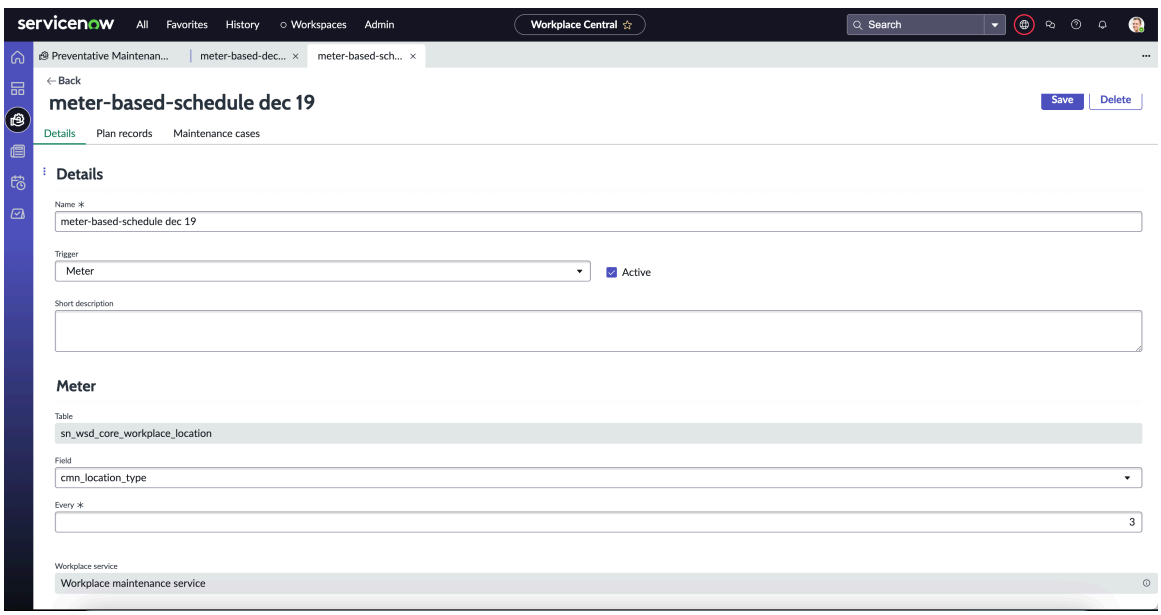
Champ	Description
	○ **Durée** : maintenance à effectuer en fonction de l'heure (heure de la prochaine exécution). En fonction de votre sélection, des champs supplémentaires sont affichés pour définir une durée. Par exemple : Trimestriel, hebdomadaire, horaire, etc. ○ **Compteur** : Maintenance à effectuer en fonction du nombre. En fonction de votre sélection, **les options Tous** et **Champ** s'affichent. Par exemple : Changez la cartouche d'imprimante toutes les 1000 feuilles imprimées.
Type de déclencheur (durée)	Le type de déclencheur détermine la durée de l'intervalle de temps d'exécution du calendrier (hebdomadaire, mensuel, annuel, etc.).  Pour un calendrier basé sur la durée, remplissez les informations de champ suivantes : **Intervalle** : par exemple, sélectionnez une durée dans les options de liste déroulante. Par exemple : **Toutes les semaines** Répéter : Répétition de l'intervalle en heures. Par exemple : 1 heure.
Type de déclencheur (compteur)	Pour une planification basée sur le compteur, remplissez les informations de champ suivantes :  ○ **Table** : emplacement ou modèle du lieu de travail. Sélectionné par défaut. La sélection dépend du modèle (actif) ou de l'emplacement que vous avez sélectionné lors de la création d'un plan de maintenance. Pour plus d'informations, consultez Créer et publier des plans de maintenance. ○ **Champ** : valeur de champ pour le type de déclencheur. Sélectionnez une valeur dans les options déroulantes. Par exemple, **Date et heure de début**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Tous :** durée de l'intervalle de répétition. Nombre d'occurrences qui doivent être enregistrées avant l'exécution du plan de maintenance. Prend une valeur basée sur un entier et la valeur doit être supérieure à zéro (0). Par exemple : 2 jours.
Délai d'exécution minimal, en jours	Applicable uniquement pour un calendrier basé sur la durée et accepte des valeurs basées sur des entiers (par exemple : 2). Nombre de jours avant la date d'échéance prévue pour déterminer la date à laquelle le travail doit commencer. Cette date est pré-remplie dans le champ Début planifié pour la tâche. Ce champ s'affiche lorsque Durée est sélectionnée pour le déclencheur. La tâche planifiée garantit que la durée de la **prochaine exécution** prend en compte la valeur de délai (valeur de la prochaine exécution = prochaine date cible du calendrier : délai d'exécution). Par exemple, si votre **jour d'échéance est** le lundi de la semaine prochaine et que votre délai est 2, alors votre délai est le vendredi (la semaine en cours). Le vendredi, le calendrier du plan de maintenance est affecté à un gestionnaire ou à un administrateur du lieu de travail pour l'exécution ou le déclenchement du calendrier le lundi de la semaine suivante.

9. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. Publiez le plan.
11. Sélectionnez l'enregistrement de plan publié et, dans la vue de calendrier, accédez à l'onglet **Calendriers** .
12. Sélectionnez et ouvrez le calendrier pour en afficher les détails.



Tâche planifiée de maintenance planifiée du lieu de travail

La tâche **planifiée Workplace Maintenance Nightly Run** s'exécute à l'heure configurée et crée des tickets de maintenance. Il crée également des tickets de maintenance lorsque la durée planifiée est inférieure à un jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La tâche planifiée peut pré-créer des tickets pour la journée et jusqu'à deux jours avant l'heure planifiée. Ceci est basé sur le décalage horaire entre le fuseau horaire du système sur lequel la tâche est en cours d'exécution et le fuseau horaire de l'agent du lieu de travail travaillant sur les tickets.

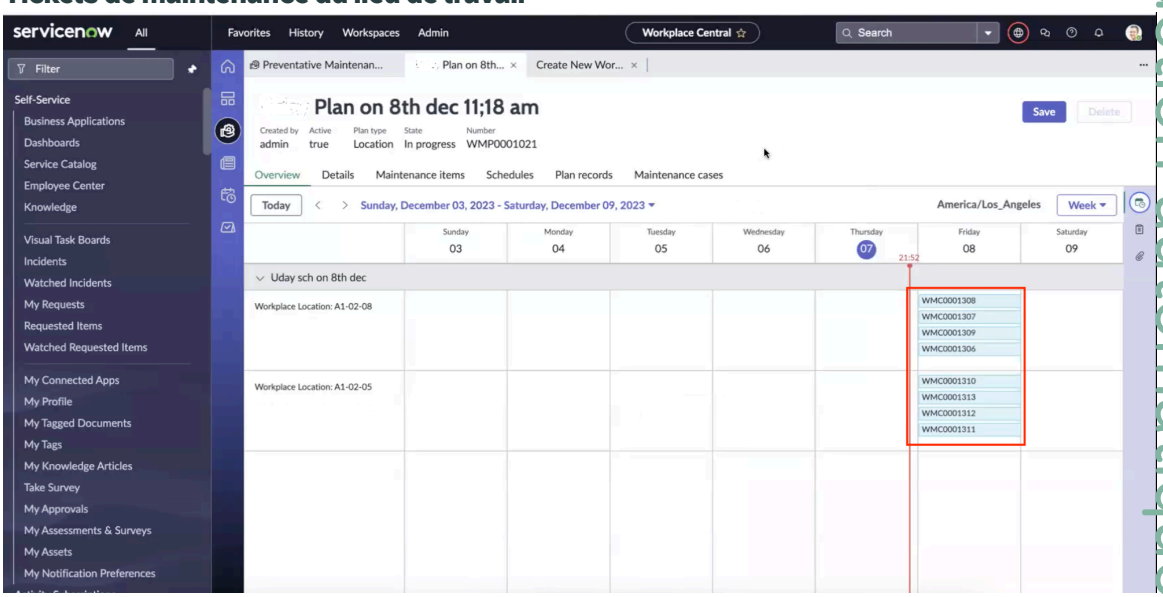
La tâche planifiée **Workplace Planned Maintenance Nightly Run** exécute les opérations suivantes :

- Crée des tickets basés sur la durée.
- Crée des tickets basés sur des compteurs.

La tâche planifiée peut également pré-créer des tickets de maintenance lorsque la planification configurée est inférieure à un jour. La durée est basée sur les paramètres de fuseau horaire de votre système. Par exemple, si vous avez un calendrier de maintenance de six heures, il crée le nombre de tickets de maintenance suivant :

- Pour un calendrier de six heures, quatre tickets de maintenance sont créés pour chaque actif ou emplacement de maintenance en une journée.
- Pour un calendrier de six heures, huit tickets de maintenance sont créés pour deux actifs ou emplacements de maintenance par jour (quatre tickets pour chacun).

Tickets de maintenance du lieu de travail



- Pour un calendrier de six heures, 12 tickets de maintenance sont créés pour trois actifs ou emplacements de maintenance (quatre tickets pour chacun).

Lorsque la tâche planifiée s'exécute, elle crée des tickets de maintenance uniquement pour les enregistrements planifiés qui ont un modèle associé à un calendrier de maintenance.

Remarque :
Lorsqu'un calendrier de maintenance est créé, il récupère un modèle dans la table de configuration du service de maintenance du lieu de travail (sn_wsd_maintenance_service_config). En fonction de vos besoins, associez un modèle à un enregistrement de plan. Plusieurs modèles peuvent être créés et associés à un plan de maintenance. Pour plus d'informations, consultez Créer une configuration de modèle du lieu de travail.

Traduction automatique

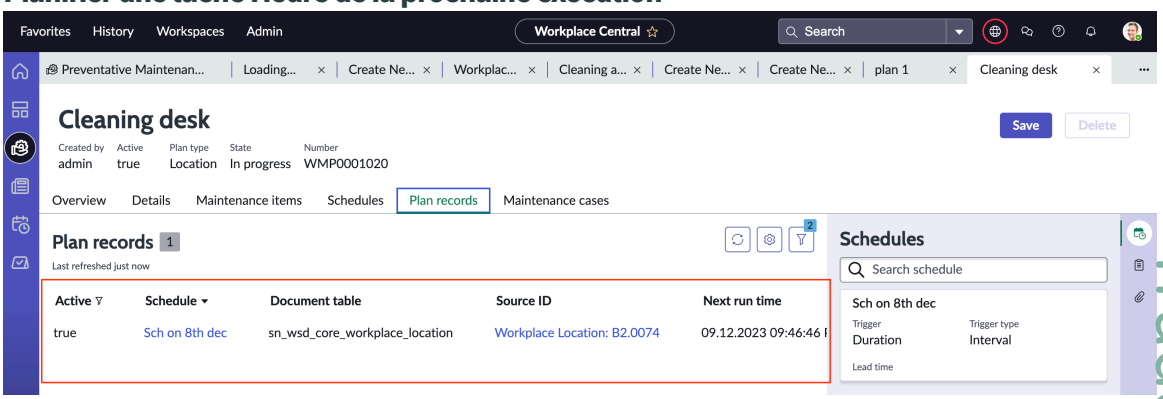
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tickets basés sur la durée

Pour les tickets basés sur la durée, la tâche **planifiée Exécution nocturne de maintenance planifiée du lieu de travail** effectue les opérations suivantes :

- Récupère tous les enregistrements de plan actifs ayant la durée **de l'exécution suivante** .
- Filtre les enregistrements de plan pour lesquels la prochaine exécution est de 48 heures ou moins d'un jour.

Planifier une tâche Heure de la prochaine exécution



- Recherche une entrée dans la table Configuration du service de maintenance du lieu de travail (sn_wsd_maintenance_service_config).
- Obtient tous les enregistrements de la table Configuration du service de maintenance du lieu de travail.
- Pour chaque enregistrement de la table Configuration du service de maintenance du lieu de travail, le calendrier de l'enregistrement du plan actuel doit être associé à un modèle.
  - S'il existe un modèle, la tâche planifiée crée un ticket de maintenance et met à jour **l'heure de la prochaine exécution** dans la table Configuration du service de maintenance du lieu de travail pour un enregistrement de plan.
  - Si aucun modèle n'est associé à un enregistrement de plan, la tâche planifiée récupère le prochain enregistrement de plan dans une file d'attente.

Remarque :
Lors de la définition d'un calendrier de maintenance basé sur la durée, vous pouvez définir le **délai d'exécution minimum en jours** (utilise des valeurs basées sur des entiers). Par exemple, If si le délai est de 0, cela indique que les tickets du jour même sont créés aujourd'hui. Cependant, si le délai est 1, les tickets ont été créés hier, c'est-à-dire que les tickets sont générés un jour plus tôt que prévu. La durée **de la prochaine exécution** a la valeur de délai définie pour un calendrier. Pour plus d'informations, consultez Créer ou copier un calendrier de maintenance.

Tickets basés sur des compteurs

Pour les tickets basés sur les compteurs, la tâche **planifiée Workplace Planned Maintenance Nightly** Run effectue les opérations suivantes :

- La tâche planifiée récupère tous les enregistrements de plan actifs ayant une **valeur Prochaine exécution**.
- Pour chaque enregistrement de plan, la **valeur Prochaine exécution** dépend de la valeur Nom de **champ** . La valeur **Champ** est disponible lorsque vous créez un calendrier basé sur un compteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Créer ou copier un calendrier de maintenance.

- La tâche planifiée récupère la valeur **du nom de** champ à partir de la table Actif (sn_ent_asset) et la compare à la **valeur Prochaine exécution** d'un enregistrement de plan.
- La tâche planifiée vérifie si la valeur de la **prochaine exécution** est inférieure à la valeur réelle dans la table Actif et poursuit.
- si la **valeur Prochaine exécution** est supérieure, l'enregistrement de plan suivant est récupéré dans une file d'attente.
- Le calendrier de maintenance d'un enregistrement de plan actuel doit avoir une entrée dans la table Configuration du service de maintenance du lieu de travail (sn_wsd_maintenance_service_config).
- Obtient tous les enregistrements de la table Configuration du service de maintenance du lieu de travail pour ce calendrier dans un enregistrement de plan.
- Pour chaque enregistrement de la table Configuration du service de maintenance du lieu de travail, le calendrier de l'enregistrement du plan actuel doit être associé à un modèle.
  - Si un modèle est associé à un calendrier de maintenance, la tâche de planification crée un ticket de maintenance du lieu de travail et met à jour la **valeur Prochaine exécution** d'un enregistrement de plan.
  - Si aucun modèle n'est associé à un calendrier de maintenance, la tâche planifiée récupère l'enregistrement de plan suivant dans une file d'attente.

Créer des services sur le lieu de travail

Créez des services du lieu de travail tels que la restauration, les fournitures de bureau, le stationnement ou tout autre service. Associez ce service à un modèle de demande générale par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Services du lieu de travail.**.
2. Renseignez les champs suivants du formulaire Service du lieu de travail :
   - Nom du service : nom du service du lieu de travail. Par exemple, Nettoyage du lieu de travail.
   - Table de ticket : nom de la table de tickets ou de requêtes. Sélectionnez la table **Ticket de maintenance du lieu de travail** (sn_wsd_maintenance_case).
   - Type d'exécution : sélectionnez **Activité de service** dans les options déroulantes.
   - Modèle par défaut : modèle par défaut pour Workplace Maintenance Management. Recherchez le modèle de **demande de maintenance générale** à l'aide de l'icône de liste de recherche (
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer la configuration de service de plan

Configurez un service de plan pour associer des services du lieu de travail et définir des conditions de planification pour un enregistrement de plan.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Le calendrierde maintenance doit avoir une entrée dans la table Configuration du service de maintenance du lieu de travail (sn_wsd_maintenance_service_config) pour un enregistrement de plan. Définissez les conditions pour qu'une tâche de planification crée des tickets de maintenance pour les enregistrements de plan actifs.

Rôle requis : admin

Procédure

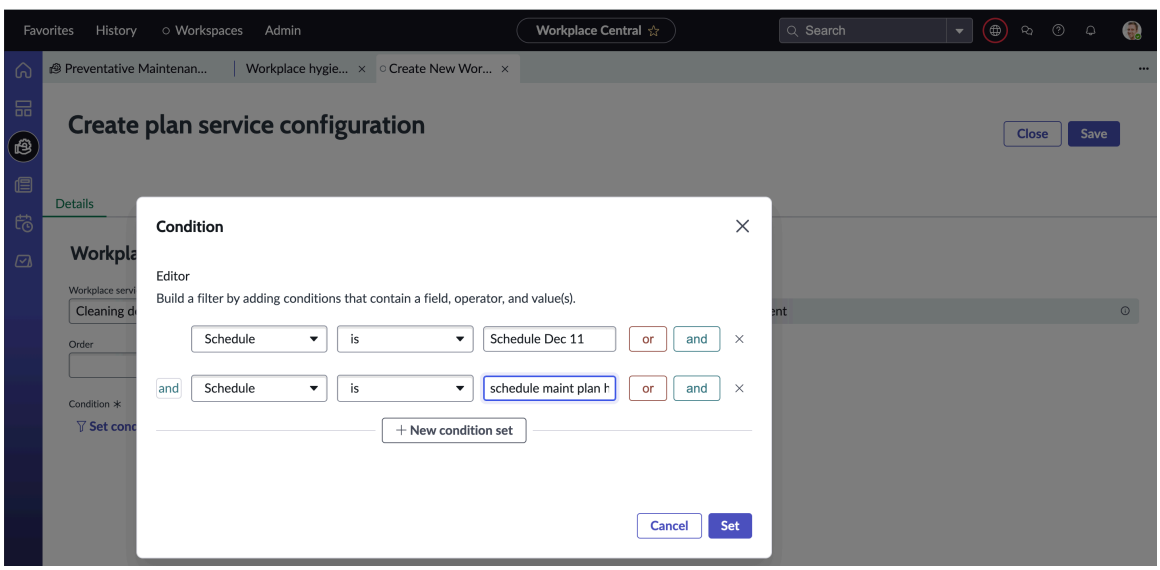
1. Accédez à la **Tous** > *Workplace Central* > **Maintenance préventive** > **Configurations de service de plan**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Configuration de la maintenance du lieu de travail :

   a. Service du lieu de travail : nom du service du lieu de travail.
   Sélectionnez l'icône de liste de recherche ( ) et le service du lieu de travail pour un enregistrement de plan. Par exemple : Nettoyage du bureau.

   Pour plus d'informations, consultez Créer des services sur le lieu de travail.

   b. Ordre : valeur basée sur un entier.
   Lavaleur d'ordre la plus élevée est prioritaire. Par exemple : 100.

   c. Sélectionnez le filtre **Définir les conditions** et appliquez des conditions de filtre pour un élément sélectionné.
   Par exemple, sélectionnez **Planifierlenettoyage du lieu de travail**. La condition sélectionnée est appliquée à tous les enregistrements d'un plan sélectionné.



Pour en savoir plus sur les services du lieu de travail, reportez-vous à Créer des services sur le lieu de travail.

.

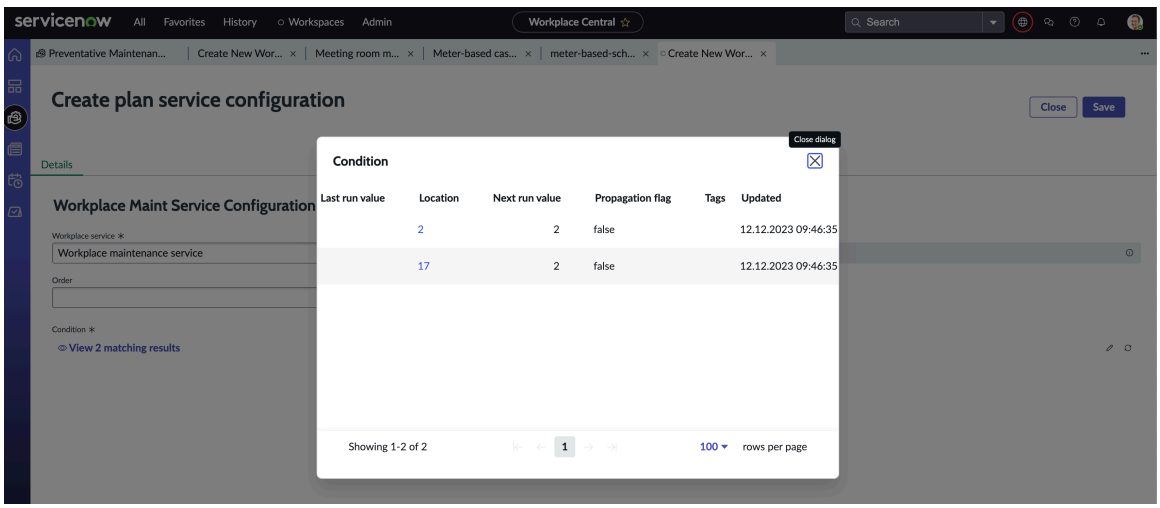
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

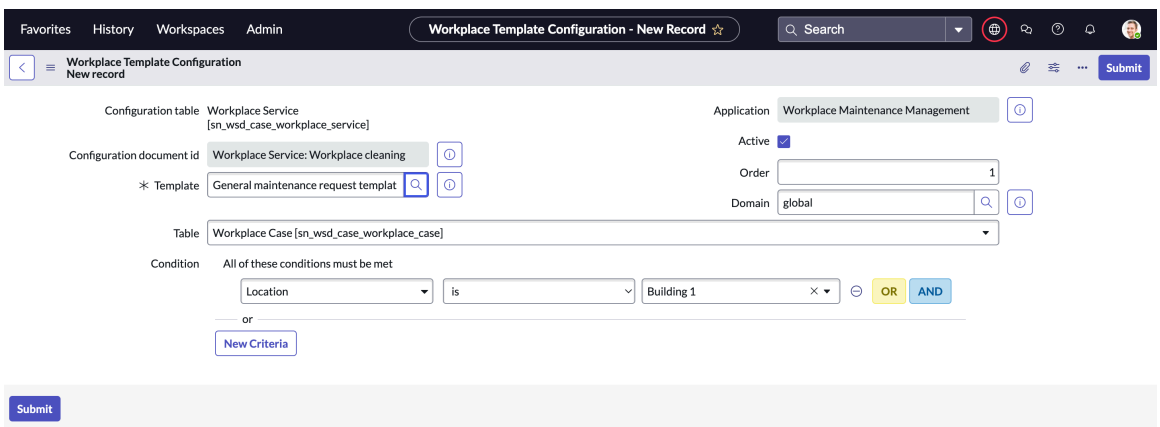
d. Sélectionnez **Définir**.

e. Développez **Afficher les résultats correspondants** pour voir les services associés à une configuration de service de plan.

a. Sélectionnez et ouvrez **Afficher les résultats correspondants** pour afficher le **nom** de la tâche planifiée, **la prochaine heure d'exécution** ou la durée **de la valeur de la prochaine exécution**.



Le calendrier sélectionné est mis à jour dans la table Configuration du service de maintenance du lieu de travail et le modèle de calendrier lui est associé. Si un modèle est associé à un calendrier, un ticket de maintenance du lieu de travail est créé.



Pour plus d'informations, consultez Tâche planifiée de maintenance planifiée du lieu de travail et Tickets de maintenance du lieu de travail.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

5. La tâche planifiée **Workplace Planned Maintenance Nightly Run** exécute et crée des tickets de maintenance pour un service du lieu de travail dans un enregistrement de plan.

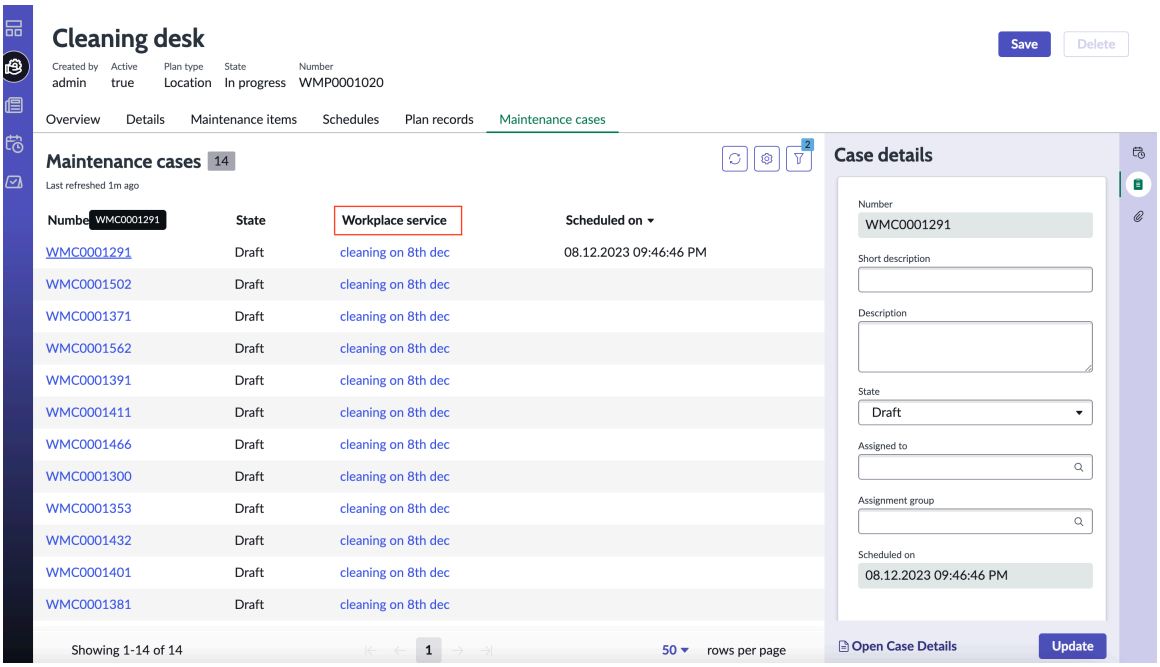
6. Accédez à un enregistrement de plan publié.

7. Sélectionnez **Tickets de maintenance** dans la vue de calendrier.

8. La colonne Services de dentelle Workpaffiche la configuration de service de plan associée à un enregistrement de plan.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Cet enregistrement est mis à jour dans la table Configuration du service de maintenance du lieu de travail.

Pour plus d'informations, consultez Tickets de maintenance du lieu de travail.

Tickets de maintenance du lieu de travail

La tâche planifiée crée des tickets de maintenance pour les enregistrements de plan.

Avant de commencer

La tâche planifiée Workplace Planned Maintenance Nightly s'exécute toutes les 48 heures (demain en fin de journée) et crée des tickets basés sur la durée et basés sur le compteur.

Rôle requis : admin

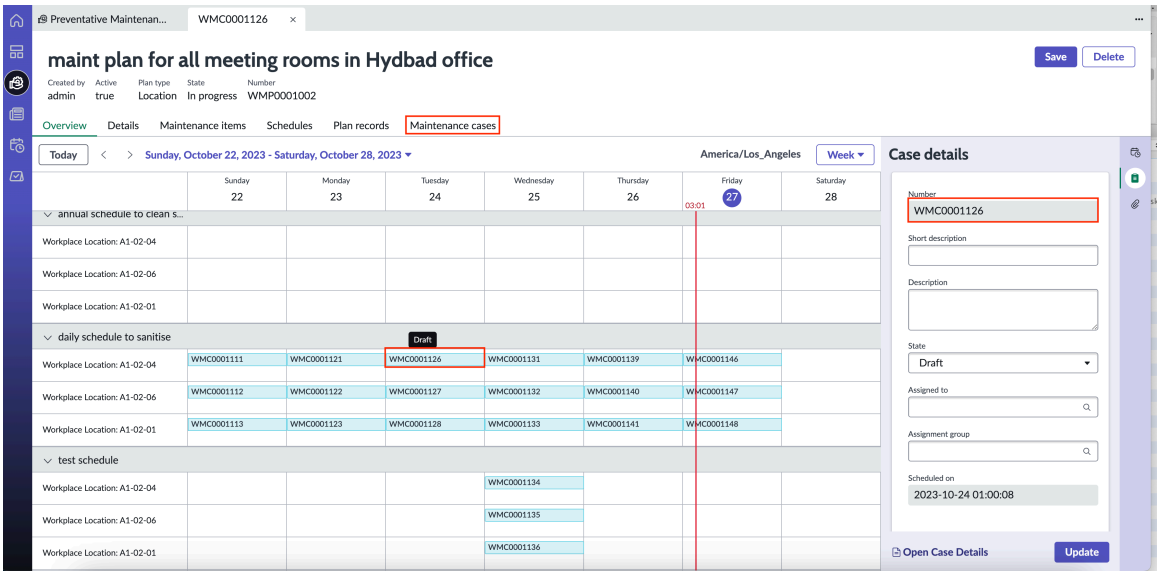
Procédure

1. Sélectionnez un enregistrement de plan publié.
2. Dans la vue Calendrier, sélectionnez l'onglet **Ticket de maintenance** pour afficher les tickets créés par la tâche planifiée.

   La tâche **planifiée Workplace Maintenance Nightly** Run génère des tickets de maintenance pour les enregistrements de plan de maintenance.

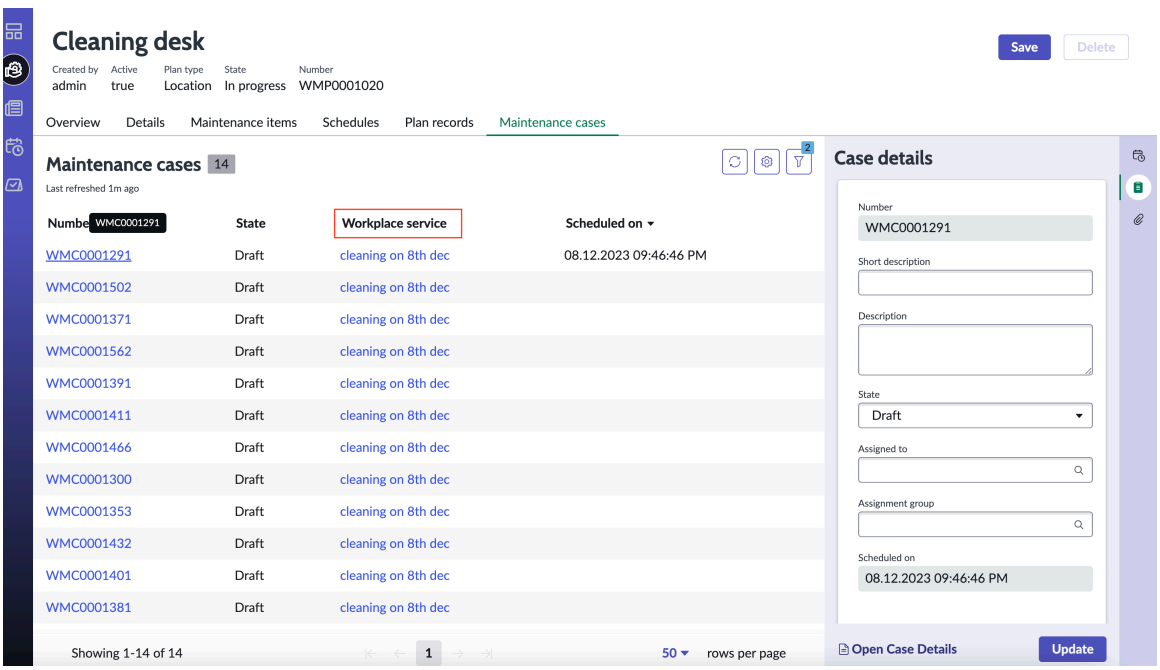
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sélectionnez un ticket de maintenance pour afficher le **service du lieu de travail** associé à un ticket de maintenance et la valeur de la tâche planifiée pour un ticket.

   Pour plus d'informations, consultez Créer la configuration de service de plan.



4. **Facultatif :** Sélectionnez un ticket de maintenance pour ouvrir le panneau des détails du ticket et effectuez les actions suivantes pour mettre à jour l'enregistrement :

   a. État : mettez à jour les détails du ticket de maintenance en changeant l'état du plan de maintenance (Brouillon, Travail en cours, Terminé, etc.).

   b. Affecté à : sélectionnez un utilisateur pour affecter ce ticket.

   c. Affecté au groupe : sélectionnez un groupe d'utilisateurs pour affecter ce ticket.

   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

5. **Facultatif :** Accédez à la **Tous** > **Définitions du système** > **Travaux planifiés**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Recherchez Workplace Maintenance Management dans la colonne Application.

b. **Exécution nocturne de la maintenance du lieu de travail** : cette tâche planifiée s'exécute toutes les 48 heures (demain en fin de journée) et génère des tickets de maintenance pour les enregistrements du plan de maintenance.

c. Pour exécuter la tâche planifiée avant l'heure prévue, sélectionnez **Exécuter maintenant**.
La tâche planifiée recherche les enregistrements de plan actifs avec une heure de prochaine **exécution** (calendrier basé sur la durée) ou une **valeur de prochaine exécution** (calendrier basé sur le compteur) et recherche un modèle de calendrier dans un enregistrement de plan. Lorsqu'il trouve un modèle de calendrier, il crée des tickets de maintenance.
Pour plus d'informations sur la façon de créer une tâche planifiée et la façon dont la tâche planifiée récupère les enregistrements de plan en fonction des conditions et des services du lieu de travail, consultez Créer ou copier un calendrier de maintenance et Tâche planifiée de maintenance planifiée du lieu de travail.

Tableau de bord et analyses Workplace Maintenance Management

Le tableau de bord et le module de génération de rapports Workplace Maintenance Management fournissent des rapports de haut niveau sur les plans de maintenance, les enregistrements de plans et les tickets. Le tableau de bord de maintenance préventive fournit des informations aux gestionnaires et administrateurs du lieu de travail sur tous les plans, les plans actifs, les plans à l'état brouillon et les tickets de maintenance.

Pour afficher le tableau de bord, un des rôles suivants doit vous être affecté :

- sn_wsd_maint.admin
- sn_wsd_maint.gestionnaire

Accéder au tableau de bord en naviguant jusqu'à **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Maintenance préventive** > **Plans de maintenance**. Dans l'onglet Maintenance préventive, les différentes parties du tableau de bord peuvent être sélectionnées.

Remarque :
Deux tâches planifiées **, la collecte de données quotidienne de ticket de maintenance du lieu de travail** et la **collecte de données historiques de tickets de maintenance du lieu de travail** , collectent des données pour fournir des informations dans le tableau de bord de gestion de la maintenance du lieu de travail.

Une liste filtrée des plans de gestion du lieu de travail peut être affichée en cliquant sur les composants de score suivants :

Éléments de tableau de bord	Description
Tous les plans	Nombre total d'enregistrements de plan de maintenance. La vue **Tous les plans** fournit un résumé de tous vos plans de maintenance. Vous pouvez surveiller les plans, y compris les dates de début et de fin des plans, et examiner l'état d'un plan de maintenance (plans en cours de résolution ou à l'état brouillon).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments de tableau de bord	Description
Mes plans	Plans affectés personnels. Affiche les plans de gestion du lieu de travail créés par les utilisateurs de l'espace de travail.
Plans actifs	Plans actifs actifs en cours de lancement.
Plans brouillons	Plans qui sont à l'état **Brouillon** .
Tickets de maintenance du mois	Présenté graphiquement dans un graphique à secteurs ou linéaire. Fournit un aperçu du nombre total de plans de maintenance préventive et corrective. Cliquez sur un élément du graphique pour afficher les détails de ticket de maintenance pour un enregistrement de plan de maintenance.

Pointez vers le graphique ou le graphique à secteurs pour en afficher les détails. La sélection du graphique à secteurs ou du graphique redirige l'utilisateur vers un onglet qui répertorie les tickets de maintenance.

La sélection d'un plan dans la liste des plans amène l'utilisateur à un onglet qui répertorie les détails de cet enregistrement de plan. La sélection du bouton **Nouveau** vous permet de créer un plan de maintenance. Pour plus d'informations, consultez Créer ou copier un calendrier de maintenance.

Références de Workplace Maintenance Management

Plusieurs rôles et vues sont disponibles pour aider à gérer les enregistrements de plan avec Workplace Maintenance Management.

Exemples de calendriers de plans de maintenance

Les plans de maintenance sont créés pour les modèles (actifs) ou les emplacements. Le type de déclencheur planifié défini pour un plan de maintenance peut être un compteur ou un calendrier basé sur la durée. Associez plusieurs modèles aux calendriers de maintenance selon les besoins. La tâche planifiée récupère les enregistrements de plan associés à un modèle et crée des tickets de maintenance pour un plan de maintenance.

Par exemple, les cas d'utilisation de création de plans de maintenance peuvent être basés sur les éléments suivants :

- Planifier le remplacement de la cartouche d'encre de l'imprimante
- Planifier le remplissage des grains de café

Calendrier de maintenance pour le remplacement des cartouches d'encre d'imprimante

Planifiez un remplacement de cartouche d'encre d'imprimante après avoir imprimé un nombre spécifié de pages pour un emplacement. Par exemple, 10 000 pages. Définissez un plan général avec un calendrier de maintenance basé sur les compteurs. Associez un modèle de calendrier, par exemple, le modèle de calendrier A.

1. Créez un plan de maintenance basé sur un modèle pour le remplacement des cartouches d'imprimante HP et publiez-le.

   Pour plus d'informations, consultez Créer et publier des plans de maintenance.

2. Créez un calendrier basé sur le compteur :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nom : nom du calendrier.
- Déclencheur : **sélectionnez Compteur**.
- Type de déclencheur : sélectionnez les types de déclencheurs suivants pour une planification basée sur le compteur :
  - Table : valeurs pré-remplies en fonction de votre type de plan (modèle ou emplacement).
  - Champ : par exemple, sélectionnez le type d'emplacement.
  - Every : valeur basée sur des entiers. Par exemple : 3

Le plan de maintenance prévoit que l'imprimante HP doit remplacer les cartouches d'encre après avoir imprimé 10 000 pages.

Programmez le remplissage des grains de café pour les machines à café

Programmez quotidiennement le remplissage des grains de café pour les machines à café. Associez un modèle de calendrier, par exemple, le modèle de calendrier B. Le calendrier doit avoir une entrée dans la table de configuration Service de maintenance du lieu de travail.

1. Créez un plan de maintenance basé sur un modèle pour les machines à café et publiez-le.
2. Créez un calendrier basé sur la durée :
   - Nom : nom du calendrier.
   - Actif : sélectionnez cette option pour activer le calendrier d'un plan de maintenance.
   - Déclencheur : sélectionnez **Durée**.
   - Type de déclencheur : intervalle. Spécifiez la durée en jours et en heures puisqu'il s'agit d'un calendrier quotidien.

Les grains de café sont remplis quotidiennement en fonction de la condition de planification et du modèle associés à ce plan de maintenance.

Pour plus d'informations, consultez Tâche planifiée de maintenance planifiée du lieu de travail.

Composants installés avec Workplace Maintenance Management

Différents rôles et composants ou tables sont disponibles avec l'installation de Workplace Maintenance Management.

Rôles installés avec Workplace Maintenance Management

Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Rôles** > **.**

Rôles pour Workplace Maintenance Management

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sn_wsd_wc.gestionnaire	Fournit un accès en lecture à toutes les données, y compris le tableau de bord d'occupation et d'autres tableaux de bord.	sn_wsd_wc.user
sn_wsd_wc.admin	Fournit un accès administrateur pour configurer et paramétrer l'application Workplace Connectors	sn_wsd_wc.gestionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles pour Workplace Maintenance Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sn_wsd_wc.user	Fournit un accès en lecture à quelques colonnes et champs seulement. L'accès en lecture est configuré par les administrateurs.	Néant

Tables installées avec Workplace Maintenance Management

Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables.**

Tables pour Workplace Maintenance Management

Table	Description
Plan de maintenance du lieu de travail [sn_wsd_maintenance_plan]	Stocke les plans de maintenance préventive.
Éléments du plan de maintenance du lieu de travail [sn_wsd_maintenance_m2m_plan_maint_item]	Stocke tous les éléments (emplacements ou actifs) qui font partie d'un plan de maintenance.
Calendrier de maintenance du lieu de travail [sn_wsd_maintenance_schedule]	Stocke tous les calendriers (quotidiens, hebdomadaires, mensuels, et ainsi de suite) créés pour un plan de maintenance.
Créer un ticket de maintenance [sn_wsd_maintenance_case]	Stocke des informations sur les tickets de maintenance.
Plan de maintenance à enregistrer pour la gestion [sm_m2m_maint_plan_to_record]	Stocke les enregistrements de plan (un enregistrement pour chaque élément de calendrier et de maintenance combinés).
Configuration du service de maintenance du lieu de travail (sn_wsd_maintenance_service_config)	Associe les services du lieu de travail et définit les conditions de planification pour un enregistrement de plan. La tâche de planification récupère les enregistrements de plan qui ont un modèle de calendrier de maintenance pour un service du lieu de travail afin de créer des tickets de maintenance. Pour plus d'informations, consultez Créer la configuration de service de plan et Tâche planifiée de maintenance planifiée du lieu de travail.

Travaux planifiés de gestion de l'entretien des lieux de travail

Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés.**

Tâche planifiée	Description
Exécution nocturne de la maintenance planifiée du lieu de travail	Une tâche planifiée s'exécute toutes les 48 heures (2 jours) pour récupérer les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
	enregistrements de plan et créer des tickets de maintenance. Pour plus d'informations, consultez Tâche planifiée de maintenance planifiée du lieu de travail.
Collecte quotidienne de données de ticket de maintenance du lieu de travail	Cette tâche planifiée collecte des données et les renseigne dans le tableau de bord Workplace Maintenance Management. Collecte les données comme spécifié dans les champs Début relatif et Fin relative. L'heure de collecte dépend du fuseau horaire.
Collecte de données historiques de tickets de maintenance du lieu de travail	Cette tâche planifiée collecte des données historiques et les renseigne dans le tableau de bord Workplace Maintenance Management. Collecte les données comme spécifié dans les champs Début relatif et Fin relative. L'heure de collecte dépend du fuseau horaire.

Administration des baux du lieu de travail

Workplace ServiceNow® Lease Administration vous permet de créer, de gérer et de suivre les contrats du lieu de travail à partir d'une interface unique. Vous pouvez également ajouter des services de contrat du lieu de travail, des actifs, des emplacements, des documents et suivre les dates importantes. ServiceNow®

Premiers pas

Explorer

Découvrir les Administration des baux de lieux de travail concepts et fonctionnalités

Configurer

Configurer Administration des baux de lieux de travail

Utiliser

Permet Administration des baux de lieux de travail d'ajouter des contrats du lieu de travail et de les suivre

Gérer

Gérer les contrats et les renouvellements du lieu de travail

Référence

Obtenir des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Administration des baux de lieux de travail

Workplace ServiceNow® Lease Administration vous permet de créer, de gérer et de suivre les contrats du lieu de travail à partir d'une interface unique. Vous pouvez également ajouter des services de contrat du lieu de travail, des actifs, des emplacements, des documents et suivre les dates importantes.

Fonctionnalités principales

Administration des baux de lieux de travail fournit les fonctionnalités suivantes :

- Interface unique pour créer et gérer les contrats du lieu de travail.
- Inclure des termes et conditions dans un contrat.
- Joignez des documents à un enregistrement de contrat.
- Associez des actifs à un contrat.
- Recevez des notifications concernant l'expiration des contrats.

Avantages

Les avantages de l'application sont les suivants :

- Gérez et suivez les contrats du lieu de travail à partir d'une interface unique.
- Gérez les services contractuels et les coûts connexes qui font partie du contrat du lieu de travail.
- Gérez efficacement les différentes versions des documents en les ajoutant au contrat du lieu de travail.
- Utilisez les notifications reçues pour gérer le renouvellement et les paiements des contrats du lieu de travail en temps opportun.
- Affichez l'historique d'approbation et de contrat.

Détails du contrat du lieu de travail

Vous Administration des baux de lieux de travail pouvez créer des contrats du lieu de travail avec les détails suivants :

- Contrat du lieu de travail : détails de base d'un contrat du lieu de travail.
- Financier : détails financiers, par exemple, un échéancier de paiement, un montant de paiement et divers coûts.
- Renouvellement : renouvellement automatique d'un contrat.
- Termes et conditions : termes et conditions juridiques d'un contrat de travail.
- Éléments de contrat associés :
  - Contrats de service du lieu de travail : les services contractuels communs et leurs coûts sont couverts dans le cadre du contrat du lieu de travail.
  - Emplacements du contrat : emplacements couverts dans le cadre du contrat du lieu de travail.
  - Actifs couverts : actifs couverts dans le cadre du contrat du lieu de travail.
  - Documents : documents liés au contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications de contrat du lieu de travail

Vous recevrez des notifications sur une base hebdomadaire avec la liste des contrats qui approchent de leur date d'expiration. Pour plus d'informations sur le renouvellement des contrats, reportez-vous à Renouveler le contrat de travail dans Interface utilisateur principale.

Configurer Administration des baux de lieux de travail

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer Administration des baux de lieux de travail et autoriser les utilisateurs de l'administration des baux du lieu de travail à créer et à gérer des contrats du lieu de travail.

Activer Administration des baux de lieux de travail

Vous pouvez activer le module d'extension Administration des baux de lieux de travail (sn_wsd_la) si Administration des baux de lieux de travail vous disposez du rôle administrateur. L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store connexes s'ils ne sont pas déjà installés.

Avant de commencer

Administration des baux de lieux de travail nécessite un abonnement distinct du reste de Now Platform.

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Lorsque vous achetez un abonnement, certains modules d'extension sont activés automatiquement. Si un module d'extension acheté n'est pas activé automatiquement, vous pouvez l'activer manuellement à partir de la liste Toutes les applications de votre instance.

Remarque :

Avant d'acheter un abonnement, vous pouvez évaluer la fonctionnalité sur une instance de non-production sans frais en la demandant auprès du Now Support Catalogue de services.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Administration des baux de lieux de travail :

- Modules d'extension
- Rôles
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Administration des baux de lieux de travail et Scripts installés avec Administration des baux de lieux de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension Administration des baux de lieux de travail (sn_wsd_la) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Utiliser Administration des baux de lieux de travail

En tant que gestionnaire de baux ou gestionnaire d'administration, vous pouvez créer, gérer et suivre des contrats du lieu de travail. Vous pouvez ajouter des services de contrat du lieu de travail, des documents pertinents et suivre les jalons importants.

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de baux, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Créer des contrats de bail du lieu de travail.
- Suivre les contrats de bail en tant que locataire.
- Ajoutez des services de contrat du lieu de travail ainsi que leurs coûts.
- Ajoutez des emplacements de contrat.
- Ajoutez des actifs à un contrat.
- Ajoutez des documents.
- Créez et ajoutez des termes et conditions.
- Recevez des notifications concernant l'expiration des contrats de bail.
- Renouvelez les contrats de bail du lieu de travail avant ou après l'échéance.

En tant qu'utilisateur de l'administration des baux, vous ne pouvez afficher que les contrats du lieu de travail.

Vous pouvez accéder à Administration des baux de lieux de travail, soit à partir de l'interface utilisateur principale ou Workplace Centralde . Pour plus d'informations sur l'accès et l'utilisation de l'application à partir de différentes vues, consultez les rubriques suivantes.

- Travailler avec Administration des baux de lieux de travail à partir de Interface utilisateur principale
- Travailler avec Administration des baux de lieux de travail à partir de Workplace Central

Pour en savoir plus sur l'installation Workplace Central, reportez-vous à la section Installer Workplace Central.

Pour plus d'informations sur le workflow, les états et les sous-états du contrat du lieu de travail, consultez Cycle de vie du contrat .

Travailler avec Administration des baux de lieux de travail à partir de Interface utilisateur principale

Créer et gérer des contrats du lieu de travail à partir de **l'interface utilisateur principale**.

Accès Administration des baux de lieux de travail à partir de l'interface utilisateur principale

Pour accéder à Administration des baux de lieux de travail, accédez à **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur l'installation Administration des baux de lieux de travail, reportez-vous à la section Activer Administration des baux de lieux de travail.

Créer des contrats de lieu de travail dans Interface utilisateur principale

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de baux, vous pouvez créer des contrats de lieu de travail et ajouter également des actifs, des termes et conditions, des emplacements de contrat et des documents à un contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Modèle de contrat** , sélectionnez **Bail**.
4. Dans la section **Termes et conditions** , spécifiez les informations juridiques contenues dans le contrat.
   Pour plus d'informations, voir Ajouter et élaborer des termes et conditions de contrat dans Interface utilisateur principale
5. Renseignez les champs restants du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la section Formulaire Nouvel enregistrement de contrat du lieu de travail.
6. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
7. **Facultatif :** Ajoutez des services de contrat, des emplacements de contrat, des actifs ou des documents au contrat.
   Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :
   - Ajouter un service du contrat du lieu de travail à un contrat dans Interface utilisateur principale
   - Ajouter un emplacement de contrat du lieu de travail dans Interface utilisateur principale
   - Ajouter des actifs à un contrat du lieu de travail dans Interface utilisateur principale
   - Ajouter un document à un contrat du lieu de travail dans Interface utilisateur principale
8. Enregistrez et quittez le contrat ou soumettez-le pour révision.
   - Pour enregistrer et quitter le contrat, sélectionnez **Mettre à jour**.
   - Pour envoyer une notification à l'approbateur, sélectionnez **Soumettre pour révision**.

     Pour en savoir plus sur le processus d'approbation, reportez-vous Approuver ou rejeter un contrat du lieu de travail dans Interface utilisateur principaleà .

Ajouter un service du contrat du lieu de travail à un contrat dans Interface utilisateur principale

Les services du contrat du lieu de travail sont les services communs proposés dans le cadre du contrat de bail. Vous pouvez ajouter et suivre les services ainsi que leurs coûts associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.
2. Sélectionnez le contrat.
3. Dans la liste connexe **Services contrats du lieu de travail** , sélectionnez **Nouveau**
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du service du contrat.
Coût	Devise et coût du contrat de service.
Contrat du lieu de travail	Le nom du contrat est renseigné automatiquement.
Description	Description du service contractuel.
Domaine	Le domaine du service.

5. Si le type de service de contrat que vous souhaitez n'apparaît pas dans la liste déroulante du champ Type de **service de contrat du lieu de travail** , créez-le.
   a. Cliquez avec le bouton droit sur **Catégorie**, puis sélectionnez **Configurer les choix**.
   b. Dans le formulaire Configurer les choix de catégories, saisissez le nom de la catégorie que vous souhaitez ajouter dans le **champ Entrer un nouvel élément**.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.
6. Sélectionnez la catégorie souhaitée dans la liste déroulante **du champ Type de contrat du lieu de travail** .
7. Sélectionnez **Envoyer**.

Ajouter un emplacement de contrat du lieu de travail dans Interface utilisateur principale

Ajoutez un emplacement couvert par le contrat à un contrat de lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Si les emplacements ne se trouvent pas dans la liste connexe des emplacements de contrat, créez-les.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Fournissez les informations d'emplacement dans le formulaire d'emplacement.
   c. Sélectionnez **Envoyer**.
4. Dans la liste connexe Emplacements du contrat, sélectionnez les emplacements couverts par le contrat.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Les emplacements sont ajoutés au contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des actifs à un contrat du lieu de travail dans Interface utilisateur principale

Ajoutez des actifs à un contrat du lieu de travail, y compris des licences de logiciel, pour spécifier ce que le contrat couvre légalement.

Avant de commencer
Vous devez avoir un contrat existant.

L'association d'actions à un contrat permet de clarifier ce que le contrat couvre légalement. La liste connexe des actifs couverts n'est disponible qu'après avoir enregistré ou soumis un contrat du lieu de travail.

Rôle requis : sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Passez en revue les actifs dans la liste connexe des actifs couverts.
4. Si un actif souhaité couvert par le contrat n'est pas disponible à la sélection, créez-le.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Sélectionnez le type d'actif à créer.
   c. Remplissez le formulaire associé au type d'actif.
   d. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Dans la liste connexe Actifs couverts, sélectionnez **Modifier**.
6. Sélectionnez les actifs couverts par le contrat.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Les actifs sélectionnés sont ajoutés au contrat.

Ajouter et élaborer des termes et conditions de contrat dans Interface utilisateur principale

Ajoutez et élaborez des termes et conditions lorsqu'un contrat est dans le sous-état Révision en attente, Rejeté ou Renouvellement rejeté.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Dans la section **Termes et conditions**, double-cliquez sur **Insérer une nouvelle ligne**.
4. Sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste icône de la liste et vérifiez si l'enregistrement des termes et conditions que vous souhaitez ajouter à l'enregistrement existe.
5. Si l'enregistrement n'existe pas, créez-le.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Dans le formulaire Termes et conditions, fournissez un nom et une description pour l'enregistrement des termes et conditions.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

6. Sélectionnez l'enregistrement des termes et conditions.

7. **Facultatif :** Saisissez un numéro dans le champ **Ordre** pour spécifier l'ordre dans lequel l'enregistrement doit apparaître dans le document des termes et conditions.

Remarque :
si vous tentez d'entrer un enregistrement des termes et conditions en double pour un contrat et d'enregistrer l'enregistrement, un message d'erreur s'affiche et le nouvel enregistrement en double n'est pas ajouté.

8. Dans **Liens connexes**, sélectionnez **Termes et conditions de construction**.
Tous les enregistrements de la liste connexe Termes et conditions sont ajoutés à la section **Termes et conditions** de l'enregistrement du contrat. Les enregistrements des termes et conditions sont créés dans la séquence spécifiée dans le champ **Ordre** .

Ajouter un document à un contrat du lieu de travail dans Interface utilisateur principale

Ajoutez des documents au contrat du lieu de travail pour conserver un enregistrement de tous les documents pertinents et des différentes versions de ces documents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.
2. Sélectionnez le contrat.
3. Affichez les documents répertoriés dans la liste connexe Documents.
4. Si l'enregistrement du document n'est pas inclus dans la liste connexe Documents, créez-le.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Remplissez le formulaire associé à l'enregistrement du document.
   c. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Liez un enregistrement de document au contrat.
   a. Sélectionnez **Modifier**.
   b. Sélectionnez l'enregistrement de document dans la liste en cochant sa case.
   c. Dans le menu déroulant **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Lier des documents**.
6. **Facultatif :** Ajouter une nouvelle version d'un document à un enregistrement
   a. Dans la liste connexe **Documents** , cliquez avec le bouton droit sur l'enregistrement du document.
   b. Sélectionnez **Charger la version**.
   c. Sélectionnez le type de fichier que vous souhaitez charger.
   d. Sélectionnez OK.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Soumettre un contrat du lieu de travail pour révision dans Interface utilisateur principale

Vous pouvez envoyer pour approbation un contrat qui est en état de Brouillon.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.
2. Sélectionnez un contrat à l'état de Brouillon.
3. Dans le champ **Approbateur** , sélectionnez un approbateur pour le contrat.
4. Sélectionnez **Soumettre pour révision**.

Résultats

Un message électronique est envoyé à l'approbateur sélectionné et le sous-état du contrat passe à Revue en cours.

Approuver ou rejeter un contrat du lieu de travail dans Interface utilisateur principale

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de baux, vous pouvez approuver ou rejeter un contrat de lieu de travail une fois qu'il a été soumis pour révision.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.
2. Sélectionnez un contrat à l'état Demandé.
3. Approuvez ou rejetez le contrat.
   - Pour approuver le contrat, sélectionnez **Approuver**.

     Le sous-état du contrat bascule sur Approuvé.
   - Pour rejeter le contrat, sélectionnez **Rejeter** et saisissez la raison du rejet dans le champ **Commentaires** .

     Le sous-état du contrat bascule sur Rejeté.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

- Les contrats dont l'état est défini sur Brouillon et dont la date de début est fixée dans le futur restent à l'état Brouillon jusqu'à ce que la date de début soit atteinte.
- Si le sous-état du contrat est Approuvé, le système bascule l'état sur Actif et supprime la valeur Sous-état.
- Lorsqu'un contrat à l'état de brouillon et dont la date de début est fixée à une date passée est approuvé, la valeur État est automatiquement définie sur Actif et la valeur Sous-état est laissée vide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travailler avec Administration des baux de lieux de travail à partir de Workplace Central

Créer et gérer des contrats de lieu de travail à partir de .Workplace Central

Accès Administration des baux de lieux de travail depuis l'espace Workplace Central de travail

- Activez le module d'extension Workplace Central (sn_wsd_central).
- Assurez-vous que le rôle sn_wsd_la.workplace_central_user est affecté.
- Accédez à Administration des baux de lieux de travail l'aide de l'une des méthodes suivantes :
  - Accédez à la **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail** > **Administration des baux**
  - Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail** > **Administration des baux**

Pour en savoir plus sur l'installation Administration des baux de lieux de travail, reportez-vous à la section Activer Administration des baux de lieux de travail.

Créer des contrats de lieu de travail dans Workplace Central

En tant qu'administrateur ou gestionnaire de baux, vous pouvez créer des contrats de lieu de travail et ajouter également des actifs, des termes et conditions, des emplacements de contrat et des documents à un contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
2. Sélectionnez **Administration des baux**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Dans le champ **Modèle de contrat** , sélectionnez **Bail**.
5. Dans la section **Termes et conditions** , spécifiez les informations juridiques contenues dans le contrat.
   Pour plus d'informations, voir Ajouter et créer des termes et conditions dans Workplace Central
6. Renseignez les champs restants du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, reportez-vous à la section Formulaire Nouvel enregistrement de contrat du lieu de travail.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. **Facultatif :** Vous pouvez soumettre le contrat pour révision ou ajouter des services du contrat, des emplacements de contrat, des actifs, des termes et conditions ou des documents au contrat.
   Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :
   - Ajouter un service de contrat du lieu de travail dans Workplace Central
   - Ajouter des emplacements de contrat du lieu de travail dans Workplace Central
   - Ajouter des actifs à un contrat du lieu de travail dans Interface utilisateur principale
   - Ajouter des documents à un contrat du lieu de travail dans Workplace Central
9. Enregistrez le contrat ou soumettez-le pour révision.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer le contrat.
- Cliquez sur **Envoyer pour révision** afin d'envoyer une notification à l'approbateur.

  Pour en savoir plus sur le processus d'approbation, reportez-vous Approuver ou rejeter un contrat du lieu de travail dans Workplace Centralà .

Ajouter un service de contrat du lieu de travail dans Workplace Central

Les services du contrat du lieu de travail sont les services communs proposés dans le cadre du contrat de bail. Vous pouvez ajouter et suivre les services ainsi que leurs coûts associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
2. Sélectionnez **Administration des baux**.
3. Sélectionnez le contrat.
4. Dans la liste connexe **Workplace Contract Services** , cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du service du contrat.
Coût	Devise et coût du contrat de service.
Contrat du lieu de travail	Nom du contrat. Le nom du contrat est renseigné automatiquement.
Type de service de contrat du lieu de travail	Type de service de contrat du lieu de travail. Les options disponibles sont Stationnement, Conciergerie ou Entretien des espaces communs.
Description	Description du service contractuel.
Domaine	Le domaine du service.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter des emplacements de contrat du lieu de travail dans Workplace Central

Ajoutez des emplacements au contrat du lieu de travail pour les emplacements couverts par le contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
2. Sélectionnez **Administration des baux**.
3. Sélectionnez un contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la liste connexe **Emplacements des contrats** , sélectionnez un emplacement existant ou ajoutez un nouvel emplacement.

Résultats
Les emplacements couverts sont ajoutés au contrat.

Ajouter un actif au contrat du lieu de travail dans Centre de l'espace de travail

Ajoutez des actifs aux contrats du lieu de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'association d'actions à un contrat permet de clarifier ce que le contrat couvre légalement. la liste connexe des actifs couverts ne s'affiche qu'après avoir enregistré ou soumis un contrat du lieu de travail.

Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
2. Sélectionnez **Administration des baux**.
3. Sélectionnez un contrat.
4. Passez en revue les actifs dans la liste connexe des actifs couverts.
5. Si un actif souhaité couvert par le contrat n'est pas disponible à la sélection, créez-le.
   a. Dans la liste connexe **des actifs couverts** , sélectionnez **Nouveau**.
   b. Remplissez le formulaire associé au type d'actif.
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Dans la liste connexe **des actifs couverts** , sélectionnez **Ajouter** pour ajouter des actifs.
7. Sélectionnez les actifs couverts par le contrat.
8. Sélectionnez **Ajouter**.

Ajouter et créer des termes et conditions dans Workplace Central

Après avoir créé un enregistrement des termes et conditions, ajoutez l'enregistrement à un contrat de bail dont le sous-état est Révision en attente, Rejeté ou Renouvellement rejeté.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
2. Sélectionnez **Administration des baux**.
3. Sélectionnez un contrat.
4. Dans la section **Termes et conditions**, double-cliquez sur **Insérer une nouvelle ligne**.
5. Cliquez sur l'icône Référencer à l'aide de la liste .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez l’icône Référencer à l’aide de la liste icône de la liste et vérifiez si l’enregistrement des termes et conditions que vous souhaitez ajouter à l’enregistrement existe.
7. Si l’enregistrement n’existe pas, créez-le.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Dans le formulaire Termes et conditions, fournissez un nom et une description pour l’enregistrement des termes et conditions.
   c. Sélectionnez **Envoyer**.
8. Sélectionnez l’enregistrement des termes et conditions.
9. **Facultatif :** Saisissez un numéro dans le champ **Ordre** pour spécifier la séquence d'affichage de l'enregistrement dans le document des termes et conditions.

   Remarque :
   si vous tentez d'entrer un enregistrement des termes et conditions en double pour un contrat et d'enregistrer l'enregistrement, un message d'erreur s'affiche et le nouvel enregistrement en double n'est pas ajouté.

10. Dans **Liens connexes**, sélectionnez **Termes et conditions de construction**.
    Tous les enregistrements de la liste connexe Termes et conditions sont ajoutés à la section **Termes et conditions** de l’enregistrement du contrat. Les enregistrements des termes et conditions sont créés dans la séquence spécifiée dans le champ **Ordre** .

Ajouter des documents à un contrat du lieu de travail dans Workplace Central

Ajoutez des documents au contrat du lieu de travail pour gérer tous les documents pertinents dans un seul endroit et gérer différentes versions du document.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
2. Sélectionnez **Administration des baux**.
3. Sélectionnez un contrat.
4. Lier un enregistrement de document existant.
   a. Dans la liste connexe **Documents** , sélectionnez **Lier les documents**.
   b. Sélectionnez le document que vous souhaitez ajouter, puis sélectionnez **OK**.
5. Si l’enregistrement de document que vous recherchez n’est pas disponible, créez un nouvel enregistrement de document.
   a. Dans la liste connexe **Documents** , sélectionnez **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs du formulaire Créer des documents.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez Create New Documents form .
   c. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Chargez les versions d’un document dans un enregistrement de document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste connexe **Documents** , sélectionnez un enregistrement de document.

b. Dans le volet des pièces jointes, sélectionnez **Parcourir**.

c. Sélectionnez un document à charger.

d. Sélectionnez **Charger**.

e. Sélectionnez **Soumettre.**

Soumettre un contrat du lieu de travail pour révision dans Workplace Central

Vous pouvez envoyer pour approbation un contrat qui est en état de Brouillon.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
2. Sélectionnez **Administration des baux**.
3. Sélectionnez un contrat à l'état de **Brouillon**.
4. Sélectionnez un **Approbateur** pour le contrat.
5. Cliquez sur **Envoyer pour révision**.

Résultats

Un message électronique est envoyé à l’approbateur sélectionné et le sous-état du contrat passe à Revue en cours.

Approuver ou rejeter un contrat du lieu de travail dans Workplace Central

Approuvez ou rejetez un contrat du lieu de travail après qu’il a été soumis pour révision.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
2. Sélectionnez **Administration des baux**.
3. Sélectionnez un contrat à l'état **Demandé**.
4. Approuvez ou rejetez le contrat.
   - Pour approuver le contrat, sélectionnez **Approuver**.

     Le sous-état du contrat bascule sur Approuvé.

   - Pour rejeter le contrat, sélectionnez **Rejeter** et saisissez la raison du rejet dans le champ **Commentaires** .

     Le sous-état du contrat bascule sur Rejeté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- Les contrats dont l'état est défini sur Brouillon et dont la date de début est fixée dans le futur restent à l'état Brouillon jusqu'à ce que la date de début soit atteinte.
- Si le sous-état du contrat est Approuvé, le système bascule l'état sur Actif et supprime la valeur Sous-état.
- Lorsqu'un contrat à l'état de brouillon et dont la date de début est fixée à une date passée est approuvé, la valeur État est automatiquement définie sur Actif et la valeur Sous-état est laissée vide.

Gérer les contrats du lieu de travail

Les administrateurs et les gestionnaires de baux peuvent suivre, renouveler et afficher les informations relatives aux contrats du lieu de travail.

Vous pouvez accéder à Administration des baux de lieux de travail, soit à partir de l'interface utilisateur principale, soit Workplace Central à partir de différentes vues, consultez les rubriques ci-dessous.

- Gérer les contrats du lieu de travail à partir de Interface utilisateur principale
- Gérer les contrats du lieu de travail à partir de Centre de l'espace de travail

Pour plus d'informations sur le workflow, les états et les sous-états du contrat de bail, consultez Cycle de vie du contrat .

Gérer les contrats du lieu de travail à partir de Interface utilisateur principale

Les administrateurs et les gestionnaires de baux peuvent suivre, renouveler et afficher les informations relatives aux contrats du lieu de travail à partir de l'interface utilisateur principale.

Renouveler le contrat de travail dans Interface utilisateur principale

Renouvelez un contrat du lieu de travail une fois que vous l'avez créé, lorsqu'il arrive à échéance ou lorsqu'il a expiré.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous recevez une notification par e-mail lorsque les contrats approchent de leur date d'expiration.

Vous pouvez renouveler un contrat qui répond aux conditions suivantes :

- L'état est Actif ou Expiré.
- Le sous-état est Aucun ou Rejeté

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.
2. Sélectionnez un contrat à l'état Actif ou Expiré.
3. Sélectionnez **Renouveler**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de renouvellement de contrat

Champ	Descriptions
Approbateur	Utilisateur devant approuver ou rejeter le contrat.
Options	Durée du renouvellement, en années.
Date de début de renouvellement	Date de prise d'effet du contrat renouvelé.
Date de fin de renouvellement	Date d'expiration du contrat renouvelé.
Type d'ajustement des coûts	Type d'ajustement des coûts appliqué au contrat renouvelé. Les valeurs disponibles sont Aucun, Fixe, Manuel ou IPC.
Montant d'ajustement des coûts	Augmentation ou diminution numérique du prix du contrat renouvelé. Un nombre négatif indique une baisse de prix. Vous pouvez spécifier une valeur pour **Ajustement des coûts** ou **Pourcentage d'ajustement des coûts** , mais pas les deux.
Pourcentage d'ajustement des coûts	Pourcentage d'augmentation ou de diminution du prix du contrat renouvelé. Un pourcentage négatif indique une baisse de prix. Vous pouvez spécifier une valeur pour **Ajustement des coûts** ou **Pourcentage d'ajustement des coûts** , mais pas les deux.

5. Enregistrez vos changements.

   - Pour enregistrer toutes les données saisies, sélectionnez **Soumettre pour révision**.

     Le contrat est envoyé à l'approbateur spécifié et le sous-état passe à En cours d'examen.

   - Pour enregistrer toutes les données **saisies, sélectionnez Enregistrer**.

     Vous pouvez soumettre le contrat pour renouvellement ultérieurement. Le sous-état est remplacé par En attente de révision.

6. **Facultatif :** Modifiez n'importe quelle information du formulaire de contrat.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Si vous avez sélectionné l'option **Enregistrer** , assurez-vous de sélectionner **Renouveler** lorsque vous êtes prêt à soumettre le renouvellement de contrat pour approbation.

Ajuster le contrat du lieu de travail dans Interface utilisateur principale

Modifiez la date de début, la date de fin ou le montant du paiement une fois que le contrat est à l'état Actif.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour ajuster un contrat, son état doit être Actif.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.
2. Sélectionnez **Ajuster**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Valeurs de contrat

Champ	Description
Date de démarrage	Date de prise d'effet du contrat.
Date de fin	Date d'expiration du contrat.
Montant du paiement	Montant total payé dans le cadre du contrat. Si le contrat dispose d'une ou de plusieurs cartes d'évaluation, ce champ affiche le total de tous les coûts de base des cartes d'évaluation.

4. Sélectionnez **Soumettre les ajustements**.

Annuler le contrat du lieu de travail dans Interface utilisateur principale

Annulez un contrat actif s'il n'est plus pertinent.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Administration des baux du lieu de travail** > **Contrats du lieu de travail**.
2. Sélectionnez un contrat.
3. Sélectionnez **Annuler le contrat**.
4. Cliquez sur **Oui** pour confirmer l'annulation du contrat.

Résultats
L'état du contrat bascule sur Annulé.

Gérer les contrats du lieu de travail à partir de Centre de l'espace de travail

Les administrateurs et les gestionnaires de baux peuvent suivre, renouveler et afficher les informations relatives aux contrats du lieu de travail à partir de Centre de l'espace de travail.

Renouveler le contrat du lieu de travail dans Centre de l'espace de travail

Renouvelez un contrat du lieu de travail une fois que vous l'avez créé, lorsqu'il arrive à échéance ou lorsqu'il a expiré.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous recevez une notification par e-mail lorsque les contrats approchent de leur date d'expiration.

Vous pouvez renouveler un contrat qui répond aux conditions suivantes :

- L'état est Actif ou Expiré.
- Le sous-état est Aucun ou Rejeté

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
2. Sélectionnez **Administration des baux**.
3. Sélectionnez un contrat à l'état **Actif** ou **Expiré**.
4. Cliquez sur **Renouveler**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de renouvellement de contrat

Champ	Descriptions
Approbateur	Utilisateur devant approuver ou rejeter le contrat.
Options	Durée du renouvellement, en années.
Date de début de renouvellement	Date de prise d'effet du contrat renouvelé.
Date de fin de renouvellement	Date d'expiration du contrat renouvelé.
Type d'ajustement des coûts	Type d'ajustement des coûts appliqué au contrat renouvelé. Les valeurs disponibles sont Aucun, Fixe, Manuel ou IPC.
Montant d'ajustement des coûts	Augmentation ou diminution numérique du prix du contrat renouvelé. Un nombre négatif indique une baisse de prix. Vous pouvez spécifier une valeur pour **Ajustement des coûts** ou **Pourcentage d'ajustement des coûts** , mais pas les deux.
Pourcentage d'ajustement des coûts	Pourcentage d'augmentation ou de diminution du prix du contrat renouvelé. Un pourcentage négatif indique une baisse de prix. Vous pouvez spécifier une valeur pour **Ajustement des coûts** ou **Pourcentage d'ajustement des coûts** , mais pas les deux.

6. Enregistrez vos changements.
   - Pour enregistrer toutes les données saisies, sélectionnez **Soumettre pour révision**.

     Le contrat est envoyé à l'approbateur spécifié et le sous-état passe à En cours d'examen.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour enregistrer les données **saisies, sélectionnez Enregistrer**.

  Vous pouvez soumettre le contrat pour renouvellement ultérieurement. Le sous-état est remplacé par En attente de révision.

7. **Facultatif :** Modifiez n'importe quelle information du formulaire de contrat.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Si vous avez sélectionné l'option **Enregistrer** , assurez-vous de cliquer sur **Renouveler** lorsque vous êtes prêt à soumettre le renouvellement de contrat pour approbation.

Ajuster le contrat du lieu de travail dans Centre de l'espace de travail

Modifiez la date de début, la date de fin ou le montant à payer pour un contrat à l'état actif.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajuster un contrat, le champ **État** doit être **Actif**.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
2. Cliquez sur **Ajuster**.
3. Complétez le formulaire.

Ajuster le formulaire de valeurs de contrat

Champ	Description
Date de démarrage	Date de prise d'effet du contrat.
Date de fin	Date d'expiration du contrat.
Montant du paiement	Montant total payé dans le cadre du contrat. Si le contrat dispose d'une ou de plusieurs cartes d'évaluation, ce champ affiche le total de tous les coûts de base des cartes d'évaluation.

4. Cliquez sur **Soumettre des ajustements**.

Annuler le contrat du lieu de travail dans Centre de l'espace de travail

Annulez un contrat actif s'il n'est plus pertinent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
2. Sélectionnez un contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Annuler le contrat**.
4. Cliquez sur **Oui** pour confirmer l'annulation du contrat.

Résultats
L’état du contrat bascule sur Annulé.

Références de Workplace Lease Administration

En savoir plus sur les formulaires utilisés pour créer de nouveaux enregistrements.

Formulaire Nouvel enregistrement de contrat du lieu de travail

En tant qu’administrateur et gestionnaire de baux, vous pouvez utiliser le formulaire de nouvel enregistrement de contrat du lieu de travail pour créer de nouveaux contrats de bail.

Formulaire Nouvel enregistrement de contrat du lieu de travail

Champ	Description
Modèle de contrat	Modèle auquel le contrat est affecté, qui devrait être Bail.
Fournisseur	Propriétaire responsable du contrat.
Numéro de contrat	Numéro unique identifiant l'enregistrement du contrat.
Nom	Nom du contrat.
Date de début	Date de prise d’effet du contrat.
Date de fin	Date d’expiration du contrat.
Type de bail	Type de bail. Les valeurs disponibles sont Bail brut, Bail brut modifié, Bail net, Bail net double et Bail net triple
Score de certification Leed	Niveau Leadership in Energy and Environmental Design (LEED). Les valeurs disponibles sont Certifié, Argent, Or et Platine.
Voir durée (mois)	Délai de préavis à donner au bailleur en cas de non-prolongation du contrat.
Durées du bail (mois)	La durée du contrat en mois.
État	État actuel du contrat. Les valeurs de champ sont Brouillon, Actif, Expiré ou Annulé.
Sous-état	Sous-état actuel du contrat. Les valeurs de champ sont En attente de révision, Revue en cours, Approuvé ou Rejeté.
Administrateur de contrat	Personne responsable de la gestion du contrat et interagissant avec le fournisseur.
Approbateur	Utilisateur qui approuve ou rejette le contrat.
Propriétaire de l'entreprise	L’utilisateur qui a demandé un contrat de lieu de travail.
Description	Brève description du contrat.
Section financière	
Échéancier de paiement	Calendrier qui définit les périodes de paiements, par exemple, Mensuel ou Annuel.
Montant du paiement	Montant qui a été payé dans le cadre du contrat à ce jour.
Coût total	Coût final du contrat après application des ajustements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvel enregistrement de contrat du lieu de travail (suite)

Champ	Description
Coût annuel	Coût annuel du contrat.
Compte fournisseur	Compte fournisseur associé au contrat.
Numéro de bon de commande	Numéro de bon de commande affecté au contrat.
Centre de coûts	Il s'agit du centre de coûts qui est financièrement responsable de l'actif.
Dépôt de garantie	La somme remboursable versée au bailleur pour couvrir les pertes ou dommages éventuels.
A une carte d'évaluation	Option pour indiquer si le contrat possède une carte d'évaluation associée.
Section Renouvellement/Extension	
Renouveler/étendre automatiquement	Indique si le contrat peut être renouvelé ou prolongé à la fin de son terme.
Options	Durée du renouvellement ou de l'extension du contrat, par exemple, 1 an.
Date de début de renouvellement	Date de prise d'effet du renouvellement ou de l'extension du contrat.
Date de fin de renouvellement	Date de fin de renouvellement ou d'extension de contrat.
Type d'ajustement des coûts	Type d'ajustement des coûts appliqué au contrat. Les valeurs disponibles sont Fixe, Manuel ou IPC (indice des prix à la consommation).
Montant d'ajustement des coûts	Augmentation ou diminution numérique du prix du contrat. Un nombre négatif indique une baisse de prix. Vous pouvez spécifier une valeur pour **Ajustement des coûts** ou **Pourcentage d'ajustement des coûts** , mais pas les deux.
Pourcentage d'ajustement des coûts	Pourcentage d'augmentation ou de diminution du prix du contrat. Un pourcentage négatif indique une baisse de prix. Vous pouvez spécifier une valeur pour **Ajustement des coûts** ou **Pourcentage d'ajustement des coûts** , mais pas les deux.

Pour plus d'informations sur la création d'un contrat du lieu de travail, consultez Créer des contrats de lieu de travail dans Interface utilisateur principale

Composants installés avec Administration des baux de lieux de travail

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application Workplace Lease Administration, notamment les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur installés avec Administration des baux de lieux de travail

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sn_wsd_la.gestionnaire	Créer et modifier des enregistrements de contrat de bail. Met à jour les espaces qui font partie d'un contrat de bail.	• sn_wsd_la.utilisateur • contract_manager
sn_wsd_la.admin	Effectue la configuration du module de suivi de bail	• sn_wsd_la.gestionnaire • sn_wsd_central.workspace_user
sn_wsd_la.utilisateur	Lisez toutes les informations sur le contrat de location. Aucun accès créé ni modifié.	• sn_wsd_central.workspace_user • contract_manager
sn_wsd_la.utilisateur_central_lieu de travail	Permet aux utilisateurs d'accéder à l'application dans Centre de l'espace Administration des baux de lieux de travail de travail.	Néant

Tables installées avec Administration des baux de lieux de travail

Table	Description
Contrat du lieu de travail [sn_wsd_la_workplace_contract]	Étend la table Contrat d'application et stocke les contrats du lieu de travail.
Service du contrat du lieu de travail [sn_wsd_la_workplace_contract_service]	Stocke les services du contrat du lieu de travail liés au contrat.

Scripts installés avec Administration des baux de lieux de travail

Scripts installés avec Administration des baux de lieux de travaille fichier .

Nom	Description
WSDLeaseTrackingNotificationUtils	Gère les notifications pour la classe d'implémentation de l'administration des baux.
WSDLeaseTrackingNotificationUtilsSNC	Gère les notifications dans l'administration des baux.

Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook

Réservez un espace de travail en moins d'une minute sans utiliser le portail de réservation. ServiceNow® Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in vous permet d'effectuer une réservation directement à l'aide de Microsoft Outlook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer

Découvrez les Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook concepts et les fonctionnalités.

Configurer

Configurez l'application et les fichiers manifestes.

Réserver

Effectuez une réservation à l’aide du Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlookfichier .

Référence

Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Explorer Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook

Réservez un espace de travail en moins d'une minute sans utiliser le portail de réservation. ServiceNow® Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in vous permet d'effectuer une réservation directement à l'aide de Microsoft Outlook.

L'application Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook est conçue pour l'espace de travail Seismic et utilise des composants Seismic. Les composants sont stockés dans le module d'extension Workplace Service Delivery Components pour améliorer l'expérience des employés lorsqu'ils utilisent le complément.

En tant qu'employé, vous pouvez facilement réserver un espace, directement via Microsoft Outlook. ServiceNow® Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook intègre toutes les options de l'application Workplace Reservation Management dans Microsoft Outlook. Le complément permet aux employés de créer des rendez-vous ou de modifier un rendez-vous existant. Les employés peuvent facilement trouver les espaces disponibles et faire appel à des services supplémentaires sans avoir à lancer d'autres applications. Seuls les emplacements qui existent dans Microsoft Exchange Online et Workplace Reservation Management s'affichent pour la réservation. Seules les salles ajoutées dans la table Salles [sn_wsd_core_room] sont synchronisées à l'aide du fournisseur de calendriers. Pour synchroniser les espaces, ces espaces doivent être ajoutés en tant que salles dans la table Salles [sn_wsd_core_room].

Le complément est affiché dans le ruban de Microsoft Outlook. Lorsque vous sélectionnez l'icône du complément, un formulaire de réservation s'affiche dans une barre sur le côté. Vous pouvez configurer un fichier manifeste et le charger dans l'application Microsoft Outlook pour afficher la fonctionnalité du complément.

En tant qu'administrateur du lieu de travail, vous pouvez spécifier le module réservable que vous souhaitez utiliser pour les réservations dans la propriété du système *`sn_wsd_msaddin.default_reservable_module`*. Un seul module réservable peut être utilisé dans Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook.

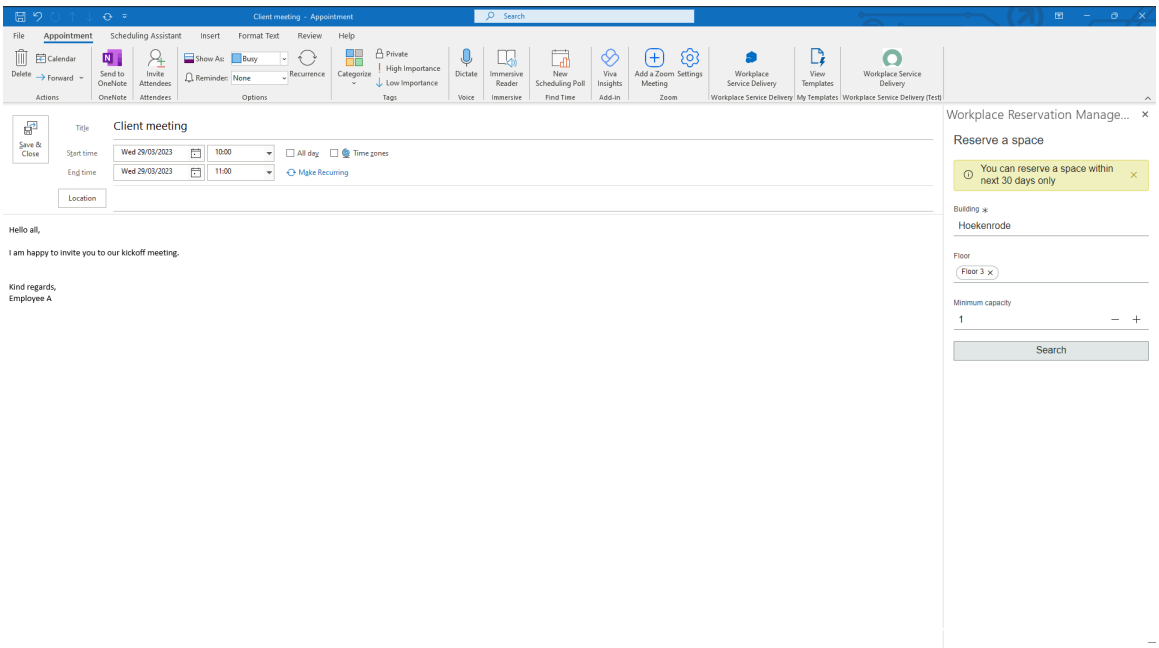
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les employés peuvent uniquement voir les emplacements du lieu de travail affectés au module réservable lorsqu'ils effectuent une réservation. Toutes les réservations et les services supplémentaires demandés par les employés sont gérés au sein de l'application Workplace Reservation Management.

Important :
L’application Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook ne prend pas en charge Microsoft Exchange On-Premises.

Fenêtre du complément de réservations du lieu de travail dans l'application Microsoft Outlook



Workplace Reservation Management et le complément Microsoft Outlook

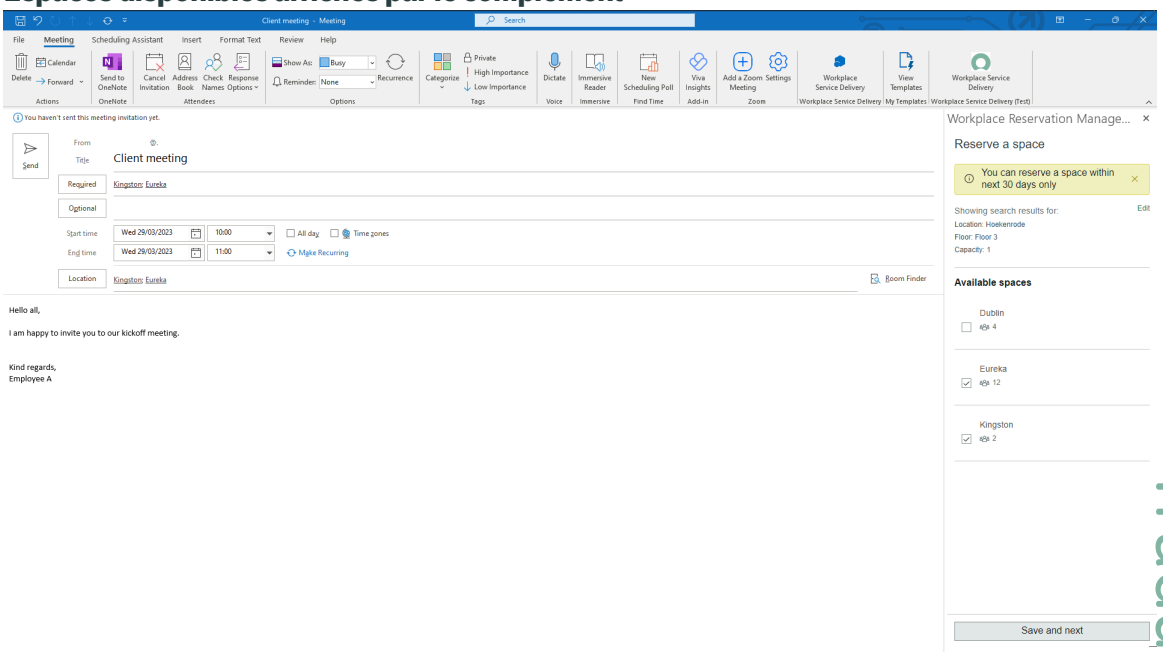
En tant qu'employé, le complément vous permet de réserver sans utiliser le portail de réservation Workplace Reservation Management, ce qui vous permet de gagner du temps. En affichant directement les emplacements disponibles, le complément réduit le temps passé à rechercher un emplacement. Le complément vous permet d'effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Recherchez des espaces disponibles en appliquant plusieurs critères de recherche.

Espaces disponibles affichés par le complément

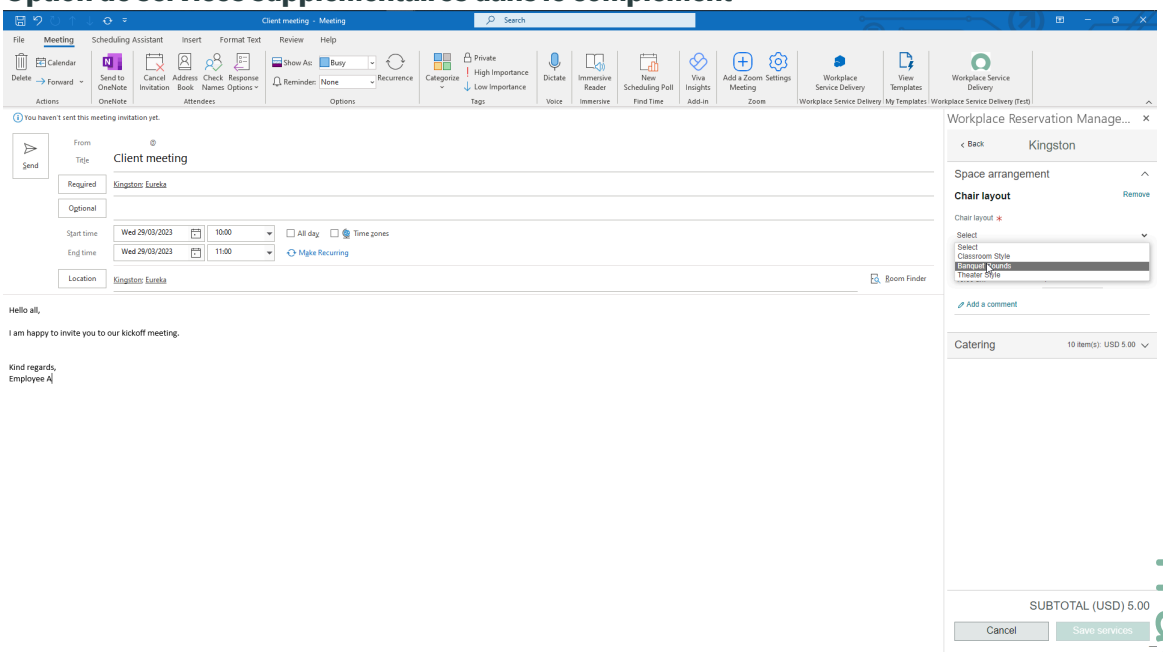


- Ajoutez des espaces à un événement existant ou à un nouvel événement, directement via le complément.
- Demandez une réservation pour vous-même ou pour le compte d'autres personnes.
- Effectuez une réservation pour n'importe quel emplacement du lieu de travail, comme une salle de conférence, un parking, un espace de travail, un bureau et plus encore.
- Effectuez une réservation au nom d'un visiteur ou pour rencontrer un visiteur.
- Spécifiez la durée de la réservation.
- Demandez des services supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

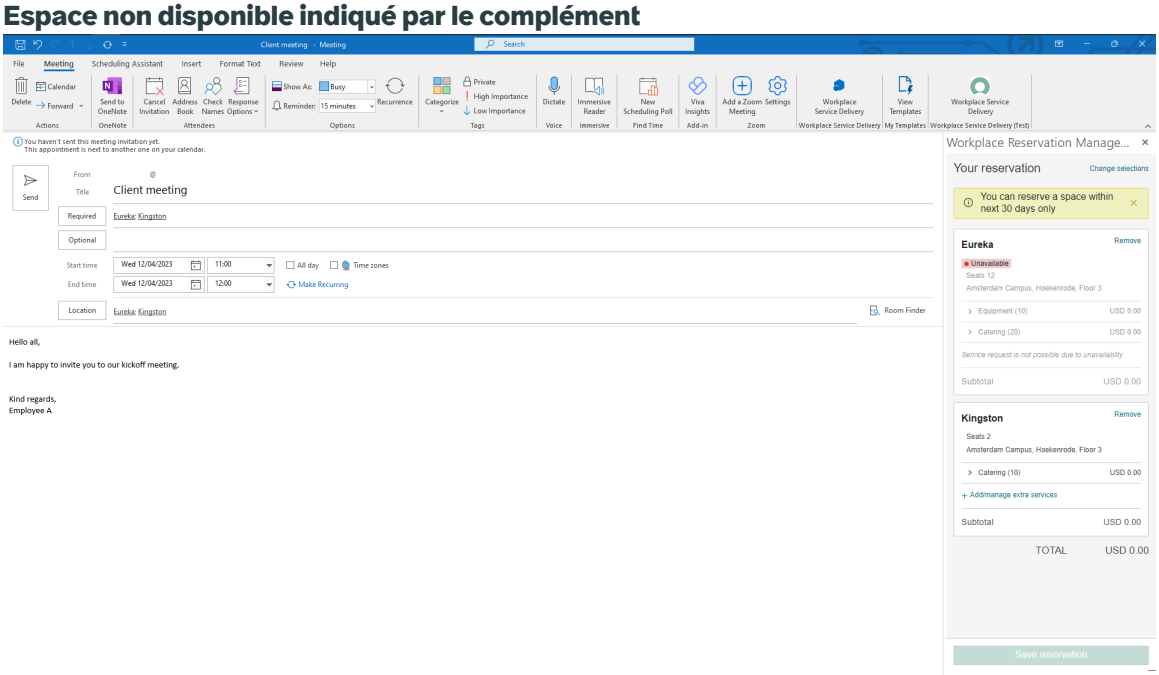
Option de services supplémentaires dans le complément



- Mettez à jour une réservation existante ou modifiez les services supplémentaires. Vous pouvez modifier l'emplacement et ajouter/supprimer des services.

Si un espace sélectionné n'est plus disponible pour une raison ou une autre, ou si la date ou l'heure ont changé, le complément reflète cette information.

Espace non disponible indiqué par le complément



Vous pouvez utiliser les outils de génération de rapports disponibles avec l'application Workplace Reservation Management pour signaler n'importe quel problème.

Important :
Pour l'instant, Microsoft Outlook n'est pas accessible sur le Web à l'aide du navigateur Apple Safari. Vous pouvez utiliser Mozilla Firefox ou Google Chrome à la place.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synchroniser le calendrier du lieu de travail

Vous pouvez également synchroniser vos réservations avec votre fournisseur de calendrier à l'aide de l'application ServiceNow® Synchronisation du calendrier du lieu de travail . Permettez à vos employés de réserver à l'aide de ServiceNow® Workplace Reservation Management ou avec les fournisseurs de services de calendrier de votre organisation, tels que Microsoft Exchange Online.

Pour plus d'informations, reportez-vous à ce qui suit :

- Explorer Synchronisation du calendrier du lieu de travail
- Synchroniser les réservations

Configurer Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook

Installez Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook et configurez le fichier manifeste.

Installer Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Installez Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in à partir des applications de ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Avant de commencer
Installez également l'application Workplace Service Delivery Components à partir du Store, car l'application Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook est construite sur l'espace de travail Seismic. Workplace Service Delivery Components stocke les composants créés sur Seismic pour améliorer l'expérience des employés avec l'application Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook.

Effectuez les instructions de configuration suivantes :

1. Accédez à la **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance. La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.
2. Vérifiez que les modules d'extension suivants sont activés :
   - Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core), version minimale 2.6.
   - Dernière version de Workplace Reservation Management (sn_wsd_rsv).
   - Dernière version de Synchronisation du calendrier du lieu de travail (sn_wsd_rsvsync).

Utilisez les informations suivantes lorsqu'elles sont nécessaires :

- Nom de l'application : Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in
- ID de l'application : sn_wsd_msaddin

Important :
L'application Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook utilise les informations d'identification utilisées pour la synchronisation Microsoft Exchange Online.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avertissement :
Si vous installez l'application Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook dans un système Windows, « WebView2 runtime » doit être installé sur les appareils clients. Vous pouvez le télécharger ici : https://developer.microsoft.com/en-us/microsoft-edge/webview2/ .

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Trouvez l'application en utilisant les critères de filtrage et la barre de recherche.
   Recherchez l'application à l'aide de son nom (Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in) ou de son ID (sn_wsd_msaddin). Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.
   Une liste affiche les modules d'extension et applications dépendants qui seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. Si des modules d'extension ou des applications doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Cliquez sur **Installer**.

Créer un fichier manifeste pour le complément Microsoft Outlook

Créez un fichier manifeste et personnalisez-le selon les normes de votre organisation pour configurer le complément Microsoft Outlook.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Téléchargez le modèle de fichier manifeste `Workplace_Outlook_add_in_manifest_example.xml` via l'application Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook depuis ServiceNow Store. Vous pouvez également créer un fichier manifeste. Pour plus d'informations sur la façon de créer un fichier manifeste, consultez la section Microsoft interne .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Dans cette tâche, vous pouvez créer un fichier manifeste en personnalisant le modèle de fichier manifeste téléchargé à partir de ServiceNow Store. Les paramètres du fichier manifeste qui peuvent être personnalisés sont expliqués dans la procédure.

Procédure

1. Accédez au répertoire depuis lequel vous avez téléchargé le modèle de fichier manifeste.
2. Ouvrez le fichier manifeste pour le personnaliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans le modèle de fichier manifeste, modifiez les paramètres suivants selon les besoins de votre organisation.

Paramètres pouvant être personnalisés dans le fichier manifeste

Paramètre	Description
ID	ID unique pour le complément. Pour en savoir plus, reportez-vous à la documentation Microsoft .
DisplayName	Nom d'affichage du complément. Le nom est affiché dans le ruban de l'application Microsoft Outlook.
Description	Description du complément.
IconUrl	Lien vers l'image de l'icône. Une icône Youmoji est installée en même temps que l'application pour le complément. Si vous définissez votre propre icône, assurez-vous de spécifier un lien URL vers l'icône. Les formats d'icône suivants sont pris en charge : ○ 16x16 ○ 32x32 ○ 64x64 ○ 80x80
Images	Lien vers les images utilisées dans le complément.
SupportUrl	Lien vers l'environnement d'assistance.
SourceLocation	Lien vers l'environnement d'assistance. Vous pouvez lier votre propre environnement ou un autre site Web.
URL	Lien vers l'instance où le complément est installé.

4. Enregistrez le fichier manifeste avec un nom différent.

Résultats
Le fichier manifeste est créé pour le complément.

Que faire ensuite
Effectuez les actions suivantes selon vos besoins :

- Charger le fichier manifeste pour un seul utilisateur
- Télécharger le fichier manifeste dans Microsoft Office 365

Charger le fichier manifeste pour un seul utilisateur

Vous devez rendre le fichier manifeste disponible pour être utilisé dans Microsoft Outlook une fois que vous l'avez créé. Vous pouvez télécharger le complément pour une seule utilisation.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir créé un fichier manifeste pour le complément.

Rôle requis : sn_wsd_msaddin.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez **Microsoft Outlook**.
2. Cliquez sur **Ajouter des compléments** dans le ruban Outlook.
3. Sélectionnez **Mes compléments**.
4. Dans la section Compléments personnalisés, sélectionnez **Ajouter un complément personnalisé** > **Ajouter à partir d'un fichier**.
5. Sélectionnez le fichier manifeste que vous avez créé pour le complément.
6. Cliquer sur **Suivant** > **Installer**.

Résultats

Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook est installé. Le complément s'affiche lors de la planification de réunions dans Outlook.

Télécharger le fichier manifeste dans Microsoft Office 365

Après avoir créé un fichier manifeste, téléchargez-le dans Microsoft Office 365. Vous pouvez afficher et utiliser le complément Microsoft Office 365 après avoir téléchargé le fichier manifeste.

Avant de commencer

Important :
L'application Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook ne prend pas en charge Microsoft Exchange On-Premises.

Rôle requis : sn_wsd_msaddin.admin

Procédure

1. Connectez-vous à Microsoft Office 365 avec votre compte administrateur.
2. Sélectionnez l'icône du lanceur d'application dans le coin supérieur gauche, puis cliquez sur **Administrateur**.
3. Dans le centre d'administration, accédez à **Paramètres** > **Services et compléments**.
4. Sélectionnez **Déployer le complément**, puis cliquez sur **Suivant** dans la page vue d'ensemble.
5. Sélectionnez **Charger des applications personnalisées**.
6. Cochez la case **J'ai le fichier manifeste (.xml) sur cet appareil**.
7. Cliquez sur **Choisir un fichier** pour sélectionner le fichier manifeste que vous avez créé pour le complément.
8. Cliquez sur **Charger**.
9. Dans la section Affecter des utilisateurs, sélectionnez l'une des options suivantes pour spécifier les utilisateurs pour qui déployer le complément.
   - **Tout le monde** : sélectionnez cette option pour déployer le complément pour tout le monde.
   - **Utilisateurs/groupes spécifiques** : sélectionnez cette option pour déployer le complément uniquement pour les utilisateurs ou groupes sélectionnés. Utilisez l'option de recherche pour trouver les utilisateurs ou les groupes pour qui vous souhaitez déployer le complément.
   - **Seulement moi** : sélectionnez cette option pour déployer le complément pour vous uniquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Dans la section Méthode de déploiement, sélectionnez une option pour spécifier comment déployer le complément pour les utilisateurs.
11. Cliquez sur **Déployer**.
    Une coche verte s'affiche une fois que le déploiement du complément est réussi. Suivez les instructions fournies sur la page pour vérifier que le déploiement du complément est réussi.
12. Cliquez sur **Suivant**.
13. Sur la dernière page, cliquez sur **Annuler** pour fermer la boîte de dialogue.

Résultats

Le complément est chargé vers Microsoft Office 365. Les utilisateurs pour qui le complément est déployé peuvent consulter l'option du complément en planifiant une réunion.

Effectuer une réservation à l'aide de Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook

Planifiez un événement ou un rendez-vous dans Microsoft Outlook à l'aide des fonctionnalités supplémentaires fournies par l'application Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook.

Avant de commencer

- Créer un fichier manifeste pour le complément Microsoft Outlook.
- Téléchargez le fichier manifeste. Effectuez l'une des actions suivantes en fonction de vos besoins :
  - Charger le fichier manifeste pour un seul utilisateur.
  - Télécharger le fichier manifeste dans Microsoft Office 365.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez l'application **Microsoft Outlook**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes en fonction du type de réservation que vous souhaitez effectuer :
   - Pour créer un rendez-vous ou un événement, accédez à **Nouveaux éléments** > **Rendez-vous**.
   - Si vous souhaitez envoyer une invitation à une réunion, accédez à **Nouveaux éléments** > **Réunion**.
3. Dans la fenêtre Rendez-vous, sélectionnez le complément de réservation.
   Le complément ouvre une barre sur le côté avec un formulaire de réservation.

   Remarque :
   Le nom du complément dépend du nom spécifié dans le fichier manifeste.

4. Sélectionnez une date et une heure pour la réservation.

   Si **l'option Nombre maximal de jours dans le futur** est activée et si la date de début et la date de fin dépassent la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** , un message d'avertissement s'affiche pour indiquer que la réservation ne peut être effectuée que jusqu'au nombre de jours spécifié dans Nombre **maximal de jours dans le futur**. La valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** est configurée sur le module Réservable et spécifie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

le nombre maximal de jours dans le futur pendant lesquels le module Réservable peut être réservé.

Remarque :
Si la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** n'est pas activée, les utilisateurs peuvent sélectionner une date selon le **nombre maximal d'occurrences** dans le module Réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

- Si un employé clique sur l'icône du calendrier pour l'ouvrir (icône du et tente de sélectionner une date ultérieure à la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur**), les dates sont désactivées dans le sélecteur de dates du calendrier.
- Par exemple, si la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** est de 90 jours et que vous tentez de sélectionner une date au-delà de 90 jours, le nombre de jours au-delà de 90 jours est désactivé dans le sélecteur de date du calendrier.
- Un message d'avertissement s'affiche indiquant que vous pouvez réserver un espace dans les 90 prochains jours uniquement. La date du jour est définie par défaut.
- Si un employé saisit manuellement une date supérieure à la valeur spécifiée dans la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** , l'application réinitialise la date à la date actuelle.

Remarque :
Si le nombre de jours d'une réservation dépasse la valeur **Nombre maximal** de jours dans le futur, les options **Enregistrer la réservation** et **Ajouter des services supplémentaires** sont désactivées. L'employé n'est pas en mesure d'enregistrer les services sélectionnés. L'employé peut envoyer l'invitation via Outlook, mais aucun service n'est ajouté.

5. Dans la barre latérale Réserver un espace, renseignez les champs suivants :

a. Sélectionnez le **bâtiment** dans lequel vous souhaitez prendre rendez-vous.

b. Sélectionnez **l'étage** dans lequel vous souhaitez réserver un espace pour le rendez-vous.

c. Sélectionnez la **capacité**requise de l'espace.
Les espaces s'afficheront en fonction de la capacité spécifiée.

6. Cliquez sur **Rechercher**.
Les espaces disponibles sont affichés en fonction des critères de recherche.

7. Sélectionnez un espace dans la liste des espaces disponibles.
Vous pouvez également sélectionner plusieurs espaces.

8. Si vous avez sélectionné plusieurs espaces, pour marquer tous les détails de l'espace comme privés, sélectionnez **Rendre tous les détails de l'espace privés**.

Remarque :
L'option s'affiche en fonction des paramètres de confidentialité définis pour les espaces sélectionnés.

9. **Facultatif :** Si vous avez sélectionné plusieurs espaces, pour définir la confidentialité d'un espace individuellement, utilisez l'option **Rendre les détails de l'espace privés** située sous chaque espace.

Remarque :
L'option s'affiche en fonction des paramètres de confidentialité définis pour l'espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Cliquez sur **Enregistrer et suivant**.
11. Cliquez sur **Ajouter des services supplémentaires** pour demander des services supplémentaires en même temps que votre réservation.
12. **Facultatif :** Si vous avez sélectionné plusieurs espaces, sélectionnez **Ajouter des services supplémentaires** sous chaque espace, séparément.
13. Dans le formulaire de services, choisissez parmi les services suivants :
    - **Restauration** : option pour demander des services de restauration. Précisez s'il s'agit de petits-déjeuners ou de déjeuners, ainsi que les quantités requises.
    - **Équipement** : option pour demander toutes sortes d'équipements spéciaux pour la réunion.
14. Cliquez sur **Enregistrer les services**.
15. Passez en revue les détails de la réservation.
16. Pour modifier votre réservation, cliquez sur **Modifier la réservation**.
17. Pour modifier les services supplémentaires demandés, cliquez sur **Ajouter/gérer des services supplémentaires**.
18. Cliquez sur **Enregistrer la réservation**.
    La réservation est créée et connectée à l'application Workplace Reservation Management.
19. Dans la fenêtre de rendez-vous Outlook, cliquez sur **Envoyer** pour soumettre la demande de réunion.
    La demande de réunion sera envoyée aux espaces sélectionnés pour confirmer la réservation.

Résultats

La réservation est créée. La réservation n'est soumise que si vous envoyez l'invitation depuis la fenêtre Microsoft Outlook.

Références de Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook

Découvrez le rôle, les tables et les propriétés système installés avec l'application Workplace Reservations pour extension Microsoft Outlook.

Composants installés avec Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Workplace Space Management, comme des tables et des rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés avec Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sn_wsd_msaddin.admin	En tant qu'administrateur Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in, vous pouvez accéder à l'application dans sa totalité.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés installées avec Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Personnalisez les propriétés disponibles dans Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

Ces propriétés sont disponibles pour Workplace Space Management.

Remarque :
Toutes ces propriétés figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriétés pour Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Propriété	Description
sn_wsd_msaddin.default_reservable_module	Cette propriété vous permet de spécifier le module réservable par défaut pour effectuer une réservation. Les éléments du lieu de travail du module réservable sont affichés afin d'effectuer une réservation. Spécifiez la valeur sys_id du module réservable. • Type : chaîne • Valeur par défaut : **c31241cedb7650106c731dcd13961917**
sn_wsd_msaddin.oauth.debug	Cette propriété permet d'enregistrer les informations de débogage quand la page de Microsoft Outlook Add-in est utilisée. • Type : chaîne • Valeur par défaut : **faux**
sn_wsd_msaddin.liste_exclude_ressource	Cette propriété vous permet d'exclure une salle si vous ne souhaitez pas qu'elle s'affiche sur la page du complément Microsoft Outlook. Spécifiez le nom ou l'ID d'e-mail de la salle. Si vous spécifiez le nom de la salle, assurez-vous qu'il correspond à celui configuré dans l'application Workplace Reservation Management . • Type : chaîne • Valeur par défaut : <vide>

Workplace Move Management

L'application ServiceNow® Workplace Move Management permet à vos employés de se déplacer d'un emplacement à l'autre sans problème et sans autorisation manuelle requise. Gérez et traitez les demandes de déménagement des employés en quelques étapes simples.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer

Découvrez les Workplace Move Management concepts et les fonctionnalités.

Configurer

Installer et configurer Workplace Move Management.

Gérer

Gérer les Workplace Move Management enregistrements d’emplacement.

Références

Travaillez avec des Workplace Move Management rôles, des propriétés et des composants.

Solutions d'analyse et de génération de rapports

Coordonnez le travail et améliorez les processus grâce à des tableaux de bord et à des rapports.

Explorer Workplace Move Management

Gérez et traitez les demandes des employés avec Workplace Move Management.

Permettez aux employés de collaborer, de communiquer et de gérer facilement l'ensemble de la procédure de changement d'espace. En tant qu'employé, vous pouvez soumettre une demande à l'aide de Espace de travail du Portail de services. En tant que gestionnaire, vous pouvez effectuer des demandes directement via l'application.

En tant que gestionnaire, le processus automatisé vous aide à superviser étroitement le déplacement des employés et de leurs biens avec peu ou pas de perturbation. Vous pouvez répondre aux demandes de déplacement via des tickets de déplacement et les tâches associées. Vous pouvez afficher les demandes de déplacement déclenchées par les employés, ainsi que les approuver ou les rejeter à tout moment. L'application vous permet d'identifier les conflits de sièges lorsque vous remplissez des demandes de déplacement.

En tant qu'employé, émettez une demande de déplacement pour passer d'un endroit à un autre à l'aide de Espace de travail du Portail de services. Déplacez-vous vers un autre espace situé dans le même bâtiment ou dans un autre. Vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Émettez une demande de déplacement pour vous ou pour un collègue.
- Sélectionnez un motif de déplacement.
- Sélectionnez une date à laquelle vous souhaitez effectuer le déplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Spécifiez les emplacements « De » et « À ». Vous pouvez également sélectionner un lieu de travail directement sur la carte de l'étage du bâtiment.
- Sélectionnez l'équipement qui fait également l'objet du déplacement.
- Spécifiez les informations ou instructions supplémentaires si nécessaire.

En tant qu'administrateur, l'application Workplace Move Management vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Émettre une demande de déplacement pour un employé directement à l'aide de l'application au lieu d'utiliser Espace de travail du Portail de services
- Surveiller les tâches relatives au déplacement qui sont créées dans l'application Identifier les conflits de sièges lors du traitement des demandes de déplacement
- Afficher ou modifier les demandes ou tâches de déplacement qui vous sont affectées, celles qui sont actuellement ouvertes, ainsi que toutes les demandes de déplacement
- Automatiser et configurer les approbations des demandes de déplacement nécessitant des autorisations
- Envoyer des notifications par e-mail aux personnes concernées à propos des demandes de déplacement, le cas échéant
- Modifier, approuver ou rejeter une demande de déplacement planifiée ou en cours

Vous pouvez également regrouper plusieurs demandes de déplacement dans un projet de déplacement et suivre leur progression simultanée à l'aide de l'espace Workplace Central de travail Gestion des déplacements. Pour plus d'informations, référez-vous à Gestion des déplacements.

Configurer Workplace Move Management

Installez et configurez Workplace Move Management pour les utilisateurs du lieu de travail.

Installer Workplace Move Management

Installez l'application Workplace Move Managementà partir de ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Avant de commencer
Effectuez les instructions de configuration suivantes :

1. Accédez à la **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance.

   La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.

2. Vérifiez que les modules d'extension suivants sont activés :
   - Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core), version minimale 2.6.2.
   - Workplace Case Management (sn_wsd_case)

Utilisez les informations suivantes lorsqu'elles sont nécessaires :

- Nom de l'application : Workplace Move Management
- ID de l'application : sn_wsd_move

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Trouvez l'application en utilisant les critères de filtrage et la barre de recherche.
   Recherchez l'application à l'aide de son nom (Workplace Move Management) ou de son ID (sn_wsd_move).
   Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.
   Une liste affiche les modules d'extension et applications dépendants qui seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. Si des modules d'extension ou des applications doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Workplace Move Management.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Cliquez sur **Installer**.

Gérer les demandes Workplace Move Management

En tant qu'administrateur, vous pouvez créer ou modifier des services du lieu de travail et des créateurs d'enregistrement liés aux demandes de déplacement. Vous pouvez créer ou modifier des tâches de déplacement pour exécuter un ticket de demande de déplacement.

Le service **Demander un changement de bureau** est un service du lieu de travail par défaut dans Espace de travail du Portail de services. Les employés peuvent utiliser ce service pour soumettre une demande de déplacement.

Un service du lieu de travail, **Demander le changement de bureau d'un employé**, est disponible par défaut dans l'application. Seuls l'administrateur et le gestionnaire du lieu de travail peuvent y accéder.

Pour créer un service du lieu de travail lié au déplacement, consultez Créer un service du lieu de travail. Pour configurer et lier le service du lieu de travail à un créateur d'enregistrement, consultez Configurer un créateur d'enregistrement.

En tant que gestionnaire du lieu de travail, l'application vous permet également d'implémenter les actions disponibles dans Workplace Case Management et Cœur du lieu de travail.

Par exemple, dans l'application Workplace Case Management, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer un service du lieu de travail lié au déplacement et le lier à un créateur d'enregistrement (Vous pouvez également créer un créateur d'enregistrement si nécessaire.)
- Configurer des modèles de ticket et de tâches pour des tickets du lieu de travail
- Créer des tickets et des tâches de déplacement enfants si nécessaire

Dans l'application Cœur du lieu de travail, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Créer des articles de la base de connaissances destinés aux employés et les publier
- Afficher les articles de la base de connaissances créés dans l'application et les modifier, le cas échéant

Vous pouvez également regrouper plusieurs demandes de déplacement dans un projet de déplacement et suivre leur progression simultanée à l'aide de l'espace Workplace Central de travail Gestion des déplacements. Pour plus d'informations, référez-vous à Gestion des déplacements.

Créer une demande de déplacement au nom d'un employé

Créez une demande de déplacement au nom d'un employé directement à partir de l'application au lieu d'utiliser Espace de travail du Portail de services.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_move.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Spécifiez l'emplacement ou le bureau actuel à partir duquel l'employé est déplacé, ainsi que l'emplacement ou le bureau cible vers lequel l'employé se déplace. Sélectionnez la date et le motif du déplacement. Vous pouvez également fournir des informations supplémentaires relatives au déplacement, le cas échéant.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Move Management** > **Demandes de déplacement**.
2. Cliquez sur **Créer**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de demande de changement de bureau d'un employé

Champ	Description
Pour le compte de	Nom de l'employé pour lequel vous émettez la demande de déplacement. Si la demande de déplacement vous concerne, sélectionnez votre nom.
Date de déplacement demandée	Date à laquelle le déplacement doit être effectué. Sélectionnez une date dans le calendrier.
Motif du déplacement	Motif du départ de l'emplacement actuel. Effectuez une sélection dans la liste des motifs disponibles.
De :	
Région	Région dans laquelle le bureau actuel se trouve.
Site	Site dans lequel le bureau actuel se trouve.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Campus	Campus dans lequel le bureau actuel se trouve.
Bâtiment	Bâtiment dans lequel le bureau actuel se trouve.
Étage	Étage auquel le bureau actuel se trouve.
Espace	Espace dans lequel le bureau actuel se trouve.
Vers :	
Région	Région dans laquelle le bureau cible se trouve.
Site	Site dans lequel le bureau cible se trouve.
Campus	Campus dans lequel le bureau cible se trouve.
Bâtiment	Bâtiment dans lequel le bureau cible se trouve.
Étage	Étage auquel le bureau cible se trouve.
Espace	Espace dans lequel le bureau cible se trouve.
Qu'est-ce qui doit être déplacé ?	Éléments à déplacer du bureau actuel vers le bureau cible.
Remarques supplémentaires	Informations supplémentaires concernant la demande de déplacement.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

La demande de déplacement est soumise pour modifier le bureau de l'employé. Si des éléments personnels, tels que des équipements de communication, du mobilier ergonomique ou des effets personnels, doivent être déplacés vers le nouvel emplacement, les activités de service liées au service du lieu de travail **Déplacer des éléments personnels** sont réalisées.

Si l'état est défini sur Fermé incomplet, cela signifie que la demande de déplacement n'a pas pu être effectuée pour diverses raisons. En tant que gestionnaire, vous pouvez vérifier si des conflits existent avec la demande de déplacement dans la liste connexe Revues de conflit.

Que faire ensuite

Pour afficher et surveiller les demandes de déplacement que vous avez créées pour le compte d'un employé ou pour vous-même, consultez Afficher les demandes de déplacement.

Émettre une demande de déplacement pour un changement d'espace

Créez une demande de déplacement pour être déplacé vers un autre espace. Spécifiez le motif et la date du déplacement. Vous pouvez sélectionner un espace situé dans votre bâtiment actuel ou dans un autre. Vous pouvez également sélectionner un bureau directement sur la carte de l'étage.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail**.
   Les Espace de travail du Portail de services ouvertures.
2. Ouvrez la catégorie **Général** où se trouve le service du lieu de travail et procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez sur **Catalogue**.

b. Cliquez sur **Parcourir par catégories**.

c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Général**.

> **Remarque :**
> Si plusieurs catalogues sont configurés sur le portail, accédez à la liste des catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Général**.

3. Sélectionnez **Demander un changement de bureau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Demander un changement de bureau

Champ	Description
Nom de l'employé	Nom de l'employé pour lequel vous émettez la demande de déplacement. Si la demande vous concerne, sélectionnez votre nom.
Quelle est la date de déplacement demandée ?	
Date	Date à laquelle le déplacement doit être effectué. Sélectionnez une date dans le calendrier.
Sélectionner un motif de déplacement	Motif du départ de l'emplacement actuel. Effectuez une sélection dans la liste des motifs disponibles.
De :	
Find a space on a floor (Trouver un espace à un étage)	Option permettant de sélectionner directement l'espace actuel sur la carte de l'étage.
Bâtiment	Bâtiment dans lequel le bureau actuel se trouve.
Étage	Étage auquel le bureau actuel se trouve.
Espace	Espace dans lequel le bureau actuel se trouve.
Vers :	
Find a space on a floor (Trouver un espace à un étage)	Option permettant de sélectionner directement le nouveau bureau cible sur la carte de l'étage. Si les employés ont une affectation permanente dans leur profil d'espace de travail, les noms d'employés sont affichés sur la carte pour un espace sélectionné. Pour plus d'informations, consultez Afficher les affectations de sièges permanents sur les cartes d'étage.
Bâtiment	Bâtiment dans lequel le bureau cible se trouve.
Étage	Étage auquel le bureau cible se trouve.
Espace	Espace dans lequel le bureau cible se trouve.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Qu'est-ce qui doit être déplacé ?	Éléments à déplacer du bureau actuel vers le nouveau bureau cible.
Autre chose à noter ?	Informations supplémentaires concernant la demande de déplacement.
Ajouter une pièce jointe	Fichiers joints qui appuient la demande de déplacement, le cas échéant.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

La demande de déplacement est envoyée.
Si l'état de la demande de déplacement est Fermé terminé, cela signifie qu'elle a été correctement effectuée. Si l'état est défini sur Fermé incomplet, cela signifie que la demande de déplacement n'a pas pu être effectuée pour diverses raisons. Vous pouvez émettre une autre demande si nécessaire.

En fonction de votre plateforme, effectuez l'une des actions suivantes pour afficher vos demandes :

- Sur Espace de travail du Portail de services, accédez à l'onglet **Demandes** pour afficher vos demandes et vos réservations.
- Dans la barre de navigation de l'application Now Mobile, appuyez sur **For Me** (Pour moi) et faites défiler vers le bas jusqu'à la section Ma demande pour afficher vos demandes.
- Dans la messagerie instantanée Virtual Agent, saisissez votre question ou utilisez **Afficher tous les éléments** pour sélectionner une question dans une liste d'options disponibles.

Si vous souhaitez annuler une demande, cliquez sur **Annuler la demande**. Lorsque la demande est résolue, sélectionnez **Accepter** ou **Rejeter**.

Mettre à jour un service du lieu de travail de demande de déplacement

En tant que gestionnaire du lieu de travail, modifiez une demande de déplacement créée dans l'application Workplace Case Management. Vous pouvez ajouter des tâches de déplacement, modifier un modèle de tâche, ajouter des tickets de déplacement enfants, etc.

Avant de commencer

Vérifiez que les applications suivantes sont installées :

- Cœur du lieu de travail
- Workplace Case Management.

Rôle requis : sn_wsd_case.manager ou gestionnaire du lieu de travail

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Services du lieu de travail**.
2. Parmi les services du lieu de travail liés au déplacement suivants, sélectionnez ceux que vous souhaitez modifier :
   - **Workplace Move Service (Service de déplacement du lieu de travail)**
   - **Move Employee Personal Items (Déplacer des éléments personnels des employés)**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur le formulaire, modifiez les champs que vous souhaitez mettre à jour.
   Pour en savoir plus sur chaque champ du formulaire, consultez Créer un service du lieu de travail.
4. **Facultatif :** Pour modifier une activité de service du lieu de travail, accédez à la liste connexe Activité de service du lieu de travail et sélectionnez celle que vous souhaitez modifier.
   Pour en savoir plus sur chaque champ du formulaire, consultez Créer une activité de service du lieu de travail.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Le service du lieu de travail est mis à jour.

Mettre à jour un créateur d'enregistrement de service du lieu de travail lié au déplacement

Mettez à jour un créateur d'enregistrement de service du lieu de travail lié au déplacement. Liez un service du lieu de travail à un ou plusieurs créateurs d'enregistrements.

Avant de commencer
Vérifiez que les applications suivantes sont installées :

- Cœur du lieu de travail
- Workplace Case Management

Rôle requis : sn_wsd_case.manager ou gestionnaire du lieu de travail

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un service du lieu de travail est créé, il est lié à un créateur d'enregistrement. Le créateur d'enregistrement s'affiche pour les employés lorsqu'ils tentent de sélectionner le service du lieu de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Case Management** > **Gestion des tickets du lieu de travail : configuration** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Parmi les créateurs d'enregistrement suivants, sélectionnez ceux que vous souhaitez modifier :
   - **Demander un changement de bureau**
   - **Demander le changement de bureau d'un employé**
3. Sur le formulaire, modifiez les champs que vous souhaitez modifier.
   Pour en savoir plus sur chaque champ du formulaire, consultez Configurer un créateur d'enregistrement.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Le créateur d'enregistrement est mis à jour.

Créer un article de la base de connaissances relatif au déplacement

Créez un article de la base de connaissances pour fournir aux employés des informations ou des avis relatifs au déplacement.

Avant de commencer
Vérifiez que les applications suivantes sont installées :

- Cœur du lieu de travail
- Workplace Case Management.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin or sn_wsd_core.kb_writer

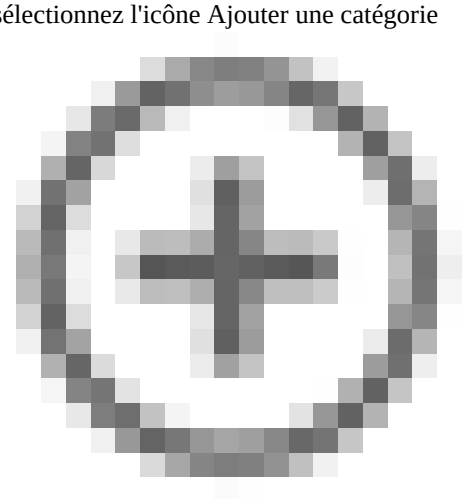
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Safety Management** > **Gestion des connaissances** > **Créer un nouvel article**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de connaissances

Champ	Description
Base de connaissances	Nom de la base de connaissances. Sélectionnez la base de connaissances des **services du lieu de travail**.
Catégorie	Catégorie pertinente de l'article de la base de connaissances. Sélectionnez une catégorie existante ou sélectionnez l'icône Ajouter une catégorie  ( ) pour ajouter une nouvelle catégorie. Vous pouvez également sélectionner ou ajouter une sous-catégorie.
Date de fin de validité	Date jusqu'à laquelle l'article de la base de connaissances est valide. La date est automatiquement définie sur 2100-01-01.
Type d'article	Type d'article que vous souhaitez créer. Les choix sont les suivants : ○ Sélectionnez **Wiki** pour créer une page Wiki. ○ Sélectionnez **HTML** pour créer une page Web HTML.
Workflow	Ce champ est automatiquement défini comme **Brouillon**. En fonction de la progression, le workflow de l'article de la base de connaissances bascule vers les états suivants : ○ Revue ○ Publié

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Mise hors service en attente ○ Mis hors service
Lien de la pièce jointe	Option permettant d'attacher une pièce jointe à l'article de la base de connaissances.
Afficher les pièces jointes	Option pour afficher les pièces jointes individuellement.
Brève description	Brève description de l'article de la base de connaissances. La brève description est affichée en tant que titre de l'article.
Corps de l'article	Informations affichées dans l'article de la base de connaissances. Utilisez les options de formatage pour changer le style du contenu. Ce champ s'affiche uniquement si **HTML** est sélectionné dans le champ **Article type**.
Wiki	Informations affichées dans l'article de la base de connaissances sous forme wiki. Sélectionnez l'option **Texte Wiki** pour afficher un aperçu du texte. Ce champ s'affiche uniquement si **Wiki** est sélectionné dans le champ **Article type**.

4. **Facultatif :** Pour rechercher du contenu en double dans les articles existants, sélectionnez **Rechercher des doublons**.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
L'article de la base de connaissances est créé.

Que faire ensuite
Créer un article de la base de connaissances du lieu de travail

Passer en revue les conflits de déplacement

Affichez le motif d'un conflit de demande de déplacement.

Si l'état d'une demande de déplacement est défini sur Fermé incomplet, cela signifie que la demande de déplacement n'a pas pu être effectuée pour diverses raisons. En tant que gestionnaire, vous pouvez vérifier si des conflits existent avec la demande de déplacement dans la liste connexe Revues de conflit.

Les différents types de conflits sont les suivants :

- **L'emplacement de destination sélectionné n'est pas actif** : conflit en raison d'un emplacement inactif sélectionné pour le déplacement.
- **L'emplacement de destination sélectionné est déjà occupé** : conflit en raison de l'indisponibilité de l'emplacement sélectionné pour le déplacement.
- **Le centre de coûts/département de l'utilisateur et l'emplacement de destination sélectionné ne correspondent pas** : conflit en raison d'une incompatibilité entre le centre de coûts/département de l'utilisateur et l'emplacement sélectionné pour le déplacement. Le conflit est pris en compte en fonction de la propriété système Type d'allocation [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **L'emplacement de destination sélectionné est un emplacement flexible** : conflit en raison de l'emplacement sélectionné pour le déplacement est un emplacement flexible.
- **Création d'une demande de déplacement sur le lieu de travail pour un espace qui est un profil du lieu de travail d'un autre utilisateur**

Vous pouvez également personnaliser la liste des validations que vous souhaitez exécuter sur une demande de déplacement. Vous pouvez ajouter des validations ou modifier les validations existantes dans le `WSDMoveRequestValidations` script include.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Workplace Move Management

Émettez une demande de déplacement au nom d'un employé, mettez à jour un service du lieu de travail de demande de déplacement ou un créateur d'enregistrement du lieu de travail lié au déplacement, ou créez un article de la base de connaissances relatif au déplacement avec Workplace Move Management

Créez, mettez à jour ou émettez une demande de déplacement au nom d'un employé.

Afficher les demandes de déplacement

Surveillez les demandes de déplacement qui vous sont affectées, les demandes actuellement ouvertes et toutes les autres demandes créées dans l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_move.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Move Management** > **Demandes de déplacement**.
2. Pour afficher les demandes de déplacement, sélectionnez l'une des options suivantes :
   - **Mes affectations** : sélectionnez cette option pour afficher les demandes de déplacement qui vous sont affectées.
   - **Demandes ouvertes** : sélectionnez cette option pour afficher les demandes de déplacement ouvertes.
   - **Toutes les demandes** : sélectionnez cette option pour afficher toutes les demandes de déplacement.
3. **Facultatif :** Accédez à la section Listes connexes pour vérifier le statut des types d'éléments suivants :
   - Tickets enfants
   - Tâches enfants
   - Approbateurs
   - SLA des tickets
   - Articles de la base de connaissances associés
   - Tickets connexes
   - Revue des conflits

Afficher les tâches de déplacement

Pour répondre à une demande de déplacement, surveillez les tâches relatives au déplacement qui sont créées dans l'application. Affichez les tâches de déplacement qui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vous sont affectées, les tâches qui sont actuellement ouvertes et toutes les tâches de déplacement créées dans l'application.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_move.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Move Management** > **Déplacer les tâches**.
2. Pour afficher les tâches de déplacement, sélectionnez l'une des options suivantes :
   - **Mes affectations** : sélectionnez cette option pour afficher les tâches de déplacement qui vous sont affectées.
   - **Tâches ouvertes** : sélectionnez cette option pour afficher les tâches de déplacement ouvertes.
   - **Toutes les tâches** : sélectionnez cette option pour afficher toutes les tâches de déplacement.

Références de Workplace Move Management

Plusieurs composants et propriétés sont installés avec Workplace Move Management.

De nombreux rôles, tables et propriétés sont installés avec Workplace Move Management.

Composants installés avec Workplace Move Management

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Workplace Move Management, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés avec Workplace Move Management

Rôles pour Workplace Move Management

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des déplacements sur le lieu de travail [sn_wsd_move.admin]	En tant qu'administrateur Workplace Move Management, vous avez accès à l'application dans sa totalité.	sn_wsd_move.manager
Gestionnaire des déplacements sur le lieu de travail [sn_wsd_move.manager]	En tant que gestionnaire des déplacements sur le lieu de travail, vous avez accès à l'application dans sa totalité.	• sn_wsd_move.agent • template_editor_global

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles pour Workplace Move Management (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Agent de déplacement sur le lieu de travail [sn_wsd_move.agent]	• Crée, lit, met à jour et supprime des tâches de déplacement. • Crée, lit, met à jour et supprime des tickets de déplacement. • Crée des articles de la base de connaissances.	• sn_wsd_move.writer • flow_operator • sn_wsd_core.kb_writer
Auteur du déplacement sur le lieu de travail [sn_wsd_move.writer]	• Crée, lit, met à jour et supprime des tâches de déplacement. • Crée, lit, met à jour et supprime des tickets de déplacement.	• sn_wsd_move.reader • sn_wsd_case.case_writer
Lecteur du déplacement sur le lieu de travail [sn_wsd_move.reader]	Dispose d'autorisations de lecture pour accéder aux éléments suivants : • Tâches de déplacement • Tickets de déplacement	sn_wsd_case.case_reader

Tables installées avec Workplace Move Management

Tables pour Workplace Move Management

Table	Description
Ticket de déplacement sur le lieu de travail [sn_wsd_move_case]	Stocke des informations sur tous les tickets de déplacement et les tickets de déplacement enfants créés dans l'application. **Remarque :** Cette table est une table enfant de tâches sur le lieu de travail [sn_wsd_core_workplace_task] dans Cœur du lieu de travail. Si **WSD : archiver la règle d'archivage des anciennes tâches sur le lieu de travail** est appliquée, la table Ticket de déplacement sur le lieu de travail [sn_wsd_move_case] est également archivée. Pour plus d'informations, consultez Appliquer la règle d'archivage.
Conflit de demande de déplacement [sn_wsd_move_request_conflict]	Stocke des informations sur tous les conflits de déplacement survenus lorsque des agents remplissaient une demande de déplacement dans l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables pour Workplace Move Management (suite)

Table	Description
Tâche de déplacement sur le lieu de travail [sn_wsd_move_task]	Stocke des informations sur toutes les tâches de déplacement et les tâches de déplacement enfants créées dans l'application. **Remarque :** Si **WSD : archiver la règle d'archivage des anciennes tâches sur le lieu de travail** est appliquée, la table Tâche de déplacement sur le lieu de travail [sn_wsd_move_task] est également archivée. Pour plus d'informations, consultez Appliquer la règle d'archivage.

Workplace Service Delivery pour mobile

Accédez aux services liés à votre lieu de travail et à d'autres informations à partir de votre équipement mobile à l'aide de ServiceNow Workplace Service Delivery for Mobile.

Premiers pas

Explorer

Découvrez les Workplace Service Delivery for Mobile concepts et les fonctionnalités.

Configurer

Configuration requise pour Workplace Service Delivery for Mobile.

Utilisant

Utilisez-le Workplace Service Delivery for Mobile pour effectuer une réservation, obtenir l'itinéraire vers un lieu de travail, etc.

Référence

Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Explorer Workplace Service Delivery for Mobile

Gérez vos réservations de lieu de travail à l'aide de .ServiceNow Application Now Mobile

Installez et configurez le module d'extension Workplace Service Delivery for Mobile sur votre ServiceNow instance. Installez l'application séparément, car elle n'est pas disponible dans la Workplace Service Delivery suite.

Utilisez les services du lieu de travail fournis par votre organisation directement sur votre équipement mobile. L'application Workplace Service Delivery for Mobile vous permet d'effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Gérer vos demandes de service sur le lieu de travail à tout moment à l'aide de votre équipement mobile.
- Effectuer des réservations uniques ou multiples pour des lieux de travail.
- Effectuez des réservations de plusieurs jours.
- Réservez un espace dans votre quartier.
- Scannez le code QR et réservez rapidement un espace.
- Obtenez l'itinéraire vers votre lieu de travail.
- Confirmer ou libérer des réservations.
- Examiner, modifier et annuler vos réservations.
- Rechercher un campus, un bâtiment et un espace à l'aide d'AI Search
- Affichez les notes de réunion ajoutées à une réservation, le cas échéant.

Remarque :
À l'aide de l'application, vous pouvez créer, modifier, annuler, enregistrer et libérer une réservation. Mais vous ne pouvez pas créer de réservation récurrente ni de réservation de groupe à l'aide de l'application.

Configurer Workplace Service Delivery for Mobile

Configurez Workplace Service Delivery for Mobile pour effectuer des réservations à l'aide de .Application Now Mobile

Administration de l'orientation mobile

Configurez les fournisseurs de carte pour permettre aux utilisateurs Workplace Service Delivery for Mobile d'accéder facilement à un autre lieu de travail.

La fonctionnalité d'orientation mobile est disponible pour les utilisateurs mobiles Workplace Service Delivery. L'orientation mobile fournit les options suivantes :

Remarque :
les données et les objets de la carte spatiale Indoor Mapping peuvent être intégrés dans Workplace Service Delivery et consultés à l'aide d'un mobile réactif.

- Créez un fournisseur de carte personnalisé. Configurez les fournisseurs de carte (Indoor Mapping ou Mappedin) pour afficher l'itinéraire d'un emplacement vers un autre.

  Pour plus d'informations, consultez Configurer un fournisseur de carte personnalisée.

- Configurez un écran de carte personnalisé. Configurez les écrans de carte pour l'orientation. Par défaut, les écrans de carte suivants sont configurés pour activer l'option **Obtenir les itinéraires** sur les cartes.

  Pour plus d'informations, consultez Configurer un écran de carte personnalisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Navigation interne - Profil d'utilisateur** : utilisez le profil du lieu de travail d'un employé pour l'orientation. L'option **Obtenir des itinéraires** s'affiche en fonction des conditions suivantes :
  - Les employés doivent avoir une réservation en cours. En l'absence de réservation, l'emplacement spécifié dans le profil de lieu de travail de l'employé est utilisé.
  - L'employé doit avoir une carte d'étage configurée (Mappage d'intérieur ou Mappedin).
- **Orientation en intérieur : ma réservation** : obtenez l'itinéraire vers un emplacement à partir de la page des détails de la réservation. L'emplacement spécifié doit avoir une carte d'étage définie pour afficher l'option **Obtenir des itinéraires**.

Configurer un écran de carte personnalisée

Configurez un écran de carte pour afficher des informations basées sur l'emplacement sur une carte d'une application Mobile. La carte met en évidence les points d'intérêt et les utilisateurs peuvent basculer entre une vue de carte et une vue de liste.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Administration de l'orientation mobile** > **Écran de carte personnalisée**.
2. Fournissez le nom et la description de l'écran de carte personnalisée.
3. Sur le formulaire, remplissez les informations de champ de formulaire suivantes
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Les écrans de carte affichent une carte avec des emplacements associés aux enregistrements dans un élément de données.

Configurer un fournisseur de carte personnalisée

Configurez des fournisseurs de carte pour que les itinéraires s'affichent d'un emplacement à un autre dans Workplace Service Delivery for Mobile

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

- Workplace Service Delivery for Mobile.
- Mappage d'intérieur est le fournisseur de carte intégré à l'application Workplace Service Delivery .
- Mappedin est un fournisseur de carte tiers.

Remarque :
Vous devez configurer un fournisseur de carte pour chaque bâtiment individuellement.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Administration de l'orientation mobile** > **Fournisseur de carte personnalisée**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Fournisseur de carte personnalisée

Champ	Description
Table clé	Entrée de table pour laquelle vous souhaitez configurer le fournisseur de carte. Si vous avez sélectionné Bâtiment [sn_wsd_core_building] dans la liste.
Clé	Entrée de table pour laquelle vous souhaitez configurer le fournisseur de carte. Par exemple, si vous avez sélectionné Bâtiment [sn_wsd_core_building] comme table principale. Recherchez un document dans la boîte de dialogue Sélectionner le document qui s'affiche, puis sélectionnez Bâtiment :BâtimentC. Effectuez une recherche à l'aide de l'icône de liste de recherche ( ).
Fournisseur de localisation iOS	Fournisseur de localisation pour iOS. Sélectionnez **Apple** ou **Atlas** comme fournisseur de localisation.
Fournisseur de localisation Android	Fournisseur de localisation pour Android. Sélectionnez **Atlas**.
Application	Nom de l'application. Ce champ est généré automatiquement. Assurez-vous que l'application est définie sur **Workplace Core**.
Fournisseur de carte	Dans la liste déroulante, sélectionnez l'un des éléments suivants en fonction du fournisseur de carte que vous utilisez : ○ **ServiceNow** : pour Mappage d'intérieur. ○ **Mappedin** : pour Mappedin
ID d'application du fournisseur de localisation	Provisionnement de l'emplacement dans IndoorAtlas pour un positionnement en intérieur ou une expérience avec point bleu. À partir de votre compte Atlas, accédez à **Applications** > **Prise en charge d'IA** > **Clé API** et copiez l'ID de clé API. Cette option n'est disponible que si vous avez sélectionné **ServiceNow** (Mappage d'intérieur) comme fournisseur de carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si vous avez Apple comme fournisseur de localisation, il s'agit d'une étape facultative pour vous. ID de l'application de localisation Affiche l'emplacement ou le positionnement actuel des employés (expérience bluedot) sur les cartes. L'emplacement de départ dans l'orientation est automatiquement déterminé par l'application. Si le positionnement de l'emplacement est activé, vous pouvez voir l'icône de positionnement (⌖) sur votre application mobile pour l'orientation.
Secret d'application du fournisseur de localisation	À partir de votre compte Atlas, accédez à **Applications** > **Prise en charge d'IA** > **Clé API** et copiez l'ID secret de la clé API. Cette option est disponible si vous avez installé Mappage d'intérieur en tant que **Remarque :** Si vous avez comme fournisseur de localisation, vous n'êtes Apple pas tenu de remplir ces informations de champ. Cette option n'est disponible que si vous avez sélectionné **ServiceNow** (Mappage d'intérieur) comme fournisseur de carte
ID d'application de fournisseur de carte	Nom d'utilisateur pour Mappedin. Disponible uniquement si vous avez installé Mappedin en tant que fournisseur de carte. Pour trouver le nom d'utilisateur, accédez à **Mappage d'espace** > **Administration Mappedin** > **Identifiants**. Sélectionnez **Informations d'identification Mappedin** et copiez le nom d'utilisateur.
Secret d'application de fournisseur de carte	Secret d'application du fournisseur de carte (Mappedin). Disponible uniquement si vous avez installé Mappedin en tant que fournisseur de carte.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le fournisseur de carte personnalisée est configuré pour l'entité table que vous avez sélectionnée. Par exemple, le fournisseur de carte affiche l'itinéraire des emplacements dans le bâtiment 1. Le fournisseur de carte personnalisée est configuré pour l'entité table que vous avez sélectionnée. Par exemple, le fournisseur de carte affiche l'itinéraire des emplacements dans le bâtiment 1.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
CustomMapConfigId est mappé avec l'ID système des réservations mappées d'Mappage d'intérieur et de Mappedin. Pour obtenir Mappage d'intérieur des cartes, les utilisateurs doivent mettre à jour **CustomMapDefaultProviderId** et **CustomMapConfigId** dans **location_custom_map** et **locations_custom_map**. **CustomMapDefaultProviderId** est l'ID système de l'enregistrement associé d'Mappage d'intérieur dans le fournisseur de carte personnalisée. Pour plus d'informations, consultez Activer la vue de carte pour créer des réservations.

Pour plus d'informations sur la façon de sélectionner les propriétés d'une carte de fournisseur de carte, reportez-vous à Personnaliser les propriétés de la carte.

Activer la vue de carte pour créer des réservations

Activez la vue de carte pour les utilisateurs employés mobiles afin qu'ils puissent réserver des espaces à l'aide des cartes d'étage Application Now Mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Activez l'option Activer la vue cartographique. Les utilisateurs peuvent afficher les cartes prises en charge par Mappage d'intérieur ou Mappedin lorsqu'ils réservent un espace.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Fournisseur de carte personnalisée** pour modifier le fournisseur de carte du système de base.
   Modifiez le fournisseur de carte du système de base pour utiliser l'un de vos bâtiments comme clé et utiliser vos informations d'identification ou celles Workplace Indoor Mapping de MappedIn.
2. Mappedin : Si votre fournisseur Map est Mappedin, procédez comme suit :

   a. Ouvrez l'enregistrement du fournisseur de carte personnalisée du système de base.
   Cet enregistrement n'a pas de nom. Si votre système dispose de plusieurs fournisseurs de cartes personnalisées, vous devez identifier cet enregistrement par son sys_id. Pour vérifier l'sys_id d'un enregistrement, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **l'enregistrement, sélectionnez Copier sys_id à partir d'actions** supplémentaires en haut à gauche et collez le sys_id **c5d49d2265072010f87794bf508527f6** dans un document texte.

   b. Modifiez les champs suivants dans le formulaire Fournisseur de carte personnalisée :

Formulaire Fournisseur de carte personnalisée

Champ	Description
Clé	Entrée de table pour laquelle vous souhaitez configurer le fournisseur de carte. Par exemple, Bâtiment 1.
ID d'application de fournisseur de carte	Nom d'utilisateur pour les informations d'identification MappedIn. Pour trouver le nom d'utilisateur, accédez à **Tous** > **Mappage d'espace** > **Administration Mappedin** > **Identifiants**. Sélectionnez vos informations d'identification MappedIn et copiez le nom d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Secret d'application de fournisseur de carte	Informations d'identification du secret de l'application de votre fournisseur de carte (MappedIn).

c. Sélectionnez Mettre à jour

d. Pour MappedIn, mettez à jour **CustomMapDefaultProviderId** et **CustomMapConfigId** dans location_custom_map et locations_custom_map avec les ID système correspondants.

e. Accédez à la **Tous** > **sys_sg_input_list** pour ouvrir la page Entrées.

f. Sélectionnez et ouvrez le **location_custom_map** et le **locations_custom_map** et apportez les modifications suivantes pour ces deux propriétés :

i. Sur les pages Vue de carte d'emplacement et Vue de carte des emplacements, modifiez le **CustomMapDefaultProviderId** et vérifiez qu'il est mappé avec l'ID système de l'enregistrement associé Mappedin sur la page Fournisseur de carte personnalisée (voir l'étape 2a).

ii. Modifiez le **CustomMapConfigId** et vérifiez qu'il est mappé avec l'ID système de sys_sg_custom_map_config.list. Pour copier le sys_id, accédez à **Tous** > **sys_sg_custom_map_config.liste**. Sélectionnez **Réservations mappées** et copiez le sys_id, puis collez-le pour **CustomMapConfigId**.

3. Si vous l'avez installé Mappage d'intérieur en tant que fournisseur de carte, procédez comme suit :

a. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Fournisseur de carte personnalisée** pour modifier le fournisseur de carte du système de base.

b. Un nouveau fournisseur de carte pour Workplace Indoor Mapping**lequel ServiceNow** est créé dans le fournisseur de carte personnalisée.

c. Ouvrez l'enregistrement du fournisseur de carte personnalisée du système de base à modifier.

d. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur **l'enregistrement, sélectionnez Copier sys_id à partir d'actions** supplémentaires en haut à gauche, puis collez le sys_id **5a0a15aac35301100f926ff4c840dd9a** dans un document texte.

e. Modifiez les champs suivants dans le formulaire Fournisseur de carte personnalisée :

Formulaire Fournisseur de carte personnalisée

Champ	Description
Table clé	Bâtiment (sn_wsd_core_building) intégré à Workplace Indoor Mapping. Sélection d'un bâtiment pour activer la fonctionnalité de carte pour tous les autres Workplace Indoor Mapping bâtiments.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Clé	Workplace Indoor Mapping Nom du bâtiment. Par exemple : Bâtiment A.
Fournisseur de carte	Sélectionnez **ServiceNow** dans la liste déroulante.

f. Cliquez sur **Mettre à jour**.

g. Pour obtenir Workplace Indoor Mapping des cartes, l'utilisateur doit mettre à jour **CustomMapDefaultProviderId** et **CustomMapConfigId** dans location_custom_map et locations_custom_map avec les ID système correspondants.

h. Accédez à la **Tous** > **sys_sg_input_list** pour ouvrir la page Entrées.

i. Sélectionnez et ouvrez le **location_custom_map** et le **locations_custom_map** et apportez les modifications suivantes pour ces deux propriétés :

   i. Sur les pages Vue de carte d'emplacement et Vue de carte des emplacements, modifiez le **CustomMapDefaultProviderId** et vérifiez qu'il est mappé avec l'ID système de l'enregistrement associé ServiceNow dans la page Fournisseur de carte personnalisée (voir l'étape 3c).

   ii. Modifiez le **CustomMapConfigId** et vérifiez qu'il est mappé avec l'ID système de sys_sg_custom_map_config.list. Pour copier le sys_id, accédez à **Tous** > **sys_sg_custom_map_config.liste**. Sélectionnez **Mapped Reservations-Indoor Map** et copiez le sys_id, puis collez-le pour **CustomMapConfigId**.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Accédez à la **Tous** > **Workplace Service Delivery for Mobile** > **Propriétés**.
6. Accédez à l'option Activer la vue de carte pour la propriété Réservations mobiles WSD.
7. Sélectionnez l'option Activer la vue de carte pour la propriété Réservations mobiles WSD pour l'activer.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

L'option permettant d'afficher une carte d'étage à l'aide de la vue Carte au lieu d'une vue de liste est disponible pour Workplace Service Delivery for Mobile les utilisateurs. Vous pouvez utiliser l'option **Activer/désactiver la vue de carte** lors d'une réservation pour afficher les cartes d'étage et sélectionner des espaces. Pour plus d'informations, consultez Configurer la propriété Activer/désactiver la vue de carte.

Configurer la propriété Activer/désactiver la vue de carte

Configurez l'option Activer/désactiver la vue de carte sur l'application lors de la Application Now Mobile réservation d'un espace.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_rsv.admin

Procédure

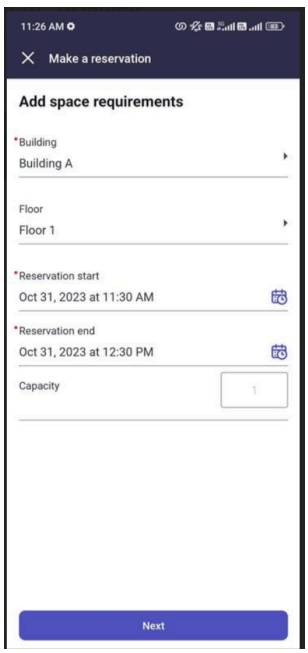
1. Accédez à la **Tous** > **Workplace Service Delivery for Mobile** > **Propriétés**.
2. Activez les options de modification sur la page Propriétés mobiles.

Traduction automatique

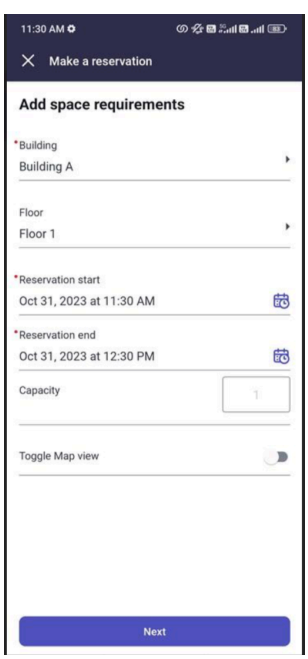
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans **l'option Activer la vue de carte pour** la liste déroulante Réservations mobiles WSD, sélectionnez les options suivantes selon vos besoins :

   a. Désactivée : l'option **Activer/désactiver la vue de carte** n'est pas disponible lors d'une réservation.



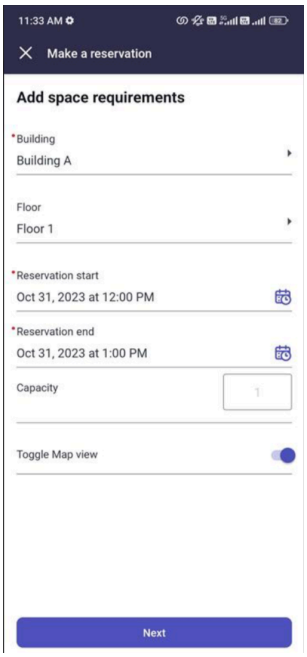
   b. Activée : l'option **Activer/désactiver la vue de la carte** est visible et n'est pas sélectionnée (cochée).



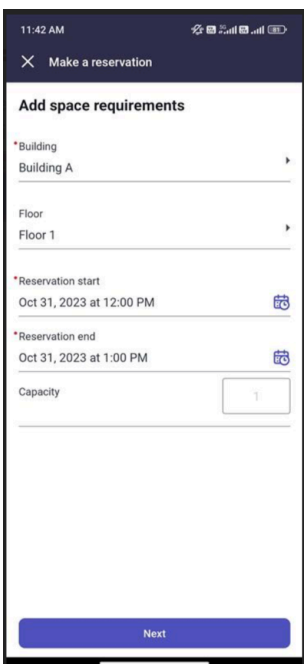
   c. Par défaut : l'option **Activer/désactiver la vue de la carte** est disponible et sélectionnée (cochée).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



d. Requis : l'option **Activer/désactiver la vue de carte** est disponible, mais définie en lecture seule.



Remarque :
La **vue Activer/désactiver la carte** n'est pas affichée dans ce cas. Lorsqu'un utilisateur utilise cette option, la visualisation de carte (vue cartographique) est utilisée. S'il n'y a pas de carte disponible pour un bâtiment ou un étage, les utilisateurs ne peuvent pas sélectionner d'espace (car ils ne peuvent sélectionner un espace qu'à l'aide d'une carte d'étage).

Pour plus d'informations, consultez Activer la vue de carte pour créer des réservations et Effectuer une réservation à l'aide de Application Now Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer AI Search pour Workplace Service Delivery for Mobile

Installer et configurer AI Search avec Workplace Service Delivery for Mobile. Les utilisateurs peuvent utiliser AI Search pour rechercher un campus, des bâtiments, des étages ou des espaces.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Pour activer AI Search pour Workplace Service Delivery for Mobile, vous devez demander AI Search et activer AI Search. Pour plus d'informations sur l'installation et la configuration d'AI Search, consultez Recherche IA .

Procédure

1. Accédez à la **Recherche IA** > **État de Recherche IA**.
   Un message s'affiche indiquant que l'application AI Search n'est pas disponible et activée sur votre instance.
2. Cliquez sur le bouton **Demander Recherche IA** pour déclencher l'activation automatique de Recherche IA sur votre instance.
   Votre demande est traitée et l'activation de l'application Recherche IA peut prendre un certain temps.
3. Après l'installation et la configuration d'AI Search, assurez-vous d'avoir installé Cœur du lieu de travail et Workplace Service Delivery for Mobile.
4. Accédez à la **Tous** > **Configurations de recherche** > **Configurations de recherche de l'application NowMobile**.
5. Définissez le moteur de recherche sur AI Search.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Accédez à la **Tous** > **Index de Recherche IA** > **Sources indexées** > **Table d'emplacement du lieu de travail**.
8. Sélectionnez le bouton **Indexer toutes les tables** dans le volet supérieur droit pour ouvrir la page Historique des sources indexées.
   La source indexée est mise en file d'attente pour l'indexation. Vous pouvez surveiller la progression en actualisant cette page. Une fois que l'état d'ingestion est **indexé**, le processus est terminé.

Résultats

Lorsque **l'état d'ingestion** est **indexé**, la configuration d'AI Search est terminée et vous pouvez vous connecter à l'application Workplace Service Delivery for Mobile pour rechercher des campus, des bâtiments et des espaces à l'aide d'AI Search.

Utiliser Workplace Service Delivery for Mobile

Utilisez le Workplace Service Delivery for Mobile pour effectuer des réservations à l'aide du Application Now Mobilefichier . Modifiez ou mettez à jour les réservations, en partageant les détails des réservations avec les utilisateurs du lieu de travail, à des fins d'orientation.

Utilisez les cartes d'étage du lieu de travail pour trouver et réserver un espace dans Cœur du lieu de travail. Pour afficher les cartes, utilisez Mappedin et Mappage d'intérieur.

Rechercher un campus, un bâtiment et un espace à l'aide d'AI Search

La fonctionnalité AI Search dans Workplace Service Delivery for Mobile fournit une recherche contextuelle AI pour les campus, les bâtiments, les étages et les espaces.

Traduction automatique

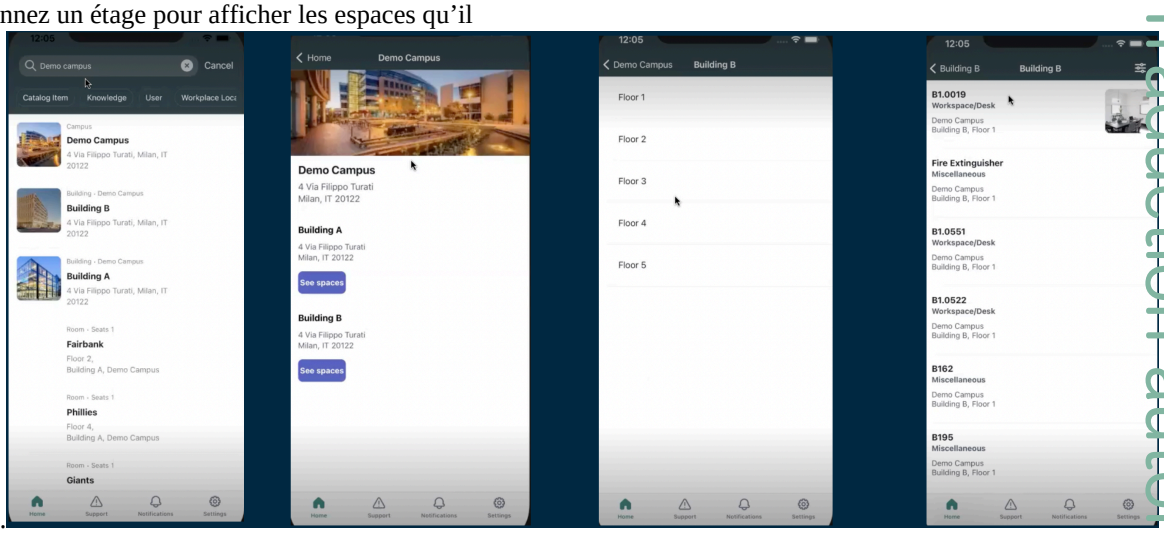
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Assurez-vous d'avoir installé et configuré AI Search avant de rechercher un campus, un bâtiment ou un espace à Workplace Service Delivery for Mobile l'aide d'AI Search.

Procédure

1. Connectez-vous au Workplace Service Delivery for Mobile mobile.
   La page d'accueil s'affiche.
2. Dans la zone de recherche, recherchez un campus, un bâtiment ou un espace.
   Par exemple, recherchez un campus (Campus de démonstration).
3. Lors de la sélection d'un campus, les détails du campus s'affichent.
4. Cliquez sur **Voir les espaces** L'utilisateur est dirigé vers la sélection d'un étage.
5. Sélectionnez un étage pour afficher les espaces qu'il contient.



6. Sélectionnez un espace, puis cliquez sur **Soumettre** pour le réserver.
7. Cliquez sur **Obtenir l'itinéraire** pour obtenir un itinéraire dans un lieu de travail.

> **Remarque :**
> L'option **Obtenir un itinéraire** s'affiche uniquement si l'espace de travail dispose d'une carte d'étage et que vous avez configuré un fournisseur de carte (**Indoor Mapping** ou **Mappedin**) dans les propriétés de la carte. Pour plus d'informations, consultez Obtenir l'itinéraire vers un lieu de travail et Personnaliser les propriétés de la carte.

Résultats
AI Search fournit de meilleurs résultats de recherche en fonction des éléments suivants.

- Recherches récentes et populaires : lorsque vous appuyez sur la barre de recherche, les résultats de recherche sont personnalisés et basés sur votre historique de navigation récent.
- Correction automatique des fautes de frappe : les mots mal orthographiés sont automatiquement corrigés lors de la saisie des termes clés de recherche.
- Gestion des synonymes : le moteur de recherche recherche des synonymes à partir des termes clés de recherche et affiche les résultats de recherche en conséquence. Par exemple, tapez « Bâtiment A », l'IA recherche le Bâtiment A ainsi que tous les étages qui appartiennent au Bâtiment A.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Effectuer une réservation à l'aide de Application Now Mobile

Réservez un emplacement sur le lieu de travail où que vous soyez et à tout moment à l'aide de Application Now Mobile.

Avant de commencer

Vérifiez que les applications suivantes sont installées :

- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core).

  Pour plus d'informations, consultez Installer Cœur du lieu de travail.

- Workplace Reservation Management (sn_wsd_rsv).

  Pour plus d'informations, consultez Installer Workplace Reservation Management.

- Workplace Service Delivery pour mobile

Pour afficher les cartes d'étage, les éléments suivants doivent être installés :

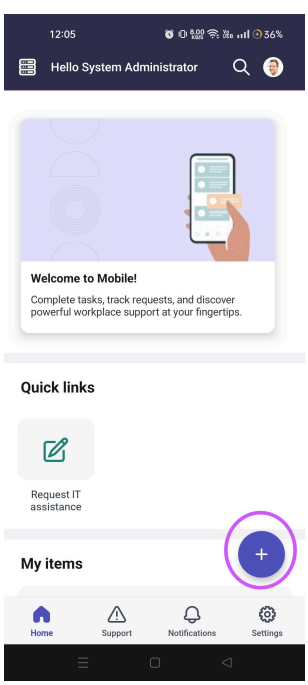
- Workplace Space Mapping, Workplace Indoor Mappinget Mappedin sont installés
- Assurez-vous que la vue Carte est activée. Pour en savoir plus, consultez Activer la vue de carte pour créer des réservations.

Remarque :
La création de réservations pour les modules basés sur les équipes n'est pas prise en charge sur les équipements mobiles natifs.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

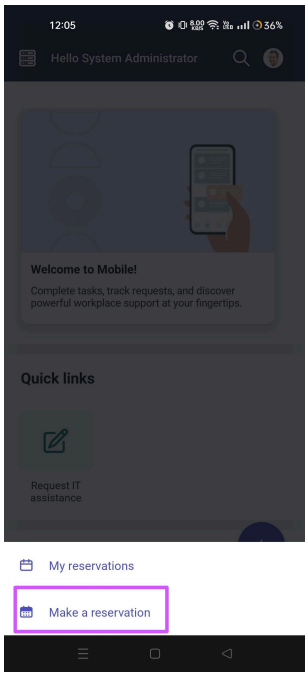
Procédure

1. Ouvrez Application Now Mobile sur votre équipement mobile.



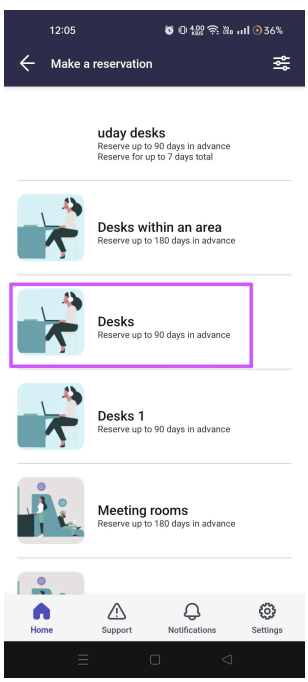
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Appuyez sur **Effectuer une réservation**.
3. La section Effectuer une réservation affiche les modules réservables.

   Par exemple : sélectionnez **Bureaux**.



4. Si vous avez défini la propriété Module réservable **Nombre maximal de jours sur plusieurs jours** pendant deux jours ou plus, l'écran **Effectuer une réservation** affiche le nombre de jours réservables jusqu'auxquels une réservation de plusieurs jours peut être effectuée.

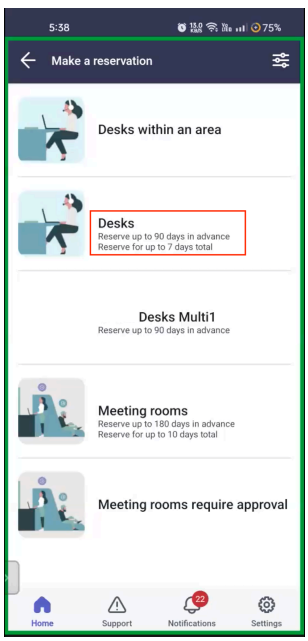
   La valeur par défaut de **Nombre maximal de jours pour plusieurs jours** est 1.

   Si la valeur **Nombre maximal de jours pour plusieurs jours** est définie sur 1, seules les réservations d'une journée peuvent être effectuées et l'option **Toute la journée** est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

activée lors de la réservation. Si la valeur **Nombre maximal de jours pour plusieurs jours** est définie sur 2 ou une valeur supérieure, l'option Réservation **toute la journée** est désactivée.



Le **nombre maximum de jours dans le futur** est configuré sur le module Réservable par votre administrateur, le nombre de jours dans le futur jusqu'auxquels la réservation peut être effectuée est affiché sur la carte. La valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** est supérieure ou égale à 1. Si un employé tente de sélectionner une plage de dates non valide, les résultats de recherche d'une réservation ne sont pas renvoyés.

5. **Facultatif :** Pour effectuer une réservation rapide pour un lieu de travail, sous la section Réserver rapidement, appuyez sur **Réserver cet emplacement**.
   Si vous avez défini des emplacements favoris dans le portail de Workplace Reservation Management réservation, la section Réservation rapide affiche votre emplacement favori dans **Mes favoris**.

   Remarque :
   le type d'espace de travail disponible pour la section Réservation rapide dépend de la configuration effectuée par votre organisation.

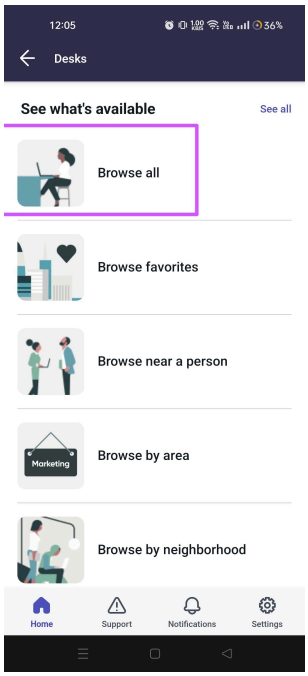
6. Sélectionnez un chemin réservable.

   La réservation de plusieurs jours est disponible pour tous les chemins réservables. Par exemple : sélectionnez Tout parcourir.

   - Tout parcourir
   - Explorer à proximité d'une personne
   - Parcourir par zone
   - Parcourir par quartier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Ajoutez des besoins de salle ou d'espace.

a. Renseignez les champs du formulaire.

Créer une réservation

Champ	Description
Bâtiment	Bâtiment dans lequel vous souhaitez réserver le lieu de travail.
Étage	Étage dans lequel vous souhaitez réserver le lieu de travail.
Début de la réservation	Heure de début de la réservation
Toute la journée	Option permettant d'activer la réservation **Toute la journée** ou une seule journée. Time : Toute la journée dépend des propriétés de réservation de début et de fin de journée définies par votre administrateur.
Date/heure de début et date/heure de fin.	Option permettant de sélectionner la date/heure de début et la date/heure de fin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Propriété du module réservable pour plusieurs jours **Le nombre maximal de jours pour plusieurs jours** dépend de la valeur du module réservable **Nombre maximal de jours dans le futur** . Vous pouvez réserver un espace pour plusieurs jours uniquement dans la plage (nombre de jours) spécifiée pour la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** . Si la plage de dates de début et de fin de la réservation est supérieure à la valeur **Nombre maximal de jours dans le futur** , l'application affiche une erreur de validation et la date et l'heure de fin sont définies par défaut sur la date actuelle.
Fin de la réservation	Heure de fin de la réservation Ce champ est automatiquement défini sur une heure après l'heure de début.
Capacité	Capacité de la réservation **Remarque :** Si vous utilisez un iOS appareil, appuyez sur **Terminé** après avoir spécifié la capacité.
Activer/désactiver la vue de carte	Affichez les réservations disponibles à l'aide d'une vue de carte d'étage au lieu d'une vue de liste. L'option permettant d'afficher une carte n'est disponible que si la propriété de la carte est définie par votre administrateur pour un espace ou une salle sélectionné. Pour plus d'informations, consultez Configurer la propriété Activer/désactiver la vue de carte.

Remarque :
La réservation utilise le bâtiment, l'étage, les dates et heures de début et de fin du profil du lieu de travail, dans le cas où aucune préférence utilisateur n'est définie. Si l'espace sélectionné n'est mappé à aucune zone, les détails du bâtiment et de l'étage sont renseignés automatiquement ou préremplis dans **Parcourir tous les espaces**. Si un espace est mappé à une zone, les détails du bâtiment et de l'étage sont préremplis dans **Parcourir par zone**. Si la préférence utilisateur et un profil de lieu de travail existent, la préférence utilisateur a priorité et le mappage d'espace est effectué par préférence utilisateur. Le champ **Parcourir par zone** est renseigné automatiquement en fonction des préférences utilisateur et non du profil du lieu de travail.

8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Sélectionnez les emplacements que vous réservez.
   Les emplacements définis comme favoris sur le portail de réservation sont classés par ordre de priorité et affichés dans l'ordre alphabétique, suivis des autres emplacements du lieu de travail.
   Appuyez sur Bâtiment pour afficher les informations de niveau d'étage, puis sélectionnez un étage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans la vue de liste, vous pouvez sélectionner un ou plusieurs emplacements.

  Pour rechercher un emplacement, entrez le nom exact de l'emplacement dans la zone de recherche.

  Remarque :
  Si vous parcourez un espace près d'un utilisateur, seuls les cinq espaces les plus appropriés sont répertoriés.

- Dans la vue de carte, vous pouvez zoomer sur la carte pour sélectionner un ou plusieurs emplacements.

  Utilisez la liste **déroulante Tous les étages** pour passer d'un étage à l'autre.

  Cliquez sur le bouton **Selected (Sélectionné**) pour examiner vos sélections ou sélectionnez All (**Tous**) pour revenir à la vue cartographique. Vous pouvez également sélectionner des salles à différents étages.

  Remarque :
  La vue de carte n'est disponible que si elle est activée par votre administrateur.

10. Cliquez sur **Suivant**.
11. **Facultatif :** Pour parcourir tous les espaces disponibles, sélectionnez **Parcourir tous les espaces**.
12. Pour rechercher des espaces réservables dans le contexte d'un quartier, sélectionnez l'option **Parcourir par quartier** .

    Remarque :
    L'option Parcourir par quartier n'est disponible que si **l'option Activer Parcourir par quartier** est configurée par votre administrateur.

    a. Spécifiez les détails suivants pour rechercher l'espace le plus approprié dans une zone.

    - **Quartier** : nom du quartier.
    - **Bâtiment** : nom du bâtiment disponible dans un quartier. Par exemple : NBH2
    - (Facultatif) **Étage** : étage du bâtiment où vous souhaitez effectuer une réservation. L'administrateur des réservations peut indiquer dans le module réservable si un employé peut utiliser un étage dans la recherche.
    - **Date et heure de début** : date et heure auxquelles vous souhaitez commencer à utiliser l'élément du lieu de travail. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.
    - **Date et heure de fin** : date et heure auxquelles vous souhaitez arrêter d'utiliser l'élément du lieu de travail. L'heure s'affiche en fonction du fuseau horaire du bâtiment sélectionné.

13. **Facultatif :** Pour réserver un espace à partir de votre espace favori, appuyez sur **Parcourir les favoris**. Les espaces que vous avez définis comme favoris à l'aide du portail de réservation Workplace Reservation Management s'affichent avec l'icône des favoris (♡). Si vous souhaitez définir n'importe quel emplacement comme favori, consultez Définir un emplacement du lieu de travail comme favori.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
l’option Favoris s’affiche uniquement si vous disposez d’Employee Center 25.0.0 et si votre administrateur a configuré les paramètres.

14. **Facultatif :** Pour réserver un espace disponible près d'une personne, appuyez sur **Explorer à proximité d'une personne**.

    a. Sélectionnez l'utilisateur près duquel vous souhaitez réserver un espace dans l'option **Rechercher des espaces à proximité de ce collègue**.

    Remarque :
    S’il existe des espaces réservés privés à proximité de la personne, ils ne sont pas affichés dans les résultats de recherche.

    b. Sélectionnez une réservation effectuée par l'utilisateur dans le champ **Choisir la réservation du collègue**.

    c. **Facultatif :** Sélectionnez **Activer/désactiver la vue de carte** pour examiner les réservations disponibles à l'aide d'une vue de carte au lieu d'une vue de liste.
    Cette option n’est disponible que si elle est activée par votre administrateur.

15. **Facultatif :** Pour réserver un espace disponible dans une zone particulière, appuyez sur **Parcourir par zone**.

    a. Sélectionnez le **bâtiment** de la zone dans laquelle vous souhaitez effectuer une réservation.

    b. Sélectionnez la **zone** dans laquelle vous souhaitez effectuer une réservation.

    c. Sélectionnez une date et une heure de début dans le champ **Date et heure de début**.

    d. Sélectionnez une date et une heure de fin dans le champ **Date et heure de fin**.

    e. **Facultatif :** Sélectionnez **Activer/désactiver la vue de carte** pour examiner les réservations disponibles à l'aide d'une vue de carte au lieu d'une vue de liste.
    L’espace favori disponible est mis en surbrillance sur la carte.

    Remarque :
    ce commutateur n’est disponible que s’il est activé par votre administrateur.

    f. Sélectionnez un étage dans la liste déroulante **Floor (Étage**) de la vue Map (Carte).
    Par exemple : Étage 1.

    g. Les espaces disponibles appartenant à un quartier pour un bâtiment sont affichés.

16. Appuyez sur **Suivant**.
17. Dans la vue Map (Carte), sélectionnez **Get Directions (Obtenir les itinéraires**) pour l’orientation et la navigation intérieure.
    Pour plus d'informations, consultez Obtenir l'itinéraire vers un lieu de travail.
18. Cliquez sur **Envoyer**.
    La réservation est créée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

19. L'écran Informations sur la réservation affiche l'onglet **Détails** avec les détails de la réservation.

Dans le cas d'une réservation de plusieurs jours, l'écran Informations sur la réservation indique le nombre de jours d'une série pour lesquels un espace est réservé (date/heure de début et date/heure de fin).

Détails de la réservation

Champ	Description
Donner un nom à votre réservation	Option permettant de fournir un objet ou un nom pour votre réservation.
Cette réservation est destinée à	Nom d'utilisateur. Par exemple : Abel Tuter.
Date et heure de début	Date et heure de début de la réservation.
Date et heure de fin	Date et heure de fin de la réservation.
Lien vers la réunion virtuelle	Option permettant de générer un lien de réunion virtuelle afin que les employés distants puissent rejoindre la réservation.
Message supplémentaire	Les utilisateurs peuvent consulter la note de réunion pour une réservation sur l'application mobile. Les employés ne peuvent pas ajouter ou mettre à jour la note de réunion sur l'application mobile. Ils ne peuvent que le visualiser. Les notes de réunion peuvent être ajoutées sur le portail Web de réservation avancée.
Emplacement du lieu de travail	Emplacement de réservation du lieu de travail.
Étage	Nom de l'étage.
Bâtiment	Nom du bâtiment.
Sensibilité	L'objet apparaît sur votre calendrier et est consultable par tout le monde, sauf lorsque la sensibilité de la réservation est définie sur privé.
Rendre privé tous les détails de l'espace	Spécifiez vos préférences en matière de confidentialité. **Remarque :** Cette option s'affiche en fonction de la configuration de la confidentialité effectuée sur l'espace sélectionné. Vous pouvez définir les options suivantes sur lesquelles définir votre réservation : ○ Néant ○ Normal ○ Privé ○ Confidentiel
État d'enregistrement	En attente d'enregistrement.
Créé	Date et heure de création de la réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Mis à jour	Date et heure de mise à jour des détails de la réservation.

Les **éléments réservés connexes** affichent les éléments de service du lieu de travail liés pour une réservation.

20. Appuyez sur l'icône Informations supplémentaires (icône ⋮) pour effectuer les actions suivantes :
    - Modifier la réservation : (facultatif) Si nécessaire, saisissez les informations suivantes :
      - Définissez le champ **Objet de la réservation**.
      - Définissez le champ **Au nom de** de l'utilisateur pour lequel vous souhaitez effectuer la réservation.
    - Partager la réservation
    - Annuler la réservation
21. Appuyez sur **Soumettre**.
22. Cliquez sur **Enregistrer pour** enregistrer une réservation, si l'élément du lieu de travail que vous avez réservé nécessite un enregistrement et un départ.

> **Remarque :**
> Vous devez vous enregistrer dans les 30 minutes avant l'heure de début de la réservation. Si la réservation n'est pas enregistrée dans les 30 minutes avant l'heure de début de la réservation, celle-ci est annulée. Vous recevez un e-mail concernant l'annulation. L'option d'enregistrement est également disponible sur la page Mes réservations.

Résultats
La réservation du lieu de travail est confirmée.

Que faire ensuite
Affichez l'état de votre réservation dans la section Mes réservations. Pour en savoir plus, consultez Modifier ou annuler une réservation dans Application Now Mobile. En outre, vous pouvez également utiliser l'option **Obtenir un itinéraire**. Pour plus d'informations, consultez Obtenir l'itinéraire vers un lieu de travail.

Dans le cas d'une réservation de plusieurs jours, Mes réservations affichent le statut de la réservation ainsi que le nombre de jours sur lesquels la réservation de plusieurs jours s'étend.

Si l'élément du lieu de travail que vous avez réservé nécessite un enregistrement et un départ, consultez Enregistrer ou libérer une réservation.

Pour réserver un espace à l'aide de l'option de scannage de code QR, reportez-vous à la section Scanner le code QR pour réserver un espace.

Modifier ou annuler une réservation dans Application Now Mobile

Modifiez votre réservation à venir ou annulez-la à tout moment à l'aide de Application Now Mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez Application Now Mobile sur votre équipement mobile.
2. Dans la section Réservations du lieu de travail, appuyez sur **Mes réservations**.

   Vous pouvez également ouvrir la section Mes réservations en appuyant sur l'icône Autres options ( ) et en sélectionnant **Mes réservations**.
3. Sélectionnez la réservation que vous souhaitez modifier.

   Remarque :

   Vous pouvez modifier une réservation uniquement si l'option est activée. L' s'affichera si l'option de modification est disponible.
4. Appuyez sur **Modifier la réservation**.
5. Modifiez les informations du champ.
6. **Facultatif :** Sélectionnez **Activer/désactiver la vue de carte** pour examiner les réservations disponibles à l'aide d'une vue de carte au lieu d'une vue de liste.
   ce commutateur n'est disponible que s'il est activé par votre organisation.
7. Sélectionnez **Suivant**.
8. Sélectionnez les emplacements que vous souhaitez réserver.
9. Appuyez sur **Soumettre**.
10. Pour annuler la réservation, cliquez sur **Annuler**.

    Vous pouvez également cliquer sur l'icône Plus d'options (

    Remarque :

    L'apparence de l'icône dépend du type d'appareil que vous utilisez.

Résultats

La réservation est mise à jour ou annulée en conséquence.

Enregistrer ou libérer une réservation

Enregistrez une réservation à venir ou libérez une réservation prenant fin à l'aide de Application Now Mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Ouvrez Application Now Mobile sur votre équipement mobile.
2. Dans la section Réservations du lieu de travail, appuyez sur **Mes réservations**.
   Vous pouvez également ouvrir la section Mes réservations en sélectionnant l'icône Services ( ).
3. Sélectionnez la réservation que vous souhaitez enregistrer ou libérer.
4. Pour enregistrer ou libérer, effectuez l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour enregistrer la réservation, appuyez sur **Enregistrer la réservation**.
- Pour libérer la réservation, appuyez sur **Libérer la réservation**.

Remarque :
Vous ne pouvez libérer une réservation qu'après son enregistrement. Une fois la réservation libérée, l'état de celle-ci s'affiche comme **Terminé**.

Résultats
La réservation est enregistrée ou libérée en conséquence.

Partager les détails de votre réservation avec d'autres utilisateurs

Partagez les détails de votre réservation avec un collègue. Une notification par e-mail contenant les détails est envoyée au collègue. Le collègue peut également effectuer une réservation près de votre lieu de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Ouvrez Application Now Mobile sur votre équipement mobile.
2. Dans la section Réservations du lieu de travail, appuyez sur **Mes réservations**.
   Vous pouvez également ouvrir la section Mes réservations en sélectionnant l'icône Services ( ).
3. Sélectionnez la réservation que vous souhaitez partager.
4. Appuyez sur les options supplémentaires et sélectionnez **l'icône Partager**.
   icône (

   L'apparence de l'icône dépend du type d'appareil que vous utilisez.
5. Dans le champ **Envoyer les détails de la réservation à**, sélectionnez un ou plusieurs utilisateurs avec lesquels vous souhaitez partager les détails de la réservation.
   Fermez la page après avoir sélectionné les utilisateurs.
6. Dans le champ **Ajouter une note**, ajoutez une note qui sera envoyée avec la réservation.
7. Appuyez sur **Envoyer**.

Résultats
Une fois la réservation confirmée, les détails de la réservation sont partagés avec les utilisateurs sélectionnés.

Scanner le code QR pour réserver un espace

Scannez le code QR d'un lieu de travail et réservez rapidement un espace à l'aide de la fonction .Application Now Mobile

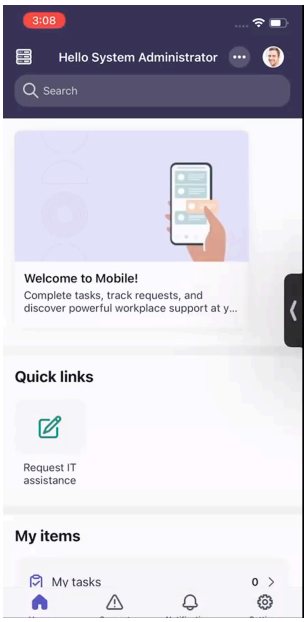
Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

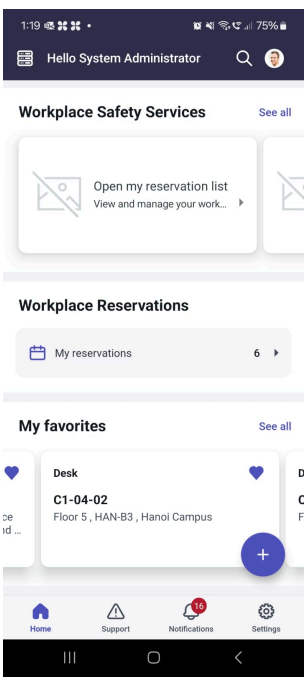
1. Connectez-vous à l'application ServiceNow® Mobile.
   La page d'accueil Mobile s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



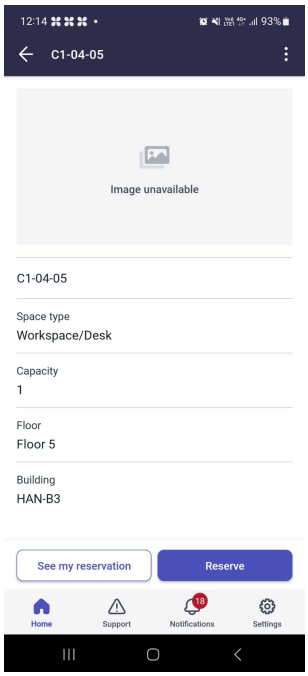
2. Vous pouvez également sélectionner un espace dans **Mes favoris** et réserver un espace.



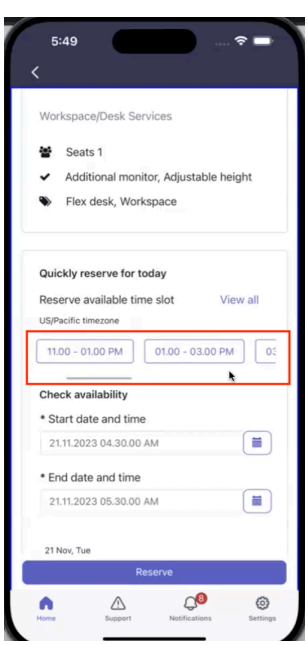
3. Sélectionnez un espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Appuyez sur **Voir mes réservations** pour afficher vos réservations existantes pour un espace sélectionné. Sélectionnez un espace dans la liste des espaces pour afficher l'écran Informations sur la réservation. Pour en savoir plus sur l'écran Informations sur la réservation, reportez-vous à Effectuer une réservation à l'aide de Application Now Mobile.
5. Appuyez sur **Réserverpour** réserver un emplacement pour un espace sélectionné.
6. L'écran des détails de l'espace s'affiche avec l'option de réservation rapide pour une journée.



7. Procédez comme suit :
   a. Réserver un créneau horaire disponible : sélectionnez un créneau horaire pour votre réservation.
      - La suggestion de créneaux horaires de réservation disponibles est présentée sous forme deblocs horizontaux avec une barre de défilement.
      - Pour afficher les créneaux horaires dans une liste verticale, sélectionnez **Afficher tout**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La durée du créneau horaire dépend des valeurs **Durée maximale**et **Durée minimale** configurées par votre administrateur dans la configuration du module réservable. Pour plus d'informations, consultez Configurer un module réservable.

L'heure affichée dans le créneau horaire tient compte des propriétés de début de la journée de travail (sn_wsd_rsv.day_start) et de fin de la journée de travail (sn_wsd_rsv.day_end) définies par votre administrateur. Si les heures de bureau vont de 9h à 17h, tous les créneaux de réservation disponibles entre 9h et 17h sont divisés en intervalles de 2 heures (en fonction des valeurs que vous avez fournies pour Durée maximale et minimale). Toutefois, s'il existe des réservations, celles-ci ne sont pas affichées. Seuls les créneaux horaires disponibles pour une réservation sont affichés. Si le créneau disponible pour une réservation est compris entre 09h et 12h et que la durée maximale d'une réunion est de deux heures, alors 9h-11h est le premier créneau horaire et 11h-12h est le créneau suivant.

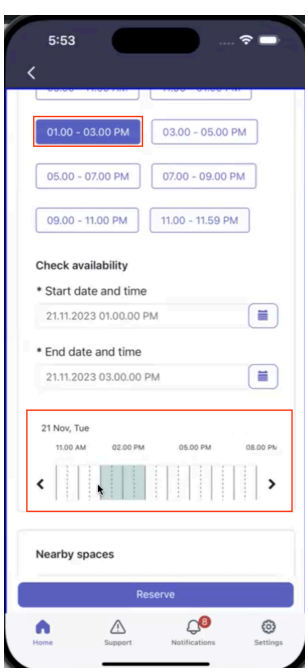
Par exemple, si la durée maximale est de deux heures et la durée minimale de 30 minutes. Les horaires de bureau sont de 9 h à 17 h, et un espace (bâtiment A, étage 3, salle de réunion 1) a deux réservations existantes. La première réservation est de 9h à 13h45 et une autre réservation est de 14h à 15h. Ensuite, de 15 h à 17 h peut être le créneau horaire suivant.

Remarque :
La réservation par code QR n'est pas prise en charge pour **la réservation toute la journée** . Les réservations récurrentes sur plusieurs jours ne sont pas non plus prises en charge pour les réservations par code QR.

b. Vérifier la disponibilité : sélectionnez manuellement une date et une heure de début et une date et une heure de fin pour votre réservation. Si vous essayez de sélectionner une date passée ou des dates futures, l'heure est réinitialisée à la date actuelle. Les durées peuvent être modifiées.

c. La vue Calendrier affiche le créneau horaire sous forme de barres verticales.

Sélectionnez l'icône chevron (>) pour avancer ou sélectionnez l'icône (icône <) pour revenir en arrière et vérifier la disponibilité du créneau horaire de réservation pour une journée.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le créneau horaire sélectionné (étape 9a) est mis en évidence en vert sur la vue planifiée. Les réservations existantes et les créneaux horaires indisponibles affichent des blocs grisés. Les lignes verticales indiquent une durée de 1 heure, tandis que les lignes pointillées indiquent une durée de 30 minutes.

d. Si le créneau horaire sélectionné n'est pas disponible ou si l'espace sélectionné n'est pas disponible, un message de validation s'affiche. Les utilisateurs peuvent utiliser l'option **Espaces à proximité** pour vérifier les espaces disponibles ou rechercher le prochain créneau horaire disponible. **La section Espaces à proximité** affiche la liste des espaces qui se trouvent à proximité de l'espace scanné et qui sont disponibles à la réservation.

e. Sélectionnez **Afficher les détails** pour afficher les détails de l'espace.

8. Appuyez sur **Réserver** pour effectuer votre réservation.
Enregistrez votre réservation à l'heure de début et libérez-la une fois qu'elle est terminée. Ouvrez votre réservation pour vous enregistrer directement à l'aide de l'option Mes réservations sur la page d'accueil.

9. Examinez les détails récapitulatifs de la réservation.

10. Appuyez sur **Confirmer** pour enregistrer votre réservation.
Pour plus d'informations, consultez Enregistrer ou libérer une réservation.

11. Sélectionnez les options de la liste déroulante **Actions** pour :

- Modifier les détails de la réservation
- Annuler la réservation
- Partager la réservation

12. **Facultatif :** Pour poser une question générale ou émettre une demande de réclamation, sélectionnez **Soumettre une demande**.

> **Remarque :**
> Cette option est uniquement disponible si le module d'extension Workplace Case Management est installé.

a. Dans le champ **Comment pouvons-nous vous aider ?** saisissez les détails de votre question.

b. Appuyez sur **Envoyer**.
Un ticket est soumis pour la question.

c. Après avoir examiné les détails de la question, appuyez sur **Fermer**.

13. Pour afficher et modifier les détails de votre réservation, sélectionnez **Afficher ma réservation**.
Cette option s'affiche uniquement si vous avez une réservation pour cet espace.

a. Sélectionnez l'icône Autres options.
(icône

La disponibilité de l'icône dépend du type d'appareil que vous utilisez.

b. Pour modifier la réservation, appuyez sur **Modifier la réservation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Obtenir l'itinéraire vers un lieu de travail

Affichez les itinéraires d'un emplacement de lieu de travail à un autre à l'aide de Workplace Service Delivery for Mobile.

Avant de commencer

L'application Workplace Space Mapping doit être installée.

Remarque :
l'option **Obtenir un itinéraire** s'affiche uniquement si l'espace de travail dispose d'une carte d'étage définie et qu'un fournisseur de carte est sélectionné tel qu'**Indoor Mapping** ou **Mappedin** dans les propriétés des cartes.

Les options mobiles Mappage d'intérieur natives dépendent de la version de la famille Tokyo.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À l'aide de , obtenez l'itinéraire Workplace Service Delivery for Mobiledu lieu de travail à partir de l'un des emplacements suivants :

- De votre emplacement actuel ou d'un emplacement vers l'espace de travail d'un collègue directement. L'emplacement du lieu de travail de votre collègue est récupéré à partir de sa réservation en cours ou de son profil d'espace de travail.
- À partir de la page Mes réservations pour obtenir l'itinéraire vers un lieu de travail réservé.

Important :
Si la confidentialité est activée pour le collègue, vous ne pouvez pas afficher ses détails.

Procédure

1. Ouvrez Application Now Mobile sur votre équipement mobile.

2. **Remarque :**
   Lors de l'utilisation de , Application Now Mobilele paramètre de confidentialité s'appliquera à tous les espaces de la réservation.

   Utiliser les cartes d'étage du lieu de travail pour trouver et réserver un espace dans Workplace Service Delivery Pour en savoir plus, reportez-vous à Effectuer une réservation à l'aide de Application Now Mobile.

3. Pour obtenir des itinéraires vers le lieu de travail d'un collègue, procédez comme suit :

   a. Tapez le nom de votre collègue dans la barre de recherche.

   Utilisez l'icône de recherche (sur l'écran d'accueil.

   a. Sélectionnez le profil de votre collègue.

   b. Sur la page de profil, sélectionnez **Obtenir l'itinéraire**.

   Remarque :
   Si le profil du collègue est défini comme privé, l'option Obtenir un **itinéraire** ne s'affiche pas.

4. Pour obtenir les itinéraires vers un lieu de travail réservé, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la section Réservations du lieu de travail, appuyez sur **Mes réservations**.
Vous pouvez également ouvrir la section Mes réservations en sélectionnant l'icône Services ( ).

b. Sélectionnez la réservation pour laquelle vous souhaitez obtenir l'itinéraire.

c. **Facultatif :** Pour une réservation à plusieurs emplacements, procédez comme suit :

i. Sélectionnez l'onglet **Éléments réservés associés**.

ii. Sélectionnez la réservation effectuée à l'emplacement vers lequel vous souhaitez accéder.

5. Sélectionnez **Obtenir un itinéraire** dans le résumé de l'enregistrement de réservation.
Activez le positionnement intérieur ou le provisionnement de l'emplacement sur vos paramètres d'emplacement mobile pour activer automatiquement l'expérience du point bleu dans l'orientation pour Mappage d'intérieur. Pour en savoir plus sur la configuration et l'activation du positionnement en intérieur d'une destination à une autre dans un lieu de travail, reportez-vous à Configurer un fournisseur de carte personnalisée.
6. Sélectionnez vos emplacements de départ et d'arrivée à l'aide du curseur si nécessaire, puis fermez la carte.
Les itinéraires sont affichés à partir de la localisation sélectionnée vers l'emplacement du lieu de travail de votre collègue. Vous pouvez définir des itinéraires d'un bâtiment ou d'un étage à un autre bâtiment ou étage. Par exemple, obtenez l'itinéraire d'un bâtiment A vers un bâtiment B.
7. **Facultatif :** Pour obtenir l'itinéraire d'un espace à un autre, effectuez les actions suivantes sur la carte.

a. Sélectionnez un espace et cliquez sur **Obtenir les itinéraires vers l'emplacement**.

b. Définissez les points de départ et d'arrivée des itinéraires de navigation.

c. Sélectionnez les modes de direction par **défaut** ou **accessibles**.
La carte affiche le chemin de navigation entre les espaces sélectionnés.

8. **Facultatif :** Pour afficher l'itinéraire sous forme d'étapes, sélectionnez **Afficher les étapes**.
9. **Facultatif :** Intégrez IndoorAtlas et Apple pour déterminer l'emplacement actuel de l'employé et afficher l'emplacement actuel de l'employé sur l'application mobile.
Pour activer le positionnement intérieur, configurez et personnalisez les propriétés de votre Mappage d'intérieur fournisseur de carte. Pour plus d'informations, consultez Configurer un fournisseur de carte personnalisée.

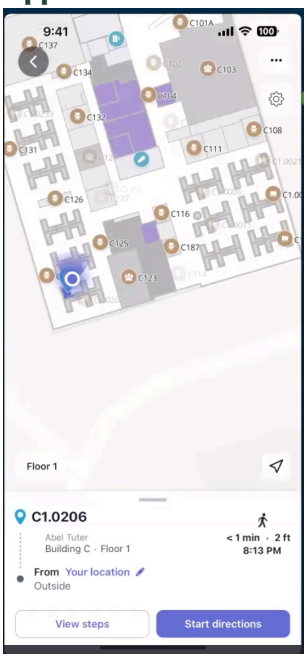
Remarque :
Le positionnement en intérieur est disponible avec Workplace Service Delivery Suite la version 1.7.

10. **Facultatif :** Pour déterminer automatiquement l'emplacement de départ dans l'orientation, sélectionnez **Itinéraire de départ**.
Le point bleu fournit des signaux de localisation et de navigation en temps réel lorsque vous vous déplacez dans un espace donné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application Mobile avec positionnement en intérieur activé



11. **Facultatif :** Utilisez les options de zoom de la carte pour voir les espaces de plus près.
12. **Facultatif :** Triez les espaces par ordre alphabétique ou à l'aide de l'option de tri dans la vue de la carte.
13. **Facultatif :** Filtrez les espaces par type d'espace à l'aide de l'option de filtre dans la vue de la carte.
14. **Facultatif :** Pour afficher un espace de l'étage, sélectionnez l'espace depuis la vue de la carte ou directement sur la carte.
    La carte met en évidence l'espace.
15. **Facultatif :** Pour rechercher un utilisateur, tapez le nom de l'utilisateur ou son emplacement.
    Les détails de l'utilisateur sont affichés en fonction de leur réservation de bureau s'il y en a une, ou seront affichés en fonction de l'emplacement de son profil de lieu de travail.
16. **Facultatif :** Pour soumettre une demande relative à un espace, sélectionnez **Poser une question générale**.
    Pour plus d'informations, consultez Soumettre une demande d'aide pour une question relative au lieu de travail. Les détails de l'emplacement sont prédéfinis.

Résultats

Les itinéraires sont affichés pour l'emplacement souhaité.

Références de Workplace Service Delivery for Mobile

Découvrez les propriétés système installées avec l'application Workplace Service Delivery for Mobile.

Composants installés avec Workplace Service Delivery for Mobile

La table, le rôle et les propriétés suivants sont installés avec Workplace Service Delivery for Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table installée avec Workplace Service Delivery for Mobile

Table	Description
Réservations mobiles (sn_wsd_mobile_st_mobile_reservation)	Stocke les données de réservation pour Workplace Service Delivery for Mobile.

Propriétés installées avec Workplace Service Delivery for Mobile

Plusieurs propriétés sont disponibles avec Workplace Service Delivery for Mobile.

Propriétés pour Workplace Service Delivery for Mobile

Propriété	Description
Limite de recherche de proximité pour les espaces à parcourir près d'une personne à l'aide de Now Mobile (sn_wsd_mobile.mobile_proximity_search_limit)	Cette propriété vous permet de définir la limite de recherche lorsqu'un employé recherche un lieu de travail proche d'un autre utilisateur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : **5**
Activer l'option de vue de carte pour les réservations mobiles WSD [sn_wsd_mobile.enable_map_view_for_mobile_reservations]	Cette propriété affiche l'option **Activer/désactiver la vue de carte** lors d'une réservation à partir de l'application mobile.

Remarque :
Ces propriétés sont dérivées de la table des propriétés système [sys_properties.list].

Mappage d'intérieur

Mappage d'intérieur Map Studio fournit des options de visualisation de bâtiment et d'orientation aux utilisateurs du lieu de travail au sein d'un campus, d'un bâtiment, d'un étage et d'espaces de travail. Mappage d'intérieur Map Studio est l'interface dans laquelle vous visualisez et concevez vos cartes pour créer des emplacements interactifs digitalisés au sein des lieux de travail et des bâtiments.

Concevoir et gérer vos cartes intérieures

Créez un campus, des bâtiments et des étages, importez les fichiers sources de votre plan d'étage, et gérez et mettez à jour vos objets et données de carte dans Map Studio.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer

Découvrez les Mappage d'intérieur concepts et les fonctionnalités.

Configurer

Installer et configurer Mappage d'intérieur en tant que fournisseur de carte

Gérer

Créer des Mappage d'intérieur objets et des données de carte

Références

Travailler avec

Mappage d'intérieur

Composants, rôles et propriétés

Explorer Mappage d'intérieur

Les objets et données des cartes intérieures peuvent être synchronisés et Workplace Service Delivery utilisés pour la gestion des réservations, la gestion des tickets, la gestion des déplacements et dans le répertoire d'emplacement pour l'orientation.

Créer des cartes et gérer du contenu

Créez, gérez et modifiez vos cartes à partir d'un seul endroit avec Mappage d'intérieur Map Studio. Les utilisateurs finaux peuvent visualiser l'intérieur du bâtiment, ainsi que d'autres détails intérieurs et extérieurs pour un campus, un bâtiment ou un étage sélectionné.

Mappage d'intérieur fournit des options dans Map Studio pour numériser les plans d'étage du lieu de travail. À l'aide de l'interface Map Studio, les administrateurs de carte et les éditeurs de carte peuvent créer et mettre à jour des cartes qui peuvent être utilisées dans l'ensemble de la Workplace Service Delivery suite :

1. Obtenez des informations en temps réel sur l'utilisation de l'espace dans un bâtiment, comme les salles de réunion, le site et les espaces de travail à l'aide de la gestion des réservations.
2. Exécutez rapidement des demandes de service grâce à la gestion des tickets Workplace Service Delivery. Affichez les détails de l'espace et utilisez les cartes intérieures pour localiser un campus, un bâtiment ou des intérieurs d'étage.
3. Utilisez Workplace Service Delivery la gestion des déplacements pour demander et déplacer un bureau d'un emplacement à un autre. Assurez-vous que l'espace de travail est mappé pour Mappage d'intérieur mapper des données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

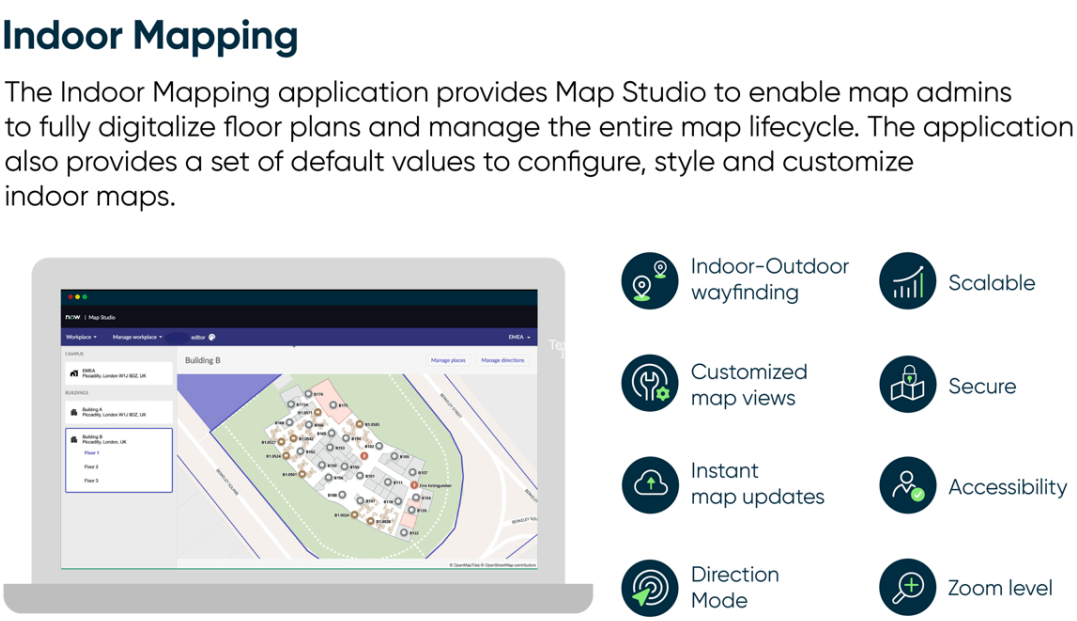
4. Fournissez des emplacements interactifs et des solutions d'orientation en fournissant les points de départ et de destination sur les cartes intérieures à partir d'un espace dans un campus, un bâtiment ou un étage pour les utilisateurs du lieu de travail.

> **Remarque :**
> Les instructions étape par étape pour l'orientation dans les lieux de travail ne sont disponibles que sur Application Now Mobile. Pour plus d'informations, consultez Obtenir l'itinéraire vers un lieu de travail.

Les cartes intérieures peuvent être créées en important et en convertissant un plan d'étage architectural ou technique existant pour créer des cartes. Mappage d'intérieur prend en charge les fichiers AutoCAD (DWG et DXF) et les fichiers de sources Raster (PNG). Pour plus d'informations, consultez Importer des fichiers CAD dans Map Studio et Importer des fichiers Raster.

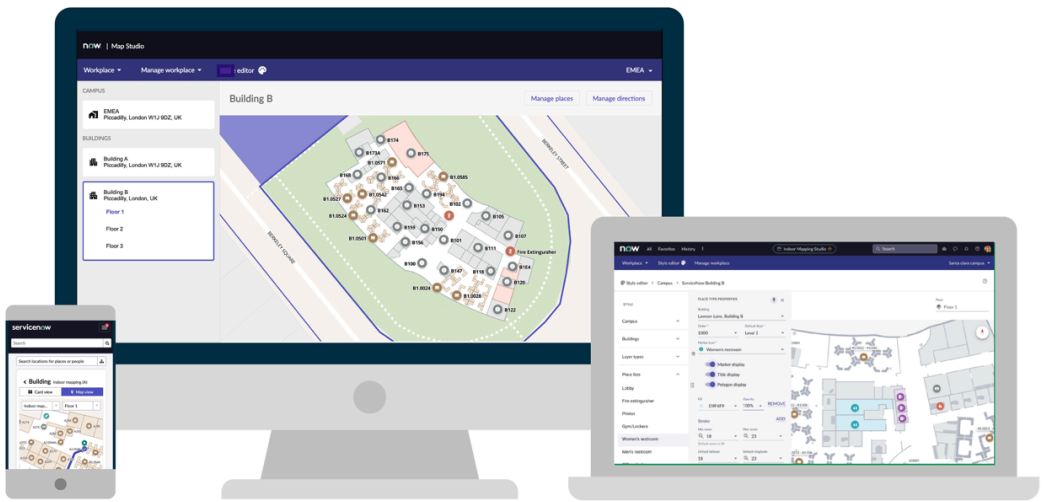
Personnalisez et gérez les cartes avec Map Studio pour collaborer en temps réel et mettre à jour les données et les objets de carte. Pour plus d'informations, consultez Gérer les données et les objets de carte.

Mappage d'intérieur Studio de carte



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Mappage d'intérieur

Configurer Mappage d'intérieur

Installez et configurez les propriétés de la Mappage d'intérieur carte pour créer un campus avec des bâtiments et des étages. Importez des fichiers sources CAD ou Raster pour les plans d'étage et gérez différents objets de carte dans Map Studio.

Installer Mappage d'intérieur

Installez l'application (sn_map_core) avec les modules d'extension Mappage d'intérieur dépendants.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Mappage d'intérieur dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Remarque :
L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension associés. Pour Mappage d'intérieur que les objets et les données de carte fonctionnent avec Workplace Service Delivery [workplace-service-delivery], installez Workplace Indoor Mapping [workplace-indoor-mapping] et Indoor Mapping [indoor-mapping] dans votre instance.

Rôle requis : administrateur de carte, administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Mappage d'intérieur :

- Rôles
- Tables
- Tâches planifiées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Composants de carte installés avec Mappage d'intérieur.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Mappage d'intérieur (sn_map_core).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous pouvez en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** répertorie les versions d'application disponibles.
3. Sélectionnez **Installer**.

Configurer vos données d'instance de carte

Mappage d'intérieur fournit un ensemble de paramètres par défaut pour afficher et configurer toutes vos cartes.

Avant de commencer

Remarque :
Le rôle limité d'éditeur de carte dans Map Studio n'a accès qu'à un campus ou à quelques campus affectés. Ce rôle ne peut modifier les objets et les données de carte que pour les campus qui lui sont affectés. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'accès dans Mappage d'intérieur.

Pour personnaliser et modifier les paramètres des données de mappage, mettez à jour les paramètres par défaut dans Mappage d'intérieur. Prenez en compte les éléments suivants avant de créer vos campus et bâtiments.

Rôle requis : éditeur de carte, administrateur de carte

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping**.
2. Sélectionnez l'un des objets de carte suivants pour configurer et personnaliser les paramètres par défaut :
   - **Campus** : liste des campus au sein de votre organisation. Modifiez pour activer ou désactiver les campus.
   - **Types de couche** : couches sources spécifiées dans vos cartes. Par exemple, bâtiment, herbe, raster, pièce, mur, etc. Modifiez les types de couche pour modifier les noms et les domaines, les attributs visibles, l'état actif et inactif.
   - **Types de lieu** : types de lieu disponibles pour afficher les lieux sur les cartes. Par exemple, auditorium, parking à vélos, gare routière, etc. Les types de lieu sont utilisés pour afficher du contenu sur les cartes. Vous pouvez modifier les noms et les domaines, les attributs visibles, l'état actif et inactif.
   - **Modes Direction** : modes Direction disponibles pour vos utilisateurs. Par exemple, par défaut (marche), accessible, vélo, etc. Vous pouvez éditer et modifier les noms et les domaines, la vitesse moyenne (utilisée pour calculer l'heure d'arrivée estimée), les icônes de mode direction, l'état actif et inactif.
   - **Types de connecteurs** : types de connecteurs disponibles sur vos cartes. Par exemple, escalier, ascenseur, escalator, rampe, etc. Modifiez le nom et le domaine, le temps d'attente par étage, les attributs d'icône et de zoom, ainsi que l'état actif et inactif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Icônes** : icônes disponibles sur vos cartes. Par exemple, auditorium, extincteur, salle informatique, bâtiment, etc. Éditez et modifiez le nom, le titre et le domaine, l'état actif et inactif, l'image de fichier réelle.
- **Types de vues** : types de vues disponibles sur vos cartes. Par exemple, Tous, valeur par défaut, minimal. Modifiez le nom, le titre et le domaine, le style extérieur, l'état actif et inactif.
- **Groupes de lieux** : groupes de lieux disponibles sur vos cartes. Modifiez le nom, la description et le domaine, le campus connexe, l'état actif et inactif.
- **Polices** : types de polices disponibles sur la carte. Éditez et modifiez le nom, la description et le domaine, chargez de nouvelles polices.
- **Styles extérieurs** : styles extérieurs disponibles sur vos cartes. Par exemple, par défaut, OpenStreetMap, etc. Modifiez le nom et la description, la description GeoJson, l'état inactif et actif.

  Styles de navigation extérieurs par défaut. Les enregistrements de style extérieur peuvent être créés et modifiés par les administrateurs de carte (rôle map_admin). Les enregistrements de style extérieur ont un nom et un fichier de style. Les fichiers de style doivent respecter les spécifications de style Mapbox. Par exemple : default.json, empty.json ou openstreetmap.json.

  La default.json est le style de carte extérieure par défaut fourni et hébergé par Mappage d'intérieur basé sur les données OpenStreetMap et OpenMapTiles. Un style extérieur vide a un arrière-plan blanc sans aucune donnée de carte extérieure. Le fichier openstreetmap.json contient les tuiles de carte standard provenant directement d'OpenStreetMap.

  Remarque :
  Les utilisateurs doivent se référer à la licence OpenStreetMap avant de l'utiliser en production.

- Propriétés Indoor Mapping : pour en savoir plus sur la définition des propriétés de configuration, reportez-vous à la section Propriétés Indoor Mapping.

Configurer l'accès dans Mappage d'intérieur

Mappage d'intérieur Fournit les rôles d'administrateur de carte, d'éditeur de carte et d'éditeur de carte Limited.

Avant de commencer

L'accès à Mappage d'intérieur Map Studio nécessite les trois rôles suivants :

- Administrateur de carte (sn_map_core.map_admin) : les administrateurs de carte dans Map Studio peuvent configurer les données et les objets de carte dans Mappage d'intérieur Map Studio et disposent d'un accès complet à l'application. Les administrateurs de carte peuvent également gérer les enregistrements de critères d'utilisateur.
- Éditeur de carte (sn_map_core.map_editor) : les éditeurs de carte peuvent configurer des cartes dans Map Studio, importer des plans d'étage Mappage d'intérieur et gérer les cartes (modifier ou supprimer) dans Map Studio.
- Éditeur de carte limité (sn_map_core.map_editor_limited) : ce rôle a un accès limité à un campus ou seulement à quelques campus. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher et modifier les campus qui leur sont affectés. Le Mappage d'intérieur **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio** Le menu est masqué et n'est pas disponible pour ce rôle.

Les administrateurs de carte utilisent l'administration et les critères d'utilisateur pour fournir l'accès à un campus pour le rôle limité d'éditeur de carte. Si l'accès utilisateur à un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

campus n’est pas fourni, les utilisateurs disposant de ce rôle ne peuvent voir ni accéder à aucun campus dans Map Studio. Pour fournir un accès utilisateur à un campus, procédez comme suit :

Rôle requis : administrateur de carte

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez et ouvrez un enregistrement utilisateur.
3. Dans la liste connexe **Rôles**, cliquez sur **Modifier**.
4. Dans la liste **Collection** , sélectionnez le rôle **sn_map_core.map_editor_limited** , puis cliquez sur **Ajouter**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Pour fournir l’accès à un campus dans Map Studio, accédez à **Tous** > **Indoor Mapping** > **Campus**.
7. Sur la page Campus, sélectionnez le campus auquel vous souhaitez fournir un accès limité à l’éditeur de carte et cliquez dessus pour l’ouvrir.
8. Sélectionnez la section **Éditeurs de campus** .
9. Dans la liste déroulante **Éditeurs de campus** , sélectionnez **Critères d’utilisateur**, puis cliquez sur **Nouveau**.
   Renseignez les champs du formulaire.

Nouvel enregistrement des éditeurs de campus

Champ	Description
Critères d'utilisateur	Recherchez et sélectionnez Utilisateurs ayant sn_map_core_map_editor_limited rôle.
Campus	Sélectionnez un campus ou créez un campus pour fournir aux utilisateurs un accès à ce rôle.

10. Cliquez sur **Envoyer**.

> **Remarque :**
> Si un utilisateur avec un rôle d’éditeur de carte limité supprime un bâtiment, le bâtiment devient inactif dans la base de données et n’est pas supprimé de la base de données.

Propriétés Indoor Mapping

Personnalisez et restituez les composants et les objets de la carte en mettant à jour les configurations des Mappage d'intérieur propriétés.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Propriétés Indoor Mapping**.
   Les propriétés Indoor Mapping s’affichent. Personnalisez les propriétés du composant de carte selon vos besoins.
2. Renseignez les champs de formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés Indoor Mapping

Champ	Description
URL du service d'importation de carte	Option permettant de définir l'URL à partir de laquelle le service d'importation de carte peut être atteint pour activer les plans d'étage. Cette propriété est mappée à la *(sn_map_core.map_import_service.url)* propriété système.
Style extérieur par défaut utilisé dans Map Studio	Spécifie le style extérieur par défaut utilisé dans Map Studio. Cette propriété utilise l'enregistrement de la table de styles extérieurs, y compris les styles par défaut et personnalisés. Cette propriété est mappée à la propriété système sn_map_core.studio.default_outdoor_style. **Remarque :** N'utilisez pas le style extérieur « Vide », car il n'est pas possible de géoréférencer les plans d'étage.
Décidez si le système doit ou non empêcher Studio de passer un appel à l'API de géocodage Google.	Mappé à la *sn_map_core.studio.prevent_google_geocoding* propriété système. Si elle est sélectionnée, cette option permet d'empêcher Map Studio d'appeler l'API de géocodage Google. L'API de géocodage Google est utilisée par défaut dans Map Studio pour fournir des suggestions d'adresses, et pour centrer la carte sur l'adresse sélectionnée lors de la création d'un campus. Vous pouvez empêcher l'utilisation de l'API de géocodage Google lors de la création d'un campus en zoomant sur la carte du monde pour pointer vers l'emplacement du campus.
Nombre maximal de critères d'utilisateur pris en compte pour déterminer les éditeurs de campus.	Nombre maximal d'utilisateurs pouvant être des éditeurs de campus. Cette propriété peut être augmentée si le nombre d'utilisateurs en tant qu'éditeurs de campus est supérieur à 100. Cela peut avoir un impact sur les performances de Map Studio. La valeur par défaut est 100 et est mappée à la *sn_map_core.max_user_criteria_count* propriété système.
Distance maximale en centimètres entre le premier et le dernier point pour convertir une ligne en polygone tout en important un fichier AutoCAD	Option permettant de fermer automatiquement toutes les lignes distantes d'un centimètre dans un fichier CAO. La création d'un polygone sur la carte requiert la fermeture des lignes poly dans un fichier CAD avant l'importation du fichier CAD dans Map Studio. Lorsque les lignes ne sont pas fermées, l'activation de cette propriété permet de déduire et de fermer les lignes ouvertes dans un polygone.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Définir sur vrai pour ignorer les couches CAD masquées pendant les importations	Option permettant d'ignorer toutes les couches CAD masquées présentes dans le fichier source AutoCAD. Lorsque cette option est activée, les couches CAD masquées ne s'affichent pas sur la carte.
Liste séparée par des virgules des couches CAD à ignorer pendant les importations (par exemple, couche1,couche2)	Option permettant d'ignorer les couches CAD que vous ne souhaitez pas afficher ou afficher sur la carte. Les couches, même si elles ne sont pas cachées, sont ignorées. Fournissez les noms des couches que vous souhaitez ignorer sous forme de liste séparée par des virgules. Les couches ignorées ne s'affichent pas sur la carte après l'importation du fichier CAD.
Définir sur vrai pour activer la simplification des fonctionnalités GeoJSON au cours des importations CAD	Option permettant de réduire la complexité des géométries extraites du fichier CAD afin d'améliorer les performances à l'aide de la *sn_map_core.cad_simplify_enabled* propriété système.
Tolérance de l'algorithme de simplification qui peut être exécuté pendant les importations AutoCAD si toutes les conditions sont remplies	Option permettant de modifier la précision de l'algorithme de simplification à l'aide de la propriété *sn_map_core.cad_simplify_tolerance*système . Il est défini sur 0.1 par défaut, ce qui définit le niveau de simplification où '0' est la géométrie d'origine et rien n'est modifié dans la géométrie. Lorsque cette option est définie sur 0,1, elle fournit les résultats les plus précis en simplifiant la géométrie. Par exemple, si vous augmentez la valeur à 0,8, un cercle peut devenir un triangle et la précision de la géométrie est réduite à mesure qu'elle supprime les coordonnées d'une géométrie.
Nombre minimal de coordonnées dans une fonctionnalité GeoJSON pour exécuter l'algorithme de simplification (en cas d'activation) au cours des importations AutoCAD.	Seuil permettant de simplifier des formes ou des géométries complexes ayant 20 coordonnées ou plus à l'aide de la *sn_map_core.cad_simplify_coords_cnt_threshold* propriété. La valeur par défaut est de 20 coordonnées. Après avoir téléchargé le fichier CAD dans Map Studio, importez-le pour afficher les coordonnées ou les points réduits sur la carte.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Gérer les fichiers sources CAD

Gérez vos fichiers sources CAO à l'aide de la dernière version de l'outil d'importation AutoCAD version Mappage d'intérieur 1.8.0.

- Les nouveaux clients de Mappage d'intérieur la version 1.8.0 peuvent importer et configurer des fichiers sources CAO à l'aide de la dernière version de l'outil d'importation AutoCAD. Par défaut, l'outil d'importation AutoCAD est activé dans Map Studio. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'outil d'importation AutoCAD.
- Les clients existants (Mappage d'intérieur versions 1.7.0 et antérieures) peuvent migrer leurs fichiers sources CAO à l'aide de la dernière version de l'outil d'importation Autocad. Si vous ne souhaitez pas migrer, vous pouvez désactiver la nouvelle option de l'outil de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

traitement AutoCAD lors de la configuration et de l'importation de vos fichiers CAO dans Map Studio.

Si vous n'avez pas installé Mappage d'intérieur la version 1.8.0, vous pouvez continuer à utiliser l'outil AutoCAD dans Mappage d'intérieur les versions 1.7.0 et antérieures. Pour plus d'informations, consultez Outil AutoCAD.

Besoins d'importation AutoCAD

Après avoir ajouté un bâtiment, vous pouvez commencer à importer votre fichier source du plan d'étage CAO.

La création de cartes intérieures dans Mappage d'intérieur peut être effectuée en important manuellement des sources d'image Raster (PNG) ou en automatisant la création à l'aide du module d'importation de fichiers AutoCAD disponible dans Map Studio. Pour atteindre le meilleur niveau d'automatisation et avoir de superbes cartes, les fichiers CAO doivent répondre à certaines exigences. Pour plus d'informations, consultez Blog ServiceNow

Remarque :
Les administrateurs de carte doivent s'assurer que leurs sources CAD respectent les exigences d'importation de Mappage d'intérieur. Avant d'effectuer l'importation, assurez-vous que les sources AutoCAD sont examinées par les concepteurs graphiques afin d'effectuer les corrections de conception et de vérifier leur précision. L'importation de fichiers JSON ou GEOJSON n'est disponible que pour la migration de fournisseurs de cartes tiers.

Les fichiers AutoCAD d'une charge maximale de 200 Mio peuvent être téléchargés dans Map Studio. Le chargement de fichiers plus volumineux peut entraîner une dégradation des performances.

Fichier

Les étages d'un bâtiment doivent résider dans un fichier isolé. Map Studio ne peut lire et charger qu'un seul étage par fichier. Par conséquent, il est important que chaque étage figure dans un dossier unique.

Couches

Toutes les couches de bâtiment doivent être séparées. Les plans d'étage dans AutoCAD sont créés à l'aide d'un système de couches. Il est important que chaque élément de bâtiment se trouve sur une couche différente pour styliser ou supprimer des éléments. Affichez uniquement les couches dont les utilisateurs de carte ont besoin. Assurez-vous de ne pas avoir de détails inutiles sur votre fichier, car des couches comportant trop d'éléments peuvent bloquer le processus d'importation.

Remarque :
Les cartes interactives doivent être aussi claires que possible. Retirez les articles non essentiels tels que les éviers ou les fenêtres. Triez les éléments lors de l'importation de votre plan d'étage en plaçant ces éléments sur un calque distinct.

Tous les objets texte doivent être isolés sur un calque dédié en fonction de leur type. Chaque type d'objet doit avoir son propre calque de texte.

Les dessins doivent être isolés sur un calque dédié en fonction du type de dessin. Assurez-vous que chaque type de pièce se trouve sur une couche distincte. Si vous fusionnez des éléments, assurez-vous qu'ils ont la même ligne et la même couleur d'arrière-plan.

Les noms doivent être clairs et identiques d'un fichier à l'autre. Dans Map Studio, après l'importation d'un fichier, la configuration est conservée et appliquée automatiquement aux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

autres fichiers uniquement si les noms de couche sont identiques (disponible uniquement dans Tokyo et les versions ultérieures). Si vos fichiers ont des noms de couche différents, l'administrateur, le créateur ou l'éditeur de cartes ne sera pas en mesure de reconnaître facilement les couches dans Map Studio. Si les noms de couche sont différents, les configurations CAD ne s'exécuteront pas automatiquement.

Lignes

Toutes les lignes doivent être connectées pour créer des formes fermées. Les lignes du fichier CAD sont utilisées pour dessiner le plan d'étage et définir le contour de votre bâtiment, les pièces et les zones inaccessibles. Les espaces situés à l'extérieur des lignes fermées sont considérés comme des espaces ouverts, par exemple, les couloirs.

Assurez-vous que toutes les lignes et formes sont correctement fermées. Par exemple, si les formes ne sont pas correctement fermées, les pièces ne seront pas considérées comme faisant partie d'un couloir et des points seront créés dans ces salles.

Exporter

L'exportation de votre fichier avec les paramètres recommandés vous permettra de les importer facilement sur Map Studio. Exportez votre fichier CAO au format DWG ou DXF. Les autres formats ne sont pas pris en charge. Assurez-vous d'exporter la bonne version du fichier CAO. AutoCAD 12 (AC1009) à AutoCAD 2018–2021(AC1032) sont pris en charge.

Outil d'importation AutoCAD

L'outil d'importation Autocad de la Mappage d'intérieur version 1.8.0 permet de configurer, d'optimiser et d'améliorer la qualité et le niveau de conception et de détails de votre fichier CAO.

Chargez votre fichier source CAD à l'aide de la dernière version de l'outil d'importation AutoCAD. Elle importe les objets, blocs et couches nommés dans votre fichier CAO.

Configurer l'outil d'importation AutoCAD

Configurez et importez votre fichier source CAD dans Map Studio.

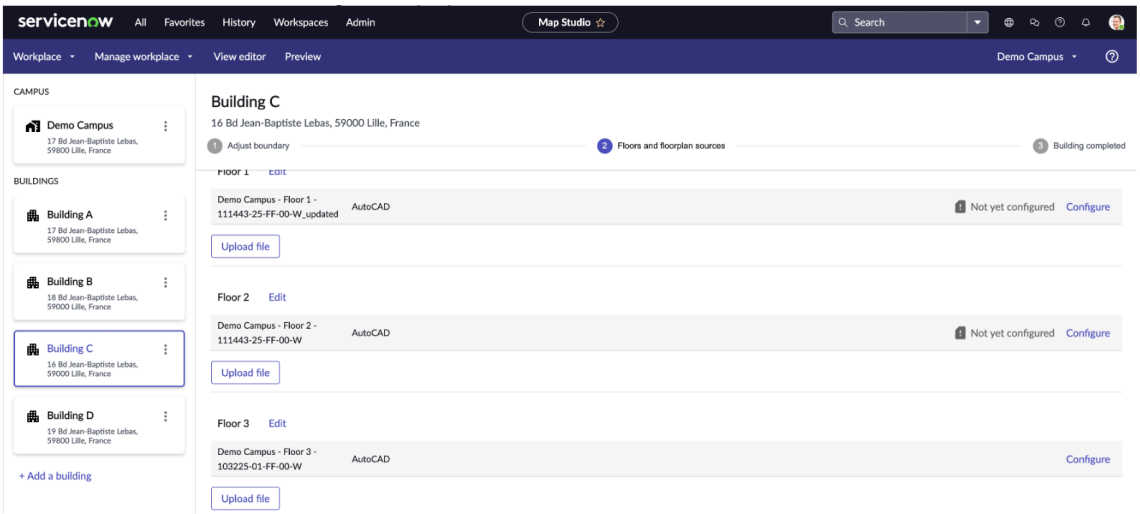
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

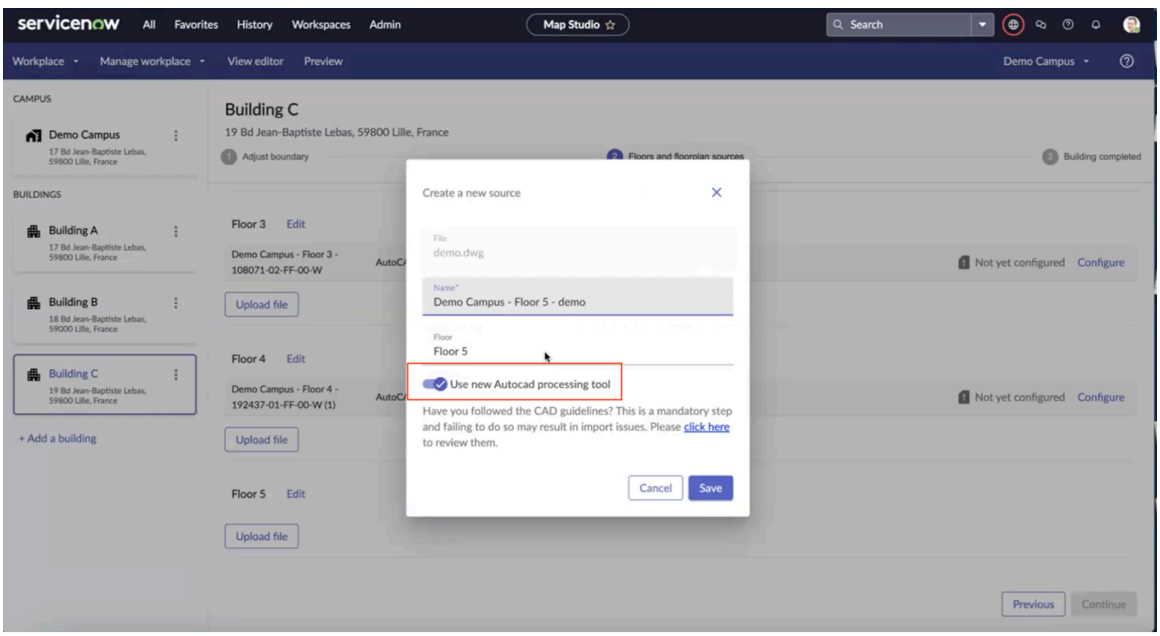
1. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'intérieur** > **Map Studio**.
2. Sélectionnez un campus.
   Par exemple : Campus de démonstration.
3. Sélectionnez **Continuer** ou accédez à **Gérer le lieu de travail** > **Étage et plans d'étage**.
   Cette liste de bâtiments pour un campus sélectionné s'affiche.
4. Sélectionnez un bâtiment dans le panneau.
5. Sélectionnez un étage pour télécharger votre fichier source CAO.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez **Charger** un fichier, si votre source CAD n'est pas téléchargée et configurée pour un étage.
7. Sélectionnez **Configurer** pour configurer et mettre à jour votre fichier CAD.
8. La boîte de dialogue Créer une source s'affiche.



9. Saisissez les informations suivantes :
   - Fichier : nom du fichier source AutoCAD. Par exemple : demo.dwg
   - Nom : le nom du campus est ajouté et est prérempli par défaut.
   - Étage : nom de l'étage où les modifications de configuration CAD doivent être effectuées ou où le fichier CAD doit être importé. Par exemple ; Étage 3.
   - Utilisez le nouvel outil de traitement AutoCAD : cette option est activée par défaut.

> **Remarque :**
> Désactivez le bouton **Utiliser le nouvel outil de traitement AutoCAD** si vous souhaitez continuer à utiliser l'outil AutoCAD fourni dans les versions antérieures de (version antérieure 1.8.0 Mappage d'intérieur). Pour plus d'informations, consultez Importer des fichiers CAD dans Map Studio.

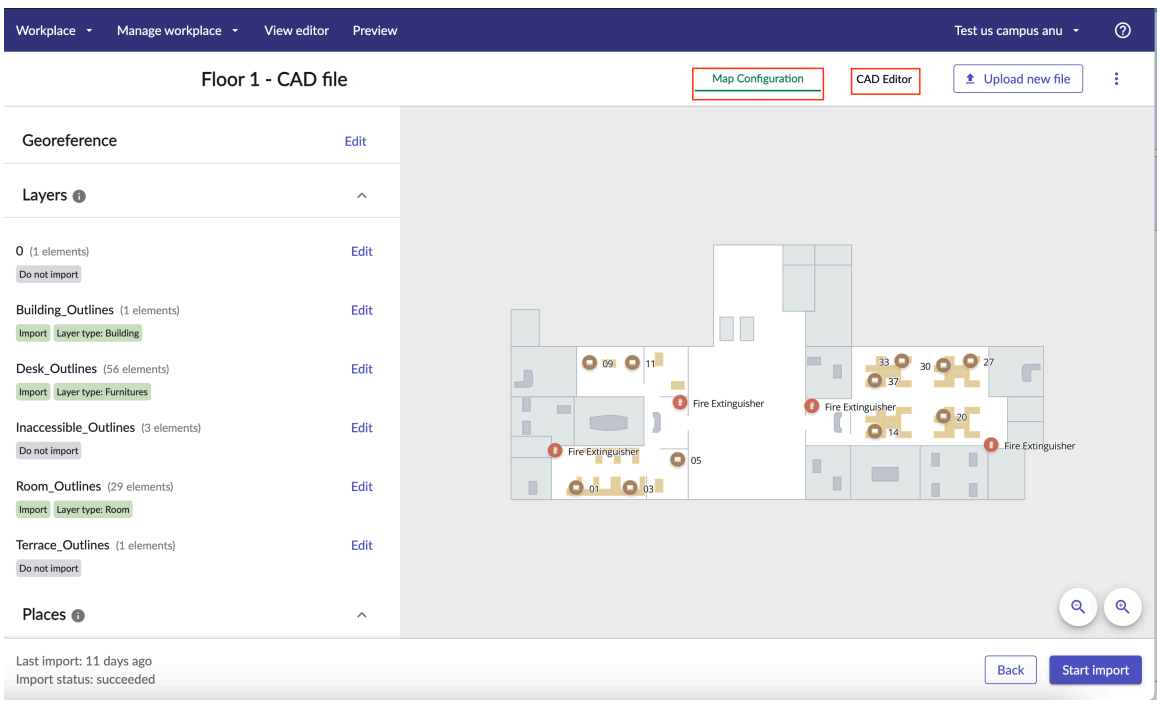
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Passez en revue les directives relatives à la CAO en cliquant sur le lien **Cliquer ici** .
11. Sélectionnez **Enregistrer**.
    La page de configuration CAD s’affiche. Pour plus d'informations, consultez Configuration CAD.

Configuration CAD

La mise en page Configuration CAO fournit les options d’onglet **Configuration de la carte** et d’onglet **Éditeur CAO** .



Remarque :
Mappage d'intérieur récupère la configuration CAD à partir des fichiers précédemment configurés en fonction des noms de couche. S’il s’agit de la première fois que vous importez votre fichier CAD ou s’il y a quelques noms de couche inconnus dans votre fichier CAD dans Mappage d'intérieur, alors, après avoir importé le fichier CAD, il ne sera pas configuré et l’aperçu de configuration de la carte sera vide.

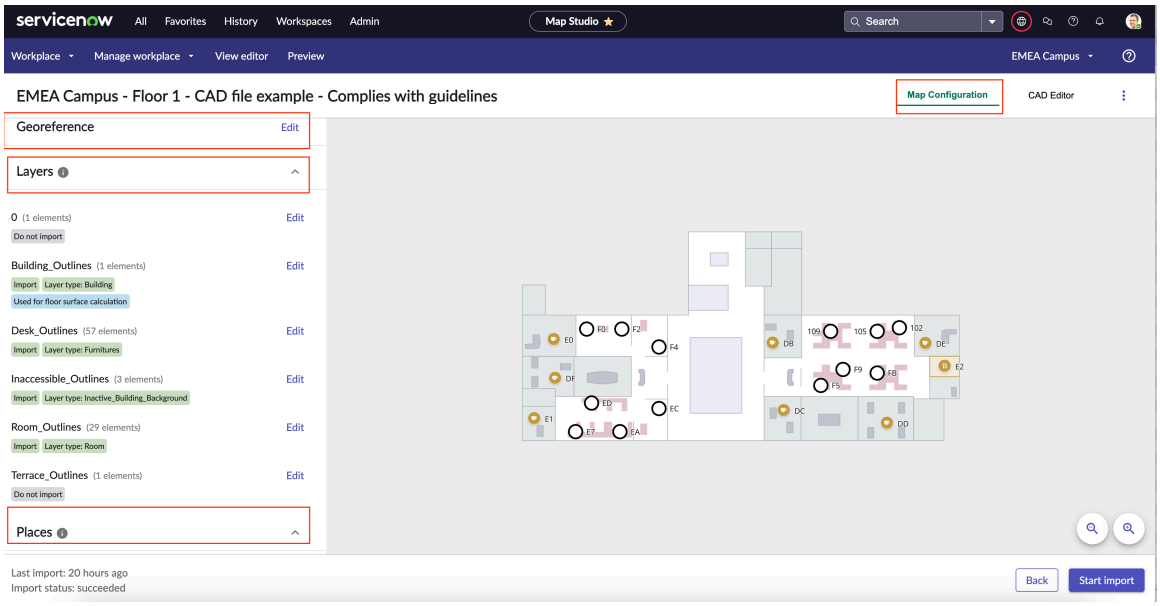
Onglet Configuration de la carte

Gérez les couches, lieux, texte, blocs, types de couche et types de lieu CAD à l’aide de la mise en page de l’aperçu de la configuration de carte.

Sélectionnez l’onglet **Configuration** de carte pour ouvrir la page de configuration de carte. Pour plus d'informations, consultez Configurer des objets CAD à l’aide de l’onglet Configuration de la carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

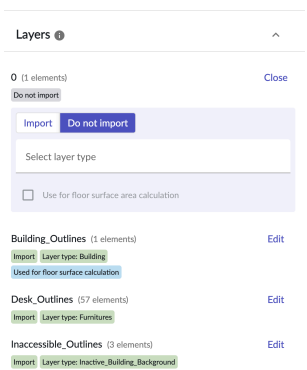


Géoréférence

Géoréférencez votre plan d'étage et positionnez-le sur la carte pour le mettre à l'échelle et l'aligner sur la carte du monde (OpenStreetMap). Pour plus d'informations, consultez Géoréférencez votre plan d'étage.

Couches

Configurez les couches dans votre fichier CAD et prévisualisez-le dans la mise en page d'aperçu de configuration de carte. Pour plus d'informations, consultez Configurer les couches.

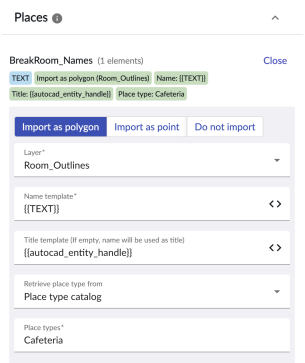


Lieux

Configurez l'emplacement dans votre fichier CAD et prévisualisez-le dans la mise en page d'aperçu de configuration de carte. Pour plus d'informations, consultez Configurer les lieux.

Traduction automatique

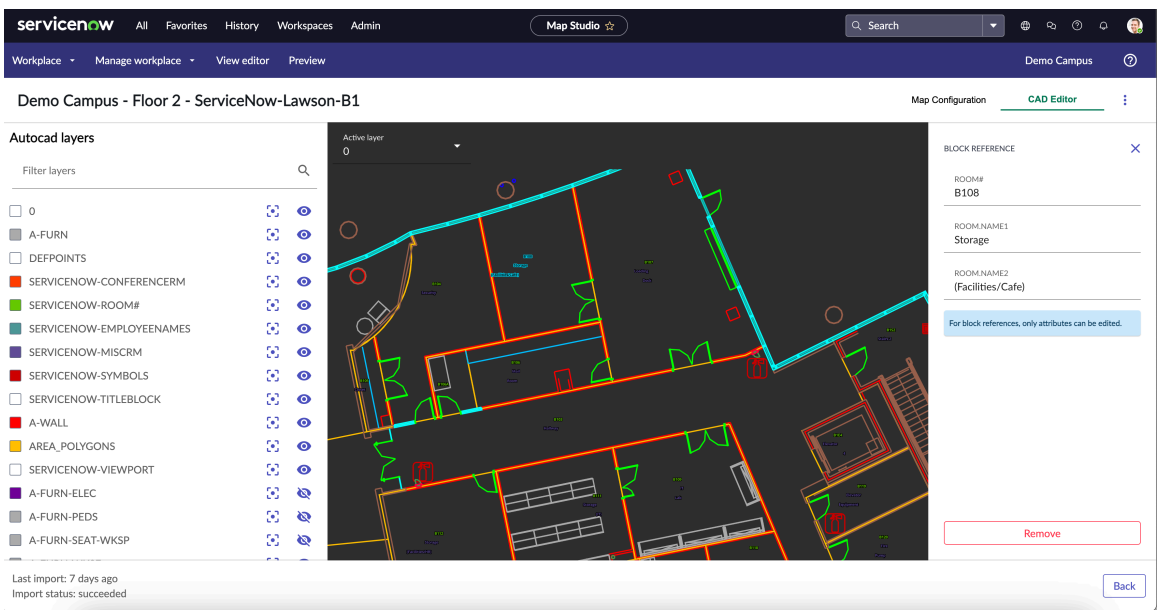
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Onglet Éditeur CAD

L'éditeur CAO fournit des outils d'édition et de dessin pour modifier et optimiser votre fichier source CAO. Ajoutez ou mettez à jour un attribut de texte, de lieu ou de bloc. Résolvez les polylignes, polygones et types de lieu manquants dans votre fichier CAD.

Configurez et gérez les couches, les lieux, le texte et les attributs de bloc. Pour plus d'informations, consultez Configurer des objets CAD à l'aide de l'onglet Configuration de la carte.



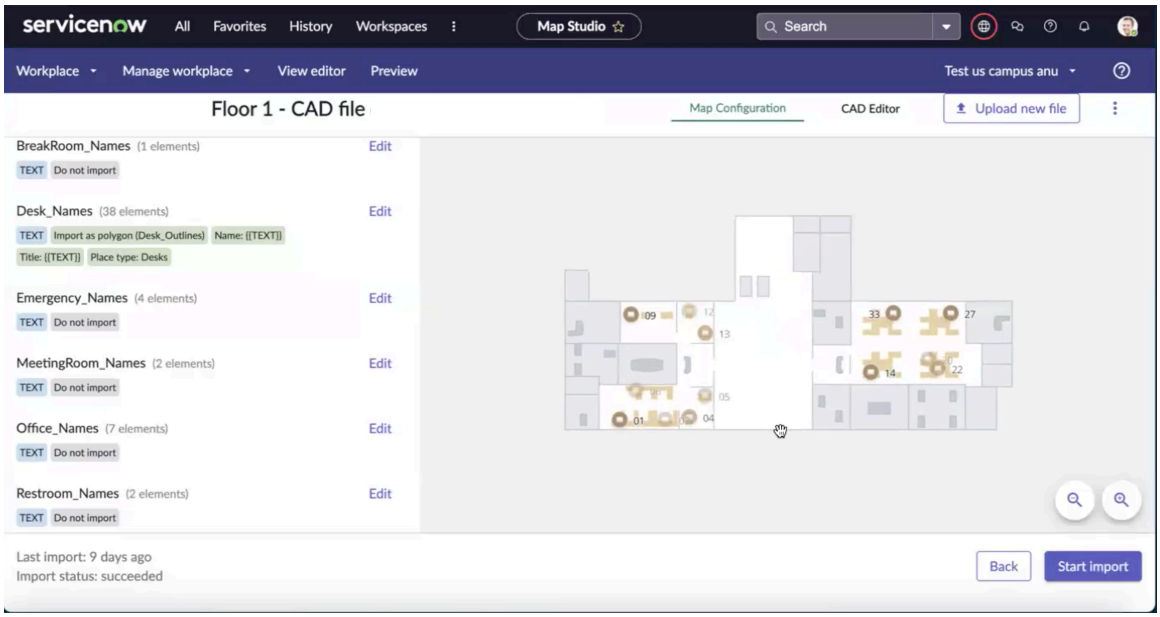
Configurer des objets CAD à l'aide de l'onglet Configuration de la carte

Gérez les objets et les éléments de votre fichier CAD à l'aide de l'onglet Configuration de la carte.

Sélectionnez une couche ou un emplacement pour en avoir un aperçu sur la mise en page de l'aperçu de la configuration de la carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Géoréférencez votre plan d'étage

Géoréférencez et positionnez votre plan d'étage source sur la carte pour le mettre à l'échelle.

Avant de commencer

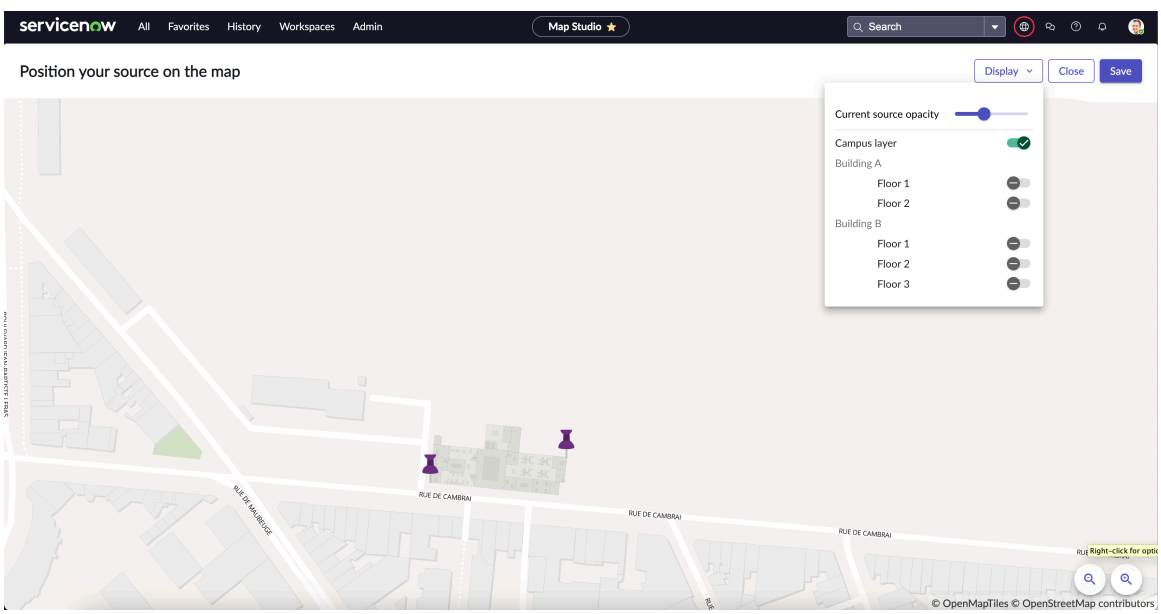
Rôle requis : admin

Procédure

1. Sélectionnez l'onglet Configuration de carte pour afficher la page de configuration de carte.

> **Remarque :**
>
> si le plan d'étage n'est pas positionné sur la carte, la géoréférence n'est pas définie (alerte ⚠) s'affiche.

2. Sélectionnez Géoréférence, puis **Modifier**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Déplacez-vous autour des épingles pour positionner votre plan d'étage sur la carte.
4. Sélectionnez **Afficher** et, dans la liste déroulante, activez la case d'option pour les étages requis.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer les couches

Sélectionnez une couche dans l'aperçu Map Configuration (Configuration de la carte) et modifiez-la.

Avant de commencer

Les couches correspondent aux formes ou aux géométries de votre fichier CAD.

Rôle requis : admin

Procédure

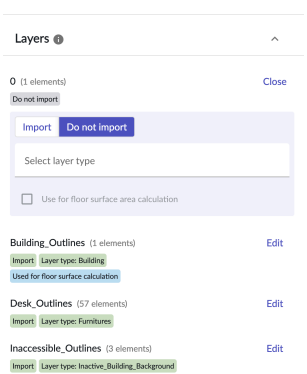
1. Sélectionnez l'onglet Configuration de la **carte** .

   La page d'aperçu de la configuration de la carte est mise au point.

2. Développez **les calques** en sélectionnant l'icône de basculement en forme de chevron ( ).
3. Sélectionnez **Layers (Couches**) pour sélectionner une couche.
4. Sélectionnez **Modifier**.

   Le panneau d'édition s'affiche.

   Remarque :
   L'option Utiliser pour le calcul de la surface au sol n'est pas disponible à la sélection après avoir été activée pour une couche. Pour plus d'informations, consultez Calculer la surface au sol AutoCAD.



5. La couche sélectionnée affiche le nom de la couche ainsi que le nombre d'éléments qu'elle contient.
   Par exemple : Logo (1442 éléments)
6. La pilule récapitulative affiche des informations résumées pour une configuration de couche.

   La pilule de résumé résume les informations dans les couleurs suivantes en fonction de la configuration et de l'état des calques :

   - Bleu neutre : indique le type d'élément sélectionné. Par exemple, Texte ou Bloc.
   - Vert : indique que la configuration de l'emplacement est correcte pour un emplacement sélectionné.
   - Orange : indique des problèmes de configuration mineurs.

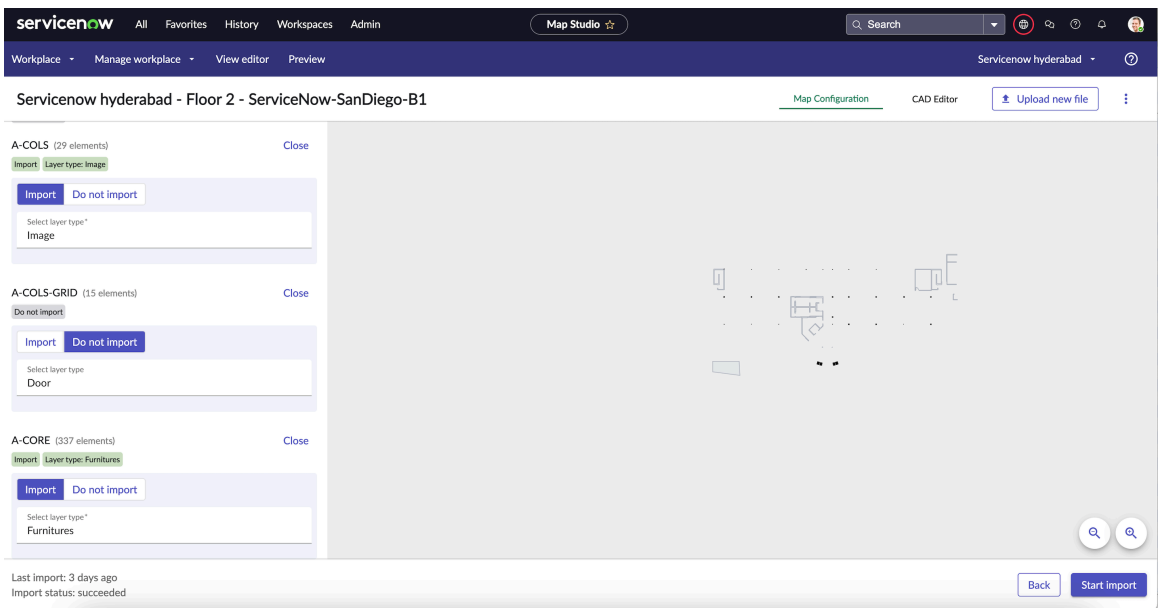
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

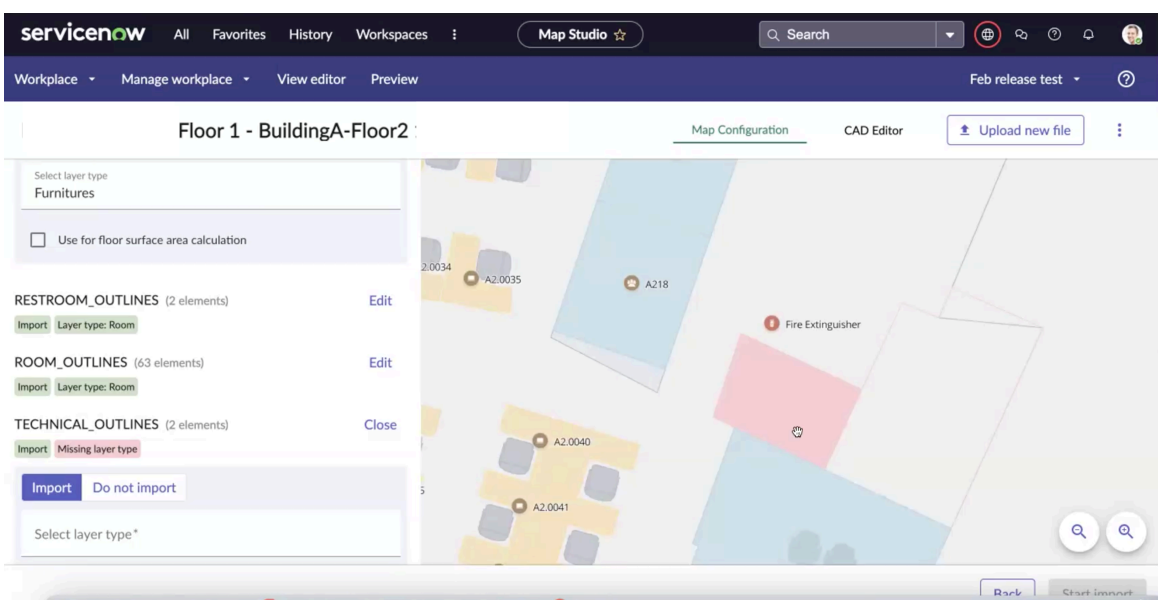
- Gris : indique les couches qui ne sont pas importées.
- Rouge : indique les erreurs de blocage.

7. Sélectionnez **Importer** pour importer les éléments d'une couche dans votre fichier CAD.
   Un message de validation s'affiche : « Configuration enregistrée avec succès ».
8. Sélectionnez **Ne pas importer** lorsque vous ne souhaitez pas importer une configuration de couche dans votre fichier CAD.

   Un message de validation s'affiche : « Configuration enregistrée avec succès ».
9. Les éléments de couche sélectionnés s'affichent dans le panneau d'aperçu de la configuration de la carte en fonction de votre sélection.



10. Pour résoudre un type de calque manquant (surligné en rouge dans la pastille de résumé), sélectionnez un type de calque dans les options **Sélectionner un type de calque** .



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le type de couche manquant est résolu et la pilule de résumé affiche le type de couche mis en surbrillance en vert. L'aperçu Map Configuration (Configuration de la carte) indique le type de couche manquant avec le type de couche qui vient d'être affecté.

Remarque :
Les types de couche s'affichent sur une carte avec des styles par défaut. Si le type de couche est manquant, les éléments apparaîtront avec un style par défaut rouge.

Type de couche catégorise et applique un style à une couche de la table Types de couche d'Indoor mapping (**Tous** > **Indoor Mapping** > **Types de couche**

11. Pour changer un type de calque du type actuel à un autre, sélectionnez l'option **Sélectionner le type de calque** .
Par exemple, si votre type de couche actuel est **Salle** et que vous sélectionnez **Bâtiment** dans la liste pour modifier un type de couche. Le type de calque nouvellement sélectionné ainsi que son style et ses catégories sont appliqués.
12. Après avoir effectué les modifications, sélectionnez **Fermer** pour fermer le panneau d'édition.
13. Répétez les étapes pour les couches que vous souhaitez importer dans votre fichier source CAO.

Configurer les lieux

Configurez les lieux à l'aide de la mise en page de l'aperçu de configuration de carte. Récupérez les types de lieu à partir du fichier CAD.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également configurer des formes, des noms et des titres pour un type de lieu.

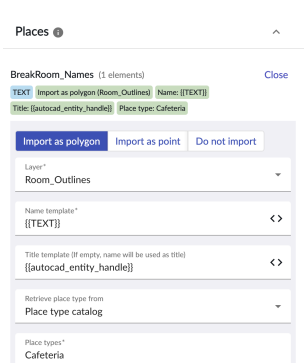
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure
1. Sélectionnez l'onglet Configuration de la **carte** .

   La page d'aperçu de la configuration de la carte est mise au point.

2. Développez **les lieux** en sélectionnant l'icône de basculement en forme de chevron ( ).
3. Sélectionnez **Modifier** pour modifier les attributs et les éléments du lieu.

   Le panneau d'édition s'affiche.



4. L'emplacement sélectionné indique le nombre d'éléments dans un lieu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple : Salle de répartition (1 élément).

Les pastilles de résumé résument les informations sur la configuration de votre emplacement. Par exemple, la pilule de résumé indique si le lieu est un bloc ou un texte, le type de lieu est cafétéria ou patio (informations de configuration).

Si vous avez oublié quelque chose dans votre configuration, les pastilles de résumé fournissent des alertes surlignées en rouge. Par exemple : polyligne manquante, polygone manquant, etc.

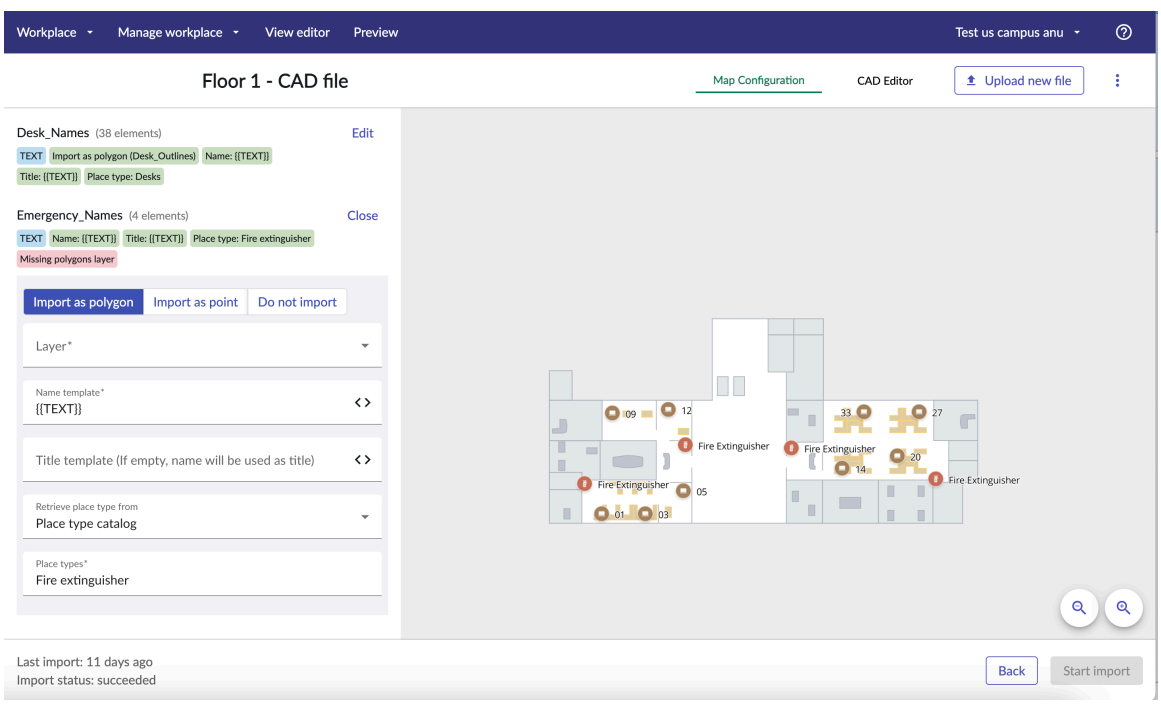
5. La pilule récapitulative affiche des informations résumées pour une configuration d'emplacement.

   La pilule de résumé résume les informations dans les couleurs suivantes en fonction de la configuration et de l'état de l'emplacement :

   - Bleu neutre : indique le type d'élément sélectionné. Par exemple, du texte ou des blocs.
   - Vert : indique que la configuration de l'emplacement est correcte pour un emplacement sélectionné.
   - Orange : indique des problèmes de configuration mineurs.
   - Gris : indique les couches qui ne sont pas importées.
   - Rouge : indique les erreurs de blocage.

6. Sélectionnez les options **d'importation (Importer en tant que polygone** Étape 7 ou**Importer en tant que point** Étape 9) pour importer la configuration dans votre fichier CAD.
   Sélectionnez **Ne pas importer** si vous ne souhaitez pas importer la configuration dans votre fichier CAD.

7. Sélectionnez **Importer en tant que polygone** pour importer un lieu en tant que polygone dans votre fichier CAD.



Remarque :
Le texte apparaît en rouge dans l'aperçu de configuration de carte lorsque vous sélectionnez Créer en tant que polygone et que la forme est manquante.

a. Sélectionnez les options suivantes pour les couches :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Calque : option permettant de sélectionner un calque dans la liste déroulante.
La sélection de couche permet de spécifier l'emplacement de la forme de ces lieux sur la carte. Par exemple, pour un calque (Salle de réunion), sélectionnez sa forme dans la liste déroulante **Calque** .

b. Modèle de nom : option permettant de configurer le nom.

Sélectionnez l'une des options suivantes :

i. Sélectionnez **TEXTE** si vous souhaitez que le texte ou le nom de la couche soit copié à partir du fichier CAD.

Le nom du fichier CAD apparaît dans l'aperçu de configuration de carte.

ii. Sélectionnez **autocad_entity_handle** si vous souhaitez utiliser un ID unique généré par CAO pour une couche. Les noms et les poignées d'entité sont uniques dans un dessin CAO.

c. Sélectionnez **Blocs** si vous avez défini des attributs de bloc dans votre configuration.

d. Modèle de titre : option permettant de sélectionner **TEXTE** ou **autocad_entity_handle**.

Remarque :
Si ce champ est laissé vide, le nom est utilisé comme titre de type de lieu (voir l'étape 6 a).

8. Dans **Récupérer le type de lieu**, sélectionnez les options suivantes pour récupérer les types de lieu à partir du fichier CAD :

a. Récupérer le type de lieu : sélectionnez les options suivantes pour récupérer les types de lieu à partir du fichier CAD :

i. Catalogue de type de lieu : sélectionnez cette option si vous souhaitez appliquer les styles et catégories de type de lieu par défaut Mappage d'intérieur à un type de lieu. Le catalogue de types de lieu ou la table Types de lieu (**Tous** > **Indoor Mapping** > **Types de lieu**) contient Mappage d'intérieur des types de lieu et leurs styles par défaut. Pour plus d'informations, consultez Créer Mappage d'intérieur des icônes et des types de lieu.

- **Types de lieu** : sélectionnez un type de lieu approprié Mappage d'intérieur pour le styliser et le catégoriser. Par exemple : Extincteur. Le type de lieu sélectionné s'affiche dans l'aperçu de l'éditeur CAO.

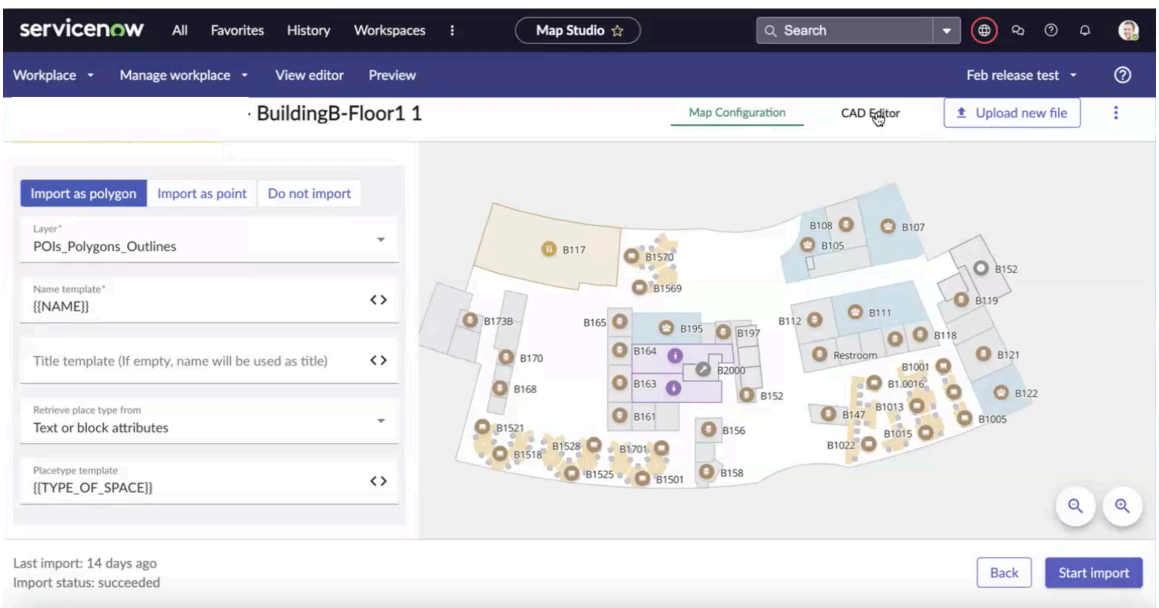
- Lorsque Mappage d'intérieur les lieux sont intégrés à Workplace Service Delivery, les lieux sont classés en trois catégories : salle de réunion, extincteur, etc. En fonction de cette catégorisation, vous pouvez également vérifier si les salles de réunion peuvent être réservées.

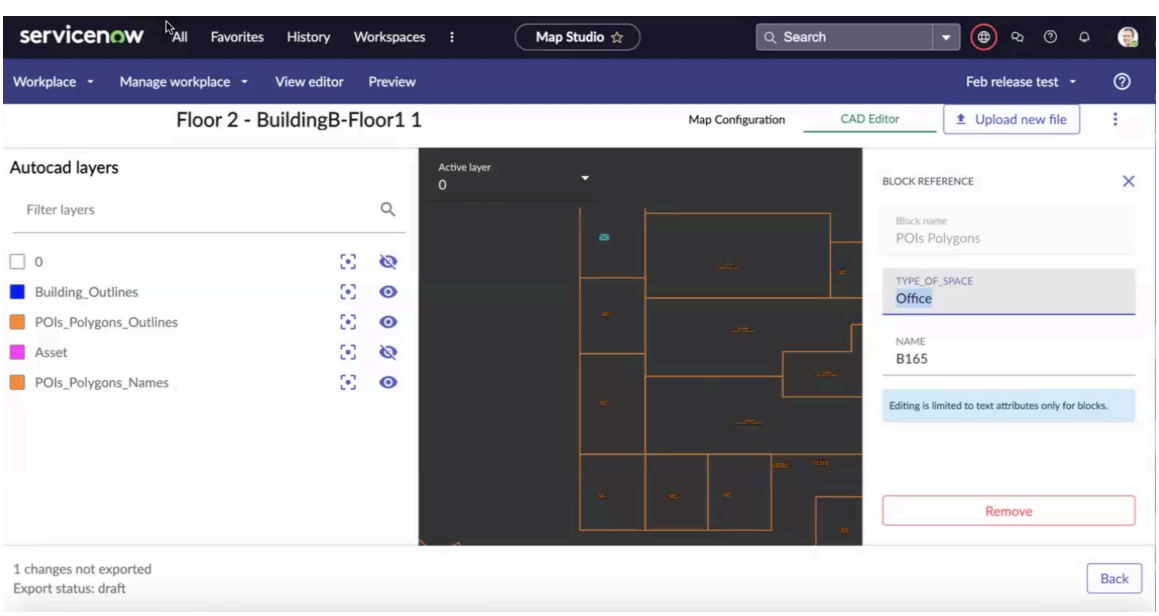
ii. Attributs de texte ou de bloc : sélectionnez cette option si vous souhaitez récupérer le type de lieu à partir des attributs de texte ou de bloc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le nom des attributs Texte ou Bloc contient les informations sur le type de lieu. Le nom du type de lieu dans un fichier CAD doit être le même que les noms de type de lieu dans le catalogue de types de Mappage d'intérieur lieu. Si le nom des attributs Texte ou Bloc ne correspond pas au nom du type de lieu dans Mappage d'intérieur, créez le type de lieu, les styles et les icônes dans Mappage d'intérieur Types de lieu. Pour plus d'informations, consultez Créer Mappage d'intérieur des icônes et des types de lieu.





Traduction automatique

iii. **Définir manuellement plus tard** : si les types de lieu sont définis à l'aide de l'option **Définir manuellement plus tard** , l'aperçu Configuration de la carte affiche le lieu comme un type de lieu inconnu.

Lorsqu'un type de lieu par défaut défini manuellement est sélectionné dans l'aperçu de l'éditeur CAO, le message « Les informations ne sont pas disponibles sur un plan d'étage, défini manuellement » s'affiche.

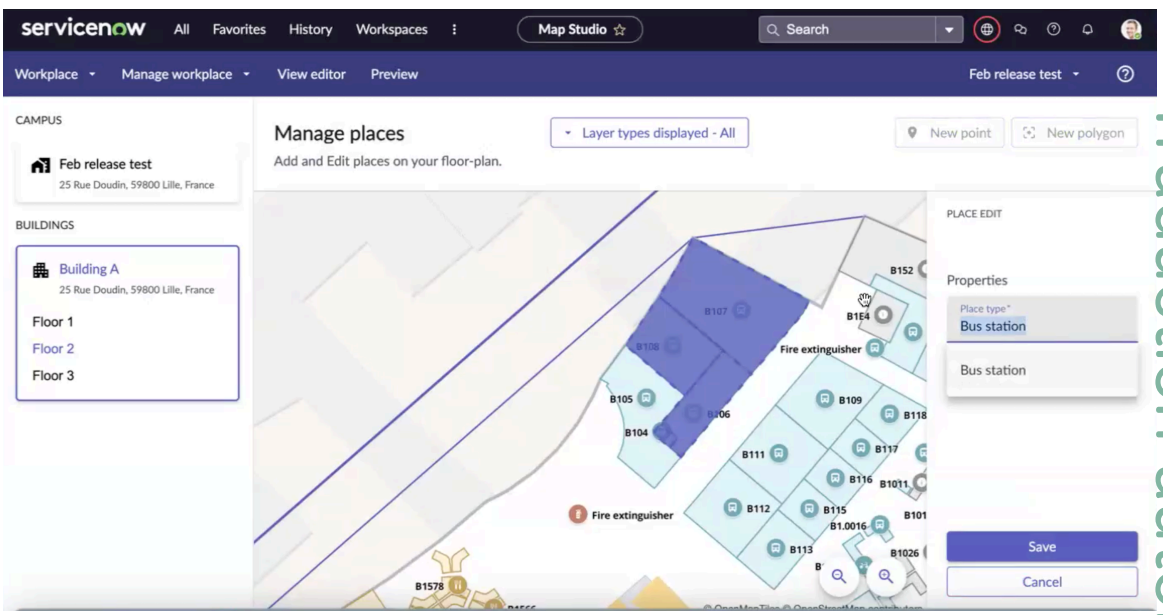
Le type de lieu est indiqué comme Type divers ou inconnu dans la table Types de Mappage d'intérieur lieu (**Tous** > **Indoor Mapping** > **Types de lieu**). Le type de lieu non

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

défini est mis en correspondance avec un type de lieu divers dans la table Types de lieu afin qu'il ne soit pas ignoré pendant le processus de synchronisation.

Pour affecter des types de lieu manuellement, effectuez l'une des actions suivantes :

- Définissez les lieux manuellement à l'aide de l'éditeur CAO. Sélectionnez le **calque actif** approprié. Sélectionnez des lieux et ajoutez les informations sur le type de lieu à l'attribut text ou block s'il existe.
- Accéder à Mappage d'intérieur Map Studio **Gérer le lieu de travailGérer les lieux**. Sélectionnez plusieurs lieux ou sélectionnez un lieu à l'aide d'un lasso ou en utilisant la touche Maj pour sélectionner les lieux requis. Sélectionnez un **type d'emplacement** approprié dans le panneau d'édition d'emplacement. Pour plus d'informations, consultez Gérer les lieux.



9. **Facultatif :** Sélectionnez **Importer en tant que point** pour importer un lieu en tant que point dans votre fichier CAD.

> **Remarque :**
> Le texte apparaît en rouge dans l'aperçu de configuration de carte lorsque vous sélectionnez Créer en tant que point et que la forme est manquante.

a. Sélectionnez les options suivantes pour configurer les types de lieu :

a. Modèle de nom : configurez le nom de votre modèle.

i. Sélectionnez **TEXTE** si vous souhaitez que le texte ou le nom soit copié à partir du fichier CAD.

L'aperçu de la configuration de la carte affiche le nom sur la carte d'un lieu sélectionné.

ii. Sélectionnez **autocad_entity_handle** pour utiliser un ID unique généré par CAO. Les noms et les poignées d'entité sont uniques dans un dessin CAO.

b. Sélectionnez **Blocs** si vous avez défini des attributs de bloc dans votre configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

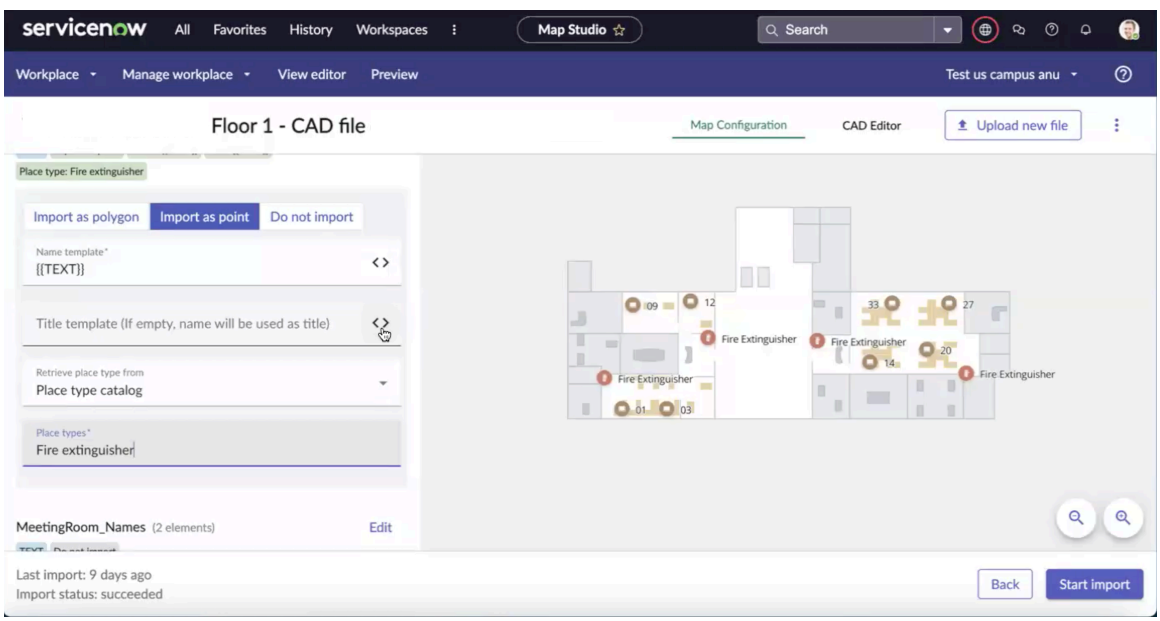
c. **Modèle de titre** : sélectionnez **TEXTE** ou **autocad_entity_handle** si vous souhaitez utiliser le texte ou le nom d'Autocad.

> **Remarque :**
> Si ce champ est laissé vide, le nom est utilisé comme titre (voir l'étape 6 a).

10. Dans Type Récupérer le lieu, sélectionnez les options suivantes :

a. **Catalogue de types de lieux** : option permettant d'appliquer le style par défaut Indoor Mapping aux types de lieu. Le catalogue de types de lieu ou la table des types de lieu ((**Tous** > **Indoor Mapping** > **Types de lieu**) contient Mappage d'intérieur les types de lieu et les styles par défaut.

- **Types de lieu** : sélectionnez un type de lieu approprié Mappage d'intérieur pour styliser et catégoriser les lieux. Par exemple : Extincteurs.
- Le type de lieu sélectionné s'affiche dans l'aperçu de l'éditeur CAO.



b. **Attributs de texte ou de bloc** : sélectionnez cette option si vous souhaitez récupérer le type de lieu à partir des attributs de texte ou de bloc.

> **Remarque :**
> Le nom des attributs de texte ou de bloc dans un fichier CAD doit être le même que les noms de type de lieu dans le catalogue de types de Mappage d'intérieur lieu. Si le nom des attributs Texte ou Bloc ne correspond pas au nom du type de lieu dans Mappage d'intérieur, assurez-vous de créer d'abord le type de lieu, les styles et l'icône Mappage d'intérieur , puis de les récupérer.

Vous pouvez ajouter des valeurs aux champs du modèle de nom, du modèle de titre et du modèle de type de lieu en fonction de ce que vous souhaitez afficher sur la carte. Si vos types de lieu sont ajoutés directement en tant que **textes** dans votre fichier CAD, vous pouvez utiliser un tiret, un tiret ou un tilde pour séparer les types de lieu et les récupérer. Par exemple ; B201- Cafétéria.

Séparez vos polygones et points en deux couches différentes et importez votre fichier CAD dans Map Studio. Lors de l'importation du fichier CAD, sélectionnez l'une des options suivantes en fonction de vos besoins :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez **{{TEXT| - |0}}** si vous ne souhaitez pas afficher le nom du type de lieu, mais que vous souhaitez afficher l'ID. Par exemple, B2.0545 - Bureaux. Si vous souhaitez afficher uniquement B2.0545 sur la carte dans Map Studio, ajoutez **{{TEXT| - |0}}**.
- Sélectionnez **{{TEXT| - |1}}** si vous souhaitez afficher uniquement le nom du type de lieu. Par exemple, si vous souhaitez récupérer le type du texte (par exemple, **Bureaux**, ajoutez {{TEXT| - |1}} ».

Par exemple, si vous utilisez **{TEXT| - |0}}** dans le champ Title (**Titre) et {{TEXT| - |1}}** (Type de **lieu**), Map Studio affiche uniquement l'ID de l'espace en tant que titre sur la carte ainsi que le type d'icône approprié. Pour B2.0545-Desks, pour ne voir que B2.0545 sur la carte dans Map Studio, ajoutez **{{TEXT| - |0}}** dans le modèle Name or Title (Nom). Pour récupérer le type de lieu à partir du texte (bureaux), ajoutez **{{TEXT| - |1}}**.

Remarque :
N'utilisez pas de point ou de point pour séparer les textes de votre fichier CAO. Cela permet de s'assurer que la séparation est correctement identifiée par Map Studio.

c. **Définir manuellement plus tard** : si les types de lieu sont définis à l'aide de l'option **Définir manuellement plus tard** , l'aperçu de configuration de la carte affiche le lieu comme un type de lieu inconnu.

Lorsqu'un type de lieu par défaut défini manuellement est sélectionné dans l'aperçu de l'éditeur CAO, le message « Les informations ne sont pas disponibles sur un plan d'étage, défini manuellement » s'affiche.

Le type de lieu est indiqué comme Type divers ou inconnu dans la table Types de Mappage d'intérieur lieu (**Tous** > **Indoor Mapping** > **Types de lieu**). Le type de lieu non défini est mis en correspondance avec un type de lieu divers dans la table Types de lieu afin qu'il ne soit pas ignoré pendant le processus de synchronisation.

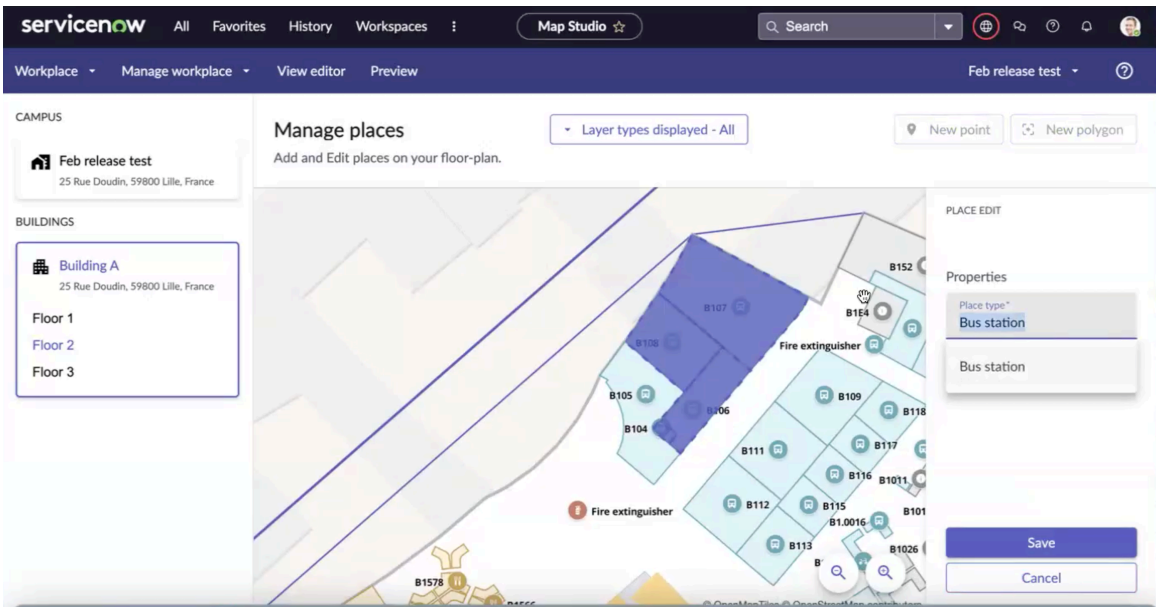
Pour affecter des types de lieu manuellement, effectuez l'une des actions suivantes :

- Définissez les lieux manuellement à l'aide de l'éditeur CAO. Sélectionnez le **calque actif** approprié. Sélectionnez des lieux et ajoutez les informations sur le type de lieu à l'attribut text ou block s'il existe.
- Accéder à Mappage d'intérieur Map Studio **Gérer le lieu de travailGérer les lieux**. Sélectionnez plusieurs lieux ou sélectionnez un lieu à l'aide d'un lasso ou en utilisant la touche Maj pour sélectionner les lieux requis. Sélectionnez un **type d'emplacement**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

approprié dans le panneau d'édition d'emplacement. Pour plus d'informations, consultez Gérer les lieux.



11. Pour résoudre des problèmes tels qu'un polygone manquant, procédez comme suit :

a. Dans l'aperçu de la configuration de la carte, basculez vers l'onglet Éditeur CAO.

Pour plus d'informations, consultez Configurer des objets CAO à l'aide de l'onglet Éditeur CAO.

b. Sélectionnez l'emplacement dans l'aperçu de l'éditeur CAD et ajoutez un polygone ou une ligne manquante.

c. Revenez à l'aperçu de configuration de carte.

Notez que la pilule de résumé de l'emplacement affiche **l'importation sous forme de polygone** surligné en vert et que le texte n'est pas mis en surbrillance en rouge. Le style apparaît avec le polygone.

Configurer des objets CAO à l'aide de l'onglet Éditeur CAO

Modifiez et gérez les objets CAO à l'aide de l'onglet Éditeur CAO. Dessinez des polylignes ou des polygones, ajoutez du texte ou du textuel, modifiez du texte, placez ou bloquez des attributs.

L'éditeur CAD affiche un aperçu des couches, des lieux, des blocs, des éléments, des géométries et des formes CAO. Il conserve le style et la couleur d'origine de votre fichier CAD source. Ajoutez, supprimez ou mettez à jour les modifications apportées à votre fichier CAD en temps réel. Résolvez des problèmes tels que des polylignes non fermées, des polygones manquants, des attributs de texte manquants. Modifiez les attributs de bloc, de couche, de texte et de type de lieu.

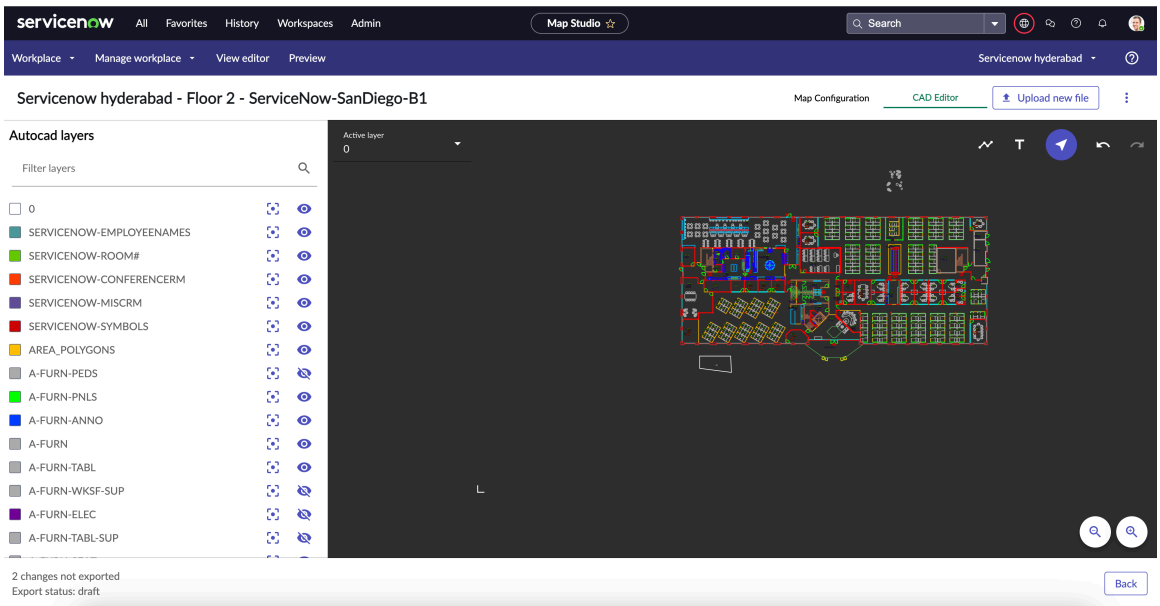
Déplacez un élément d'un calque à un autre à l'aide de l'option **Calque actif** . Les éléments d'un fichier CAD peuvent résider sur différentes couches. Après avoir mis à jour les modifications apportées aux formes, aux géométries et aux éléments dans l'éditeur CAO, passez à la configuration de la carte pour prévisualiser vos modifications mises à jour sur la carte.

Si votre fichier CAD comporte de nombreuses couches, utilisez **l'option Filtrer les couches** pour rechercher et trier les couches que vous souhaitez sélectionner. Isolez une couche et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

travaillez-la indépendamment. Masquer ou afficher une couche dans l'aperçu de l'éditeur CAO.



Isoler une couche dans l'éditeur CAD

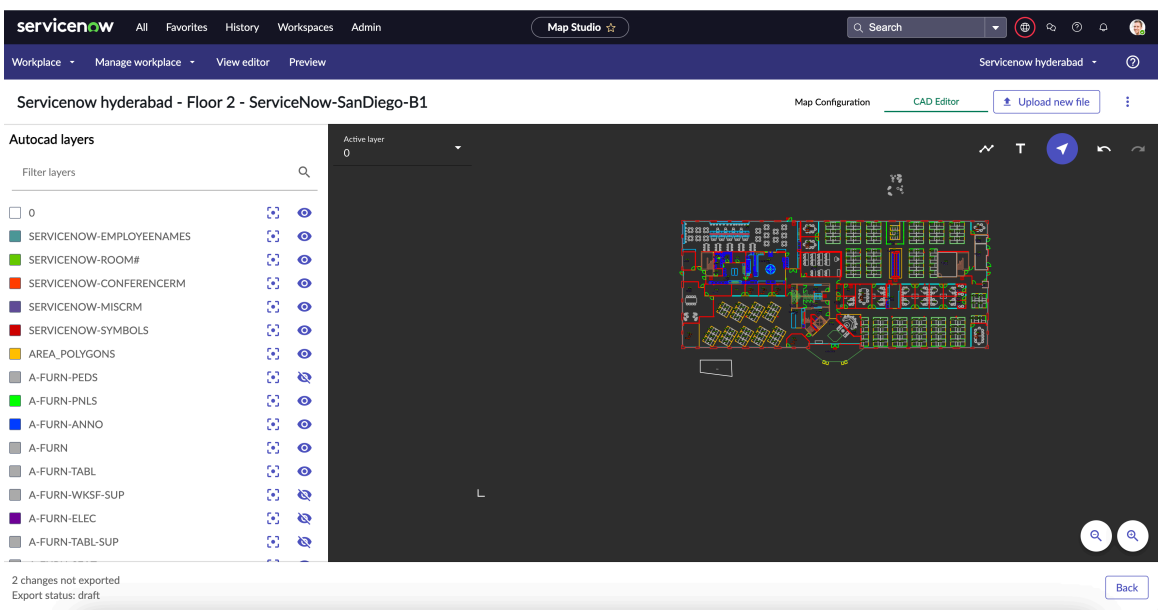
L'éditeur CAD permet d'isoler une couche de plusieurs couches lors de la modification de votre fichier CAO.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sélectionnez l'onglet **Éditeur CAO** .
2. Accédez à **Couches AutoCAD**.



3. **Facultatif :** Utilisez l'option **Filtrer les couches** pour filtrer et rechercher des couches.
   Lorsque votre fichier CAD contient de nombreuses couches, l'option de filtre vous aide à trier et à travailler sur quelques couches sélectionnées à la fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez un calque, puis sélectionnez l'icône Isolé (
5. L'aperçu montre la couche qui a été isolée.
   Par exemple : polylignes ou polygones.
6. Utilisez l'icône de l'outil Sélectionner(icône) pour sélectionner le calque isolé dans l'éditeur.
7. **Facultatif :** Modifiez et apportez des modifications selon vos besoins.

Remarque :
Les blocs ne peuvent pas être modifiés, mais les attributs d'un bloc peuvent être modifiés.

Masquer ou afficher une couche dans l'éditeur CAD

Masquez ou affichez une couche lors de la mise à jour et de la mise à jour de couches dans l'éditeur CAO.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sélectionnez l'onglet **Éditeur CAO** .
2. Accédez aux **couches Autocad**.
3. Sélectionnez un calque et sélectionnez l'icône Désactiver la visibilité
4. La couche est masquée et n'apparaît pas dans l'aperçu de l'éditeur CAO.
   Par exemple : Salle A. La salle A ne s'affiche pas pour un calque sélectionné.
5. Pour afficher une couche, sélectionnez l'option Icône d'activation de la visibilité (icône

Outils de dessin et d'édition dans l'éditeur CAO

L'onglet Éditeur CAO fournit des outils d'édition et de dessin permettant de configurer, d'optimiser et de modifier vos fichiers CAO avant de les importer dans Map Studio.

Il fournit les options d'édition et de dessin suivantes :

- Tracer une ligne : L'outil Tracer une ligne (icône) permet de tracer une ligne ou une polyligne. Utilisez l'outil Tracer une ligne pour fermer les polylignes non fermées d'un polygone. Pour plus d'informations, consultez Dessiner une polyligne ou un polygone.
- Texte : L'outil Dessiner le texte (permet d'ajouter des objets texte ou textuel (multiligne). Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour ou ajouter des attributs de texte.
- S elect tool : l'outil desélection ( ) permet de sélectionner des régions, des objets ou des éléments dans un calque actif.
- Annuler : l'outil d'annulation ( ) permet de rétablir l'état précédent de la ou des actions de modification les plus récentes. L'outil d'annulation restaure les modifications CAD à leur état précédent avant l'exécution de l'action.
- Rétablir : l'outil de réappliquer ou d'annuler des modifications au fichier source CAO dans l'éditeur CAO. L'éditeur CAD réapplique la dernière action qui a été modifiée.

Dessiner une polyligne ou un polygone

Dessinez une polyligne, un polygone ou une forme géométrique à l'aide de l'outil Tracer une ligne disponible dans l'éditeur CAO. Joignez des lignes pour former un polygone ou une forme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Par exemple, si vous souhaitez créer une forme géométrique pour former une pièce, vous pouvez utiliser l'outil Tracer une ligne pour dessiner les sommets. De même, résolvez les polylignes manquantes dans un polygone ou ajoutez un polygone manquant en traçant une ligne et en joignant les nœuds.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sélectionnez l'onglet Éditeur CAO.
2. Sélectionnez **Active Layer (Couche active**).

   Sélectionnez une couche dans laquelle vous souhaitez ajouter la polyligne, le polygone ou une forme.
3. Sélectionnez l'outil Dessiner une ligne
4. Sélectionnez un point de départ ou un nœud et faites-le glisser.
5. Relâchez l'outil pour créer une ligne en sélectionnant à nouveau le dernier point que vous avez ajouté.
6. Pour créer une forme, sélectionnez le point de départ.

   Lorsque vous dessinez un polygone, vous devez sélectionner soit le premier point que vous avez créé, soit le dernier point ou nœud pour créer une ligne.
7. Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer l'élément du fichier CAD.

Mettre à jour ou ajouter des attributs de texte

Ajoutez, modifiez, mettez à jour ou supprimez des attributs de texte dans l'éditeur CAO.

Avant de commencer

Par exemple, si vous souhaitez modifier le nom d'une salle, vous pouvez sélectionner le texte et utiliser le panneau d'édition de texte pour le renommer.

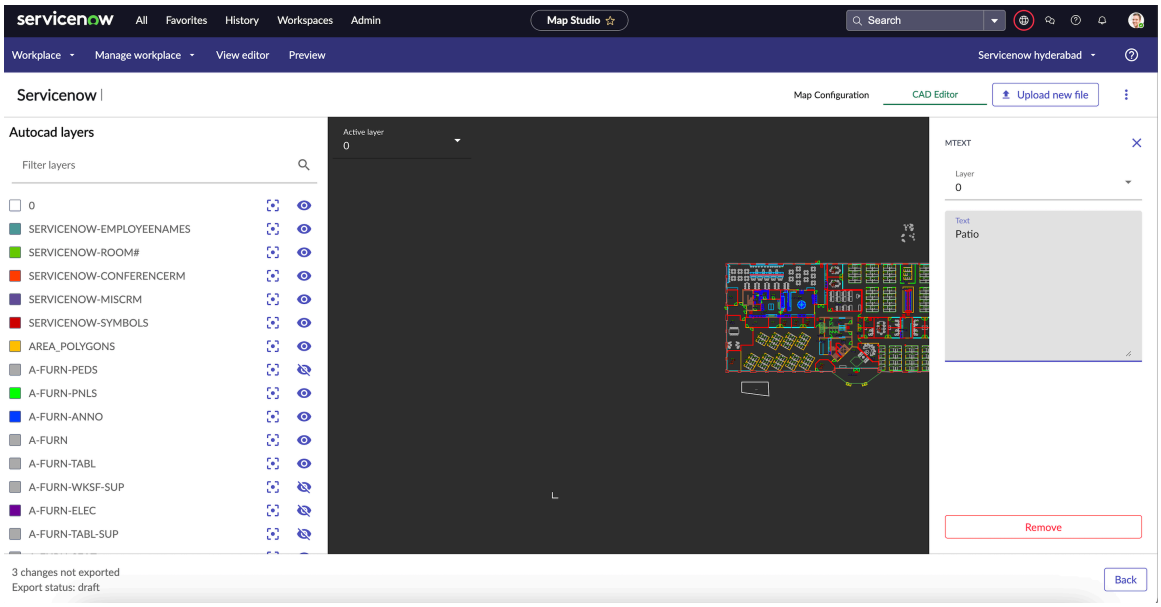
Rôle requis : admin

Procédure

1. Sélectionnez l'onglet Éditeur CAO.
2. Sélectionnez le **calque actif** approprié sur la boîte de l'éditeur CAO.
3. Sélectionnez l'icône de l'outil Texte ( ) dans le menu.
4. Sélectionnez cette option pour ajouter du texte.
5. Le panneau d'édition de texte s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Ajoutez du texte et fermez le panneau.

   L’attribut text est ajouté à une couche sélectionnée sur le fichier CAD.

7. Pour modifier un texte existant, sélectionnez-le pour ouvrir le panneau d’édition de texte et le modifier. Les changements mis à jour apparaissent dans l’aperçu de l’éditeur CAO.
8. Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer un texte.

Modification des attributs de bloc

Modifiez les attributs de bloc dans l’éditeur CAO.

Avant de commencer

Remarque :
Les blocs ne peuvent pas être modifiés. Seuls les attributs d’un bloc peuvent être modifiés. Les polylignes liées à un bloc ne peuvent pas être modifiées.

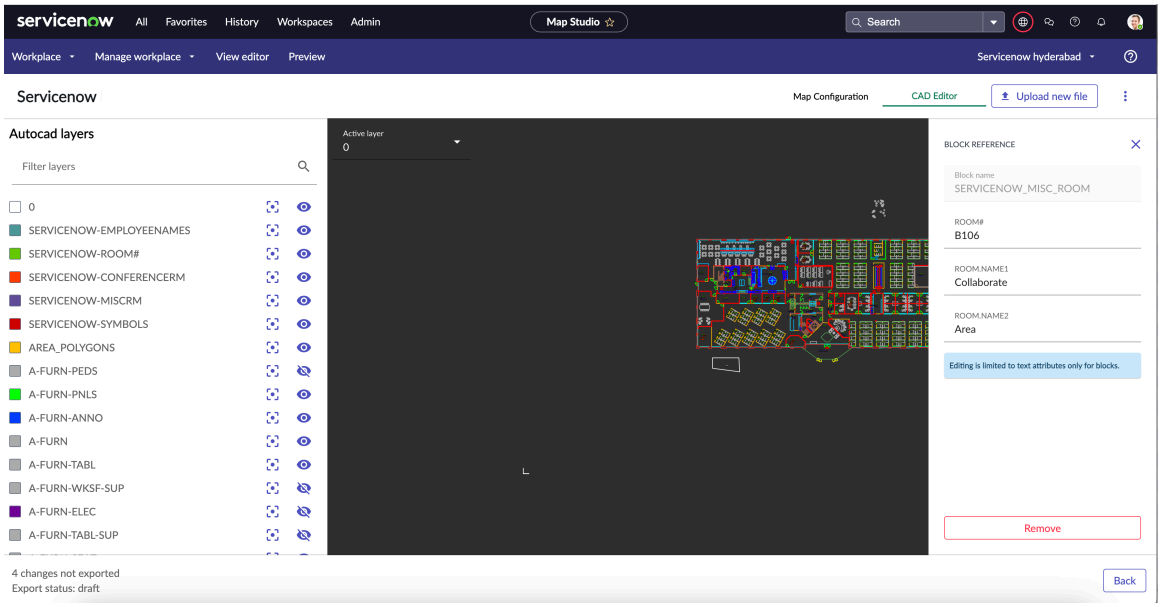
Rôle requis : admin

Procédure

1. Sélectionnez l’onglet **Éditeur CAO** .
2. Dans la mise en page d’aperçu, sélectionnez une référence de bloc.
3. Le panneau d’édition s’affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Modifiez les attributs au besoin.
   Par exemple, modifiez les attributs de texte dans un bloc.
5. Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer l'élément du dessin CAO.

Fermeture d'une géométrie ou d'une polyligne dans un calque

Fermez une ligne non fermée dans un calque de l'éditeur CAO.

Avant de commencer

Une forme est fermée lorsque tous les nœuds sont reliés par des lignes. Si une ligne est manquante ou si les sommets ne sont pas joints correctement, les propriétés d'une géométrie sélectionnée indiquent que la forme n'est pas fermée.

Rôle requis : admin

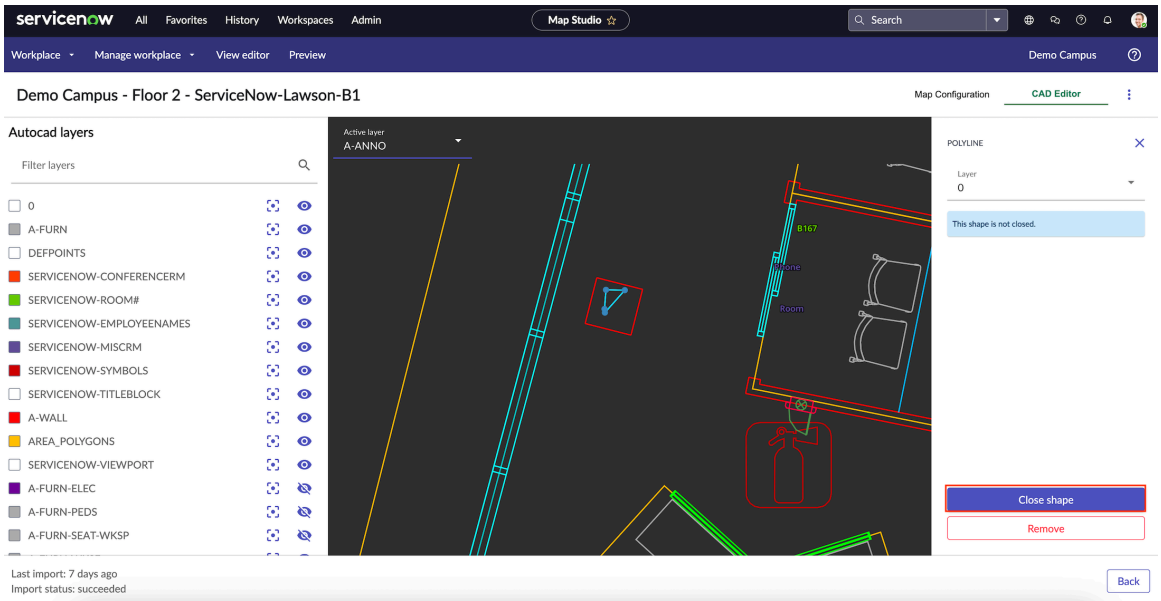
Procédure

1. Sélectionnez l'onglet **Éditeur CAO** .
2. Sélectionnez une polyligne, une forme ou une géométrie avec des lignes ou des sommets non fermés dans le fichier CAD.
3. Sélectionnez cette option pour ouvrir le panneau de modification.

   Le panneau d'édition affiche un message de validation « La forme n'est pas fermée ».

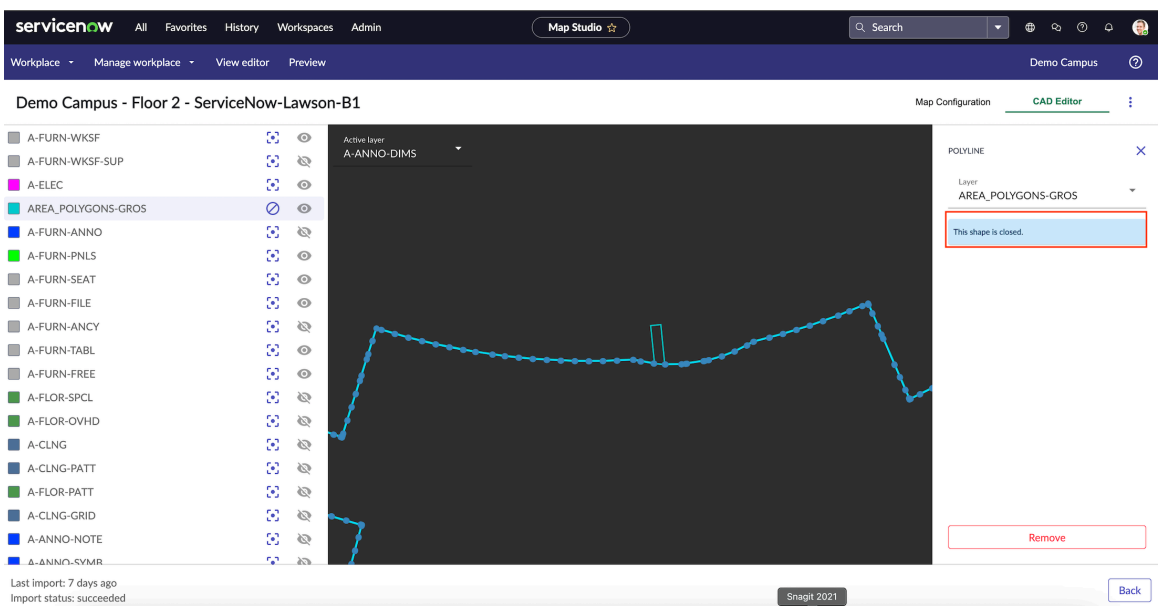
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez **Fermer la forme** pour fermer automatiquement les polylignes.

   La forme est fermée.



5. Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer l'élément du dessin CAO.

Exporter la configuration CAD

Exportez les modifications CAD mises à jour vers votre fichier CAO. L'exportation des changements mis à jour crée une copie du fichier CAD modifié au format Mappage d'intérieur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Apportez des modifications de configuration à votre fichier source CAD à l'aide des onglets CAD Editor (Éditeur CAO) et Map Configuration (Configuration de la carte). Les changements de configuration CAD sont mis à jour dans la table Source AutoCAD (sn_map_core_autocad_source).

Traduction automatique

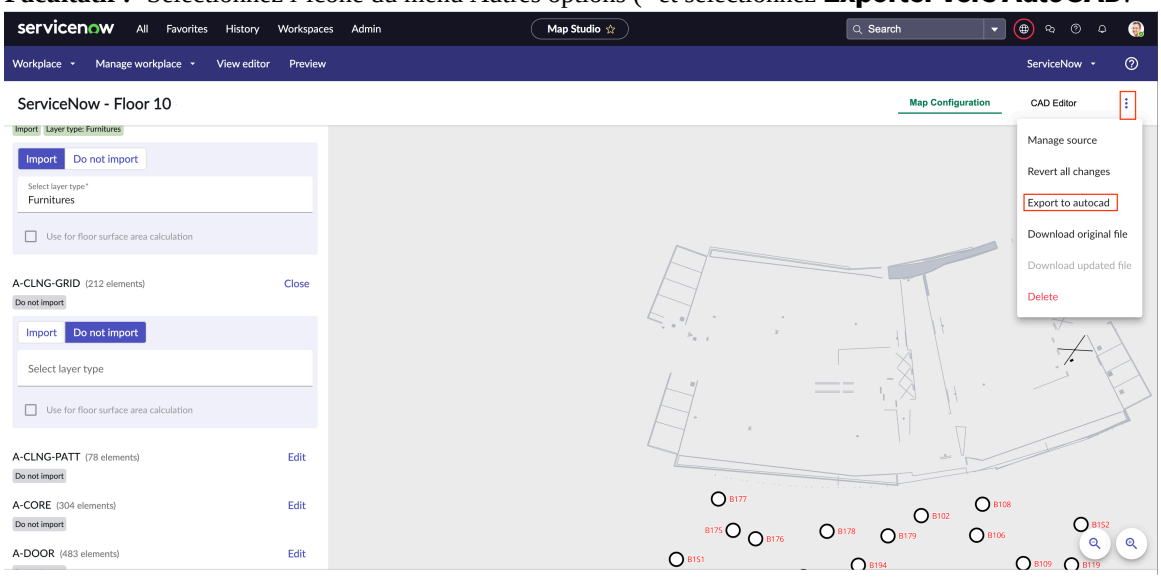
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L’exportation des changements de configuration CAD est une étape facultative. Les changements de configuration CAD mis à jour résident dans Mappage d'intérieur un fichier CAD mis à jour (une copie).

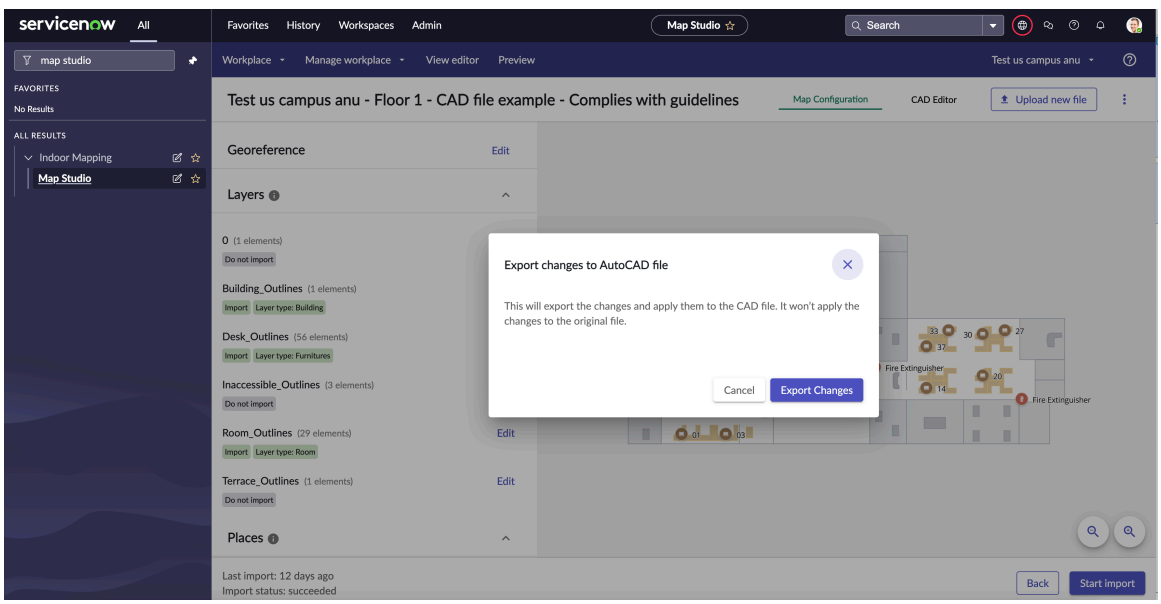
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. **Facultatif :** Sélectionnez l’icône du menu Autres options (et sélectionnez **Exporter vers AutoCAD**.



2. La boîte de dialogue d’exportation s’affiche.



3. Sélectionnez **Exporter**.

Le chargement des changements et la fin du processus d’exportation peuvent prendre un certain temps à l’application. Le temps de chargement dépend de la taille du fichier CAD.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les mises à jour apportées au fichier CAD ne sont disponibles que localement jusqu'à ce que Mappage d'intérieur vous exportiez les modifications vers votre fichier CAD. L'exportation du fichier permet de maintenir le fichier CAD à jour avec les modifications apportées dans Mappage d'intérieur.

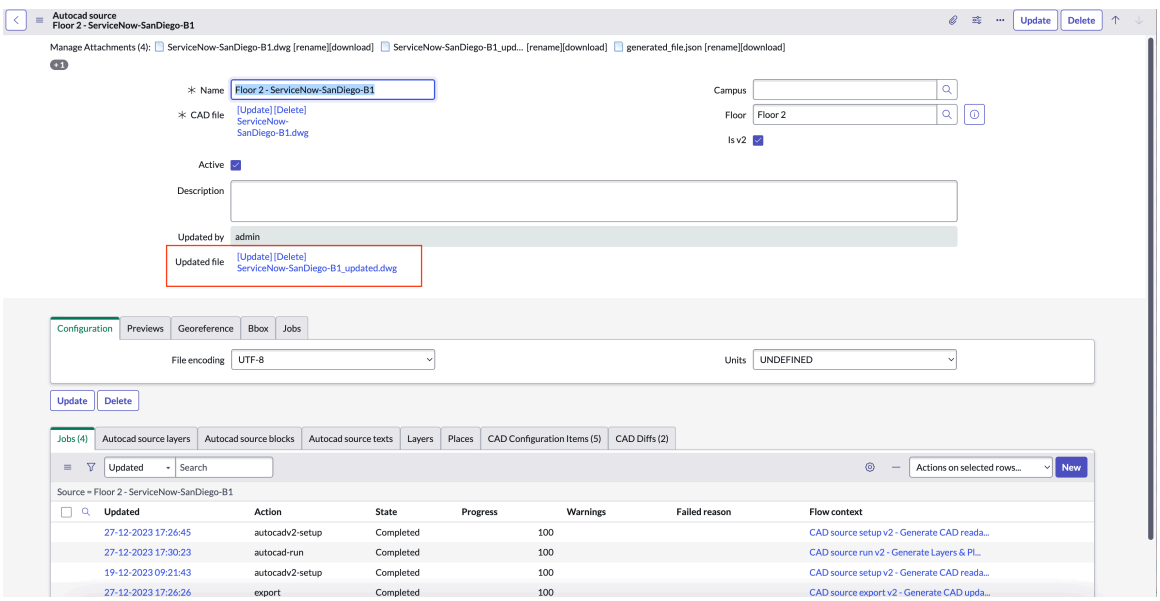
4. L'option **Télécharger le fichier mis à jour** est activée dans le menu Plus d'options ( ) une fois que vous avez exporté vos modifications CAO.

   La sélection de cette option télécharge le fichier CAD mis à jour.

5. Accédez aux sources AutoCAD (**Toutes**) et dans le menu contextuel, filtrez par `sn_map_core_autocad_source`. LISTE.
   Vous trouverez les modifications apportées aux fichiers CAD mis à jour dans ce tableau.

Remarque :
Les attributs ajoutés, modifiés ou supprimés sont mis à jour dans la table source AutoCAD (sn_map_core_autocad_source). Lorsque vous exportez les modifications, celles-ci ne s'appliquent pas à votre fichier CAD d'origine. Une nouvelle colonne est ajoutée à la table source AutoCAD pour afficher le fichier CAD mis à jour. Votre fichier CAO d'origine est conservé intact. Par exemple, le nom de votre fichier CAD d'origine est **demo.dxf** et les modifications CAD mises à jour sont exportées vers une nouvelle colonne **demo_updated.dxf**.

6. Dans la liste des fichiers sources CAO, sélectionnez et ouvrez le fichier CAO que vous avez mis à jour. Les modifications CAD exportées sont disponibles en tant que nouveau fichier dans la colonne **Fichier mis à jour** .



Importer la configuration CAD

Une fois votre configuration CAD terminée, importez les changements de configuration CAO.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

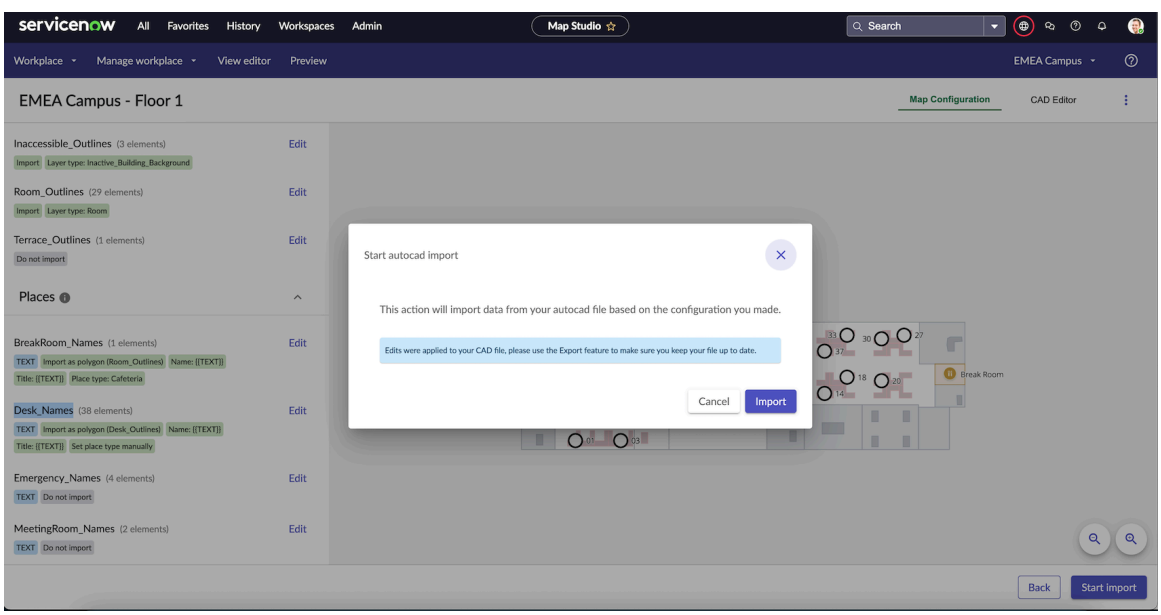
Avant de commencer

Remarque :
Vos changements de configuration CAD doivent être terminés avant que vous n'importiez vos modifications. La modification et la mise à jour de votre fichier source CAO ne sont pas obligatoires. Le fichier CAD ne doit être modifié et mis à jour que si des informations sont manquantes dans votre fichier CAO.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Sur la page de configuration Autocad, sélectionnez **Démarrer l'importation** pour vous assurer que votre carte est créée.



Le bouton **Démarrer l'importation** n'est activé que lorsque les couches et les lieux que vous souhaitez afficher dans votre fichier CAD n'ont pas de problèmes tels que des polygones, des gabarits et des polylignes manquants. Résolvez ces problèmes avant d'importer les couches et les emplacements dans votre fichier source CAO. Pour plus d'informations, consultez Configurer des objets CAD à l'aide de l'onglet Configuration de la carte.

2. Sélectionnez **Démarrer l'importation**.

   Les changements de configuration CAD mis à jour sont importés dans Map Studio pour un plan d'étage. Un message indique que la configuration des bâtiments pour un campus est terminée.

3. **Facultatif :** Sélectionnez **Accéder à la vue d'ensemble** pour accéder à la page de vue d'ensemble du campus Map Studio.

4. **Facultatif :** Sélectionnez **Continuer** pour afficher vos modifications mises à jour en temps réel sur une carte du monde (OpenStreetMap).

Modifier les paramètres du fichier

Modifiez les paramètres du fichier d'unité de votre fichier source CAO.

Avant de commencer

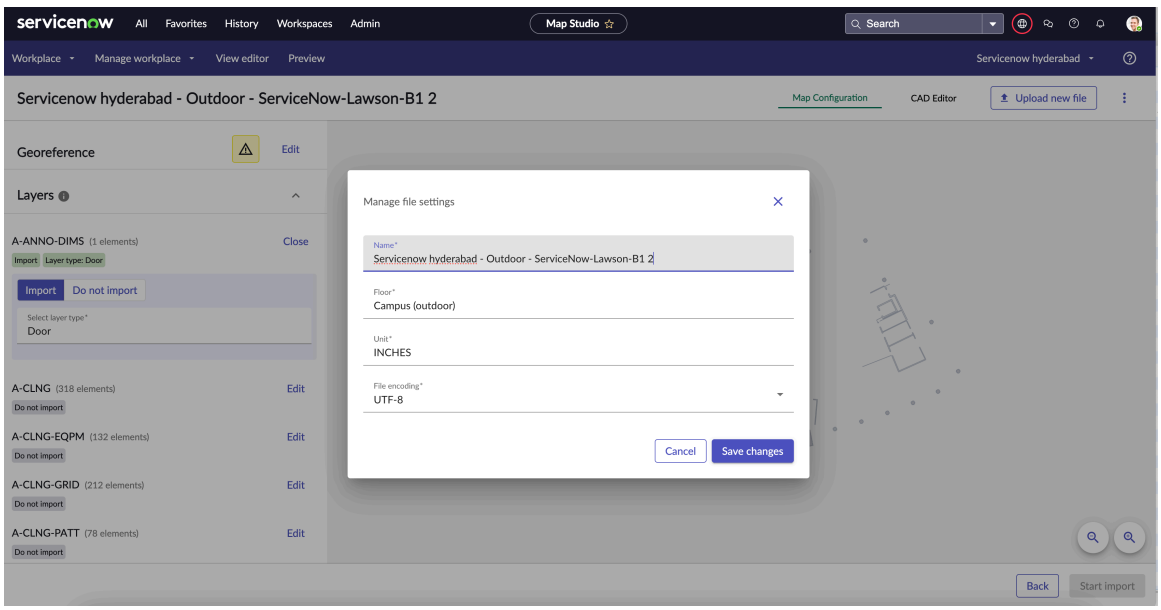
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. À partir de la page d'accueil Configuration CAO, sélectionnez le menu Actions supplémentaires (⋮).
2. Sélectionnez **Gérer la source**.



3. Saisissez les informations suivantes :
   - Étage : nom d'un étage dans lequel vous configurez le plan source CAO.
   - Unité : l'unité qui apparaît dans le champ est l'unité de fichier courante.

     Si vous souhaitez modifier l'unité de fichier, sélectionnez la taille de l'unité de fichier requise.
   - Codage de fichier : option permettant de modifier ou de mettre à jour votre norme de codage de fichier. Mettez à jour le format d'encodage des fichiers uniquement s'il y a un problème avec la norme d'encodage des fichiers.

Calculer les propriétés du fichier CAD et calculer la surface de l'espace ou de la pièce

Extrayez les cotes des pièces et des espaces à partir de fichiers CAD ou Mappage d'intérieur de Map Studio. Utilisez les propriétés extraites dans Workplace Service Delivery la table de mesure d'espace (WSD).

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Indoor Mapping Administration** > **Mappage des propriétés**.
   Par défaut, les propriétés suivantes sont stockées dans la table Mappage des propriétés de l'emplacement intérieur :
   - **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS** : Calculez automatiquement la surface, en mètres carrés, à partir des polylignes CAD si celles-ci sont définies comme des formes fermées ou si une unité est définie. Par défaut, cette propriété est définie sur **faux**.
   - **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_FEET** : calculez automatiquement la surface en pieds carrés à partir des polylignes CAD si les polylignes sont définies comme des formes fermées ou si une unité est définie. Par défaut, cette propriété est définie sur **faux**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **INDOORMAP_COMPUTED_SURFACE_SQ._FEET** : Récupérez la **usable_size_sq_feet** à partir des polygones dans Mappage d'intérieur. Activez cette propriété si votre fichier CAD n'a pas de formes fermées ou si une unité n'est pas définie dans le fichier. Cette propriété est également utilisée pour les fichiers Raster. L'échelle Mappage d'intérieur varie légèrement en fonction de l'étirement du bâtiment pendant le processus de géoréférencement. Par défaut, cette propriété est définie sur **true**.
- **INDOORMAP_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS** : Récupérez la **usable_size_sq_meter** d'un fichier CAD pour une surface à partir de polygones dans Mappage d'intérieur. Activez cette propriété si votre fichier CAD n'a pas de formes fermées ou si une unité n'est pas définie dans le fichier. Cette propriété est également utilisée pour les fichiers Raster. L'échelle Mappage d'intérieur varie légèrement en fonction de l'étirement du bâtiment pendant le processus de géoréférencement. Par défaut, cette propriété est définie sur **true**.

  Une fois activées, ces propriétés sont appliquées automatiquement à toutes vos Mappage d'intérieur cartes pendant le processus de synchronisation et renseignent par défaut le champ Mètres carrés ou Pieds carrés utilisables de la Cœur du lieu de travail table des espaces. Les champs peuvent être modifiés.

  Remarque :
  Vous devez choisir entre la valeur calculée à partir d'un fichier AutoCAD ou la valeur provenant de Mappage d'intérieur.

2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une propriété.

   Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage des propriétés de l'emplacement Indoor Mapping

Champ	Description
Propriété	Nom de la propriété tel qu'il figure dans le fichier AutoCAD. Par exemple : **CAPACITÉ.** Ce nom ne peut pas être modifié.
Colonne Espace WSD	Table utilisée pour mapper une propriété CAD à une colonne d'espace WSD lorsque les données de carte Indoor Mapping sont synchronisées avec Workplace Service Delivery. Sélectionnez n'importe quelle valeur dans la liste déroulante. Par exemple : **Capacité**.
Commande	Option permettant de spécifier un ordre d'importation pour chaque enregistrement dans la table de mappage des propriétés CAD. Utile dans le cas où deux propriétés doivent être placées dans les mêmes colonnes d'espace WSD lorsque les fichiers sont différents.
Actif	Option permettant d'activer la propriété.
Domaine	Option pour Domain Separation. La valeur par défaut est **globale**.

3. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Après avoir importé le fichier source CAD dans Map Studio, accédez au menu Lieux, sélectionnez et ouvrez un lieu en mode d'édition dans le panneau de droite.
   Les valeurs sont affichées en tant que **propriétés AutoCAD**. Pour plus d'informations, consultez Gérer les lieux.
5. Synchronisez votre campus après l'ajout d'une propriété.

   Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Workplace Service Delivery.
6. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Campus**.
   Ajoutez le mappage des propriétés d'emplacement à un espace dans un campus si ces propriétés ne sont pas ajoutées à un espace.
7. Sélectionnez un campus.
8. Sélectionnez l'icône des colonnes de la liste personnalisée ( ) pour déplacer les valeurs requises de la liste Collection vers la liste disponible.
9. Sélectionnez **OK**.
10. Les espaces disponibles sur un campus sont mis à jour avec les valeurs sélectionnées après l'importation du fichier dans Map Studio et après la fin de la WSD et Mappage d'intérieur de la synchronisation.

Calculer la surface au sol AutoCAD

Calculez la surface et les dimensions de la taille de l'étage dans Mappage d'intérieur Map Studio tout en important vos sources d'étage AutoCAD.

Avant de commencer

Les mesures calculées de la surface de la taille de l'étage sont disponibles et pré-remplies dans la Cœur du lieu de travail table Étage. La section Détails des mesures d'étage de la table Étage aura des valeurs de champ pré-remplies. Par exemple, **Nombre total de pieds carrés**, **Pieds carrés utilisables**.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Pour calculer la surface de la taille de l'étage à partir d'un fichier AutoCAD, vous devez d'abord activer la propriété de calcul de la taille de l'étage.
   a. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Propriétés Indoor Mapping**.
   b. Activez la modification et définissez la propriété **Set true pour activer le calcul de la taille de l'étage** sur true.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
2. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
3. Sélectionnez un campus pour lequel vous souhaitez calculer la surface au sol.

   Par exemple : Campus de démonstration.
4. Sélectionnez un bâtiment dans le volet gauche de Map Studio.
5. Cliquer sur **Gérer le lieu de travail** > **Étage et plans d'étage**.
6. Sélectionnez un plan d'étage et cliquez sur **Configurer**.

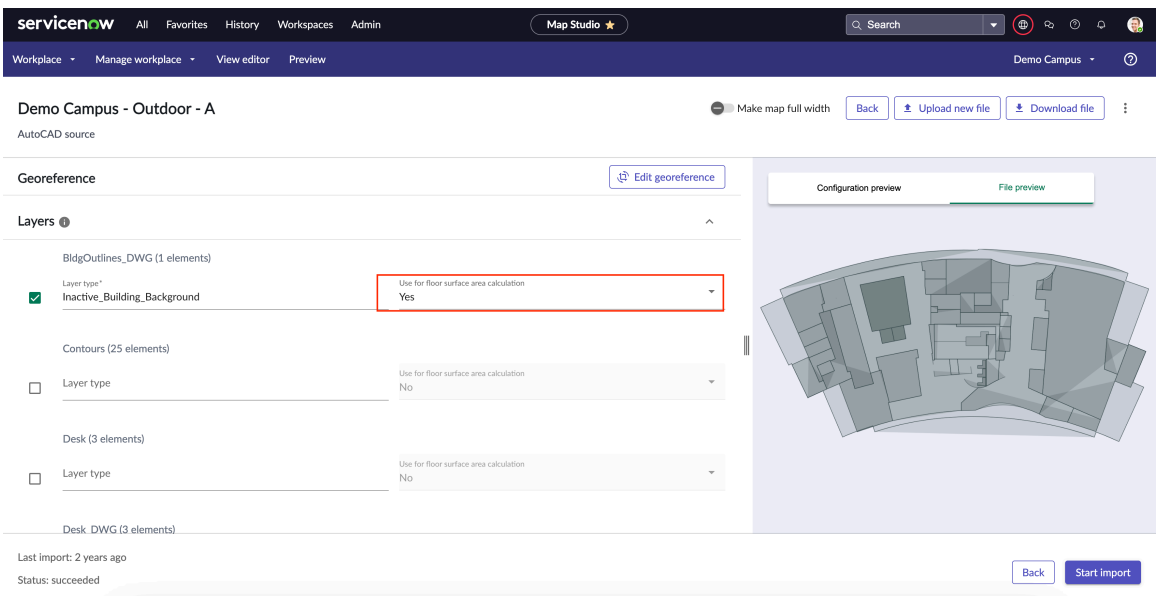
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sur la page source AutoCAD du plan d'étage, la liste déroulante **Utiliser pour le calcul de la surface au sol** est disponible.

   L'option Utiliser pour le calcul de la surface de plancher n'est visible qu'une fois que vous avez activé la propriété de calcul de la taille de l'étage, comme illustré à l'Étape 1.

   Remarque :
   Il est facultatif et non obligatoire de sélectionner une **couche** lors de la sélection de l'option **Utiliser pour le calcul de la surface au sol** .



8. Sélectionnez une **couche** qui représente le contour de l'étage pour calculer la valeur de la surface au sol.

   La couche pour laquelle **l'option Utiliser pour le calcul de la surface au sol** est sélectionnée sera utilisée pour le calcul de la surface au sol.

   Remarque :
   Il n'est possible de sélectionner qu'un seul calque à la fois. Assurez-vous que toutes les polylignes sont fermées dans le calque sélectionné.

9. Cliquez sur **Aperçu du fichier** dans le volet droit pour voir si les polylignes sont entourées pour un calque sélectionné.

   Si, dans ce cas, le calque Sol sélectionné comporte plusieurs polylignes fermées, la plus grande polyligne sera utilisée.

   a. Sélectionnez **Oui** dans la liste déroulante.

10. Cliquez sur **Démarrer l'importation** pour procéder à l'importation du plan d'étage dans Map Studio.

    La valeur de surface de plancher calculée est stockée dans la configuration Floor (Étage) de Map Studio.

11. Pour transmettre par push la valeur de surface au sol calculée de Map Studio vers la Cœur du lieu de travail table Étage, configurez le **mappage des propriétés**.

12. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Mappage des propriétés**.
    La page Mappage des propriétés de l'emplacement intérieur affiche les propriétés du lieu ainsi que les noms de table, l'état, le domaine, etc. correspondants Cœur du lieu de travail .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

13. Sur la page Indoor Place Properties Mapping (Mappage des propriétés de l'emplacement intérieur), cliquez sur **New (Nouveau**) et remplissez les champs du formulaire :

> **Remarque :**
> Cette étape ne doit être configurée qu'une seule fois.

Champ	Description
Propriété	Nom de la propriété. Par exemple : **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_FEET** et **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS**. **Remarque :** Le nom de la propriété ne peut pas être modifié ou modifié. Le nom de la propriété doit être identique à celui que vous avez utilisé dans votre fichier AutoCAD en tant qu'étiquette.
Table WSD	Table dans laquelle vous souhaitez renseigner ou placer la propriété. Sélectionnez **Étage** dans la liste déroulante pour calculer la valeur de la surface au sol dans la table Étage.
Champ WSD	Champ dans lequel vous souhaitez que la surface au sol soit renseignée automatiquement. Sélectionnez **Nombre total de pieds carrés** ou **Pieds carrés utilisables**.
Commande	Vous pouvez conserver l'ordre sur 0.
Actif	Lorsque cette option n'est pas sélectionnée, votre propriété sera automatiquement désactivée sur vos différentes cartes. Sélectionnez cette option pour activer la propriété.
Domaine	La valeur par défaut est **Global**. Conservez **Global** pour éviter tout conflit entre vos différentes applications.

14. Cliquez sur **Mettre à jour**.
15. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Synhronisations carte intérieure/WSD** pour exécuter le script de synchronisation afin de mettre à jour l'étage sélectionné avec la propriété mise à jour.
16. Sélectionnez un campus.

    Le script de synchronisation synchronise les champs de surface de plancher calculée nouvellement ajoutés dans la table Étage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

17. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Étages**.
18. Sélectionnez l'étage pour lequel vous avez calculé la valeur de la surface et vérifiez la section Détails des mesures.

    Par exemple, les valeurs de champ suivantes seront pré-remplies en fonction de la configuration de l'utilisateur :

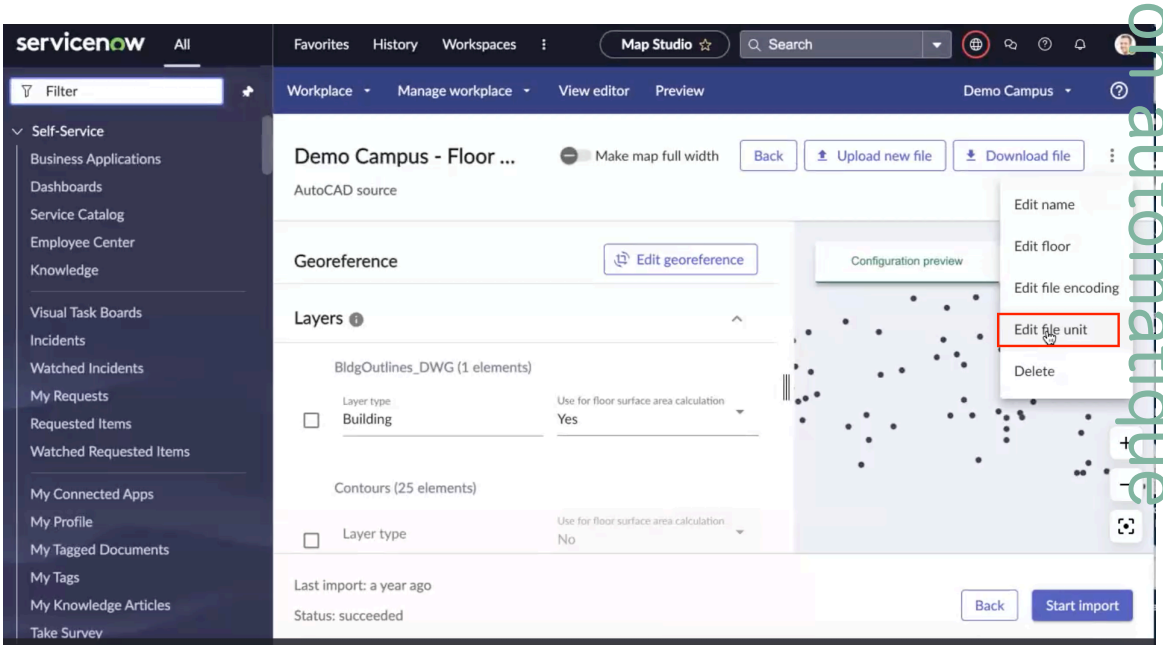
    a. **Nombre total de pieds carrés** : la valeur de la surface de plancher est renseignée automatiquement.

    b. **Pieds carrés utilisables** : la valeur de la surface au sol de l'étage est renseignée automatiquement.

    Remarque :
    Si les valeurs CAD sont incorrectes ou vides lorsque vous importez le fichier CAD dans Map Studio, il est fort probable que le fichier CAD n'ait pas d'unité ou qu'il ait une unité incorrecte. Dans ce cas, les conversions de fichiers CAD dans Map Studio ne sont pas exactes.

    La valeur de l'unité du fichier CAD peut être calculée correctement dans Map Studio en fonction des coordonnées du fichier AutoCAD. Revenez à la page de configuration du fichier CAD d'un plan d'étage et effectuez les actions suivantes :

    - Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (⋮) dans le volet supérieur droit de Map Studio.
    - Sélectionnez l'option **Modifier l'unité de fichier** .



    - Sélectionnez une unité dans la liste déroulante.

      Par exemple ; Pieds.

    - Cliquez sur **Enregistrer**.
    - Cliquez sur **Démarrer l'importation** et relancez la synchronisation.

      Pour plus d'informations, consultez Synchroniser Mappage d'intérieur avec Workplace Service Delivery.

      Les conversions sont maintenant exactes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exigences relatives aux fichiers Raster

Les fichiers Raster sont des fichiers plats et, par conséquent, la conception et les lieux doivent être créés manuellement. Les fichiers de plan matriciel d'étage doivent répondre aux exigences d'importation de Map Studio.

Si vous importez une source d'image Raster (PNG), les conceptions et le processus de création de lieux doivent être effectués manuellement dans un outil de concepteur graphique. Par exemple : Adobe Illustrator. Actuellement, seuls les formats de fichier PNG sont pris en charge.

Remarque :
Les administrateurs de carte doivent s'assurer que les sources du plan d'étage respectent les exigences d'importation de Mappage d'intérieur. Avant d'effectuer l'importation, assurez-vous que les sources d'image Raster (PNG) sont examinées par les concepteurs graphiques afin d'effectuer des corrections de conception et de vérifier leur précision. L'importation de fichiers JSON/GEOJSON n'est disponible que pour la migration de fournisseurs de cartes tiers.

Pour plus d'informations sur les exigences d'importation de fichiers Raster, consultez le blog ServiceNow .

Exigences de conception Raster

Propriétés de conception	Exigences
Proportions du plan d'étage	• Assurez-vous que le rapport du plan de travail de votre studio de conception est de 20 000 x 20 000 pixels pour un rendu optimal de l'image. • Veillez à ce que le plan d'étage occupe l'intégralité du plan de travail dans votre studio de conception. La qualité de l'image dépend de la taille du plan de travail. Si le plan d'étage ne correspond pas à l'intégralité du plan de travail, la taille finale est réduite et peut être pixelisée. • Vérifiez que le bâtiment est à l'échelle de façon à correspondre à la proportion et à la forme réelles du bâtiment sur la carte extérieure. Si les proportions du bâtiment ne sont pas exactes, le temps et les distances pour les itinéraires ne sont pas exacts.
Concevoir	• Modifiez votre plan d'étage pour en faciliter l'utilisation. Les plans d'étage doivent être aussi simples que possible afin que les utilisateurs finaux puissent facilement comprendre la carte. • Assurez-vous que tous les objets texte sont supprimés du fichier image Raster. Les objets texte ne sont pas pris en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exigences de conception Raster (suite)

Propriétés de conception	Exigences
	charge dans le fichier PNG pour les plans d'étage. **Remarque :** Des emplacements pour les espaces sont ajoutés pour décrire les lieux sur une carte. Par conséquent, les objets texte sur une carte peuvent prêter à confusion pour les utilisateurs finaux. • Supprimez les bordures de l'image. Tous les espaces autour d'un bâtiment doivent être supprimés ou transparents.
Exporter	Exportez le fichier image avec les exigences suivantes : • Type : actuellement, seules les sources d'images Raster PNG et JPEG sont prises en charge dans Mappage d'intérieur. • Taille : le fichier image ne doit pas dépasser 50 Mo. • Dimensions : la dimension de l'image doit être de 20 000 x 20 000 pixels.

Importer des fichiers Raster

Après avoir créé votre campus, vos bâtiments et votre étage, chargez et importez les sources du plan d'étage Raster.

Avant de commencer

Pour plus d'informations sur la configuration requise pour le fichier source Raster, Exigences relatives aux fichiers Raster.

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte, éditeur de carte limité

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Sélectionnez un campus.
3. Sélectionner **Gérer le lieu de travail** > **Étage et plans d'étage**.
4. Sélectionnez l'étage que vous avez créé et cliquez sur **Télécharger un fichier**.
5. Sélectionnez le fichier Raster que vous souhaitez importer pour le plan d'étage.
6. Avant de charger le fichier raster, vous pouvez modifier le nom de la source.
   Par défaut, le nom de la source est <nom du campus-titre de l'étage-nom du fichier>.
7. Assurez-vous que le nom ou le niveau d'étage correct est sélectionné.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Après avoir téléchargé le fichier (le chargement peut prendre quelques minutes), vous verrez l'aperçu du plan d'étage en haut de l'écran.
10. Les étapes suivantes pour configurer le fichier Raster s'affichent.
11. Modifiez les géoréférences et utilisez les deux épingles violettes pour mettre à l'échelle votre plan d'étage en faisant glisser et en déplaçant les épingles pour qu'elles s'adaptent à la forme du bâtiment sur la carte du monde.
12. Cliquez sur les épingles, la couleur passe au rose et vous pouvez changer la position.
13. Cliquez sur l'une des épingles et maintenez-la enfoncée pour changer sa position.

Remarque :
Il est important que vous définissiez votre plan d'étage à l'échelle, car cela facilitera l'orientation et l'obtention d'itinéraires. Les itinéraires indiquent l'heure et la distance exactes entre les points. Par exemple : point A et point B.

14. Sélectionnez le type de couche du fichier que vous importez.
Les types de couche doivent être configurés au préalable pendant que vous configurez vos valeurs par défaut.
15. Une fois les étapes 11 et 12 terminées, sélectionnez **Démarrer l'importation** pour importer le fichier source Raster.
16. Une fois le plan d'étage importé, cliquez sur **Continuer**.
Vous pouvez également accéder à **Gérer le lieu de travail** > **Lieux**.
Vous êtes redirigé vers les lieux.

Remarque :
Les fichiers Raster sont des fichiers plats et, par conséquent, les lieux doivent être créés manuellement.

Gérer les données et les objets de carte

Gérez les objets et les données de carte à partir de l'interface Map Studio. Personnalisez vos cartes aussi souvent que nécessaire.

Dans Map Studio, gérez et modifiez les objets et les données de carte. Chargez des sources de fichiers d'image CAO et Raster, configurez vos diagrammes architecturaux et importez-les dans Map Studio pour obtenir de superbes cartes. Créez des vues, des lieux, des graphiques de direction et migrez des données vers une autre instance à l'aide de la fonctionnalité d'instantanés.

Créer un campus avec des bâtiments et des étages

Créez votre premier Mappage d'intérieur campus et ajoutez-y quelques bâtiments et étages à l'aide Mappage d'intérieur de Map Studio. Importez vos fichiers sources d'images CAO et Raster pour terminer la configuration de votre campus.

Avant de commencer
Installez Mappage d'intérieur et configurez des informations de base sur votre campus, votre bâtiment ou vos étages dans Map Studio en important les sources du plan d'étage.

Remarque :
Chargez et importez des fichiers sources AutoCAD (DWF ou DXF) ou d'images Raster (PNG) dans Map Studio.

Avant de commencer à utiliser Map Studio, assurez-vous que vos plans d'étage respectent les directives suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Exigences AutoCAD
- Exigences Raster

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte, éditeur de carte limité

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. En outre, si vous avez déjà des campus, vous pouvez rechercher un campus sur la page d'accueil de Map Studio.
   a. Sélectionnez l'icône **de recherche** ( ) pour rechercher un campus que vous souhaitez mettre à jour ou vers lequel vous souhaitez basculer.
3. Pour créer un campus, sélectionnez l'onglet **Démarrer** .
   Renseignez les champs du formulaire.

Ajouter une adresse

Champ	Description
Pays	Pays ou région où se trouve le campus.
Nom du campus	Nom du campus.
Adresse	Adresse précise de l'emplacement du campus telle qu'elle apparaît sur la carte.

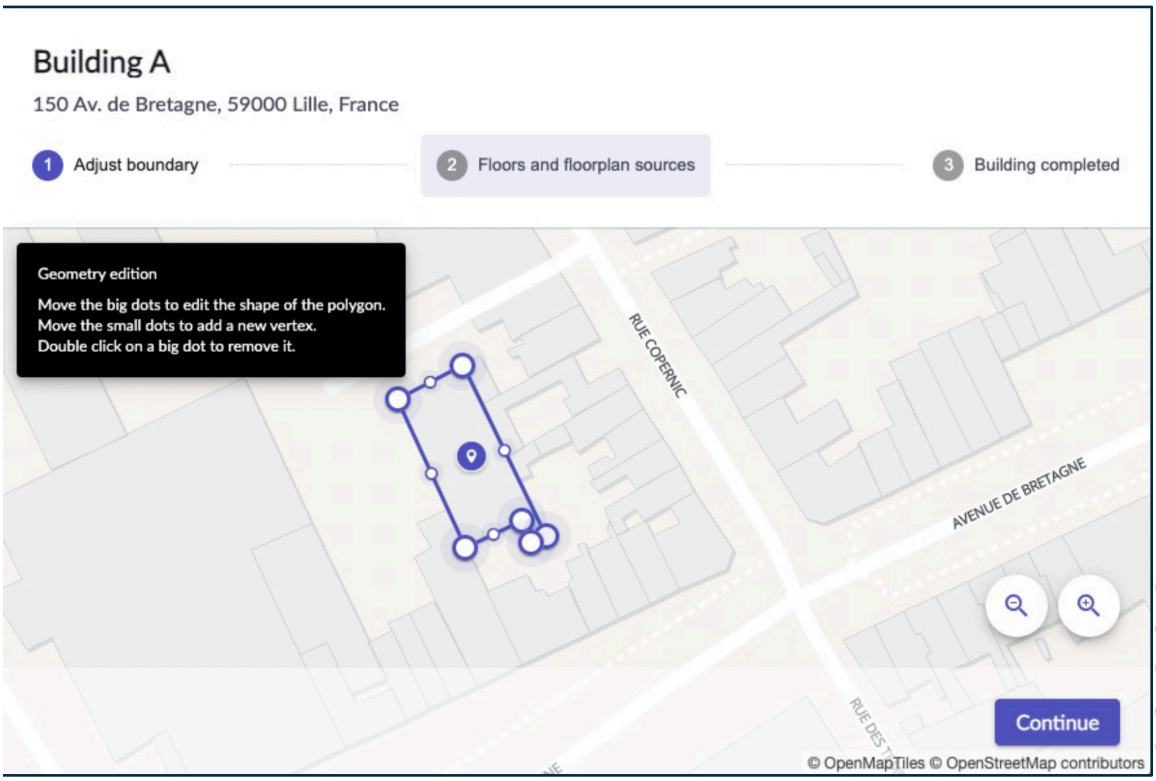
4. **Facultatif :** Sélectionnez **Modifier** pour modifier le nom et l'adresse du campus.
5. Sélectionnez **Continuer** pour ajouter votre premier bâtiment.
6. Indiquez le nom du bâtiment.
   L'adresse du bâtiment est renseignée.
7. Cliquez sur **Continuer**.
8. Saisissez le nom et l'adresse du bâtiment.
9. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Les limites des bâtiments sont calculées automatiquement.
10. **Facultatif :** Si vous ne trouvez pas le bâtiment que vous venez de créer sur la carte, l'écran suivant s'affiche :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Emplacement du bâtiment affiché dans Map Studio



11. Sélectionnez **Continuer**.

> **Remarque :**
> Votre polygone doit faire au moins le tour du bâtiment. Il n'est pas nécessaire qu'il corresponde à la forme exacte du bâtiment.

12. À cette étape, vous pouvez ajouter des bâtiments supplémentaires ou modifier les détails du bâtiment existant.
13. Sélectionnez **+Ajouter un bâtiment** pour créer des bâtiments supplémentaires sur votre campus.
14. Accédez à la **Gérer le lieu de travail** > **Étage et plans d'étage** pour ajouter un ou plusieurs étages à votre bâtiment.
15. Sélectionnez votre bâtiment.

> **Remarque :**
> Assurez-vous de sélectionner un bâtiment car vous pouvez charger des fichiers au niveau du campus. Si vous sélectionnez un bâtiment, il sera visible à tous les niveaux car vous ne pouvez importer vos fichiers qu'au niveau extérieur.

16. Sélectionnez **Ajouter un étage**.
    Renseignez les champs du formulaire

Ajouter un étage

Champ	Description
Bâtiment	Nom ou numéro du bâtiment où se trouve l'étage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Numéro	Niveau de l'étage. Prend une valeur entière ou numérique.
Nom	Nom ou titre de l'étage
Titre	Titre affiché sur le contrôleur d'étage.

17. Cliquez sur **Créer**.
18. Répétez les étapes 16 à 18 pour chaque étage de votre bâtiment.
19. Accédez à «**Gérer le lieu de travail** > **Campus et bâtiments**.
    Il est important que votre campus s'étende ou que ses limites soient bien ajustées pour tous les bâtiments. Les limites sont automatiquement ajustées. Pour plus d'informations, consultez Utilisation de l'éditeur de limites.
    Votre campus est configuré.
20. Une fois votre campus et vos bâtiments créés, vous pouvez commencer à importer vos fichiers CAD ou vos fichiers sources du plan d'étage d'image Raster.
21. Dans Map Studio, accédez à **Gérer le lieu de travail** > **Étages et plans des étages**.
22. Localisez l'étage dans lequel vous souhaitez charger votre fichier CAD ou Raster.

    (Facultatif) À ce stade, les plans d'étage peuvent être téléchargés et importés en tant que sources AutoCAD (DXF/DWG) ou fichier image Raster (PNG), ou vous pouvez importer les fichiers après la création d'un campus. Assurez-vous d'avoir examiné les directives de conception avant d'importer les sources dans Map Studio. Pour plus d'informations sur l'importation, consultez Importer des fichiers CAD dans Map Studio et Importer des fichiers Raster.

23. Après avoir importé un fichier CAD ou Raster, sélectionnez **Gérer le lieu de travail** , puis Vue **d'ensemble**.
24. Sélectionnez le bâtiment que vous avez créé.
    Votre carte est configurée et disponible dans Map Studio.

Utilisation de l'éditeur de limites

L'éditeur de limites permet de définir la zone cartographiée d'un campus sur la carte globale en ajustant les limites du campus pour visualiser l'emplacement d'un campus et d'un bâtiment sur une carte. Les limites sont utilisées pour différencier les cartes extérieures des zones cartographiées intérieures.

Avant de commencer

Les plans d'étage, les lieux et les directions doivent se trouver à l'intérieur des limites pour être affichés correctement. Si les limites ont été calculées automatiquement par le système, vous pouvez décocher l'option **Calculer automatiquement la limite** pour modifier les limites.

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte, éditeur de carte limité

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Sélectionnez un campus.

   Le campus s'affiche dans Map Studio.

3. Accédez à **Gérer le lieu de travail**, **le campus et les bâtiments**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Ajustez ou modifiez les limites d'un campus, si des modifications ou des mises à jour ont été apportées au campus, et si les lieux, les plans d'étage ou les directions sont maintenant en dehors des limites initiales définies lors de la création du campus.
   a. Assurez-vous que le campus est sélectionné dans le panneau de gauche.
   b. Déplacez les gros points sur la limite du campus ou du bâtiment pour modifier la forme d'un polygone.
   c. Déplacez les petits points pour ajouter un nouveau sommet.
   d. Double-cliquez sur un gros point pour le supprimer
5. Cliquez sur **Enregistrer la limite** pour enregistrer les modifications.
   Le bouton **Enregistrer la limite** est activé lorsque des modifications sont apportées à la limite du campus ou des objets cartographiques.
6. Vous pouvez également modifier ou ajuster les limites du bâtiment si des mises à jour ou des modifications ont été apportées, et si les plans d'étage ou les directions se trouvent maintenant en dehors des limites du bâtiment d'origine.
   a. Dans le panneau de gauche, assurez-vous que le bâtiment est sélectionné.
   b. Déplacez les gros points d'un bâtiment pour modifier la forme d'un polygone, puis déplacez les petits points pour ajouter un nouveau sommet.
   c. Double-cliquez sur un gros point du polygone pour le supprimer.
   d. Cliquez sur **Enregistrer la limite** après avoir ajusté les limites du campus.

   L'option **Calculer automatiquement la limite** est également disponible à côté du bouton **Enregistrer la limite** pour les limites du campus et du bâtiment.

   (Activé par défaut) L'activation de cette option permet d'ajuster automatiquement les limites lorsque de nouveaux plans d'étage, lieux ou directions sont ajoutés et qu'ils se trouvent en dehors de leurs limites initiales. Lorsque cette option est activée, les limites ne peuvent pas être ajustées manuellement. Désactivez-la pour ajuster manuellement les limites du bâtiment.

Importer des éléments extérieurs

Importez les éléments extérieurs que vous souhaitez afficher sur la carte intérieure. Il peut s'agir d'un élément graphique tel qu'un logo ou d'un parking extérieur avec des places de stationnement qui doivent être créées en tant que lieux.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte, éditeur de carte limité

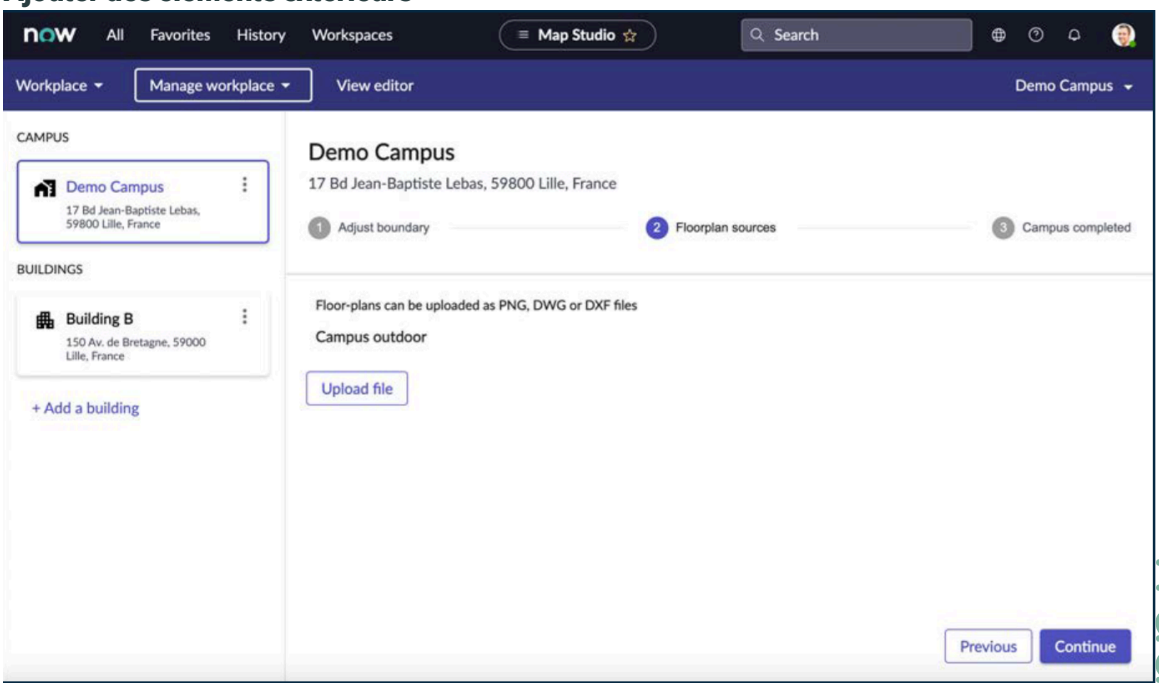
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Sélectionnez un campus à ajouter à votre couche extérieure.
3. Accédez à la **Gérer le lieu de travail** > **Étage et plans d'étage**.
4. Ajoutez une nouvelle source et sélectionnez le fichier que vous souhaitez importer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des éléments extérieurs



5. Cliquez sur **Continuer**.
6. Configurez le fichier source Raster.
7. Modifiez la géoréférence.
   Pour plus d'informations sur la mise à jour des géoréférences, reportez-vous à la section Importer des fichiers Raster.
8. Sélectionnez le type de couche.
9. Cliquez sur **Démarrer l'importation**.
10. Créez un lieu sur votre campus en sélectionnant **Nouveau point** ou **Nouveau polygone**.
    Pour plus d'informations sur la création d'un polygone et d'un point, reportez-vous à la rubrique Gérer les lieux.
11. Assurez-vous de sélectionner l'étage sur un campus.
12. Commencez à créer des directions.
    Pour plus d'informations, consultez Gérer les itinéraires.

Traduction automatique

Gérer les lieux

Modifiez le campus et les bâtiments pour ajouter des lieux, des icônes et des types de lieux que vous souhaitez afficher sur les cartes intérieures.

Avant de commencer

Les types de lieu sont utilisés pour définir un emplacement physique sur votre carte, il peut s'agir d'un polygone ou d'un point selon qu'un lieu correspond à une pièce ou simplement à un lieu de votre carte. Les lieux sont liés à des types de lieux et sont utilisés pour catégoriser les différents lieux sur votre carte (exemple : salle de réunion, bureau, imprimante, parcs, escalier, ascenseurs, etc.). Les lieux ont également des marqueurs indiquant le titre du lieu.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les lieux peuvent être générés automatiquement par une importation CAD ou doivent être créés manuellement avec une importation Raster. Pour plus d'informations, consultez Importer des fichiers Raster et Importer des fichiers CAD dans Map Studio.

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte, éditeur de carte limité

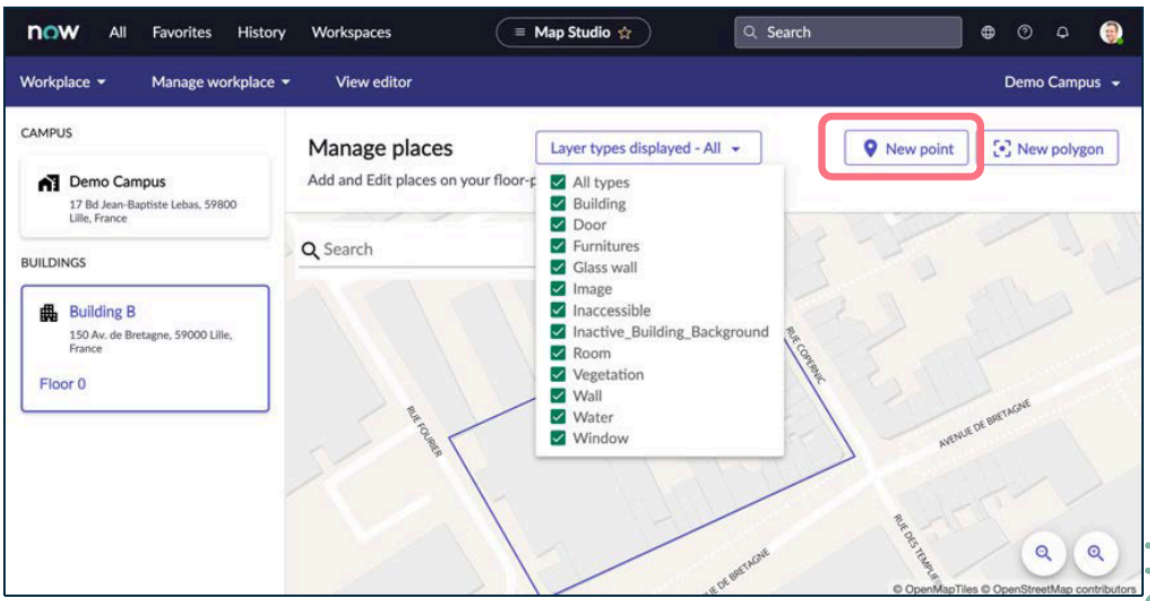
Procédure

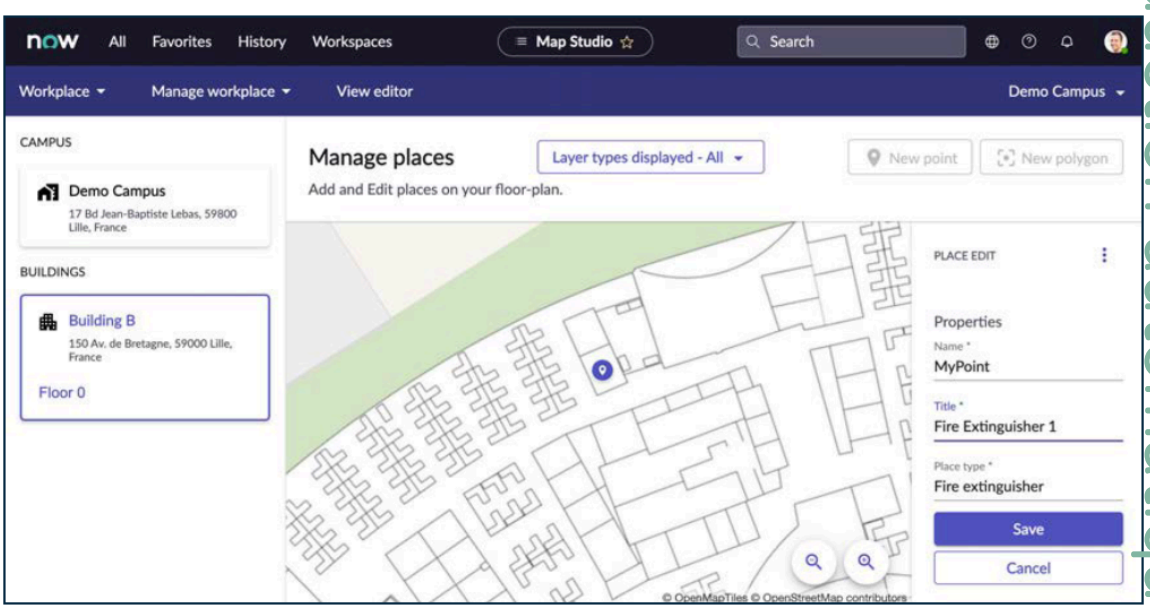
1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Sélectionnez un campus.
   Le campus s'ouvre sur la page d'accueil de Map Studio.
3. Pour modifier et gérer les lieux, sélectionnez un bâtiment.
4. Dans le menu de carte, sélectionnez **Gérer les lieux**.
5. Sélectionnez l'étage auquel vous souhaitez que vos lieux s'affichent sur vos cartes.
6. Cliquez sur **Nouveau point** ou **Nouveau polygone** pour commencer à créer des lieux et de nouveaux points d'intérêt.
7. Sélectionnez **Nouveau point**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un point





8. Cliquez sur la carte pour positionner le point.

Renseignez les champs du formulaire

Panneau de modification de l'emplacement

Nom	Nom de l'étiquette d'un espace. **Remarque :** Utilisez un nom unique pour chaque espace afin de faciliter l'identification des espaces sur une carte (non visibles par l'utilisateur final).
Titre	Titre affiché sur la carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de lieu	Les types de lieu sont utilisés pour catégoriser les lieux (par exemple, salles de réunion, bureaux, etc.). Il fournit également une icône par défaut qui peut être personnalisée ultérieurement dans l'éditeur de vue.
Étage	Étage où les lieux et les types de lieux seront créés.

Remarque :
Si les lieux d'un fichier CAD ont été configurés à l'aide de l'outil d'importation AutoCAD (Mappage d'intérieur v.18.0), seul le champ **Type de lieu** est modifiable dans le panneau de modification de l'emplacement. Les **champs Nom**, **Titre** et **Étage** sont en lecture seule. Pour plus d'informations, consultez Configurer les lieux.

9. Sélectionnez **Nouveau polygone** pour ajouter respectivement des polygones ou des points.
10. Cliquez sur la carte pour dessiner un polygone pour un lieu et fermez le polygone en cliquant sur le point ou le point bleu.
    Les polygones peuvent être utilisés lorsque vous n'avez pas de bâtiment sur le campus.
11. Assurez-vous de fermer la forme en complétant ou en terminant la création sur le premier point.

Renseignez les champs du formulaire

Modification du lieu

Champ	Description
Nom	Nom de l'étiquette pour identifier un lieu spécifique (non visible par l'utilisateur final).
Titre	Titre tel qu'il apparaît sur la carte.
Type de lieu	Les types de lieu sont utilisés pour définir un emplacement physique sur votre carte, il peut s'agir d'un polygone ou d'un point selon que ce lieu correspond à une salle ou simplement à un lieu de votre carte (cafétéria, cabine, ascenseur, auditorium, etc.).
Étage	Étage où les lieux et les types de lieux seront créés.
Ajouter un marqueur	Ajoutez un marqueur pour voir l'épingle de l'emplacement sur la carte. Les marqueurs définissent l'icône (image) du lieu et identifient un emplacement sur votre carte.
Ajouter une entrée	L'entrée de la salle sera utilisée par l'application d'orientation. Si vous ajoutez une entrée, votre chemin s'arrête à l'entrée.

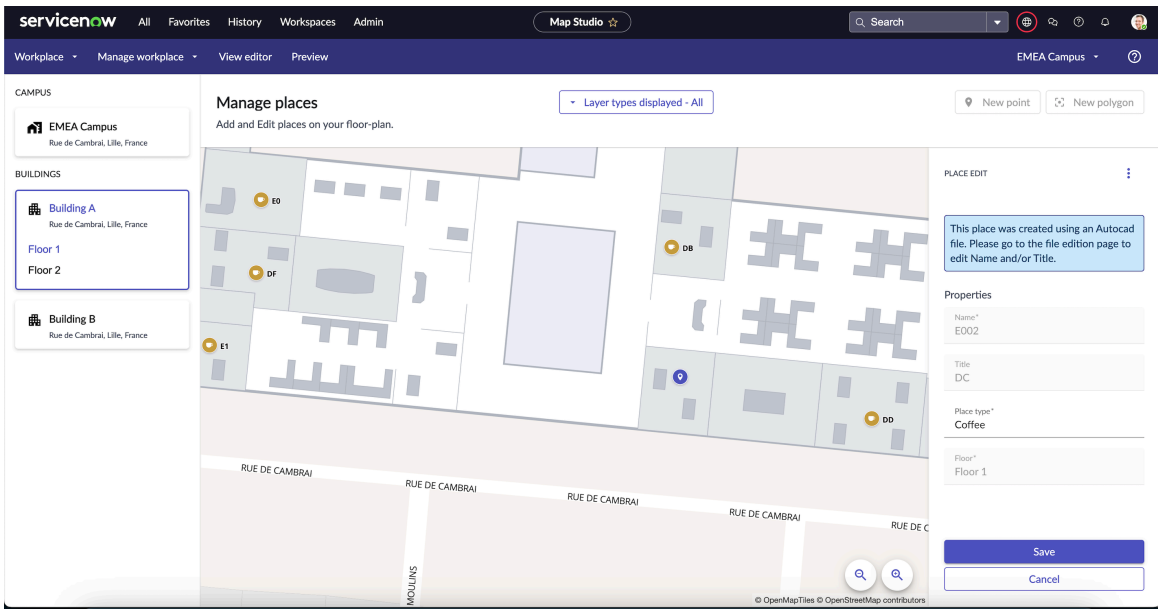
12. **Facultatif :** Sélectionnez un emplacement (configuré à l'aide de la page de configuration CAO) pour ouvrir le panneau de modification de l'emplacement.

(Optional) Notez que les champs **Nom**, **Titre** et **Étage** sont en lecture seule et ne peuvent pas être modifiés. Seul le champ **Type de lieu** peut être modifié. Un message de validation s'affiche pour informer que l'emplacement sélectionné a été créé à l'aide d'un fichier Autocad. Ces champs peuvent être modifiés dans la page de configuration AutoCAD

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Mappage d'intérieur v 1.8.0). Pour plus d'informations, consultez Outil d’importation AutoCAD et Configurer les lieux.



13. Cliquez sur **Enregistrer**.
14. Pour passer d’un point à un polygone, cliquez sur l’icône Autres options (⋮) dans le panneau Modification de l’emplacement et sélectionnez **Basculer vers un polygone**.

    Lorsque vous sélectionnez un lieu, le panneau Modification de l’emplacement affiche les propriétés du fichier CAO telles que la salle, la capacité, etc. Les propriétés AutoCAD sont stockées dans un **sn_map_core_place_properties** de table dédié. Pour plus d'informations, consultez Calculer les propriétés du fichier CAD et calculer la surface de l’espace ou de la pièce.

    L’application Mappage d'intérieur offre la possibilité d’extraire la dimension d’une pièce à partir de fichiers CAO et de l’utiliser dans Workplace Service Delivery les mesures des pièces et de l’espace.

Créer Mappage d'intérieur des icônes et des types de lieu

Pour gérer les lieux et les types de lieux dans Mappage d'intérieur Map Studio, commencez par créer des icônes pour les lieux, puis créez un type de lieu.

Avant de commencer

Mappage d'intérieur Les icônes d’emplacement sont utilisées pour les lieux et pour définir ce que vous voyez sur votre carte. Les icônes sont également utilisées pour styliser vos types de lieu. Type de lieu utilisé pour catégoriser les lieux. Vous pouvez afficher ou décider d’afficher les lieux d’une vue. Les types de lieu sont les suivants :

- Nom
- Icône
- Couleur (dans le cas d’un polygone)

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte, éditeur de carte limité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **icônes**.
   La Mappage d'intérieur page des icônes s’affiche. Pour modifier une icône existante, sélectionnez une icône et appliquez vos modifications.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer de nouvelles icônes.
3. Renseignez les informations suivantes sur la page d’enregistrement Nouvelle icône :

   a. **Nom** : nom de l’icône.

   b. **Fichier image** : sélectionnez et ajoutez un fichier image à utiliser comme image d’icône.

   c. **Titre** : titre de l’image permettant de télécharger l’icône au format PNG.

      La taille de l’image est automatiquement ajustée à la bonne taille et à la bonne forme par Map Mappage d'intérieur Studio.

   d. **Actif** : l’icône doit être active pour apparaître dans le studio et sur votre bâtiment afin d’ajouter de la valeur et de différencier vos types de lieux sur la carte.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   La nouvelle icône du type de Mappage d'intérieur lieu est créée.
5. Après avoir créé les icônes, vous devez créer les types de lieu.

   Les types de lieu sont affichés avec votre icône sur Map Studio pour différencier les lieux sur la carte.
6. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Types de lieu**.
7. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement de type de lieu.

   Renseignez les champs du formulaire

Type de lieu

Champ	Description
Nom	Définissez le nom du type de lieu.
Icône du marqueur par défaut	Recherchez et sélectionnez l’icône requise dans la liste.
Couleur du trait par défaut	Couleur que vous souhaitez que le type de lieu affiche dans Map Studio. Placez le symbole de hachage (#) de la couleur hexadécimale afin que Map Studio la reconnaisse et la différencie (disponible uniquement pour les polygones). Par exemple : #008000 pour la couleur verte.
Opacité du trait par défaut	Pour l’opacité, sélectionnez une plage comprise entre 0 et 1 (disponible uniquement pour les polygones)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ici, '0' indique transparent et '1' indique opaque.
Largeur du trait par défaut	Épaisseur du contour ou du trait de votre type de lieu.
Affichage du polygone par défaut	Cette option est activée par défaut. Effacez la sélection si vous souhaitez que le type de lieu apparaisse sous la forme d'un point sur la carte. Un polygone présentera la surface d'une pièce, par exemple, des salles de réunion ou toute autre pièce fermée. Le point est utilisé pour représenter un lieu qui n'est pas fixe ou pour représenter un lieu qui n'est pas dans une pièce fermée comme un lieu de repos ou un téléphone.
Affichage du titre par défaut	Option permettant d'afficher le titre du type de lieu dans Map Studio.
Affichage du marqueur par défaut	Sélectionnez cette option pour afficher l'icône correspondant à votre type de lieu dans Map Studio.
Actif	Option permettant d'activer, de désactiver ou de désactiver les types de lieu sur les cartes. La désactivation du type de lieu ne supprimera pas le type de lieu. Il sera simplement inactif sur votre carte et il n'y aura aucun point d'intérêt sur la carte.

8. Cliquez sur **Envoyer**.
   Une fois les paramètres enregistrés, vous pouvez voir la liste des campus et des bâtiments pour lesquels le type de lieu est actif.
9. Pour configurer votre nouveau type de lieu, accédez à **Tous** > **Indoor Mapping** > **Studio de carte.**
10. Sélectionnez un campus, puis sélectionnez **Gérer les lieux** pour ajouter et modifier des lieux.
    Pour plus d'informations, consultez Gérer les lieux et Modifier à l'aide de l'éditeur de vue.

Gérer les itinéraires

Les directions sont utilisées pour calculer les itinéraires d'un point A à un point B sur la carte. Les administrateurs de carte peuvent dessiner manuellement des lignes sur les zones de carte d'étage où les personnes sont autorisées à se promener dans un bâtiment. Cela ne peut pas être automatisé et doit être fait manuellement.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte, éditeur de carte limité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Deux modes de direction (**accessible** et **par défaut**) sont activés par défaut dans Mappage d'intérieur.
   - **Accessible:** Ce mode est destiné aux personnes à mobilité réduite et donc par défaut, les escaliers et les escalators sont inactifs, tandis que les ascenseurs et les rampes sont ajoutés.
   - **Par défaut** : configuré pour le grand public et les piétons.
2. Les nouveaux modes de direction nécessitent des icônes.
   Pour plus d'informations, voir Créer Mappage d'intérieur des icônes et des types de lieu
3. Pour créer un nouveau mode de direction, accédez à **Tous** > **Indoor Mapping** > **Modes Direction**.

   Renseignez les champs du formulaire

   Nouveaux modes Direction

Champ	Description
Nom	Nom du mode de direction.
Titre	Le titre du mode Direction s'affiche dans Map Studio lorsque vous sélectionnez le mode Direction d'une direction.
Icône	Sélectionnez une icône dans la liste.
Vitesse moyenne	Vitesse moyenne pour le type de transport utilisé.
Actif	Option permettant d'activer le mode de direction sur la carte. **Remarque :** La désactivation du mode itinéraire ne le supprime pas, il est simplement rendu inactif sur votre carte et les directions ne seront pas affichées sur la carte.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le nouveau mode Direction est disponible dans la liste.

   Remarque :
   Sur l'enregistrement du mode de direction, sélectionnez **Associations d'itinéraire à mode de direction** pour rechercher la liste des campus et des bâtiments pour lesquels le mode de direction est actif.

5. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
6. Sélectionnez un campus.
7. Accédez à **Gérer le lieu de travail**, puis sélectionnez **Directions**.
   Vous pouvez également sélectionner **Gérer les itinéraires** dans le menu Map Studio.
8. Sélectionnez un bâtiment et des étages dans lesquels vous souhaitez ajouter les itinéraires à modifier.
9. Dans la liste déroulante **Modes de direction** , sélectionnez un mode de direction parmi les options disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

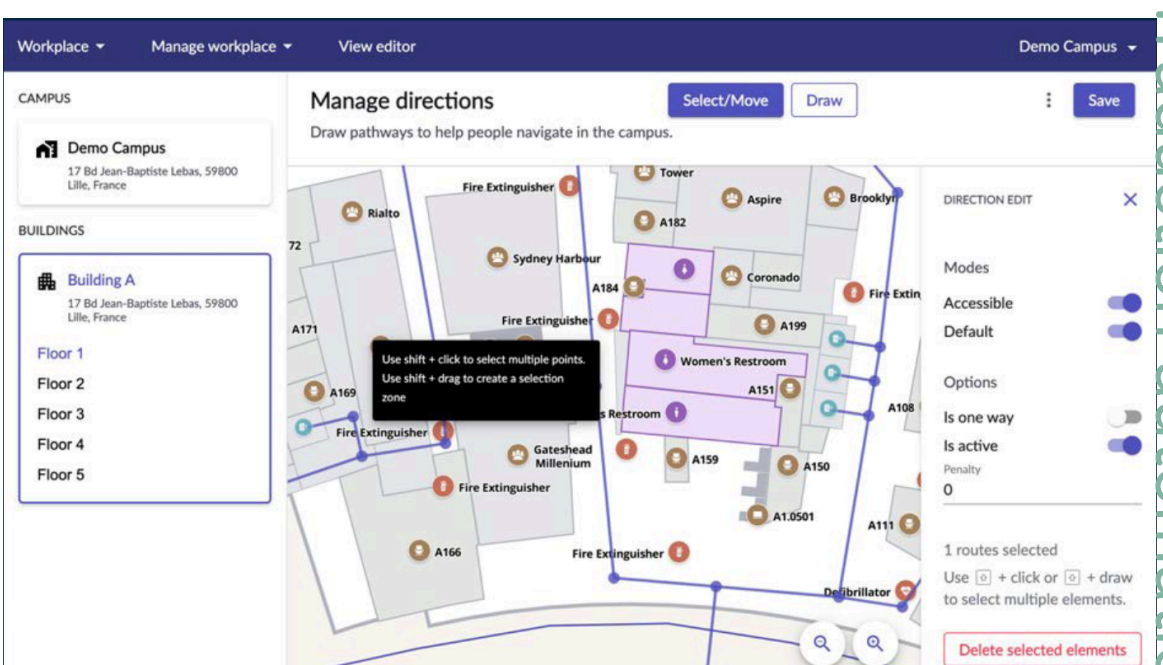
- **Tous les modes**
- **Accessible**
- **Par défaut**

10. Pour dessiner des directions d'un point à un autre, sélectionnez **Dessiner** et commencez à dessiner des itinéraires le long de tous les couloirs pour chaque étage.

Remarque :
les lignes doivent être droites, car elles sont utilisées par l'application d'orientation pour afficher les itinéraires à l'intérieur d'un bâtiment.

Tous les segments créés sont définis par défaut sur Actif, cet état peut être modifié à tout moment sur Studio pour refléter tous les changements (incidents, rénovation, etc.). Modifiez l'état en sélectionnant l'option **de** basculement Actif ou **Inactif**.

Dessiner des directions



11. Pour arrêter de dessiner, sélectionnez **Sélectionner/Déplacer** ou appuyez sur **Echap** (Echap) sur le clavier.
Tous les segments créés sont définis par défaut sur **Actif**. L'état Actif peut être modifié à tout moment dans Map Studio pour refléter toutes les modifications (incidents, rénovations, etc.).

12. Pour modifier l'état, cliquez sur l'option **Active** ou **Inactive**.
Les états permettent à l'application d'orientation de calculer un itinéraire similaire sans passer par les itinéraires ou les segments inactifs.

13. Utilisez l'option **Tous les modes** pour utiliser le segment dans les deux sens **: Accessible** ou **Par défaut**.
Vous pouvez également la modifier pour activer uniquement les directions à sens unique.

14. Sélectionnez un chemin et définissez l'utilisation du segment.

15. De petites flèches apparaissent sur la carte.
L'itinéraire avec le mode de direction sélectionné est mis en surbrillance sur la carte.

16. Il est possible de modifier chacun des segments du graphique de direction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

17. Par défaut, les modes par défaut et accessible sont affichés comme actifs sur chaque segment.
18. Une fois le graphique de direction terminé, assurez-vous d'identifier clairement les connecteurs pour relier vos étages entre eux.
    Pour plus d'informations, consultez Créer un type de connecteur.
19. Sélectionnez de l'icône **Paramètres d'affichage** Gérer les itinéraires située en regard du bouton **Enregistrer**.
20. Sélectionnez **Liens du connecteur**.
21. Sélectionnez le nœud qui représente un connecteur et assurez-vous que le bâtiment correct est sélectionné.
    Pour plus d'informations, consultez Créer un type de connecteur.
22. Après avoir créé les connecteurs, reliez des étages supplémentaires de votre bâtiment entre eux.
23. Sélectionnez le nœud et assurez-vous de le lier au même nœud que celui que vous avez créé pour le même connecteur.
24. Après avoir créé des graphiques de direction pour chaque étage d'un bâtiment, répétez le processus pour ajouter un graphique sur le campus.
25. Assurez-vous de lier deux graphiques en connectant les deux nœuds d'extrémité.
26. Cliquez sur **Enregistrer**.
27. Pour dissocier un connecteur, sélectionnez **Détacher le connecteur**.
28. Sélectionnez **Entrées de lieu** dans Paramètres d'affichage pour afficher les entrées de lieu d'un campus ou d'un bâtiment sélectionné.
    Cette option s'affiche sur la carte où se trouve l'entrée et le ou les points qui seront utilisés par les directions du graphique comme points de départ.
29. Sélectionnez **Chemins d'accès générés par le système aux entrées** dans les paramètres d'affichage :
    Cette option permet de connecter les entrées de lieux à un chemin généré. Les chemins marqués en vert affichent les chemins générés par le système. Les utilisateurs n'ont pas besoin de dessiner manuellement. L'application calcule automatiquement les chemins à partir d'une entrée.
30. Cliquez sur **Enregistrer**.
31. Cliquez sur l'icône Autres options (icône
32. Sélectionnez **Copier les directions**.

    Cette option permet de mapper ou de copier des directions où plusieurs étages ont la même disposition. Vous pouvez également réutiliser les directions définies pour un étage précédent. Pour plus d'informations, consultez Copier les graphiques de direction sur plusieurs étages.

33. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer toutes vos modifications.
34. Après avoir modifié les itinéraires, vous devez activer le mode de direction dans l'éditeur de vue de carte afin qu'il soit disponible pour tous les utilisateurs de carte.
35. Sélectionnez **Afficher l'éditeur** dans le menu Campus, puis cliquez sur **Modifier.**
36. Après avoir effectué les modifications requises, cliquez sur **Enregistrer**.
37. Si vous souhaitez supprimer un contenu, sélectionnez-le et cliquez sur **Supprimer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un type de connecteur

Créez des connecteurs (escaliers, ascenseurs, escalators, rampes) et activez le type de connecteur dans l'éditeur de vues. Le type de connecteur contient le style (icône) et les propriétés de chaque connecteur.

Avant de commencer

Mappage d'intérieur fournit des types de connecteurs qui sont activés par défaut. Vous pouvez créer un nouveau type de connecteur en fonction de vos besoins.

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte, éditeur de carte limité

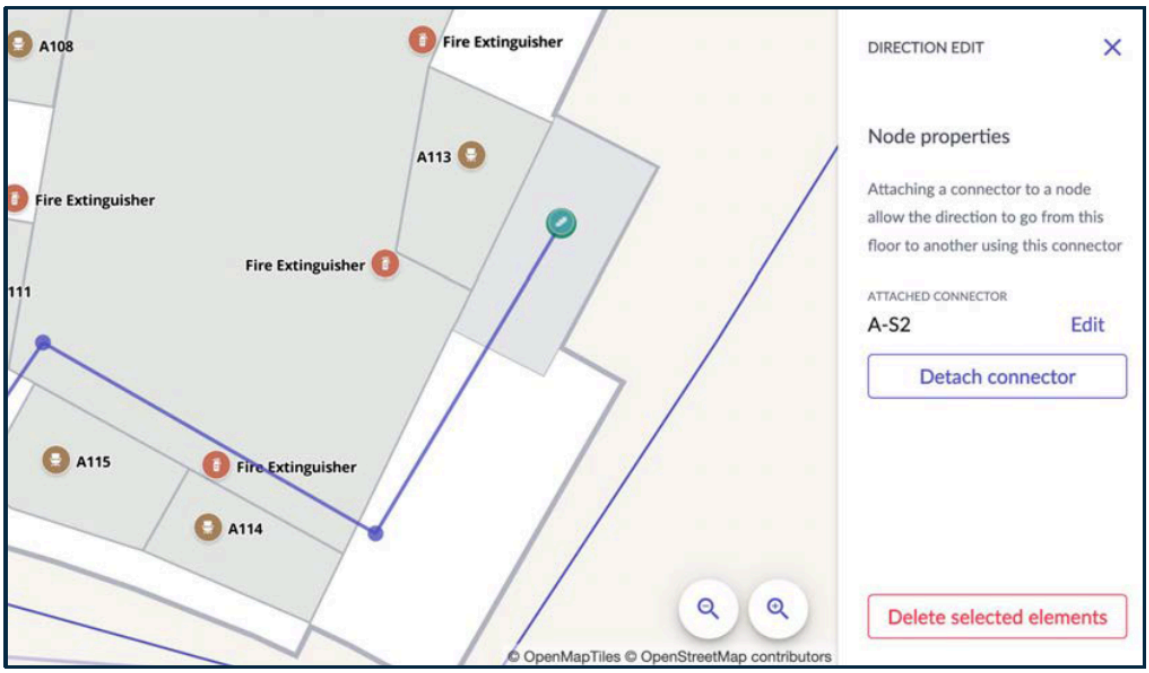
Procédure

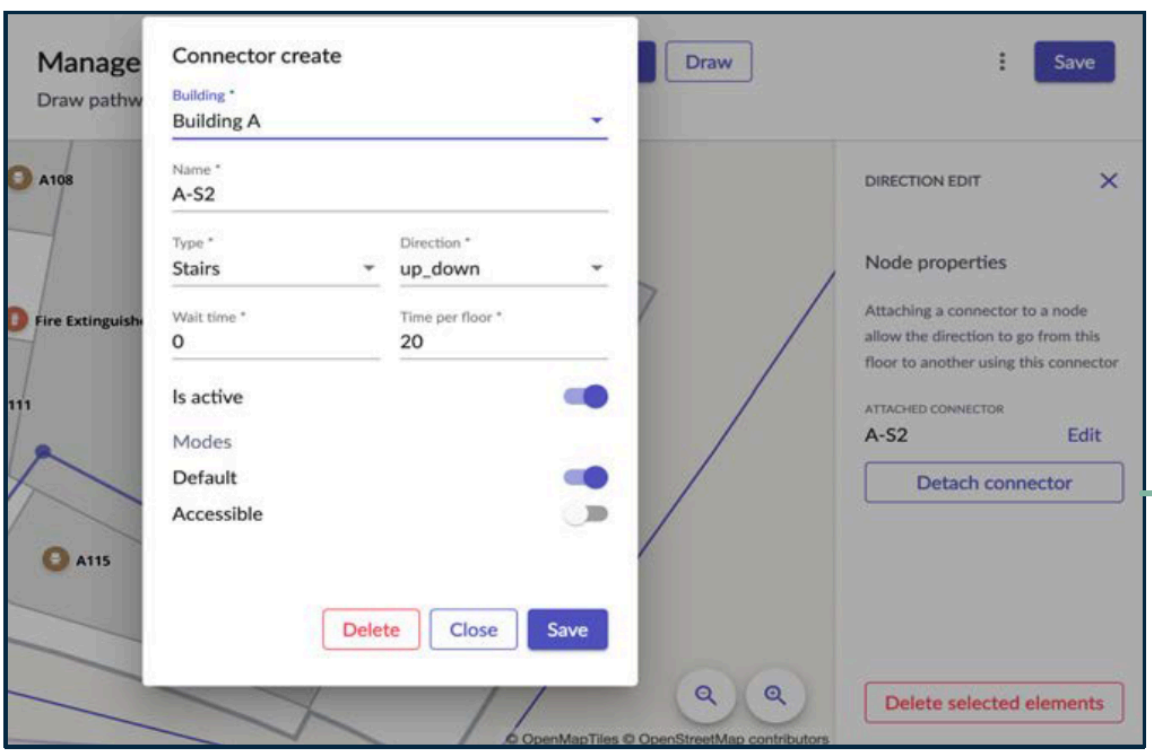
1. Pour créer une icône pour votre type de connecteur, accédez à **Tous** > **Indoor Mapping** > **Icônes**.
   Mappage d'intérieur fournit une bibliothèque d'icônes préexistante. Pour modifier une icône existante, sélectionnez un enregistrement d'icône et appliquez vos modifications. Pour plus d'informations, consultez Créer Mappage d'intérieur des icônes et des types de lieu.
2. Après avoir créé votre icône, accédez à **Tous** > **Indoor Mapping** > **Types de connecteurs**.
   Vous pouvez modifier un type de connecteur existant en sélectionnant l'enregistrement et en appliquant vos modifications.
3. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un nouveau type de connecteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer des connecteurs





Renseignez les champs du formulaire.

Création du connecteur

Champ	Description
Nom	Nom du type de connecteur. Par exemple : Ascenseur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Le nom s’affiche dans la liste déroulante lorsque vous créez un connecteur dans Map Studio.
Délai d'attente par défaut	Indiquez le temps d’attente par défaut. Par exemple : 30
Temps par défaut par étage	Temps par défaut par étage. Par exemple : 5
Icône du marqueur par défaut	Vous devez rechercher et sélectionner le type d’icône du connecteur Par exemple : Ascenseur
Actif	Option permettant d’activer le type de connecteur. Si vous décochez la case, votre type de connecteur sera automatiquement désactivé sur vos différentes cartes. **Remarque :** La désactivation du type de connecteur ne le supprime pas. Il sera désactivé sur votre carte et il n’y aura pas d’affichage du connecteur sur vos cartes jusqu’à ce qu’il soit réactivé.
Commande par défaut	Spécifiez l’ordre par défaut pour le type de connecteur.
Zoom maximum par défaut	La valeur par défaut est 23.
Zoom minimum par défaut	La valeur par défaut est 15.
Affichage du marqueur par défaut	Option permettant de sélectionner l’affichage du marqueur par défaut.
Sens par défaut	Sélectionnez l’un des éléments suivants dans la liste déroulante : ○ Haut ○ Bas ○ Haut et bas

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le nouveau type de connecteur est disponible sur la page Types de connecteurs.
5. Pour activer le type de connecteur dans l’éditeur de vue afin qu’il soit disponible pour tous vos bâtiments, accédez à **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
6. Sélectionnez un campus, puis dans le menu Map Studio, sélectionnez **Afficher l’éditeur**.
7. Dans le panneau de contenu de l’éditeur de vue sur le volet gauche, sélectionnez **+Ajouter un connecteur** pour ajouter le connecteur nouvellement ajouté.
8. Sélectionnez le type de connecteur que vous avez ajouté à l’étape 3.
9. Cliquez sur **Appliquer**.
10. Sélectionnez **Enregistrer cette vue** pour enregistrer vos modifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Copier les graphiques de direction sur plusieurs étages

Sélectionnez un campus ou un bâtiment et copiez les graphiques de direction d'étage d'un étage vers un seul étage ou plusieurs étages d'un bâtiment.

Avant de commencer

Remarque :
Si la disposition des étages d'un bâtiment est similaire sur tous les étages, par exemple les étages 1, 2, 3, etc., et que vous souhaitez reproduire les directions d'un étage à l'autre, copiez les directions d'un seul étage vers plusieurs étages d'un bâtiment. Cela permettra de s'assurer que tous les connecteurs sont reliés entre tous les étages.

Les étages de destination à partir desquels vous effectuez la copie doivent appartenir au même bâtiment. La copie de graphiques de directions d'un étage vers plusieurs étages permet de copier les graphiques de directions créés manuellement. Les utilisateurs n'ont pas besoin de dessiner le graphique à chaque étage si l'architecture et la structure du bâtiment sont similaires.

Rôle requis : éditeurs de carte, administrateur de carte, éditeur de carte limité

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Sélectionnez un campus.
3. Sélectionner **Gérer le lieu de travail** > **Directions**.
4. Sélectionnez un bâtiment dans Map Studio et cliquez sur l'icône du menu Actions supplémentaires (
5. Sélectionnez **Copier les itinéraires** dans la liste.

   a. Dans la boîte de dialogue Copier les directions, procédez comme suit :

   - **À partir de** : sélectionnez l'étage à partir duquel vous souhaitez copier les itinéraires.
   - **À** : étages vers lesquels vous souhaitez copier l'itinéraire. Cliquez sur **Sélectionner tout** pour sélectionner tous les étages ou plusieurs à la fois.

     Remarque :
     Les étages doivent appartenir au même bâtiment. Par exemple, si vous souhaitez copier des itinéraires à partir du bâtiment A, les étages que vous choisissez de copier doivent appartenir au bâtiment A.

6. Sélectionnez l'étage dans la liste **De** , puis sélectionnez un étage ou cliquez sur **Sélectionner tout** pour sélectionner plusieurs étages d'un bâtiment.
7. Cliquez sur **Copier les directions**.
   Les directions d'étage sont copiées vers l'étage ou les étages sélectionnés.
8. Sélectionnez **Effacer les directions d'étage** pour effacer les directions existantes d'un bâtiment ou d'un étage sélectionné.

Modifier à l'aide de l'éditeur de vue

Modifiez et personnalisez les cartes intérieures à l'aide de l'éditeur de vue Map Studio. L'activation de la vue par défaut dans est une étape obligatoire afin Mappage d'intérieur que les cartes puissent s'afficher dans Workplace Service Delivery.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Pour Mappage d'intérieur l'éditeur de vues, en tant qu'administrateur de carte, vous pouvez décider quels éléments doivent être visibles par les utilisateurs de carte. Vous pouvez également définir le style de différents éléments tels que les couches et les lieux. Un type de vue par défaut est disponible avec Mappage d'intérieur , mais doit être activé. Il s'agit d'une étape obligatoire. Si la vue par défaut n'est pas activée, la carte ne s'affichera pas dans Workplace Service Delivery.

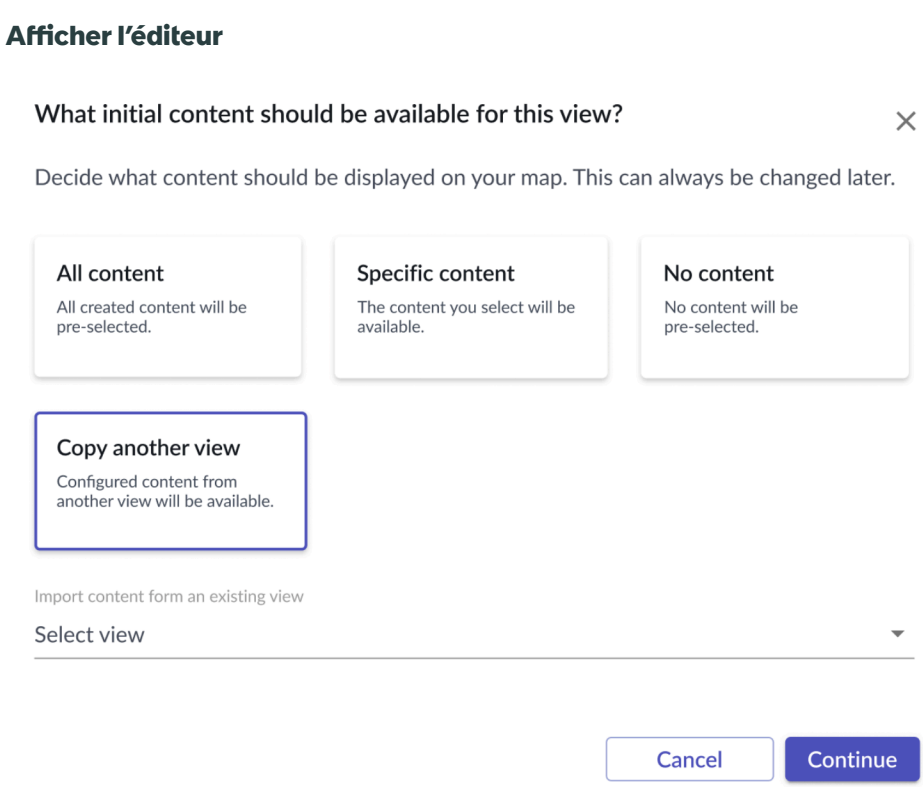
Vous pouvez créer et personnaliser des types de vue supplémentaires selon vos besoins. Toutefois, seul le type de vue par défaut est utilisé actuellement Workplace Service Delivery . Le type de vue et l'éditeur de vue sont des fonctionnalités de Mappage d'intérieur.

Remarque :
Assurez-vous d'avoir installé les modules Mappage d'intérieur d'extension AND Workplace Indoor Mapping .

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte, éditeur de carte limité

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Sélectionnez un campus ou un bâtiment à partir de la page d'accueil, puis sélectionnez **Afficher l'éditeur**. La vue **par défaut** et les autres types d'affichage que vous avez ajoutés à l'éditeur de vue s'affichent. Par exemple, cliquez sur **Par défaut**. Le bouton **Modifier** s'affiche lorsque la vue a déjà été configurée et qu'elle n'est pas vide. Si la vue n'est jamais configurée ou est vide, elle est remplacée par un avertissement **Non activé** . Cliquez pour modifier et activer la vue.



3. Les quatre options suivantes s'offrent à vous.
   Ces options définissent le contenu que vous souhaitez afficher sur votre carte. Par exemple, l'ajout de plusieurs types de vues dans votre campus, tels que des couches, des lieux, des types de lieu, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Tout le contenu** : dans cette option, la vue est générée automatiquement. Tous les bâtiments et tous les étages sont sélectionnés. Tous les types de couche, les types de lieu et les types de connecteurs sont également sélectionnés avec le style par défaut. Tous les modes de direction sont sélectionnés.
- **Copier à partir de la vue** : option permettant de sélectionner une vue. Il peut s'agir d'autres types de vue du même campus ou d'un type de vue d'un autre campus. Seules les vues configurées s'affichent. Lorsque vous sélectionnez une vue du même campus, tout le contenu de la vue est copié, y compris les bâtiments et les étages. Lorsque vous sélectionnez une vue à partir d'un autre campus, tous les bâtiments et étages sont inclus avec les options par défaut, car ils ne peuvent pas être copiés à partir de l'autre campus.

  Vous pouvez copier le contenu et le style sélectionnés à partir d'une autre vue. Par exemple, si vous souhaitez modifier l'affichage des types de lieu dans une vue, vous n'avez pas besoin de recommencer tout le processus pour chaque type de lieu. Vous pouvez simplement copier les configurations à partir d'une autre vue et effectuer les ajustements nécessaires en fonction de vos besoins.

- **Contenu spécifique** : option de la boîte de dialogue contextuelle permettant de sélectionner les bâtiments/étages, les types de couches, les types de lieux, les types de connecteurs et les modes de direction dans la liste de vérification. Le contenu sélectionné est ajouté à la vue avec son style par défaut.
- **Commencer à partir d'une vue vide** : dans cette option, vous ne sélectionnez aucun contenu. Rien n'est affiché sur la vue et la carte.

4. Sélectionnez l'une des quatre options de l'étape 3.
   Par exemple, **utilisez la configuration par défaut**.
5. Cliquez sur **Continuer**.
   Le contenu de la vue est chargé pour l'option sélectionnée et la carte du campus sélectionné ainsi que le type de vue sont affichés.
6. Cliquez sur **Enregistrer cette vue** pour enregistrer les modifications.
7. Lorsqu'il existe plusieurs types de vues, les créateurs de cartes peuvent sélectionner **Copier une autre vue** , puis **Importer des styles à partir d'une vue existante**.
8. **L'option Afficher le contenu de l'éditeur** affiche le contenu en fonction de votre sélection.
   Pour plus d'informations, consultez Afficher le contenu de l'éditeur.
9. Cliquez sur **Appliquer** pour appliquer les modifications de vue.
10. Cliquez sur **Enregistrer cette vue**.

    Vous pouvez également réinitialiser la vue en cliquant sur l'icône du menu Plus d'options (icône disponible en regard de l'option **Enregistrer cette vue**.

Afficher le contenu de l'éditeur

Travaillez avec le contenu de l'éditeur de vue et personnalisez les propriétés du campus, des bâtiments, des couches, des lieux, des connecteurs et des modes de direction.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte, éditeur de carte limité

Procédure

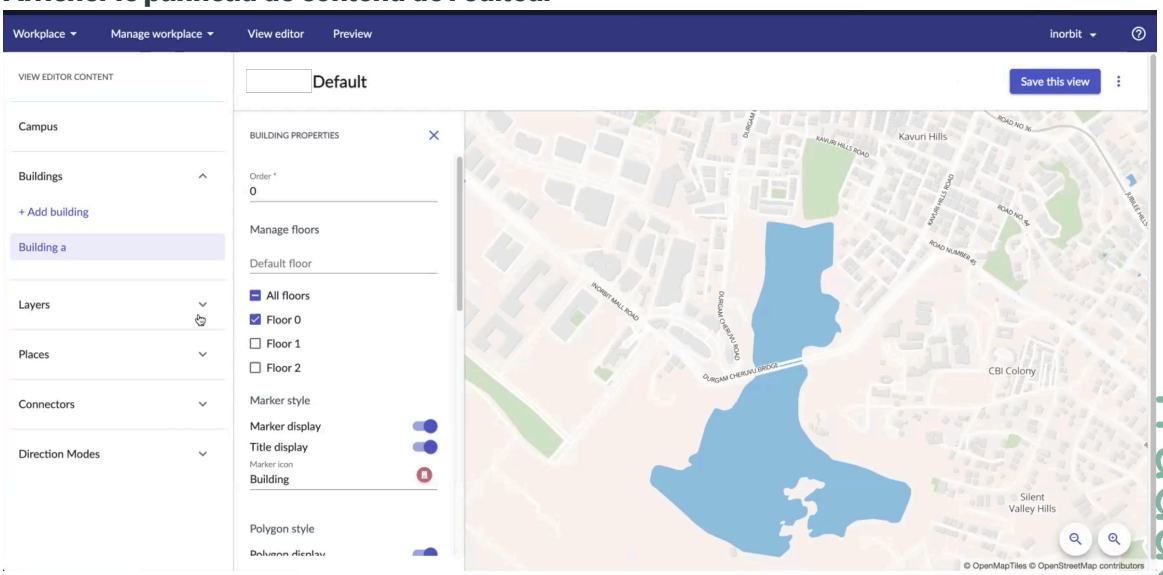
1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Sélectionnez un campus pour lequel vous souhaitez personnaliser le contenu de l'éditeur de vue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans Map Studio, sélectionnez **Gérer le lieu de travail** > **Afficher l'éditeur**.
4. Sélectionnez une vue que vous souhaitez modifier.
   Par exemple : Par défaut.

Afficher le panneau de contenu de l'éditeur



5. Pour modifier le contenu d'une vue du campus, cliquez sur la liste déroulante Campus pour afficher les propriétés du campus.
6. Mettez à jour les propriétés et décidez du mode de rendu de votre campus sur la carte.
   Remplir le champ de formulaire

Propriétés du campus

Champ	Description
Style du marqueur	Sélectionnez les options de **touche de** basculement Style de marqueur et **Affichage du titre** .
Style de polygone	Sélectionnez l'option **Style de polygone** . Modifiez, si nécessaire, la couleur du trait (ligne), la largeur, l'opacité, la couleur de remplissage.
Appareil photo par défaut	Cliquez sur le bouton Caméra par défaut pour la positionner sur la carte. Définissez la latitude et la longitude par défaut, le relèvement par défaut et la hauteur par défaut. Un relèvement est la direction à laquelle vous faites face, mesurée dans le sens des aiguilles d'une montre sous forme d'angle à partir du nord géographique sur une boussole.

7. Sélectionnez **Bâtiments** et, dans la liste déroulante, sélectionnez les éléments que vous souhaitez afficher dans votre vue.
8. Sélectionnez **+Ajouter un bâtiment**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sur la page Ajouter ou supprimer du contenu, sélectionnez les bâtiments et les étages requis.
10. Après avoir effectué les modifications, cliquez sur **Appliquer**.
11. Sélectionnez **Calques** et, dans la liste déroulante, sélectionnez **+Ajouter un calque**.
12. Sur la page Ajouter ou supprimer du contenu, sélectionnez les couches que vous souhaitez afficher dans votre vue.
13. Sélectionnez **Appliquer**.
14. Sélectionnez **Lieux** et dans la liste déroulante, sélectionnez **+Ajouter des lieux**.
15. Sur la page Ajouter ou supprimer du contenu, sélectionnez les emplacements que vous souhaitez afficher dans votre vue.
16. Cliquez sur **Appliquer**.
17. Sélectionnez **Connecteurs** et, dans la liste déroulante, sélectionnez **+Ajouter un connecteur**.
18. Sur la page Ajouter ou supprimer du contenu, sélectionnez les connecteurs que vous souhaitez afficher dans votre vue.
19. Cliquez sur **Appliquer**.
20. Sélectionnez **Modes Direction** et, dans la liste déroulante, sélectionnez **+Ajouter des modes directionnels**.
21. Sur la page Ajouter ou supprimer du contenu, sélectionnez les modes de direction (par défaut ou accessible) que vous souhaitez afficher dans votre vue.
22. Cliquez sur **Appliquer**.

Aperçu de la carte

Utilisez l'aperçu de la carte pour afficher les cartes et tester les itinéraires que vous avez créés dans Map Mappage d'intérieur Studio. La mise à l'essai des directions permet de s'assurer que les graphiques de directions dans l'orientation fonctionnent comme prévu pour les employés et les visiteurs.

Avant de commencer

Remarque :
Les instructions étape par étape pour l'orientation dans les lieux de travail ne sont disponibles que sur le Application Now Mobile.

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte, éditeur de carte limité

Procédure

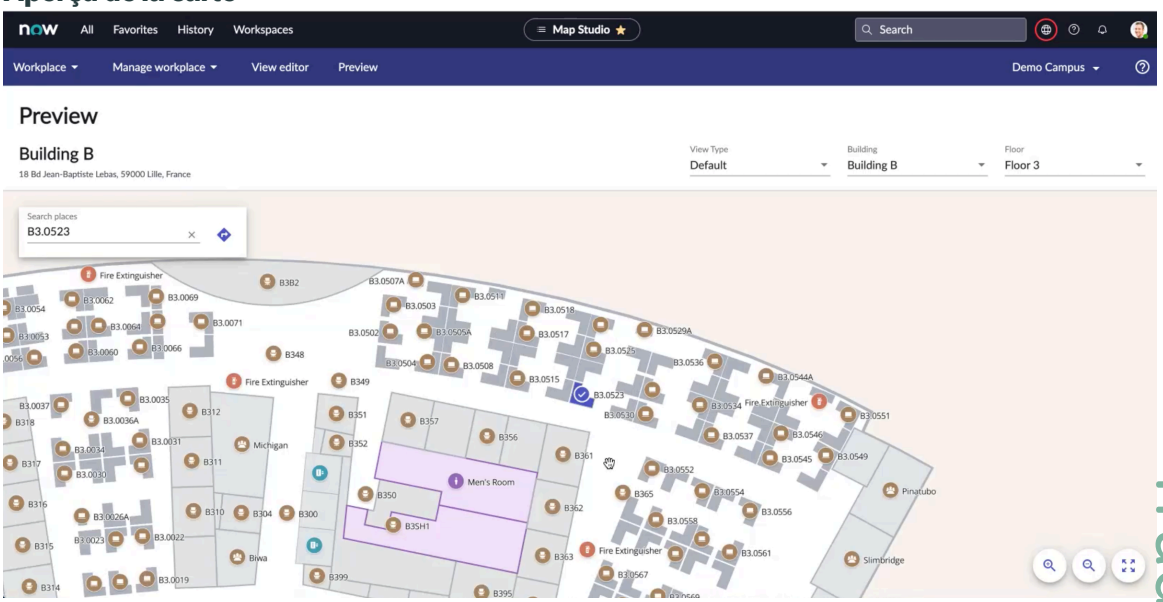
1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Sélectionnez un campus.
   Créez-en un si vous n'avez pas de campus dans Map Studio. Pour plus d'informations sur la création d'un campus, consultez Créer un campus avec des bâtiments et des étages
3. Cliquez sur **Aperçu**.
   La carte s'ouvre en mode **Aperçu** . Si la vue n'est pas activée, rien n'apparaîtra dans l'aperçu. Pour plus d'informations, consultez Modifier à l'aide de l'éditeur de vue.
4. Dans le champ de recherche, recherchez des lieux sur le campus, par exemple : Salle de réunion 101.
   Lorsque vous commencez à saisir du texte dans le champ de recherche, l'application fournit des suggestions automatiques pour les emplacements disponibles sur le campus sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez un emplacement à mettre en surbrillance et affichez-le sur la carte.

Aperçu de la carte



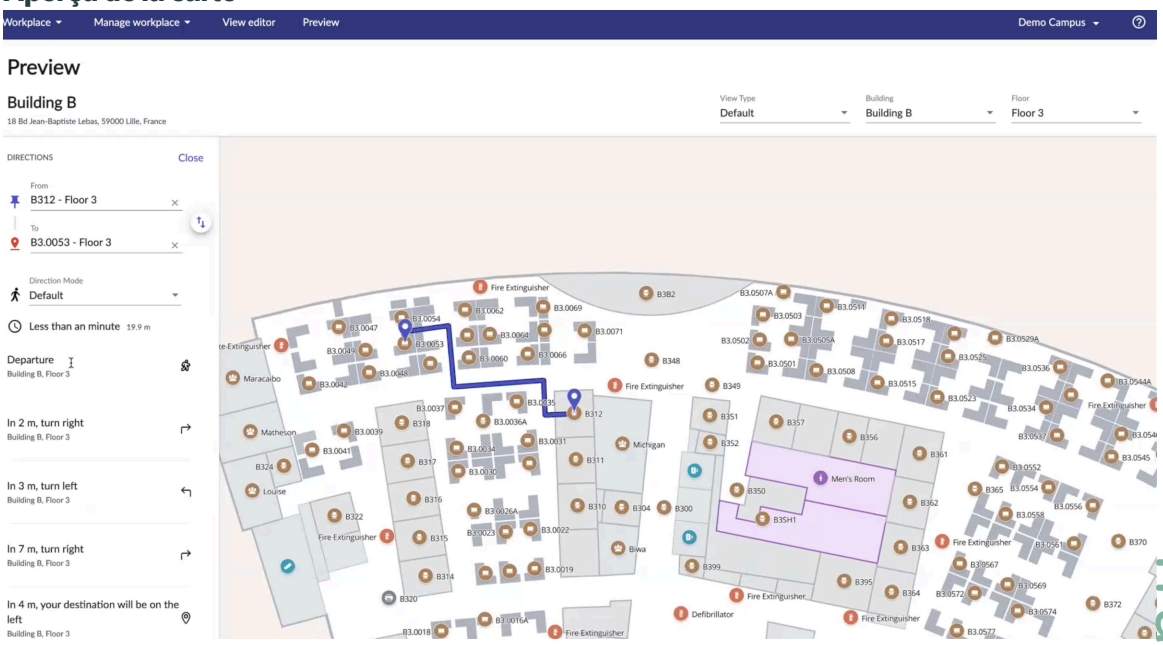
6. Sélectionnez l'icône **Obtenir un itinéraire** ( ) pour ouvrir le panneau Modifier l'itinéraire. L'application fournit des alertes si vous n'avez pas ajouté de modes de direction pour votre type de vue dans un campus sélectionné. L'ajout du mode de direction permet d'activer la direction dans un bâtiment pour l'orientation et le répertoire d'emplacement.
7. Spécifiez les champs **De** et **À** pour spécifier les étages à partir desquels vous souhaitez avoir les options d'orientation.
8. Vous pouvez également ajouter des itinéraires d'un bâtiment à l'autre.
9. Sélectionnez les bâtiments requis dans les champs **De** et **À** pour afficher les itinéraires.

   Par exemple : vous pouvez passer d'un bâtiment à un autre (bâtiment A à B) sur un campus. Au sein d'un même bâtiment (bâtiment B), vous pouvez sélectionner un étage (étage 3) et créer des directions pour l'orientation d'un espace à l'autre de l'étage 3 (B312 à B3.0053).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Aperçu de la carte



10. Vous pouvez utiliser la disponible près des champs De et **À** afin **de** modifier les options de départ et de fin et d'inverser les directions.
11. Basculez entre les **types de vues** disponibles dans le menu en haut à droite (si vous avez plusieurs types de vues).

    Sélectionnez les bâtiments et les étages que vous souhaitez afficher sur la carte. Effectuez un zoom avant et arrière selon vos besoins.

    Modifiez le campus dans la liste déroulante **Campus (Campus**) dans le menu supérieur droit de Map Studio.

Créer des instantanés pour migrer Mappage d'intérieur les données

Créez des instantanés pour effectuer des sauvegardes ponctuelles de vos données et objets de carte Mappage d'intérieur et migrez les instantanés vers Workplace Service Delivery des instances.

Avant de commencer

Remarque :
Les utilisateurs qui n'ont pas de rôle d'administrateur de carte ou d'éditeur de carte ne peuvent pas créer, lire, télécharger ou appliquer un instantané. Les utilisateurs disposant de rôles wsd_core_admin peuvent créer ou appliquer des instantanés lorsque l'option **Emplacements du lieu de travail des instantanés** est activée.

La fonctionnalité d'instantané dans Mappage d'intérieur fournit les éléments suivants :

- Possibilité d'exporter des données Indoor Mapping et des valeurs d'instance
- Possibilité d'importer des données Indoor Mapping et des valeurs d'instance
- Possibilité d'importer et d'exporter Workplace Indoor Mapping des objets connexes

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte, wsd_core_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Instantanés**.
   La page Instantanés s'affiche et la liste des instantanés existants, le cas échéant, s'affiche.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un nouvel enregistrement d'instantané.
   Assurez-vous d'exporter/importer l'ensemble de mises à jour et Mappage d'intérieur d'autres applications configurées.
3. Saisissez les informations suivantes :
   - **Nom** : donnez un nom à l'instantané.
   - **Campus** : sélectionnez un ou plusieurs campus selon vos besoins. Par défaut, tous les campus sont sélectionnés.
   - **Inclure les emplacements du lieu de travail** : sélectionnez-le pour capturer tous les éléments du lieu de travail liés à Mappage d'intérieur.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

   L'instantané est créé. L'état est défini **sur En cours** sur la page Instantané. Ce processus peut prendre un certain temps. Une fois terminé, l'état passe à **Créé**.
5. Sur la page Instantané, cliquez sur les données d'instantané nouvellement créées pour les ouvrir.
6. Sélectionnez **Télécharger l'instantané** pour télécharger ou exporter l'instantané localement.
   Les fichiers seront téléchargés au format XML.
7. Importez l'instantané à l'aide d'ensembles de mises à jour sur une autre instance où vous souhaitez appliquer l'instantané.
8. Accédez à la **Tous** > **Ensembles de mises à jour système** > **Récupérer les ensembles de mises à jour** pour importer le fichier XML.
9. Sur la page Importer XML, cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier XML téléchargé à l'étape 10.
10. Sélectionnez le fichier XML dans votre dossier local, puis cliquez sur **Télécharger**.
11. Après l'importation, accédez aux instantanés et sélectionnez l'instantané importé.
12. Cliquez sur **Appliquer l'instantané** pour l'appliquer à une instance où vous souhaitez appliquer les données de l'instantané.

    L'application d'un instantané remplace tous les enregistrements d'un objet de carte sélectionné, par exemple, campus, bâtiment, étage ou espaces. Il est donc utile de disposer d'un instantané au cas où des données de sauvegarde seraient nécessaires. Cliquez sur **Oui** pour appliquer l'instantané à un objet de carte sélectionné.
13. Pour supprimer un instantané, sélectionnez le campus dans la page Campus, cliquez sur la liste déroulante **Actions** sur les éléments sélectionnés, puis sélectionnez **Supprimer**.
14. Peu de tables sont impactées pendant le processus d'instantané.
    Pour plus d'informations sur les tables impactées, reportez-vous à Tables impactées d'instantané.

Raccourcis clavier

Les raccourcis clavier fournis permettent Mappage d'intérieur aux administrateurs Map Studio d'effectuer rapidement des tâches administratives courantes à l'aide des touches de **Map Studio**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

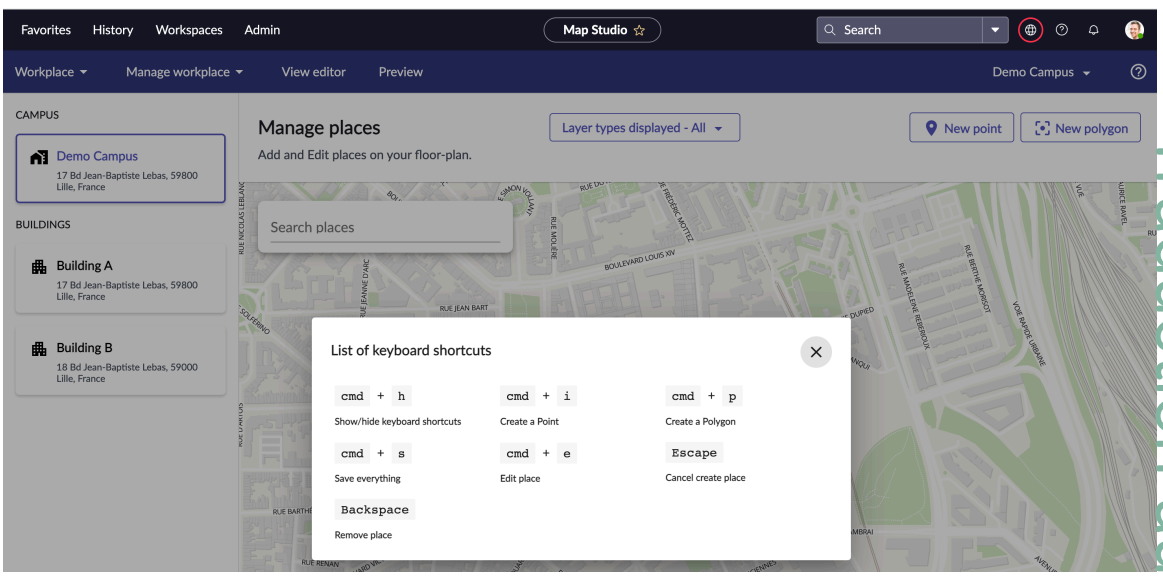
Avant de commencer

Rôle requis : administrateur de carte, éditeur de carte, éditeur de carte limité

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Map Studio**.
2. Sélectionnez un campus.
3. Cliquez sur l'icône d'aide ( ) pour afficher la liste des raccourcis clavier disponibles.
   Vous pouvez également utiliser **cmd+ :** (Mac) ou **ctrl+ :** (Windows) pour afficher la liste des raccourcis clavier. Appuyez sur **Echap** pour fermer la boîte de dialogue.

Listes des raccourcis clavier



4. Pour afficher les raccourcis clavier pour les **itinéraires** , cliquez sur l'icône d'aide ( ) disponible dans le volet supérieur droit de Map Studio.
   - Activer/désactiver le mode de dessin ; **cmd + m** (Mac) ou **ctrl+m** (Windows).
   - Enregistrez tous les graphiques mis à jour : **cmd+s** (Mac) ou **ctrl+m** (Windows).
   - Arrêter le dessin : appuyez sur **Echap** (Mac) ou **Echap** (Windows).
   - Supprimer les éléments sélectionnés : lorsqu'un nœud ou un routage est sélectionné, appuyez sur **Fn + Suppr** (Mac) ou **Retour arrière** (Windows).
5. Pour afficher la liste des raccourcis pour les lieux :
   - Créez un lieu avec un point : **cmd + i** (Mac) ou **ctrl + i**.
   - Créer un polygone : **cmd +p** (Mac) ou **ctrl +p**
   - Modifier un emplacement sélectionné : **cmd +e** (Mac) ou **ctrl +e** (Windows)
   - Enregistrez l'emplacement sélectionné : **cmd +s** (Mac) ou **ctrl +s** (Windows)
   - Annulez le processus de création d'emplacement : **Echap** (Mac) ou **Échap** (Windows)
   - Supprimez un lieu sélectionné : **fn + suppr** (Mac) ou **Retour arrière** (Windows).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synchroniser Mappage d'intérieur avec Workplace Service Delivery

Créez un enregistrement de synchronisation pour synchroniser et migrer Mappage d'intérieur les objets de données de mappage vers les enregistrements de bâtiments, d'étages et d'espaces Cœur du lieu de travail .

Avant de commencer

Étant donné que les changements ne passent pas des enregistrements de bâtiments, d'étages et d'espaces Cœur du lieu de travail aux données et aux Mappage d'intérieur objets mappés, synchronisez le campus, les bâtiments, les étages, les Mappage d'intérieur espaces et les zones avec Workplace Service Delivery (WSD).

Remarque :
Le processus de synchronisation doit être effectué chaque fois que la carte est mise à jour dans Mappage d'intérieur Map Studio pour maintenir les données de carte à jour dans Workplace Service Delivery.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mappage d'espace** > **Indoor Mapping Administration** > **Synchronisations de la carte intérieure/WSD**.

   La page Synchronisations de la carte intérieure/WSD affiche les enregistrements de synchronisation existants pour Mappage d'intérieur et Workplace Service Delivery.

2. Sélectionnez **Nouveau**.

   Remarque :
   Vous devez créer ou avoir un campus, une région et un site existants dans WSD.

   Renseignez les champs du formulaire.

   Formulaire Carte intérieure/Synchronisation WSD

Champ	Description
Campus WSD	Vous devez définir un fuseau horaire qui correspondra à la région de votre Mappage d'intérieur campus que vous allez sélectionner pour la synchronisation, si elle n'est pas déjà sélectionnée. Sélectionnez l'icône de liste de recherche (pour rechercher et sélectionner un Workplace Service Delivery campus.

3. Sélectionnez **Envoyer**.

   Un nouvel enregistrement de synchronisation est créé.

4. Sur la page du nouvel enregistrement de synchronisation, sélectionnez le Mappage d'intérieur campus que vous souhaitez synchroniser avec le Workplace Service Delivery campus, s'ils ne sont pas déjà liés.
   Le nouvel enregistrement de script de synchronisation s'ouvre (par exemple : IMWS0005278).

   Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Synchronisations Carte intérieure/WSD

Champ	Description
Campus WSD	Campus créé à l'étape 3.
Campus de la carte intérieure	Campus de la carte intérieure. Effectuez une recherche à l'aide de l'icône de liste de recherche ( ) pour sélectionner les informations du Mappage d'intérieur campus ou recherchez un campus sur la carte intérieure.

5. Vous pouvez également lier le campus et Mappage d'intérieur le Workplace Service Delivery campus à partir de la Cœur du lieu de travail table Campus :

   a. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration des espaces** > **Campus**.

   b. Sélectionnez un campus dans la liste des campus.
   Par exemple, campus 501.

   c. Sur la page Détails du formulaire Campus, sélectionnez l'icône du menu d'actions supplémentaires ( ).

   d. Sélectionner **Vue** > **Workplace Indoor Mapping** Campus.

   e. Sélectionnez le fuseau horaire de votre campus.

   f. Ajoutez le nom du Mappage d'intérieur campus au champ campus Mappage d'intérieur .

   g. Sélectionnez **Enregistrer** pour lier le campus WSD et Mappage d'intérieur le campus.

   h. Après l'enregistrement, les boutons suivants sont disponibles :

   - Synchroniser : option permettant d'accéder à la page des synchronisations Carte intérieure/WSD.
   - Supprimer le lien du campus : option permettant de supprimer le lien ou le mappage entre Workplace Service Delivery le campus et Mappage d'intérieur le campus.

6. Passez en revue le processus de synchronisation avant de lancer et d'exécuter le processus de synchronisation.

   Le processus de synchronisation est un processus en cinq étapes qui vous guidera à travers les différentes phases de synchronisation selon les besoins de l'application. Les processus de synchronisation suivants sont disponibles pour vous permettre de prendre les mesures appropriées pendant le processus de synchronisation :

   - **Nettoyage** : cette option de **nettoyage** n'est disponible que pour les espaces qui sont supprimés lors des mises à jour de la Mappage d'intérieur carte. L'étape de nettoyage n'est pas disponible pour la première fois lorsque vous lancez le processus de synchronisation.

     Remarque :
     Si des modifications ou des mises à jour sont apportées à la Mappage d'intérieur carte depuis le dernier processus de synchronisation, une étape **de nettoyage** peut également apparaître comme première étape.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Synchronisation du bâtiment** : option permettant de synchroniser les enregistrements du bâtiment mis à jour avec Mappage d'intérieur la Cœur du lieu de travail table Bâtiments.
- **Synchronisation des étages** : option permettant de synchroniser les enregistrements d'étages mis à jour avec Mappage d'intérieur la Cœur du lieu de travail table Étages.
- **Synchronisation des types** : option permettant de s'assurer que tous les Mappage d'intérieur types de lieu sont liés aux types d'espace correspondants dans Workplace Service Delivery.

  Les Mappage d'intérieur types de lieu qui ne sont pas liés à un type d'espace Workplace Service Delivery sont affichés pour que vous preniez les mesures appropriées.

- **Synchronisation des espaces** : option permettant de synchroniser les enregistrements d'espace pour un élément sélectionné.

7. Les opérations suivantes sont disponibles pour vous permettre de prendre les mesures appropriées au cours de chacune des étapes ou phases de synchronisation :

   - **Créer** : indique qu'un enregistrement de carte correspondant Mappage d'intérieur n'existe pas dans Workplace Service Deliveryet qu'un nouvel enregistrement est créé. Le nom utilisé dans Workplace Service Delivery sera le même que le nom dans Mappage d'intérieur.
   - **Lien** : indique qu'un enregistrement correspondant à partir de Mappage d'intérieur est trouvé en Workplace Service Delivery fonction du nom. L'enregistrement Mappage d'intérieur est lié à un objet existant dans Workplace Service Delivery. L'objet WSD correspondant doit être spécifié dans la colonne Objet WSD. Le Workplace Service Delivery nom de l'objet reflétera ou affichera le nom après Mappage d'intérieur la synchronisation.
   - **Ignorer** : indique que l'enregistrement Mappage d'intérieur est ignoré et ne sera pas disponible dans Workplace Service Delivery.
   - **Conserver** : indique que l'enregistrement Mappage d'intérieur est déjà lié à un Workplace Service Delivery enregistrement. Cet enregistrement ne peut pas être modifié à partir du processus de synchronisation. Pour annuler le lien, accédez à l'enregistrement correspondant dans Cœur du lieu de travail et sélectionnez **Dissocier**. Après la dissociation, l'enregistrement n'affichera pas l'opération **Conserver** .
   - Deux opérations de synchronisation sont disponibles lors de l'exécution de l'activité de nettoyage :
     - **Mettre hors service** : option permettant de définir l'état des Workplace Service Delivery objets sur **Mettre hors service**.

       Remarque :
       Cette action supprime toutes les références à Mappage d'intérieur la table Espace et est désactivée dans cette Cœur du lieu de travail dernière. L'objet ne sera pas disponible pour les synchronisations ultérieures.

     - **Dissocier** : option permettant de supprimer ou de supprimer le lien vers Mappage d'intérieur. L'objet reste actif dans la Cœur du lieu de travail table Espace et peut être réutilisé lors des synchronisations suivantes.

8. Passez à la première étape de la synchronisation des **bâtiments** .
9. Sélectionnez **Appliquer et Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le processus de synchronisation présente des anomalies si un enregistrement n'est pas valide. Accédez à la page du journal d'instance pour vérifier le motif de l'anomalie.

Tous les enregistrements sont validés et toutes les actions de la liste sont exécutées. Le bâtiment est créé, lié, ignoré ou conservé selon les besoins. Les enregistrements de bâtiments sont synchronisés et l'état de chaque enregistrement de bâtiment est affiché comme étant en file d'attente. Le temps restant pour terminer l'opération de synchronisation s'affiche.

10. Une fois l'opération terminée, **l'état** de synchronisation passe à **l'étage**.
11. Passez à la deuxième étape de la synchronisation **des étages** .
12. Vérifiez les enregistrements de synchronisation pour les différents étages.
13. Sélectionnez **Appliquer et suivant** ou sélectionnez les opérations requises à créer, ignorer, conserver ou lier.
14. Passez à la troisième étape de la synchronisation des **types** .

    Mappage d'intérieur Les types de lieu qui ne sont pas liés à un Workplace Service Delivery type d'espace sont ignorés de la synchronisation. Cette étape garantit que tous les Mappage d'intérieur types de lieu sont liés aux types d'espace Workplace Service Delivery .

    Vérifiez les enregistrements de synchronisation pour les différents **types** affichés dans la liste.

    Par défaut, les nouveaux types sont liés à **Divers**. Effectuez des modifications en ligne pour modifier les opérations suggérées dans le mappage de type de lieu (Lier, Conserver ou Ignorer) à partir de la liste.
15. Après avoir effectué les modifications requises, sélectionnez **Appliquer et Suivant** pour poursuivre le processus de synchronisation.
16. Une nouvelle option **Type d'espace mis à jour sur Lier ou Conserver ?** est disponible pour éviter d'écraser vos enregistrements existants qui sont déjà synchronisés.

    Par exemple, si un type de lieu (Auditorium) est Mappage d'intérieur lié à un type d'espace **divers** Workplace Service Delivery . Ce type d'espace est ensuite changé en salle de réunion dans la table Espace. Ensuite, en activant l'option **Mettre à jour le type d'espace sur Lier ou Conserver ?** , le type d'espace ne sera pas remplacé dans le processus de synchronisation futur pour les opérations **Lier** et **Conserver** . Le type d'espace ne sera ajouté que pour les nouveaux enregistrements **créer** .
17. Passez à la quatrième **étape de la** synchronisation spatiale.
18. Vérifiez les enregistrements de synchronisation pour les différents étages.
19. Si vous êtes d'accord avec les opérations suggérées, sélectionnez **Appliquer et Suivant** ou sélectionnez les opérations requises pour **Créer**, **Ignorer**, **Conserver** ou **Lier**.
20. **Facultatif :** Applicable uniquement aux mises à jour de carte, dans le cas où, si des mises à jour ou des modifications ont été apportées à la Mappage d'intérieur carte, une étape **de nettoyage** apparaît comme première étape.
    Les espaces qui ont été supprimés de la Mappage d'intérieur carte depuis les dernières mises à jour apparaissent dans cette étape. Par défaut, les lieux disposent d'une opération **Mettre hors service** . Cette opération peut être remplacée par une opération **de dissociation** , comme indiqué à l'étape 7.
21. Lorsque tous les enregistrements sont synchronisés, **l'état** de synchronisation passe à **Terminé**.
22. Configurez les notifications pour qu'elles soient envoyées aux utilisateurs chaque fois qu'un changement ou une mise à jour est apporté aux données de carte Mappage d'intérieur .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Après avoir configuré les notifications, le processus de synchronisation doit être relancé.

23. Les notifications peuvent être activées sur la Cœur du lieu de travail table Campus.
24. Sélectionnez **Envoyer une notification de script de synchronisation** et fournissez les détails requis dans les champs **Géré par groupe** et **Géré par** .

    Remarque :
    Pour visualiser ces champs, assurez-vous d'être sur la Workplace Indoor Mapping vue.

25. Une fois la notification configurée, une notification est envoyée aux utilisateurs après un jour pour tous les campus mis à jour qui nécessitent une synchronisation.

Synchroniser Mappage d'intérieur avec les emplacements communs

Créez un nouvel emplacement commun ou synchronisez un emplacement commun existant avec des types d'emplacements communs et mappez-le aux types de lieu correspondants Mappage d'intérieur .

Remarque :

La synchronisation des types d'emplacements communs peut être utilisée lorsqu'elle n'est pas installée dans votre instance et que Workplace Service Delivery Suite vous souhaitez synchroniser les données de Mappage d'intérieur carte.

Assurez-vous que les types d'emplacements communs associés à vos emplacements communs (cmn_location) sont appropriés pour la synchronisation avec Mappage d'intérieur les campus, les bâtiments, les étages et les lieux. Par exemple, lorsque vous synchronisez des Mappage d'intérieur bâtiments, le script de synchronisation vérifie et s'assure que l'emplacement commun correspondant est de type d'emplacement Bâtiment/Structure. Si le script de synchronisation ne trouve pas le type d'emplacement commun approprié, il crée un nouveau bâtiment. Par conséquent, il est nécessaire de mapper les emplacements communs avec les types d'emplacements communs appropriés.

Au cours du processus de synchronisation, tous les emplacements communs sont renommés avec les noms présents dans Mappage d'intérieur. Par exemple, si le nom de votre campus est Campus de Mappage d'intérieur démonstration. Ensuite, le campus commun correspondant sera également renommé en campus de démonstration dans la table d'emplacement commun.

La synchronisation avec le type d'emplacements communs nécessite les éléments suivants :

Activer la propriété de l'emplacement commun

Pour synchroniser les types d'emplacements communs Mappage d'intérieur , vous devez activer la propriété système **sn_map_core.cmn_location_sync_enabled**.

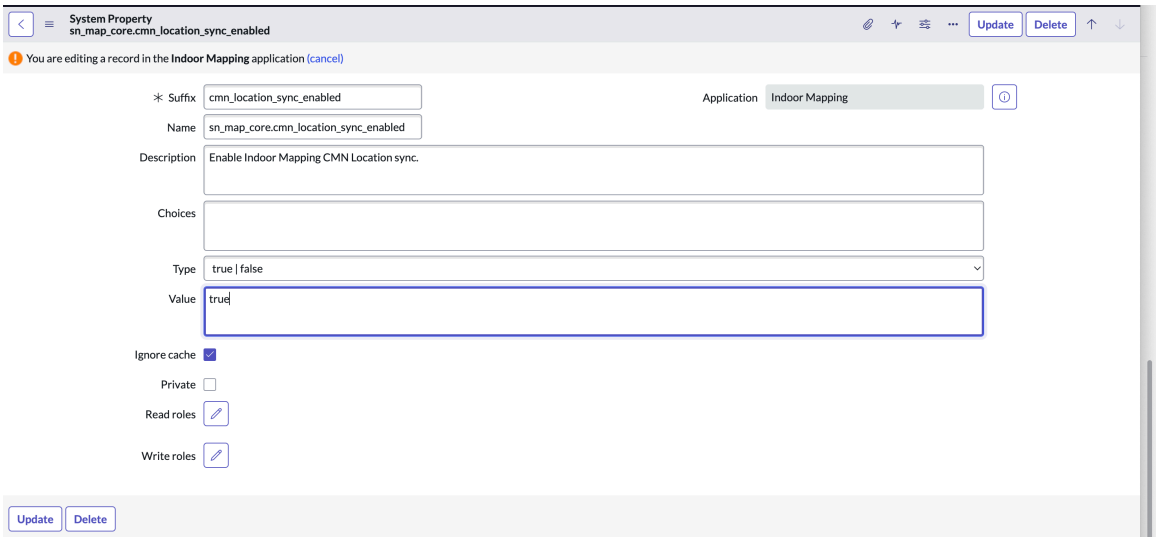
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **sys_properties.liste**.
2. Sur la page System Properties (Propriétés système), recherchez **le réseau commun** dans la colonne **Name (Nom**).
3. Cliquez sur **sn_map_core.cmn_location_sync_enabled pour** l'ouvrir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Cette propriété est définie par défaut sur **la valeur true**.

Remarque :
Si Workplace Service Delivery est installé dans votre système, cette propriété doit être définie sur **faux**. Vous pouvez activer cette propriété (si elle est définie sur faux et si Workplace Service Delivery elle n'est pas installée) pour synchroniser les emplacements communs et les types d'emplacements avec Mappage d'intérieur les données de carte.

Ajouter des emplacements communs et les mapper aux types de Mappage d'intérieur lieu

Les types d'emplacements communs ne sont pas disponibles par défaut dans la table Types de Mappage d'intérieur lieu. Associez ou mappez un type d'emplacement commun existant dans votre instance à une colonne Mappage d'intérieur Type d'emplacement commun correspondant Table Types d'emplacement. Lorsque les types d'emplacements communs ne sont pas disponibles, créez un type d'emplacement commun pour l'associer à un type de Mappage d'intérieur lieu.

Avant de commencer

Le script de synchronisation recherche un type d'emplacement commun correspondant et le synchronise avec un type de Mappage d'intérieur lieu. Par exemple : Mappage d'intérieur**les bureaux de type de** lieu seront mappés avec les bureaux de type d'emplacement commun**.**

Remarque :
Dans le cas de , tous les objets de Mappage d'intérieurcarte tels que le campus, le bâtiment, l'étage et les lieux ont des tables distinctes. Mais dans le cas de l'emplacement commun, il n'existe qu'une seule table pour les types de lieux Campus, Bâtiments, Étages et Emplacement. La colonne Parent de la table d'emplacement commun contient la hiérarchie du campus, des bâtiments, des étages, etc. Tous les objets de carte de la table d'emplacement commun ont une colonne d'emplacement parent et un emplacement enfant selon lequel les emplacements sont créés dans la table Emplacements [cmn_location].

Rôle requis : admin

Procédure

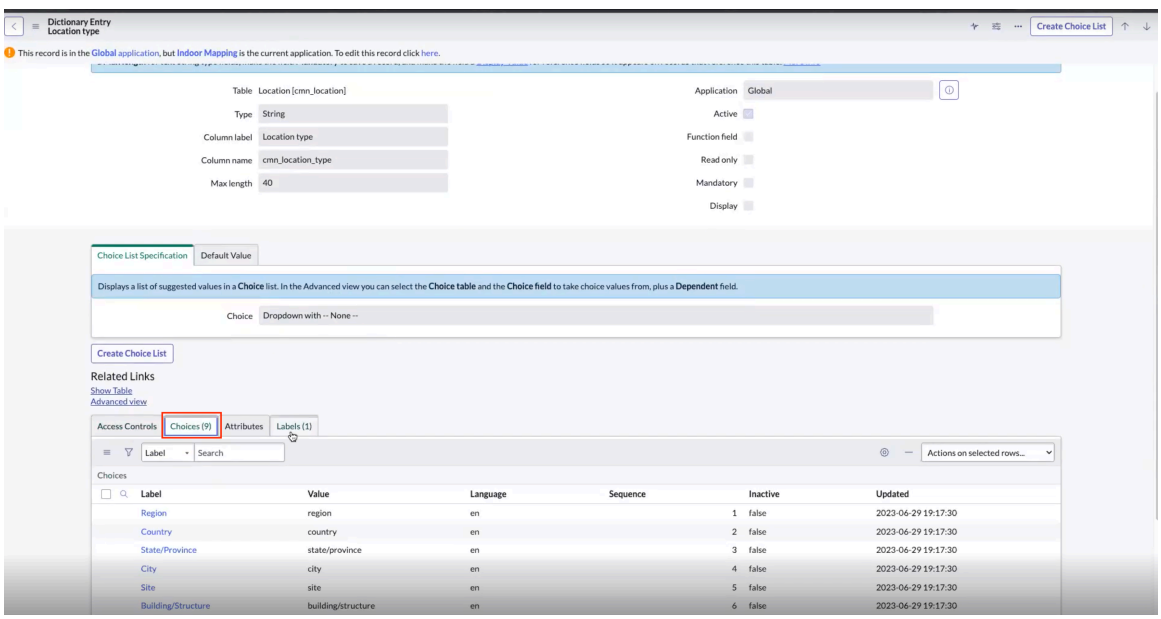
1. Accédez à la **Tous** > **Définitions du système** > **Tables**.
2. Sélectionnez ou recherchez la table **Emplacements** (cmn_location).
3. Dans la liste connexe Colonnes, sélectionnez **Type d'emplacement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La table Type d’emplacement s’affiche.

4. Ajoutez un emplacement dans la table Type d’emplacement pour un emplacement commun.
   Les types d’emplacements sont utilisés dans la colonne Mappage d'intérieur Type d’emplacement commun Table Types de lieux. Il s’agit d’une étape importante, car les types d’emplacements communs ne sont pas disponibles par défaut dans la table Types de Mappage d'intérieur lieu.
5. Cliquez sur la colonne **Choix** pour créer les types de lieu correspondants Mappage d'intérieur dans la table Emplacement commun.
   Par exemple, Types de lieux Bureaux, Salles de réunion, etc.



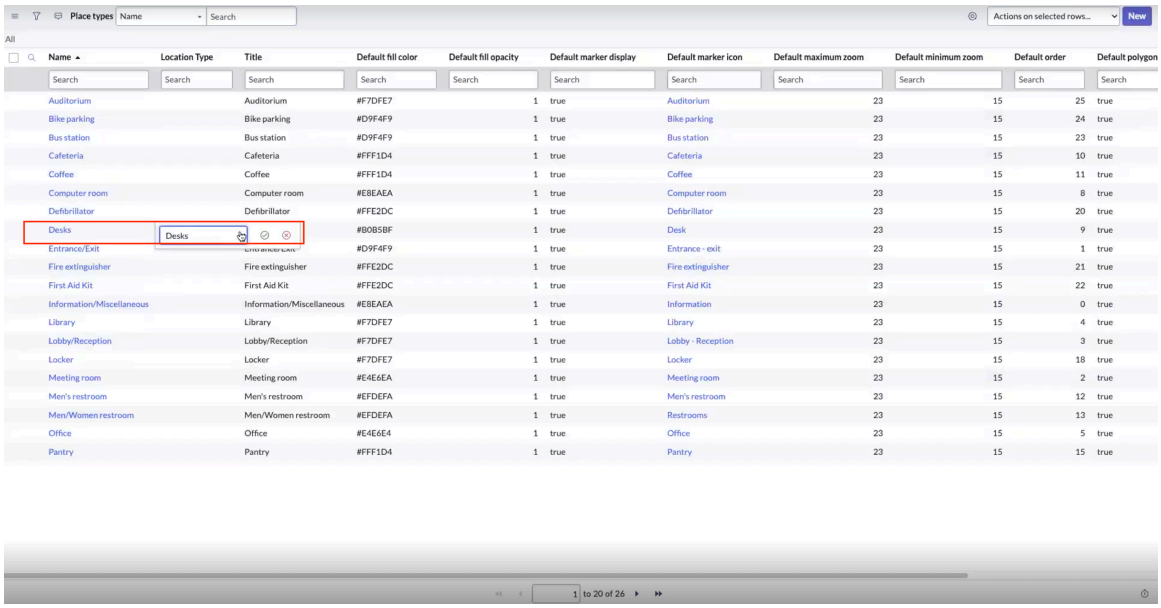
6. Sélectionnez **l’option Insérer une ligne** dans la colonne **Étiquette** et ajoutez un type de lieu d’emplacement commun (par exemple, Bureaux).
7. Effectuez des modifications en ligne et sauvegardez l’enregistrement.
8. Pour mapper les types d’emplacements communs (lieux, reportez-vous à l’étape 6) avec les types de lieux Indoor Mapping, définissez le périmètre de l’application sur Global.
9. Sélectionnez **Indoor Mapping**.
10. Accédez au **Tous** > **Indoor Mapping** > **Types de lieu** .
11. Sélectionnez l’icône Personnaliser la liste ( ) et déplacez le **type d’emplacement** vers la colonne de liste Sélectionné.
12. Double-cliquez sur n’importe quelle ligne pour effectuer des modifications en ligne dans la colonne Type d’emplacement (cmn_location_type) et ajouter un emplacement commun pour correspondre aux types de lieu correspondants Mappage d'intérieur .

    Par exemple, ajoutez des types de lieu **Bureaux**.

Remarque :
Le type de lieu (Bureaux) a été ajouté dans la colonne Choix de la table Emplacements communs (cmn_locations) à l’étape 6.

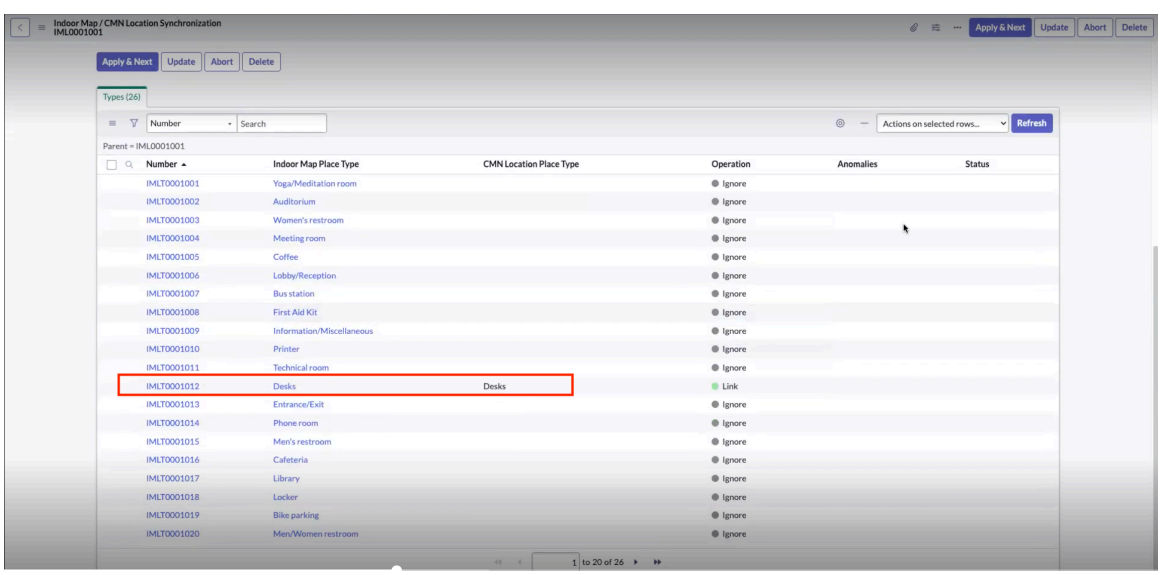
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



13. Enregistrez l’enregistrement après avoir effectué les modifications en ligne.

Cette étape doit être effectuée manuellement chaque fois que vous souhaitez ajouter un type de lieu correspondant Mappage d'intérieur et le mapper avec des types de lieu d’emplacement commun. Le script de synchronisation mappera les emplacements communs aux lieux pertinents Mappage d'intérieur . Si les types d’emplacements communs ne sont pas ajoutés, le script de synchronisation affichera la colonne **Type d’emplacement commun** comme vide, car il est impossible de trouver un type d’emplacement commun correspondant pour Mappage d'intérieur les lieux.



Remarque :
Dans le cas des Mappage d'intérieur lieux extérieurs (par exemple, cafétéria, etc.) sont directement liés à un campus et non à un étage. Par exemple : cafétéria. Lors de la synchronisation des emplacements communs, les emplacements extérieurs seront également synchronisés.

Résultats

Le type d’emplacement commun est défini et prêt à être mappé avec les emplacements correspondants Mappage d'intérieur .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synchroniser les données de carte Indoor Mapping avec l'emplacement commun

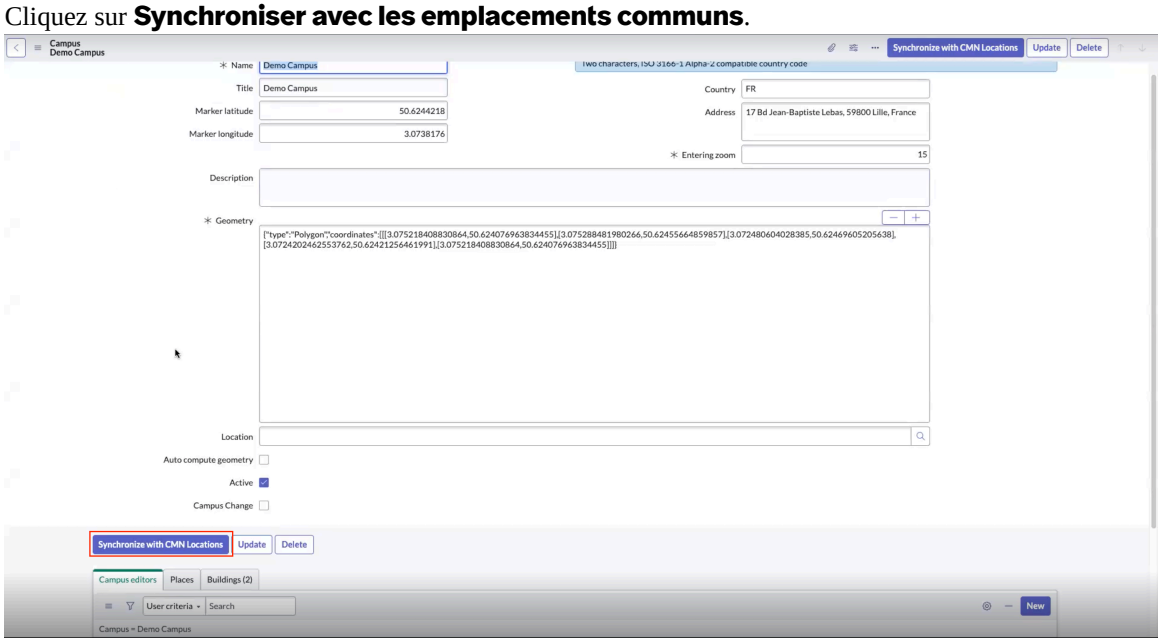
Synchronisez les emplacements communs et les types d'emplacement avec Mappage d'intérieur les données de carte, les lieux et les types de lieu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

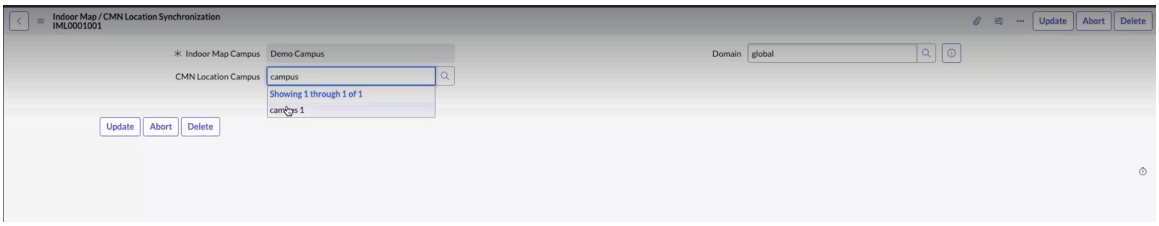
1. Accédez à Campus (sn_map_core) et sélectionnez un campus.
   Par exemple : campus de démonstration
2. Pour créer un campus commun, accédez à **Tous** > **Emplacement commun** et ouvrez la table Emplacement (cmn_location) et sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire Emplacement :
   - Nom : nom du campus.
   - Rue : rue où se trouve le campus.
   - Ville : adresse du campus.
   - État/Province : indique le lieu de résidence du campus.
   - Pays : pays où se trouve le campus.
   - Parent : hiérarchie parent-enfant. Par exemple, Campus est le parent et Bâtiments appartenant à un Campus sera l'enfant. Pour plus d'informations, consultez Configurer la hiérarchie de migration d'emplacement.
   - Latitude : coordonnées de latitude d'un emplacement du campus.
   - Longitude : coordonnées de longitude d'un emplacement du campus.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Recherchez votre campus nouvellement créé dans la table Emplacement commun.
6. Cliquez sur le **campus de démonstration** que vous avez créé à l'étape 5 pour l'ouvrir.
7. Cliquez sur **Synchroniser avec les emplacements communs**.



8. Sur le formulaire d'enregistrement de synchronisation, sélectionnez le campus commun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



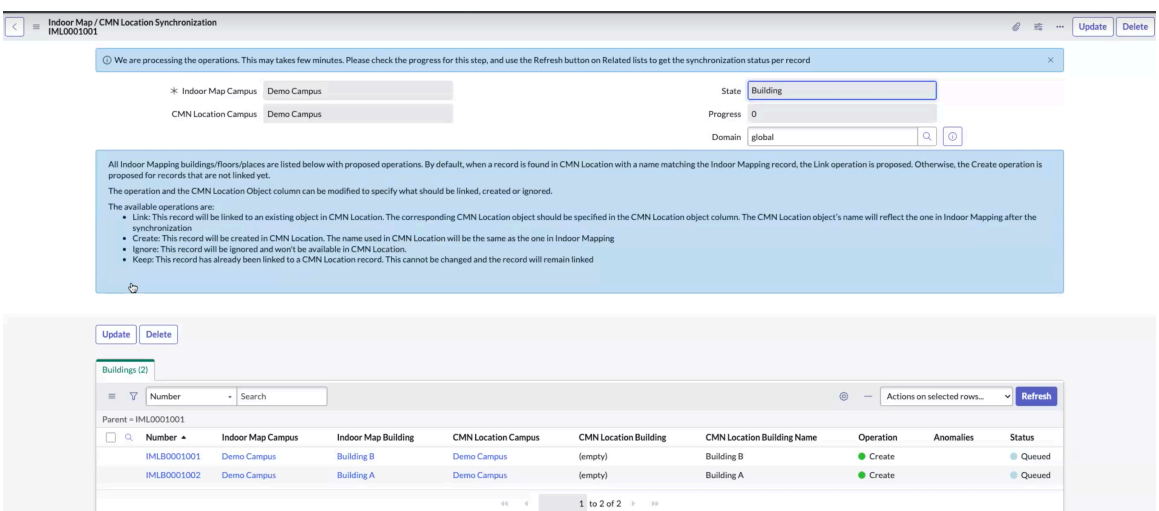
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Le campus de l'emplacement commun sélectionné est synchronisé avec le campus Indoor Mapping.
10. **Facultatif :** Accédez à la **Tous** > **Tables** et recherchez l'enregistrement de synchronisation.

    (Optional) Notez que Mappage d'intérieur le nom du campus correspond au campus de l'emplacement commun.

11. **Facultatif :** Vous pouvez également marquer votre enregistrement de synchronisation comme favori afin qu'il puisse être facilement localisé à partir d'autres enregistrements de synchronisation.
    a. Sélectionnez l'icône Contrôles de liste (icône ☰) et sélectionnez **Créer un favori** pour localiser facilement votre enregistrement de synchronisation.
    b. Sélectionnez une couleur, si nécessaire.
    c. Cliquez sur **OK**.
12. Une fois qu'un campus est synchronisé, le script de synchronisation synchronise les bâtiments d'un campus.

    Si vous n'avez pas de bâtiment pour un campus à l'emplacement commun, l'opération **Créer** s'affiche. L'enregistrement du bâtiment sera créé à votre emplacement commun. Le nom du bâtiment utilisé dans l'emplacement commun sera le même que celui de Mappage d'intérieur.

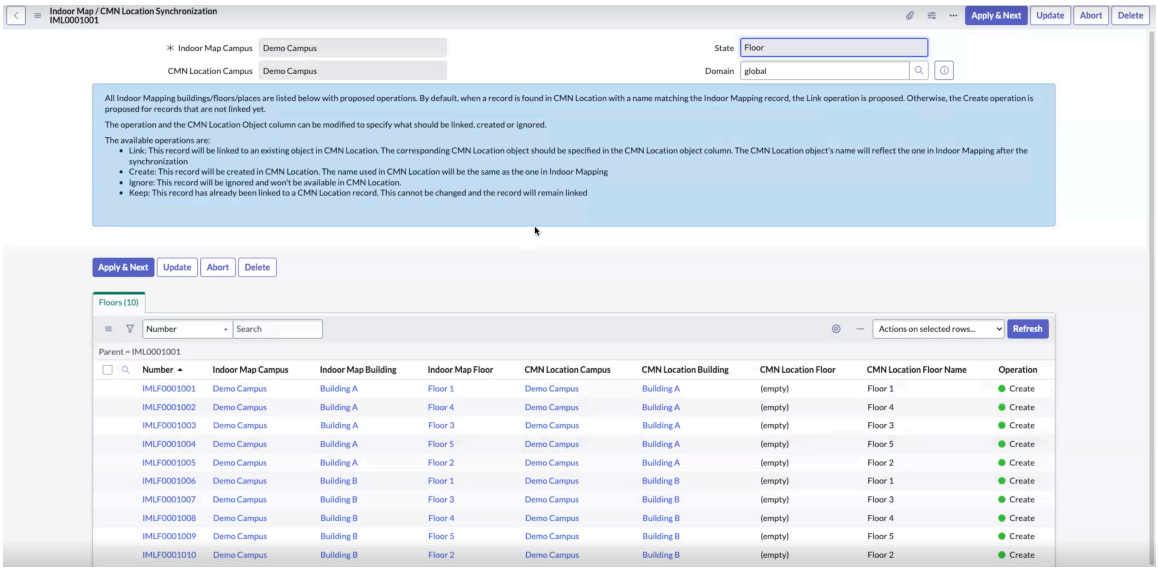
13. Les bâtiments seront créés à l'emplacement commun et l'état sera affiché comme **Mis en file d'attente**.



14. Cliquez sur **Appliquer et Suivant** lorsque la synchronisation des bâtiments est terminée.
15. Ensuite, les étages seront synchronisés avec l'étage de l'emplacement Mappage d'intérieur commun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

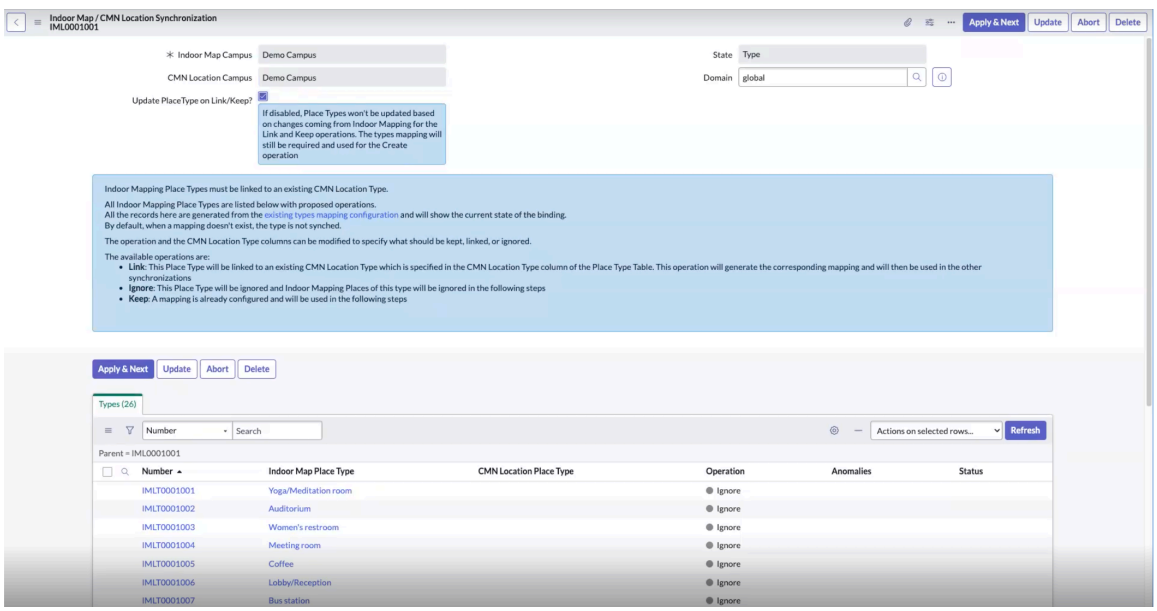


16. Sélectionnez les étages qui doivent être synchronisés.

    a. Effectuez des modifications en ligne, cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Ignorer** de **l'opération**.
    Les étages seront ignorés du processus de synchronisation et ne seront pas synchronisés.

17. Cliquez sur **Appliquer et Suivant** lorsque les étages sélectionnés d'un bâtiment sont synchronisés.

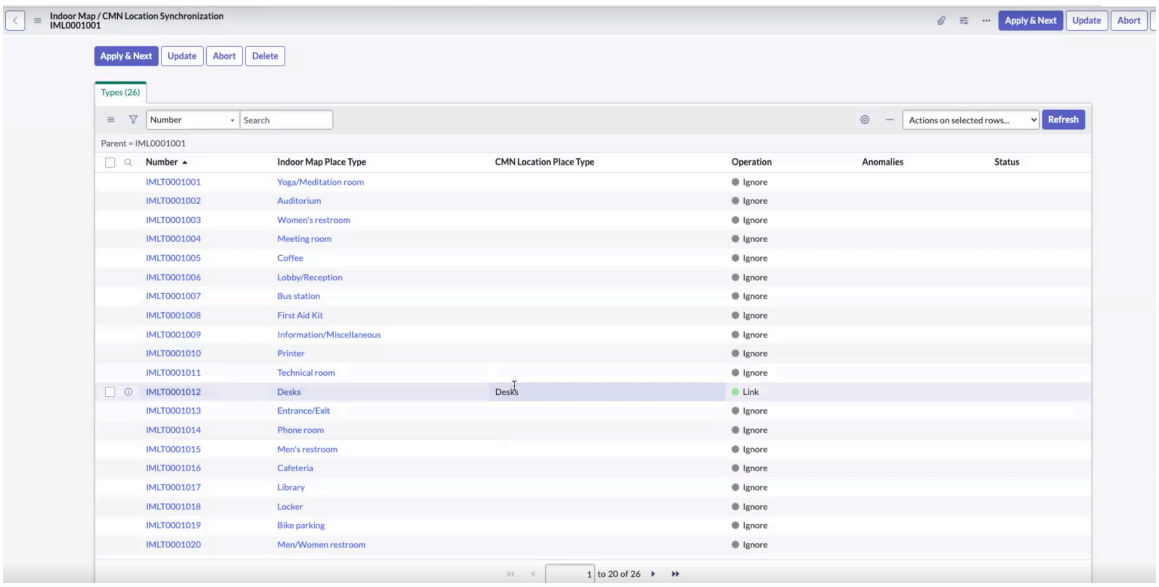
18. Le script de synchronisation se déplace pour synchroniser les types de lieu avec les Mappage d'intérieur types de lieu de l'emplacement commun.



Si la colonne Type de lieu de l'emplacement commun est vide, créez des types de lieu de l'emplacement commun pour les mapper aux types de lieu correspondants Mappage d'intérieur . Pour plus d'informations, consultez Ajouter des emplacements communs et les mapper aux types de Mappage d'intérieur lieu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



19. Cliquez sur **Appliquer et Suivant** lorsque les types de lieu sont entièrement synchronisés.
20. L’état de synchronisation se déplace vers **Lieux** pour synchroniser Mappage d'intérieur les lieux avec les lieux de l’emplacement commun.
21. La synchronisation passe à **Terminé** lorsque tous les enregistrements sont synchronisés.
22. Une fois la synchronisation terminée, vous pouvez vérifier si le campus, les bâtiments, les étages et les lieux de l’emplacement commun sont synchronisés.

    a. Pour vérifier si les types d’emplacement sont liés, accédez au campus Indoor Mapping que vous avez créé à l’étape 1 (**campus de démonstration**) et ouvrez-le.

    b. Notez que le champ Emplacement porte le nom de campus **Campus de démonstration**.
    Il s’agit d’une référence au campus dans l’emplacement commun et montre que le campus Indoor Mapping est lié à l’emplacement commun.

    c. L’onglet **Supprimer le lien du campus** s’affiche une fois la synchronisation terminée et l’objet de la carte Indoor Mapping est lié à l’emplacement commun indiquant que la liaison est terminée.

    La suppression du lien d’un campus annulera le lien de tous les bâtiments associés à un campus. La suppression du lien d’un bâtiment annulera le lien de tous les étages et espaces associés à un bâtiment. La suppression du lien d’un étage supprimera le lien des espaces associés à un étage.

23. Vérifiez la synchronisation pour les bâtiments en accédant à **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Bâtiments**.

    a. Cliquez sur l’icône Paramètres personnalisés (et déplacez la colonne **Emplacement** vers la liste sélectionnée.

    b. Cliquez sur **OK**.

    c. La colonne Emplacement affichera le nom de l’emplacement commun.
    Si la colonne Emplacement s’affiche (vide), cela signifie que les enregistrements ne sont pas synchronisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

24. Lorsque les enregistrements sont entièrement synchronisés, la table Emplacements affiche la colonne source Emplacement comme Indoor Mapping.

Pour plus d'informations sur la Mappage d'intérieur synchronisation des données de carte avec , reportez-vous à Workplace Indoor MappingSynchroniser Mappage d'intérieur avec Workplace Service Delivery.

Outil AutoCAD

Outil AutoCAD dans Mappage d'intérieur la version 1.7.0 et les versions antérieures. Il offre la possibilité d'importer le fichier CAD dans Map Studio et d'apporter quelques modifications de configuration aux emplacements et aux unités de taille de fichier.

Pour plus d'informations sur l'outil d'importation AutoCAD de la version 1.8.0, reportez-vous à Mappage d'intérieur la section Outil d'importation AutoCAD.

Importer des fichiers CAD dans Map Studio

Créez un campus, ajoutez-y quelques bâtiments et étages. Chargez votre plan d'étage CAO pour apporter des modifications de configuration et prévisualiser la mise en page de conception CAO.

Avant de commencer

Après avoir modifié le type de lieu et la taille de l'unité de fichier requises, importez-les dans Map Studio pour terminer la configuration de votre bâtiment. Affichez les changements mis à jour apportés aux lieux et aux types de lieux dans Map Studio (**Gérer le lieu de travail** > **Lieux**.

Rôle requis : éditeur de carte, administrateur de carte, éditeur de carte limité

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Créez un campus, ajoutez quelques bâtiments et étages à un campus ou sélectionnez un campus existant. Pour plus d'informations, voir Créer un campus avec des bâtiments et des étages
3. Accédez à la **Gérer le lieu de travail** > **Étages et plans des étages**.
4. **Facultatif :** Si vous souhaitez ajouter un étage, sélectionnez **l'option Ajouter un étage** .
5. Sélectionnez **Charger** pour charger le fichier source CAO.
   Par exemple : demo.dwf
6. Saisissez les informations suivantes :

   a. **Fichier** : nom du fichier source CAO.
      Par défaut, le nom de la source est le <nom du campus-titre de l'étage-nom du fichier>. Par exemple, Lawson-B12.dwg

   b. **Nom** : nom du campus.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

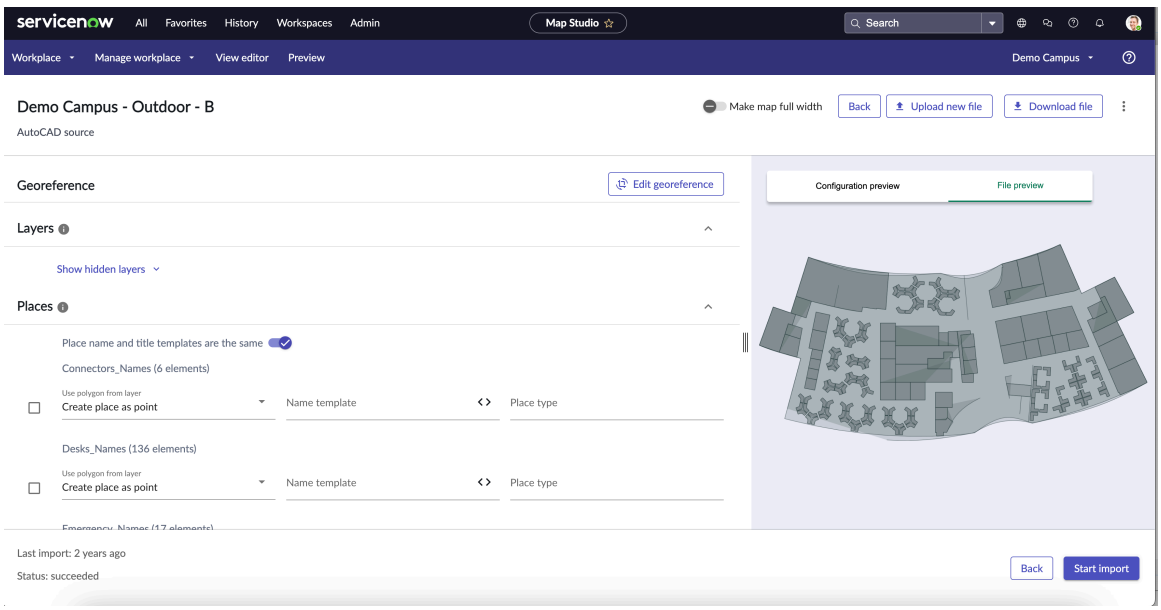
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un message s’affiche avec un lien interactif permettant de passer en revue les directives AutoCAD .

Passez en revue les directives avant de charger le fichier CAD.

8. Le processus de chargement peut prendre un certain temps en fonction de la taille du fichier CAD.
9. Une fois le processus de chargement terminé, sélectionnez **Configurer**.
   Dans le cas de fichiers volumineux, le processus de configuration peut prendre un certain temps.
10. La page source AutoCAD affiche les options suivantes :



- Géoréférence : option permettant de modifier la position et d’identifier les épingles d’emplacement d’un emplacement.
- Layers (Couches) : option permettant de configurer les types de couche que vous souhaitez afficher sur la carte globale.
- Lieux : option permettant de configurer les lieux que vous souhaitez afficher sur la carte globale.
- Aperçu de la configuration : aperçu de la configuration du fichier CAO.
- Aperçu du fichier : après avoir apporté les modifications requises aux couches et aux lieux, prévisualisez vos modifications dans la mise en page de l’aperçu de la configuration.

11. Sélectionnez **Modifier la géoréférence** pour déplacer les épingles d’emplacement et positionner l’étage sur la carte globale (OpenStreetMap).
    Si les épingles d’emplacement ne sont pas positionnées, le message d’avertissement **Not Configured yet (Non configuré encore**) s’affiche.

Renseignez les champs du formulaire

Modifier la géoréférence

Champ	Description
Affichage	Dans l’option déroulante, sélectionnez un ou plusieurs étages dans un bâtiment. Activez l’option de basculement pour afficher les bâtiments et les étages sur la carte. Faites glisser et déplacez-vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	pour positionner les épingles d'emplacement selon vos besoins.
Aligner avec d'autres sources	Sélectionnez le campus ou les objets de carte dans la liste. Sélectionnez **Aligner** pour aligner votre plan d'étage sur la forme et la taille d'un bâtiment sur la carte globale.

a. Cliquez sur **Enregistrer**.

12. Pour prévisualiser le fichier CAD, sélectionnez les options suivantes :

    a. **À importer** : l'aperçu dynamique changera en fonction des sélections que vous effectuez.

    b. **Chargé** : affiche l'aperçu du fichier source CAD chargé.

13. Sélectionnez les couches requises dans la section **Layers (Couches**) que vous souhaitez afficher sur la carte.
    Un message d'avertissement s'affiche si votre fichier source CAD contient trop de couches. Sélectionnez uniquement les couches requises.

14. Pour visualiser les éléments CAO au sein de chaque couche, sélectionnez l'option **Créer la largeur complète de la carte** .

15. Configurez la configuration du type de lieu à l'aide de la section **Lieux** .

16. Sélectionnez dans la liste les lieux que vous souhaitez afficher sur la carte.
    Renseignez le champ Renseignez le champ du formulaire

Lieux

Champ	Description
Utiliser un polygone à partir de la couche	Couche sur laquelle se trouvent les formes de lieu.
Modèle de titre	Modèle de titre requis dans la liste des modèles disponibles.
Type de lieu	Type de lieu pour classer le type de lieu sur la carte. Par exemple : Auditorium.

17. Répétez les étapes pour les lieux que vous souhaitez importer et afficher sur la carte dans Map Studio.

18. **Facultatif :** Bien que les exigences d'importation CAD stipulent que les polylignes doivent former des formes fermées pour créer des polygones, si certaines polylignes ne sont pas correctement fermées dans le fichier, Indoor Mapping propose une propriété permettant de fermer automatiquement ces formes.

19. **Facultatif :** Entrez la distance maximale entre deux points sur la carte et le système fermera les points.

20. **Facultatif :** S'il y a une petite déconnexion entre le premier et le dernier point, vous pouvez corriger cela en modifiant le sys_property convertissant automatiquement les lignes en polygone lors de l'importation d'un fichier CAD.

    a. Accédez à la **Tous** > **Indoor Mapping** > **Propriétés Indoor Mapping**.

    b. Rechercher **sn_map_core.line_to_polygon_max_distance**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Cette propriété indique la distance maximale en centimètres entre le premier et le dernier point pour convertir une ligne en polygone lors de l'importation d'un fichier AutoCAD.

c. Fournissez une valeur pour cette propriété dans une plage comprise entre 1 et 100.

(Optional) Par exemple : définissez sn_map_core.line_to_polygon_max_distance sur 15.

d. Importez à nouveau le fichier CAD et confirmez que les deux lieux sont maintenant convertis en polygone.

21. Sélectionnez **Démarrer l'importation**.
22. Une fois l'importation terminée, sélectionnez **Gérer le lieu de travail** , puis Vue **d'ensemble**.
23. Cliquez sur le bâtiment que vous avez créé.
    Votre carte est maintenant disponible dans Map Studio avec les modifications CAO.
24. **Facultatif :** Dans le menu de la page de configuration CAO, sélectionnez les options suivantes, selon vos besoins :
    - **Chargez un nouveau fichier** pour charger un nouveau plan d'étage.
    - **Télécharger le fichier** pour télécharger le fichier CAD.
    - **Créez une carte en largeur complète** pour afficher le fichier CAD en mode complet.
25. **Facultatif :** Sélectionnez l'icône du menu Actions supplémentaires (

    - Modifier le nom : option permettant de modifier le nom de la source CAO. Sélectionnez **Enregistrer** après avoir mis à jour le nom.
    - Modifier l'étage : option permettant de modifier l'étage source. Sélectionnez **Enregistrer** après avoir mis à jour le nom de l'étage.
    - Modifier l'encodage du fichier : option permettant de modifier l'encodage du fichier source. Sélectionnez un format d'encodage standard pour votre fichier. Sélectionnez **Enregistrer et charger**.
    - Modifier l'unité de fichier : option permettant de modifier l'unité de fichier CAO. Par exemple : pouces, pieds, centimètres, etc.
    - Utiliser le nouvel outil AutoCAD : option permettant de basculer et d'accéder à la nouvelle page de configuration du processeur AutoCAD pour gérer, modifier et optimiser les couches, les lieux et les objets de votre fichier CAO.
    - Supprimer : option permettant de supprimer le fichier source CAO.

    Le fichier CAD est chargé dans Map Studio et la configuration des couches, des types de couches et des emplacements est créée. L'application applique automatiquement les mêmes configurations aux étages suivants qui sont importés. Cela permet d'accélérer les configurations des bâtiments qui ont plusieurs étages et où tous les fichiers CAO ont des couches similaires. Si les couches CAD des fichiers suivants ont les mêmes noms de couche que les couches du fichier initial, les couches, les types de couche et les emplacements sont préremplis avec les mêmes valeurs que celles du fichier initial.

Références de Mappage d'intérieur

Découvrez plus en détail les termes de mappage intérieur de base d'Mappage d'intérieur et les composants installés avec les cartes intérieures comme les rôles, les tables et les propriétés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants de carte installés avec Mappage d'intérieur

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Mappage d'intérieur, notamment des rôles d'utilisateur, des tables et des tâches planifiées.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Des données de démonstration sont disponibles pour ce module d'extension.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Administrateur Indoor Mapping sn_map_core.map_admin	• Configure les données et les objets de carte dans Mappage d'intérieur Map Studio. • Dispose de l'accès complet à l'application.	user_criteria_admin Peut gérer les enregistrements de critères d'utilisateur.
Éditeur de carte sn_map_core.map_editor	Configure des cartes dans Mappage d'intérieur Map Studio, importe les plans d'étage et peut gérer les cartes (modifier ou supprimer) dans Map Studio.	Non applicable.
Éditeur de carte limité sn_map_core.map_editor_limited	Limite l'accès à un campus et ne peut afficher et modifier que les campus qui sont affectés à ce rôle. Les utilisateurs disposant de ce rôle ne peuvent pas afficher ou mettre à jour tous les campus ou objets de carte dans Map Studio.	Non applicable

Tables installées

Table	Description
Source AutoCAD [sn_map_core_autocad_source]	Fournit les données nécessaires et la configuration de l'utilisateur pour un fichier AutoCAD afin de générer (importer) des lieux et des couches.
Bloc source AutoCAD [sn_map_core_autocad_source_block]	Généré automatiquement après le chargement d'un fichier AutoCAD, fournit les données nécessaires pour extraire des blocs AutoCAD dans les lieux de carte.
Couche source AutoCAD [sn_map_core_autocad_source_layer]	Généré automatiquement après le chargement d'un fichier AutoCAD, fournit les données nécessaires pour extraire les couches AutoCAD dans les couches de carte.
Texte source AutoCAD	Généré automatiquement après le chargement d'un fichier AutoCAD, fournit les données nécessaires

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[sn_map_core_autocad_source_text]	pour extraire les textes AutoCAD dans les lieux de carte.
Campus [sn_map_core_campus]	Fournit le nom, l'adresse et la géométrie du campus. Un campus contient un ensemble de bâtiments.
Bâtiment [sn_map_core_building]	Fournit le nom du bâtiment, le campus, l'adresse et la géométrie. Un bâtiment contient un ensemble d'étages.
Étage [sn_map_core_floor]	Fournit le nom et le numéro de l'étage. Un étage contient un ensemble de lieux.
Police [sn_map_core_floor]	Gérez les polices pour les cartes intérieures.
Connecteur [sn_map_core_connector]	Gérez les connecteurs et les types de connecteurs d'un bâtiment comme des escaliers, des escalators et des ascenseurs
Type de connecteur [sn_map_core_connector_type]	Organise les connecteurs en types pour fournir un style commun et des informations comme le temps d'attente et la direction des connecteurs, par exemple : ascenseur.
Mode Direction sn_map_core_direction_mode	Définit les préférences d'itinéraire, par exemple : accessible.
Icône [sn_map_core_icon]	Fournit une icône à utiliser sur la carte pour les lieux, les bâtiments, les campus, les connecteurs et les modes de direction.
Mosaïque [sn_map_core_tile]	Généré automatiquement après l'importation d'un fichier raster_source, fournit le lieu et l'image des mosaïques générées pour la couche importée.
Tâche [sn_map_core_job]	Gérez les tâches.
Afficher le contenu [sn_map_core_view_content]	Fournit un style et un contenu pour un campus affiché dans un type de vue. Le style peut être fourni pour le campus, le bâtiment, le lieu, le connecteur, la couche, le type de lieu, le type de connecteur et le type de couche.
Couche [sn_map_core_layer]	Gérez la couche du plan d'étage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Type de couche [sn_map_core_layer_type]	Organise les couches en types pour fournir un style commun.
Lieu [sn_map_core_place]	Fournit le nom et la géométrie du lieu.
Type de lieu [sn_map_core_place_type]	Organise les lieux en types pour fournir un style commun.
Type de vue [sn_map_core_view_type]	Fournit plusieurs styles pour le même campus. Il peut également être utilisé pour afficher un contenu différent pour le même campus.
Entrée []sn_map_core_place_entrance	Fournit les emplacements de l'entrée de lieu.
Marqueur de lieu [sn_map_core_place_marker]	Fournit les emplacements du marqueur de lieu.
Nœud [sn_map_core_node]	Fournit l'emplacement d'un nœud dans le graphique de direction.
Itinéraires [sn_map_core_route]	Fournit un chemin d'accès entre deux nœuds.
Source Raster [sn_map_core_raster_source]	Fournit les données nécessaires et la configuration de l'utilisateur pour générer (importer) une couche d'image.
Éditeur de campus sn_map_core_m2m_campus_editor	Permet aux utilisateurs de modifier un campus à l'aide de critères d'utilisateur.
Associations du connecteur au mode de direction [sn_map_core_m2m_connector_direction_mode]	Gérez les connecteurs et les modes de direction sur un bâtiment.
Associations de l'acheminement au mode de direction [sn_map_core_m2m_route_direction_mode]	Mappe les itinéraires avec les modes de direction appropriés.
Afficher le type et les associations du campus au mode de direction [sn_map_core_m2m_view_type_campus_direction_mode]	Permet d'utiliser un mode direction à l'intérieur d'un campus affiché avec un type de vue.
Lecteur de type de vue [sn_map_core_m2m_view_type_reader]	Permet aux utilisateurs d'afficher un type de vue à l'aide d'un critère d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Afficher le type et les associations de campus à critères d'utilisateur [sn_map_core_m2m_view_type_campus_reader]	Permet aux utilisateurs d'afficher un campus avec un type de vue à l'aide d'un critère d'utilisateur.
Police [sn_map_core_font]	Polices requises pour les styles extérieurs.
Style extérieur [sn_map_core_outdoor_style]	Définit le style de la carte des rues affiché derrière la carte intérieure.
Instantané sn_map_core_snapshot	Crée un instantané pour migrer les données entre les instances.
Mappage des propriétés d'emplacement sn_map_core_place_properties	Extrait les dimensions d'une pièce à partir d'un fichier source CAO.
Élément de configuration CAD [sn_map_core_cad_configuration_item]	Utilisé en interne par Map Studio pour enregistrer la configuration créée pour une source AutoCAD.
Différence CAD sn_map_core_cad_diff	Utilisé en interne par Map Studio pour enregistrer les modifications apportées à une source AutoCAD dans l'éditeur CAO.
Synchronisation de la carte intérieure/WSD [sn_wsd_indoor_map_sync]	Synchronise les données de carte avec Workplace Service Delivery les Mappage d'intérieur données.
Synchronisation de la carte intérieure/des bâtiments WSD [sn_wsd_indoor_map_building_sync]	Synchronise les données du bâtiment avec Cœur du lieu de travail les données du Mappage d'intérieur bâtiment.
Carte intérieure / nettoyage WSD [sn_wsd_indoor_map_clean_sync]	Table utilisée par le processus de synchronisation entre Mappage d'intérieur et .Workplace Service Delivery L'étape de nettoyage fait partie du processus de synchronisation.
Synchronisation de la carte intérieure/des étages WSD [sn_wsd_indoor_map_floor_sync]	Synchronise les données d'étage avec Cœur du lieu de travail les données d'étageMappage d'intérieur.
Mappage des propriétés de l'emplacement intérieur [sn_wsd_indoor_map_place_properties_mapping]	Mappage d'intérieur Propriétés.
Synchronisation de la carte intérieure/des espaces WSD [sn_wsd_indoor_map_space_sync]	Synchronise les données d'espace avec Cœur du lieu de travail les données d'espaceMappage d'intérieur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Synchronisation carte intérieure/types WSD [sn_wsd_indoor_map_type_sync]	Synchronise les données de types de lieux avec Cœur du lieu de travail les données de types d'espaceMappage d'intérieur.
Carte intérieure/Synchronisation des bâtiments de l'emplacement commun [sn_map_core_building_sync]	Synchronise les données du bâtiment avec les données des bâtiments de l'emplacement Mappage d'intérieur commun.
Source [sn_map_core_source]	Table parente pour tous les types de sources dans Indoor Mapping. Les sources sont des fichiers (fichiers Raster ou PNG ou fichiers CAO) qui peuvent être importés pour créer des plans d'étage.
Source AutoCAD [sn_map_core_autocad_source]	Stocke le fichier AutoCAD et les données s'y rapportant.
Bloc source AutoCAD [sn_map_core_autocad_source_block]	Utilisé en interne par Map Studio. Stocke des informations sur les références de bloc présentes dans un fichier AutoCAD.
Couche source AutoCAD [sn_map_core_autocad_source_layer]	Utilisé en interne par Map Studio. Stocke des informations sur la configuration de la couche présente dans un fichier AutoCAD.
Texte source AutoCAD [sn_map_core_autocad_source_text]	Utilisé en interne par Map Studio. Stocke des informations sur le texte présent dans un fichier AutoCAD.

Travaux planifiés

Tâche planifiée	Description
Nettoyer les anciennes mosaïques Indoor Mapping (anciennes versions > 3 jours)	Une tâche planifiée est exécutée tous les jours pour purger les données qui ne sont plus pertinentes dans la table de vignettes. Les tables de mosaïques stockent les données générées à partir du processus d'importation de fichier PNG. Lorsqu'un nouveau PNG est chargé pour récupérer un modèle existant, les tuiles générées précédemment ne sont plus utilisées et seront donc purgées par la tâche planifiée.
Synchroniser la notification de script	Une notification est envoyée à l'administrateur si des modifications ont été apportées aux objets de Mappage d'intérieur données de la carte et que le script de synchronisation n'est pas exécuté. La notification rappelle à l'administrateur que les données ne sont peut-être pas synchronisées et que le processus de synchronisation doit être exécuté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Terminologie de Mappage d'intérieur

Termes clés utilisés dans Mappage d'intérieur.

Termes utilisés dans Mappage d'intérieur

Conditions	Descriptions
Blocs	Les blocs sont une fonctionnalité AutoCAD qui regroupe les éléments texte d'un fichier CAO pour créer des blocs pour les bureaux, les salles de réunion, etc.
Limite	Représente la limite d'un campus ou d'un bâtiment.
Bâtiment	Représente un bâtiment physique. Un campus peut contenir plusieurs bâtiments. Un bâtiment peut avoir plusieurs étages. **Remarque :** un bâtiment doit appartenir à un campus.
Campus	Un campus contient un ensemble de bâtiments et d'éléments extérieurs tels que : • Lieux qui représentent des points extérieurs ou des types de lieux. Par exemple : arrêt de bus, borne incendie, portique, etc. • Couches représentant les éléments extérieurs dans les bâtiments. Par exemple : sentiers pédestres, arbres, parc, etc. • Nœuds et itinéraires pour représenter les itinéraires possibles dans les bâtiments.
Campus (extérieur)	Les campus (extérieurs) sont les éléments graphiques (par exemple, des arbres ou des logos) ou des lieux (par exemple, un arrêt de bus, un restaurant) placés sur la carte du monde. Les éléments extérieurs ne dépendent pas de l'étage d'un bâtiment et sont exposés.
Connecteurs	Définit les moyens physiques pour changer d'étage (par exemple, escaliers, escalators, rampes ou ascenseurs). Des connecteurs sont ajoutés sur les nœuds de graphique de direction.
Types de connecteurs	Définit le type de connecteurs disponibles dans une instance (par exemple, rampes, escalators, ascenseurs, etc.). Un type de connecteur contient le style (icône) et les propriétés de chaque connecteur. De nouveaux types de connecteurs peuvent être créés au niveau de l'instance.
Directions ou graphique de direction	Représente un ensemble de lignes et de nœuds connectés créés dans Map Studio pour fournir un orientation sur la carte.
Modes Direction	Définit plusieurs modes de directions ou moyens de transport (par exemple, piéton, accessible, vélo, camion, etc.). Des modes supplémentaires peuvent être créés au niveau de l'instance.
Entrée (polygones)	Les entrées polygonales définissent l'emplacement de la porte d'un espace afin que le moteur d'orientation pénètre dans la pièce en conséquence.
Étage	Représente un étage d'un bâtiment spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes utilisés dans Mappage d'intérieur (suite)

Conditions	Descriptions
Sources du plan d'étage	Définit la source de données ou le fichier d'origine à importer dans Map Studio afin de créer une carte intérieure. Il peut s'agir d'un format PNG ou DWG/DXF.
Contrôleur d'étage	Représente une liste d'étages ou de boutons sur lesquels cliquer pour visualiser les différents niveaux du bâtiment.
Géoréférence	Action consistant à positionner un plan d'étage à son emplacement exact sur la carte du monde.
Application Indoor Mapping	L'application Indoor Mapping est le module d'extension qui doit être installé pour disposer de Map Studio et configurer une carte intérieure.
IPS	Le système de positionnement intérieur, également connu sous le nom de technologie fournissant le point bleu sur la carte.
Couches	Les couches font partie du fichier CAD et représentent les éléments d'un plan d'étage (par exemple, les tuyaux, les pièces, les colonnes, etc.)
Type de couche	Définit le type de couches telles que les murs, les colonnes, les tuyaux de chauffage, etc. Elles sont définies au niveau de l'instance. Ils sont utilisés pour catégoriser les éléments importés et leur appliquer un style (importation CAD uniquement).
Map Studio	Map Studio est l'outil permettant de créer, de modifier et de gérer des cartes intérieures.
Marqueur	Un marqueur est une épingle placée sur un campus/bâtiment/polygone pour afficher l'icône et le titre.
Nom	Le nom est un ID d'administrateur pour un élément importé ou créé (par exemple, le nom d'un lieu).
Nœuds	Définit les points le long du graphique de direction. Les nœuds sont également utilisés pour créer des connecteurs pour changer d'étage.
Style extérieur	Représente « l'extérieur » entre les bâtiments (par défaut, carte des rues ouvertes, etc.). De nouveaux styles extérieurs peuvent être créés au niveau de l'instance.
Lieux	Les lieux font référence à tout élément placé sur la carte que les utilisateurs pourront rechercher. Il peut s'agir d'une salle de réunion, d'une bibliothèque, d'un parc, etc. Les lieux sont soit des polygones, soit des points. Ils peuvent être importés automatiquement à partir d'un fichier CAO ou créés manuellement sur Map Studio.
Types de lieu	Des types de lieu sont ajoutés aux points d'intérêt pour les catégoriser et leur appliquer un style avec l'icône et la couleur appropriées. Nouvel endroit. Les types peuvent être créés au niveau de l'instance.
Polygone (lieux)	Un polygone est composé d'une épingle et d'une forme. Les polygones sont obligatoires pour que les salles de réunion aient une forme de couleur verte ou rouge selon le statut de la réservation.
Point (lieux)	Un point est une épingle placée sur la carte qui n'a pas de forme autour d'elle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes utilisés dans Mappage d'intérieur (suite)

Conditions	Descriptions
Fichier image Raster	Prend en charge l'importation de l'image PNG Raster pour le plan d'étage principal. L'image Raster fournit une couche de mosaïques Raster pour un étage.
Segment ou itinéraire	Définit une ligne entre deux nœuds.
Éditeur de style	Pour créer, configurer et styliser une vue.
Texte	Text (Texte) est une fonctionnalité AutoCAD utilisée pour ajouter des éléments de texte sur une couche DAO. De cette façon, les utilisateurs peuvent créer des éléments de texte pour les bureaux, les salles de réunion, etc.
Mosaïque	Le titre est ce qui sera affiché sur la carte pour les utilisateurs finaux (par exemple, le titre d'un lieu).
Vue	Une vue est composée de contenu et de style qui seront affichés pour certains utilisateurs. Les vues sont configurées dans l'éditeur de style. Par exemple, les administrateurs peuvent créer un type de vue Employé et accéder à l'éditeur de style pour décider ce qu'ils souhaitent afficher dans cette vue. Ils peuvent également sélectionner le style de ces éléments pour cette vue.
Types de vues	Fournit un nom à une vue spécifique (par exemple, Employé, Maintenance, etc.). Les types de vues peuvent être créés au niveau de l'instance.
Orientation	Algorithme automatisé affichant un chemin entre une origine et une destination. L'orientation est différente du positionnement en intérieur et ne contient pas de point bleu.
Niveau de zoom/Zoom par défaut	Définit les niveaux de zoom auxquels certains éléments seront affichés ou le niveau de zoom auquel un campus s'ouvrira.

Tables impactées d'instantané

Peu Mappage d'intérieur de tables et Workplace Indoor Mapping sont impactées pendant le processus d'instantané lorsque les Mappage d'intérieur données de sauvegarde sont migrées vers Workplace Service Delivery des instances.

Mappage d'intérieur Tables

Les tables suivantes sont affectées pendant le processus d'instantané.

Tables
Workplace Indoor Mapping Tables
sn_wsd_core_campus
sn_wsd_core_building
sn_wsd_core_floor
sn_wsd_core_space
sn_wsd_core_area

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables
Mappage d'intérieur Tables
sn_map_core_campus
sn_map_core_building
sn_map_core_floor
sn_map_core_node
sn_map_core_route
sn_map_core_connector
sn_map_core_m2m_route_direction_mode
sn_map_core_layer
sn_map_core_tile
sn_map_core_autocad_source
sn_map_core_autocad_source_layer
sn_map_core_autocad_source_block
sn_map_core_autocad_source_text
sn_map_core_geojson_source
sn_map_core_raster_source
sn_map_core_job
sn_map_core_place
sn_map_core_place_entrance
sn_map_core_place_marker
sn_map_core_place_properties
sn_map_core_view_content
sn_map_core_m2m_campus_editor
sn_map_core_m2m_view_type_campus_direction_mode
sn_map_core_m2m_view_type_campus_reader

Information associée

Créer des instantanés pour migrer Mappage d'intérieur les données

Workplace Central

Gérez les lieux de travail plus efficacement à l’aide d’un seul espace de travail. Workplace Central En tant qu’administrateur, gestionnaire d’espace de travail, planificateur d’espace, administrateur de bail ou gestionnaire de bail, vous pouvez utiliser l’application pour effectuer des activités liées au lieu de travail, telles que la planification, la surveillance, l’affichage Workplace Central et l’optimisation des espaces de travail en moins de temps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Premiers pas

Explorer Découvrez les Workplace Central concepts et les fonctionnalités.	**Configurer** Installez Workplace Central et les modules d'extension connexes pour commencer.	**Utiliser** Permet Workplace Central d'effectuer efficacement des activités liées au lieu de travail.
Gérer Gérer les activités liées au lieu de travail. Affichez les mesures et la liste des activités qui ont été créées.	**Composants** Obtenez des détails sur les composants installés et les principales fonctionnalités de Workplace Central.	

Explorer Workplace Central

Workplace Central est une application unique qui vous permet d'afficher les mesures clés et d'accéder ou de contrôler toutes vos opérations liées au lieu de travail.

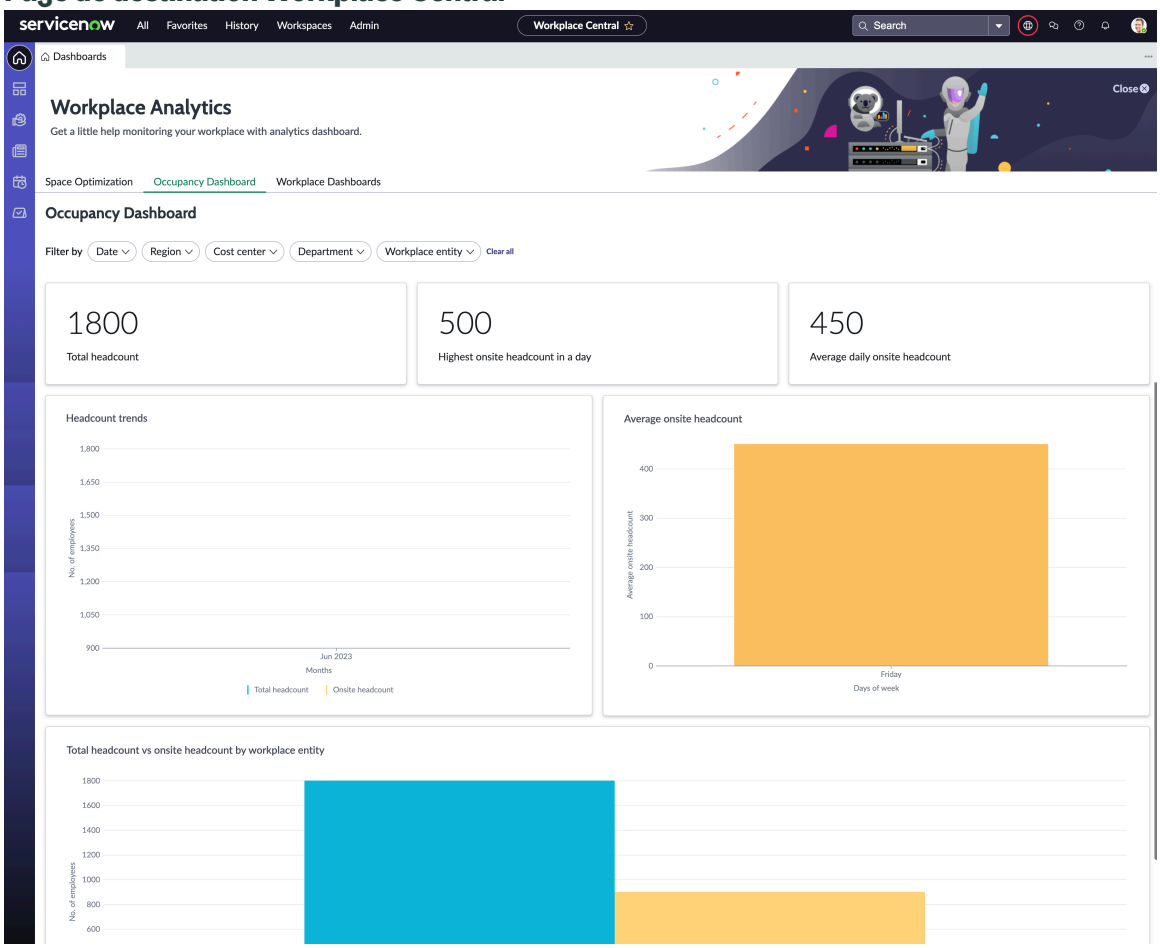
Installez le module d'extension Workplace Central (sn_wsd_central) à partir du ServiceNow Store.

En tant que gestionnaire du lieu de travail, le Workplace Central facilite la configuration, l'exécution, la surveillance et l'exécution efficaces de toutes vos activités sur le lieu de travail à partir d'un espace de travail unique. L'application vous permet de gagner du temps sans avoir besoin d'accéder à différents endroits pour effectuer toute action liée au lieu de travail. Par exemple, vous pouvez planifier un scénario, suivre les mesures du scénario, analyser les activités sur le lieu de travail, surveiller les plans de maintenance du lieu de travail, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination Workplace Central



À l'aide de l'application Workplace Central , vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Planifiez des scénarios à l'aide de la fonctionnalité de planification de scénarios disponible avec le module Optimisation de l'espace. Ce module fournit les informations collectives pour tous les scénarios créés, publiés, déployés et archivés dans le système.

  Pour plus d'informations sur la planification de scénarios et le module Optimisation de l'espace, reportez-vous à Planification du scénario.

- Vous pouvez suivre les mesures des scénarios sur le module Optimisation de l'espace et afficher les scénarios individuellement.
- Travaillez sur les demandes d'assistance d'espace.
- Affichez et suivez les demandes d'allocation d'espace.
- Déployez des demandes d'espace pour implémenter les changements d'allocation spécifiés dans les demandes.
- Vous pouvez créer, suivre et gérer les contrats du lieu de travail à l'aide de l'application Administration des baux.
- Consultez un tableau de bord de mesures clés pour l'optimisation de l'espace, l'administration des baux et la gestion de la maintenance. Pour plus d'informations, consultez Travailler avec Analyses sur le lieu de travail.
- Créez des projets de déplacement pour suivre les demandes de déplacement simultanément. Regroupez les demandes de déplacement dans un projet à l'aide de conditions de filtre et surveillez leur exécution. Pour plus d'informations, référez-vous à Gestion des déplacements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Planifiez les demandes de déplacement si nécessaire.
- Suivez l'évolution des demandes de déplacement et traitez-les en fonction de leur priorité et des dates auxquelles elles sont censées être satisfaites.
- À l'aide du planificateur d'événements, surveillez les réservations créées sur votre lieu de travail à tout moment à l'aide du planificateur d'événements.
- Vérifier la réservation planifiée pour le jour même, les réservations annulées et celles qui doivent encore être approuvées.
- Afficher les détails d'une réservation et modifier une réservation en tant que planificateur de réservation.
- Ouvrez les détails d'une réservation sur le Centre des employés.

Analyses sur le lieu de travail

Le ServiceNow Analyses sur le lieu de travail tableau de bord affiche les mesures clés qui vous permettent d'optimiser l'utilisation des ressources du lieu de travail et de maximiser votre retour sur investissement.

Fonctionnalités principales

- Aperçus, tendances et indicateurs clés de performance basés sur les données pour les applications suivantes :
  - Optimisation de l'espace
  - Administration des baux
  - Gestion de la maintenance
  - Connecteurs de lieu de travail
- Filtre pour affiner la sélection de données.

Avantages

- Mesures et tendances clés dans un espace unique
- Sélection d'une plage de données à l'aide de filtres
- Anticiper les tendances
- Classer les ressources par ordre de priorité en analysant les tendances
- Réduction des coûts grâce à l'optimisation des ressources
- Widgets personnalisables pour afficher les mesures pertinentes

Accéder à Analyses sur le lieu de travail

Pour accéder à Analyses sur le lieu de travail, Workplace Central doit être installé. Pour plus d'informations, consultez Installer Workplace Central.

Vous pouvez y accéder Analyses sur le lieu de travail à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- Accédez à la **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
- Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de Workplace Analytics, reportez-vous à Travailler avec Analyses sur le lieu de travail.

Optimisation de l'espace

En tant que planificateur d'espace, vous pouvez utiliser le pour surveiller tous vos scénarios et informations relatives au lieu de travail à partir d'une seule page appelée Optimisation de l'espace Workplace Central .

Avantages de l'optimisation de l'espace

En tant que planificateur d'espace, vous pouvez effectuer les opérations suivantes à l'aide du module Optimisation de l'espace :

- Affichez le nombre actif de tous les scénarios créés dans votre organisation, ceux que vous avez créés, les scénarios publiés et les scénarios brouillons.
- Afficher et travailler sur les demandes d'assistance d'espace émises dans l'organisation.
- Surveillez le nombre total de demandes d'assistance d'espace soumises et affichez leur état actuel à tout moment.
- Ouvrez un scénario dont vous êtes propriétaire et apportez des modifications à l'aide du plan de pile.
- Affichez un scénario et visualisez les allocations d'espace dans une vue en plan de pile ou en plan d'étage. Vous pouvez examiner un scénario en mode lecture seule et partager vos commentaires sur les allocations d'espace avec le propriétaire du scénario ou d'autres parties prenantes.
- Créez un seul scénario ou plusieurs scénarios. Vous pouvez travailler sur plusieurs scénarios à la fois et les publier afin que vos collègues ou les parties prenantes puissent les examiner. Une fois finalisé, vous pouvez déployer le meilleur.
- Affichez tous les plans de piles de bâtiments de votre organisation. Vous pouvez également créer un scénario directement à partir de la page des détails du bâtiment.
- Si le bâtiment pour lequel vous créez un scénario dispose de cartes d'étages configurées à l'aide Workplace Indoor Mappingde , vous pouvez également afficher vos allocations d'espace sur une vue de carte d'étage. Vous pouvez également modifier les allocations directement sur la carte.
- Afficher les utilisateurs affectés à un espace, affecter un utilisateur à un espace ou supprimer un utilisateur affecté.
- Modifiez l'affectation d'un espace de flexible à permanent, ou inversement.
- Ajoutez, modifiez ou supprimez une seule allocation ou plusieurs allocations à la fois si vous souhaitez modifier leur département ou centre de coûts existant.

Pour en savoir plus sur les principales fonctionnalités de la page d'accueil Space Optimization, reportez-vous à Principales fonctionnalités et actions de l'optimisation de l'espace.

Installation et accès à Space Optimization

Vous devez installer les modules d'extension suivants pour utiliser le module Optimisation de l'espace :

- Workplace Central
- Workplace Space Management
- Workplace Case Management
- Workplace Indoor Mapping

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour ouvrir le module Optimisation de l'espace, suivez l'une des navigations suivantes sur le Centre des employés:

- Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail** > **Optimisation de l'espace**.
- Accédez à la **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail** > **Optimisation de l'espace**

Vous pouvez également afficher les scénarios que vous avez créés à partir de **Tous**

Afficher les mesures d'optimisation de l'espace

Vous pouvez afficher les mesures d'optimisation de l'espace dans le tableau de bord Workplace Analytics. Pour plus d'informations, consultez Afficher les mesures d'optimisation de l'espace.

Afficher les mesures d'occupation de l'espace

Assurez-vous d'avoir installé l'application Connecteurs de lieu de travail . Pour en savoir plus sur les mesures du tableau de bord d'occupation, reportez-vous à Afficher le tableau de bord d'occupation.

Planification du scénario

Gérez les allocations d'espace dans votre lieu de travail de la manière la plus efficace à l'aide de la fonctionnalité de planification des scénarios d'optimisation de l'espace. Ajustez les allocations d'espace, la disposition des étages et le plan de sièges des employés existants en créant un scénario et en le déployant.

Vue d'ensemble de la planification des scénarios

Il s'agit Workplace Central d'une page d'accueil centrale où vous pouvez surveiller toutes vos tâches liées au lieu de travail. Le Workplace Central module Optimisation de l'espace vous permet de créer des scénarios à l'aide d'un plan de pile et d'afficher le plan sur la carte d'étage. À l'aide du module Optimisation de l'espace, en tant que planificateur d'espace, vous pouvez effectuer plusieurs actions liées aux scénarios, telles que la création d'un scénario, le suivi du nombre de scénarios créés, etc. Pour plus d'informations sur le module Optimisation de l'espace, reportez-vous à Optimisation de l'espace.

L'optimisation de l'espace vous permet d'effectuer une planification de scénarios à l'aide d'un plan de pile et d'une carte d'étage. La planification des scénarios vous permet de créer plusieurs versions d'un bâtiment avec différentes allocations d'espace jusqu'à ce que vous finalisiez le meilleur plan. Vous pouvez partager un scénario entre plusieurs parties prenantes et déployer le meilleur plan pour la production.

Utilisation de la planification de scénarios

Pour créer un scénario à l'aide de la fonctionnalité d'optimisation de l'espace, vous devez installer la dernière version des modules d'extension suivants :

- Workplace Central
- Workplace Stack Plan
- Workplace Space Management
- Workplace Move Management
- Workplace Indoor Mapping

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installez les modules d’extension à partir du fichier . ServiceNow StoreVisitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions . .

À l’aide du module Optimisation de l’espace, vous pouvez créer des scénarios. Vous pouvez effectuer les actions suivantes lorsque vous travaillez avec un scénario :

- Un scénario crée une copie d’un bâtiment avec l’ensemble de son plan d’allocation d’espace et s’affiche sur un plan de pile, en fonction des étages. Un plan de pile vous permet d’afficher toutes les allocations effectuées sur les différents étages d’un bâtiment avec des divisions et des couleurs claires.
- À l’aide du plan de pile, visualisez les espaces et les départements sous forme de barres et déplacez-les vers différents étages selon les besoins. Les barres sont codées par couleur et, en fonction de l’allocation, les chiffres sont affichés. Vous pouvez afficher les espaces non alloués d’un étage. Vous pouvez classer les espaces en fonction de leur département ou de leur centre de coûts. Vous pouvez changer de vue en fonction de la façon dont vous souhaitez afficher les espaces.
- Vous pouvez également créer une copie d’un scénario existant. Vous pouvez créer plusieurs scénarios d’un bâtiment et comparer le meilleur plan avec vos parties prenantes. Vous pouvez partager ces scénarios avec d’autres collègues ou parties prenantes en changeant la propriété du scénario et en le déployant après en avoir finalisé un.
- Créez un seul scénario ou plusieurs scénarios. Vous pouvez travailler sur plusieurs scénarios à la fois et les publier afin que vos parties prenantes puissent les examiner.
- Envoyez un scénario pour approbation après l’avoir publié. L’application fournit une définition d’approbation par défaut qui est utilisée pour traiter les approbations.
- Vous pouvez afficher vos détails relatifs à l’approbateur et à l’approbation dans un onglet Approbateur.
- Vous pouvez déployer directement un scénario approuvé. Si le scénario est rejeté, vous pouvez afficher les détails des changements rejetés et implémentés. Vous pouvez envoyer un scénario pour approbation plusieurs fois jusqu’à ce qu’il soit approuvé.
- Modifiez les affectations d’espace à un étage, déplacez un département ou un centre de coûts d’un étage à un autre, ajoutez ou supprimez des espaces, affichez le nombre d’espaces non alloués, etc.
- Modifiez l’affectation d’un espace, par exemple en ajoutant ou en supprimant un utilisateur.
- Libérez facilement un étage en déplaçant toutes les allocations vers un autre étage avec un simple déplacement de barre sur le plan de la pile.
- Affectez un espace comme permanent ou flexible ou supprimez le paramètre.
- Vous pouvez également déplacer directement des espaces d’un étage à l’aide de la vue de la carte d’étage. La Workplace Indoor Mapping carte d’étage vous permet de définir les allocations, le type d’affectation et les actions liées à l’affectation d’utilisateurs.

Remarque :
Assurez-vous d’avoir installé Mappage d'intérieur pour visualiser et réserver des espaces à l’aide de cartes d’étage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Assistance spatiale

En tant que planificateur d'espace, assistez votre organisation dans la planification et le déploiement de l'espace. Traitez les demandes d'espace émises au sein de l'organisation et implémentez les changements à l'aide de l'espace de travail Optimisation de l'espace.

L'espace de travail central de l'espace de travail vous permet de gérer les demandes d'espace soumises dans l'organisation et de les déployer en suivant un processus simple. Une demande d'espace est créée en tant que ticket d'espace de travail dans l'application. Vous pouvez afficher le ticket du lieu de travail à l'aide de l'espace de travail Optimisation de l'espace. En tant que planificateur d'espace, vous pouvez effectuer les actions suivantes sur les tickets d'espace de travail de demande d'espace :

- Affichez le nombre total de demandes d'espace de travail créées dans l'organisation à l'aide des mesures.
- Travaillez sur n'importe quel ticket de demande d'espace de travail en cours à tout moment.
- Affichez les détails de la demande d'espace.
- Affectez la demande d'espace à un autre groupe d'affectation ou à un utilisateur.
- Ajouter des commentaires et des notes de travail dans le ticket du lieu de travail. Les commentaires et les notes de travail sont affichés dans les détails de la demande de l'utilisateur.
- Affichez les détails du plan d'espace de la demande. Appliquez des filtres sur les éléments du plan à l'aide des pastilles de filtre.
- Affichez le plan d'espace sur la carte de l'étage. Pour afficher la carte d'étage, la carte d'étage doit être créée à l'aide du module d'extension Workplace Indoor Mapping et du composant Indoor Mapping.
- Vérifiez les détails d'approbation de la demande.
- Affichez le plan d'exécution et déployez-le.

Planificateur d'événements

Gérez les réservations demandées dans votre organisation à l'aide d'un planificateur d'événements simple. En tant que planificateur de réservations, vérifiez les réservations planifiées pour le jour même et consultez les détails de la réservation. La vue Calendrier vous permet également de replanifier une réservation à une autre date et heure en la faisant facilement glisser-déplacer vers une autre heure.

Vous pouvez également accéder au planificateur d'événements en tant que planificateur de réservation et visionneur de réservation. Le planificateur vous fournit une vue détaillée de toutes les réservations demandées par les employés, ainsi que des réservations que vous demandez pour vous-même ou pour le compte d'autres personnes.

Vous pouvez vérifier s'il existe des réservations qui nécessitent des services supplémentaires, des réservations qui sont annulées, etc. Le planificateur d'événements vous permet également d'afficher les réservations dans une vue planifiée où vous pouvez suivre les réservations effectuées sur n'importe quel campus, ses bâtiments et n'importe quel étage spécifique. La vue planifiée affiche les réservations en couleurs en fonction de leur état. Vous pouvez également planifier une réservation à une date ultérieure en la faisant glisser facilement sur la chronologie. À tout moment, vous pouvez afficher les détails d'une réservation, tels que les détails exacts spécifiés par le demandeur, les services supplémentaires qu'il a émis, les tickets et tâches créés pour ces services, les invités, etc.

Traduction automatique

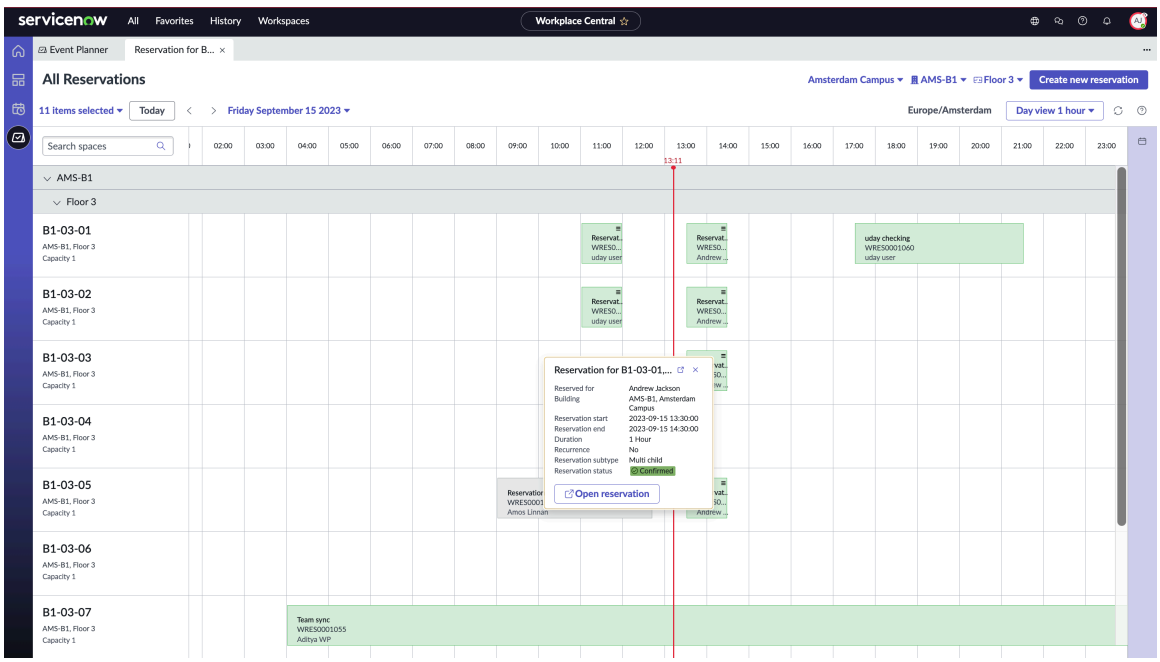
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Les réservations créées à l'aide d'un fournisseur de calendriers ne peuvent être gérées qu'à l'aide du fournisseur de calendriers.

Assurez-vous d'avoir installé le composant Calendrier (sn_calendar) version 23.2.0 ou ultérieure.

À l'aide de la vue Calendrier du planificateur d'événements, vous pouvez effectuer diverses actions lors de la réservation. Cependant, notez les points suivants :

- Vous pouvez uniquement gérer les réservations créées à l'aide d'applications Cœur du lieu de travail .
- Vous pouvez gérer les réservations uniques et les réservations d'occurrence.
- Vous pouvez gérer une réservation de groupe ou multi-sites uniquement en ouvrant les détails de la réservation et non avec la vue Calendrier.
- En tant que planificateur de réservations, vous pouvez effectuer les actions suivantes :
  - Faites glisser une réservation vers une autre date et une autre heure pour la replanifier.
  - Modifier les horaires de réservation,
  - Modifiez l'emplacement de la réservation.
  - Annuler une réservation
  - Ouvrir une réservation, effectuer des modifications avancées et ajouter des services



Le planificateur d'événements vous offre également la possibilité de créer une réservation. Le planificateur vous dirige vers le portail de réservation à partir duquel vous pouvez effectuer une réservation. En tant que planificateur de réservation, vous pouvez modifier le nombre de participants, l'objectif de la réservation et le centre de coûts d'une réservation.

L'espace de travail du planificateur d'événements vous offre d'excellentes options pour le suivi de vos réservations. Pour en savoir plus sur les principales fonctionnalités et ses options, reportez-vous à Planificateur d'événements - fonctionnalités principales, actions, vues.

Traduction automatique

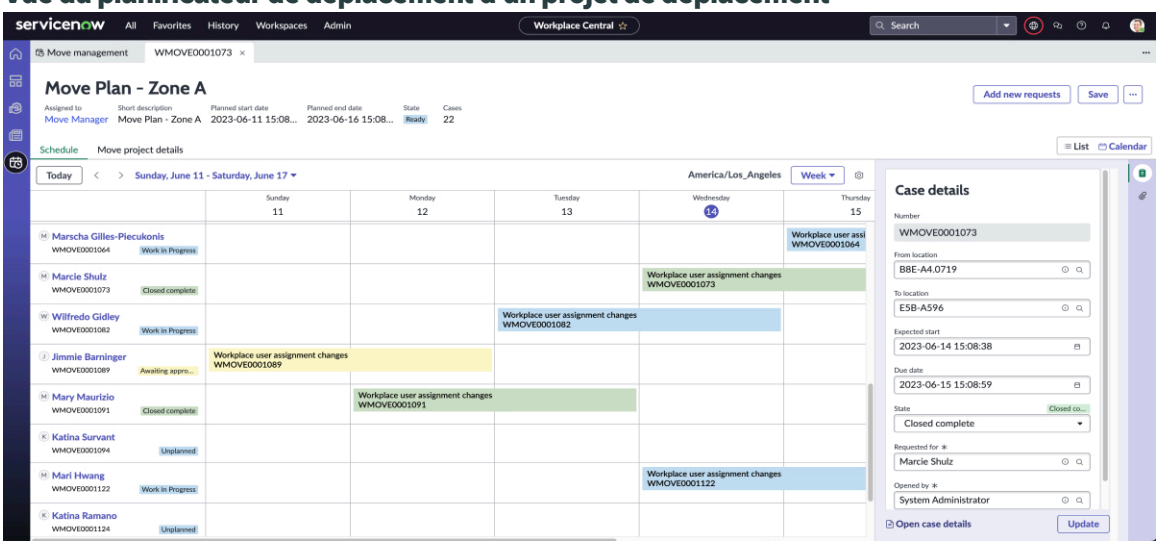
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des déplacements

Surveillez de façon transparente plusieurs déplacements sur le lieu de travail à la fois à l'aide de l'espace de travail Gestion des déplacements dans .Workplace Central Créez des projets de déplacement pour suivre la progression des demandes de déplacement.

L'espace de travail de gestion des déplacements vous permet de planifier les déplacements en fonction de leur date planifiée. Vous pouvez créer un projet de déplacement et regrouper les demandes de déplacement à l'aide de différentes conditions de filtre, telles que l'emplacement du lieu de travail, le campus, le type d'espace, etc.

Vue du planificateur de déplacement d'un projet de déplacement



Un projet de déplacement vous permet de travailler sur les demandes dans une vue de calendrier, appelée vue du planificateur de déplacement. La vue Calendrier des déplacements fournit une représentation visuelle des demandes de déplacement dans une vue Calendrier similaire à la vue Calendrier du portail de Workplace Reservation Management réservation. Les demandes s'affichent avec leur état actuel, la date à laquelle leur déplacement est planifié et d'autres détails. De cette façon, vous pouvez répondre aux demandes de déplacement selon la date demandée dans le Workplace Move Management. Pour plus d'informations sur le planificateur de déplacement, reportez-vous à Déplacer les vues, les actions et les états du projet.

Important :
L'espace de travail de gestion des déplacements vous permet uniquement d'afficher et de planifier les demandes de déplacement à des dates différentes. Pour répondre à une demande de déplacement, vous devez utiliser le Workplace Move Managementfichier .

Un projet de déplacement vous permet de regrouper de façon logique les demandes de déplacement correspondant aux conditions que vous avez spécifiées. Vous pouvez afficher toutes les demandes de déplacement qui correspondent aux conditions dans un seul projet de déplacement.

Par exemple, lorsqu'environ 100 demandes de déplacement sont actuellement demandées par les employés, il devient difficile de hiérarchiser l'exécution des demandes de déplacement. Dans ce cas, vous pouvez effectuer les opérations suivantes à l'aide de l'espace de travail Gestion des déplacements dans :Workplace Central

1. Créez un projet de déplacement et spécifiez des filtres de conditions pour regrouper les demandes de déplacement correspondant à la condition. Vous pouvez utiliser des conditions telles que l'emplacement du lieu de travail, le type d'espace, le campus, la date de déplacement demandée, le groupe d'affectation, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Dans le projet, travaillez sur les demandes qui correspondent à la condition.
3. Affichez les détails des demandes de déplacement dans le projet dans une vue de calendrier. La demande s'affiche sous la forme d'une barre répartie entre le démarrage prévu et la date d'échéance.
4. Affichez le nombre de jours disponibles pour qu'une demande soit satisfaite, les dates de début et de fin de la demande, l'utilisateur affecté à la demande et plus encore.
5. Planifiez les demandes à une autre date en faisant glisser le calendrier si nécessaire.

Si vous travaillez sur plusieurs projets de déplacement, vous pouvez surveiller diverses mesures liées aux demandes de déplacement, telles que le nombre de projets actifs, les tâches de déplacement, le nombre de demandes planifiées et non planifiées à l'aide de l'espace de travail Gestion des déplacements.

En tant que gestionnaire des déplacements, vous pouvez effectuer les opérations suivantes à l'aide de l'espace de Workplace Central travail Gestion des déplacements :

- Créez un projet de déplacement pour suivre plusieurs demandes de déplacement à la fois. Spécifiez des conditions telles que le bâtiment, le groupe d'affectation, le type d'espace, etc., en fonction desquelles les demandes de déplacement doivent être regroupées.
- Suivez le nombre de projets de déplacement actifs que vous avez créés.
- Affichez le nombre de demandes de déplacement associées aux projets de déplacement.
- Suivez le nombre de tâches de déplacement créées pour implémenter les demandes de déplacement.
- Affichez le nombre de demandes de déplacement planifiées et non planifiées actuellement créées dans l'application. Vous pouvez savoir sur quelles demandes vous pouvez travailler activement
- Visualiser l'état actuel des demandes de déplacement. Suivez les demandes qui sont terminées et celles qui ne le sont pas. En fonction de l'état, vous pouvez traiter toutes les demandes qui nécessitent une attention particulière.
- Vous pouvez également visualiser chaque projet de déplacement sur lequel vous travaillez. Chaque projet s'affiche en fonction du nombre de tickets de déplacement qui lui sont affectés.

Pour plus d'informations sur l'espace de travail de gestion des déplacements, reportez-vous à Fonctionnalités et actions clés de la gestion des déplacements.

Configurer Centre de l'espace de travail

Installez Centre de l'espace de travail et les modules d'extension connexes.

Installez Workplace Central. Pour plus d'informations sur l'installation, reportez-vous à Installer Workplace Central.

Vous devez également installer les modules d'extension suivants pour commencer à utiliser l'application Workplace Central :

- Workplace Stack Plan
- Workplace Move Management
- Workplace Space Management
- Pour la vue Carte d'étage, les cartes d'étage doivent être créées à l'aide de Workplace Indoor Mapping Map Studio.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installez les modules d’extension à partir du fichier . ServiceNow StoreVisitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions . .

Configurer les approbateurs d’un scénario

Configurez les approbateurs pour les scénarios envoyés pour approbation. Modifiez la définition d’approbation de scénario pour ajouter ou supprimer des scénarios. Par défaut, les gestionnaires du lieu de travail sont configurés pour approuver un scénario

Avant de commencer
Vous pouvez modifier la définition d’approbation de scénario par défaut, **Approbation du plan de scénario**, fournie à l’application, ou créer une nouvelle définition d’approbation.

Pour créer une définition d’approbation, reportez-vous à Créer une définition d'approbation.

Remarque :
Pour ajouter un approbateur à la définition d’approbation, celui-ci doit être configuré dans les critères d’exécutant. Pour ce faire, reportez-vous à Créer des critères d'exécutant du lieu de travail.

Rôle requis : sn_wsd_core.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Définitions d'approbations**.
2. Sélectionnez **la définition d’approbation Approbation du plan de scénario** .
3. Sur le formulaire, accédez à la liste connexe Configurations d'approbation du de lieu de travail.
4. Sélectionnez **Approbateur du plan de scénario**.
5. Sur le formulaire, ajoutez des approbateurs dans le champ **Approbateurs** .
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
L’approbateur est configuré pour examiner le scénario.

Installer Workplace Central

Installez l'application Workplace Centralà partir de ServiceNow Store. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Avant de commencer
Effectuez les instructions de configuration suivantes :

1. Accédez à la **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance.

   La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.

2. Vérifiez que les modules d'extension suivants sont activés :
   - Workplace Space Management
   - Workplace Stack Plan

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Workplace Move Management
- Workplace Indoor Mapping pour la vue de la carte d’étage.
- Administration des baux de lieux de travail
- Document Management pour Workplace Lease Administration

Utilisez les informations suivantes lorsqu'elles sont nécessaires :

- Nom de l'application : Workplace Central
- ID de l’application : sn_wsd_central

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Trouvez l'application en utilisant les critères de filtrage et la barre de recherche.
   Recherchez l’application à l’aide de son nom (Centre de l’espace de travail ou ID (sn_wsd_central). Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.
   Une liste affiche les modules d'extension et applications dépendants qui seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. Si des modules d’extension ou des applications doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Centre de l’espace de travail.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Cliquez sur **Installer**.

Utiliser Workplace Central

Effectuez des activités liées au lieu de travail à l’aide de l’application Workplace Central .

Utilisation de l’optimisation de l’espace

Effectuez des actions liées à l’optimisation de l’espace, telles que la création de scénarios, l’approbation de scénarios, etc.

Créer un scénario

En tant que planificateur d’espace, créez un scénario afin de pouvoir allouer des espaces, modifier le plan de salle et effectuer des allocations de département à l’aide du module Optimisation de l’espace. Effectuez des modifications à l’aide du plan de la pile et de la vue de la carte d’étage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vérifiez que les modules d'extension suivants sont installés :

- Workplace Central
- Workplace Stack Plan
- Composants Workplace Service Delivery
- Workplace Case Management
- Workplace Space Management
- Pour la vue Carte d'étage, les cartes d'étage doivent être créées à l'aide de Workplace Indoor Mapping Map Studio.

Important :
Vous pouvez afficher les espaces en fonction de leurs entités d'espace de travail uniquement pour un bâtiment. Vous ne pouvez pas créer ni afficher de scénario basé sur des entités du lieu de travail.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un scénario vous permet de visualiser les espaces et les départements sur un plan de pile en fonction de leurs affectations. Lorsque vous créez un scénario, vous apportez des modifications à ces affectations et implémentez en conséquence. Un scénario est ouvert dans un plan de la pile par défaut. Vous pouvez également utiliser une vue de carte d'étage. Pour plus d'informations sur un scénario, la vue du plan de la pile, la vue de la carte d'étage et leurs principales fonctionnalités, reportez-vous à Vues de scénarios, états, paramètres et fonctionnalité clé.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**

   Vous pouvez également ouvrir Centre de l'espace de travail directement depuis le Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Le tableau de bord Workplace Analytics s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** ( ).
   Le tableau de bord Optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Créez un scénario en sélectionnant **Créer un scénario** et en effectuant l'une des actions suivantes.
4. **Facultatif :** Pour créer une copie d'un scénario existant, reportez-vous à Créer une copie d'un scénario existant.
5. **Facultatif :** **Le presse-papiers** est disponible en bas du panneau du plan de la pile.
   L'option Presse-papiers permet de déplacer temporairement les barres du plan de la pile et de les parquer dans l'espace du presse-papiers. La taille maximale du presse-papiers est dynamique.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un scénario

Champ	Description
Détails du scénario	
Nom du scénario	Nom du scénario
Propriétaire du scénario	Propriétaire du scénario. Il s'agit d'un champ en lecture seule qui vous est automatiquement affecté. Une fois le scénario créé et les changements d'allocation publiés, vous pouvez l'affecter à un autre collègue en spécifiant son nom en tant que propriétaire. Un scénario peut avoir plusieurs propriétaires, un par un.
Nom du bâtiment	Nom du bâtiment pour lequel vous souhaitez créer un scénario.
Grouper par	Option en fonction de laquelle les espaces doivent être catégorisés. Les options s'affichent en fonction du type d'allocation spécifié dans la propriété système Type d'allocation [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*]. Si aucune allocation n'est spécifiée dans la propriété, un message d'avertissement s'affiche pour en spécifier une. Les options s'affichent comme suit ○ <type d'allocation spécifié dans la propriété système> ○ Quartier **Important :** Vous ne pouvez pas créer de scénario basé sur des entités du lieu de travail. Vous ne pouvez afficher et gérer l'espace de carte que dans une vue de bâtiment uniquement dans le cas d'entités de lieu de travail. Pour plus d'informations, référez-vous à Modifier ou afficher les espaces d'un bâtiment en fonction des entités d'espace de travail. En fonction de votre sélection, tous les espaces qui correspondent au **filtre de qualification de l'espace** sont classés dans le scénario.
Description courte	Description du scénario.
Filtre de qualification de l'espace	Filtre en fonction duquel les espaces doivent être qualifiés. Par exemple, si vous sélectionnez le **type d'espacede travail/bureau**, tous les espaces du type espace de travail/bureaux sont extraits et affichés dans le scénario.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La création du scénario prend quelques minutes. Une fois le scénario créé, il est répertorié avec d'autres scénarios. Actualisez la liste pour afficher votre scénario.

Le scénario que vous venez de créer est défini sur l'état Brouillon. Pour plus d'informations sur les états des scénarios, reportez-vous à Vues de scénarios, états, paramètres et fonctionnalité clé.

8. Dans la liste, sélectionnez le scénario que vous avez créé.
   Le plan de la pile s'ouvre en mode scénario. Le mode scénario est le mode de travail dans lequel vous pouvez apporter des modifications. Le plan de la pile affiche tous les étages du bâtiment sélectionné sur l'axe des Y et la capacité de l'étage sur l'axe des X. Chaque barre affiche le nom du département/centre de coûts et le nombre d'espaces qui lui sont affectés à l'étage. Pour en savoir plus sur la vue, les raccourcis clavier et les principales fonctionnalités de la planification de scénarios, reportez-vous à Vues de scénarios, états, paramètres et fonctionnalité clé.
9. Le panneau de droite affiche les détails de l'espace et les options d'affichage pour un scénario sélectionné sur le plan de pile.
10. Dans la section **Options d'affichage** , vous disposez des options suivantes :
    - **Modifier le scénario** : vous ne pouvez modifier un scénario qu'à l'aide de cette option. Cette option n'est disponible que lorsque vous sélectionnez un scénario à partir de la page Optimisation de l'espace. Elle n'est pas disponible lorsque vous sélectionnez un bâtiment à partir de la page Optimisation de l'espace.
    - **Afficher le scénario** : affichez les détails du scénario, tels que les espaces non affectés, les espaces alloués et les détails d'affectation d'utilisateur pour un étage sélectionné sur le plan de la pile.
11. Pour modifier l'espace et l'allocation d'utilisateur, sélectionnez **Modifier le scénario**.
    Vous pouvez modifier les attributs suivants pour un scénario :

Modifier le scénario

Champ	Description
Grouper par	Par exemple, si vous avez sélectionné le **quartier** dans l'option **Grouper par** dans l'onglet **Détails** d'un scénario, vous pouvez modifier les quartiers sur le plan de la pile. Dans **Grouper par**, les options s'affichenten fonction du type d'allocation spécifié dans la propriété système Type d'allocation [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*]. Si aucune allocation n'est spécifiée dans la propriété, un message d'avertissement s'affiche pour en spécifier une. Les options s'affichent comme suit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ <type d’allocation spécifié dans la propriété système> ○ Quartier **Important :** Vous ne pouvez pas créer de scénario basé sur des entités du lieu de travail. Vous ne pouvez afficher et gérer l’espace de carte que dans une vue de bâtiment uniquement dans le cas d’entités de lieu de travail. Pour plus d'informations, référez-vous à Modifier ou afficher les espaces d’un bâtiment en fonction des entités d’espace de travail. En fonction de votre sélection, tous les espaces qui correspondent au **filtre de qualification de l’espace** sont catégorisés dans le scénario et disponibles pour modification sur le plan de pile.
Étage	Sélectionnez et sélectionnez un **étage** pour sélectionner un étage. Par exemple, Étage 2 pour estimer le nombre d’espaces, le taux de capacité et la capacité totale d’un étage dans un scénario.
Affectation	Les détails de l’affectation ne s’affichent que lorsque vous sélectionnez une barre pour un étage dans le plan de pile. Si vous sélectionnez tout l’étage, les détails de l’affectation ne sont pas affichés. Sélectionnez une barre sur le plan de la pile et les détails d’affectation d’utilisateur suivants pour une option de groupe sélectionnée s’affichent (quartier, département et centre de coûts). ○ Nombre d’utilisateurs ○ Taux d'affectation ○ Utilisateurs affectés ○ Utilisateurs non affectés
Nombre d’espaces	Sélectionnez une barre avec les espaces alloués pour augmenter (agrandir) ou réduire (réduire) votre scénario. Modifiez le nombre d’espaces, si nécessaire. Après avoir mis à jour le nombre d’espaces, sélectionnez **Appliquer**. L’affectation de l’espace se fait en fonction de la proximité. Lorsque vous affectez ou allouez des espaces dans un scénario, l’application alloue des espaces en fonction du calcul de proximité ou calcule le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	centroïde pour ce quartier et affecte des espaces aux utilisateurs proches d'un centroïde (groupe, département ou centre de coûts). Lorsque vous supprimez des espaces, les espaces les plus éloignés du centroïde sont supprimés. .
Affecter à	Sélectionnez une barre sur le plan de pile pour afficher les espaces non alloués et alloués disponibles pour un scénario. Sélectionnez une option d'étage ou de presse-papiers dans la liste et déplacez les utilisateurs d'un étage à l'autre ou parquez temporairement les utilisateurs dans le presse-papiers. Une tâche de ticket de déplacement est lancée pour les utilisateurs qui disposent de nouvelles allocations d'espace. Une fois le scénario déployé, les détails de la tâche de ticket s'affichent dans l'onglet**Plan d'exécution** . Sélectionnez un étage pour affecter des utilisateurs à de nouveaux espaces. Par exemple, de l'étage 3 au 4e étage. Sélectionnez **Appliquer**.

12. Pour afficher un scénario, sélectionnez **Afficher le scénario** et affichez les attributs suivants sur le plan de la pile :

Afficher le panneau de scénario

Champ	Description
Afficher le scénario	Affichez un scénario selon les options suivantes : ○ **Service** ○ **Centre de coûts** ○ **Quartier** ○ **Type d'espace** ○ **Type d'affectation** ○ **État de l'espace** ○ **Fonction de l'espace** ○ **État de l'occupation**
Affectation	Les détails d'affectation ne s'affichent que lorsque vous sélectionnez une barre sur le plan de pile. Si vous sélectionnez tout l'étage, les détails de l'affectation ne sont pas affichés. Vous pouvez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	afficher les détails suivants dans la section Affectation : ○ Profils affectés. Nombre de profils de lieu de travail affectés au scénario de quartier. ○ Taux d'affectation des utilisateurs aux espaces ○ Espaces non affectés disponibles dans un quartier.
Étage	Sélectionnez et sélectionnez un étage sur le plan de pile, par exemple Étage 3 pour afficher les détails des espaces alloués et non alloués.
Espace	Sélectionnez une barre non allouée pour afficher le nombre d'espaces, la capacité spatiale et la capacité totale disponible sur un étage.

13. Planifiez un scénario.
Travaillez sur le plan de la pile et implémentez l'une des actions suivantes en fonction des changements que vous souhaitez apporter.

Option	Description
Afficher les détails d'un étage	○ Pour afficher les détails d'un étage, sélectionnez l'étage. ○ Pour afficher les détails des différentes allocations à l'étage, sélectionnez la barre respective. Sélectionnez l'icône Plus d'informations (**Icône Plus d'informations**) à côté de chaque champ pour connaître la description. Reportez-vous à Vues de scénarios, états, paramètres et fonctionnalité clé pour obtenir des informations détaillées sur chaque option affichée dans le panneau de droite.
Afficher les espaces dans une catégorisation différente	**a.** Dans le panneau de droite, sélectionnez **Afficher par**. **b.** Dans la liste déroulante, sélectionnez la catégorie en fonction de laquelle vous souhaitez afficher les espaces sur le plan de pile. Par défaut, la vue est définie sur le mode Scénario. Le mode est la sélection que

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	vous avez spécifiée dans le champ **Grou per par** lors de la création du scénario. **Remarque :** Vous ne pouvez pas modifier un plan de pile dans une autre option d'affichage, à l'exception du mode Scénario.
Déplacer un département/centre de coûts vers un autre étage	Sélectionnez la barre du département/centre de coûts et effectuez l'une des actions suivantes : ○ Faites glisser la barre et déposez-la à l'étage où vous souhaitez vous déplacer. ○ Dans le panneau de droite, sous la section Département/Centre de coûts, procédez comme suit : **a.** Dans le champ **Affecter à** , sélectionnez l'étage dans lequel vous souhaitez déplacer la barre. **b.** Sélectionnez **Appliquer**. La barre du département/centre de coûts est déplacée. **Remarque :** Un déplacement de barre n'est réussi que si l'étage où vous avez déplacé la barre a un nombre égal ou supérieur d'espaces non alloués. Par exemple, si la barre comporte 25 espaces et que l'étage où vous souhaitez déplacer la barre comporte 24 espaces non alloués, le déplacement ne peut pas être effectué.
Augmenter/réduire le nombre d'espaces d'un département/centre de coûts	**a.** Dans le champ **Nombre d'espaces** , entrez le nombre d'espaces que vous souhaitez avoir pour un département/centre de coûts. Par exemple, si vous souhaitez réduire les espaces, c'est-à-dire si vous souhaitez réduire le nombre de barres actuel, 50, de 10 espaces, saisissez la valeur 50-10 = 40 espaces. **b.** Sélectionnez **Appliquer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Déplacer un département/centre de coûts vers un espace temporaire	**a.** Sélectionnez la barre que vous souhaitez déplacer temporairement. **b.** Faites glisser vers le **presse-papiers** en haut du plan de la pile. La barre est placée temporairement dans le presse-papiers jusqu'à ce que vous finalisiez un étage.
Zoom sur le plan	Utilisez les options **de zoom avant** et **arrière** situées sur le plan.
Fusionnez un département/centre de coûts situé à différents étages en un seul étage.	**a.** Vérifiez s'il existe des espaces non alloués à l'étage pour ajouter des espaces supplémentaires. Si nécessaire, ajustez le département/centre de coûts existant d'un étage pour accueillir un autre département/centre de coûts en exécutant l'une des options ci-dessus. **b.** Une fois la finalisation terminée, fusionnez la barre.

14. Sélectionnez l'onglet **Carte d'étage** pour afficher les changements de plan de pile sur une carte d'étage. La vue de la carte d'étage vous permet de visualiser clairement l'allocation d'espace d'un département/centre de coûts et les affectations d'utilisateurs que vous avez effectuées dans la vue du plan de la pile sur une carte d'étage.

> ⚠ **Avertissement :**
> Assurez-vous que vous avez configuré Mappage d'intérieur en tant que fournisseur de carte pour afficher les cartes. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser les propriétés de la carte.

a. Sélectionnez **Enregistrer**.
La vue de la carte d'étage de l'allocation du département/centre de coûts s'affiche. Si vous avez sélectionné un étage dans le plan de la pile, puis que vous êtes passé à la vue de la carte d'étage, la carte de l'étage sélectionné s'affiche. Si vous n'avez effectué aucune sélection, l'étage 1 du bâtiment est ouvert par défaut.

15. Apportez des modifications au scénario à l'aide des options de carte d'étage.
Utilisez les options de vue de la carte d'étage pour apporter des modifications supplémentaires. Effectuez l'une des actions suivantes qui sont disponibles uniquement avec la vue Carte d'étage.

Option	Description
Zoom sur la carte	Utilisez les options de zoom ( ) sur la carte.
Afficher la carte d'un autre étage	Sélectionnez l'étage dans le champ **Étage** , situé en haut à droite de la carte.
Afficher les détails d'un espace	Sélectionnez l'espace sur la carte. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs espaces sur la carte. Pour sélectionner un espace, effectuez l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	○ Sélectionnez un espace et utilisez la touche Maj de votre clavier pour effectuer d'autres sélections. ○ Appuyez sur la touche Maj du clavier et tracez un cercle autour des espaces que vous souhaitez afficher. Les espaces sont sélectionnés. Les détails des espaces sélectionnés sont affichés dans le panneau de droite sous la section Détails de l'espace. Des détails tels que le nombre d'espaces, le taux de capacité, la capacité totale, les détails liés aux affectations et les légendes de couleurs liées au département sont affichés.
Modifier, supprimer ou ajouter une allocation à un espace.	**a.** Sélectionnez un ou plusieurs espaces que vous souhaitez modifier, supprimer ou ajouter. **b.** Dans le panneau de droite, sélectionnez **Modifier les espaces**. **c.** Dans la liste déroulante, sélectionnez **Allocation**. **d.** Dans le champ **Allocation** , sélectionnez l'une des options suivantes : ▪ **Modifier l'allocation** : sélectionnez cette option pour modifier l'allocation. ▪ **Ajouter une allocation** : sélectionnez cette option pour ajouter une allocation. ▪ **Supprimer l'allocation** : sélectionnez cette option pour supprimer l'allocation. **e.** Dans le champ **Type d'allocation** , sélectionnez l'allocation que vous souhaitez effectuer. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Modifier l'allocation** ou **Ajouter une allocation**. Le nom du champ dépend de la sélection que vous avez effectuée dans le champ **Grouper par** lors de la création du scénario. **f.** Sélectionnez **Appliquer**. Les allocations sont modifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Modifiez l'affectation d'un espace, par exemple permanent en flexible, ou supprimez l'affectation.	**a.** Sélectionnez les espaces pour lesquels vous souhaitez modifier l'affectation. **b.** Dans le panneau de droite, sélectionnez **Actions**. **c.** Dans la liste déroulante, sélectionnez **Type d'affectation**. **d.** Dans le champ **Type d'affectation** , sélectionnez le type d'affectation que vous souhaitez effectuer. **e.** Sélectionnez **Appliquer**. Le type d'affectation est modifié.
Affectez un utilisateur à un espace.	**a.** Sélectionnez l'espace. **Remarque :** Vous ne pouvez sélectionner qu'un seul espace à affecter à un utilisateur. **b.** Dans le panneau de droite, sélectionnez **Actions**. **c.** Dans la liste déroulante, sélectionnez **Affectation d'utilisateur**. **d.** Dans le champ **Affectation d'utilisateur** , sélectionnez l'utilisateur que vous souhaitez affecter. Vous pouvez également sélectionner plusieurs utilisateurs. **e.** Sélectionnez **Appliquer**.
Supprimer un utilisateur affecté à un espace.	**a.** Sélectionnez l'espace. **Remarque :** Vous ne pouvez sélectionner qu'un seul espace pour supprimer un utilisateur. **b.** Sur le panneau de droite, faites défiler vers le bas jusqu'à la section Affectation. Une liste des utilisateurs affectés à l'espace s'affiche. **c.** Supprimez un utilisateur en sélectionnant l'icône Supprimer l'affectation (icône ✕). L'utilisateur est supprimé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Ajustez l’affichage de l’affectation d’utilisateur et du type d’affectation sur la carte.	**a.** Sur le panneau de droite, sélectionnez l’icône Paramètres de la carte ( ) **b.** En fonction des changements que vous souhaitez apporter, activez ou désactivez l’une des options suivantes : ▪ **Affecté à** : option permettant d’afficher le nombre d’utilisateurs affectés à un espace. ▪ **Type d’affectation** : option permettant d’afficher le type d’affectation, à savoir flexible ou permanent.

16. Sélectionnez **Enregistrer**.
    Le processus d’enregistrement du scénario prend un certain temps en fonction des modifications apportées au scénario. L’état initial du scénario est défini sur **Traitement** pendant qu’il est enregistré et le scénario ne peut pas être modifié. Vous pouvez quitter l’onglet Plan de la pile et poursuivre les mises à jour dans Centre de l’espace de travail pendant l’enregistrement du scénario sur le plan de la pile.

Résultats
Les changements de scénario sont enregistrés. Le scénario est à l’état Brouillon.

À tout moment après la création d’un scénario, vous pouvez afficher les détails de tous les changements de scénario, quel que soit leur état, dans l’onglet **Plan d’exécution** . Pour plus d'informations, référez-vous à Afficher les détails du changement de scénario.

Que faire ensuite
Après avoir créé le scénario, procédez comme suit :

1. Examiner un scénario
2. Publier un scénario
3. Envoyer un scénario pour approbation
4. Changer le propriétaire d’un scénario
5. Déployer un scénario
6. Créer un quartier pour les utilisateurs du lieu de travail
7. Créer un scénario et ajouter des espaces voisins
8. Créer des réservations de quartier
9. Les employés peuvent afficher et réserver des espaces voisins dans le répertoire d’emplacement. Afficher le répertoire d'emplacement.
10. Afficher les espaces voisins sur la carte de l’étage
11. Déployer un scénario de quartier

Examiner un scénario

Examinez un scénario créé par votre collègue sur un bâtiment en mode lecture seule.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_central.workspace_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez examiner un scénario créé par votre collègue à partir du module Optimisation de l'espace et partager vos commentaires avec lui avant son déploiement.

Important :

- Pour examiner un scénario, le scénario doit être publié et à l'état Prêt.
- Vous ne pouvez pas modifier un scénario, vous pouvez uniquement l'afficher en mode lecture seule. Pour modifier un scénario, vous devez être affecté en tant que propriétaire de ce scénario.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**

   Vous pouvez également ouvrir Centre de l'espace de travail directement depuis le Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Le tableau de bord Workplace Analytics s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** ( ).
   Le tableau de bord Optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Dans les vignettes Mesures Scénarios, sélectionnez la vignette **Scénarios publiés** .
   Une liste des scénarios publiés apparaît dans un onglet distinct.
4. **Facultatif :** Dans la section Liste des scénarios, faites défiler la liste et cliquez sur **Afficher tout**.
5. Sélectionnez le scénario que vous souhaitez afficher.
   Utilisez les filtres de la liste pour trouver le scénario que vous recherchez.
   Une fois la sélection effectuée, le scénario s'ouvre sur un plan de pile.
6. Sur le plan de la pile, pointez ou sélectionnez une barre pour afficher plus de détails.
   Si vous sélectionnez une barre, vous pouvez afficher les détails liés à la barre dans le panneau de droite. Pour en savoir plus sur les fonctionnalités de la vue du plan de la pile, reportez-vous à Vues de scénarios, états, paramètres et fonctionnalité clé.
7. **Facultatif :** Affichez le plan de scénario d'un étage directement en sélectionnant l'onglet **Vue de la carte d'étage** .

   Remarque :
   vous pouvez afficher le plan de scénario sur une carte d'étage uniquement si la carte d'étage est configurée à l'aide de Workplace Indoor Mapping Map Studio.

Publier un scénario

Après avoir créé un scénario et implémenté les changements que vous souhaitez afficher dans un bâtiment, publiez le scénario. Partagez le scénario avec vos collègues ou les parties prenantes.

Avant de commencer

Créer un scénario

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Publiez un scénario après sa création afin qu'il puisse être affiché en mode lecture seule par d'autres utilisateurs. Partagez le scénario avec vos collègues ou les personnes concernées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour qu'ils l'examinent en mode lecture seule. Ils peuvent accéder au scénario à partir du module Optimisation de l'espace.

Lorsque vous publiez un scénario, l'état du scénario passe de l'état Brouillon à l'état Prêt. Pour plus d'informations sur les états d'un scénario, reportez-vous à Vues de scénarios, états, paramètres et fonctionnalité clé.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**

   Vous pouvez également ouvrir Centre de l'espace de travail directement depuis le Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Le tableau de bord Workplace Analytics s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** ( ).
   Le tableau de bord Optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Ouvrez le scénario que vous souhaitez publier.
   Suivez l'un des chemins suivants.
   Le plan de la pile du scénario sélectionné s'ouvre.
4. **Facultatif :** Examinez le scénario.
   Consultez Examiner un scénario.
5. Cliquez sur **Publier**.
   Le scénario est publié.

Résultats

Le scénario est publié.

Affichez tous les changements de plan de scénario en détail en accédant à l'onglet **Plan d'exécution** .

Remarque :
L'onglet Plan d'exécution s'affiche uniquement après la publication du scénario.

Les détails de toutes les modifications que vous avez apportées au scénario s'affichent. Vous pouvez afficher des détails tels que l'étage où le changement a été appliqué, l'espace, le type de changements, la valeur actuelle et la valeur du scénario.

Que faire ensuite

Envoyer un scénario pour approbation

Envoyer un scénario pour approbation

Après avoir publié le scénario, envoyez-le pour approbation aux gestionnaires d'espace de travail de votre organisation.

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

1. Créer un scénario
2. Publier un scénario

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir publié un scénario, envoyez-le pour approbation. Le scénario sera envoyé pour approbation aux gestionnaires de l'espace de travail pour approbation. S'il y a plusieurs approbateurs pour un scénario, l'approbation ou le rejet reçu du gestionnaire d'espace de travail qui l'exécute au début est pris en compte. Vous pouvez afficher les détails relatifs à l'approbation dans l'onglet **Approbateur** . Lorsqu'un scénario est envoyé pour approbation, son état passe de Publié à En attente d'approbation et vous ne pouvez pas modifier le scénario.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**

   Vous pouvez également ouvrir Centre de l'espace de travail directement depuis le Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Le tableau de bord Workplace Analytics s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** ( ).
   Le tableau de bord Optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Ouvrez le scénario que vous souhaitez envoyer pour approbation.
   Suivez l'un des chemins suivants.
   Le plan de la pile du scénario sélectionné s'ouvre.
4. **Facultatif :** Examinez le scénario.
   Consultez Examiner un scénario.
5. **Facultatif :** Si le scénario n'est pas publié, publiez-le.
   Consultez Publier un scénario.
6. Après la publication, cliquez sur **Envoyer pour approbation** afin d'envoyer le scénario pour approbation.
7. **Facultatif :** Ouvrez l'onglet **Approbateur** pour afficher les détails relatifs à votre approbateur.
8. Selon l'état du scénario après l'envoi pour approbation, procédez comme suit :
   - Rejeté : si le scénario est rejeté par l'approbateur, l'état du scénario passe à Rejeté.

     Pour afficher les détails du rejet, procédez comme suit :
     a. Sélectionnez l'onglet **Approbateur** .
     b. Recherchez l'état **Rejeté** .

        Utilisez l'option de filtre pour afficher l'état Rejeté.
     c. Dans les **commentaires**, affichez les commentaires donnés par l'approbateur.
     d. Sélectionnez l'onglet **Plan de la pile** pour implémenter les changements suggérés par l'approbateur.
     e. Après avoir effectué les modifications, cliquez sur **Enregistrer**.
     f. Après avoir enregistré le scénario, pour l'envoyer à nouveau pour approbation, cliquez sur **Envoyer pour approbation.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'état du scénario passe à nouveau à En attente d'approbation et vous ne pouvez plus modifier le scénario.

Si le scénario est rejeté, vous pouvez envoyer un scénario pour approbation plusieurs fois jusqu'à ce qu'il soit approuvé.

- Approuvé : si le scénario est approuvé, son état passe à Approuvé. Vous ne pouvez plus modifier le scénario une fois qu'il a été approuvé.

9. Une fois le scénario approuvé, déployez-le.
   Consultez Déployer un scénario.

Résultats
Le processus d'approbation des scénarios est terminé.

Que faire ensuite
Déployer un scénario

Changer le propriétaire d'un scénario

Modifiez la propriété d'un scénario publié et à l'état Prêt. Permettez à d'autres planificateurs d'espace d'apporter également leurs modifications au scénario que vous avez créé. A peut basculer un scénario entre plusieurs propriétaires à la fois.

Avant de commencer
Vous devez disposer des éléments suivants :

1. Créer un scénario.
2. Publier un scénario

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Modifiez la propriété d'un scénario publié pour permettre à d'autres planificateurs d'espace d'implémenter leurs changements. Un scénario peut être travaillé par plusieurs planificateurs d'espace un par un.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**

   Vous pouvez également ouvrir Centre de l'espace de travail directement depuis le Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Le tableau de bord Workplace Analytics s'ouvre.

2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** ( ).
   Le tableau de bord Optimisation de l'espace s'ouvre.

3. Ouvrez le scénario dont vous souhaitez modifier la propriété.
   Suivez l'un des chemins suivants.
   Le plan de la pile du scénario sélectionné s'ouvre.

4. Sélectionnez l'onglet **Détails** du scénario.
   Le formulaire Détails du scénario s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans le champ **Propriété de** , sélectionnez le nom de l'planificateur d'espace vers lequel vous souhaitez transférer la propriété.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le scénario est déplacé vers les planificateurs d'espace sélectionnés. Vous ne pouvez plus modifier le scénario. Vous pouvez apporter des modifications à un scénario uniquement si vous êtes affecté en tant que propriétaire du scénario.

Déployer un scénario

Une fois que vous avez finalisé le scénario le plus approprié pour un bâtiment, déployez le scénario pour l'appliquer aux données principales du bâtiment.

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

- Le scénario est déjà créé. Dans le cas contraire, Créer un scénario.
- Le scénario est publié. C'est-à-dire que le scénario est à l'état Prêt.
- Le scénario vous est affecté.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir publié un scénario, déployez-le pour afficher les modifications sur les données principales du bâtiment. Une fois le scénario déployé, les allocations d'espace et les ajustements de département ou de centre de coûts que vous avez effectués dans le scénario sont implémentés sur les données principales du bâtiment.

Pendant le déploiement, indiquez si vous souhaitez regrouper toutes les demandes de déplacement déclenchées pour le déploiement du scénario en un seul projet de déplacement. Avec un projet de déplacement, vous pouvez suivre les demandes de déplacement et les planifier en fonction de leurs disponibilités. Pour plus d'informations, référez-vous à Déplacer les vues, les actions et les états du projet.

⚠ Avertissement :
L'option de création d'un projet de déplacement s'affiche uniquement s'il y a au moins un déplacement d'utilisateur de l'espace de travail dans le scénario publié.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**

   Vous pouvez également ouvrir Centre de l'espace de travail directement depuis le Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Le tableau de bord Workplace Analytics s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** ( ).
   Le tableau de bord Optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Sélectionnez le scénario que vous souhaitez déployer.
4. Assurez-vous que le scénario vous appartient.
   Vérifiez le champ **Owned by (Propriété de**) en ouvrant l'onglet **Details (Détails**).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. **Facultatif :** Affichez à nouveau tous les changements de plan de scénario en détail en accédant à l'onglet **Plan d'exécution** .
   Les détails de toutes les modifications que vous avez apportées au scénario s'affichent. Vous pouvez afficher des détails tels que l'étage où le changement a été appliqué, l'espace, le type de changements, la valeur actuelle et la valeur du scénario.
6. Accédez à l'onglet **Plan d'exécution** .

> **Important :**
> Les données de production principales seront modifiées avec les changements de plan si vous déployez le scénario. Passez en revue le scénario avant de procéder au déploiement.

7. En bas à droite de la page, cliquez sur **Déployer**.
8. **Facultatif :** Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, si vous souhaitez créer un projet de déplacement pour tous les déplacements du scénario, sélectionnez l'option **Créer un projet de déplacement** .
   Vous pouvez afficher toutes les demandes de déplacement créées après le déploiement du scénario dans le projet de déplacement. Vous pouvez suivre et planifier une demande de déplacement si nécessaire. Pour plus d'informations, référez-vous à Gestion des déplacements.

> **Avertissement :**
> L'option s'affiche uniquement s'il y a au moins un déplacement d'utilisateur de l'espace de travail dans le scénario publié.

9. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, cliquez sur **Oui** pour déployer.

Résultats

Le scénario est déployé. Une fois le scénario déployé, son état passe à Déployé. Chaque changement déclenche un ticket du lieu de travail dans l'application Workplace Case Management . Le ticket d'espace de travail associé à chaque changement s'affiche à côté de celui-ci dans l'onglet **Plan d'exécution** après le déploiement.

En fonction du type de changement, les services du lieu de travail suivants du type - Activité de service sont créés :

- **Service d'affectation et de déplacement d'utilisateur du lieu de travail via la planification de scénarios** : service du lieu de travail permettant de mettre à jour l'affectation d'utilisateur et d'effectuer des activités de déplacement liées à l'utilisateur.
- **Service de type d'affectation sur le lieu de travail** : service sur le lieu de travail permettant de modifier le type d'affectation d'un espace.
- **Service de changement d'allocation du lieu de travail** : service du lieu de travail permettant de modifier l'allocation d'un espace.

Si vous avez spécifié de créer un projet de déplacement pour toutes les demandes de déplacement avec le scénario déployé, vous pouvez suivre le projet de déplacement dans l'espace de travail de gestion des déplacements. Pour travailler sur le projet de déplacement, reportez-vous à Travailler sur un projet de déplacement.

Que faire ensuite

- Affichez les scénarios que vous avez créés ou possédés en accédant à **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**.

  Vous pouvez également afficher vos scénarios à partir du module Optimisation de l'espace en effectuant les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
2. Dans le module Optimisation de l'espace, dans la section Mesures de scénario, sélectionnez la vignette **Mes scénarios** .

   Pour afficher les scénarios sur lesquels vous travaillez actuellement, sélectionnez **Scénarios brouillon**.

- Affichez tous les scénarios, quelle que soit la propriété, en accédant à **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**. Dans le module Optimisation de l'espace, dans la section Scénarios, cliquez sur **Afficher tout** en bas de la liste.

Afficher les détails du changement de scénario

Affichez les détails de chaque changement que vous avez implémenté dans un scénario. Vous pouvez afficher des détails tels que l'espace modifié, le type de changement et le ticket de déplacement du lieu de travail associé au changement.

Avant de commencer
Assurez-vous que le scénario est créé.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Affichez les détails de chaque changement apporté au scénario. Vous pouvez afficher des détails tels que l'étage où le changement a été appliqué, l'espace qui a été modifié, le type de changement et la valeur du scénario. Si le scénario est à l'état Déployé, vous pouvez également afficher les tickets de déplacement du lieu de travail associés à chaque changement implémenté dans le scénario.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**

   Vous pouvez également ouvrir Centre de l'espace de travail directement depuis le Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Le tableau de bord Workplace Analytics s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** ( ).
   Le tableau de bord Optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Ouvrez le scénario que vous souhaitez afficher à l'aide de l'un des chemins suivants.
   Le plan de la pile du scénario sélectionné s'ouvre.
4. Sélectionnez l'onglet **Plan d'exécution** du scénario.

Résultats
Les détails de chaque changement implémenté dans le scénario s'affichent. Si le scénario est à l'état Déployé, vous pouvez également afficher les tickets de déplacement du lieu de travail associés à chaque changement implémenté dans le scénario.

Créer une copie d'un scénario existant

Créer une copie d'un scénario existant et apporter des modifications. Gagnez du temps en créant un scénario à partir de zéro si seulement des modifications mineures ont été apportées à un scénario déjà créé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Assurez-vous que le scénario que vous souhaitez copier présente l'un des états suivants :

- Brouillon
- Prêt

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Clonez un scénario existant tel quel à l'aide du processus de copie. Au lieu d'apporter des modifications à partir de zéro, copiez un scénario déjà créé. Copiez un scénario qui est à l'état Brouillon ou Prêt.

Lorsque vous copiez un scénario, la copie est créée avec le même nom, mais avec « - Copier 2 » pour l'identifier facilement.

Procédure
1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**
   Vous pouvez également ouvrir Centre de l'espace de travail directement depuis le Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Le tableau de bord Workplace Analytics s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** ( ).
   Le tableau de bord Optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Dans la section Liste des scénarios, à la fin de la liste des scénarios, cliquez sur **Afficher tout**.
   Une liste de tous les scénarios créés dans l'application s'affiche.
4. Cochez la case en regard du scénario que vous souhaitez copier.
5. Dans le coin supérieur droit de la page, sélectionnez l'option **Copier** .

Résultats
Après quelques secondes de copie, la copie de scénario est créée. Pour afficher la copie, actualisez la liste en sélectionnant l'icône Actualiser la liste (La copie du scénario porte le même nom que le scénario copié, mais est accompagnée d'un « - Copie 2 ». Par exemple, Scénario ABC - Copie 2. Lorsque vous créez une copie d'un scénario existant, le scénario s'ouvre directement dans la vue du plan de la pile et en mode scénario du scénario copié.

Que faire ensuite
Pour travailler sur le scénario, reportez-vous à Créer un scénario.

Créer un scénario et ajouter des espaces voisins

Les planificateurs d'espace peuvent créer des scénarios pour configurer un quartier et affecter des espaces.

Avant de commencer
Les planificateurs d'espace peuvent créer un ou plusieurs scénarios de voisinage pour gérer et allouer des espaces au sein d'un bâtiment. À l'aide du plan de la pile, visualisez la façon dont les espaces de quartier sont alloués à chaque étage d'un quartier en fonction de leur type d'allocation afin de mieux optimiser l'allocation de l'espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si un employé est affecté à un espace et que cet espace est ajouté à un quartier, l'employé est également ajouté au quartier.

Une tâche de ticket de déplacement est lancée pour les employés ayant de nouvelles allocations d'espace, ainsi que pour ceux qui sont déplacés d'un étage.

Pour plus d'informations sur les quartiers, consultez Créer un quartier pour les utilisateurs du lieu de travail et Gérer les quartiers.

Pour ajouter ou modifier une affectation d'utilisateur existante, reportez-vous à Ajouter ou modifier les affectations d'utilisateurs d'un quartier.

Important :
Un utilisateur ne peut avoir qu'un seul emplacement dans un quartier. S'il existe plusieurs emplacements dans le même quartier, le dernier emplacement ajouté est défini comme actif et les autres sont supprimés.

Rôle requis : admin, space planner

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**

   Vous pouvez également ouvrir Centre de l'espace de travail directement depuis le Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Le tableau de bord Workplace Analytics s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** ( ).
   Le tableau de bord Optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Sélectionnez **Créer un scénario**.
   Pour en savoir plus sur ces scénarios, reportez-vous à Créer un scénario.
4. Fournissez le nom et une brève description du scénario.
5. Sur la page du formulaire Détails du scénario, procédez comme suit.

Formulaire Détails du scénario

Champ	Description
Nom du bâtiment	Nom du bâtiment affecté à un quartier dans Centre de l'espace de travail.
Grouper par	Sélectionnez **Quartiers** dans la liste déroulante.
Filtre de qualification de l'espace	En fonction de votre sélection, tous les espaces qui correspondent aux conditions de **filtre de qualification de l'espace** sont sélectionnés dans le créateur de condition. Par exemple : **Bâtiment A** ou **Type d'affectation** est **Permanent** , etc.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le processus de création de scénarios peut prendre un certain temps. Une fois le scénario créé, il est répertorié avec d'autres scénarios. Actualisez la liste pour afficher votre scénario.

7. Le scénario que vous venez de créer est initialement défini sur l'état **Brouillon** sur la page Plans de scénario. Pour en savoir plus sur les états des scénarios, reportez-vous à Vues de scénarios, états, paramètres et fonctionnalité clé.
8. Ouvrez le scénario nouvellement créé.
   Le scénario de voisinage s'ouvre dans un nouvel onglet.
9. Sélectionnez l'onglet **Plan de la pile** .
10. Le panneau de droite affiche les détails de l'espace et les options d'affichage pour un scénario sélectionné sur le plan de pile.
11. Dans les options d'affichage, vous disposez des deux options suivantes :
    - Modifier le scénario : vous ne pouvez modifier un scénario qu'à l'aide des options **Modifier le scénario** .
    - Afficher le scénario : affichez les détails du scénario, tels que les utilisateurs non affectés, les espaces alloués et les espaces disponibles à un étage.
12. Pour modifier l'allocation d'espace pour un quartier, modifiez les attributs suivants pour un scénario.

Modifier le scénario

Champ	Description
Grouper par	Si vous avez sélectionné **Quartier** dans l'option **Grouper par** de l'onglet **Détails** d'un scénario, tous les quartiers d'un étage sont disponibles pour que vous puissiez les modifier sur le plan de la pile.
Étage	Sélectionnez et sélectionnez un **étage** pour sélectionner toutes les barres de l'étage (espaces alloués et non alloués). Par exemple, Étage 2, pour estimer le nombre d'espaces, le taux de capacité et la capacité totale d'un étage dans un scénario.
Affectation	Affiche les détails d'allocation utilisateur du quartier suivants : ○ Nombre d'utilisateurs ○ Taux d'affectation ○ Utilisateurs affectés ○ Utilisateurs non affectés
Nombre d'espaces	Sélectionnez une barre avec des espaces voisins alloués pour augmenter (agrandir) ou réduire (réduire) votre scénario. Après avoir mis à jour le nombre d'espaces, sélectionnez **Appliquer**. .
Affecter à	Sélectionnez un étage pour déplacer les utilisateurs vers de nouveaux espaces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par exemple, de l'étage 3 au 4e étage. Sélectionnez **Appliquer**. **Remarque :** Si un utilisateur est affecté à un espace et que cet espace est ajouté à un quartier, l'employé sera ajouté au quartier.

13. Pour afficher un scénario, sélectionnez **Afficher le scénario** et affichez les attributs suivants sur le plan de la pile :

Afficher le panneau de scénario

Champ	Description
Afficher le scénario	Sélectionnez **Quartier** pour afficher les détails de l'allocation du quartier.
Affectation	Vous pouvez afficher les détails suivants dans la section Affectation : ○ Profils affectés. Nombre de profils de lieu de travail affectés au scénario de quartier. ○ Taux d'affectation des utilisateurs affectés et des espaces alloués dans un quartier. ○ Espaces non affectés disponibles dans un quartier.
Étage	Sélectionnez et sélectionnez un étage sur le plan de pile, par exemple Étage 3 pour afficher les détails des espaces alloués et non alloués.
Espace	Sélectionnez une barre non allouée pour afficher le nombre d'espaces, la capacité spatiale et la capacité totale disponible sur un étage.

14. **Facultatif :** Pour ajouter ou modifier une affectation d'utilisateur existante, reportez-vous à Ajouter ou modifier les affectations d'utilisateurs d'un quartier.

15. Après avoir apporté les modifications requises à un quartier, sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer un scénario.
    Pour plus d'informations sur l'optimisation de l'allocation de l'espace sur le plan de pile, consultez Créer un scénario

Ajouter ou modifier les affectations d'utilisateurs d'un quartier

Ajoutez un utilisateur à un quartier ou modifiez les affectations d'utilisateur existantes d'un quartier situé dans un bâtiment.

Avant de commencer

Important :
Vous pouvez ajouter une affectation d'utilisateur ou modifier une affectation d'utilisateur d'un quartier uniquement dans une vue de bâtiment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Modifiez les affectations d'utilisateurs d'un quartier dans un bâtiment. Ajoutez une affectation d'utilisateur ou supprimez une affectation.

Remarque :
Sur un bâtiment, vous pouvez apporter des modifications liées à l'affectation d'utilisateurs uniquement pour un quartier déjà créé. Vous ne pouvez pas ajouter un nouveau quartier. Pour créer un scénario et ajouter un voisinage, reportez-vous à Créer un scénario et ajouter des espaces voisins. Pour créer un quartier, reportez-vous à Gérer les quartiers.

Important :
Un utilisateur ne peut avoir qu'un seul emplacement dans un quartier. S'il existe plusieurs emplacements dans le même quartier, le dernier emplacement ajouté est défini comme actif et les autres sont supprimés.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**

   Vous pouvez également ouvrir Centre de l'espace de travail directement depuis le Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Le tableau de bord Workplace Analytics s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** ( ).
   Le tableau de bord Optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Dans la section Tous les bâtiments, sélectionnez le bâtiment pour lequel vous souhaitez modifier les affectations d'utilisateur du quartier.
   Sélectionnez **Afficher tout** pour afficher une liste de bâtiments.
   Le plan de la pile du bâtiment s'ouvre.
4. Pour afficher les quartiers situés à chaque étage, procédez comme suit :
   a. Sur le panneau de droite, sélectionnez l'icône Paramètres du plan de pile ( ) pour ouvrir les paramètres.
   b. Dans le champ **View by (Afficher par**), sélectionnez **Neighborhood (Quartier**).
      Le plan de la pile affiche les quartiers situés dans le bâtiment.
5. Pour modifier les affectations d'utilisateur d'un quartier dans le plan de la pile, procédez comme suit :
   a. Sur le plan de la pile, sélectionnez le quartier de l'étage où vous souhaitez modifier les affectations d'utilisateurs.
   b. Dans le panneau Détails de l'espace, sous la section Affectation, sélectionnez **Modifier les affectations d'utilisateurs**.
      Une page s'ouvre affichant la liste des utilisateurs affectés au quartier.
   c. **Facultatif :** Utilisez les options de filtre, de tri ou d'actualisation pour modifier la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Pour ajouter des utilisateurs au quartier, procédez comme suit :

i. Sélectionnez **Ajouter**.

ii. Dans la fenêtre Ajouter un profil d'utilisateur, sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez ajouter.

Utilisez l'option de filtre pour filtrer la liste des utilisateurs. Vous pouvez ajouter jusqu'à 1 000 utilisateurs au quartier.

iii. Sélectionnez **Ajouter**.
Les utilisateurs sont ajoutés au quartier. Le champ **Source** de l'affectation d'utilisateur est défini sur Manuel.

e. Pour supprimer des utilisateurs existants du quartier, procédez comme suit :

i. Sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez supprimer du quartier.

ii. Sélectionnez **Supprimer**.

iii. Dans la fenêtre de confirmation de suppression, sélectionnez **Supprimer tout**.
Les utilisateurs sont supprimés du quartier.

Afficher les espaces voisins sur la carte de l'étage

Visualisez et exploitez les espaces voisins à l'aide de cartes interactives d'étage pour identifier facilement les espaces de quartier flexibles et non affectés.

Avant de commencer

Visualisez les affectations de voisinage d'un bâtiment et d'un étage dans l'onglet **Carte d'étage** d'un scénario. L'application attribue automatiquement une couleur lors de l'affectation d'un espace à un quartier. Chaque quartier a sa propre couleur. Un espace est censé exister dans un quartier.

Remarque :
Assurez-vous de l'utiliser Mappage d'intérieur comme fournisseur de carte et Workplace Service Delivery application pour afficher les cartes d'étage dans un scénario.

Pour créer un scénario de voisinage, reportez-vous à la section Créer un scénario et ajouter des espaces voisins.

Rôle requis : admin, space planners

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :

- **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
- **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**

Vous pouvez également ouvrir Centre de l'espace de travail directement depuis le Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
Le tableau de bord Workplace Analytics s'ouvre.

2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** ( ).
Le tableau de bord Optimisation de l'espace s'ouvre.

3. Sélectionnez pour ouvrir un scénario qui comporte des espaces voisins et une allocation d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez l'onglet **Carte d'étage** pour afficher les affectations de voisinage pour les bâtiments et les étages.
5. Sélectionnez un étage dans la liste déroulante **Étage** .
6. Le panneau de droite affiche les détails de l'espace et les options de vue pour un quartier sélectionné sur le plan de la pile.
7. Dans les options d'affichage, vous disposez des deux options suivantes :
   - Modifier le scénario : vous ne pouvez modifier un scénario qu'à l'aide des options **Modifier le scénario** .
   - Afficher le scénario : affichez les détails du scénario, tels que les utilisateurs non affectés, les espaces alloués et les espaces disponibles à un étage.
8. Pour modifier l'allocation d'espace dans un quartier, modifiez les attributs suivants pour un scénario.

Modifier le scénario

Champ	Description
Grouper par	Tous les quartiers d'un étage sont disponibles pour modification dans un scénario de voisinage.
Actions	Effectuez un zoom avant sur la carte d'étage. Pour un étage sélectionné, lorsque vous sélectionnez un espace sur la carte, le menu Actions est activé. Dans la liste Actions, sélectionnez et modifiez les options suivantes : ○ **Affectation d'utilisateur** : sélectionnez l'utilisateur dans la liste Affectation d'utilisateur. ○ **Allocation** : sélectionnez les options suivantes : ▪ **Modifier l'allocation** : modifiez l'allocation de l'espace pour un quartier. Sélectionnez un quartier dans la liste **Quartier**. ▪ **Ajouter une allocation** : ajoutez une allocation d'espace au quartier. Sélectionnez un **quartier** auquel vous souhaitez ajouter les espaces. ▪ **Supprimer l'allocation** : supprimez l'allocation d'espace. Si un espace est déjà alloué, l'option **Supprimer l'allocation** s'affiche. ○ Type d'affectation : Pour plus d'informations, voir Configurer un espace de travail ou un bureau en tant que flexible ou permanent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ **Aucun** : le type d'affectation est défini sur **Aucun** par défaut. ▪ **Flexible** : l'espace est un espace de travail flexible. Un type d'affectation d'espace flexible est identifié sur la carte de l'étage par icône ( ) ▪ **Permanent** : l'espace est un espace de travail permanent. Le type d'affectation d'espace permanent est identifié par) Sélectionnez **Appliquer** après avoir apporté les modifications requises.
Espace sélectionné <nom>	Détails de l'espace, par exemple, nombre d'espaces, taux de capacité, capacité totale.
Affectation	Si un utilisateur est affecté à un espace et que l'espace est ajouté à un quartier, l'employé est affecté à un quartier.
Quartier	Quartiers disponibles sur un étage.
Affecter à	Sélectionnez un étage pour affecter des utilisateurs à de nouveaux espaces. Par exemple, de l'étage 3 au 4e étage. Sélectionnez **Appliquer**.

9. Pour afficher un scénario, sélectionnez **Afficher le scénario** et affichez les attributs suivants sur le plan de la pile :

Afficher le panneau de scénario

Champ	Description
Afficher le scénario	Sélectionnez **Quartier** pour afficher les détails de l'allocation du quartier.
Affectation	Vous pouvez afficher les détails suivants dans la section Affectation : ○ Profils affectés. Nombre de profils de lieu de travail affectés au scénario de quartier. ○ Taux d'affectation des utilisateurs affectés et des espaces alloués dans un quartier. ○ Des espaces non affectés sont disponibles dans un quartier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Étage	Sélectionnez et sélectionnez un étage, par exemple Étage 3 pour afficher les détails des espaces alloués et non alloués.
Quartier	Quartiers disponibles sur un espace et espaces non alloués qui sont disponibles sur un étage.

10. Modifiez les options d'affichage sur votre carte d'étage à l'aide de l'icône d'engrenage des paramètres de carte).
    - Affecté à
    - Type d'affectation

    Sélectionnez les deux options ou l'une de ces options.
11. Sélectionnez **Appliquer** pour enregistrer les changements.
12. Examinez les changements et les mises à jour apportés à un scénario.
    Pour plus d'informations, consultez Examiner un scénario.
13. Publiez un scénario.
    Pour plus d'informations, consultez Publier un scénario.
14. Après la publication, sélectionnez l'onglet **Envoyer pour approbation** afin d'approuver le scénario.
15. Accédez à la **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**.
16. Recherchez votre scénario.
    Vous remarquerez que **l'état** du scénario est **Approuvé**.

Déployer un scénario de quartier

Après avoir publié et approuvé les derniers changements pour un scénario de voisinage, commencez à le déployer sur vos données de production.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, space planners

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
    - **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
    - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**

    Vous pouvez également ouvrir Centre de l'espace de travail directement depuis le Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
    Le tableau de bord Workplace Analytics s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** ( ).
    Le tableau de bord Optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Sélectionnez un scénario avec une allocation de quartier.
    Pour plus d'informations, consultez Créer un scénario et ajouter des espaces voisins.
4. Assurez-vous que vous possédez bien le scénario pour le déployer.
5. Vérifiez le champ **Owned by (Propriété de**) en ouvrant l'onglet **Details (Détails**).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. **Facultatif :** Sélectionnez l'onglet **Plan d'exécution** pour afficher les changements de scénario mis à jour dans un quartier.

   Remarque :
   L'onglet Plan d'exécution s'affiche uniquement après la publication du scénario.

7. Les changements d'allocation apportés au scénario de voisinage s'affichent.
   - **Valeur actuelle** : valeur existante avant que les changements de scénario ne soient apportés et publiés. Par exemple : espaces non alloués dans un étage.
   - **Valeur du scénario** : valeur changée après que les modifications apportées au plan de scénario ont été apportées et publiées. Les changements mis à jour s'affichent lorsque vous déplacez un utilisateur d'un étage à un autre ou que vous affectez de nouveaux espaces à un étage en fonction des espaces non alloués disponibles dans un scénario. Par exemple : l'utilisateur A est déplacé de l'étage 1 à l'étage 2. La colonne Étage 2 affiche l'utilisateur A dans le cadre de son allocation.
   - **Ticket du lieu de travail** : pour les scénarios à l'état Déployé, vous pouvez afficher les tickets de déplacement du lieu de travail associés à un étage.

     Sélectionnez d'ouvrir un scénario déployé. Le scénario s'ouvre dans la page Plan de scénario. Les onglets Tickets du lieu de travail et Tickets de déplacement sur le lieu de travail indiquent le nombre de tickets initiés pour un scénario.

8. Sélectionnez **Déployer** pour déployer votre scénario dans les données de production.
   Pour plus d'informations, consultez Déployer un scénario.
9. Sélectionnez **Oui**.

   Remarque :
   Vous ne pouvez pas modifier un scénario une fois qu'il a été déployé.

Afficher ou modifier les allocations d'espace d'un bâtiment

L'optimisation de l'espace vous permet également de visualiser les allocations d'espace et d'apporter directement toute modification liée à l'espace dans un bâtiment. Vous pouvez afficher un plan de pile de bâtiments et une carte d'étage identiques à des scénarios.

Avant de commencer

Vérifiez que les modules d'extension suivants sont installés :

- Workplace Central
- Workplace Stack Plan
- Composants Workplace Service Delivery
- Workplace Case Management
- Workplace Space Management
- Pour la vue Carte d'étage, les cartes d'étage doivent être créées à l'aide de Workplace Indoor Mapping Map Studio.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer plusieurs actions directement sur un bâtiment au lieu de les traiter via la planification de scénarios. La vue du bâtiment vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez les allocations d'espace à chaque étage en fonction des différentes options de vue. Pour plus d'informations sur les différentes options Afficher par disponibles, reportez-vous à Vues de scénarios, états, paramètres et fonctionnalité clé.
- Obtenir les détails de l'espace de chaque allocation sur le plan de la pile comme dans les scénarios.
- Effectuer une administration de l'espace basée sur la carte. Par exemple, modifier ou mettre à jour les affectations d'utilisateurs à un quartier.
- Affichez les allocations d'espace en fonction des entités du lieu de travail. Cette option de vue n'est prise en charge que dans la vue de bâtiment. Vous pouvez spécifier le type d'entité en fonction duquel vous souhaitez afficher les allocations d'espace.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**

   Vous pouvez également ouvrir Centre de l'espace de travail directement depuis le Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Le tableau de bord Workplace Analytics s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** ( ).
   Le tableau de bord Optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Dans la section Tous les bâtiments, sélectionnez le bâtiment pour lequel vous souhaitez afficher les espaces. Sélectionnez **Afficher tout** pour afficher une liste de bâtiments.
   Le plan de la pile du bâtiment s'ouvre.
4. Pour afficher les espaces de chaque étage en fonction de leur allocation à laquelle ils sont affectés, procédez comme suit :

   a. Sur le panneau de droite, sélectionnez l'icône **Paramètres du plan de pile** ( ) pour ouvrir les paramètres.

   b. Dans le champ **Afficher par** , sélectionnez une option.
   Les options d'affichage suivantes sont disponibles :
   - **Service**
   - **Centre de coûts**
   - **Quartier**
   - **Entité du lieu de travail**

     Lorsque vous sélectionnez **Entité du lieu de travail**, un champ supplémentaire, **Type d'entité du lieu de travail** , s'affiche également, dans lequel vous pouvez spécifier le type d'entité, en fonction duquel vous souhaitez afficher les espaces.
   - **Type d'espace**
   - **Type d'affectation**
   - **État de l'espace**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Fonction de l'espace**
- **État de l'occupation**

5. Pour afficher les détails de l’espace affecté à l’allocation que vous avez sélectionnée, procédez comme suit :

a. Dans le panneau de droite, sélectionnez l’icône Détails de l’espace ( ).

b. Sur le plan de la pile, sélectionnez la barre pour laquelle vous souhaitez afficher les détails de l’espace. Les détails tels que le nombre d’espaces, la capacité, les détails d’affectation d’utilisateur et la légende de couleur associée à l’allocation sont affichés sur la droite.

6. Pour allouer un espace ou modifier l’allocation, procédez comme suit :

a. Sélectionnez l’onglet **Carte d’étage** .

b. Sélectionnez l’étage où se trouve l’espace à l’aide de la liste déroulante en haut à droite de la carte.

c. Sélectionnez un espace directement sur la carte pour afficher les détails de cet espace dans le panneau de droite.
Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs espaces en dessinant un cercle autour d’eux ou en utilisant la touche Maj du clavier. Les détails du panneau de droite s’affichent en fonction de votre sélection.

Les espaces flexibles, affectés et non affectés sont mis en surbrillance avec différents codes de couleur. La légende de ces codes de couleur est affichée sur la carte. Si un espace est affecté à un utilisateur, une icône d’avatar s’affiche avec le nombre d’utilisateurs affectés à cet espace.

d. Dans le panneau latéral, sélectionnez **Modifier les espaces**.
Une page s’ouvre affichant la liste des espaces sélectionnés.

e. Sélectionnez les espaces pour lesquels vous souhaitez modifier l’allocation.

f. Sélectionnez la liste déroulante **Allocations** .

g. En fonction du changement d’allocation que vous souhaitez apporter, sélectionnez l’une des options suivantes :

- **Modifier l’allocation** : pour modifier l’allocation existante.
- **Ajouter une allocation** : pour ajouter une allocation.
- **Supprimer l’allocation** : pour supprimer l’allocation existante.

h. Dans la fenêtre qui s’ouvre, dans le champ **Type d’allocation** , sélectionnez le type d’allocation.
Vous pouvez également sélectionner des allocations en fonction des besoins.

i. Sélectionnez **Appliquer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

j. Dans la fenêtre de confirmation, examinez les changements qui sont sur le point d'être implémentés et sélectionnez **Confirmer**.
Les changements d'allocation sont enregistrés automatiquement.

Modifier ou afficher les espaces d'un bâtiment en fonction des entités d'espace de travail

Affichez les espaces d'un bâtiment en fonction de leurs types d'entités. Sur la carte d'étage, ajoutez directement une allocation ou modifiez une allocation d'espace. Affectez des espaces à une entité d'espace de travail à partir de la carte d'étage.

Avant de commencer

Afficher ou modifier les allocations d'espace d'un bâtiment

Important :
Vous pouvez afficher les espaces en fonction de leurs entités d'espace de travail uniquement pour un bâtiment. Vous ne pouvez pas créer ni afficher de scénario basé sur des entités du lieu de travail.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez afficher les espaces d'un bâtiment en fonction de différents types d'entités que vous avez configurés dans l'application. Le plan de la pile vous permet d'afficher le nombre d'espaces affectés à chaque entité. Affichez la hiérarchie de chaque entité, c'est-à-dire les entités du lieu de travail enfants et parentes.

Depuis la vue de la carte d'étage du bâtiment, affectez directement un espace à une entité d'espace de travail ou modifiez une allocation existante d'un espace.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Centre de l'espace de travail directement depuis le Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Le tableau de bord Workplace Analytics s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** ( ).
   Le tableau de bord Optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Dans la section Tous les bâtiments, sélectionnez le bâtiment pour lequel vous souhaitez afficher les espaces.
   Sélectionnez **Afficher tout** pour afficher une liste de bâtiments.
   Le plan de la pile du bâtiment s'ouvre.
4. Pour afficher les espaces de chaque étage en fonction des entités du lieu de travail auxquelles ils sont affectés, procédez comme suit :

   a. Sur le panneau de droite, sélectionnez l'icône Paramètres du plan de pile ( ) pour ouvrir les paramètres.

   b. Dans le champ **Afficher par** , sélectionnez **Entité du lieu de travail**.

   c. Dans le champ **Type d'entité du lieu de travail** , spécifiez le type d'entité en fonction duquel vous souhaitez afficher les entités du lieu de travail.
   Si vous souhaitez afficher toutes les entités du lieu de travail, quel que soit leur type d'entité, sélectionnez **Tous les niveaux**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Pour afficher les détails de l'espace affecté à chaque entité d'espace de travail, procédez comme suit :

a. Dans le panneau de droite, sélectionnez l'icône Détails de l'espace ( ).

b. Sur le plan de la pile, sélectionnez la barre de l'entité du lieu de travail pour laquelle vous souhaitez afficher les détails de l'espace.
Les détails de l'entité du lieu de travail, tels que le nombre d'espaces, la capacité, les détails d'affectation d'utilisateur et la légende de couleur associée à l'entité, s'affichent à droite.

Les espaces qui ne sont pas affectés directement ou indirectement à l'entité d'espace de travail sélectionnée (à tout type d'entité de hiérarchie inférieure qui peut être résolu dans l'entité d'espace de travail sélectionnée) sont affichés comme **Autres**.

6. Pour afficher la hiérarchie de l'entité du lieu de travail, procédez comme suit :

a. Sélectionnez l'entité du lieu de travail pour laquelle vous souhaitez afficher la hiérarchie.
Sélectionnez la barre de l'étage.

b. Dans le panneau Détails de l'espace, accédez à la section Entité du lieu de travail.

c. Sélectionnez l'icône de hiérarchie ( ) en regard de la légende de couleur de l'entité du lieu de travail.
La légende affiche la couleur de l'entité et le nombre d'espaces affectés à cette entité dans l'étage.

Une fenêtre s'ouvre affichant les détails de l'entité du lieu de travail et de sa hiérarchie. Le nombre d'espaces attribués à chaque entité de la hiérarchie est clairement détaillé.

d. Facultatif : Dans la fenêtre, sélectionnez l'icône de développement ( ) pour afficher la liste des entités de niveau inférieur et le nombre d'espaces qui lui sont affectés.
Pointez sur l'icône d'informations ( ) pour afficher le nombre d'espaces directement affectés à ce niveau d'entité sur le total des affectations sur celui-ci et ses sous-niveaux dans la hiérarchie.

7. Pour allouer un espace à une entité d'espace de travail ou pour modifier l'allocation, procédez comme suit :

a. Sélectionnez l'onglet **Carte d'étage** .

b. Sélectionnez l'étage où se trouve l'espace à l'aide de la liste déroulante en haut à droite de la carte.

c. Sélectionnez un espace directement sur la carte pour afficher les détails de cet espace dans le panneau de droite.
Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs espaces en dessinant un cercle autour d'eux ou en utilisant la touche Maj du clavier. Les détails du panneau de droite s'affichent en fonction de votre sélection.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les espaces sont mis en surbrillance avec différentes couleurs en fonction de leur allocation. La légende des couleurs est celle affichée sur la carte. Si un espace est affecté à un utilisateur, une icône d'avatar s'affiche avec le nombre d'utilisateurs affectés à cet espace.

d. Dans le panneau latéral, sélectionnez **Modifier les espaces**.
Une page s'ouvre affichant la liste des espaces sélectionnés.

e. Sélectionnez les espaces pour lesquels vous souhaitez modifier l'allocation à une entité d'espace de travail.

f. Sélectionnez la liste déroulante **Allocations** .

g. En fonction du changement d'allocation que vous souhaitez apporter, sélectionnez l'une des options suivantes :

- **Modifier l'allocation** : pour modifier l'allocation existante en une entité d'espace de travail.
- **Ajouter une allocation** : pour ajouter l'allocation d'entité du lieu de travail.
- **Supprimer l'allocation** : pour supprimer l'allocation existante.

h. Dans la fenêtre qui s'ouvre, dans le champ **Type d'allocation** , sélectionnez **Entité du lieu de travail**.
Vous pouvez également sélectionner d'autres allocations en fonction des besoins.

i. Dans le champ **Type d'entité** , sélectionnez le type d'entité auquel l'espace appartient.

j. Dans le champ **Entité du lieu de travail** , sélectionnez l'entité du lieu de travail à laquelle l'espace appartient.

k. Sélectionnez **Appliquer**.

l. Dans la fenêtre de confirmation, examinez les changements qui sont sur le point d'être implémentés et sélectionnez **Confirmer**.
Les changements d'allocation sont enregistrés automatiquement.

Traiter une demande d'assistant d'espace

En tant que planificateur d'espace, répondez aux demandes d'assistance relative à l'espace du lieu de travail. Affichez le plan d'espace sélectionné pour la demande et déployez-le en conséquence. Vous pouvez également affecter la demande à un autre groupe d'affectation ou à un utilisateur.

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

- Workplace Central
- Workplace Case Management
- Workplace Space Management
- Pour la vue Carte d'étage, les cartes d'étage doivent être créées à l'aide de Workplace Indoor Mapping Map Studio.

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une demande d'espace est envoyée, un ticket de lieu de travail est créé dans l'application. Le Workplace Central tableau de bord Optimisation de l'espace vous permet d'afficher tous les tickets du lieu de travail liés aux demandes d'espace depuis un emplacement unique. En tant que planificateur d'espace, vous pouvez effectuer les actions suivantes sur une demande :

- Affichez les demandes d'espace soumises par les utilisateurs. Vous pouvez afficher une demande même si l'utilisateur n'a sélectionné aucune option. Ces tickets du lieu de travail sont définis sur l'état Travail en cours.
- Suivez le nombre total de demandes d'espaces créées dans l'organisation à l'aide du tableau des mesures d'optimisation de l'espace. Vous pouvez également afficher la liste détaillée des demandes d'espace.
- Surveillez l'état d'une demande d'espace et traitez-la en conséquence.
- Affichez le plan d'espace sélectionné pour une demande d'espace et déployez-le.
- Affectez la demande d'espace à un autre groupe d'affectation ou à un utilisateur.
- Affichez le plan de l'espace sur une carte d'étage et visualisez les sièges avant le déploiement.
- Ajoutez des notes de travail à la demande. Les notes de travail ne sont affichées que pour le planificateur d'espace qui travaille sur cette demande.
- Ajoutez des commentaires sur la demande afin que l'utilisateur puisse l'afficher. Vous pouvez les informer de l'avancement ou les informer avec toute information qu'ils doivent connaître.

Pour plus d'informations sur les fonctionnalités, les vues et les états, reportez-vous à Approbations, états, actions et fonctionnalités clés des demandes d'espace.

Remarque :
Vous pouvez déployer uniquement une demande d'espace à l'état Approuvé.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**

   Vous pouvez également ouvrir Centre de l'espace de travail directement depuis le Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Le tableau de bord Workplace Analytics s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** ( ).
   Le tableau de bord Optimisation de l'espace s'ouvre.
3. Pour ouvrir une demande d'espace, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Dans la section **Mesures de scénarios**, sélectionnez **Toutes les demandes d'espace.**
   - Dans la section **Demandes d'espace** , sélectionnez **Afficher tout**.

   L'onglet Demandes d'espaces s'ouvre.
4. **Facultatif :** Appliquez des filtres et des options de tri à la liste pour filtrer la demande.
5. Sélectionnez le ticket d'espace de travail de la demande d'espace sur laquelle vous souhaitez travailler.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le ticket d’espace de travail s’ouvre dans un onglet distinct et affiche divers détails de la demande. Pour obtenir des informations détaillées sur les différentes options affichées sur la demande, reportez-vous à la section Approbations, états, actions et fonctionnalités clés des demandes d’espace.

6. **Facultatif :** Dans le panneau **Ticket du lieu de travail** , vous pouvez effectuer l’une des actions suivantes :
   - Pour affecter la demande d’espace à un autre groupe d’affectation, modifiez le champ **Groupe d’affectation** .
   - Pour affecter la demande d’espace directement à un autre utilisateur, spécifiez l’utilisateur dans le champ **Affecté à** .
   - Faites défiler l’écran pour afficher les détails de la demande et les variables fournies par le demandeur.
7. Dans le panneau **Activité** , vous pouvez effectuer l’une des opérations suivantes :
   - Ajoutez des commentaires dans la section **Commentaires** et sélectionnez **Publier des commentaires** pour informer les utilisateurs avec n’importe quelle information.
   - Ajoutez des notes de travail dans la section **Notes de travail** et sélectionnez **Publier des notes de travail (privées)** pour avertir les autres planificateurs d’espace qui travaillent sur la demande. Les notes de travail ne sont pas affichées pour le demandeur.
8. Sélectionnez l’onglet **Plan d’espace** pour afficher le plan d’espace sélectionné par le demandeur.

   Vous pouvez également afficher l’espace sur la carte en sélectionnant **l’option Afficher les espaces sur la carte.**

   Avertissement :
   Vous pouvez afficher le plan d’espace uniquement si le demandeur sélectionne une option. Si le demandeur n’a sélectionné aucune option, l’onglet **Plan d’espace** n’affiche aucune information.

9. Sélectionnez l’onglet **Approbations** pour afficher les détails de l’approbateur de la demande d’espace.
10. Sélectionnez le **plan d’exécution** pour afficher les détails de l’allocation d’espace, tels que le type de changement, la valeur actuelle et la valeur du scénario.
11. Sélectionnez l’onglet **Carte d’étage** pour afficher le plan d’espace sur une carte d’étage.
    La légende de la couleur associée à chaque département s’affiche sur le panneau de droite.

    Remarque :
    vous pouvez afficher la carte d’étage uniquement si une carte d’étage est configurée pour l’étage pour lequel le plan d’espace est réalisé. Assurez-vous que vous avez configuré Mappage d'intérieur en tant que fournisseur de carte pour afficher les cartes et que vous disposez du module d’extension Composants Indoor Mapping. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser les propriétés de la carte.

12. Après avoir apporté des **modifications, sélectionnez Enregistrer**.
13. Pour déployer le plan d’espace, procédez comme suit :
    a. Sélectionnez l’onglet **Plan d’exécution** .
    b. Examinez le plan et les allocations d’espace, le cas échéant.
    c. Cliquez sur **Déployer**.
    Le plan d’espace sélectionné dans la demande est déployé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Le plan d'espace est déployé pour la demande d'espace. L'état de la demande passe à Déploiement en cours jusqu'à ce que toutes les allocations d'espace soient implémentées. Un ticket d'espace de travail est créé pour chaque allocation. Lorsque le déploiement est en cours, les actions suivantes sont effectuées :

- Si un ticket du lieu de travail associé à une allocation échoue, c'est-à-dire si son état a été défini sur Fermé incomplet. Dans ce cas, le déploiement échoue et l'état de la demande d'espace est défini sur Fermé incomplet. Vous pouvez ajouter des commentaires si vous souhaitez notifier l'utilisateur avec les détails de l'échec.
- Si tous les tickets du lieu de travail associés aux allocations sont implémentés avec succès, c'est-à-dire qu'ils ont tous l'état Fermé terminé, le déploiement est réussi. Lorsque le déploiement est réussi, la demande d'espace est définie sur Fermé terminé.

Administration des espaces basée sur la carte

Les planificateurs et les administrateurs d'espace peuvent mettre à jour les attributs d'espace et les changements d'allocation à l'aide de cartes d'étage interactives. Sélectionnez et modifiez un espace unique ou mettez à jour des espaces en bloc via les cartes d'étage. Ajoutez, modifiez ou supprimez des allocations d'espace selon vos besoins. Les attributs d'espace mis à jour et les changements d'association sont reflétés en temps réel sur une carte d'étage.

Avant de commencer

Rôle requis : planificateur d'espace

Un nouveau formulaire d'espace de travail est disponible dans le cadre de cette fonctionnalité et ce formulaire peut être configuré et modifié pour apporter des modifications à l'attribut et à l'association d'espace. Les changements mis à jour sont reflétés en temps réel sur une carte d'étage.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Optimisation de l'espace** > **Tous les bâtiments**.
2. Sélectionnez **Afficher tout** et sélectionnez un bâtiment dans la liste des bâtiments.
3. Sur le plan de pile, sélectionnez l'icône Paramètres du plan de pile (paramètres du) dans le volet droit pour afficher différentes options d'affichage.
4. Sélectionnez **Afficher par** pour sélectionner la vue en fonction de laquelle les espaces de l'étage doivent être catégorisés.
   Les options d'affichage suivantes sont disponibles :
   - Département
   - Centre de coûts
   - Quartier
   - Entité du lieu de travail
   - Type d'espace
   - Type d'affectation
   - État de l'espace
   - Fonction de l'espace
   - État de l'occupation

   Les espaces sont affichés en fonction de la vue sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Pour afficher les détails de l'espace pour une barre de pile sélectionnée, sélectionnez l'icône Détails de l'espace (icône) sur le volet droit.
6. Pour afficher les allocations d'espace sur une carte, sélectionnez l'onglet **Carte d'étage** .
   La carte de l'étage sélectionné sur le plan de la pile s'affiche. Les espaces sont mis en surbrillance en fonction de l'option de vue que vous avez sélectionnée.
7. Pour modifier les étages, utilisez l'option **Étage** .
8. Pour afficher les détails de l'espace des espaces ou de tout panneau sélectionné, sur le volet droit, accédez à la section Détails de l'espace.
   Divers détails d'espace tels que le nombre d'espaces, les profils affectés, les détails du département et plus encore sont affichés.
9. Pour modifier la vue, sur le volet droit, sélectionnez l'icône Paramètres de la carte (paramètres).
   Dans le panneau Paramètres de la carte, vous pouvez effectuer les actions suivantes :
   - **Pour modifier la vue de la carte d'étage** : sélectionnez l'option **Afficher par** . Les options d'affichage suivantes sont disponibles :
     - Département
     - Centre de coûts
     - Quartier
     - Entité du lieu de travail
     - Type d'espace
     - Type d'affectation
     - État de l'espace
     - Fonction de l'espace
     - État de l'occupation
   - Afficher les espaces en fonction de l'affectation : Vous pouvez activer ou désactiver les paramètres suivants :
     - **Affecté à** : affichez l'utilisateur auquel un espace est affecté.
     - **Type d'affectation** : affichez le type d'affectation d'un espace.
10. Pour zoomer sur l'espace sur la carte, utilisez les options de zoom affichées en bas à droite de la carte.
11. Pour modifier les attributs d'espace ou les détails de son allocation, procédez comme suit :

    a. Sélectionnez un espace unique ou des espaces en bloc.

    Pour sélectionner plusieurs espaces, sélectionnez la touche **Maj** et maintenez-la enfoncée pour dessiner un cercle (lasso) ou dessinez une bordure de sélection à main levée autour des espaces que vous souhaitez modifier.

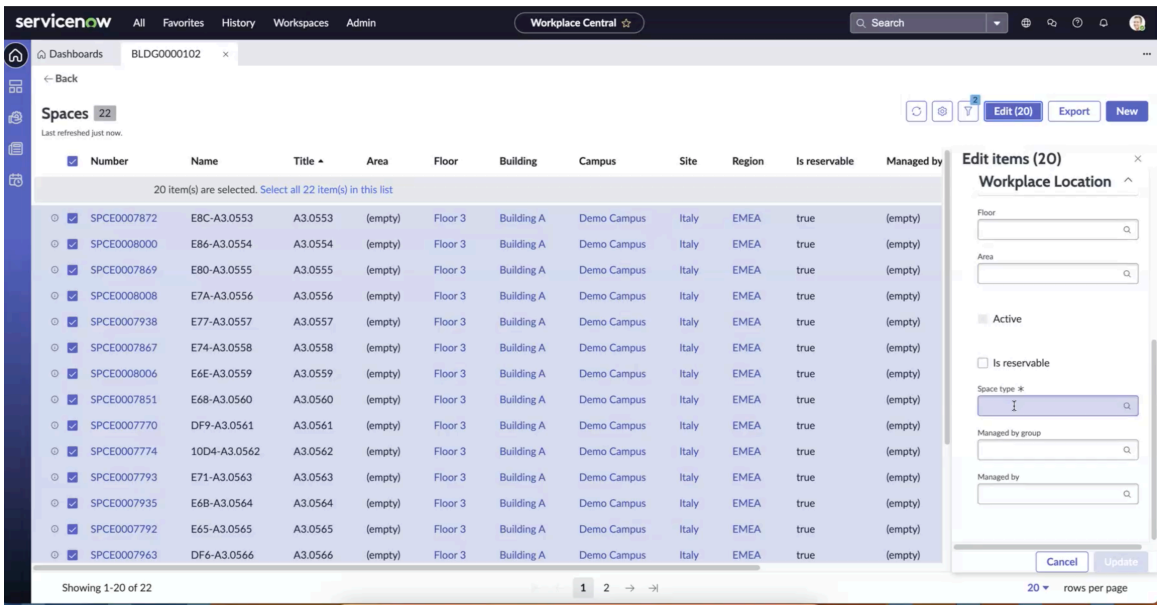
    b. Après la sélection, pour modifier les espaces, dans le volet droit, sélectionnez l'option **Modifier l'espace** dans la section Détails de l'espace.
    Un nouvel onglet s'ouvre avec une vue de liste des espaces sélectionnés. Vous pouvez configurer les colonnes sur lesquelles vous souhaitez afficher les espaces, mais également apporter des modifications et effectuer des changements d'allocation. Les changements mis à jour sont reflétés en temps réel sur une carte d'étage.

    c. Sélectionnez les espaces que vous souhaitez modifier à l'aide de la case à cocher.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Activez la **propriété système glide.lists.inline_editing_enabled** afin d'effectuer des modifications en ligne dans les pages de liste.



d. Après avoir sélectionné les espaces requis, sélectionnez **Modifier**.

e. Le panneau de droite s'ouvre en mode **d'édition** .

f. Après avoir effectué les attributs d'espace requis et les changements d'association, sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les changements.

g. S'il existe des espaces portant des noms similaires pour un étage sélectionné, un message vous invitant à changer le nom de l'espace s'affiche.

h. Les espaces en double sont également affichés afin qu'ils puissent être supprimés.

i. Prenez les mesures appropriées pour modifier les noms des étages et supprimer les espaces en double.

j. Pour mettre à jour les détails de l'allocation de l'espace, sélectionnez les espaces requis dans la vue de liste et sélectionnez la liste déroulante **Allocation** pour ajouter, modifier ou supprimer des allocations d'espace.

Champ	Description
Ajouter une allocation	Sélectionnez **Ajouter une allocation** dans la liste déroulante pour ajouter de nouvelles allocations d'espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ Dans la liste déroulante **Type d'allocation** , sélectionnez le type d'allocation. ▪ En fonction de la sélection **du type d'allocation** , sélectionnez l'option requise. ▪ Sélectionnez **Appliquer**.
Changer l'allocation	Sélectionnez **Modifier l'allocation** dans la liste déroulante pour modifier ou mettre à jour l'allocation d'espace. ▪ Dans la liste déroulante **Type d'allocation** , sélectionnez le type d'allocation. ▪ En fonction de la sélection **du type d'allocation** , sélectionnez l'option requise. ▪ Sélectionnez **Appliquer**.
Supprimer l'allocation	Sélectionnez **Supprimer l'allocation** dans la liste déroulante pour supprimer l'allocation d'espace sélectionnée. ▪ Sélectionnez l'allocation dans la liste déroulante **Type d'allocation** , ▪ Sélectionnez l'option requise, en fonction de la sélection **du type d'allocation** . ▪ Sélectionnez **Appliquer**.

k. En outre, sélectionnez **Exporter** pour exporter les données d'enregistrement d'espace en bloc au format Excel, JSON, HTML ou CSV.

l. Sélectionnez la liste **Type de livraison** , puis **sélectionnez Télécharger** ou **Envoyer par e-mail** pour télécharger ou envoyer par e-mail les données de l'enregistrement d'espace sélectionné.

m. Sélectionnez **Nouveau** pour ajouter un emplacement de lieu de travail et mettre à jour les champs requis. Pour plus d'informations, consultez Gérer les emplacements du lieu de travail à l'aide de Workplace Space Management.

n. Après avoir effectué les **modifications, sélectionnez Enregistrer**.

12. Sélectionnez **Retour** pour revenir à **la carte de l'étage**.
Toutes les modifications que vous apportez aux enregistrements d'espace sont appliquées en temps réel et disponibles sur la carte de l'étage de l'espace sélectionné.

Travailler avec Analyses sur le lieu de travail

En tant que gestionnaire ou administrateur du lieu de travail, utilisez le tableau de bord pour accéder aux mesures clés pour l'optimisation des espaces, la gestion de la Analyses sur le lieu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de travail maintenance, l'administration des baux et les aperçus d'occupation afin de vous aider à prendre des décisions efficaces.

Assurez-vous de disposer de l'ensemble des autorisations requises pour afficher les tableaux de bord.

Afficher les mesures d'optimisation de l'espace

Utilisez le tableau de bord Analyses sur le lieu de travail Optimisation de l'espace pour analyser la capacité et les tendances d'utilisation de l'espace afin d'optimiser l'utilisation des espaces de travail.

Prérequis pour accéder au tableau de bord Optimisation de l'espace

- Assurez-vous que l'application Workplace Central est installée. Pour plus d'informations, voir Installer Workplace Central
- Assurez-vous que l'application Workplace Space Management (sn_wsd_spcmgmt) est installée. Pour plus d'informations, consultez Installer Workplace Space Management.
- Assurez-vous que les Workplace Central applications and Workplace Space Management et toutes les applications de stockage associées possèdent des autorisations valides ServiceNow . Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- exécutez la tâche *`Workplace Analytics Space Management report data generation`* planifiée avant d'afficher le tableau de bord Optimisation de l'espace pour la première fois. Pour plus d'informations, consultez Exécuter la tâche planifiée pour le tableau de bord Optimisation de l'espace.

Accéder au tableau de bord

Pour accéder au tableau de bord Optimisation de l'espace, vous devez disposer de l'un des rôles suivants : sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.manager, sn_wsd_rsv.manager ou sn_wsd_core.workplace_manager.

Accédez au tableau de bord à l'aide de l'un des chemins de navigation suivants :

- **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
- **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**

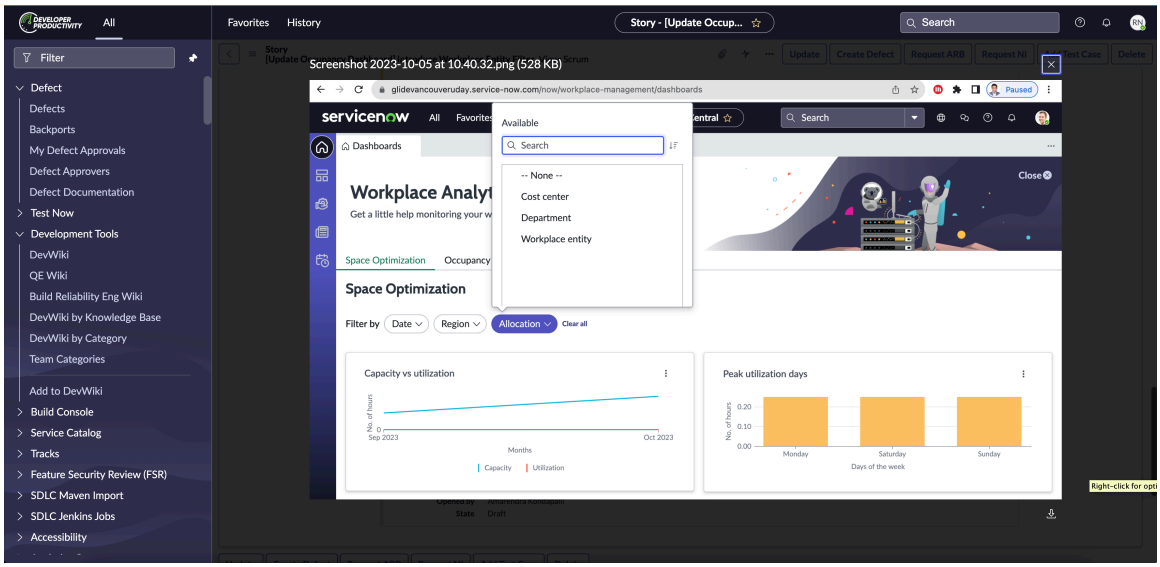
Rapports

Les rapports par défaut suivants affichent uniquement les données de l'année précédente. Vous pouvez ajuster la plage de données à l'aide des filtres disponibles pour la date, la région, le site, le campus, l'allocation et l'entité du lieu de travail.

Type d'allocation [sn_wsd_core. ALLOCATION_TYPE] vous permet de spécifier un type d'allocation basé sur l'utilisation de l'espace.

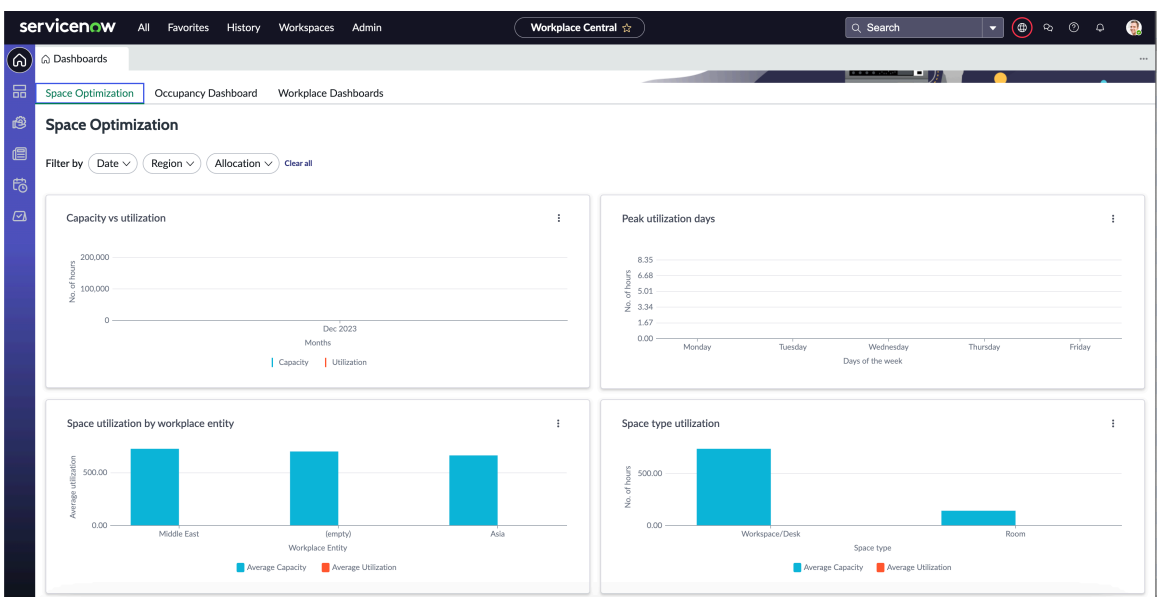
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus d'informations, consultez Allocation : types, paramètre et impact.

Le tableau de bord Optimisation de l'espace vous permet également de visualiser les données en fonction du type d'entité. Gérez les allocations d'espace en fonction de l'entité du lieu de travail pour garantir une utilisation appropriée de l'espace.



Pour plus d'informations, consultez Mapper les espaces de travail désignés aux profils d'utilisateur.

La capacité est calculée en fonction des critères suivants :

- La capacité totale correspond au nombre total d'heures pendant lesquelles un espace actif est disponible à la réservation.
- La capacité est calculée à l'aide des propriétés **de réservation Heure de début de la journée de travail** et **Heure de fin de la journée de travail**.

L'utilisation est calculée à l'aide des critères suivants :

- Pour les employés disposant d'une attribution permanente de sièges, l'utilisation de l'espace est calculée à l'aide des propriétés de réservation Heure de début de la journée de travail [sn_wsd_rsv.day_start] et heure de fin de la journée de travail [sn_wsd_rsv.day_end].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour les employés qui ne disposent pas d'une allocation permanente de sièges, l'utilisation de l'espace est calculée à partir du temps total de réservation en heures d'équipe de travail de la journée. L'équipe de travail ou les heures de bureau sont calculées à partir de l'heure de début de la journée de travail [sn_wsd_rsv.day_start] et de l'heure de fin de la journée de travail [sn_wsd_rsv.day_end].
- Par exemple, si les heures de bureau sont de 9 heures et qu'une salle de réunion est réservée pendant 11 heures, l'utilisation totale dans ce cas est de 9 heures. Les propriétés de début de la journée de travail [sn_wsd_rsv.day_start] et de fin de la journée de travail [sn_wsd_rsv.day_end] sont utilisées lors du calcul des heures de bureau. Les heures non allouées d'une journée pour un espace réservé ne sont pas prises en compte dans le calcul de la durée totale de réservation pour une réservation d'une journée ou de plusieurs jours. La propriété de réservation pour les heures de bureau est définie sur **(** > **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Propriétés**.

Capacité contre utilisation

Cette facette du rapport affiche les ressources spatiales disponibles par rapport à leur occupation.

Avantages:

- Sélectionnez l'icône Autres options (⋮ pour actualiser le rapport.
- Aperçu de la disponibilité de l'espace par rapport à la tendance d'occupation.
- Vous permet de reconfigurer vos affectations d'espace et l'optimisation de l'espace afin d'optimiser l'utilisation des ressources.
- Un bureau peut être partagé par plusieurs entités du lieu de travail.

  Par exemple, un siège ou un bureau est partagé entrel'utilisateur A et l'utilisateur B. Si l'utilisateur A réserve le siège, l'application vérifie l'entité du lieu de travail de l'utilisateur A et calculele ratio d'utilisation de l'espace et de capacité.
- Sélectionnez une facette ou une carte de rapport et double-cliquez pour afficher les détails.

Jours d'utilisation de pointe

Ce rapport affiche l'utilisation moyenne pour les jours de la semaine.

Avantages:

- Sélectionnez l'icône Autres options (⋮ pour actualiser le rapport.
- Aperçu de l'utilisation de l'espace pour les jours de la semaine.
- Permet de classer les ressources par ordre de priorité en fonction de la demande.
- Sélectionnez une facette du rapport et double-cliquez pour afficher les détails.

Calcul:

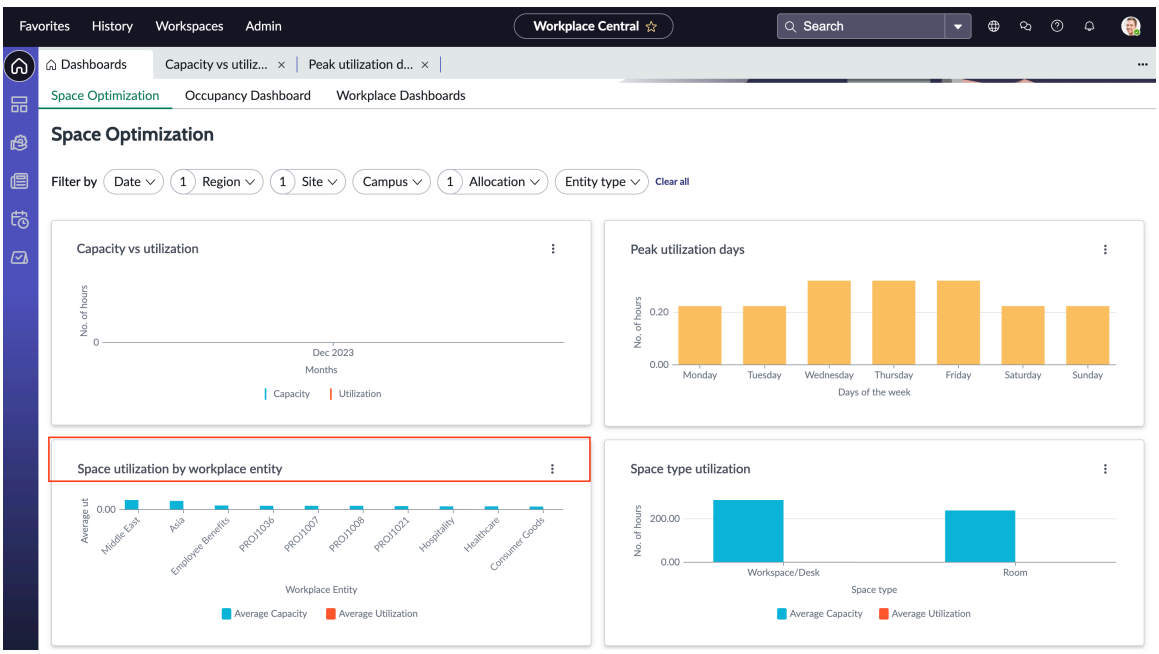
Utilisation moyenne = [Utilisation totale en heures pour un jour de semaine/Nombre d'espaces disponibles pour un jour de semaine]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de l'espace par entité du lieu de travail

Cette facette du rapport affiche la capacité et l'utilisation moyennes en fonction de l'entité du lieu de travail.



Avantages:

- Sélectionnez l'icône Autres options (⋮ pour actualiser le rapport.
- Sélectionnez l'onglet **Allocation** dans les options Filtrer par et allouer par entité de lieu de travail différente.
- Sélectionnez **Type d'entité** dans les options Filtrer par et sélectionnez une entité sur le lieu de travail pour afficher les mesures d'utilisation de l'espace pour une entité sélectionnée.
- Comparez le jeu de données pour la capacité moyenne et l'utilisation moyenne d'une entité du lieu de travail.
- Sélectionnez une facette du rapport et double-cliquez pour afficher les détails.

Calcul:

Capacité moyenne par entité d'espace de travail = [Capacité totale en heures pour une entité d'espace de travail/Nombre d'espaces disponibles pour une entité d'espace de travail]

Utilisation du type d'espace

Cette facette du rapport affiche la capacité moyenne et l'utilisation moyenne pour un type d'espace.

Avantages:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez l'icône Autres options (⋮ pour actualiser le rapport.
- Comparez les données de capacité moyenne et d'utilisation moyenne pour un type d'espace.
- Ajoutez ou supprimez des types d'espace pour obtenir une optimisation optimale de l'espace.

Calcul:

Capacité moyenne par type d'espace = [Capacité totale en heures pour un type d'espace basé sur les heures de bureau/Nombre d'espaces disponibles pour une entité d'espace de travail]

Personnalisation des widgets

Vous pouvez personnaliser les widgets pour afficher les mesures pertinentes à l'aide de .Générateur d'IU Pour plus d'informations, consultez UI Builder tutorial .

Exécuter la tâche planifiée pour le tableau de bord Optimisation de l'espace

En tant qu'administrateur, exécutez la tâche *`Workplace Analytics Space Management report data generation`* planifiée pour calculer la capacité et l'utilisation de tous les espaces.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche doit être exécutée avant d'afficher le tableau de bord pour la première fois. La tâche calcule la capacité et l'utilisation de tous les espaces et remplit une table interne à partir de laquelle les tableaux de bord sont renseignés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tâche planifiée**.
2. Sélectionnez **Génération de données du rapport de gestion de l'espace d'analyse du lieu de travail** dans la liste.
3. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche.

Afficher le tableau de bord d'occupation

Les administrateurs et les gestionnaires du lieu de travail peuvent consulter les mesures d'occupation de l'espace de travail pour planifier et optimiser l'utilisation de l'espace de travail.

Avant de commencer
Pour afficher le rapport du tableau de bord d'occupation, assurez-vous d'avoir :

- Module d'extension de l'application installé Workplace Central (sn_wsd_central).
- Un profil d'employé doit être créé pour les utilisateurs du lieu de travail.
- Un emplacement du lieu de travail doit être affecté aux utilisateurs du lieu de travail dans le profil de l'employé.

Les utilisateurs du lieu de travail ayant les rôles suivants peuvent accéder au rapport du tableau de bord d'occupation :

Traduction automatique

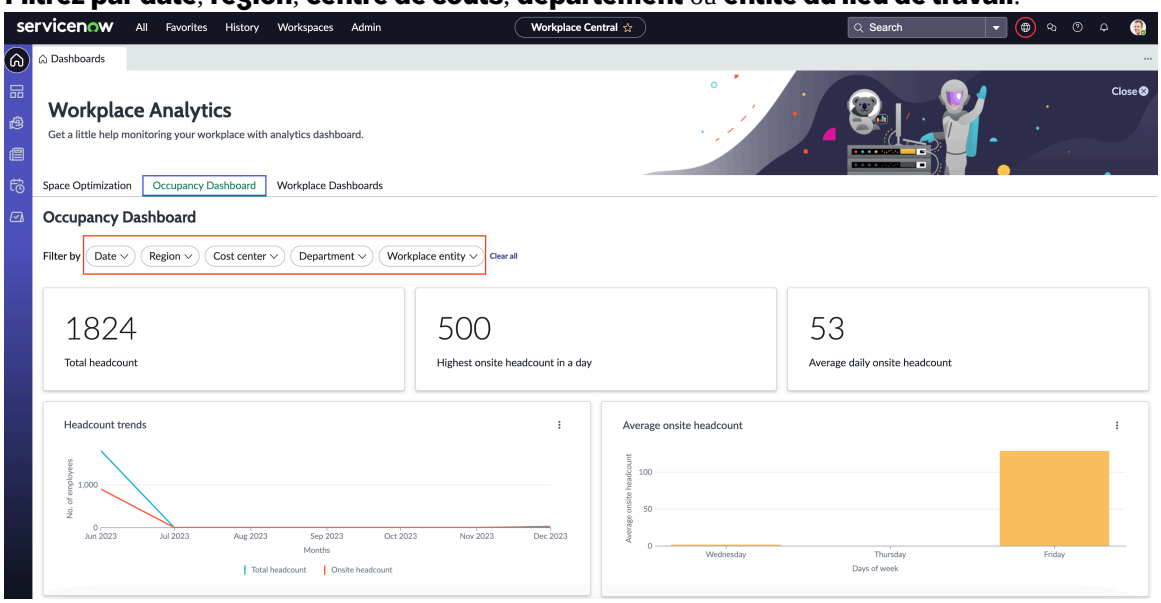
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_wsd_central.workplace_analytics_user
- sn_wsd_wc.gestionnaire
- sn_wsd_wc.user

Rôle requis : sn_wsd_wc.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de l'espace de travail**.
   Le tableau de bord Workplace Analytics s'affiche.
2. Sélectionnez **Tableau de bord d'occupation**.
3. **Filtrez par date**, **région**, **centre de coûts**, **département** ou **entité du lieu de travail**.

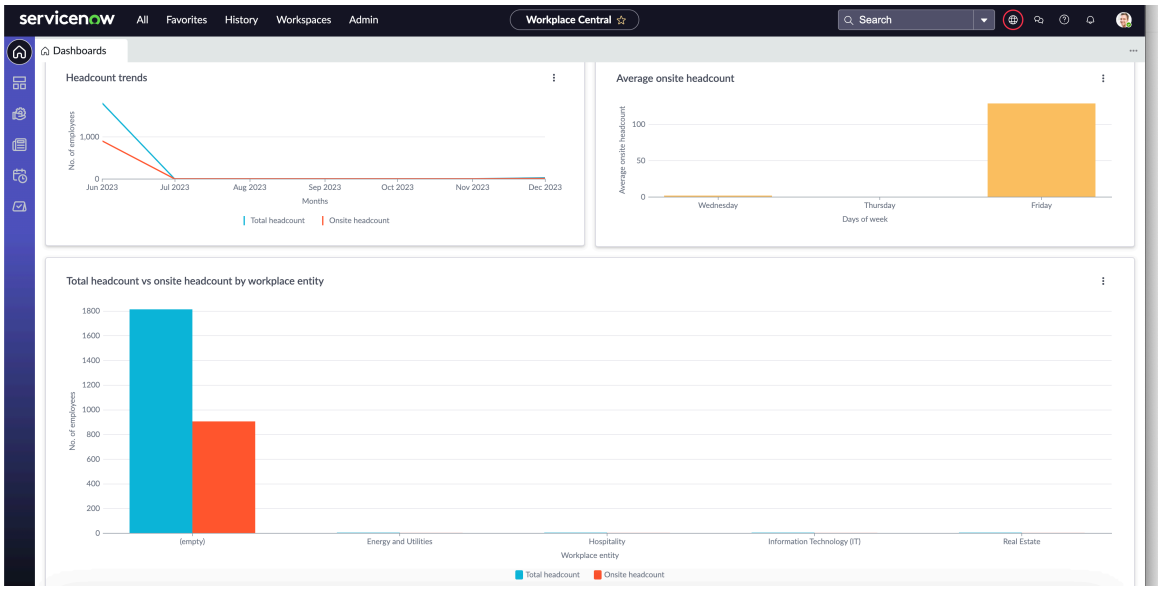


4. Sélectionnez **Appliquer** après avoir sélectionné les filtres requis.
5. Affichez **l'effectif total**, **l'effectif sur site le plus élevé en une journée** et **l'effectif sur site quotidien moyen** pour une région, une date et un centre de coûts ou un département sélectionnés.
6. Affichez les rapports d'occupation en fonction des critères suivants :
   - Tendances de l'effectif
   - Effectif disponible sur site
   - Effectif total par rapport à l'effectif en ligne par service
   - Effectif total contre effectif sur site par entité de lieu de travail

     Filtrez par entité d'espace de travail pour afficher les allocations d'espace d'un bâtiment en fonction des entités d'espace de travail. L'allocation basée sur l'entité du lieu de travail vous permet de contrôler la consommation d'espace de chaque entreprise de votre organisation. Pour plus d'informations, consultez Mapper les espaces de travail désignés aux profils d'utilisateur et Analyse de la présence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Les tableaux de résultats par défaut suivants sont disponibles sur le tableau de bord :

   Sélectionnez un tableau de résultats pour afficher des rapports et des mesures détaillés :

   - Effectifglobal
   - Effectif sur site le plus élevé dans une journée
   - Effectif quotidien sur site en moyenne

8. Sélectionnez un objet sur le graphique pour ouvrir la page du composant associé.
   Par exemple, sélectionnez **Tendances des effectifs** sur le graphique pour ouvrir la page Tendances des effectifs. Les effectifs d'une région, d'un site, d'un campus, d'un bâtiment, d'un centre de coûts ou d'un département sélectionnés sont affichés.
9. Sélectionnez **Exporter pour exporter** les données du tableau de bord d'occupation au format Excel, JSON, CSV ou PDF.
10. Après avoir exporté les données, téléchargez-les ou envoyez-les par e-mail.

Afficher les mesures de l'administration des baux

Utilisez le tableau de bord Administration des baux pour obtenir un aperçu du nombre total de contrats, de contrats actifs, d'ébauches de contrats et de contrats arrivant à échéance.

Prérequis pour accéder au tableau de bord Administration des baux

- Assurez-vous que l'application Workplace Central est installée. Pour plus d'informations, voir Installer Workplace Central
- Assurez-vous que l'application Administration des baux de lieux de travail (sn_wsd_la) est installée. Pour plus d'informations, voir Activer Administration des baux de lieux de travail
- Assurez-vous que les Workplace Central applications and Administration des baux de lieux de travail et toutes les applications de stockage associées possèdent des autorisations valides ServiceNow . Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .

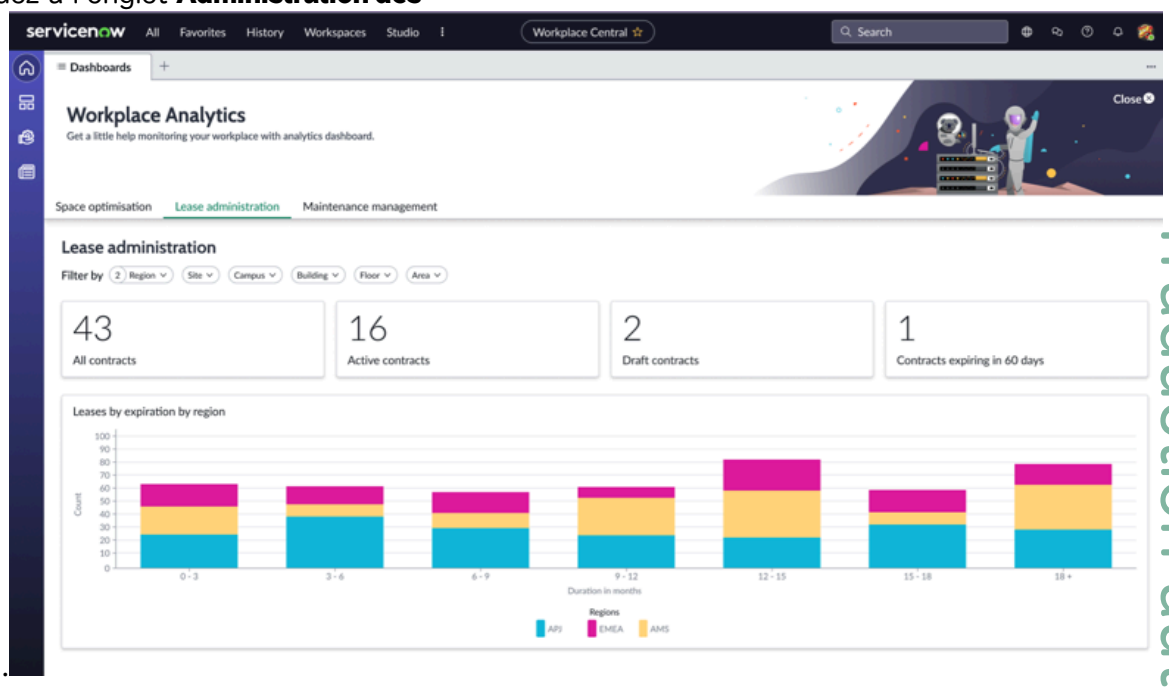
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder au tableau de bord

Pour accéder au tableau de bord Administration des baux, vous devez disposer du rôle sn_wsd_la.manager ou sn_wsd_la.admin.

- Accédez au tableau de bord à l'aide de l'un des chemins de navigation suivants :
  - **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
  - **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**
- Accédez à l'onglet **Administration des baux** .



Tableaux de résultats et rapport

Remarque :
Les contrats du lieu de travail sans valeur d'emplacement ne sont pas inclus dans le nombre total.

Les tableaux de résultats par défaut suivants sont disponibles sur le tableau de bord. Sélectionnez la carte pour afficher la liste des enregistrements.

- **Tous les contrats** : affiche le nombre total de contrats du lieu de travail.
- **Contrats actifs** : affiche le nombre de contrats du lieu de travail à l'état actif.
- **Contrats brouillon** : affiche le nombre de contrats du lieu de travail à l'état Brouillon.
- **Expiration dans 60 jours** : affiche le nombre de contrats du lieu de travail qui expirent dans les 60 prochains jours.

Pour plus d'informations, consultez Administration des baux du lieu de travail.

Rapports

Expiration du bail par région

Affiche le nombre de contrats du lieu de travail arrivant à échéance dans différentes régions.

Avantages:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affiche une vue consolidée du nombre de contrats du lieu de travail arrivant à échéance afin que vous puissiez les renouveler à temps. Pour plus d'informations, consultez Renouveler le contrat de travail dans Interface utilisateur principale.

Afficher les mesures de gestion de maintenance

Utilisez le tableau de bord Gestion de la maintenance pour obtenir un aperçu des tickets de maintenance, de leurs tendances et de la conformité au plan de maintenance. Ces informations vous permettent de créer un plan de maintenance efficace pour améliorer les workflows et réduire les activités de maintenance et leurs coûts associés.

Prérequis pour accéder au tableau de bord Afficher la gestion de la maintenance

- Assurez-vous que l'application Workplace Central est installée. Pour plus d'informations, voir Installer Workplace Central
- Assurez-vous que l'application Workplace Maintenance Management (sn_wsd_maintenance) est installée. Pour plus d'informations, consultez Installer Workplace Maintenance Management.
- Assurez-vous que le module d'extension Analyse des performances (com.snc.pa) est installé et que vous disposez de l'autorisation Analyse des performances Premium. Pour plus d'informations, voir Install Performance Analytics Content Pack for Agile 2.0
- Assurez-vous que les Workplace Centralapplications Workplace Maintenance Management et toutes les applications de stockage associées possèdent des autorisations valides ServiceNow . Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Exécutez la *`Workplace Maintenance Case Historical Data Collection`* tâche avant d'afficher le tableau de bord pour la première fois. Pour plus d'informations, consultez Exécuter la tâche planifiée pour le tableau de bord Gestion de la maintenance.

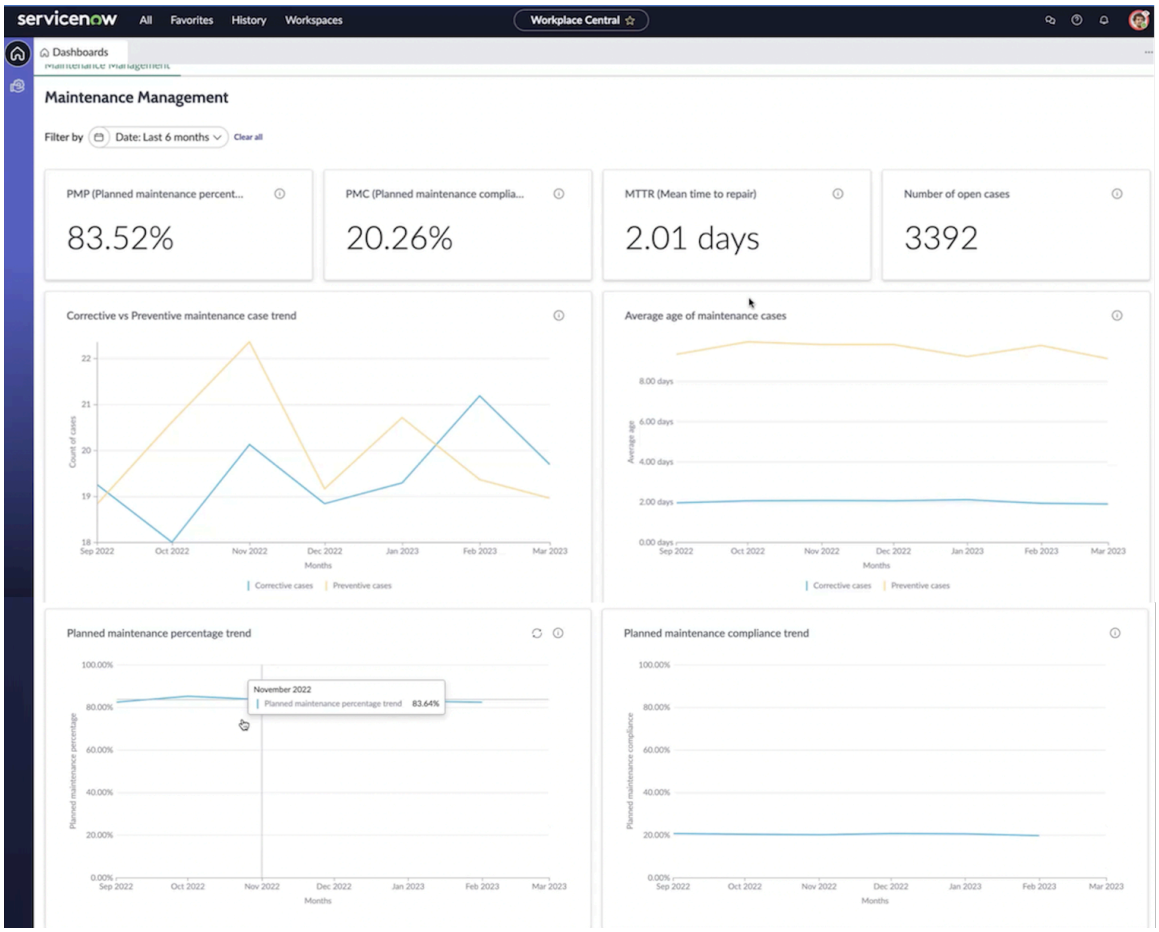
Accéder au tableau de bord

Pour accéder au tableau de bord Gestion de la maintenance, vous devez disposer du rôle sn_wsd_maintenance.manager ou sn_wsd_maint.admin.

- Accédez au tableau de bord à l'aide de l'un des chemins de navigation suivants :
  - **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
  - **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**
- Accédez à **l'onglet Gestion de la maintenance** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Tableaux de résultats

Les tableaux de résultats par défaut suivants sont disponibles sur le tableau de bord. Pour afficher la liste des enregistrements, sélectionnez la carte connexe.

PMP (pourcentage de maintenance planifiée)

Affiche le pourcentage de jours planifiés consacrés aux tickets préventifs par rapport au nombre total de jours planifiés pour les tickets de maintenance préventive et corrective. Un pourcentage élevé indique que plus de temps est consacré aux activités de maintenance planifiée plutôt qu'aux activités non planifiées.

Calcul:

Pourcentage de maintenance planifiée = (Nombre total de jours pris pour terminer tous les tickets de maintenance préventive pour une durée / Nombre total de jours pris pour terminer tous les tickets de maintenance pour la durée) X 100

PMC (conformité de maintenance planifiée)

Affiche le pourcentage du nombre total de tickets de maintenance préventive terminés par rapport au nombre total de tickets de maintenance préventive. Un pourcentage élevé indique que les activités de maintenance sont effectuées conformément au calendrier.

Calcul:

Conformité de maintenance planifiée = (Nombre de tickets de maintenance préventive terminés/Nombre total de tickets de maintenance préventive) X 100

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

MTR (délai moyen de réparation)

Affiche la durée moyenne nécessaire à la fermeture d'un ticket de maintenance. Une valeur faible indique que les processus de maintenance et les compétences nécessaires pour les gérer sont efficaces.

Calcul:

Délai moyen de réparation = Âge moyen de tous les tickets de maintenance / Nombre total de tickets de maintenance

Nombre de tickets ouverts

Affiche le nombre total de tickets ouverts. Un faible nombre de tickets ouverts indique que votre plan de maintenance et vos processus de résolution sont efficaces.

Calcul:

Nombre total de tickets de maintenance préventive et corrective dont l'état est autre que Fermé terminé, Fermé incomplet ou Annulé.

Rapports

Les rapports par défaut suivants sont disponibles sur le tableau de bord. Sélectionnez la carte pour afficher la liste des enregistrements.

Tendance des tickets de maintenance corrective par rapport aux tickets de maintenance préventive

Affiche la tendance des tickets de maintenance corrective et préventive.

Avantages:

Analysez la tendance pour comprendre l'efficacité de la planification et identifier tous les actifs devant être retirés ou remplacés.

Âge moyen des tickets de maintenance

Affiche l'ancienneté moyenne des tickets de maintenance corrective et préventive.

Avantages:

Analysez la tendance pour comprendre l'efficacité des services de maintenance et identifier les processus ou les actifs qui entraînent l'augmentation de l'âge des tickets de maintenance. Prenez des mesures pour réduire l'âge des tickets.

Formule :

- Âge moyen des tickets de maintenance correctifs = [Somme des âges de tous les tickets correctifs/Nombre total de tickets de maintenance]
- Âge moyen des tickets de maintenance préventive = [Somme des âges de tous les tickets préventifs/Nombre total de tickets de maintenance]

Tendance en pourcentage de maintenance planifiée

Affiche la tendance en pourcentage du nombre total de jours passés sur les tickets préventifs par rapport au nombre total de jours planifiés pour les tickets de maintenance préventive et corrective.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages:

Analysez la tendance afin d'identifier les zones de problèmes à l'origine d'activités non planifiées ou de tickets correctifs. Modifiez le processus, ou remplacez ou mettez hors service les actifs pour éviter toute activité non planifiée.

Formule :

Tendance en pourcentage de maintenance planifiée = (Nombre total de jours de maintenance planifiés / Nombre total de jours de maintenance) X 100

Tendance de conformité de maintenance planifiée

Affiche la tendance en pourcentage du nombre total de tickets de maintenance préventive terminés par rapport au nombre total de tickets de maintenance préventive.

Avantages:

Analysez la tendance de conformité de maintenance planifiée pour identifier les problèmes qui entraînent un écart par rapport au plan. Prenez des mesures pour améliorer les processus qui entraînent une exécution à temps incohérente.

Calcul:

Tendance de conformité de maintenance planifiée = [Nombre de tickets de maintenance préventive terminés/Nombre total de tickets de maintenance préventive] X 100

Indicateurs

Les groupes d'indicateurs et les indicateurs répertoriés dans la table suivante sont utilisés pour remplir les widgets dans le tableau de bord.

Nom du groupe d'indicateurs	Indicateurs
Ticket.Maintenance.LieuDeTravail.Fermé	• Ticket | Maintenance du lieu de travail | Fermé | Âge | Somme | Heures • Ticket | Maintenance du lieu de travail | Fermé | Correctif | Âge | Somme | Heures • Ticket | Maintenance du lieu de travail | Fermé | Correctif | Nombre • Ticket | Maintenance du lieu de travail | Fermé | Préventif | Âge | Somme | Heures • Ticket | Maintenance du lieu de travail | Fermé | Préventif | Nombre
Ticket.Maintenance.LieuDeTravail.Ouvert	• Nombre de tickets correctifs • Nombre de tickets ouverts

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du groupe d'indicateurs	Indicateurs
	• Nombre de tickets préventifs • Ticket | Maintenance du lieu de travail | Ouvert | Préventif | Fermé terminé | Nombre

Vous pouvez également ajouter de nouveaux indicateurs. Pour en savoir plus sur l'utilisation des indicateurs, reportez-vous à Configure Performance Analytics fundamentals .

Exécuter la tâche planifiée pour le tableau de bord Gestion de la maintenance

En tant qu'administrateur, exécutez la tâche *`Workplace Maintenance Case Historical Data Collection`* planifiée pour collecter les données de l'année passée qui sont utilisées par le tableau de bord de gestion de la maintenance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche doit être exécutée avant d'afficher le tableau de bord pour la première fois. Il recueille toutes les données requises pour les rapports de l'année écoulée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tâche planifiée**.
2. Sélectionnez **Collecte de données historiques de ticket de maintenance du lieu de travail** dans la liste.
3. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour exécuter la tâche.

Gérer les tableaux de bord du lieu de travail

Gérer les tableaux de bord du lieu de travail dans Workplace Central pour obtenir des aperçus et des mesures des réservations, des visiteurs, des activités du gestionnaire du lieu de travail, des tickets du lieu de travail et des synchronisations.

Avant de commencer

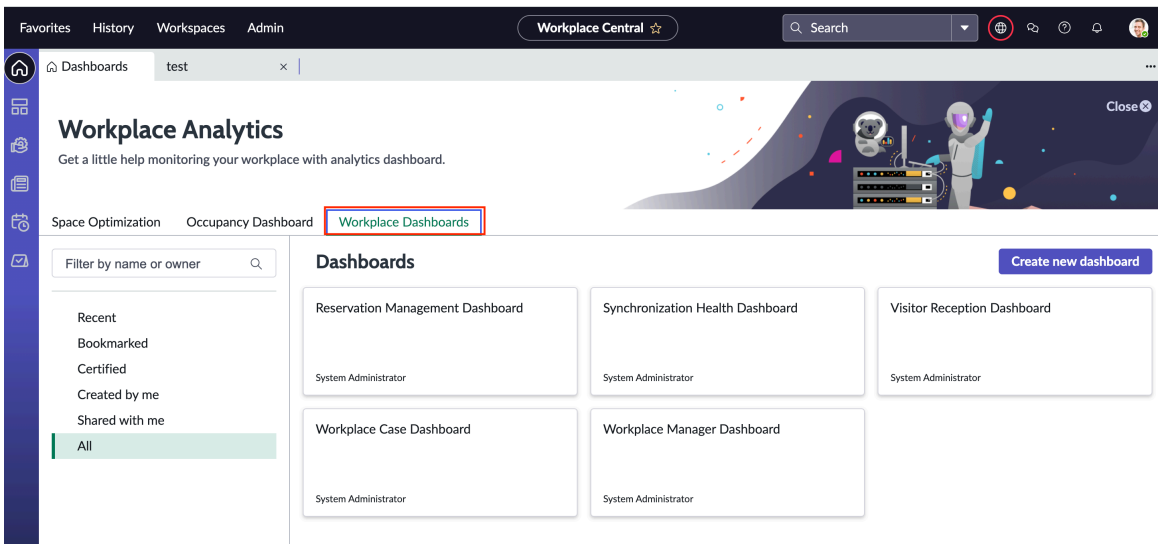
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Tableaux de bord de l'espace de travail**.



2. Les tableaux de bord du lieu de travail suivants sont disponibles :
   - Tableau de bord de gestion des réservations
   - Tableau de bord d'accueil des visiteurs
   - Tableau de bord des tickets du lieu de travail
   - Tableau de bord du gestionnaire du lieu de travail
   - Tableau de bord de l'intégrité de synchronisation

Tableau de bord de gestion des réservations

Utilisez le tableau de bord de gestion des réservations pour surveiller les réservations et la fréquence des réunions dans votre organisation. Vous pouvez afficher les détails de n'importe quel jour, tels que le nombre de réservations, les heures de pointe pour les réunions et le nombre de réunions pour différents emplacements.

Remarque :
Le Workplace Reservation Management tableau de bord est migré vers Workplace Central. Vous pouvez commencer à utiliser les tableaux de bord migrés à partir de Workplace Central. Les tableaux de bord prêts à l'emploi sont également migrés vers Workplace Central.

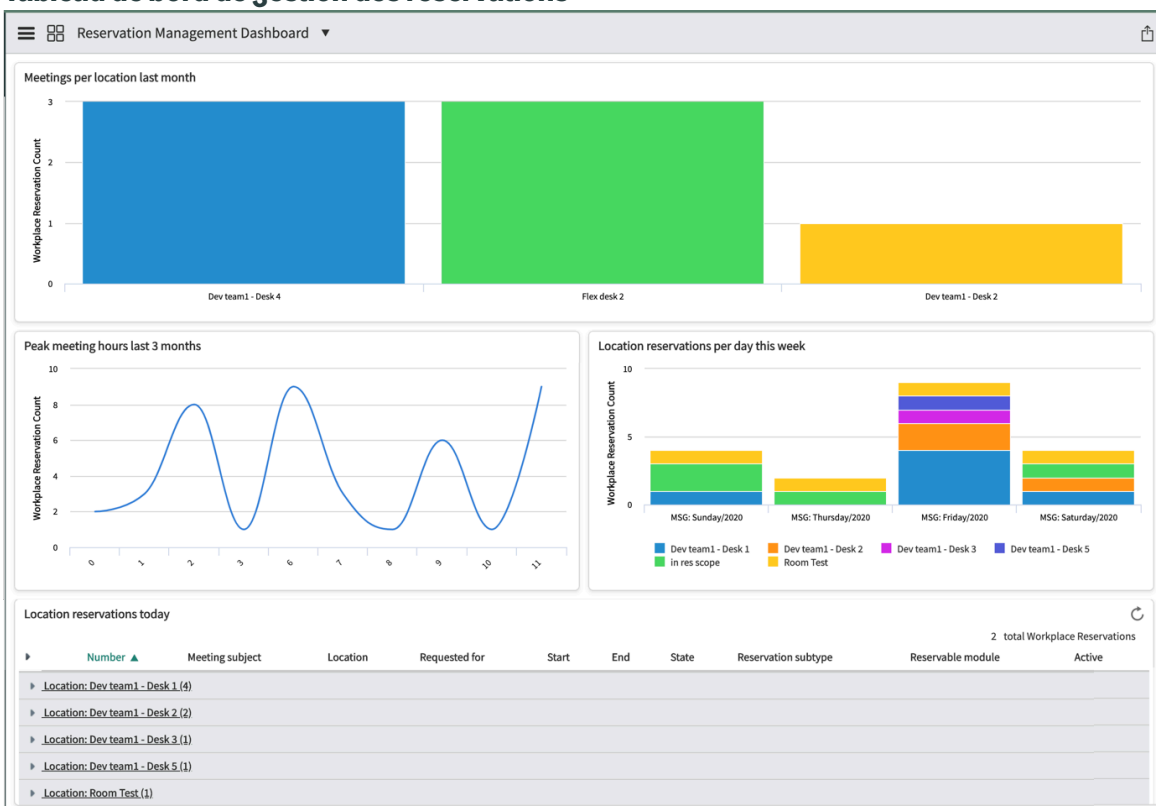
Les anciens tableaux de bord ne sont pas pris en charge pour les nouveaux Workplace Service Delivery clients. Pour les clients existants, les anciens tableaux de bord sont actuellement disponibles, mais seront bientôt obsolètes.

Pour en savoir plus sur le tableau de bord migré, reportez-vous à Tableau de bord de gestion des réservations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de gestion des réservations



Pour accéder au tableau de bord de gestion des réservations, accédez à **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Tableaux de bord de l'espace de travail**.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire du lieu de travail : a besoin d'une visibilité sur le statut et le nombre de réservations en temps réel, la plupart des emplacements réservés, les heures de pointe pour les réunions et les réservations du jour même.	sn_wsd_rsv.manager	• Passer en revue les réservations du jour même • Surveiller les réservations créées par les employés • Surveiller l'heure de pointe à laquelle le nombre maximal de réunions sont organisées • Surveiller le nombre de réunions pour chaque emplacement

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Réunions par emplacement le mois dernier	Colonne	Nombre de réunions planifiées à chaque emplacement au cours du dernier mois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Heures de pointe pour les réunions au cours des 3 derniers mois	Ligne	Heures de pointe auxquelles le nombre maximal de réunions a été planifié au cours des 3 derniers mois.
Réservations d'emplacements par jour cette semaine	Colonnes empilées	Nombre de réservations créées chaque jour pour la semaine en cours.
Réservations d'emplacement aujourd'hui	Liste	Nombre de réservations planifiées pour aujourd'hui regroupées par emplacement.

Tableau de bord des tickets du lieu de travail

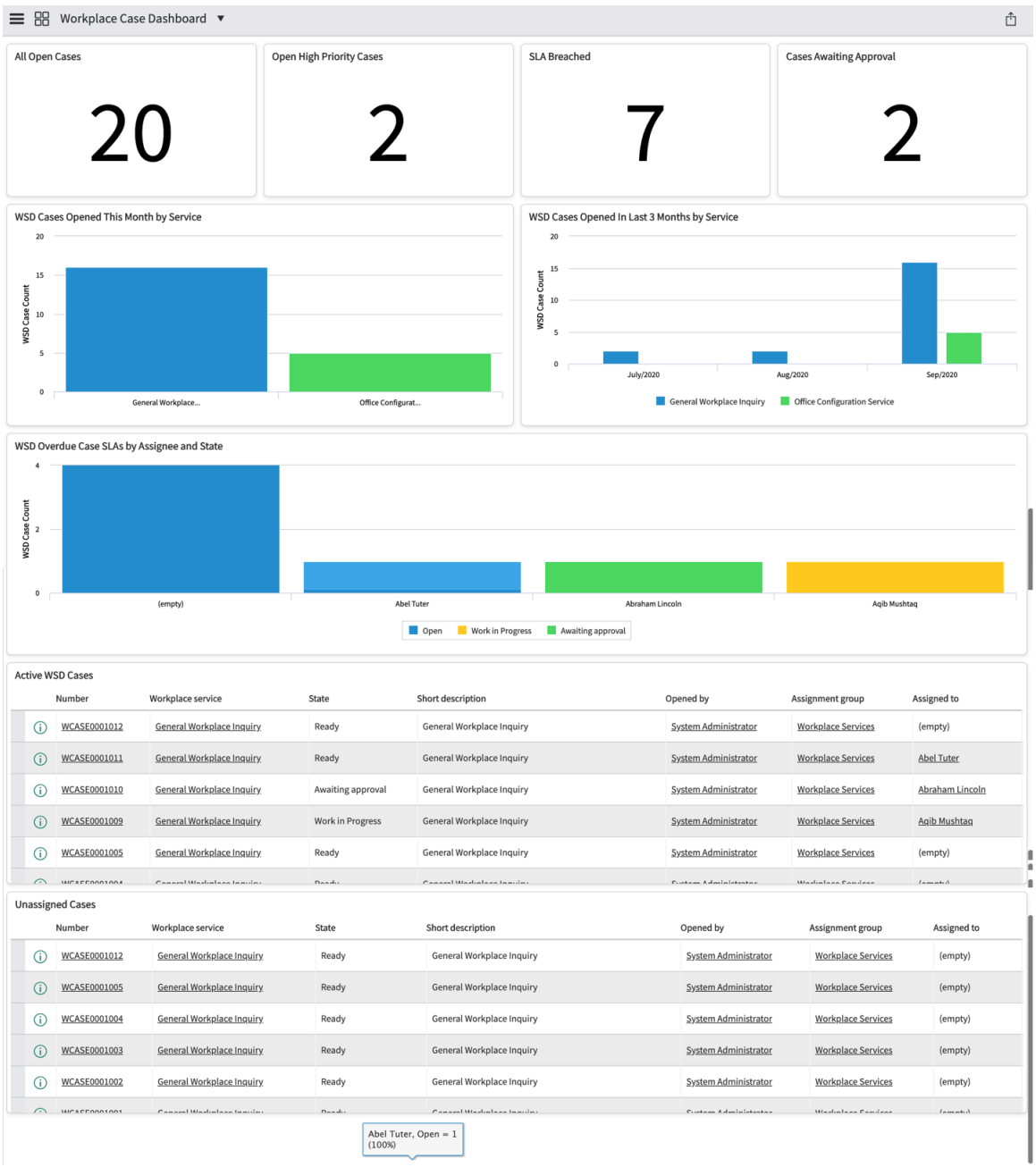
Utilisez ce tableau de bord pour suivre le nombre de tickets du lieu de travail créés à l'aide des services du lieu de travail de Workplace Service Delivery ou de Espace de travail du Portail de services. Surveillez le nombre de tickets ouverts, de tickets nécessitant une approbation et d'autres tickets d'un jour donné.

Le Workplace Case Management tableau de bord est migré vers Workplace Central. Vous pouvez commencer à utiliser les tableaux de bord migrés à partir de Workplace Central. Les tableaux de bord prêts à l'emploi sont également migrés vers Workplace Central. Les anciens tableaux de bord ne sont pas pris en charge pour les nouveaux Workplace Service Delivery clients. Pour les clients existants, les anciens tableaux de bord sont actuellement disponibles, mais seront bientôt obsolètes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des tickets du lieu de travail



Traduction automatique

Pour accéder au tableau de bord des tickets du lieu de travail, accédez à **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Tableaux de bord de l'espace de travail**.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire des tickets du lieu de travail : doit avoir une visibilité sur l'état en temps réel des tickets du lieu de travail.	sn_wsd_case.manager	• Examine tous les tickets ouverts • Surveille les tickets à haute priorité

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
		• Surveille les tickets qui n'ont pas respecté un SLA. • Surveille le nombre de tickets en attente d'approbation.

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Tous les tickets ouverts	Score unique	Nombre de tickets du lieu de travail ouverts.
Tickets à haute priorité ouverts	Score unique	Nombre de tickets du lieu de travail à haute priorité ouverts.
SLA violé	Score unique	Nombre de tickets du lieu de travail qui n'ont pas respecté un SLA.
Tickets en attente d'approbation	Score unique	Nombre de tickets du lieu de travail en attente d'approbation.
Tickets WSD ouverts ce mois-ci par service	Colonne	Nombre de tickets du lieu de travail créés à l'aide des services du lieu de travail associés.
Tickets WSD ouverts au cours des 3 derniers mois par service	Colonne	Nombre de tickets du lieu de travail créés au cours des 3 derniers mois à l'aide des services du lieu de travail associés.
SLA de tickets WSD en retard par délégataire et par état	Colonne	Nombre de tickets du lieu de travail qui n'ont pas respecté la date limite du SLA représentée par rapport au délégataire.
Tickets WSD actifs	Liste	Liste des tickets du lieu de travail actifs le jour même.
Tickets non affectés	Liste	Liste des tickets du lieu de travail non affectés le jour même.

Tableau de bord d'accueil des visiteurs

Le tableau de bord d'accueil des visiteurs vous permet de suivre les enregistrements de visiteurs créés dans l'application tous les jours. Suivez les statuts des visiteurs qui sont sur site. Affichez le nombre de visiteurs attendus, qui sont enregistrés, qui sont partis, qui sont en pause ou qui ne se sont pas présentés.

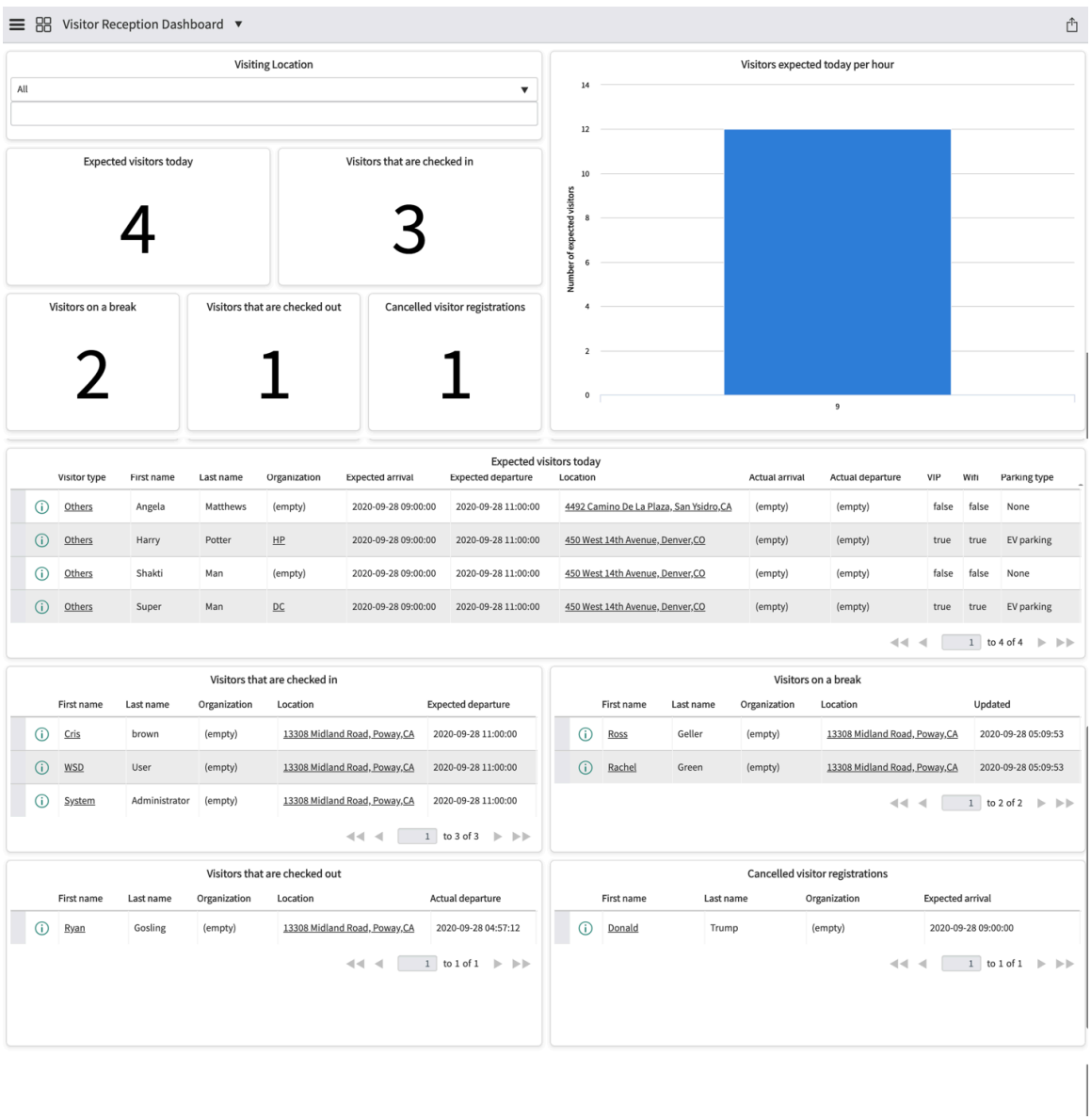
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le Workplace Visitor Management tableau de bord est migré vers Workplace Central. Vous pouvez commencer à utiliser les tableaux de bord migrés à partir de Workplace Central. Les tableaux de bord prêts à l'emploi sont également migrés vers Workplace Central. Les anciens tableaux de bord ne sont pas pris en charge pour les nouveaux Workplace Service Delivery clients. Pour les clients existants, les anciens tableaux de bord sont actuellement disponibles, mais seront bientôt obsolètes.

Pour en savoir plus sur le tableau de bord migré, reportez-vous à Tableau de bord de gestion des réservations.

Tableau de bord d'accueil des visiteurs



Pour accéder au tableau de bord d'accueil des visiteurs, accédez à **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Tableaux de bord de l'espace de travail** .

Sélectionnez un emplacement dans le champ **Emplacement de la visite** situé en haut pour afficher les rapports de cet emplacement dans des onglets distincts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire Workplace Visitor Management : nécessite une visibilité sur le statut en temps réel et le nombre d'enregistrements de visiteurs créés.	sn_wsd_visitor.manager	• Examiner les enregistrements des visiteurs du jour même • Surveillez les enregistrements des visiteurs créés par les employés. • Surveillez les visiteurs actuellement enregistrés et les visiteurs qui sont partis. • Surveillez les visiteurs en pause. • Surveillez les visiteurs attendus le jour même et à n'importe quelle heure. • Vérifiez les enregistrements annulés. • Vérifiez les visiteurs qui ne se sont pas présentés.

Visualisations de données

Le tableau de bord d'accueil des visiteurs vous permet d'afficher les visualisations suivantes.

Titre	Type	Description
Visiteurs attendus aujourd'hui	Score unique	Nombre de visiteurs attendus le jour même.
Visiteurs enregistrés	Score unique	Nombre de visiteurs actuellement enregistrés.
Visiteurs en pause	Score unique	Nombre de visiteurs actuellement en pause.
Visiteurs partis	Score unique	Nombre de visiteurs qui sont partis le jour même.
Enregistrements de visiteurs annulés	Score unique	Nombre d'enregistrements de visiteurs annulés.
Visiteurs attendus aujourd'hui par heure	Colonne	Nombre de visiteurs attendus à n'importe quelle heure le jour même. Il montre la tendance du jour en fonction du moment où les visiteurs sont attendus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Visiteurs attendus aujourd'hui	Liste	Enregistrements des visiteurs attendus pour le jour même.
Visiteurs enregistrés	Liste	Enregistrements des visiteurs actuellement enregistrés.
Visiteurs en pause	Liste	Enregistrements des visiteurs actuellement en pause.
Visiteurs partis	Liste	Enregistrements des visiteurs partis.
Enregistrements de visiteurs annulés	Liste	Enregistrements de visiteurs annulés.

Tableau de bord de l'intégrité de synchronisation

Utilisez ce tableau de bord pour suivre la synchronisation des réservations. Surveillez le nombre d'événements et d'éléments de calendriers créés dans l'application et d'autres détails qui leur sont liés.

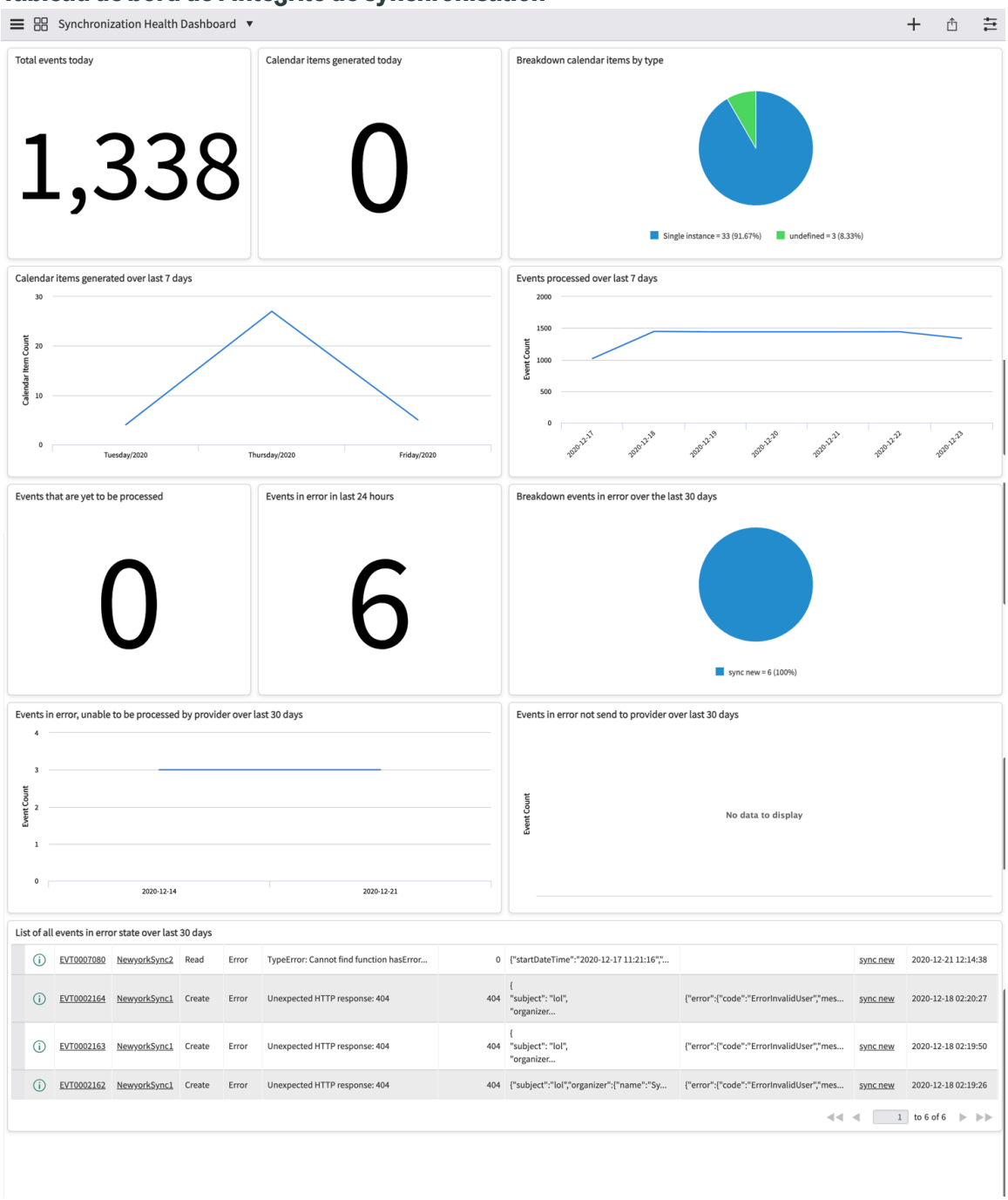
Remarque :
Le Synchronisation du calendrier du lieu de travail tableau de bord est migré vers Workplace Central. Vous pouvez commencer à utiliser les tableaux de bord migrés à partir de Workplace Central. Les tableaux de bord prêts à l'emploi sont également migrés vers Workplace Central. Les anciens tableaux de bord ne sont pas pris en charge pour les nouveaux Workplace Service Delivery clients. Pour les clients existants, les anciens tableaux de bord sont actuellement disponibles, mais seront bientôt obsolètes.

Pour en savoir plus sur le tableau de bord migré, reportez-vous à Tableau de bord de gestion des réservations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de l'intégrité de synchronisation



Traduction automatique

Pour accéder au tableau de bord de l'intégrité de synchronisation, accédez à **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Tableaux de bord de l'espace de travail** .

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Administrateur système et administrateur Synchronisation du calendrier du lieu de travail : nécessite une visibilité sur l'état en temps réel des événements et des	sn_wsd_rsvsync.admin	• Afficher la configuration de la connexion. • Afficher les fournisseurs de calendriers.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
éléments de calendriers créés dans l'application.		• Créer, gérer et modifier une configuration de synchronisation réservable.

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Nombre total d'événements aujourd'hui	Score unique	Nombre d'événements créés le jour même.
Éléments de calendriers générés aujourd'hui	Score unique	Nombre d'éléments de calendriers générés pour le jour même.
Répartition des éléments de calendriers par type	Répartition en camembert	Répartition des éléments de calendriers en fonction de leur type
Éléments de calendriers générés au cours des 7 derniers jours	Séries chronologiques en escalier	Nombre d'éléments de calendriers générés au cours des 7 derniers jours.
Événements traités au cours des 7 derniers jours	Séries chronologiques en escalier	Nombre d'événements traités au cours des 7 derniers jours.
Événements qui n'ont pas encore été traités	Score unique	Nombre d'événements qui n'ont pas encore été traités.
Événements en erreur au cours des dernières 24 heures	Score unique	Nombre d'événements générés avec des erreurs au cours des dernières 24 heures.
Répartition des événements en erreur au cours des 30 derniers jours	Répartition en camembert	Répartition des événements générés avec des erreurs au cours des 30 derniers jours.
Événements en erreur, impossible à traiter par le fournisseur au cours des 30 derniers jours	Séries chronologiques en escalier	Nombre d'événements générés avec des erreurs qui n'ont pas pu être traités par le fournisseur au cours des 30 derniers jours.
Événements en erreur non envoyés au fournisseur au cours des 30 derniers jours	Séries chronologiques en escalier	Nombre d'événements générés avec des erreurs qui n'ont pas été envoyés au fournisseur au cours des 30 derniers jours.
Liste de tous les événements en état d'erreur au cours des 30 derniers jours	Liste	Liste de tous les événements qui ont été à l'état d'erreur au cours des 30 derniers jours.

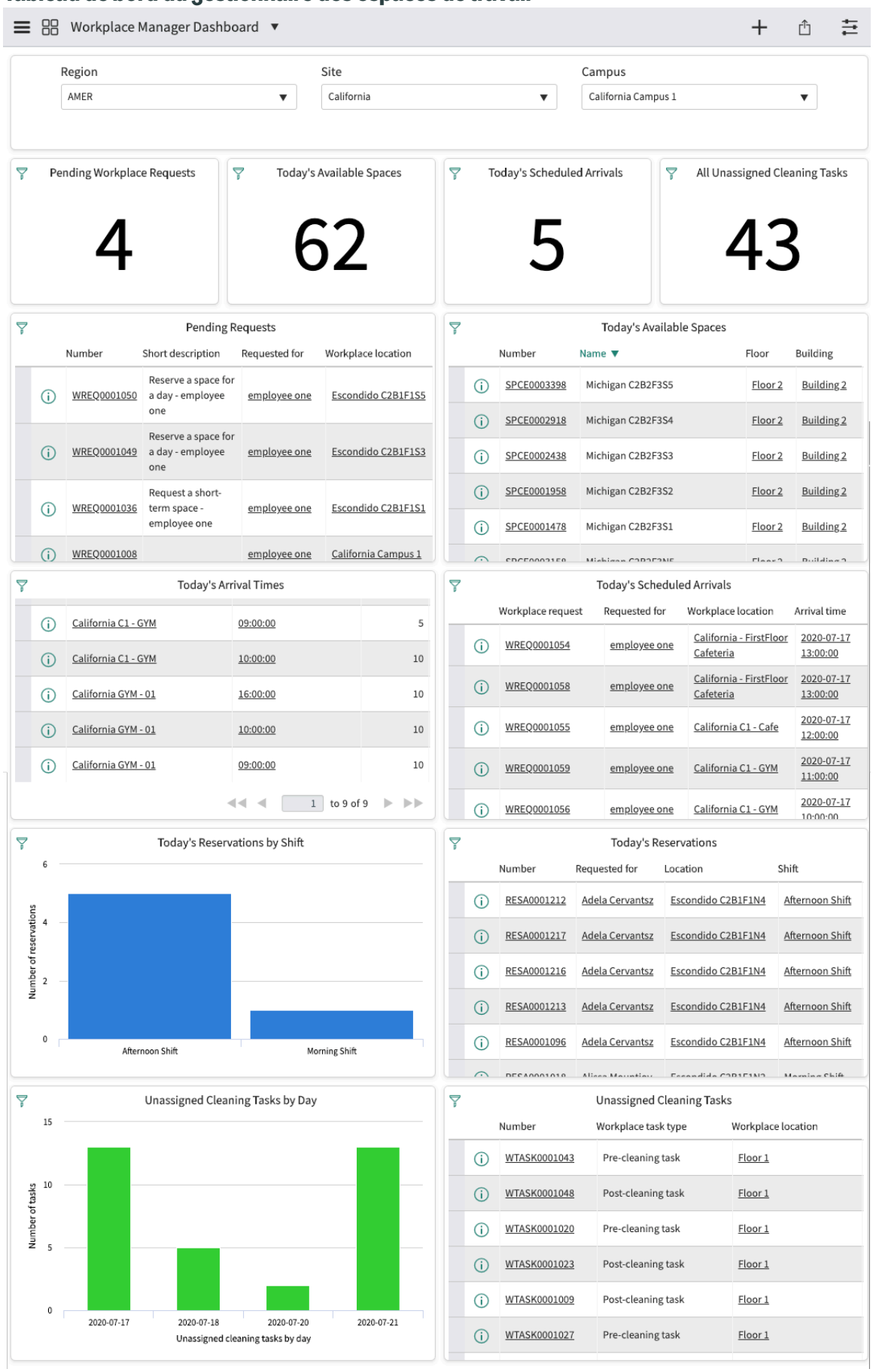
Tableau de bord du gestionnaire du lieu de travail

Utilisez le tableau de bord du gestionnaire des espaces de travail pour surveiller l'allocation spatiale et les activités de maintenance des espaces de travail sur le campus de votre bureau. Pour un jour donné, vous pouvez afficher les détails des espaces disponibles, des réservations d'espace, des demandes d'espace de travail en attente, des heures d'arrivée pour différents emplacements, des arrivées d'employés et des tâches de maintenance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord du gestionnaire des espaces de travail



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour accéder au tableau de bord du gestionnaire du lieu de travail, accédez à **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Tableaux de bord de l'espace de travail**.

La sélection d'une région, d'un site et d'un campus dans le filtre Rapport du lieu de travail en haut du tableau de bord affiche les rapports pour ce campus.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Gestionnaire des espaces de travail : doit avoir une visibilité sur l'état en temps réel de la disponibilité des espaces de travail, des arrivées planifiées et de la maintenance du lieu de travail.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Réviser les demandes d'espace de travail en attente • Surveiller les demandes de réservation d'espace de travail créées par les employés. • Surveiller les heures d'arrivée • Estimer les rassemblements d'employés sur les lieux de travail courants à l'aide des arrivées planifiées • Surveiller la progression des tâches liées aux espaces de travail

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Demandes de lieu de travail en attente	Score unique	Nombre de demandes de lieu de travail en attente.
Espaces disponibles du jour	Score unique	Nombre d'espaces de travail actifs disponibles à la réservation aujourd'hui.
Arrivées planifiées du jour	Score unique	Nombre d'arrivées d'employés planifiées du jour pour différents emplacements sur le campus.
Toutes les tâches de nettoyage non affectées	Score unique	Nombre de tâches sur le lieu de travail actives non affectées à une personne et non clôturées.
Demandes en attente	Liste	Listes des demandes d'espace de travail en attente pour ce campus.
Espaces disponibles du jour	Liste	Liste des espaces de travail actifs disponibles à la réservation aujourd'hui.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Heures d'arrivée du jour	Liste	Liste des heures d'arrivée d'employés planifiées du jour pour différents emplacements sur le campus.
Arrivées planifiées du jour	Liste	Liste des arrivées d'employés planifiées du jour pour différents emplacements sur le campus.
Réservations du jour par équipe	Barre	Nombre de réservations d'espaces de travail du jour regroupées par équipes.
Réservations du jour	Liste	Nombre de réservations d'espaces de travail du jour.
Tâches de nettoyage non affectées par jour	Tendance	Tendance du nombre de tâches de nettoyage actives par jour non qui ne sont pas affectées à une personne et n'ont pas l'état Fermé. Les tâches de nettoyage dans ce rapport ont une date d'échéance entre le jour même et les sept prochains jours et incluent tous les types de tâches, comme les tâches planifiées, non planifiées et ad hoc.
Tâches de nettoyage non affectées	Liste	Liste des tâches sur l'espace de travail actives non affectées à une personne et non clôturées.

Utilisation de la gestion des déplacements

Créez, surveillez et travaillez sur les projets de déplacement créés pour planifier les demandes de déplacement. Travaillez sur le projet à l'aide de la fonctionnalité de planification des déplacements et surveillez plusieurs demandes de déplacement simultanément.

Créer un projet de déplacement

En tant que gestionnaire des déplacements, créez un projet de déplacement pour regrouper de façon logique les demandes de déplacement en fonction de différents critères et les traiter en priorité.

Avant de commencer

Vérifiez que les modules d'extension suivants sont installés :

- Workplace Central
- Workplace Move Management

Rôle requis : sn_wsd_move.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez un projet de déplacement pour regrouper plusieurs demandes de déplacement en un seul projet afin de les superviser et de les gérer. Spécifiez les conditions sur lesquelles les demandes de déplacement doivent être filtrées pour les regrouper au sein du projet. Vous pouvez définir des conditions pour regrouper les demandes de déplacement du lieu de travail en fonction de l'emplacement du lieu de travail, du bâtiment, du type d'espace, du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

groupe d'affectation, du département, etc. Attribuez un nom et une brève description au projet.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Centre de l'espace de travail directement depuis le Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
2. Sélectionnez le module Gestion des déplacements.
3. Sélectionnez **Créer un projet** pour créer un projet de déplacement.
   Vous pouvez également créer un projet de déplacement à partir de l'un des emplacements suivants :
   - Sélectionnez **la vignette Mes projets actifs** , puis **Créer** dans la vue de liste.
   - Dans la section **Tous les projets de déplacement** , sélectionnez **Afficher tout**. Dans la vue de liste, sélectionnez **Créer**.
   - Vous pouvez également créer un projet de déplacement directement lorsque vous déployez un scénario. Après avoir sélectionné l'action **Déployer** , dans la boîte de dialogue, sélectionnez **Créer un projet de déplacement**.

     Important :
     L'option ne s'affiche que s'il y a des déplacements d'utilisateurs ou d'emplacements du lieu de travail dans le scénario.
4. Sur le formulaire Créer un projet de déplacement, spécifiez un nom et une brève description pour le projet.
5. Dans la section **Éditeur** , spécifiez vos conditions.
   Par défaut, le projet est créé avec des conditions Projet et Actif que vous ne pouvez pas supprimer.
   a. Pour ajouter une condition, sélectionnez **+Nouvel ensemble de conditions**.
   b. Définissez une condition sur la base de laquelle vous souhaitez filtrer les demandes de déplacement vers ce projet.
6. Créez le projet en sélectionnant **Créer**.

Résultats

Le projet de déplacement est créé et toutes les demandes de déplacement correspondant aux conditions de filtre spécifiées sont affichées dans le planificateur de déplacement. Par défaut, les demandes de déplacement s'affichent dans la vue de calendrier. La vue de calendrier est une vue de calendrier dans laquelle les dates de début et de fin sont définies en fonction de la date de **début prévue** minimale pour toutes les demandes de déplacement et de la **date d'échéance** maximale pour toutes les demandes de déplacement associées au projet.

Un projet de déplacement contient à la fois une vue de calendrier et une vue de liste. Pour plus d'informations sur les projets de déplacement, reportez-vous à Déplacer les vues, les actions et les états du projet.

Que faire ensuite

Travailler sur un projet de déplacement.

Travailler sur un projet de déplacement

Après avoir créé un projet de déplacement, travaillez sur le projet à l'aide du planificateur de déplacement. Le planificateur de déplacement affiche toutes les demandes de déplacement dans une vue de calendrier (vue de calendrier) et une vue de liste. Suivez toutes les demandes de déplacement qui sont regroupées sous le projet de déplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

- Le projet de déplacement est déjà créé pour que vous puissiez y travailler. Si vous souhaitez créer un projet de déplacement, reportez-vous à Créer un projet de déplacement.
- Le projet de déplacement doit être actif.

Assurez-vous d'avoir connaissance du Déplacer les vues, les actions et les états du projetfichier .

Rôle requis : sn_wsd_move.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Centre de l'espace de travail directement depuis le Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
2. Sélectionnez le module Gestion des déplacements.
3. Dans la section Mesures de gestion des déplacements, sélectionnez la vignette Mes projets actifs.
4. Dans la vue de liste, sélectionnez le projet sur lequel vous souhaitez travailler.
   Le projet s'ouvre dans un onglet du planificateur de déplacement distinct avec une vue de calendrier.
5. Affichez les utilisateurs qui ont émis des demandes de déplacement en affichant le panneau Demandes de déplacement sur la gauche.
   Faites défiler la liste pour afficher tous les utilisateurs. Les demandes de déplacement sont triées en fonction de leur numéro de demande de déplacement.
6. Affichez les dates de début et de fin planifiées sur le calendrier en faisant défiler le calendrier horizontalement.

   Important :
   Les demandes de déplacement dont l'état est Non planifié ne s'affichent pas avec une barre. En tant que gestionnaire de déplacement, vous devez spécifier la date de début et la date de fin planifiées pour les demandes de déplacement.

7. Affichez la semaine précédente ou la semaine suivante à l'aide des options **Semaine précédente/ Semaine prochaine** ( ) situées en haut à gauche du calendrier.
8. Modifiez l'affichage du calendrier de semaine en mois à l'aide de l'option **Semaine/Mois** (

).

   Important :
   Vous ne pouvez pas déplacer une barre de demande de déplacement dans la vue **Mois** .

9. Affichez les raccourcis clavier en sélectionnant l'icône Paramètres ( ).
10. Affichez les détails d'une demande de déplacement en sélectionnant l'événement/la barre sur le calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les détails de la demande de déplacement sont affichés à droite dans le panneau Détails du ticket. Pour afficher plus de détails sur les tickets tels que leurs tâches enfants, les SLA des tickets, etc., sélectionnez **Ouvrir les détails du ticket**.

11. Mettez à jour les détails de la demande de déplacement.

a. Dans le panneau Détails du ticket, modifiez les champs que vous souhaitez modifier.

b. Sélectionnez **Mettre à jour**.

c. Facultatif : Pour afficher ou mettre à jour d'autres détails de tickets tels que les tickets enfants, les tâches enfants, les approbateurs, les SLA de tickets et plus encore, sélectionnez **Ouvrir les détails du ticket**. La demande de déplacement s'ouvre dans un onglet distinct.

i. Modifiez les champs que vous souhaitez modifier.

ii. Sélectionnez **Enregistrer**.

12. Planifier une demande de déplacement à un autre jour.

a. Sélectionnez la barre de demande de déplacement sur le calendrier.

b. Faites glisser la demande jusqu'à la date souhaitée.

Remarque :

- Vous pouvez déplacer la demande uniquement horizontalement, c'est-à-dire vers un autre jour du calendrier.
- Vous ne pouvez pas faire glisser la demande vers un autre utilisateur.
- Vous ne pouvez pas faire glisser une demande si vous êtes dans la vue **Mois** .

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

13. Modifiez les dates de début et de fin planifiées de la demande de déplacement.

a. Sélectionnez la barre de demande de déplacement sur le calendrier.

b. Dans le panneau **Détails du ticket** , modifiez les champs suivants :

- **Début prévu** : modifiez ce champ pour modifier le début prévu de la demande de déplacement. En d'autres termes, sélectionnez la date à partir de laquelle vous prévoyez de commencer le déménagement.
- **Date d'échéance** : modifiez ce champ pour modifier la date d'échéance de la demande de déplacement. En d'autres termes, sélectionnez la date à laquelle vous souhaitez fermer la demande de déplacement.

14. Passez à une vue de liste des demandes de déplacement en sélectionnant l'option Liste (

).

15. Supprimez une demande ou affectez-vous une demande de déplacement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez l'option Liste ( ) pour ouvrir les demandes de déplacement dans une vue de liste.

b. Pour supprimer une demande, procédez comme suit :

i. Sélectionnez les demandes de déplacement que vous souhaitez supprimer.

ii. Sélectionnez **Supprimer**.

c. Pour vous affecter une demande de déplacement, procédez comme suit :

i. Sélectionnez les demandes de déplacement que vous souhaitez vous affecter.

ii. Sélectionnez **Modifier**.

iii. Sélectionnez **M'affecter**.

16. Ajoutez d'autres demandes de déplacement.

a. Sélectionnez **Ajouter de nouvelles demandes**.
Un onglet distinct s'ouvre avec une liste des demandes de déplacement qui ne sont affectées à aucun projet de déplacement.

b. Sélectionnez les demandes de déplacement que vous souhaitez ajouter.

c. Sélectionnez **Ajouter**.

17. Pour afficher les détails du projet de déplacement, modifier l'état du projet, affecter le projet à un autre gestionnaire de déplacement, connaître la transition d'état du projet, les dates de début et de fin réelles, etc., procédez comme suit :

a. Sélectionnez l'onglet **Déplacer les détails du projet** .

b. Facultatif : Pour modifier l'état, modifiez le champ **État** .
Avant de modifier les états, reportez-vous à Déplacer les vues, les actions et les états du projet.

c. Facultatif : Affectez le projet à un autre gestionnaire de déplacement en modifiant le champ **Affecté à** .

d. Facultatif : Ajouter des notes de travail.

i. Accédez au panneau **Composer** .

ii. Saisissez vos notes de travail.

iii. Sélectionnez **Publier des notes de travail (privées).**

iv. Sélectionnez **Enregistrer**.

e. Facultatif : Ajoutez ou affichez les pièces jointes des projets en sélectionnant l'icône Pièces jointes (.

f. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

18. Sélectionnez **Enregistrer**.
19. Supprimez le projet de déplacement :

> **⚠ Avertissement :**
> La suppression d'un projet ne supprime pas et n'affecte pas les demandes de déplacement associées. Après la suppression, la demande de déplacement continuera d'exister dans son état actuel sans aucune association de projet.

   a. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ).
   b. Sélectionnez **Supprimer**.
   c. Sélectionnez **OK**.

Résultats
Les modifications sont enregistrées dans le projet de déplacement.

Travailler avec le planificateur d'événements

Surveillez toutes les réservations créées dans votre organisation à partir d'un seul espace de travail. Créez une réservation, ouvrez-la, planifiez une réservation à un autre moment ou déplacez-la vers un autre emplacement.

Suivre les réservations à l'aide du planificateur d'événements

En tant que planificateur de réservations et visionneur de réservation, le planificateur d'événements vous permet de surveiller les réservations demandées sur votre lieu de travail.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir installé le composant Calendrier (sn_calendar) version 23.2.0 ou ultérieure.

Rôle requis : sn_wsd_rsv.reservation_planner ou sn_wsd_rsv.reservation_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vérifiez le nombre de réservations prévues pour le jour même et s'il existe des services supplémentaires. Le planificateur d'événements affiche également les réservations annulées pour aujourd'hui et celles qui doivent encore être approuvées. Les réservations sont affichées avec les détails suivants par défaut :

- Demandeur de la réservation
- Emplacement réservé
- Bâtiment et campus de l'emplacement
- Heures de début et de fin de la réservation
- État actuel de la réservation
- Type de réservation

Vous pouvez modifier les colonnes pour afficher les informations en fonction de vos besoins.

Vous pouvez afficher toutes les réservations actuellement actives, ainsi que les réservations que vous avez créées ou demandées pour vous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Centre de l'espace de travail directement depuis le Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Le tableau de bord Workplace Analytics s'ouvre.

2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Planificateur d'événements** ( ).
   Le tableau de bord du planificateur d'événements s'ouvre.

3. Pour afficher les statuts de réservation des jours en cours, procédez comme suit :

   a. Accédez à la section **Mesures des réservations** .

   b. Sélectionnez l'une des vignettes suivantes à afficher sous forme de liste :

   - **Réservations planifiées pour aujourd'hui**
   - **Réservations avec services supplémentaires pour aujourd'hui**
   - **Réservations du jour annulées**
   - **Réservations en attente d'approbation**

4. Pour afficher les réservations actives, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour afficher toutes les réservations, rendez-vous dans la section **Toutes les réservations** .
   - Pour afficher la réservation créée par vous ou pour vous, rendez-vous dans la section **Mes réservations** .

   Pour afficher plus de réservations, sélectionnez **Afficher tout**.

5. Pour modifier les colonnes de la vue de liste, procédez comme suit :

   a. Sélectionnez l'icône Actions de la liste ( ).

   b. Sélectionnez **Modifier les colonnes**.

   c. Une fois que vous avez ajouté les colonnes que vous souhaitez afficher, sélectionnez **OK**.

6. **Facultatif :** Pour actualiser la liste, sélectionnez l'icône d'actualisation ( ).

7. **Facultatif :** Pour appliquer un filtre à la liste, sélectionnez l'icône Afficher le filtre ( ).

8. Pour afficher toutes les réservations créées sur le lieu de travail dans une vue de calendrier, sélectionnez **Ouvrir la vue de calendrier**.

Afficher les détails de la réservation dans le planificateur d'événements

Vérifiez les détails d'une réservation créée sur votre lieu de travail.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé le composant Calendrier (sn_calendar) version 23.2.0 ou ultérieure.

Rôle requis : sn_wsd_rsv.reservation_planner ou sn_wsd_rsv.reservation_viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Centre de l’espace de travail directement depuis le Centre des employés .
   Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Le tableau de bord Workplace Analytics s’ouvre.

2. Dans le volet gauche, sélectionnez l’icône **Planificateur d’événements** ( ).
   Le tableau de bord du planificateur d’événements s’ouvre.

3. Pour afficher les statuts de réservation des jours en cours, procédez comme suit :

   a. Accédez à la section **Mesures des réservations** .

   b. Sélectionnez l’une des vignettes suivantes à afficher sous forme de liste :

      - **Réservations planifiées pour aujourd'hui**
      - **Réservations avec services supplémentaires pour aujourd'hui**
      - **Réservations du jour annulées**
      - **Réservations en attente d'approbation**

4. Pour afficher les réservations actives, effectuez l’une des actions suivantes :
   - Pour afficher toutes les réservations, rendez-vous dans la section **Toutes les réservations** .
   - Pour afficher la réservation créée par vous ou pour vous, rendez-vous dans la section **Mes réservations** .

   Pour afficher plus de réservations, sélectionnez **Afficher tout**.

5. Sélectionnez la réservation que vous souhaitez afficher.
   La réservation s’ouvre dans un nouvel onglet. Les détails de la réservation sont affichés.

6. Sélectionnez l’un des onglets suivants en fonction des détails que vous souhaitez afficher :
   - **Réservations de blocage** : pour afficher les réservations de blocage créées avant et après les réservations. Cet onglet s’affiche uniquement si des services supplémentaires sont demandés.
   - **Tickets** : permet d’afficher les tickets du lieu de travail créés pour les services supplémentaires demandés dans la réservation.
   - **Tâches** : permet d’afficher les tâches sur le lieu de travail créées pour exécuter les services supplémentaires demandés dans la réservation.
   - **Service demandé** : permet d’afficher les services demandés avec la réservation.
   - **Approbateurs** : approbateur de la réservation.
   - **Invités** : invités à la réservation.
   - **Enregistrements** de réservation : enregistrements de la réservation si un lien de réunion virtuelle a été inclus.

7. Pour ouvrir la réservation sur le portail, sélectionnez **Ouvrir la réservation**.
   La réservation s’ouvre sur le Centre des employés portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Si vous souhaitez modifier la réservation, consultez Modifier une réservation à l'aide du planificateur d'événements.

Modifier une réservation à l'aide du planificateur d'événements

En tant que planificateur de réservations, modifiez une réservation directement à l'aide du planificateur d'événements.

Avant de commencer
Vous pouvez également gérer une réservation à l'aide de la vue de calendrier. La vue du calendrier vous permet de modifier les heures de début et de fin, ou de déplacer la réservation vers un autre emplacement. Pour plus d'informations, référez-vous à Utilisation de la vue Calendrier.

Assurez-vous d'avoir installé le composant Calendrier (sn_calendar) version 23.2.0 ou ultérieure.

Important :
La vue Calendrier vous permet de modifier une réservation multi-enfant ou groupe-enfant créée à l'aide d'un fournisseur de calendriers. Les réservations créées à l'aide d'un fournisseur de calendriers ne peuvent être gérées qu'à l'aide du fournisseur de calendriers.

Rôle requis : sn_wsd_rsv.reservation_planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que planificateur de réservations, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Faites glisser une réservation vers une autre date et une autre heure pour la replanifier.
- Modifier les horaires de réservation,
- Modifiez l'emplacement de la réservation.
- Annuler une réservation
- Ouvrez une réservation et apportez des modifications avancées et ajoutez également des services.

Pour gérer une réservation de groupe ou multi-emplacements, vous devez ouvrir les détails de la réservation et apporter des modifications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Centre de l'espace de travail directement depuis le Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Le tableau de bord Workplace Analytics s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Planificateur d'événements** ( ).
   Le tableau de bord du planificateur d'événements s'ouvre.
3. Pour afficher les statuts de réservation des jours en cours, procédez comme suit :
   a. Accédez à la section **Mesures des réservations** .
   b. Sélectionnez l'une des vignettes suivantes à afficher sous forme de liste :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Réservations planifiées pour aujourd'hui**
- **Réservations avec services supplémentaires pour aujourd'hui**
- **Réservations du jour annulées**
- **Réservations en attente d'approbation**

4. Pour afficher les réservations actives, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour afficher toutes les réservations, rendez-vous dans la section **Toutes les réservations** .
   - Pour afficher la réservation créée par vous ou pour vous, rendez-vous dans la section **Mes réservations** .

   Pour afficher plus de réservations, sélectionnez **Afficher tout**.
5. Sélectionnez la réservation que vous souhaitez modifier.
   La réservation s'ouvre dans un nouvel onglet. Les détails de la réservation sont affichés dans l'onglet **Détails** .
6. Dans l'onglet **Détails** , modifiez l'un des champs suivants en fonction des changements :
   - **Nombre de participants**
   - **Objectif de la réservation**
   - **Centre de coûts**
7. Pour modifier le ticket du lieu de travail créé pour les services supplémentaires, sélectionnez l'onglet **Tickets** .
8. Après avoir effectué les **modifications, sélectionnez Enregistrer**.

Résultats

Les changements sont enregistrés. Pour modifier les horaires de réservation ou l'emplacement, consultez .Utilisation de la vue Calendrier

Utilisation de la vue Calendrier

Vous pouvez vérifier toutes les réservations créées sur votre lieu de travail et également apporter des modifications à l'aide de la vue de calendrier du planificateur d'événements.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé le composant Calendrier (sn_calendar) version 23.2.0 ou ultérieure.

Important :
Les réservations créées à l'aide d'un fournisseur de calendriers ne peuvent être gérées qu'à l'aide du fournisseur de calendriers.

Rôle requis : sn_wsd_rsv.reservation_planner ou sn_wsd_rsv.reservation_viewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À l'aide de la vue Calendrier du planificateur d'événements, vous pouvez effectuer diverses actions lors de la réservation. Cependant, notez les points suivants :

- Vous pouvez uniquement gérer les réservations créées à l'aide d'applications Cœur du lieu de travail .
- Vous pouvez gérer les réservations uniques et les réservations d'occurrence.
- Vous pouvez gérer une réservation de groupe ou multi-sites uniquement en ouvrant les détails de la réservation et non avec la vue Calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez afficher les réservations créées sur n'importe quel campus, bâtiment ou étage de votre organisation à l'aide de la vue de calendrier. La vue Calendrier offre une vue claire basée sur un calendrier des réservations et de la salle réservée. Le calendrier affiche toutes les réservations créées sur un espace pour toute la journée ou la semaine en fonction de la chronologie que vous avez sélectionnée.

- Vous pouvez filtrer les emplacements en fonction de leurs objectifs réservables et vérifier les réservations qui y sont demandées.
- Afficher les réservations demandées à n'importe quelle date, y compris les dates passées.
- Afficher l'état des réservations. Les états sont affichés dans différents états en fonction de leur état.
- Affichez la chronologie en fonction d'un intervalle de 30 minutes, d'un intervalle horaire ou d'une vue hebdomadaire.
- Afficher les détails de la réservation.
- Afficher les réservations du jour même demandées pour le bâtiment sélectionné.
- Recherchez des espaces en fonction du titre de l'espace, de l'hôte de réservation et de l'objet de la réservation.
- En tant que planificateur, vous pouvez effectuer les actions suivantes :
  - Faites glisser une réservation vers une autre date et une autre heure pour la replanifier.
  - Modifier les horaires de réservation,
  - Modifiez l'emplacement de la réservation.
  - Annuler une réservation
  - Ouvrir une réservation, effectuer des modifications avancées et ajouter des services

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Centre de l'espace de travail directement depuis le Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Le tableau de bord Workplace Analytics s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Planificateur d'événements** ( ).
   Le tableau de bord du planificateur d'événements s'ouvre.
3. Sélectionnez **Ouvrir la vue du calendrier**.
   Une vue de calendrier s'ouvre et affiche tous les emplacements de votre organisation. Si vous aviez déjà appliqué un filtre d'emplacement à la vue de calendrier par le passé, le filtre est conservé et les emplacements s'affichent en conséquence.
4. Pour rechercher directement un espace, spécifiez le nom de l'espace dans la barre de recherche **Rechercher des espaces** en haut à gauche.
5. Pour rechercher des réservations demandées sur un campus, un bâtiment ou un étage, procédez comme suit :

   a. Dans le coin supérieur droit, sélectionnez la liste déroulante **Campus** et sélectionnez le campus.
   Les champs **Bâtiment** et **Étage** sont automatiquement renseignés. Par défaut, tous les bâtiments et tous les étages sont affichés.
   Les espaces du campus sont affichés en fonction du bâtiment et de l'étage où il se trouve.

   b. **Facultatif :** Pour exclure un bâtiment ou un étage, vous pouvez développer la liste déroulante et la désélectionner.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les espaces sont affichés en fonction de votre sélection. Vous pouvez faire défiler vers la droite pour afficher la chronologie et vers le bas pour afficher les emplacements.

6. Pour filtrer les espaces en fonction de leur objectif réservable, sélectionnez l'option **Projets réservables** et effectuez une sélection.
   Si aucun objectif réservable n'est sélectionné, tous les espaces, y compris ceux qui n'ont pas d'objectif réservable, s'affichent.
   Les espaces qui correspondent à l'objectif sélectionné s'affichent.
7. Pour afficher les réservations demandées à une date différente, procédez comme suit :
   Le calendrier affiche l'heure en fonction du fuseau horaire du campus sélectionné.

   a. Sélectionnez la liste déroulante de date.
      Le champ de date s'affiche directement avec la sélection de date actuelle.

   b. Sur le calendrier, sélectionnez la date que vous souhaitez afficher.
      Vous pouvez modifier le mois et l'année si nécessaire.

   c. Sélectionnez **OK**.

   Les réservations créées à la date sélectionnée s'affichent.
8. Pour modifier la chronologie du calendrier, utilisez l'option de chronologie.
   Par défaut, le calendrier est défini sur une vue de 30 minutes, c'est-à-dire que l'option **Vue Jour de 30 minutes** est sélectionnée.
9. Pour comprendre l'état de la réservation, c'est-à-dire pour connaître son état par sa couleur, sélectionnez l'option **Légendes** ( ).
10. Pour afficher les détails de la réservation, procédez comme suit :

    a. Sélectionnez la réservation.
       Les détails de la réservation, tels que l'heure de début et de fin, la durée totale, le type de réservation et l'état actuel, sont affichés.

    b. Pour afficher les détails de la réservation dans le panneau latéral, sélectionnez l'icône Ouvrir le panneau latéral ( ).

    c. Pour ouvrir la réservation sur le portail et afficher plus de détails, sélectionnez **Ouvrir la réservation**.

11. Pour déplacer la réservation à une autre heure, procédez comme suit :

    Remarque :
    Vous pouvez effectuer cette action uniquement si vous êtes un planificateur de réservations.

    a. Sélectionnez la réservation.

    b. Faites glisser la réservation vers l'heure souhaitée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous ne pouvez pas déplacer la réservation à une autre date. Vous pouvez uniquement modifier les horaires.

Important :
La vue Calendrier vous permet de modifier une réservation multi-enfant ou groupe-enfant créée à l'aide d'un fournisseur de calendriers.

c. Dans la fenêtre Confirmer les modifications de la réservation, examinez les modifications à implémenter et sélectionnez **Non, Annuler** ou **Oui, Mettre à jour**.

Remarque :
Si la réservation comprend des demandes de service supplémentaires, vous devrez les demander à nouveau après avoir déplacé les réservations. Lorsque vous déplacez une réservation, les services supplémentaires ne sont pas déplacés.

12. Pour déplacer la réservation vers un autre emplacement du bâtiment, procédez comme suit :

Remarque :
Vous pouvez effectuer cette action uniquement si vous êtes un planificateur de réservations.

a. Sélectionnez la réservation.

b. Faites glisser la réservation vers l'emplacement souhaité.

c. Dans la fenêtre Confirmer les modifications de la réservation, lisez les modifications qui seront implémentées et sélectionnez **Non, Annuler** ou **Oui, Mettre à jour**.

Important :
Si la réservation comprend des demandes de service supplémentaires, vous devrez les demander à nouveau après avoir déplacé les réservations.

- Une fois que vous avez déplacé la réservation, vous devez demander à nouveau les services supplémentaires. Lorsque vous déplacez une réservation, les services supplémentaires ne sont pas déplacés, car les services varient selon les emplacements.
- Si vous déplacez une réservation demandée par un employé, une notification est envoyée à l'employé pour confirmer l'action.
- Pour modifier la réservation et conserver les services, commencez par la modifier.

13. Pour créer une réservation sur le campus sélectionné, sélectionnez **Créer une nouvelle réservation**. Pour plus d'informations sur la procédure de réservation, consultez Créer une réservation.

Annuler une réservation à partir du planificateur d'événements

En tant que planificateur de réservations, le planificateur d'événements vous permet d'annuler une réservation à tout moment.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir installé le composant Calendrier (sn_calendar) version 23.2.0 ou ultérieure.

Rôle requis : sn_wsd_rsv.reservation_planner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Vous pouvez également ouvrir Centre de l'espace de travail directement depuis le Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Le tableau de bord Workplace Analytics s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Planificateur d'événements** ( ).
   Le tableau de bord du planificateur d'événements s'ouvre.
3. Pour annuler une réservation du jour même, procédez comme suit :
   a. Accédez à la section **Mesures des réservations** .
   b. Sélectionnez l'une des vignettes suivantes à afficher sous forme de liste :
      - **Réservations planifiées pour aujourd'hui**
      - **Réservations avec services supplémentaires pour aujourd'hui**
4. Pour afficher les réservations actives, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour afficher toutes les réservations, rendez-vous dans la section **Toutes les réservations** .
   - Pour afficher la réservation créée par vous ou pour vous, rendez-vous dans la section **Mes réservations** .

   Pour afficher plus de réservations, sélectionnez **Afficher tout**.
5. Sélectionnez la réservation que vous souhaitez annuler.
   La réservation s'ouvre dans un nouvel onglet. Les détails de la réservation sont affichés.
6. Sélectionnez **Annuler la réservation** pour annuler la réservation.
7. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Confirmer l'annulation**.

Résultats

La réservation est annulée. Les notes d'annulation sont générées automatiquement.

Gérer Workplace Central

Surveillez vos activités liées au lieu de travail. Affichez les mesures et la liste des activités qui sont créées à tout moment.

Approuver un scénario

En tant que gestionnaire du lieu de travail, vous pouvez approuver ou rejeter lorsqu'un scénario est envoyé pour approbation

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

- Vous disposez du rôle de lecteur de scénario [sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader].
- Vous avez l'autorisation d'approuver.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager et sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que gestionnaire du lieu de travail, vous pouvez approuver un scénario. La Cœur du lieu de travail définition d'approbation fournit **l'approbation du plan de scénario** par défaut pour effectuer l'approbation du scénario. La définition d'approbation se compose d'un critère d'exécutant **Approbateur de plan de scénario** , dans lequel tous les gestionnaires du lieu de travail sont configurés pour approuver des scénarios. Pour configurer plus d'approbateurs, reportez-vous à Configurer les approbateurs d'un scénario.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes approbations**.
2. Sélectionnez l'approbation dont l'état **est Demandé** .
   Vous pouvez également utiliser des options de filtre pour afficher uniquement les approbations qui sont à l'état **Demandé** .
3. Pour afficher le scénario avant d'approuver, dans le champ **Approbation** , cliquez sur l'icône Afficher l'aperçu de).
4. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Sur le formulaire Plan de scénario, cliquez sur **Ouvrir le plan de scénario**.
   Le plan de pile de scénarios s'ouvre en mode lecture seule.
6. Examinez le scénario.
7. Après avoir examiné le scénario, pour approuver ou rejeter, effectuez à nouveau les étapes 1 et 2.
8. Sur le formulaire, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour approuver le scénario, cliquez sur **Approuver**.

     Le scénario est approuvé.
   - Pour rejeter le scénario, procédez comme suit :
     a. Dans le champ **Commentaires** , spécifiez le motif du rejet.

        Si vous souhaitez suggérer des changements dans le scénario, détaillez-les brièvement.

     b. Cliquez sur **Publier** après avoir saisi vos commentaires.

     c. Cliquez sur **Rejeter**.

        Le scénario est rejeté.

Résultats

Le scénario est approuvé ou rejeté en fonction de l'action que vous avez effectuée. Si le scénario est approuvé, son état passe à Approuvé. S'il est rejeté, l'état du scénario passe à Rejeté.

Afficher les scénarios du lieu de travail

Suivez le nombre de scénarios créés sur votre lieu de travail. Affichez les scénarios à l'état Publié, à l'état Brouillon, et plus encore.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affichez les scénarios créés sur votre lieu de travail à l'aide du module Optimisation de l'espace. Le module Optimisation de l'espace vous fournit des mesures pour les scénarios en fonction de leur état actuel. Vous obtenez une liste de scénarios totaux et de scénarios créés en fonction des bâtiments. À tout moment, vous pouvez suivre l'état d'un scénario en consultant le module Optimisation de l'espace. Pour plus d'informations sur le module Optimisation de l'espace, reportez-vous à Principales fonctionnalités et actions de l'optimisation de l'espace.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   - **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**

   Vous pouvez également ouvrir Centre de l'espace de travail directement depuis le Centre des employés . Accédez à la **Espaces de travail** > **Centre de l'espace de travail**.
   Le tableau de bord Workplace Analytics s'ouvre.
2. Dans le volet gauche, sélectionnez l'icône **Optimisation de l'espace** ( ).
   Le tableau de bord Optimisation de l'espace s'ouvre.
3. **Facultatif :** Affichez les nombres de scénarios en fonction de leur état actuel en consultant la section **Scénarios** .
   Vous pouvez également sélectionner la vignette numérotée pour afficher les détails des scénarios.
4. **Facultatif :** Affichez tous les scénarios, quel que soit leur état actuel.
   a. Dans la section Scénarios, accédez à **Tous les scénarios**.
      Une liste de scénarios s'affiche. La liste affiche cinq scénarios à la fois.
   b. Affichez tous les scénarios en faisant défiler la liste et en cliquant sur **Afficher tout**.
      L'onglet Scénarios s'ouvre.
5. Affichez tous les bâtiments de votre lieu de travail.
   Vous pouvez ouvrir un bâtiment et afficher le bâtiment sur un plan de pile. Le plan de la pile affiche le scénario actuel qui est déployé sur le bâtiment. Vous pouvez également créer un scénario directement à partir d'un plan de scénario de bâtiment.
   a. Dans la section Scénarios, accédez à **Tous les bâtiments**.
      Une liste de bâtiments s'affiche. La liste affiche cinq bâtiments à la fois.
   b. Affichez tous les bâtiments en faisant défiler la liste et en cliquant sur **Afficher tout**.
      L'onglet **Bâtiments** s'ouvre.

Émettre une demande d'assistance d'espace

Soumettez une demande de service du lieu de travail pour obtenir des recommandations d'allocation d'espace à l'aide de .Espace de travail du Portail de services L'assistance Workplace Service Delivery d'espace vous offre les meilleures options de plan d'allocation de l'espace en fonction de la quantité d'espace et du service que vous spécifiez. Vous pouvez sélectionner l'allocation la plus appropriée ou aucune. En fonction de votre sélection, le planificateur d'espace déploie le plan à utiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

- Le module d'extension Workplace Central est installé.
- Workplace Case Management module d'extension est installé.
- Pour afficher les recommandations d'espace sur la carte, la carte d'étage doit être configurée à l'aide de Workplace Indoor Mapping.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Spécifiez le département et le nombre d'espaces que vous souhaitez affecter à ce département dans un étage. Spécifiez l'emplacement dans lequel vous souhaitez afficher la recommandation d'allocation. Selon les spécifications soumises sur le formulaire, le système vous propose des options contenant les plans d'allocation d'espace les plus appropriés dans ce bâtiment. Si le département sélectionné existe à l'étage que vous avez sélectionné, les espaces sont recommandés à proximité de ce département.

Vous pouvez sélectionner la meilleure option et soumettre votre sélection. Si une approbation est configurée, le plan est envoyé pour approbation à votre gestionnaire. Le plan d'espace sélectionné est dirigé vers le planificateur d'espace. Le planificateur d'espace examine le plan et le déploie en conséquence.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Portail de services du lieu de travail**.
   Les Espace de travail du Portail de services ouvertures.
2. Ouvrez la catégorie Général.
   a. Sélectionnez **Catalogue**.
   b. Sélectionnez **Parcourir par catégories**.
   c. Dans le catalogue des services du lieu de travail, sélectionnez **Général**.

   Remarque :
   Si plusieurs catalogues sont configurés sur le portail, accédez à la liste des catalogues et sélectionnez **Catalogue de services du lieu de travail** > **Général**.
3. Sélectionnez **Demande d'assistant d'espace**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de demande d'assistant d'espace

Champ	Description
Nom de la demande	Nom descriptif de la demande.
Allouer de l'espace par	Le type d'allocation est réglé avec le type d'allocation par défaut défini par votre administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si aucun type d’allocation n’est spécifié, vous ne pouvez pas traiter la demande.
Demandé pour	Option permettant de spécifier l’utilisateur pour lequel vous émettez la demande d’assistance d’espace.
Sélectionner un département	Département en fonction duquel vous souhaitez allouer des espaces. Cette option s’affiche si **Département** est défini dans le champ **Allouer l’espace par** .
Sélectionner un centre de coûts	Centre de coûts en fonction duquel vous souhaitez allouer des espaces. Cette option n’apparaît que si Centre de **coûts** est défini dans le champ **Allouer l’espace par** .
Sélectionner un type d'entité sur le lieu de travail	Type d’entité du lieu de travail en fonction duquel vous souhaitez allouer des espaces. Cette option s’affiche si **l’option Entité du lieu de travail** est définie dans le champ **Allouer l’espace par** .
Sélectionner une entité sur le lieu de travail	Entité du lieu de travail en fonction de laquelle vous souhaitez allouer des espaces. Cette option s’affiche si **l’option Entité du lieu de travail** est définie dans le champ **Allouer l’espace par** .
Motif de la demande	Option permettant de sélectionner le motif de la demande.
Type d'espace	Option permettant de spécifier le type d’espaces souhaité.
Correspondance exacte (type d’espace)	Option pour confirmer que vous souhaitez afficher uniquement les espaces qui correspondent exactement au type d’espace sélectionné.
Type d'affectation	Option pour spécifier si vous voulez des espaces flexibles ou permanents.
Quantité/Capacité	Nombre d’espaces que vous souhaitez allouer.
Région	Région dans laquelle vous souhaitez effectuer l’allocation de l’espace.
Campus	Campus où vous souhaitez effectuer l’allocation d’espace.
Site	Site dans lequel vous souhaitez effectuer l’allocation d’espace.
Bâtiment	Bâtiment dans lequel vous souhaitez effectuer l’allocation de l’espace.
Correspondance exacte (bâtiment)	Option permettant de confirmer que vous souhaitez afficher uniquement les espaces qui correspondent exactement au bâtiment sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date de déplacement vers l'intérieur	Option permettant de spécifier la date à partir de laquelle vous souhaitez implémenter l’allocation d’espace.
Correspondance exacte (date d’emménagement)	Option permettant de confirmer que vous souhaitez afficher uniquement les espaces disponibles à la date d’emménagement sélectionnée.
Date de déplacement vers l'extérieur	Option permettant de spécifier la date jusqu’à laquelle vous souhaitez allouer les espaces.
Correspondance exacte (date de déménagement)	Option pour confirmer que vous souhaitez afficher uniquement les espaces disponibles jusqu’à la date de déplacement sélectionnée.
Ajouter des pièces jointes	Option pour joindre tous les fichiers de support si nécessaire.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
   La demande est envoyée. Une fois l’envoi effectué, la page des détails de la demande s’ouvre.
6. Sur la page Ma demande, sélectionnez **Plans d’espace**.
   Actualisez la page pour afficher les options de plan d’espace.
   La page affiche les options qui ont les allocations d’espace les plus appropriées pour le centre de coûts ou le département sélectionné à l’étage sélectionné, ainsi que le pourcentage de correspondance.
7. Examinez les options qui s’affichent.
   Le pourcentage de correspondance est affiché sous chaque option.
8. **Facultatif :** Affichez les allocations d’espace sur la carte en sélectionnant **Afficher les espaces sur la carte**.

   Remarque :
   vous pouvez afficher les allocations d’espace sur la carte uniquement si une carte d’étage est configurée pour l’étage.

9. Sélectionnez une option parmi celles proposées.

   a. Sur la page Ma demande, sélectionnez **Tâches/actions à faire**.

   b. Dans **l’option Sélectionner un plan d’espace**, sélectionnez **Afficher la tâche**.
   Une page avec toutes les options affichées dans le **plan d’espace** s’affiche pour la sélection.

   c. Sélectionnez **Sélectionner** en regard de l’option que vous souhaitez utiliser.

   d. **Facultatif :** Si vous ne souhaitez sélectionner aucune option pour une raison quelconque, sélectionnez **Aucune des options ci-dessus**.

   Remarque :
   Si vous **ne sélectionnez aucun des éléments ci-dessus**, la demande est fermée et l’état est défini sur **Fermé terminé**

   e. Après la sélection, sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

L'option que vous avez sélectionnée est soumise. À tout moment, vous pouvez afficher l'option sélectionnée dans l'onglet **Plans d'espace** . Une fois la sélection soumise, les actions suivantes sont effectuées en fonction du processus d'approbation configuré par votre organisation :

- Si un processus d'approbation est configuré pour votre profil d'utilisateur, la demande d'espace est envoyée à votre gestionnaire pour approbation. L'état de la demande d'espace passe à En attente d'approbation.
  - Si votre gestionnaire approuve, la demande d'espace est envoyée pour déploiement et l'état passe à Approuvé.
  - Si votre gestionnaire la rejette, la demande d'espace est rejetée et l'état passe à Fermé incomplet.
- Si votre profil d'utilisateur ne nécessite pas d'approbation, la demande d'espace est transférée au planificateur d'espace de votre organisation et son état passe à **Approuvé.**

Approuver une demande d'assistant d'espace

En tant que gestionnaire du lieu de travail, vous pouvez approuver ou rejeter une demande d'assistant d'espace.

Avant de commencer

Vous devez disposer des éléments suivants :

- Vous avez l'autorisation d'approuver.
- Vous êtes le gestionnaire de l'utilisateur qui a émis la demande d'assistant d'espace.

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que gestionnaire du lieu de travail, vous pouvez approuver une demande d'assistant d'espace émise par un utilisateur qui vous est affecté. La Cœur du lieu de travail définition d'approbation fournit **l'approbation de la recommandation d'espace** par défaut pour effectuer l'approbation de la demande d'espace. La définition d'approbation se compose d'un critère **d'exécution de configuration d'approbation des recommandations** d'espace, dans lequel tous les gestionnaires du lieu de travail sont configurés pour approuver les demandes d'assistant d'espace.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes approbations**.
2. Sélectionnez l'approbation dont l'état **est Demandé** .
   Vous pouvez également utiliser des options de filtre pour afficher uniquement les approbations qui sont à l'état **Demandé** .
3. Pour afficher les détails de la demande avant d'approuver, dans le champ **Approbation** , sélectionnez l'icône Afficher l'aperçu de cet enregistrement (icône).
4. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Examinez les détails de la demande.
6. Après avoir examiné les détails, pour approuver ou rejeter, effectuez à nouveau les étapes 1 et 2.
7. Sur le formulaire, effectuez l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour approuver la demande, sélectionnez **Approuver**.

  La demande est approuvée.

- Pour rejeter la demande, procédez comme suit :

  a. Dans le champ **Commentaires** , spécifiez le motif du rejet.

  Si vous souhaitez suggérer des changements dans la demande, détaillez-les brièvement.

  b. Cliquez sur **Publier** après avoir saisi vos commentaires.

  c. Cliquez sur **Rejeter**.

  La demande est rejetée.

Composants Workplace Central

En savoir plus sur les composants installés et les principales fonctionnalités de l'application Workplace Central .

Composants installés avec Workplace Central

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Workplace Central, notamment les tables, les rôles d'utilisateur et les règles métier.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés avec Workplace Central

Rôles	Description	Contient des rôles
sn_wsd_central.workspace_user	A accès à l'espace Workplace Central de travail.	canvas_user
sn_wsd_central.workplace_analytics_user	A accès à l'espace de travail Workplace Analytics	sn_wsd_central.workspace_user

Pour plus d'informations sur les rôles requis pour utiliser le Workplace Central, reportez-vous aux rôles installés avec Workplace Space Management et Workplace Move Management.

Tables installées avec Workplace Central

Table	Description
Utilisation par rapport à la capacité [sn_wsd_spcmgmt_utilization_capacity]	Table permettant de stocker la capacité et l'utilisation analysées jusqu'au niveau de la zone.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

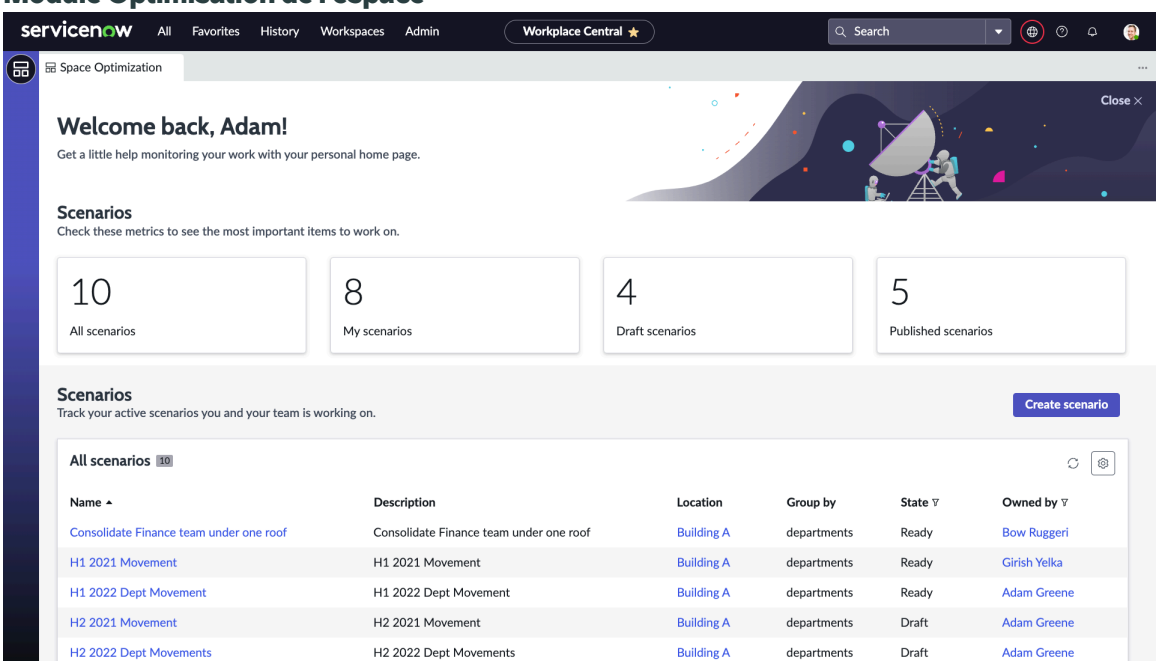
Scripts installés avec Workplace Central

Table	Description
WSDSpaceMgmtAnalyticsSNC	Script qui renseigne la table de capacité par rapport à l'utilisation pour la gestion des espaces dans Workplace Analytics

Principales fonctionnalités et actions de l'optimisation de l'espace

En tant que planificateur d'espace, vous pouvez effectuer plusieurs actions liées à des scénarios à l'aide du module Optimisation de l'espace. Vous pouvez créer un scénario à l'aide du plan de pile, l'afficher sur une carte d'étage et apporter directement des modifications.

Module Optimisation de l'espace



Vous pouvez créer un scénario, suivre ses mesures, afficher les détails du scénario et afficher les détails du bâtiment à partir du module. L'optimisation de l'espace affiche les informations suivantes :

- **Scénarios** : affiche les mesures du scénario.
- **Créer un scénario** : option permettant de créer un scénario pour un bâtiment. Pour en savoir plus sur la création d'un scénario, reportez-vous à Créer un scénario.
- **Scénarios** : répertorie les détails des éléments suivants :
  - Détails des scénarios tels que le nom, l'emplacement, l'état et le propriétaire.
  - Détails du bâtiment de votre organisation.
    Vous pouvez sélectionner un scénario ou un bâtiment pour afficher plus de détails.

Vous pouvez également afficher les scénarios que vous avez créés dans l'application de planification de scénarios. Accédez à la **Tous** > **Planification du scénario** > **Mes plans des scénarios**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mesures de scénarios

En tant que planificateur d'espace, vous pouvez voir le nombre total de scénarios actuellement créés dans votre organisation dans des vignettes filtrées. Vous pouvez sélectionner chaque vignette pour afficher plus de détails dans une liste.

Dans les vignettes de mesures Scénarios, les chiffres s'affichent en fonction des éléments suivants :

- **Tous les scénarios** : nombre total de scénarios créés dans l'application.
- **Mes scénarios** : nombre total de scénarios que vous possédez.
- **Scénarios de brouillon** : nombre total de scénarios que vous avez créés et qui sont à l'état de brouillon.
- **Scénarios publiés** : nombre total de scénarios publiés.

Vous pouvez également sélectionner une tuile pour afficher la liste.

Détails du scénario

En tant que planificateur d'espace, vous pouvez afficher la liste de tous les scénarios créés dans votre organisation. Les détails tels que le nom, l'emplacement, l'état, le propriétaire et plus encore sont affichés. Vous pouvez configurer les paramètres de la vue de liste en fonction des détails que vous souhaitez afficher sur un scénario. La page d'accueil affiche cinq scénarios à la fois et pour en afficher plus, sélectionnez **Afficher tout**.

- Lorsque vous sélectionnez **Afficher tout**, la liste s'ouvre dans un onglet distinct où vous pouvez afficher tous les scénarios créés dans votre organisation avec leurs détails.
- Vous pouvez également effectuer les actions suivantes sur la liste :
  - **Copier** : créez une autre copie d'un scénario existant pour apporter de nouvelles modifications. Vous ne pouvez copier qu'un seul scénario à la fois. Le scénario copié est créé avec le même nom ajouté avec « - Copie 2 ».
  - **Supprimer** : supprimez un ou plusieurs scénarios s'ils ne sont plus nécessaires.
  - **Créer un scénario** : créez un scénario.
  - Actualisez la liste.
  - Modifiez la colonne.
  - Ajoutez ou supprimez des filtres.

Détails du bâtiment

En tant que planificateur d'espace, vous pouvez afficher la liste des bâtiments de votre organisation dans le module Optimisation des espaces. Vous pouvez configurer les paramètres de la vue de liste en fonction des détails que vous souhaitez afficher sur un bâtiment. La page d'accueil affiche cinq scénarios à la fois et pour en afficher plus, sélectionnez **Afficher tout**. Lorsque vous sélectionnez **Afficher tout**, la liste s'ouvre dans un onglet distinct dans lequel vous pouvez afficher tous les bâtiments de votre organisation et leurs détails. Vous pouvez actualiser la liste, modifier des colonnes ou appliquer des filtres liés au bâtiment.

Lorsque vous sélectionnez un bâtiment, celui-ci s'ouvre dans une vue en plan de la pile dans laquelle vous pouvez voir toutes les allocations d'espace et les dispositions des étages. Un plan de pile est une représentation visuelle de toutes les allocations effectuées sur un étage d'un bâtiment. Chaque allocation est affichée dans une barre en fonction du département

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ou du centre de coûts auquel elle est affectée. Pour en savoir plus sur la vue en plan de la pile et la vue de la carte d'étage, reportez-vous à Vues de scénarios, états, paramètres et fonctionnalité clé.

- Les détails du bâtiment, tels que sa capacité totale, le nombre total d'espaces et son emplacement, sont affichés en haut du plan.
- Vous pouvez voir le nombre total d'espaces non alloués du bâtiment au total, ainsi que par étage.
- Vous pouvez afficher les détails du bâtiment dans une vue en plan de la pile ou une vue de carte d'étage. La vue de la carte d'étage n'est disponible que si vous avez configuré des cartes d'étage Workplace Indoor Mapping . La vue de la carte d'étage vous permet d'afficher l'allocation sur une carte d'étage et d'apporter directement des modifications.
- Vous pouvez afficher les espaces alloués à un département ou à un centre de coûts dans le plan de la pile ou sur la carte d'étage. Vous pouvez choisir la façon dont vous souhaitez afficher les allocations. Dans le panneau de droite, sélectionnez une vue à l'aide de l'option **Afficher par** .
- Vous pouvez sélectionner une barre sur le plan de pile ou un espace sur la carte d'étage pour afficher plus de détails, tels que le nombre de capacités, le taux de capacité et la capacité totale. Vous pouvez également pointer vers la barre pour afficher les mêmes détails dans une info-bulle. La fenêtre de détails du panneau de droite affiche tous les détails de la barre, les détails liés aux affectations et au département.
- Vous pouvez afficher d'autres scénarios liés au bâtiment dans l'onglet **Scénarios connexes** .
- Dans l'onglet **Paramètres** , vous pouvez appliquer un filtre en fonction duquel vous souhaitez voir les espaces d'un étage.
- Vous ne pouvez pas modifier un scénario lorsque vous l'ouvrez dans la vue du bâtiment. Pour modifier le scénario d'un bâtiment, copiez-le et apportez des modifications. Le scénario copie les données exactes du bâtiment et vous permet d'apporter des modifications. Les modifications n'affectent pas les données principales tant qu'elles sont déployées. Pour créer un scénario de bâtiment, vous pouvez également sélectionner l'option **Créer un scénario** lorsque le bâtiment est ouvert dans la vue du plan de la pile.

Vues de scénarios, états, paramètres et fonctionnalité clé

Créez ou affichez un scénario à l'aide d'un plan de pile et d'une vue de carte d'étage. La planification des scénarios vous permet d'allouer des espaces et de définir efficacement les affectations des utilisateurs à l'aide de différentes vues, de paramètres simples et de plusieurs fonctionnalités clés.

Lorsque vous créez ou ouvrez un scénario, celui-ci est ouvert dans une vue de plan de la pile par défaut. Si des cartes d'étage sont configurées pour le bâtiment pour lequel vous créez ou visualisez le scénario, vous pouvez afficher les allocations d'espace directement sur la carte d'étage. Vous ne pouvez travailler sur un scénario que s'il vous appartient ou s'il vous est affecté comme propriétaire par votre collègue.

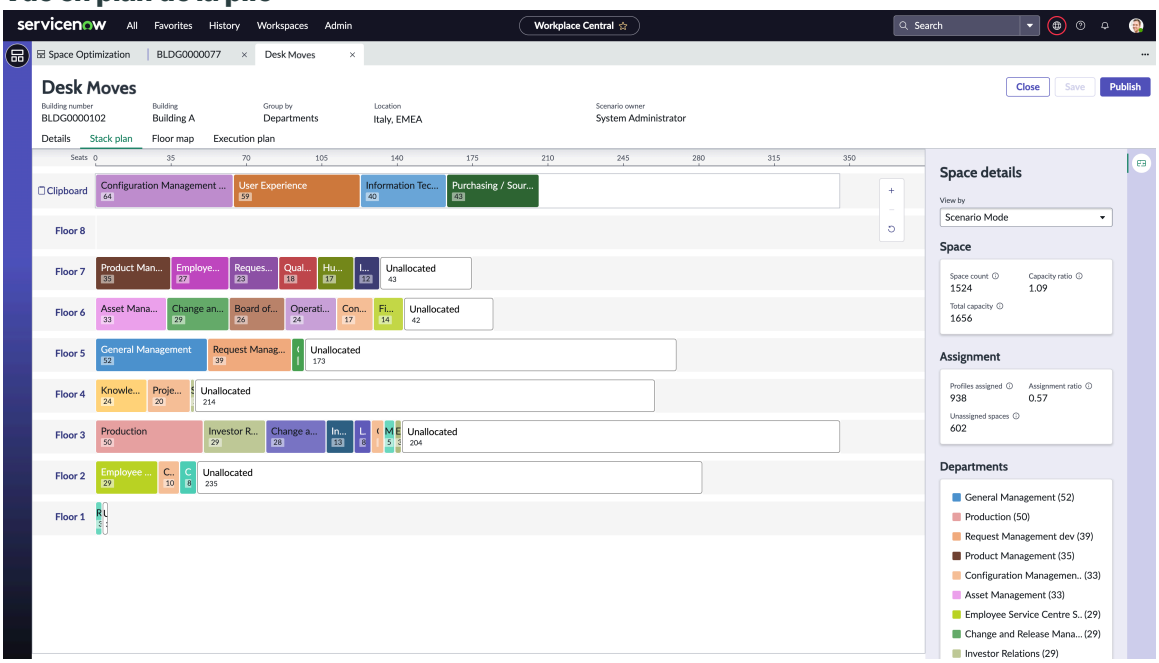
Vue en plan de la pile

Un plan de pile est une représentation visuelle des allocations d'espace en fonction du département, du centre de coûts, de l'entité du lieu de travail ou du quartier. Le plan de pile affiche les différents départements, centres de coûts, entités de quartier ou d'espace de travail de vos organisations dans différents codes de couleur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue en plan de la pile



Un plan de pile est similaire à un graphique. L'axe Y du plan montre les différents étages d'un bâtiment et l'axe X montre la longueur de la barre, qui est déterminée à partir de la capacité totale du bâtiment. Par exemple, si la somme des capacités de tous les espaces est égale à 1 000, la longueur de la barre est de 1 000 plus les autres espaces affectés à la barre sélectionnée.

Lorsque vous créez un scénario, vous devez spécifier sur quelle base vous souhaitez regrouper vos allocations d'espace. Par exemple, la base peut être un regroupement par département, centre de coûts ou quartier dans le champ **Grouper par** . Le plan de la pile affiche les allocations en fonction de cette sélection. Le plan de la pile est ensuite ouvert directement en mode scénario. Le mode scénario est le mode de regroupement sélectionné dans le champ **Grouper par** . Lorsque vous ouvrez un scénario à l'état Publié pour examiner les allocations, le scénario est ouvert en mode scénario par défaut.

Vous pouvez modifier un scénario uniquement si vous en êtes le propriétaire et si le scénario est à l'état Publié. Si vous ouvrez un scénario qui ne vous appartient pas, vous pouvez afficher le plan uniquement en mode lecture seule.

Dans un scénario, vous pouvez afficher tous les détails liés au bâtiment, tels que sa capacité, le nombre d'espaces, les espaces non alloués, etc. Vous pouvez modifier la vue des allocations d'espace d'un scénario à l'aide de l'option **Afficher par** .

La vue du plan de la pile comprend les fonctionnalités suivantes :

Afficher ou modifier les allocations d'espace

Affichez les allocations d'espace en fonction des départements, des centres de coûts, de l'entité du lieu de travail ou du quartier. Les espaces d'un étage qui appartiennent à la même allocation sont regroupés sous forme de barre. Les barres d'un étage sont codées par couleur pour une identification simple. Vous pouvez afficher la légende des codes de couleur dans le panneau de droite.

> **Important :**
> Vous pouvez afficher l'allocation basée sur l'entité du lieu de travail uniquement dans une vue du plan de la pile du bâtiment.

Afficher les détails

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le panneau de détails d’un scénario contient les éléments suivants :

- **Options d’affichage** : dans cette section, vous pouvez spécifier si vous souhaitez modifier ou afficher un scénario. Les options suivantes sont disponibles :
  - **Modifier le scénario** : option permettant de modifier le scénario. Vous ne pouvez apporter des modifications que si vous êtes un planificateur d’espace.
  - **Afficher le scénario** : option permettant d’afficher le scénario en mode lecture seule. Par défaut, le scénario s’affiche en fonction de la sélection **Grouper par** que vous avez spécifiée. Vous pouvez afficher les scénarios en fonction des éléments suivants :
    - Département
    - Centre de coûts
    - Quartier
    - Type d'espace
    - Type d'affectation
    - État de l'espace
    - Fonctions des espaces
    - État de l'occupation
- Option permettant de modifier l’affichage des barres. Les options de vue sont déterminées à partir des types d’espace disponibles dans un enregistrement d’espace.
- **Détails de l’espace/de l’étage/de la barre** : détails d’un espace, tels que le nombre et la capacité.
  - **Nombre d’espaces** : nombre d’espaces. La valeur est dérivée des valeurs spécifiées dans le champ **Capacité** de tous les enregistrements d’espace.
  - **Capacité totale** : capacité totale des espaces. Les valeurs sont dérivées des capacités spécifiées dans le champ **Taux de capacité** de tous les enregistrements d’espace. Un ratio de capacité peut être supérieur à 1 pour un espace. Cela signifie qu’un espace peut avoir plus qu’un utilisateur qui lui est affecté. La longueur d’une barre du plan de la pile est déterminée en fonction de la capacité totale.
  - **Taux de capacité** : rapport de capacité déterminé en divisant les valeurs **Nombre d’espaces** et **Capacité totale** .
- **Affectation** : nombre d’utilisateurs affectés à un espace. Les valeurs sont affichées en fonction de votre sélection sur le plan
  - **Profils affectés** : nombre de profils d’utilisateur affectés au bâtiment/étage/bar sélectionné.
  - **Taux d’affectation** : rapport entre le nombre de personnes affectées à la capacité totale du bâtiment/de l’étage/du bar sélectionné.
  - **Espaces non affectés** : nombre d’espaces non affectés au bâtiment/à l’étage/à la barre sélectionnée.
  - **Profils affectés** : détails des utilisateurs affectés à l’espace ou aux espaces sélectionnés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Légende** : cette section dépend de la vue sélectionnée dans le champ **Afficher par** . Par exemple, si vous sélectionnez Département comme option de vue, la légende de tous les départements disponibles dans le bâtiment s'affiche.

Changer les vues

Modifiez l'affichage de la barre en fonction des différents types. Les types de vues suivants sont disponibles :

- **Département** : affichez les espaces d'un étage en fonction des départements. Les barres sont étiquetées avec différents départements de votre organisation.
- **Centre de coûts** : affichez les espaces d'un étage en fonction des centres de coûts. Les barres sont étiquetées avec les différents centres de coûts de votre organisation.
- **Quartier** : affichez les espaces d'un étage en fonction du quartier. Les barres sont étiquetées avec différents quartiers de votre organisation.
- **Type d'espace** : affichez les espaces d'un étage en fonction de leur type d'espace tel que l'espace de travail/bureau, la salle, les toilettes, entre autres. Les barres sont étiquetées avec les différents types d'espace de votre organisation.
- **Type d'affectation** : affichez les espaces d'un étage en fonction de leur type d'affectation (permanent, flexible, etc.).
- **État de l'espace** : affichez les espaces d'un étage en fonction de leur état (actif, futur, retiré ou temporaire). Les barres sont étiquetées avec les différents statuts de l'espace.
- **Fonctions d'espace** : affichez les espaces d'un étage en fonction de différentes fonctions d'espace. Les barres sont étiquetées avec différentes fonctions d'espace de votre organisation.
- **État d'occupation** : affichez les espaces d'un étage en fonction de leur état d'occupation.

Utiliser les raccourcis clavier

Vous pouvez utiliser des raccourcis clavier tels que :

- Touches gauche/droite : pour naviguer entre les barres du plan de la pile dans une rangée (étage).
- Touches haut/bas : pour naviguer entre la ligne précédente ou suivante (étage).
- Touche Espace : pour afficher les détails supplémentaires de la barre du plan de la pile en surbrillance dans l'info-bulle.
- Entrée : pour sélectionner la barre du plan de la pile en surbrillance.

Afficher les détails d'une allocation

Consultez les détails d'une allocation sur le plan dans le panneau de détails qui s'affiche sur le côté droit. Les détails du panneau de droite d'un scénario dépendent de la sélection que vous effectuez sur le plan et de l'option **Afficher par** .

- Si vous sélectionnez un étage, le panneau de droite affiche des détails tels que le nom de l'étage, le nombre d'espaces à l'étage, le taux de capacité totale de l'étage, la capacité de l'étage, les profils affectés, les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

taux d'affectation, les espaces non affectés et le département/centre de coûts alloué à cet étage. La barre s'affiche en fonction de votre sélection de vue, les détails de la barre sont affichés en bas du panneau de droite. Par exemple, si vous sélectionnez Type **d'espace** comme option **Afficher par** , la barre s'affiche en fonction des types d'espace et les détails des types d'espace affectés à un étage s'affichent en bas du panneau de droite.

- Si vous sélectionnez une barre, par exemple Département ABC, le panneau de droite affiche des détails tels que le nom de la barre, qui est Département ABC, le nombre d'espaces du département ABC, le taux de capacité du département ABC, la capacité totale du département ABC, les profils affectés au département ABC, le taux d'affectation du département ABC, les espaces non affectés dans le département ABC, le code couleur du département ABC.

  Lorsque vous sélectionnez uniquement une barre (Département ABC), vous pouvez modifier le nombre d'espaces, ainsi que l'affecter (Département ABC) à un autre étage à l'aide des champs **Nombre d'espaces** et **Affecter à** .

- Si vous n'avez effectué aucune sélection sur le plan de pile, les détails globaux liés au bâtiment s'affichent avec les mêmes champs que ci-dessus.

Afficher les espaces non alloués

Cochez les espaces non alloués d'un étage. Les espaces non alloués sont les espaces qui ne sont affectés à aucun centre de coûts, département, entité du lieu de travail ou quartier. En fonction des espaces non alloués, vous pouvez augmenter ou réduire le nombre d'espaces d'un département. Si vous allouez plus d'espaces que le nombre d'espaces non alloués, la barre ne vous permet pas d'effectuer l'allocation.

> **Important :**
> Vous pouvez afficher l'allocation basée sur l'entité du lieu de travail uniquement dans une vue du plan de la pile du bâtiment.

Allouer une barre à un autre étage

Déplacer une barre d'un étage à un autre. Par exemple, déplacez le département ABC de l'étage 1 à l'étage 5.

Déplacer une barre vers le presse-papiers

Déplacez une barre vers le presse-papiers si vous n'êtes pas certain de son allocation. Un presse-papiers est similaire à un espace de travail utilisé pour tenir temporairement des barres.

Barres de fusion fractionnées

Combinez les barres divisées dans différents étages en un seul étage, en fusionnant. Les espaces sont regroupés automatiquement.

Afficher la capacité ou le taux de capacité

Vérifiez la capacité ou le taux de capacité d'un bâtiment, d'un étage ou d'un bar.

Vue du bâtiment

Non seulement pendant la planification des scénarios, mais vous pouvez également afficher les espaces d'un bâtiment et leur allocation, ainsi que divers détails d'espace sur un plan de pile à tout moment. Sur le tableau de bord Optimisation de l'espace, vous pouvez sélectionner le bâtiment que vous souhaitez afficher. Le bâtiment s'affiche sur un plan de pile. Pour plus d'informations, référez-vous à Afficher ou modifier les allocations d'espace d'un bâtiment. Le plan de la pile affiche les étages du bâtiment et les allocations, de la même

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

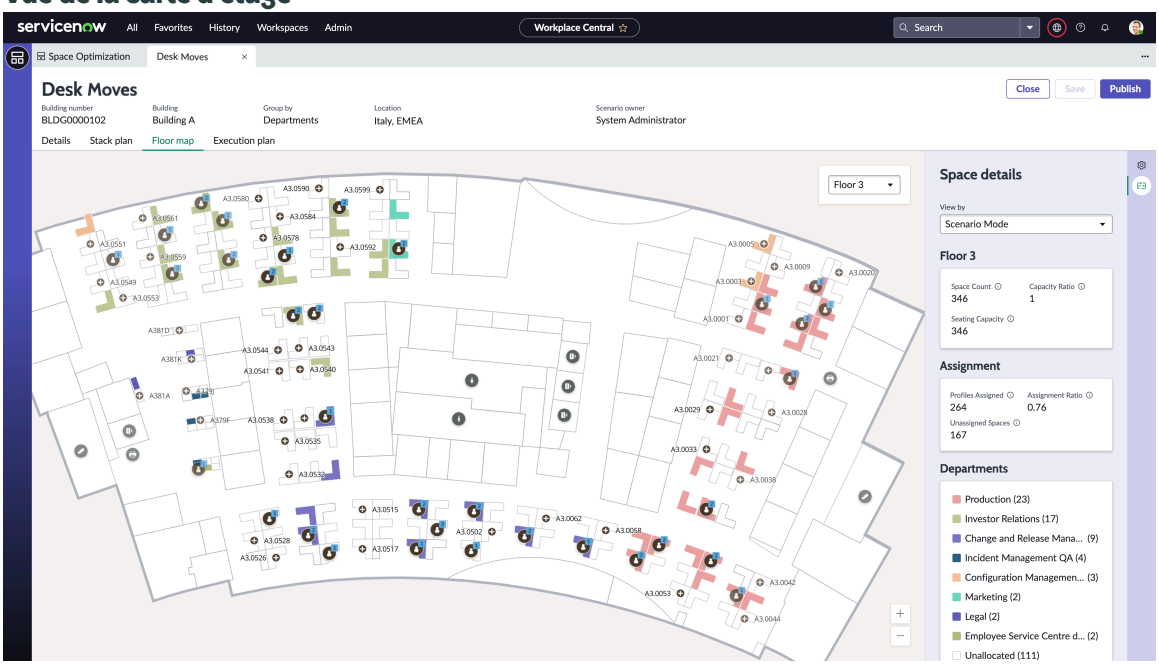
façon que pour un scénario. Dans une vue de bâtiment, vous pouvez effectuer les actions suivantes exclusivement :

- Vous pouvez afficher les espaces d'un bâtiment en fonction des entités du lieu de travail auxquelles ils sont associés. L'option **Afficher par** dans une vue de bâtiment affiche une option supplémentaire **: Entité du lieu de travail** à l'aide de laquelle vous pouvez afficher les espaces. En outre, après la sélection, vous pouvez spécifier le type d'entité en fonction duquel les espaces doivent être affichés.
- Lorsque vous sélectionnez une allocation basée sur l'entité du lieu de travail sur le plan de pile, les détails de la hiérarchie de cette allocation d'espace sélectionnée et le nombre d'espaces affectés à chaque hiérarchie parent-enfant sont affichés en détail.
- Vous pouvez modifier les affectations d'utilisateur d'une allocation de quartier dans une vue de bâtiment. Vous pouvez ajouter, supprimer ou modifier l'allocation d'un utilisateur. Pour plus d'informations, référez-vous à Modifier ou afficher les espaces d'un bâtiment en fonction des entités d'espace de travail.

Vue de la carte d'étage

Affichez les allocations d'espace à un étage à l'aide de la vue de la carte d'étage. La vue de carte d'étage d'un étage n'est disponible que si la carte d'étage est configurée à l'aide Workplace Indoor Mappingde . La vue de la carte d'étage vous permet d'afficher plus facilement les allocations, les affectations d'utilisateurs, les mouvements de département/centre de coûts/entité du lieu de travail/voisinage à un étage avec des actions simples. Sélectionnez l'onglet **Carte d'étage** sur le plan de scénario pour afficher la carte d'étage.

Vue de la carte d'étage



La vue de la carte d'étage vous offre les fonctionnalités suivantes :

Afficher l'allocation individuelle

Vous pouvez afficher directement les allocations des espaces individuels sur la carte. Les espaces sont colorés en fonction de l'allocation à laquelle ils sont affectés. La légende s'affiche dans le panneau de droite.

Afficher n'importe quel scénario

Vous pouvez afficher n'importe quel scénario à tout moment. Lorsque vous ouvrez un scénario ouvert par d'autres, vous pouvez afficher les allocations et les détails en mode lecture seule.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un scénario s'ouvre dans le mode de scénario qui y est configuré. Vous pouvez pointer vers les espaces de la carte de l'étage pour afficher les détails dans une info-bulle.

Zoom

Effectuez un zoom avant ou arrière sur la carte pour afficher les allocations.

Changer d'étage

Vous pouvez sélectionner différents étages du bâtiment à l'aide de l'option de sélection d'étage disponible sur la carte. Si vous sélectionnez un étage sur le plan de la pile et que vous ouvrez ensuite la vue de la carte d'étage, la carte de cet étage s'affiche. Si vous n'avez effectué aucune sélection sur le plan de la pile, l'étage 1 du bâtiment est ouvert par défaut.

Sélectionner un espace

Sélectionnez directement un espace sur la carte et affichez les détails de cet espace dans le panneau de droite. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs espaces en dessinant un cercle autour d'eux ou en utilisant la touche Maj du clavier. Les détails du panneau de droite s'affichent en fonction de votre sélection.

Les espaces flexibles, affectés et non affectés sont mis en surbrillance avec différents codes de couleur. La légende de ces codes de couleur est affichée sur la carte.

Si un espace est affecté à un utilisateur, une icône d'avatar s'affiche avec le nombre d'utilisateurs affectés à cet espace.

Afficher les détails

Vous pouvez afficher les détails suivants dans le panneau de droite :

- **Afficher par** : option permettant de modifier la vue de la carte. Les options de vue sont déterminées à partir des types d'espace disponibles dans un enregistrement d'espace. Les espaces sont mis en surbrillance sur la carte en fonction de la vue que vous avez sélectionnée.
- **Actions** : ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné un ou plusieurs espaces à l'étage. Les options suivantes sont affichées dans le champ :
  - **Allocation** : option permettant d'apporter des modifications liées à l'allocation, telles que l'ajout, la modification ou la suppression d'une allocation.
  - **Type d'affectation** : option permettant de modifier le type d'affectation, par exemple en faisant passer un espace de permanent à flexible ou inversement. Vous pouvez également supprimer l'affectation d'utilisateur existante.
- **Détails de l'espace/de l'étage** : les détails d'un espace, tels que le nombre et la capacité, sont affichés.
  - **Nombre d'espaces** : nombre d'espaces. La valeur est dérivée des valeurs spécifiées dans le champ **Capacité** de tous les enregistrements d'espace.
  - **Capacité totale** : capacité totale des espaces. La valeur est dérivée des capacités spécifiées dans le champ **Taux de capacité** des enregistrements d'espace. Un ratio de capacité peut être supérieur à un pour un espace. Cela signifie que plusieurs utilisateurs peuvent être affectés à un espace. La longueur de la barre est déterminée en fonction de la capacité totale.
  - **Taux de capacité** : rapport de capacité déterminé en divisant les valeurs Nombre d'espaces et Capacité totale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Affectation** : nombre d'utilisateurs affectés. Les valeurs sont affichées en fonction de votre sélection sur le plan
  - **Profils affectés** : nombre de profils d'utilisateurs affectés au bâtiment/à l'étage/à la barre sélectionnée.
  - **Taux d'affectation** : rapport des personnes affectées sur la capacité totale du bâtiment/étage/bar sélectionné.
  - **Espaces non affectés** : nombre d'espaces non affectés dans le bâtiment/l'étage/la barre sélectionnée.
- **Légende** : cette section dépend de la vue sélectionnée dans le champ **Afficher par** . Par exemple, si vous sélectionnez Département comme option de vue, la légende de tous les départements disponibles à l'étage s'affiche.

Ajuster les paramètres de la carte

Modifiez les paramètres de la carte. Vous pouvez basculer entre les détails de la vue du plan d'étage et les détails des paramètres de la carte dans le panneau de droite. Les détails du plan d'étage affichés sur le panneau dépendent des paramètres de la carte. Les paramètres suivants sont disponibles :

- **Affecté à** : option permettant d'afficher le ou les utilisateurs auxquels l'espace est affecté.
- **Type d'affectation** : option permettant d'afficher le type d'affectation de l'espace flexible ou permanent.

Modifier les allocations d'espace

Lorsque vous déplacez un département vers un étage, les espaces affectés à ce département sont regroupés avec les espaces existants de ce département à l'étage. Vous pouvez afficher ces allocations d'espace par département d'étage. Vous pouvez également sélectionner un ou plusieurs espaces de ce département et les allouer à un autre département à l'aide de l'option **Actions** .

Scénarios connexes

L'onglet Scénarios associés s'affiche lorsque vous ouvrez un bâtiment à l'aide du module Optimisation de l'espace. Tous les scénarios associés au bâtiment sélectionné sont répertoriés.

Les détails liés aux scénarios, tels que le nom, l'état, le propriétaire, la date de création, le groupe pour lequel il a été créé, etc. sont affichés. Vous pouvez actualiser la liste, modifier les colonnes et appliquer des filtres.

États des scénarios

Un scénario, depuis sa création jusqu'au déploiement, subit différents changements d'état en fonction des actions mises en œuvre sur celui-ci. En fonction de l'état d'un scénario, vous pouvez le partager avec vos collègues ou parties prenantes pour examiner le plan et l'implémenter sur les principales données de production.

Un scénario a les états suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Traitement** : un scénario est défini sur **Traitement** lorsque sa création est en cours. En outre, si vous copiez un scénario existant, le scénario nouvellement créé est défini sur **En cours de traitement** pendant le processus de copie.

  En outre, à tout moment, lorsqu'un scénario est enregistré, l'état du scénario est défini sur **Traitement** lorsque le processus d'enregistrement est en cours d'exécution.

- **Brouillon** : un scénario est défini sur Brouillon lorsqu'il est prêt à être utilisé, c'est-à-dire lorsqu'il est en cours d'élaboration. Pendant cet état, seul le propriétaire du scénario peut le visualiser.
- **Prêt** : un scénario est défini sur Prêt lorsqu'il est publié. Lorsqu'un scénario est publié et une fois qu'il est défini sur l'état Prêt, vous pouvez le partager avec vos collègues ou les parties prenantes pour obtenir leurs commentaires. Le scénario n'est disponible qu'en mode lecture seule pour les autres utilisateurs.
- **En attente d'approbation** : un scénario est défini sur En attente d'approbation lorsqu'il est envoyé pour approbation après publication. Lorsqu'un scénario est envoyé pour approbation, il ne peut plus être modifié à moins que son état ne passe à Rejeté.
- **Rejeté** : un scénario est défini sur Rejeté si un approbateur a rejeté le scénario. Lorsque le scénario est rejeté, vous pouvez implémenter les changements suggérés par l'approbateur à l'aide de ses commentaires et l'envoyer à nouveau pour approbation.
- **Approuvé** : un scénario est défini sur Approuvé si un approbateur approuve le scénario. Lorsqu'un scénario est approuvé, vous ne pouvez plus modifier un scénario. Vous ne pouvez déployer qu'un scénario.
- **Déployé** : un scénario est défini sur Déployé lorsqu'il est déployé dans les données de production principales. Vous ne pouvez pas apporter de modifications à un scénario de déploiement. Pour apporter des modifications, vous devez créer une copie de ce scénario et apporter des modifications.
- **Archivé** : un scénario de déploiement est défini sur Archivé s'il date de plus de six mois.

Paramètres

L'onglet Paramètres apparaît lorsque vous ouvrez un bâtiment directement à l'aide du module Optimisation de l'espace. L'onglet Paramètres vous permet d'appliquer le filtre de qualification d'espace aux espaces affichés sur le plan de pile. Vous pouvez appliquer un filtre en fonction du type d'espaces ou de la façon dont vous souhaitez afficher les espaces.

Par exemple, si vous souhaitez afficher tous les espaces de type lieu de travail/bureau, appliquez le filtre de type d'espace. Dans l'onglet Plan de la pile, ces espaces sont affichés en fonction de la vue que vous avez sélectionnée dans l'option **Afficher par** .

Approbateur

L'onglet Approbateur affiche les détails de tous les approbateurs configurés pour approuver un scénario. L'onglet Approbateur affiche des détails tels que les approbateurs autorisés à approuver, l'état de l'approbation, les commentaires associés à l'approbation et l'heure de l'approbation. Après avoir envoyé un scénario pour approbation, si le scénario est rejeté par l'approbateur, vous pouvez afficher les détails du rejet dans les commentaires de l'onglet **de** l'approbateur et implémenter les modifications.

L'application fournit une définition d'approbation par défaut, **Approbation du plan de scénario**, dans laquelle les gestionnaires d'espace de travail sont configurés en tant qu'approbateurs de scénarios. Vous pouvez créer une nouvelle définition d'approbation ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

modifier la définition par défaut. Pour créer une définition d'approbation, reportez-vous à Créer une définition d'approbation.

Remarque :
Pour ajouter un approbateur à la définition d'approbation, celui-ci doit être configuré dans les critères d'exécutant. Pour ce faire, reportez-vous à Créer des critères d'exécutant du lieu de travail.

Plan d'exécution

L'onglet Plan d'exécution s'affiche lorsque vous créez un scénario. Les modifications que vous apportez à un scénario sont consignées dans le plan d'exécution. Une fois que vous avez enregistré les modifications apportées au plan de pile, le plan d'exécution affiche chaque modification avec les détails modifiés. Les détails tels que l'étage où le changement est effectué, l'espace qui est changé, le type de changement, la valeur actuelle et de scénario, etc. sont affichés.

Après avoir publié les modifications, et après avoir finalisé les allocations d'espace, pour les exécuter en production, vous devez déployer les modifications. L'onglet Plan d'exécution vous permet de déployer les changements à l'aide de l'option **Déployer** .

Une fois le scénario déployé, un ticket d'espace de travail est créé pour chaque changement. Après le déploiement, des détails supplémentaires tels que les tickets d'espace de travail associés à chaque changement sont affichés dans le plan d'exécution. Les tickets de déplacement sur le lieu de travail suivants sont créés pour chaque changement en conséquence :

- Service d'affectation et de déplacement d'utilisateur du lieu de travail via la planification de scénarios : ticket de déplacement du lieu de travail créé pour modifier l'affectation d'utilisateur et déplacer l'espace.
- Service de type d'affectation du lieu de travail : ticket du lieu de travail créé pour modifier le type d'affectation d'un espace.
- Service de changement d'allocation du lieu de travail : ticket du lieu de travail créé pour modifier l'allocation de l'espace.

Approbations, états, actions et fonctionnalités clés des demandes d'espace

En tant que planificateur d'espace, exécutez les demandes d'allocation d'espace déclenchées dans l'organisation à l'aide du tableau de bord Optimisation de l'espace de travail central. Utiliser le tableau de bord Optimisation de l'espace de travail Central pour éviter plusieurs tâches liées à la vérification de la disponibilité, à l'allocation manuelle des espaces et à tout autre processus impliqué dans la planification des espaces.

Fonction

Workplace Service Portal permet aux gestionnaires du lieu de travail et aux autres utilisateurs du lieu de travail d'émettre une demande de recommandation d'espace en spécifiant leurs besoins. L'application génère diverses options de plan d'espace en fonction de leurs spécifications. Lorsqu'une demande d'espace est envoyée, un ticket de lieu de travail est créé dans l'application. En tant que planificateur d'espace, Optimisation de l'espace de travail central vous permet d'afficher uniquement les tickets d'espace de travail générés spécifiquement à partir d'une demande d'espace.

En tant que planificateur d'espace, vous n'avez que quelques actions à effectuer pour déployer un plan d'espace. L'application applique divers algorithmes à l'emplacement spécifié par le demandeur et génère plusieurs options de plan d'espace. Le demandeur dispose de ces options de plan d'espace pour effectuer une sélection et soumettre. Cette

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

planification préalable de l'allocation des espaces vous permet, en tant que planificateur d'espace, de déployer plus facilement le plan d'espace.

Le tableau de bord Optimisation de l'espace vous fournit les mesures du nombre total de demandes d'espace émises, ainsi que les détails de chaque demande d'espace. Vous pouvez également afficher les détails en appliquant différents filtres et en fonction du bâtiment pour lequel il est demandé.

Dans le tableau de bord Optimisation de l'espace, vous pouvez afficher les demandes d'espace à l'aide de l'une des options suivantes :

- Dans le tableau **Mesures de scénarios** , sélectionnez **Toutes les demandes d'espace**.
- Dans la section **Demandes d'espace** , sélectionnez **Afficher tout** pour afficher toutes les demandes d'espace.

Approbations

Si une demande d'assistant d'espace nécessite une approbation, vous pouvez l'approuver à l'aide de la configuration d'approbation Cœur du lieu de travail . Vous pouvez approuver une demande d'assistant d'espace uniquement des utilisateurs auxquels vous êtes affecté en tant que gestionnaire.

Vues de demandes d'espaces

Lorsque vous ouvrez un ticket de demande d'espace de travail, un onglet distinct contenant divers détails est ouvert. Vous pouvez afficher les détails dans différentes vues.

Détails de la demande

La demande d'espace s'ouvre par défaut dans la vue Détails de la demande. Dans les détails de la demande, les détails sont divisés dans trois panneaux différents comme suit :

1. **Ticket et variables du lieu de travail** : dans le premier panneau, les détails du ticket du lieu de travail et les variables fournies par le demandeur sont détaillés.
   - Dans la section Ticket du lieu de travail, vous pouvez afficher la description de la demande. Vous pouvez également affecter la demande d'espace à un autre groupe d'affectation ou à un utilisateur à l'aide du champ **Groupe d'affectation** et **Affecté à** .
   - Dans la section Variables, vous pouvez afficher tous les détails spécifiés sur le formulaire par le demandeur.
2. **Composition et activité** : dans le deuxième panneau, vous pouvez ajouter des commentaires et des activités effectuées sur la demande d'espace depuis sa création.
   - Dans la section Composer, vous pouvez ajouter des commentaires et des notes de travail à la demande. Les commentaires sont également affichés pour le demandeur, tandis que les notes de travail ne sont affichées que pour les planificateurs d'espace travaillant sur la demande d'espace.
   - Dans la section Activité, vous pouvez afficher tous les détails liés aux actions effectuées sur la demande d'espace, tels que les changements d'état, les approbations, les notes de travail, etc.
3. **Pièces jointes et modèles** : dans le troisième panneau, vous pouvez sélectionner deux vues différentes, c'est-à-dire afficher ou ajouter des pièces jointes ou afficher des modèles de tickets du lieu de travail. Vous pouvez sélectionner ces options à l'aide du panneau situé à l'extrême droite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Plan de l’espace

Dans l’onglet **Plan d’espace** , vous pouvez afficher l’option de plan d’espace sélectionnée par le demandeur. Vous pouvez également voir le plan d’espace sur la carte de l’étage. La carte d’étage n’est visible que si l’étage dispose d’une carte d’étage configurée à l’aide de l’application Workplace Indoor Mapping et si vous avez installé le composant Indoor Mapping.

- Le plan d’espace affiche également des informations de haut niveau sur l’étage, le bâtiment et le campus concernés sous la forme de pilules.
- Le plan d’espace fournit des informations détaillées sur les espaces, l’étage, le bâtiment, le campus, le site et la région utilisée pour l’allocation.

Important :
Si le demandeur n’a sélectionné aucune option, l’onglet **Plan d’espace** n’affiche aucun détail.

Approbations

Dans l’onglet **Approbations** , vous pouvez afficher les détails de l’approbateur de la demande d’espace.

Plan d'exécution

Le **plan d’exécution** affiche les informations détaillées relatives à l’allocation, l’étage où l’espace est alloué, le type de changement apporté au plan, la valeur actuelle et la valeur du scénario. Lorsque vous déployez le plan d’espace, un ticket d’espace de travail est créé et exécuté pour chaque allocation. Tant que tous les tickets du lieu de travail ne sont pas en cours, le déploiement n’est pas considéré comme terminé.

Carte de l'étage

Dans la vue Carte d’étage, vous pouvez afficher la carte de l’étage où le plan d’espace est planifié. La carte d’étage n’est visible que si l’étage dispose d’une carte d’étage configurée à l’aide de Workplace Indoor Mapping et si vous avez installé le composant Indoor Mapping. Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur une carte d’étage :

- Changez d’emplacement à l’aide des filtres d’étage, de bâtiment et de campus.
- Effectuez des zooms avant et arrière sur la carte. Vous pouvez également double-cliquer pour effectuer un zoom avant.
- Affichez la légende associée à chaque département dans le panneau de droite.

États de la demande d’espace

Depuis sa création, une demande d’espace subit plusieurs changements d’état. En fonction de l’état de la demande, vous pouvez effectuer des actions et un déploiement.

Une demande d’espace a les états suivants :

- **Brouillon** : lorsqu’une demande d’espace est créée à l’aide de Workplace Service Portal, elle est initialement définie sur l’état Brouillon pendant quelques secondes, puis passe à l’état Prêt.
- **Prêt** : une fois la demande créée et les options de plan d’espace toujours en cours de génération, l’état est défini sur Prêt.
- **Travail en cours** : une fois les options générées et disponibles pour la sélection des demandeurs, l’état est défini sur Travail en cours. L’état est défini sur Travail en cours jusqu’à ce que le demandeur sélectionne une option.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si le demandeur sélectionne une option, la demande passe à l'état suivant.
- Si le demandeur sélectionne l'option Aucun dans la liste des options fournies, la demande est fermée et l'état est défini sur Fermé terminé.

- **En attente d'approbation** : si le demandeur sélectionne une option et soumet la demande, l'une des actions suivantes est effectuée :
  - Si le profil du demandeur nécessite l'approbation d'un gestionnaire, la demande est envoyée pour approbation et l'état est défini sur En attente d'approbation.
  - Si le profil du demandeur ne nécessite aucune approbation, l'état passe automatiquement à Approuvé.
- **Fermé incomplet** : lorsque la demande est envoyée pour approbation et que l'approbateur la rejette, c'est-à-dire si l'approbateur rejette le plan d'espace sélectionné, l'état passe à Fermé incomplet.
- **Approuvé** : si l'approbateur approuve la demande d'espace, l'état passe à Approuvé. Vous ne pouvez déployer que des demandes d'espace qui ont l'état Approuvé. En outre, le **plan d'exécution** affiche l'espace sélectionné dans la demande d'espace si celle-ci est approuvée.
- **Déploiement en cours** : lorsque vous déployez le plan d'espace sélectionné dans la demande d'espace, l'état de la demande passe à Déploiement en cours. Les actions suivantes sont effectuées lorsqu'une demande est à l'état Déploiement en cours :
  - Un ticket d'espace de travail est créé et implémenté pour chaque allocation.
  - Le processus de déploiement échoue uniquement si tous les tickets du lieu de travail sont implémentés, c'est-à-dire si tous les tickets sont fermés avec l'état Fermé terminé.
  - Le processus de déploiement échoue si un ticket du lieu de travail n'est pas implémenté avec succès, c'est-à-dire si un ticket est fermé avec l'état Fermé incomplet.
- **Fermé terminé** : si le déploiement est implémenté avec succès, la demande d'espace est fermée et l'état est défini sur Fermé terminé. Si le déploiement échoue, la demande d'espace est fermée et l'état est défini sur Fermé incomplet.

Fonctionnalités et actions clés de la gestion des déplacements

En tant que gestionnaire des déplacements, répondez efficacement aux demandes de déplacement en les regroupant logiquement dans des projets de déplacement à l'aide de l'espace Workplace Central de travail de gestion des déplacements.

Espace de travail de gestion des déplacements

L'espace de travail de gestion des déplacements est un espace de travail à guichet unique où vous pouvez effectuer plusieurs actions sur une demande de déplacement émise par un employé ou générée à partir d'un déploiement de scénario. L'espace de travail vous permet de gérer votre charge de travail en créant des projets de déplacement et en surveillant ces demandes selon leur date de début et leur date d'échéance prévues.

L'espace de travail dispose de plusieurs fonctionnalités clés telles que les mesures liées aux demandes de déplacement, la représentation visuelle, les vues détaillées, ainsi que la possibilité de créer un projet de déplacement. La gestion des déplacements affiche des informations dans les catégories suivantes :

- **Gestion des déplacements** : affiche les mesures de vos projets de déplacement, demandes et tâches de déplacement actifs. Il fournit également une représentation visuelle des demandes de déplacement planifiées et non planifiées, des états des demandes et des projets actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Créer un projet** : option permettant de créer un projet de déplacement. Pour plus d'informations, référez-vous à Créer un projet de déplacement.
- **Gestion des déplacements** : répertorie les détails des éléments suivants :
  - Détails de tous les projets de déplacement avec leurs dates de début et de fin planifiées, leur état actuel et l'utilisateur affecté.
  - Détails de toutes les demandes de déplacement avec leur état actuel, la date de déplacement demandée, le début prévu et la date d'échéance.

Pour obtenir des informations détaillées sur les projets de déplacement, leurs fonctionnalités et leurs différents états, reportez-vous à la section Déplacer les vues, les actions et les états du projet.

Mesures de demandes de déplacement

En tant que gestionnaire de déplacement, vous pouvez afficher les mesures associées aux projets actifs qui vous sont affectés, le nombre de demandes et de tâches de déplacement. Vous pouvez sélectionner chaque vignette pour afficher plus de détails dans une vue de liste. Dans la section Mesures de gestion des déplacements, les mesures suivantes s'affichent :

- **Mes projets actifs** : nombre de projets actifs sur lesquels vous travaillez actuellement.
- **Demandes de déplacement** : nombre de demandes de déplacement actives associées aux projets de déplacement actifs.
- **Tâches de déplacement** : nombre de tâches de déplacement actives créées pour répondre aux demandes de déplacement actives.
- **Demandes planifiées par rapport aux demandes non planifiées** : représentation visuelle des demandes de déplacement planifiées et non planifiées dans un graphique à secteurs. Les demandes non planifiées sont les demandes dont la date de **démarrage** prévue ou la **date d'échéance** n'ont pas été spécifiées.
- **Demandes de déplacement (graphique à secteurs)** : représentation visuelle des états des demandes de déplacement dans un graphique à secteurs.
- **Mes projets actifs** : Représentation visuelle de chaque projet de déplacement et du nombre de tickets associés à chaque projet.

Détails du projet de déplacement

Dans la section Détails de la gestion des déplacements, vous pouvez afficher les détails de tous les projets de déplacement créés dans l'organisation. Vous pouvez afficher les détails du projet, tels que le nom, l'état actuel, les dates de début et de fin planifiées, ainsi que l'utilisateur affecté. Vous pouvez sélectionner un projet de déplacement et travailler dessus séparément dans un autre onglet.

L'espace de travail affiche jusqu'à cinq projets de déplacement à la fois. Pour afficher tous les projets de déplacement, sélectionnez **Afficher tout** à la fin de la liste.

- Lorsque vous sélectionnez **Afficher tout**, la liste s'ouvre dans un onglet distinct dans lequel vous pouvez afficher tous les projets de déplacement créés dans votre organisation avec leurs détails.
- Vous pouvez également effectuer les actions suivantes sur la liste :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Créer** : créer un projet de déplacement.
- **Supprimer** : supprimez un ou plusieurs projets de déplacement s'ils ne sont plus nécessaires.

> ⚠ **Avertissement :**
> La suppression d'un projet supprimera uniquement le projet et ne supprimera pas les demandes de déplacement qui lui sont associées. Il dissocie les demandes de déplacement du projet de déplacement supprimé.

- **Actualisez** la liste.
- **Modifiez** la colonne.
- Ajoutez ou supprimez des filtres.
- Vous pouvez sélectionner un projet de déplacement pour afficher les détails dans un onglet distinct. Lors de la sélection, le projet de déplacement du lieu de travail s'ouvre et vous pouvez afficher les détails du projet et modifier toutes les informations telles que l'état si nécessaire.

Détails de la demande de déplacement

Dans la section Détails de la gestion des déplacements, vous pouvez afficher les détails de toutes les demandes de déplacement créées dans l'organisation. Vous pouvez afficher les détails tels que le numéro de demande, l'état, l'utilisateur demandé pour, la date de déplacement de la demande, la date de démarrage prévue et la date d'échéance, ainsi que le projet auquel la demande est associée. Vous pouvez sélectionner une demande de déplacement pour l'ouvrir dans un autre onglet.

L'espace de travail affiche jusqu'à cinq demandes de déplacement à la fois. Pour afficher toutes les demandes de déplacement, sélectionnez **Afficher tout** à la fin de la liste.

- Lorsque vous sélectionnez **Afficher tout**, la liste s'ouvre dans un onglet distinct où vous pouvez afficher toutes les demandes de déplacement créées dans votre organisation avec leurs détails.
- Vous pouvez également effectuer les actions suivantes sur la liste :
  - **Actualisez** la liste.
  - **Modifiez** la colonne.
  - Ajoutez ou supprimez des filtres.
- Vous pouvez sélectionner une demande de déplacement pour afficher les détails dans un onglet distinct. Lorsque cette option est sélectionnée, l'enregistrement de ticket de déplacement sur le lieu de travail est ouvert et vous pouvez afficher les détails de la demande et également modifier toutes les informations si nécessaire.

Déplacer les vues, les actions et les états du projet

En tant que gestionnaire de déplacement, créez, suivez et travaillez sur des projets de déplacement afin de répondre à plusieurs demandes de déplacement à la fois. Le projet de déplacement vous permet de travailler à l'aide d'une vue de calendrier et vous permet de gagner beaucoup de temps en ouvrant chaque demande de déplacement individuellement.

Un projet de déplacement vous permet de regrouper de façon logique les demandes de déplacement correspondant aux conditions que vous avez spécifiées. Vous pouvez afficher toutes ces demandes de déplacement dans un seul projet de déplacement.

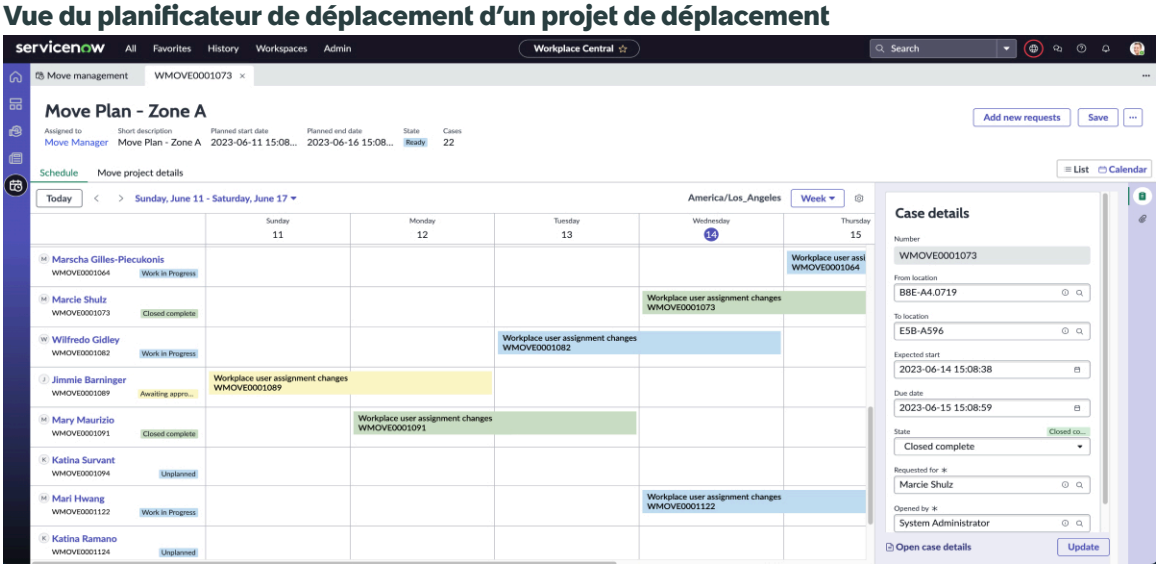
À l'aide de la vue Planification du projet Déplacer, vous pouvez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Identifiez l'utilisateur qui a émis la demande de déplacement.
- Affichez l'état actuel de cette demande de déplacement.
- Affichez et modifiez la date de début prévue et la date d'échéance à laquelle la demande doit être satisfaite. Les dates sont affichées sur un calendrier.
- Vérifiez le nombre de demandes de déplacement à honorer par jour.
- Planifiez une demande de déplacement à une autre date en faisant simplement glisser la barre de la demande.

Vue du planificateur de déplacement d'un projet de déplacement



Créer un projet de déplacement

L'espace de travail de gestion des déplacements vous permet d'afficher toutes les demandes de déplacement créées dans l'application et de travailler également sur les projets de déplacement actifs. Vous pouvez créer un projet de déplacement à partir de l'un des emplacements suivants :

- Dans l'espace de travail de gestion des déplacements, sélectionnez **directement l'option Créer un projet** .
- Sélectionnez la vignette Mes projets actifs, puis sélectionnez **Créer** dans la vue de liste.
- Dans la section Tous les projets de déplacement, sélectionnez **Afficher tout**. Dans la vue de liste, sélectionnez **Créer.**

Dates de déplacement

Il est très important de comprendre comment les dates de début et de fin d'un projet de déménagement sont calculées. Le processus suivant explique comment les dates sont déterminées :

1. Un employé ou un gestionnaire de déplacement émet une demande de déplacement. Ils spécifient une date dans le champ **Date de déplacement demandée** .
2. En fonction de la **date de déplacement demandée**, le gestionnaire de déplacement spécifie la date**de début prévue** et la **date d'échéance**.
3. Lorsque les demandes de déplacement ci-dessus sont rassemblées dans l'espace de travail Gestion des déplacements, elles s'affichent avec la **date de déplacement demandée**, le **début prévu** et la **date d'échéance**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

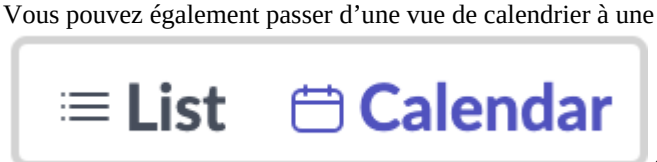
4. Lorsque vous créez un projet de déplacement, le système considère une date de **début prévue** minimale de toutes les demandes de déplacement associées au projet comme **la date de début planifiée** du projet et la **date de fin** maximale de toutes les demandes de déplacement associées au projet comme la **date de fin planifiée** du projet.

Déplacer les vues de projet

Lorsque vous sélectionnez un projet de déplacement à travailler, il est ouvert dans un onglet distinct. Il est ouvert dans la vue de calendrier par défaut. Vous pouvez modifier et afficher les détails du projet de déplacement dans différentes vues.

Programmation

Il s'agit de la vue par défaut lorsque vous ouvrez un projet de déplacement. La vue Calendrier est une vue de calendrier interactive qui s'affiche en fonction de votre fuseau horaire local. Vous pouvez également passer d'une vue de calendrier à une vue de liste à l'aide de l'icône



de calendrier située en haut à droite du calendrier.

La vue est catégorisée en fonction des éléments suivants :

- **Demandes de déplacement** : la colonne de gauche de la vue affiche les détails de la demande de déplacement, tels que le nom du demandeur, le numéro de la demande de déplacement et son état actuel.
- **Calendrier** : l'affichage principal de la vue contient les détails de l'événement dans une vue de calendrier triés selon un ensemble de dates. En analysant toutes les demandes de déplacement, le calendrier sélectionne la date de début planifiée minimale comme première date du calendrier et la date de fin planifiée maximale comme date de fin du calendrier.
  - Chaque jour calendaire est affiché avec le nombre de tickets de déplacement qui devraient être traités.
  - Le calendrier affiche la demande de déplacement sous forme de barre sur le calendrier. Vous pouvez déplacer la barre de demande de déplacement à une autre date en la faisant glisser et en la déplaçant si vous souhaitez la planifier à un autre jour.
  - Le calendrier affiche les dates en fonction de votre date locale actuelle. Il affiche la date et l'heure en fonction du fuseau horaire.
  - Si aucune **date** de **démarrage** prévu ou d'échéance n'est spécifiée pour une demande de déplacement, le calendrier n'affiche aucune barre pour la demande.
  - Vous pouvez passer d'une vue hebdomadaire à une vue mensuelle. Par défaut, le calendrier s'affiche dans une vue hebdomadaire.
  - Lorsque vous cliquez sur une barre de demande de déplacement sur le calendrier, un panneau de détails du ticket s'affiche à droite. Vous pouvez afficher les détails du ticket tels que **l'emplacement de fin**, le **démarrage prévu**, la **date d'échéance**, **l'état** et **la demande pour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Liste** : vous pouvez passer d'une vue de calendrier à une vue de liste à l'aide des

de l'icône de liste. Lorsque vous sélectionnez cette vue, vous pouvez afficher toutes les demandes de déplacement sous le projet de déplacement sous forme de liste.
  - Vous pouvez afficher les détails tels que le numéro de demande de déplacement, l'état, le demandé pour, la description courte, la date demandée, le début prévu, la date d'échéance et le projet de déplacement.
  - Vous pouvez supprimer une ou plusieurs demandes de déplacement en les sélectionnant dans leur liste.
  - Vous pouvez également vous affecter une ou plusieurs demandes de déplacement à l'aide de l'option **Modifier** .

Détails du projet de déplacement

L'onglet Détails du déplacement du projet contient des détails tels que le nom du projet, le gestionnaire de déplacement affecté au projet et l'état du projet.

- Vous pouvez modifier l'état du projet à tout moment s'il vous est affecté.
- Vous pouvez vous réaffecter le projet en modifiant le champ **Affecté à** .
- Vous pouvez suivre les activités telles que les changements d'état et les modifications d'affectation d'utilisateur effectuées sur le projet dans la section Activité.
- Vous pouvez ajouter des notes de travail dans le projet à l'aide de la section Composer. Vous pouvez saisir vos noms et sélectionner **Publier des notes de travail (privées).**

Pièces jointes

Vous pouvez afficher les pièces jointes s'il y en a dans la section **Pièces jointes** .

Ajouter des demandes de déplacement

Vous pouvez à tout moment ajouter d'autres demandes de déplacement à un projet de déplacement dont l'état est encore Travail en cours. Sélectionnez Ajouter **de nouvelles demandes** pour ajouter des demandes de déplacement. Vous pouvez ajouter plusieurs demandes de déplacement à un projet.

Déplacer les états du projet

Un projet de déplacement passe par les changements d'état suivants :

Initialisation

Lorsque le projet de déplacement est créé lors du déploiement d'un scénario, l'état est défini sur **Initialisation**. Cet état est défini lorsqu'un projet de déplacement est créé et que les demandes de déplacement sont toujours en cours de création sous celui-ci.

Prêt

Lorsqu'un projet de déplacement est prêt avec toutes les demandes de déplacement qui correspondent aux conditions, l'état du projet est défini sur **Prêt**.

Travail en cours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous commencez à travailler sur le projet, vous pouvez définir l'état sur **Travail en cours**.

Fermé terminé

Une fois que vous avez rempli toutes les demandes de déplacement du projet de déplacement, vous pouvez passer l'état à **Fermé terminé**. Vous pouvez la définir sur **Fermé terminé** uniquement si toutes les demandes de déplacement affectées au projet sont définies comme **inactives**.

Vous ne pouvez pas modifier le projet si son état est défini sur **Fermé terminé**. Vous ne pouvez modifier que les champs **Affecté à** et **État** .

Fermé incomplet

Si vous souhaitez fermer un projet de déplacement pour certaines raisons, quel que soit l'état des demandes de déplacement qui lui sont affectées, vous pouvez basculer l'état sur **Fermé incomplet**. Modifier l'état du projet n'aura pas d'impact sur l'état des demandes de déplacement affectées au projet.

Vous ne pouvez pas modifier le projet si son état est défini sur **Fermé incomplet**. Vous ne pouvez modifier que les champs **Affecté à** et **État** .

Annulé

Vous pouvez annuler un projet de déplacement à tout moment en changeant l'état sur **Annulé**. Modifier l'état du projet n'aura pas d'impact sur l'état des demandes de déplacement affectées au projet.

Vous ne pouvez pas modifier le projet si son état est défini sur **Annulé**. Vous ne pouvez modifier que les champs **Affecté à** et **État** .

Planificateur d'événements - fonctionnalités principales, actions, vues

Le Workplace Central Planificateur d'événements est un espace de travail centralisé où vous pouvez vérifier toutes les réservations demandées dans votre organisation en même temps.

Options du planificateur d'événements

Vous pouvez afficher toutes les réservations de votre organisation dans cet espace de travail unique. Vous pouvez surveiller le nombre d'emplacements du lieu de travail engagés par les employés. À l'aide du planificateur, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Vous pouvez accéder au planificateur d'événements en tant que planificateur de réservation et visionneur de réservation.
- Affichez diverses réservations telles que les réservations uniques, récurrentes, c'est-à-dire les réservations d'occurrences, les réservations multi-enfants, les réservations de groupe et plus encore.
- Vérifiez à tout moment les places disponibles et non disponibles.
- Affichez ou modifiez directement les réservations demandées dans n'importe quel campus, bâtiment ou étage selon les besoins.
- Affichez le planificateur dans une vue planifiée.
- Préparez ou reportez une réservation à un autre moment.
- Affichez des informations détaillées sur chaque réservation passée, en cours ou à venir.
- Affichez les détails tels que le demandeur, l'état actuel de la réservation, l'état d'arrivée et de départ, les invités, le nombre de personnes présentes, etc.
- Créer une réservation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- En tant que planificateur de réservations, vous pouvez effectuer les actions suivantes :
  - Faites glisser une réservation vers une autre date et une autre heure pour la replanifier.
  - Modifier les horaires de réservation,
  - Modifiez l'emplacement de la réservation.
  - Annuler une réservation
  - Ouvrir une réservation, effectuer des modifications avancées et ajouter des services
- En tant que planificateur de réservations, vous pouvez gérer les détails des réservations uniques ou d'occurrences. Vous pouvez également modifier les détails d'une réservation, tels que l'objectif réservable, le nombre de participants et le centre de coûts, directement à partir des pages des détails de la réservation.

Remarque :
Vous pouvez gérer une réservation de groupe ou multi-sites uniquement en ouvrant les détails de la réservation et non avec la vue Calendrier.

Important :
Les réservations créées à l'aide d'un fournisseur de calendriers ne peuvent être gérées qu'à l'aide du fournisseur de calendriers.

Page de destination.

La page de destination du planificateur d'événements comprend les sections suivantes :

Réservations

Les mesures des réservations sont affichées dans la section. Les mesures de la réservation planifiée pour le jour même, des services supplémentaires demandés, des réservations annulées et des réservations en attente d'approbation pour le jour même.

Réservations actives

Cette section affiche la liste détaillée de toutes les réservations demandées dans l'organisation et des réservations que vous avez demandées. Vous pouvez également afficher les réservations dans une vue de calendrier à l'aide de l'option **Ouvrir la vue de calendrier** .

Mesures de réservation

Sur la page de destination du planificateur d'événements, vous pouvez afficher les mesures de réservation dans la section **Réservations** . Les cartes de mesures suivantes s'affichent. Vous pouvez sélectionner la carte de mesure pour afficher les réservations respectives dans une liste.

Réservations planifiées pour aujourd'hui

Nombre de réservations planifiées pour le jour même (aujourd'hui).

Réservations avec services supplémentaires pour aujourd'hui

Nombre de réservations qui ont des demandes de service supplémentaire pour le jour même (Aujourd'hui).

Réservations du jour annulées

Nombre de réservations qui ont été annulées pour le jour même (Aujourd'hui).

Réservations en attente d'approbation

Nombre de réservations en attente d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue de liste des réservations

La section **Réservations actives** de la page de destination affiche une liste des réservations. Vous pouvez afficher toutes les réservations et les réservations que vous avez demandées. La section **Réservations actives** affiche les éléments suivants :

Toutes les réservations

La section Toutes les réservations affiche la liste des réservations créées dans l'ensemble de votre organisation. La liste affiche dix réservations à la fois. Sélectionnez l'option **Afficher tout** pour afficher toutes les réservations. Vous pouvez afficher les détails suivants :

- Demandeur de réservations.
- Emplacement pour lequel la réservation est créée.
- Le bâtiment et le campus où se trouve l'emplacement.
- Objectif de la réservation.
- Types de réservation tels qu'unique, occurrence, multi-enfant, groupe et autres.
- Heures de début et de fin de la réservation.
- État actuel de la réservation.

Vous pouvez actualiser la liste chaque fois que nécessaire. Vous pouvez également modifier les colonnes de la liste en fonction de la façon dont vous souhaitez afficher la liste.

Mes réservations

La section Mes réservations affiche la liste des réservations que vous avez créées pour vous-même ou pour d'autres personnes. La liste affiche 10 réservations à la fois. Sélectionnez l'option **Afficher tout** pour afficher toutes les réservations.

Vous pouvez actualiser la liste chaque fois que nécessaire. Vous pouvez également modifier les colonnes de la liste en fonction de la façon dont vous souhaitez afficher la liste. Vous pouvez configurer l'affichage pour afficher jusqu'à 10 colonnes à la fois.

Vue du calendrier des réservations

Le planificateur d'événements vous permet d'afficher toutes les réservations dans une vue de calendrier à l'aide de la **vue Ouvrir un calendrier**.

La vue de calendrier ouvre une vue chronologique affichant tous les emplacements du lieu de travail de votre organisation, tels que les campus, les bâtiments, les étages et les espaces de cet étage. La vue Calendrier offre les options suivantes :

Sélection du campus

En haut à droite de la vue de calendrier, vous pouvez spécifier le campus pour lequel vous souhaitez afficher les réservations à l'aide de l'option **Campus** . Une fois que vous avez spécifié le campus, les filtres **Bâtiments** et **Étages** sont automatiquement générés. Vous pouvez spécifier respectivement le bâtiment et la zone d'inondation que vous souhaitez afficher. En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer le nombre de campus qui doivent être affichés dans la liste déroulante. Vous pouvez spécifier ce numéro dans la *`Maximum number of items that can appear in filter drop down of campus, buildings and floors in Event Planner Experience.`* propriété.

Une fois que vous avez spécifié votre campus, la sélection est conservée et s'affiche par défaut lors de la prochaine ouverture de la vue de calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objectif réservable

Vous pouvez utiliser l'option **Objectif réservable** pour filtrer les espaces du campus en fonction des objectifs réservables configurés dans votre organisation.

Date

Vous pouvez afficher les réservations de n'importe quelle date en sélectionnant une date sur le calendrier. Vous pouvez sélectionner **Aujourd'hui** pour afficher le jour actuel sur le calendrier.

Fuseau horaire

La chronologie de la vue de calendrier est définie en fonction du fuseau horaire du planificateur de réservations.

Délais prévus

Vous pouvez spécifier le délai de la vue de calendrier à l'aide de l'emplacement déroulant dans le coin supérieur droit de la vue. Par défaut, la période est définie sur Vue **du jour de 30 minutes**. Vous pouvez choisir d'afficher l'heure dans une fenêtre d'une heure ou d'une semaine.

Actualiser

Vous pouvez actualiser la vue à tout moment en sélectionnant l'icône d'actualisation ( ).

Légende

Vous pouvez afficher la légende des couleurs en fonction de laquelle les réservations sont affichées. La légende affiche les couleurs associées à chaque état. En tant qu'administrateur, vous pouvez modifier les couleurs associées à chaque état dans Workplace Reservation Management les propriétés. Accédez à la **Tous** > **Workplace Reservation Management** > **Administration** > **Propriétés** pour modifier les propriétés. Vous pouvez modifier les propriétés suivantes et spécifier vos couleurs :

- Couleur des réservations en mode brouillon dans Event Planner Experience
- Couleur des réservations en cours dans Event Planner Experience.
- Couleur des réservations en attente de confirmation dans Event Planner Experience.
- Couleur des réservations confirmées dans Event Planner Experience.
- Couleur des réservations terminées dans Event Planner Experience.
- Couleur des réservations approuvées en attente dans Event Planner Experience.
- Couleur des réservations approuvées dans Event Planner Experience.
- Couleur des réservations rejetées dans Event Planner Experience.
- Couleur des réservations contradictoires dans Event Planner Experience.
- Couleur des réservations en lecture seule dans Event Planner Experience.

Spécifiez le code hex de la couleur.

Rechercher des espaces

Vous pouvez rechercher directement un espace à l'aide de l'option **Rechercher des espaces** .

Réservations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les réservations créées pour un espace s'affichent sous la forme d'une barre développée entre l'heure de début et l'heure de fin. Les réservations sont affichées avec des couleurs en fonction de leur état actuel. Vous pouvez afficher la légende de la couleur pour connaître l'état.

Vous pouvez sélectionner la réservation pour afficher des détails, tels que les heures de début et de fin, la durée, le sous-type, l'état et les services demandés, le cas échéant.

- Vous pouvez également afficher des détails supplémentaires sur les réservations dans le panneau latéral en sélectionnant l'icône Ouvrir le panneau latéral ( ).
- Pour ouvrir la réservation et l'afficher sur le portail, vous pouvez sélectionner l'option **Ouvrir la réservation** . La réservation est affichée par Centre des employés défaut. Si vous souhaitez que la réservation s'ouvre sur un portail personnalisé au lieu de l'Employee Center, vous devez effectuer les actions suivantes :

  1. Accédez à la **Définitions du système** > **Script includes**.
  2. Recherchez et ouvrez **WPCoreUtils**.
  3. Dans le champ **Script** , remplacez la fonction getCommonPortalSuffix pour obtenir le suffixe commun du portail.
  4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

- Vous pouvez également sélectionner l'option Afficher ( ) pour obtenir une vue détaillée de la réservation. Le panneau latéral affiche les détails liés à la réservation, tels que l'emplacement, les heures de début et de fin, l'état actuel, l'état de synchronisation, l'objet de la réservation et les services demandés. En tant que planificateur de réservation, vous pouvez également annuler la réservation à l'aide de l'option **Annuler la réservation** .
- Vous pouvez également déplacer la réservation vers un autre moment ou vers un autre emplacement en faisant glisser la barre de la réservation.

Vue des détails de la réservation

Lorsque vous sélectionnez une réservation dans le planificateur d'événements, la réservation s'ouvre dans un nouvel onglet affichant tous les détails liés à la réservation. La page affiche les détails du demandeur, l'état actuel et le campus sur lequel la réservation est demandée sur la vue de niveau supérieur.

Les détails de la réservation sont affichés dans les onglets suivants :

Détails

L'onglet **Détails** affiche les détails de la réservation spécifiés par le demandeur sur le formulaire de réservation lors de la réservation. En tant que planificateur de réservations, vous pouvez modifier les champs **Nombre de participants**, **Objectif réservable** et **Centre de coûts** .

Réservations de blocage

L'onglet affiche les réservations de blocage créées en même temps que la réservation. Les réservations de blocage sont créées pour le nettoyage et la préparation si des services supplémentaires sont demandés avec la réservation.

Tickets

L'onglet affiche les tickets du lieu de travail créés pour exécuter les services supplémentaires demandés avec la réservation. Si des tâches sur le lieu de travail sont créées, un onglet **Tâches** s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Éléments de service demandés

L’onglet affiche les éléments de service demandés avec la réservation.

Approbateurs

L’onglet affiche les détails des approbateurs de la réservation.

Invités

L’onglet affiche les détails des invités à la réservation.

Enregistrements de la réservation

L’onglet affiche les détails de l’enregistrement si la réservation inclut un lien de réunion virtuelle.

Depuis la page des détails de la réservation, vous pouvez également ouvrir la réservation pour l’afficher dans le portail à l’aide de l’option Centre des employés**Ouvrir la réservation** . Si vous souhaitez que la réservation s’ouvre sur un portail personnalisé au lieu de l’Employee Center, vous devez effectuer les actions suivantes :

1. Accédez à la **Définitions du système** > **Script includes**.
2. Recherchez et ouvrez **WPCoreUtils**.
3. Dans le champ **Script** , remplacez la fonction getCommonPortalSuffix pour obtenir le suffixe commun du portail.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

En tant que planificateur de réservations, vous pouvez annuler une réservation si nécessaire à l’aide de l’option **Annuler la réservation** .

Connecteurs du lieu de travail

Connecteurs de lieu de travail est un cadre générique à l’aide duquel les données du système de badges peuvent être importées dans Workplace Service Delivery les applications via les rayons respectifs.

Premiers pas

Explorer Découvrir les Connecteurs de lieu de travail concepts et fonctionnalités	**Configurer** Configurer les connecteurs du lieu de travail	**Configuration** Configurez les connecteurs de lieu de travail.
Référence Obtenir des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exploration des connecteurs Workplace

Connecteurs de lieu de travail est un cadre permettant d'intégrer différents types de systèmes de badges.

Fonctionnalités principales

Connecteurs de lieu de travail est également utilisé pour obtenir les données sur les badges du lieu de travail et Now Platform pour différents cas d'utilisation dans Workplace Maintenance Management.

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'implémentation du cadre de travail et des rayons, consultez le Connecteurs de lieu de travail Guide d'implémentation des connecteurs Workplace V1.0 août 2023 sur le ServiceNow Community.

Connecteurs de lieu de travail fournit les options suivantes :

- Configure plusieurs fournisseurs de matériels ou de données de capteurs (par exemple, plusieurs fournisseurs de badges, capteurs de présence, etc.).
- Crée des points d'extension pour transformer les données du matériel ou du capteur de l'espace de travail dans un format indépendant du fournisseur. Pour plus d'informations, consultez Creating and adding a scripted extension point .
- Fournit des aperçus du tableau de bord Occupation de l'espace basés sur les données, les analyses et les mesures relatives aux badges des employés.

Avantages

Les avantages de l'application sont les suivants :

- Méthode standardisée d'extraction de données à partir de matériel ou de capteurs du lieu de travail dans Workplace Service Delivery.
- Tableau de bord Aperçus de l'occupation des espaces pour afficher des analyses basées sur les effectifs et l'utilisation de l'espace de bureau.

Configurer Connecteurs de lieu de travail

Configurez Connecteurs de lieu de travail pour terminer les tâches d'installation et de configuration.

Installer Workplace Connectors

Installez l'application Workplace Connectors à partir du ServiceNow Store.

Avant de commencer
Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .

Vous devez disposer des modules d'extension suivants :

- Connecteurs de lieu de travail
- Workplace Central
- Cœur du lieu de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Effectuez les instructions de configuration suivantes :

1. Accédez à la **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance.

   La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.

Utilisez les informations suivantes lorsqu'elles sont nécessaires :

- Nom de l'application : Connecteurs de lieu de travail
- ID d’application : sn_wsd_wc

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Trouvez l'application en utilisant les critères de filtrage et la barre de recherche.
   Recherchez l’application à l’aide de son nom (Connecteurs du lieu de travail ou ID (sn_wsd_wc). Si vous ne trouvez pas l’application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.
3. Sélectionnez **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.
   Une liste des modules d’extension et applications dépendants s’affiche. Si des modules d’extension ou des applications doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Workplace Space Management.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, sélectionnez **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer les connecteurs du lieu de travail

En tant qu’administrateur Connecteurs de lieu de travail , configurez Connecteurs de lieu de travail l’importation de données à partir d’enregistrements de données de badges du lieu de travail. Par exemple, les données de présence des employés provenant des lecteurs de badge.

Configurer les sources de données et planifier les importations

Configurez la source de données pour le cadre de travail d’intégration (par exemple, les données de spoke) et planifiez la tâche d’importation pour récupérer périodiquement les données de la source de données.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_wc.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ensembles d'importation système** > **Sources de données**.
2. Ouvrez le formulaire Source de données en **sélectionnant Créer**.
3. Importez l'enregistrement des données de badges des employés vers Connecteurs de lieu de travail le fichier importé (par exemple, le fichier de badges CSV).
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Source de données

Champ	Description
Nom	Nom de la source de données.
Étiquette de la table de jeux d'importation	Étiquette de la table de jeux d'importation. Par exemple, Données sur les badges.
Nom de la table des jeux d'importation	Nom de la table de jeux d'importation. Par exemple, badging_data.
Type	Option permettant de sélectionner le type de connexion de la source à la table Données des badges. Par exemple, sélectionnez Fichier.
Méthode de récupération de fichier	Option permettant de sélectionner la méthode appropriée dans la liste déroulante pour importer le fichier. Par exemple, SFTP, FTP, etc.
Format	Option pour indiquer le type de format de données. Par exemple, CSV.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Accédez à la **Tous** > **Ensembles d'importations planifiées** > **Importations planifiées**.
7. Sélectionnez **Créer nouveau**.
8. Configurez la tâche planifiée en fonction de vos besoins, y compris la fréquence d'exécution et le mappage à la source de données.
9. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Importation de données planifiée

Champ	Description
Nom	Nom du matériel de l'espace de travail installé, du fournisseur de données du capteur ou du spoke. Par exemple, capteur de présence, données de spoke, etc.
Source de données	La table de données source (table de données sur les badges) et la table cible (table de données sur la présence des employés).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Exécuter en tant que	Utilisateur qui exécute la tâche planifiée. Par exemple : **Administrateur système**.
Exécution	Fréquence d'importation souhaitée pour la tâche planifiée. Par exemple, **Tous les jours**.
Quotidien	Heure à laquelle la tâche planifiée doit être importée. Par exemple : 10 :30 :00

10. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Configuration du fournisseur

Pour enregistrer les détails d'un nouveau fournisseur, configurez un fournisseur afin qu'il importe des données à partir d'une table de badges ou utilisez les API Webhook. Les données sur les badges sont partagées par Connecteurs de lieu de travail les fournisseurs de badges. Les données de badgeage sont traitées et transformées pour en déduire des mesures d'occupation de l'espace dans votre organisation.

Configurer les données de la table des badges

Enregistrez les détails d'un nouveau fournisseur, configurez une table de badges et importez des données de la table source vers la table cible pour les intégrer au système de badges.

Avant de commencer

La table de données Badgeging (Badges) est la table source et la table Employee Attendance Data (Données sur la présence des employés) est la table cible. Les données de badgeage de la table source sont importées d'un fournisseur de badges (par exemple, les données de présence des lecteurs de badge).

Rôle requis : sn_wsd_wc.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du lieu de travail** > **Configurations des fournisseurs**.
2. Dans le menu, sélectionnez l'icône de périmètre de l'application ( ).
3. Sélectionnez **Créer nouveau**.

Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration du fournisseur

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration du fournisseur.
Type de source	Source à partir de laquelle les données de badgeage sont collectées et chargées dans la table de présence des employés cible. Dans la liste déroulante, sélectionnez **Table**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si vous êtes un utilisateur existant et que vous avez sélectionné l'option **Importer à partir d'une table** dans une version antérieure pour récupérer les données de badges dans votre Connecteurs de lieu de travail instance, le champ **Type de source** est défini par défaut sur **Table**. Si l'option **Importer à partir de la table** n'a pas été sélectionnée dans votre Connecteurs de lieu de travail instance, le champ **Type de source** est défini par défaut sur **Externe**. l'option **Importer à partir d'une table** n'est pas prise en charge dans la version de novembre ServiceNow Store .
Fréquence d'exécution	Fréquence du jour et de l'heure pour importer des données à partir du système du lieu de travail. Par exemple : 5 minutes. L'enregistrement de données du fournisseur de processus sélectionne les enregistrements de la table de données de badgeage et remplit la table Présence des employés en fonction de la fréquence d'exécution.
Actif	Option pour indiquer que la configuration du fournisseur est active.
Configuration du connecteur	Sélectionnez l'icône de liste de recherche (et sélectionnez **Badgeage**. Pour plus d'informations, consultez Configurer un connecteur de spoke.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Dans la section Table Exécutions du fournisseur, filtrez par **heure de la dernière requête**.

   La table Exécution du fournisseur [sn_wsd_wc_provider_execution] stocke tous les horodatages d'exécution des tâches planifiées. Chaque fois que l'enregistrement de **données du fournisseur de processus** de tâche planifiée s'exécute, cette table affiche une entrée dans la colonne Heure de la dernière requête. Le délai d'importation des données de la table source (données de badgeage) vers la table cible (données de présence des employés) est mis à jour dans la colonne Heure de la dernière requête.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
8. Dans le champ **Nom des travaux planifiés** , filtrez les données par **Traiter les enregistrements de données du fournisseur** et sélectionnez-les.
   Traiter les enregistrements de données de fournisseur en lecture des données à partir des données de badges des fournisseurs (table source). Après avoir traité les données relatives aux badges, il les charge dans la table Données de présence des employés (table cible).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sélectionnez et ouvrez l'exécution de script planifiée pour les enregistrements de données de processus du fournisseur en mode d'édition.
10. Passez en revue le formulaire Enregistrements des données du fournisseur de processus.
    Si nécessaire, modifiez ou mettez à jour les durées de **l'intervalle de répétition** pour la tâche planifiée.
11. Sélectionnez **Exécuter maintenant**.
    La tâche planifiée prend les données sources de la table de données de badges pour transformer les données au format requis et les placer dans la table de données de présence des employés cible.

Configurer un événement de webhook

Configurez un événement d'API Webhook dans la table Configuration du fournisseur pour permettre aux fournisseurs de badges de partager les données de badges collectées à partir des tables de badges à l'aide de l'événement Webhook.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les données relatives aux badges (JSON) sont traitées à l'aide de l'explorateur d'API ServiceNow Rest. Un ou plusieurs enregistrements de données de badges bruts (charge utile) peuvent être partagés et traités à l'aide de l'explorateur d'API REST. L'événement webhook pour les données de badgeage est chargé dans la table Événements du connecteur dans un ou plusieurs enregistrements JSON. Plusieurs enregistrements sont envoyés sous forme de tableau. Pour plus d'informations, consultez Analyse de la présence.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du lieu de travail** > **Configurations des fournisseurs**.
2. Sélectionnez **Créer nouveau**.

Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration du fournisseur

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration du fournisseur.
Type de source	Source à partir de laquelle les données de badgeage sont collectées et chargées dans la table de présence des employés cible. Sélectionnez **Webhook** pour configurer l'événement webhook.
Nom du paramètre du jeton	Le **nom du paramètre de jeton** et la **valeur du jeton** sont une paire clé-valeur secrète, qui est utilisée pour authentifier l'appel d'API du système de badges du fournisseur à l'application Connecteurs de lieu de travail . Les deux systèmes ont la valeur du nom du jeton. À l'aide du nom du jeton, l'application authentifie la demande d'API.

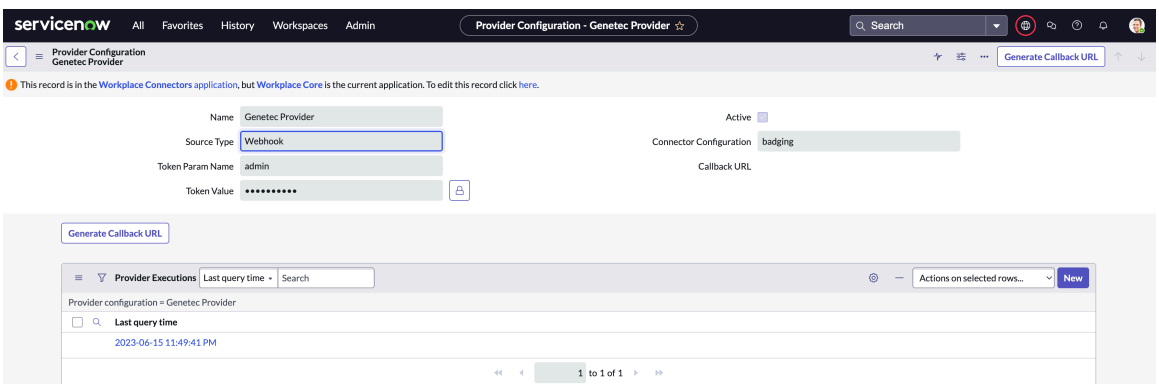
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Valeur du jeton	La valeur du jeton est la clé secrète utilisée par le fournisseur de badges lors de l'appel de l'événement d'API pour permettre au serveur d'authentifier la demande d'API.
Actif	Option permettant d'indiquer que la configuration du fournisseur est Active.
Configuration du connecteur	Option permettant de rechercher et de sélectionner l'icône de liste de recherche ( ) pour sélectionner **l'écusson**. Pour plus d'informations, consultez Configurer un connecteur de spoke.
URL de rappel	Option permettant de sélectionner l'icône de l'URL de rappel (pour verrouiller ou modifier l'URL de rappel.

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.
4. Sélectionnez l'événement de webhook nouvellement créé.

   Le bouton Générer l'URL de rappel est disponible pour générer une URL de rappel pour la demande d'API REST.



5. En tant que fournisseur de badges, partagez les données de badges au format JSON en accédant à **Tous** > **Services web du système** > **REST** > **Explorateur d'API Rest**.
6. Dans la page Explorateur d'API Rest, sélectionnez les éléments suivants :
   - Espace de noms : dans la liste déroulante, sélectionnez **sn_wsd_wc**
   - Nom de l'API : Webhook du connecteur du lieu de travail
   - Version de l'API : v1
7. Sur la page d'événement de webhook du connecteur du lieu de travail, fournissez les valeurs suivantes :
   - token_name : nom du paramètre de jeton utilisé à l'étape 2. La valeur du nom du jeton est utilisée par les fournisseurs de badges pour partager les données de badges (JSON) avec Connecteurs de lieu de travail. Les données brutes (données de charge utile ou de badge) sont traitées et chargées dans la table Événements du connecteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- ni.nolog.id : copiez l'ID système du webhook créé à l'étape 2 et collez-le. Sélectionnez l'icône du menu Actions supplémentaires (≡dans le volet.
- token_value : valeur de jeton fournie à l'étape 2. La valeur du jeton est la clé secrète utilisée par le fournisseur de badges lors de l'appel de l'événement d'API pour permettre au serveur d'authentifier la demande d'API.

a. Dans le corps de la demande d'API, sélectionnez **Brut** et copiez les données de badgeage (charge utile) au format JSON.
Ces données sur les badges sont collectées à partir des capteurs de badges.

b. Sélectionnez **Envoyer**.
Si le code de réponse est **OK 200** et que le résultat de la réponse est **Réussite**, les données relatives aux badges sont chargées dans la table Événements du connecteur.

- La table Événements du connecteur (sn_wsd_wc_connector_events) charge les données de badgeage partagées par les fournisseurs de badges. L'état des données de badgeage est **défini sur Nouveau** lorsqu'elles sont chargées par l'explorateur d'API REST.
- Le processus de tâche planifié **des enregistrements de données du fournisseur de webhook** s'exécute toutes les minutes pour charger les données de badges de la table Événements du connecteur (données avec l'état **Nouveau**) dans la table Données de présence des employés.

La tâche planifiée utilise les données sources de l'événement **Webhook** pour transformer les données au format requis, puis les placer dans la table de données de présence des employés cible.

Remarque :
Pour accéder aux Connecteurs de lieu de travail tâches planifiées, accédez à **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**. **Recherchez des connecteurs de lieu de travail** dans la colonne Application. Deux tâches planifiées sont disponibles pour Connecteurs de lieu de travail.

- **Traiter les enregistrements de données de fournisseur** : lit les données à partir des données de badgeage du fournisseur (table source). Après avoir traité les données relatives aux badges, l'enregistrement les charge dans la table Données de présence des employés (table cible). Pour plus d'informations, consultez Configurer les données de la table des badges.
- **Traiter les enregistrements de données du fournisseur de webhooks** : lit les données à partir de la table Événements du connecteur. Traite les données d'événement webhook et les charge dans la table Données de présence des employés (table cible).
- Les données sont chargées dans la table Données de présence des employés. L'état des données de badgeage dans la table Événements du connecteur passe à **Traité.**
- Les données sont chargées dans la table Analyse de présence des employés à partir de la table Données de présence des employés.

Remarque :
Les enregistrements de données de badgeage dans la table Événements du connecteur dont l'état est Traité sont purgés au bout de deux jours à compter de la date de création ou de la date actuelle par la table Événements du connecteur [sn_wsd_wc_connector_events]. Les données à l'état Erreur sont purgées après sept jours à compter de la date de création. Les données à l'état Nouveau ne sont pas purgées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un connecteur de spoke

Configurez un nouveau connecteur de spoke et définissez la manière dont les données doivent être traitées.

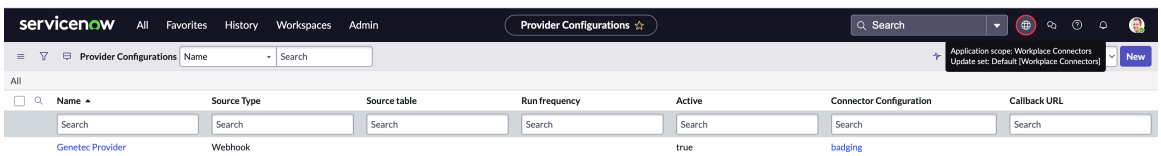
Avant de commencer

En tant qu'administrateur Connecteurs de lieu de travail , configurez un connecteur pour qu'il se connecte au cadre de travail d'intégration des badges. Cette configuration récupère les données de badges pour les employés à partir de l'intégration vers les applications du lieu de travail.

Rôle requis : sn_wsd_wc.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du lieu de travail** > **Configuration du connecteur**.
2. Dans le volet, sélectionnez le périmètre de l'application en tant que **Connecteurs de lieu de travail**.

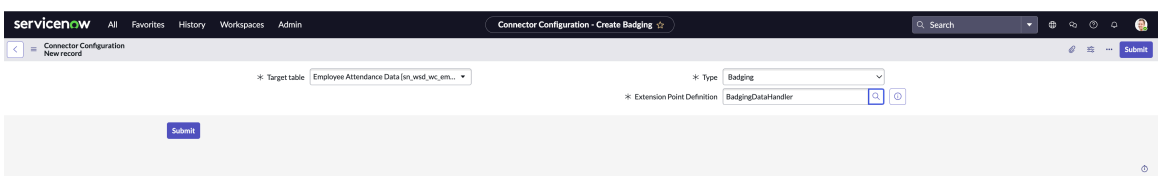


3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Dans le champ **Table cible** , sélectionnez la table cible dans laquelle le connecteur stocke les données. Dans ce cas, il s'agit de la table Données de présence des employés. Pour plus d'informations, consultez Données de participation des employés.
5. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type de données que le connecteur traite dans la liste déroulante.

   Par exemple, les données de badgeage ou les données d'occupation.

6. Dans le champ **Définition du point d'extension** , sélectionnez l'icône de liste de recherche (et sélectionnez **le badgeDataHandler** comme point d'extension pour l'intégration.

   Remarque :
   Le point d'extension est utilisé pour traiter les données de badgeage du fournisseur et les convertir au format standard à mettre en œuvre par chaque fournisseur. Ce n'est qu'une interface. Chaque fournisseur doit avoir une implémentation distincte.



   Pour plus d'informations, consultez Creating and adding a scripted extension point .

7. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer la configuration du connecteur.

Données de participation des employés

La table de données de présence des employés contient les données sur les badges d'employé et les enregistrements d'accès des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

La tâche Traiter l'enregistrement des données du fournisseur s'exécute périodiquement (toutes les cinq minutes) et charge les données de badges dans la table Présence des employés. Il collecte les données de la table source (données de badgeage) et les transforme dans le format requis pour les placer dans la table cible (données de présence des employés).

Rôle requis : sn_wsd_wc.admin

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Connecteurs du lieu de travail** > **Données de participation des employés**. Vérifiez que la colonne Type d'événement est définie sur **Balayer et** que la colonne État est définie sur **Accès accordé**. Dans le profil du lieu de travail de l'utilisateur, le champ **Emplacement** doit être mis à jour avec l'emplacement correct et la colonne **Entité du lieu de travail** est mappée au profil du lieu de travail de l'utilisateur.
Les données de la table de présence des employés sont chargées dans la table Analyse de présence pour générer des mesures d'occupation dans Workplace Central. Pour plus d'informations, consultez Analyse de la présence.

Analyse de la présence

La table d'analyse de présence calcule les données relatives aux badges en fonction du nombre d'employés au niveau de la région, du site, du campus et du bâtiment. Elle dérive les données d'occupation de la table Données de présence des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_wc.admin

Procédure

1. **Facultatif :** Accédez à la **Tous** > **Données de participation des employés**.

   (Optional) Vérifiez que la colonne Type d'événement est définie sur **Balayer et** que la colonne État est définie sur **Accès accordé**.

2. **Facultatif :** Accédez à la **Tous** > **Cœur du lieu de travail** > **Administration** > **Profils du lieu de travail**.

   - Vérifiez que le champ **Emplacement** est mis à jour avec l'emplacement correct. Pour plus d'informations, consultez Définir l'emplacement primaire d'un profil de lieu de travail.
   - Vérifiez que la colonne **Entité du lieu de travail** est mappée au profil du lieu de travail de l'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Mapper les espaces de travail désignés aux profils d'utilisateur et Configurer l'entité et les types d'entité du lieu de travail.

3. Accédez à **Tous** et, dans le menu contextuel de l'application, recherchez **sn_wsd_central_attendance_analytics.list**.

   La page Analyse de la présence s'affiche.

   Remarque :
   Les enregistrements de données de présence avec l'horodatage N-2 sont traités par la tâche planifiée. Ici, N est la date du jour ou avant-hier.

   Les mesures du tableau de bord Occupation peuvent être consultées dans Workplace Central. Les rôles suivants peuvent accéder aux rapports :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

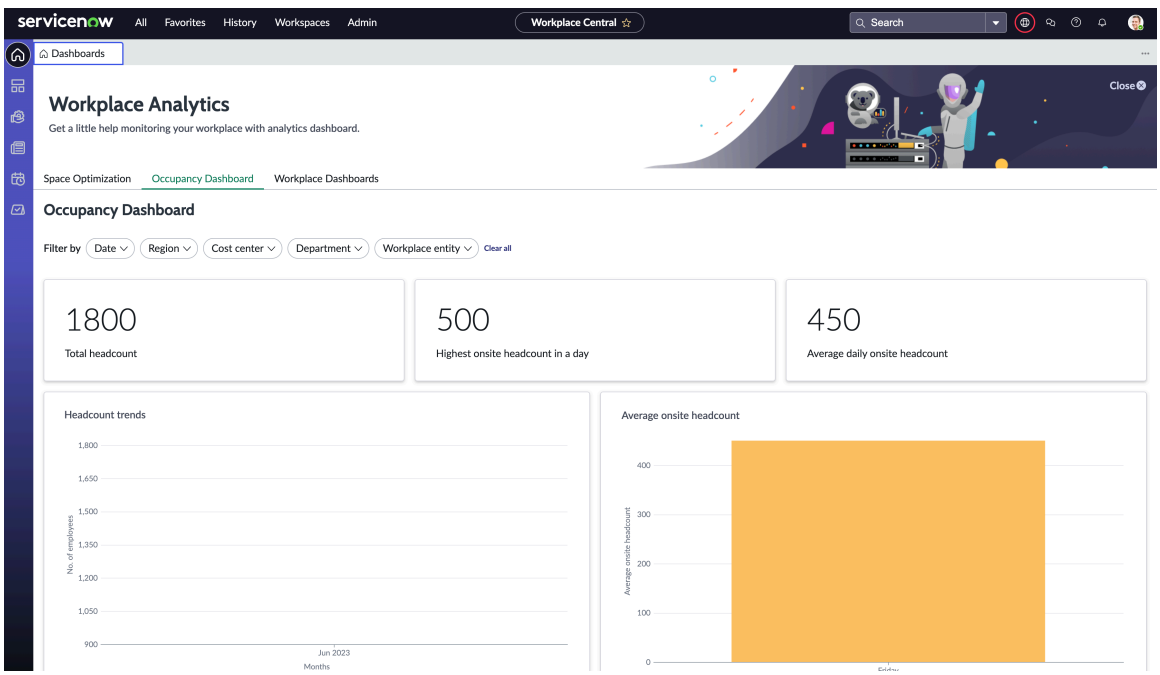
- sn_wsd_central.workplace_analytics_user
- sn_wsd_wc.gestionnaire
- sn_wsd_wc.user

4. **Facultatif :** Accédez à la **Tous** > **Centre de l'espace de travail** > **Tableau de bord d'occupation**.

   (Optional) Dans Workplace Central, filtrez les données par **entité Workplace** sur les données du tableau de bord Occupation.

   - La tâche planifiée **WSDHeadCount Daily Job** dans Workplace Central s'exécute quotidiennement et récupère les données de la table Présence des employés et les charge dans la table Analyse de présence.

   - (Optional) La tâche planifiée WSDHeadCount recherche les valeurs mappées de l'entité du lieu de travail. Elle permet de renseigner les données d'occupation de l'espace des employés en fonction des effectifs au niveau de la région, du site, du campus et du bâtiment pour une entité du lieu de travail.



Pour plus d'informations, consultez Afficher le tableau de bord d'occupation.

Références de Connecteurs de lieu de travail

En savoir plus sur les rôles et les tables installés avec Connecteurs de lieu de travail.

Composants installés avec Workplace Connectors

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application, notamment les Connecteurs de lieu de travail tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Connecteurs de lieu de travail

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sn_wsd_wc.gestionnaire	Fournit un accès en lecture à toutes les données, y compris le tableau de bord d'occupation et d'autres tableaux de bord.	sn_wsd_wc.user
sn_wsd_wc.admin	Fournit un accès administrateur pour configurer et paramétrer l'application Connecteurs de lieu de travail .	sn_wsd_wc.gestionnaire
sn_wsd_wc.user	Fournit un accès en lecture à quelques colonnes et champs seulement. L'accès en lecture est configuré par les administrateurs.	Néant

Tables installées avec Connecteurs de lieu de travail

Table	Description
Configuration du connecteur [sn_wsd_wc_connector_config]	Configure un connecteur pour se connecter au cadre de travail d'intégration. Cette configuration récupère les données de l'intégration vers les applications du lieu de travail. Cette table contient des informations sur les connecteurs du lieu de travail qui sont définis dans l'application. Par exemple, Données de badgeage, Capteurs de présence, etc. Cette table peut également traiter les données de chacun des connecteurs via des points d'extension.
Données de participation des employés [sn_wsd_wc_employee_attendance_data]	La table de données Présence des employés est la table cible vers laquelle les données sont importées à partir de la table source (table de données des badges). Cette table contient des informations sur les données de badgeage des employés, telles que l'ID d'utilisateur, l'heure de pose des badges, ainsi que tout autre événement défini dans les connecteurs.
Exécution du fournisseur [sn_wsd_wc_provider_execution]	Stocke tous les horodatages d'exécution des tâches planifiées. Chaque fois que l'enregistrement de **données du fournisseur de processus** de tâche planifiée s'exécute, cette table contient une entrée pour l'heure de la dernière requête. Le temps nécessaire à l'importation des données de la table source (données de badgeage) vers la table cible (données de présence des employés) est mis à jour dans l'heure de la **dernière requête**. t
Configuration du fournisseur [sn_wsd_wc_provider_config]	Configure un fournisseur pour importer des données de la table source vers la table cible. La table source est les **données de badgeage** et la table cible est les **données de présence des employés**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Événements du connecteur [sn_wsd_wc_connector_events]	La table Événements du connecteur (sn_wsd_wc_connector_events) charge les données de badgeage partagées par les fournisseurs de badges. Le processus de tâche planifiée des **enregistrements de données du fournisseur de webhook** s'exécute toutes les minutes pour charger les données de badgeage de la table Événements du connecteur (données avec l'état **Nouveau**) dans la table Données de présence des employés. Pour plus d'informations, consultez Configurer un événement de webhook.

Tâche planifiée

Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**. Recherchez des connecteurs de lieu de travail dans la colonne Application :

- Traiter les enregistrements de données de fournisseur de webhooks
- Traiter les enregistrements de données de fournisseur

Emergency Response Management

ServiceNow® Emergency Response Management Les applications aident votre organisation à mobiliser ses efforts de continuité d'activité lors de catastrophes naturelles et de pandémies telles que la COVID-19. Rationalisez et automatisez les activités sur plusieurs fronts pour tenir tout le monde informé et connecté avant ou pendant les cas d'urgence.

Vidéo décrivant les applications Emergency Response Management et comment elles fonctionnent ensemble

Les applications Emergency Response Management comprennent les fonctionnalités suivantes :

Emergency Outreach

Restez connecté avec les utilisateurs par e-mail ou notifications push mobiles. Partagez des renseignements importants sur les mesures d'urgence et de sécurité et demandez aux utilisateurs d'indiquer leur état de santé et leur localisation. Grâce à l'installation de Employee Readiness Surveys, vous utiliserez Emergency Outreach pour envoyer un lien d'enquête pour vous aider à évaluer si les utilisateurs sont prêts à retourner sur leur lieu de travail.

Emergency Self Report

Offrez à vos utilisateurs un outil leur permettant de déclarer leur état de santé. Si les utilisateurs déclarent qu'ils sont en confinement, un workflow les aide à reprendre le travail en toute sécurité une fois qu'ils sont prêts. D'autres rôles peuvent être alertés, par exemple les RH.

Emergency Exposure Management

Identifiez les utilisateurs susceptibles d'avoir été exposés à une maladie infectieuse en analysant les réunions , les emplacements, les équipes, les réservations et les badges d'un utilisateur affecté.

Emergency Response Management pour Now Mobile

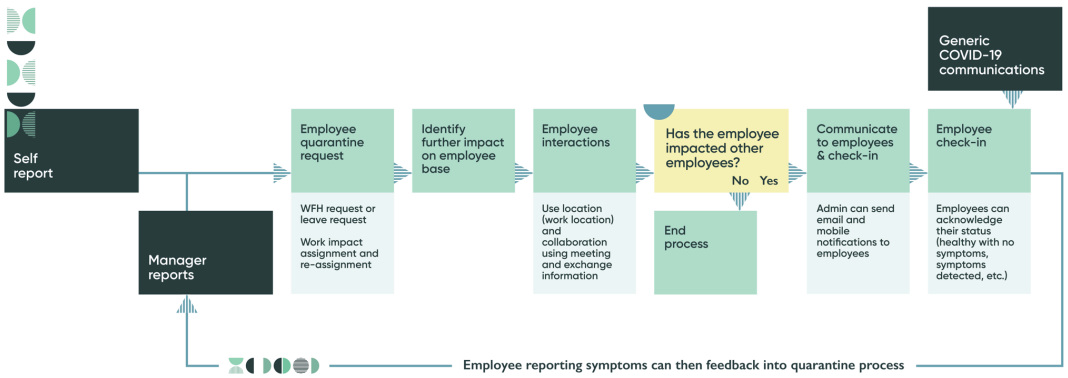
Permettez à vos utilisateurs d'utiliser l'application Now Mobile pour répondre aux messages push de Emergency Outreach et signaler eux-mêmes leur état de santé.

Utilisez les applications Emergency Response Management de façon conjointe afin d'automatiser les workflows pour le partage d'informations avec les utilisateurs, l'évaluation de l'impact sur votre équipe et la réponse à la situation de crise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow d'application d'intervention d'urgence, de l'auto-déclaration à l'évaluation de l'exposition, en passant par la demande d'enregistrement de l'état de santé des utilisateurs



Emergency Response Management pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Emergency Response Management accessibles pour installation sur leurs instances sans avoir à effectuer de demandes particulières. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prise en charge de Domain Separation pour les applications Emergency Response Management

Vous pouvez en apprendre davantage sur la prise en charge de Domain Separation pour les cas d'utilisation des fournisseurs de services en consultant les rubriques des différentes applications Emergency Response Management.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Emergency Outreach

Envoyez rapidement à vos utilisateurs des renseignements importants sur un cas d’urgence annoncé ou en cours. Envoyez une notification de sensibilisation par e-mail, un message push mobile ou un message SMS pour demander une réponse de l'utilisateur. Vous pouvez aussi configurer d’autres canaux de communication préférés.

L'application Emergency Outreach a été développée avec d'autres applications ServiceNow® Emergency Response Management pour surveiller et aider à arrêter la propagation de maladies infectieuses, comme la COVID-19, parmi les utilisateurs. Avec la sortie d’applications supplémentaires ServiceNow® Safe Workplace Suite , les entreprises sont en mesure de gérer une situation d’urgence à partir de l’épidémie jusqu’à la réouverture du lieu de travail.

Certaines applications exploitent Safe Workplace Suite la fonctionnalité de notification pour communiquer avec les Emergency Outreach utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Employee Readiness Surveys propose une notification de sensibilisation avec un lien vers une enquête déterminant si les utilisateurs sont prêts à rejoindre leur lieu de travail. Personnalisez la notification et l'enquête pour répondre aux préoccupations de votre entreprise.
- Employee Health Screening utilise des notifications de communication pour demander aux utilisateurs d'envoyer la vérification de leur état de santé quotidiennement avant de pouvoir revenir sur le lieu de travail.
- Contact Tracing utilise les notifications de sensibilisation suivantes :
  - Une notification de sensibilisation pour demander aux utilisateurs du lieu de travail de fournir une liste des collègues avec qui ils ont été en contact tout au long de la journée. La notification de journal quotidien peut être planifiée et envoyée à une certaine heure, chaque jour ouvrable ou lorsque cela est nécessaire. Conserver les journaux quotidiens permet aux contact tracers d'assurer le suivi des utilisateurs impactés lorsqu'un utilisateur est touché.
  - Une notification de sensibilisation pour demander aux utilisateurs de consulter la politique de confidentialité de l'organisation et de donner leur consentement pour l'utilisation de leurs données à des fins de suivi de contacts.
  - Une notification de sensibilisation aux contacts potentiellement exposés dans un cas d'exposition pour les informer qu'ils ont potentiellement été exposés à un utilisateur affecté sur le lieu de travail.

Remarque :
Safe Workplace Suite Les applications nécessitent un abonnement. Installez Emergency Outreach d’abord, puis installez l’application Safe Workplace Suite .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation avec d'autres applications Emergency Response Management

Les applications Emergency Response Management, fondées sur Now Platform®, aident les organisations dans leurs efforts à faire face aux situations d'urgence. Avec l'application Emergency Exposure Management, vous pouvez identifier les utilisateurs susceptibles d'avoir été exposés. Via l'application Emergency Self Report, les utilisateurs peuvent déclarer eux-mêmes leur état de santé. Les gestionnaires peuvent suivre l'état de santé de leurs subordonnés directs afin que le travail puisse être réaffecté et que les équipes de réponse puissent surveiller les données et les tendances globales. Les deux applications sont disponibles dans le ServiceNow Store .

Emergency Response Management pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Emergency Response Management accessibles pour installation sur leurs instances sans avoir à effectuer de demandes particulières. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Emergency Outreach

Vous pouvez installer Emergency Outreach si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir installé Emergency Outreach, aucune configuration d'administration supplémentaire n'est requise. Vous pouvez également configurer des notifications et des messages de réponse.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez Emergency Outreach.
3. Cliquez sur **Installer**.

   La boîte de dialogue d'installation d'application s'ouvre.
4. **Facultatif :** Chargez les données de démonstration en cochant la case **Charger les données de démonstration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Pour plus d'informations sur la façon d'installer ou de réinstaller les données de démonstration après l'installation initiale, consultez l'article Work around to install demo data if application is already installed (Méthode de contournement pour installer des données de démonstration si l'application est déjà installée) [KB0722909] dans la base de connaissances Now Support.

5. Cliquez sur **Installer**.
6. Lorsque l'installation est terminée, cliquez sur **Fermer**.

Résultats
L'application Emergency Outreach est installée sur votre instance.

Que faire ensuite
Vous pouvez également installer Employee Readiness Surveys à utiliser avec Emergency Outreach. L'application Employee Readiness Surveys vous permet d'évaluer si vos employés sont prêts à retourner sur leur lieu de travail à l'aide de notifications Emergency Outreach.

Installer Employee Readiness Surveys pour une utilisation avec Emergency Outreach

Vous pouvez installer Employee Readiness Surveys si vous disposez du rôle administrateur. L'installation de Employee Readiness Surveys ajoute des options de notification à l'application Emergency Outreach. Une enquête de préparation d'intégrité par défaut est fournie à titre d'exemple.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management pour Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Test Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le formulaire Envoyer une communication dans Emergency Outreach a la possibilité d'envoyer une enquête au lieu d'une demande d'état de santé. Les utilisateurs avec le rôle sn_imt_checkin. checkin_admin deviennent les propriétaires de l'exemple d'enquête sur l'état de santé.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez Employee Readiness Surveys.
3. Sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue d'installation d'application s'ouvre.
4. **Facultatif :** Chargez les données de démonstration en cochant la case **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Pour plus d'informations sur la façon d'installer ou de réinstaller les données de démonstration après l'installation initiale, consultez l'article Work around to install demo data if application is already installed (Méthode de contournement pour installer des données de démonstration si l'application est déjà installée) [KB0722909] dans la base de connaissances Now Support.
5. Sélectionnez **Installer**.
6. Lorsque l'installation est terminée, sélectionnez **Fermer**.

Résultats

L'application Employee Readiness Surveys est installée sur votre instance. Pour l'utiliser, accédez à l'application Emergency Outreach.

Composants installés avec Emergency Outreach

Plusieurs types de composants sont installés avec Emergency Outreach, notamment les tables et les rôles d'utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Emergency Outreach administrateur [sn_imt_checkin.checkin_admin]	Peut créer une notification Emergency Outreach et afficher les réponses reçues de l'utilisateur. Peut créer et gérer des audiences Safe Workplace. L'application Employee Readiness Core doit être installée.	survey_creator

Tables installées

Tables Emergency Outreach

Table	Description
Emergency Outreach [sn_imt_checkin_employee_check_in]	Définissez l'audience et le contenu de la notification à envoyer aux utilisateurs.
Confirmations de sensibilisation [sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement]	Définissez l'enregistrement de confirmation de sensibilisation et la réponse reçue d'un utilisateur.
Options de réponse [sn_imt_checkin_response_option]	Définissez les réponses qui s'affichent dans le message de notification aux utilisateurs.
Canaux Emergency Outreach [sn_imt_checkin_channels]	Créez des canaux de notification à l'aide d'un script ou d'un flux secondaire, par exemple pour les plateformes de collaboration Facebook ou Slack.
Confirmations de la vérification de l'état de santé [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement]	Définissez l'enregistrement de confirmation de la vérification quotidienne de l'état de santé d'un utilisateur et sa réponse. La table est disponible pour une utilisation uniquement si vous êtes également abonné à ServiceNow® Employee Health Screening. Les données de cette table sont affichées dans la liste connexe Confirmations de la vérification de l'état de santé lorsque vous envoyez la notification de communication Vérification quotidienne de l'état de santé aux employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables Emergency Outreach (suite)

Table	Description
Canaux de notification Emergency Outreach [sn_imt_checkin_m2m_channel_employee_check_in]	Contient des enregistrements connectant les notifications Emergency Outreach au canal de notification utilisé lors de l'envoi.
Script Sysauto de sensibilisation [sn_imt_checkin_outreach_sysauto_script]	Contient des tâches planifiées pour l'envoi de notifications de sensibilisation, par exemple pour les journaux de contacts quotidiens à partir de l'application Contact Tracing.
Instances d'enquêtes [sn_imt_m2m_asmt_assessment_instance_checkin]	Associe les enregistrements d'enquête de sensibilisation aux instances d'enquête pour une meilleure génération de rapports.
Critères de réponse [sn_imt_checkin_response_criteria]	Ensemble de questions qui déterminent si le script de réponse s'exécute lorsqu'un employé effectue une enquête en fonction des réponses de l'employé à ces questions.
Script de réponse [sn_imt_checkin_response_script]	Liste de tous les scripts de réponse. Les scripts de réponse sont utilisés pour prendre automatiquement des mesures en fonction des réponses des employés aux questions de l'enquête.
Voir les journaux d'instances de sensibilisation [sn_imt_checkin_employee_check_in_log]	Liste des enquêtes de communication avec des informations sur leur création et l'état de leurs instances d'enquête.

Configurer les notifications Emergency Outreach

Un utilisateur avec le rôle administrateur peut ajouter des notifications par e-mail à utiliser sur toutes les applications qui communiquent via Emergency Outreach. Chaque application fournit un exemple de notification par e-mail par défaut pour faciliter la planification d'une nouvelle notification.

Avant de commencer

Rôle requis : admin et sn_imt_checkin.checkin_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité de notification Emergency Outreach prend en charge les applications et notifications de sensibilisation système de base suivantes.

- Emergency Outreach : demandez la réponse de l'employé indiquant son état de santé.
- Employee Readiness Surveys : envoyez à l'employé un lien vers une enquête visant à déterminer s'il est prêt à retourner sur l'espace de travail.
- Employee Health Screening : demandez aux employés d'envoyer la vérification de leur état de santé quotidiennement avant de pouvoir revenir sur le lieu de travail.
- Contact Tracing :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Planifiez une notification par e-mail demandant aux employés de l'espace de travail de faire une liste des collègues avec lesquels ils ont été en contact.
- Planifiez une notification par e-mail pour demander aux employés de consulter la politique de confidentialité de l'organisation et de donner leur consentement pour l'utilisation de leurs données à des fins de suivi de contacts.
- Envoyez une notification par e-mail aux contacts potentiellement exposés dans un cas d'exposition pour les informer qu'ils ont potentiellement été exposés à un employé affecté sur le lieu de travail.

Procédure

1. Ajoutez une notification par e-mail pour personnaliser les conditions d'envoi et le contenu de la notification pour une action de sensibilisation.
2. Mettez à jour la notification par e-mail utilisée dans la notification de sensibilisation.
3. Ajoutez une audience Safe Workplace pour les employés à qui vous souhaitez envoyer la notification.
4. Configurez des options de réponse si nécessaire pour une action de sensibilisation.
5. **Facultatif :** Créez des canaux de notification supplémentaires, tels que Slack ou Microsoft Teams via lesquels vous souhaitez envoyer des notifications.
6. **Facultatif :** Ajoutez une enquête telle que l'Employee Readiness Survey à envoyer avec la notification de sensibilisation.

   (Optional) Pour plus d'informations sur la sélection de l'enquête, consultez .

   Pour plus d'informations sur la création d'une enquête, consultez Administration des enquêtes et Concepteur d'enquête .
7. Configurez et envoyez l'e-mail de sensibilisation et les notifications mobiles et par SMS à vos employés.

> **Remarque :**
> Les notifications par SMS sont disponibles uniquement pour les confirmations de sensibilisation et les vérifications quotidiennes de l'état de santé.

Ajouter des notifications par e-mail à utiliser avec Emergency Outreach

Ajoutez une notification par e-mail pour personnaliser les conditions d'envoi et la notification pour vos employés et utilisez-les à la place de la notification par défaut pour une notification Emergency Outreach.

Avant de commencer

Examinez la notification par e-mail par défaut pour vous familiariser avec sa disposition et son script. Utilisez les détails de la notification par défaut pour préparer les informations à utiliser pour la notification que vous ajoutez.

Notifications par e-mail utilisées par défaut par l'application

Application	Nom de la notification
Emergency Outreach	Enregistrements des employés
Employee Readiness Surveys	Enquêtes de sensibilisation
Employee Health Screening	Vérification quotidienne de l'état de santé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications par e-mail utilisées par défaut par l'application (suite)

Application	Nom de la notification
Contact Tracing	• Alerte de journal quotidien des employés • Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité • Notification de contact exposé

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notifications système** > **E-mail** > **Notifications**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de notification

Notification de sensibilisation	Champs obligatoires pour la configuration de la notification par e-mail
Enquête volontaire sur l'état de santé	Champ **Table** : confirmations de sensibilisation [sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement] Onglet **Quand envoyer** : ○ **Moment d'envoi** : sélectionnez **Enregistrement inséré ou mis à jour** ○ **Conditions** : **[User.Active][is][true]** ; **[Notification count][changes]** et **[Sys id] [starts with]**
Enquêtes de sensibilisation	Champ **Table** : instance d'évaluation [asmt_assessment_instance] Onglet **Quand envoyer** : ○ Champ **Moment d'envoi** : sélectionnez **Événement déclenché** ○ Champ **Nom d'événement** : sélectionnez **sn_imt_checkin.survey_instance_notify** ○ **Conditions** : **[Assigned to.Active][is][true]**
Journal de contacts quotidiens	Champ **Table** : confirmations de journal quotidien [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement] Onglet **Quand envoyer** :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notification de sensibilisation	Champs obligatoires pour la configuration de la notification par e-mail
	○ **Moment d'envoi** : sélectionnez **Enregistrement inséré ou mis à jour** ○ **Conditions** : **[User.Active][is][true]** et **[Acknowledgment Status][is not][Acknowledged]**
Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité	Champ **Table** : avis de confidentialité et consentements des utilisateurs [sn_imt_tracing_user_privacy_consent] Onglet **Quand envoyer** : ○ **Moment d'envoi** : sélectionnez **Enregistrement inséré ou mis à jour** ○ **Conditions** : **[Parent consent][is empty]** et **[Consent status][is][Not Acknowledged]** et **[Notification count][changes]** et **[Notification count][greater than or is][1]** et **[User.Active][is][true]** et **[Emergency Outreach.Email notification][is][true]**
Notification de contact exposé	Champ **Table** : notification d'exposition [sn_imt_tracing_exposure_notice] Onglet **Quand envoyer** : ○ **Moment d'envoi** : sélectionnez **Enregistrement inséré ou mis à jour** ○ **Conditions** : **[User.Active][is][true]** et **[Notification count][changes]**
Sensibilisation à la vérification quotidienne de l'état de santé	Champ **Table** : confirmations de la vérification de l'état de santé [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement] Onglet **Quand envoyer** : ○ **Moment d'envoi** : sélectionnez **Enregistrement inséré ou mis à jour** ○ **Conditions** : **[User.Active][is][true]** et **[Acknowledgment Status][is not][Acknowledged]**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le champ **Condition avancée**, saisissez le code pour associer la notification par e-mail à la notification de sensibilisation correspondante.
   - Pour la notification d'Enquêtes de sensibilisation :

```
var checkInSysId = event.getValue('parm1');
var checkInGr = new GlideRecord('sn_imt_checkin_employee_check_in');
checkInGr.get(checkInSysId);
var thisNotificationSysId = '<your-sys_id>';
answer = checkInGr.getValue('notification') === thisNotificationSysId &&
 checkInGr.email_notification;
```

   - Pour d'autres notifications de sensibilisation :

```
var thisNotificationSysId = '<your-sys_id>'
answer = current.employee_check_in.notification = thisNotificationSysId;
```

   Remplacez la variable <your-sys_id> avec le sys_id de la notification que vous ajoutez. Pour ce faire, faites un clic-droit sur l'en-tête, sélectionnez l'option **Copier sys_id**, puis collez le sys_id dans la ligne de code.

5. Dans l'onglet **Qui recevra**, sélectionnez l'audience à laquelle la notification sera envoyée.
   Vous pouvez également sélectionner l'audience cible lors de la configuration ou de l'envoi de la notification de sensibilisation associée. Pour en savoir plus, voir Envoyer les notifications en cas d'urgence.
6. Dans l'onglet **Contenu**, saisissez l'objet et le texte de l'e-mail.
   Effacez le modèle d'e-mail s'il ne correspond pas à votre notification de sensibilisation ou si vous avez défini le contenu d'e-mail dans la notification de sensibilisation correspondante.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Dans la liste des notifications, ouvrez la notification que vous avez ajoutée et cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification**.
9. Examinez la notification et apportez les modifications nécessaires.
10. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Modifier les notifications utilisées avec Emergency Outreach

L'administrateur peut modifier des notifications par e-mail utilisées avec Emergency Outreach.

Avant de commencer

Passez en revue les détails sur la planification, la création et la modification des notifications système en commençant par Créer une notification par e-mail .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Emergency Outreach** > **Envoyer une action**, puis sélectionnez l'onglet Configuration du contenu.
2. Dans le champ **Mode de réponse**, sélectionnez le mode de notification de sensibilisation à modifier.
   La notification par défaut de ce mode de réponse s'affiche. Dans le cas contraire, cherchez la notification par son nom et sélectionnez-la.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications par e-mail utilisées par défaut par l'application

Application	Nom de la notification
Emergency Outreach	Enregistrements des employés
Employee Readiness Surveys	Enquêtes de sensibilisation
Employee Health Screening	Vérification quotidienne de l'état de santé
Contact Tracing	○ Alerte de journal quotidien des employés ○ Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité ○ Notification de contact exposé

3. Cliquez sur l'icône d'aperçu ( ) en regard du champ **Notification**, puis cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
4. Dans l'enregistrement de notification, modifiez les détails de la notification.
   Suivez les exigences de la notification particulière pour l'application. Pour afficher les exigences de chaque application, voir Ajouter des notifications par e-mail à utiliser avec Emergency Outreach.
5. Cliquez sur **Afficher l'aperçu de la notification** et vérifiez vos changements.
   Assurez-vous que les informations requises pour la notification sont correctes et que les liens sont valides.
6. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
La notification modifiée est utilisée pour les futures notifications de sensibilisation de l'application correspondante.

Ajouter une audience Safe Workplace pour Emergency Outreach

Ajoutez une collection d'utilisateurs pour les notifications Emergency Outreach. Ciblez des utilisateurs spécifiques en fonction de critères tels que l'emplacement, le département ou le groupe.

Avant de commencer
La fonctionnalité de l'audience Safe Workplace est disponible si vous avez acheté Employee Readiness Core.

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Emergency Outreach** > **Audience de Safe Workplace** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom descriptif pour l'audience.

   Example
   Par exemple, `Groupe réseau C de bâtiment` ou `Employés du lieu de travail sous la direction de Bob`.
3. Indiquez quels utilisateurs doivent recevoir les notifications.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les options de réponse Emergency Outreach

Configurez les options de réponse proposées aux employés pour répondre à une demande d'état de santé Emergency Outreach. Vous pouvez modifier les réponses du système de base, ajouter de nouvelles réponses et désactiver les réponses que vous n'utilisez plus.

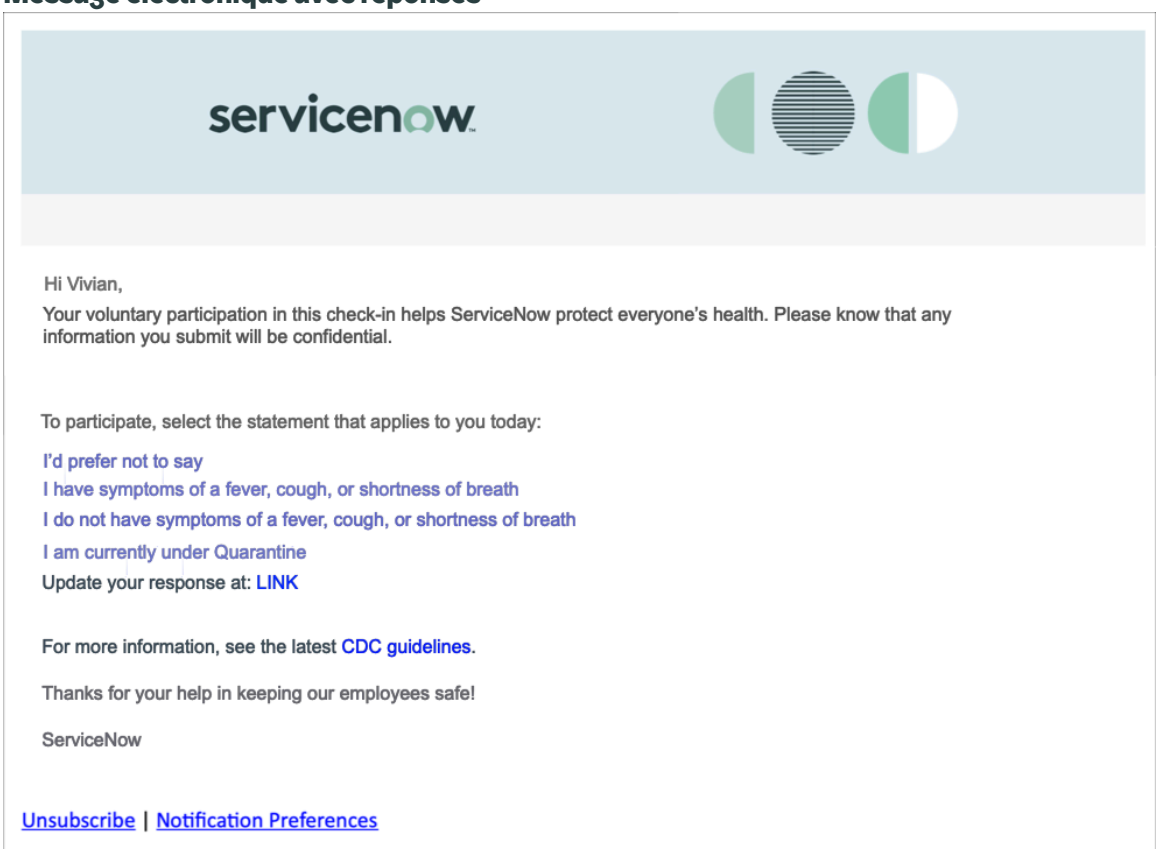
Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les options de réponse s'affichent dans la notification par e-mail Emergency Outreach que les employés reçoivent.

Message électronique avec réponses



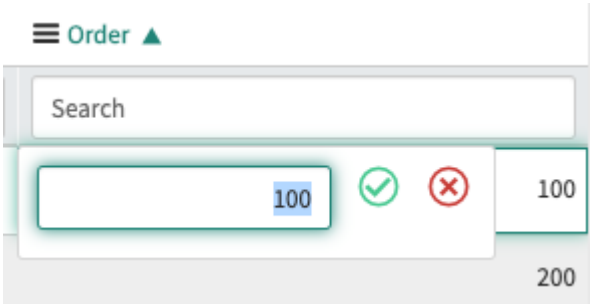
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Emergency Outreach** > **Options de réponse**.
2. **Facultatif :** Changez le texte d'une option de réponse.
   a. Ouvrez l'option de réponse.
   b. Modifiez le texte dans le champ **Texte de réponse**.
   c. Cliquez sur **Mettre à jour**.
3. **Facultatif :** Modifiez l'ordre dans lequel les options de réponse s'affichent.
   Le moyen le plus simple de modifier la commande consiste à utiliser la fonctionnalité de modification de la liste dans la liste des options de réponse. Vous pouvez également ouvrir chaque option pour mettre à jour le numéro de commande. Les réponses apparaissent dans l'ordre numérique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste **Ordre**, double-cliquez sur la valeur de l'ordre à mettre à jour.



b. Saisissez le numéro et cliquez sur l'icône de coche verte.

c. Vérifiez que les réponses apparaissent dans l'ordre approprié en cliquant sur l'en-tête de colonne **Ordre** jusqu'à ce qu'elle soit triée par ordre décroissant.

4. Facultatif : Ajoutez une option de réponse.

a. Dans la liste des options de réponse, cliquez sur **Nouveau**.

b. Renseignez les champs.

Champ	Description
Texte de réponse	Texte que l'utilisateur peut sélectionner en tant que réponse.
Ordre	Le nombre qui spécifie la position de cette réponse dans la liste. Pour insérer la nouvelle réponse : ▪ Tout d'abord, attribuez-lui le numéro le plus bas. ▪ Au milieu, attribuez-lui un numéro entre les numéros des réponses au-dessus et en dessous. ▪ À la fin, attribuez-lui le dernier numéro.
Valeur de réponse	Valeur unique en lecture seule basée sur le texte de la réponse.
Actifs	Option permettant de s'assurer que cette option de réponse apparaisse dans la notification.
Option SMS	Le numéro qu'un utilisateur sélectionne pour répondre à une notification par SMS avec cette réponse. Chaque option SMS doit avoir un numéro unique. **Remarque :** Affectez un numéro si votre entreprise utilisera cette réponse dans les notifications par SMS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Mode de réponse	Le mode de la notification de sensibilisation, telles que les confirmations de sensibilisation.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

5. **Facultatif :** Désactivez une option de réponse en désélectionnant la case à cocher **Active** et en cliquant sur **Mettre à jour**.

Créer un canal de notification Emergency Outreach

Créez un canal de notification pour envoyer des demandes d'état de santé à l'aide de la méthode de communication préférée de votre entreprise, telle que les plateformes de collaboration Slack ou Microsoft Teams. Créez le canal de notification à l'aide d'un script ou d'un flux secondaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que vous avez créé un canal de notification, vous pouvez sélectionner le canal lors de l'envoi d'une notification. Le canal utilise l'objet et le corps spécifiés et envoie des notifications aux utilisateurs que vous sélectionnez lorsque vous envoyez la demande d'état de santé.

Par exemple, le groupe de réseaux informatiques de votre entreprise possède un canal Slack qu'il surveille plus étroitement que les e-mails. Créez un canal de notification Slack. Pour communiquer avec les membres du groupe de réseaux informatiques, sélectionnez le groupe en tant qu'audience cible et sélectionnez le canal de notification Slack.

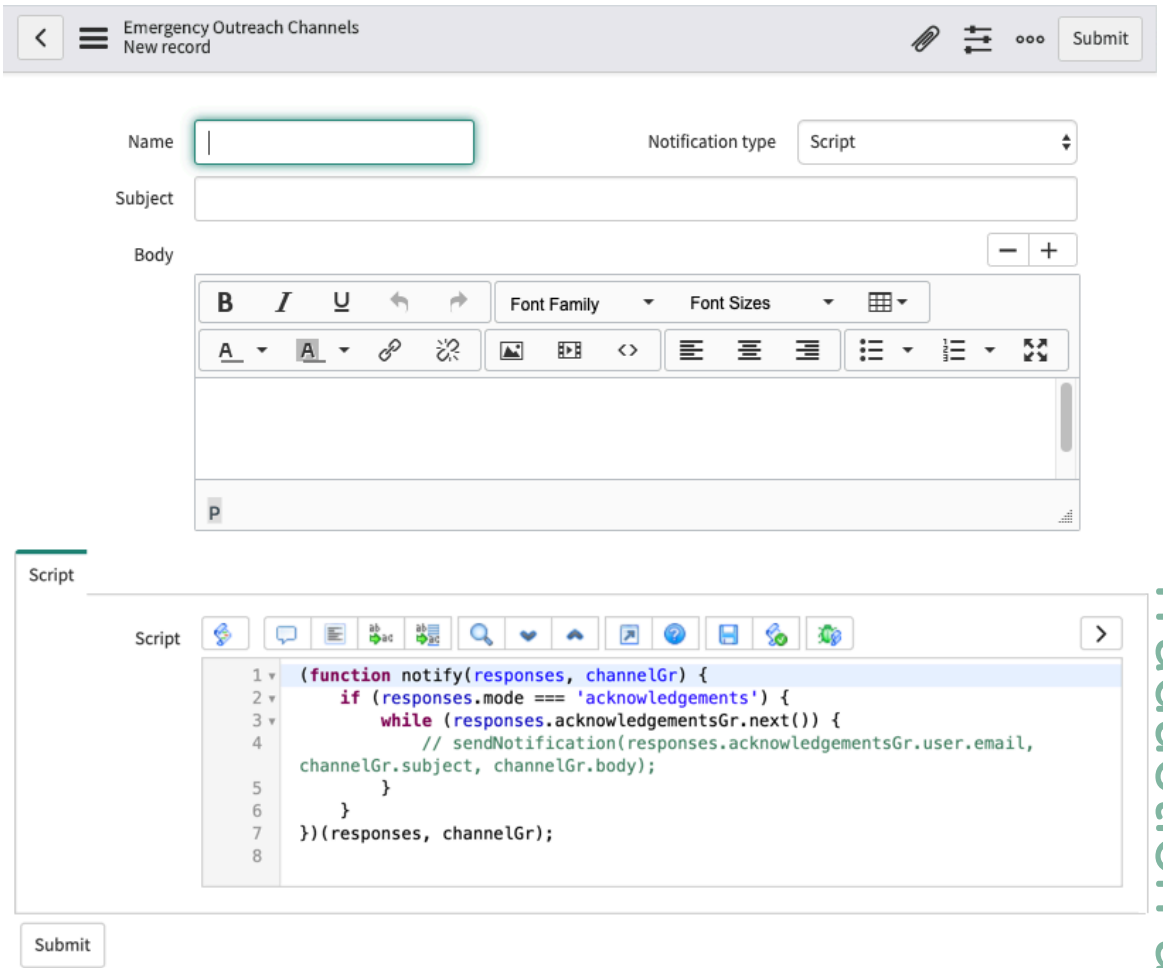
Si les cases à cocher **Notification par e-mail** et **Notifications push Now Mobile** sont sélectionnées, les trois notifications sont envoyées. Pour utiliser uniquement le canal de notification Slack, désactivez ces deux cases à cocher.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Emergency Outreach** > **Canaux**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Saisissez le nom de votre canal de notification.
   Utilisez un nom court qui indique la méthode de communication pour faciliter le choix du canal correct pour le demandeur.
4. Dans le champ **Objet**, saisissez l'objet de votre canal de notification.
5. Dans le champ **Corps**, saisissez le corps du message.
6. Créez un canal de notification de script.
   a. Dans le champ **Type de notification**, laissez le type de notification par défaut de **Script**.
   b. Dans le champ **Script**, remplacez le code dans le commentaire par le script à connecter à votre canal.

      Example

      ```
      {
              // sendNotification(responses.acknowledgementsGr.user.email,
      channelGr.subject, channelGr.body);
          }
      ```

      Pour plus d'informations sur les API JavaScript pour GlideRecord, consultez GlideRecord - Scoped .
   c. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example

L'exemple suivant inclut du code pour compter le nombre d'accusés de réception et d'instances d'enquête générés lors de l'envoi de la notification. Il affiche le nombre de confirmations et d'instances d'enquête qui ont réussi. Utilisez ces informations pour examiner et gérer les erreurs qui s'affichent dans la liste connexe du journal de livraison dans l'enregistrement de sensibilisation.

```
(function notify(responses, channelGr) {
   var record = responses.mode === 'acknowledgements'
      ? responses.acknowledgementsGr
      : responses.surveyInstancesGr;
   var totalCount = record.getRowCount();
   var numSent = 0;
   while (record.next()) {
      try {
         // sendNotification(record.user.email, channelGr.subject, channelGr.body)
         numSent += 1;
      } catch (err) {
         gs.error('Error occurred: ' + err.message);
      }
   }
   return { total_count: totalCount, sent_count: numSent };
})(responses, channelGr);
```

7. Créez un canal de notification de flux secondaire.

a. Créez un flux secondaire à utiliser dans la notification de sensibilisation.
Pour plus d'informations sur la création, la publication et le test des flux secondaires, consultez Flux secondaires .

Utilisez les entrées suivantes dans le flux secondaire que vous créez :

- *mode* (chaîne)
- *acknowledgements* (enregistrements de sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement)

  Si le mode est *acknowledgements*, les confirmations sont définies sur un GlideRecord valide et *survey_instances* est null.

- *survey_instances* (enregistrements de asmt_assessment_instance)

  Si le mode est *survey_instances*, survey_instances est défini sur un GlideRecord valide et *acknowledgements* est null.

- *channel* (référence de sn_imt_checkin_channels)

Les sorties suivantes sont facultatives :

- *total_count* (entier)
- *sent_count* (entier)

Pour passer en revue ces sorties, incluez le nombre total de confirmations ou d'enquêtes par rapport aux confirmations ou enquêtes réussies.

b. Sélectionnez le type de notification **Flux secondaire**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La section Script passe à Flux et le champ de référence **Flux secondaire** s'affiche.

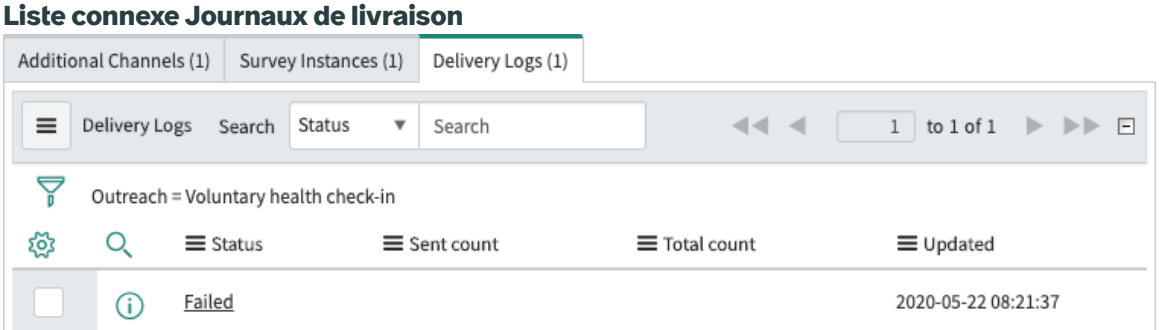
c. Sélectionnez le flux secondaire que vous avez créé.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

Trouble?

Lorsqu'une action de sensibilisation est envoyée à l'aide d'un canal de notification personnalisé, une liste connexe Journaux de livraison s'affiche dans le message de sensibilisation.

Liste connexe Journaux de livraison



1. Testez le canal de notification pour un message de sensibilisation, puis ouvrez l'enregistrement ayant échoué pour examiner le message d'erreur.
2. Corrigez les erreurs qui ont provoqué l'échec de la notification.
3. Continuez à tester le canal de notification jusqu'à ce qu'il n'échoue plus.

Example: Script de canal Slack

Remarque :
Le script suivant est fourni à titre de référence uniquement. Consultez-le lorsque vous développez un script de canal de notification pour votre environnement.

```
(function notify(responses, channelGr) {
   var createClient = function () {
      var client = new sn_ws.RESTMessageV2();
      client.setRequestHeader('Authorization', 'Bearer
 xoxb-222222222222-1111111111111-00000000000000000000000');
      client.setRequestHeader("Accept", "application/json");
      client.setRequestHeader('Content-type', 'application/json');
      return client;
   };

   var getEmailToSlackIdMap = function (users) {
      var emailToSlackIdMap = {};
      for (var i = 0; i < users.length; i++) {
         var email = users[i].profile.email;
         if (email) {
            emailToSlackIdMap[email] = users[i].id;
         }
      }
      return emailToSlackIdMap;
   };
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
  var runSlackCommand = function (method, params) {
    var client = createClient();
    client.setHttpMethod('post');
    client.setEndpoint('https://slack.com/api/' + method);
    client.setRequestBody(JSON.stringify(params));
    var response = client.execute();
    if (response.getStatusCode() < 200 || response.getStatusCode() > 299) {
      throw new Error('Failure running ' + method + ':\n' + response.getBody());
    }

    var body = JSON.parse(response.getBody());
    if (!body.ok) {
      throw new Error(body.error);
    }

    return body;
  };

  var sendMessage = function (userId, message) {
    var openConversationResponse = runSlackCommand('conversations.open', { users:
userId });
    var channel = openConversationResponse.channel.id;
    runSlackCommand('chat.postMessage', { channel: channel, text: message });
  };

  var users = runSlackCommand('users.list').members;
  var emailToSlackIdMap = getEmailToSlackIdMap(users);
  var body = channelGr.getValue('body') || '<p></p>';
  var record = responses.mode === 'acknowledgements' ? responses.acknowledgementsGr :
responses.surveyInstancesGr;
  var numSent = 0;

  while (record.next()) {
    var email = record.user.email + '';

    var link = responses.mode === 'acknowledgements'
      ? gs.getProperty('glide.servlet.uri') + record.getLink(true)
      : gs.getProperty('glide.servlet.uri') + 'sp?id=take_survey&instance_id=' +
record.getUniqueValue();

    var message = body + '\n' + link;

    var slackId = emailToSlackIdMap[email];
    if (slackId) {
      sendMessage(slackId, message);
      numSent += 1;
    }
  }

  return { sent_count: numSent };
})(responses, channelGr);
```

Modifier ou ajouter Employee Readiness Surveys

Passez en revue l'enquête sur la volonté des employés de revenir travailler au bureau, qui est installée avec l'application Employee Readiness Surveys. Modifiez l'enquête, ou créez une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ou plusieurs enquêtes à utiliser en fonction des problèmes à aborder et de toute obligation légale en vertu du droit applicable, y compris les lois sur la protection des données.

Avant de commencer

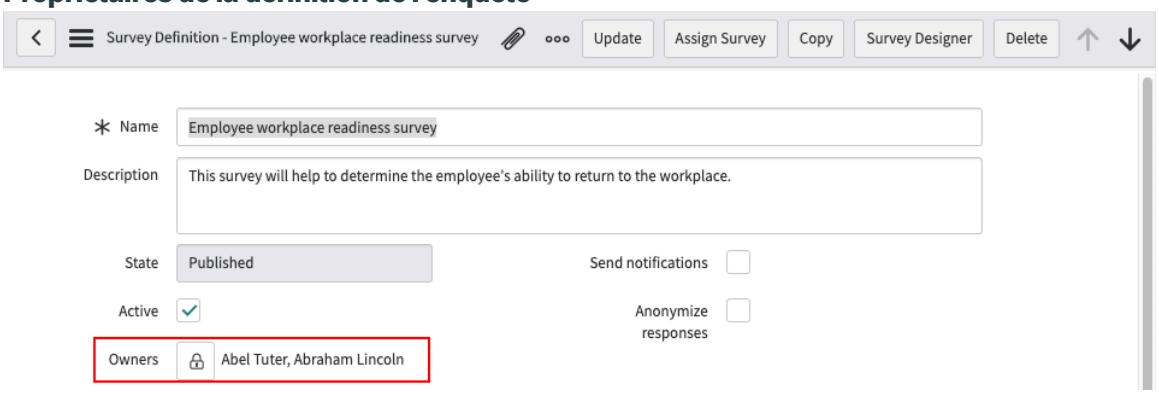
Familiarisez-vous avec l'Administration des enquêtes . Ensuite, rencontrez d'autres personnes concernées de l'équipe de réponse d'urgence pour planifier les changements apportés à l'enquête. Décidez s'il faut modifier l'enquête existante avant de l'envoyer aux employés, ou créer une ou plusieurs nouvelles enquêtes.

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs ayant le rôle sn_imt_checkin.checkin_admin ont le rôle survey_creator et sont propriétaires de l'enquête de préparation par défaut. Les utilisateurs avec le rôle survey_creator peuvent modifier ou copier l'enquête par défaut. Ces utilisateurs peuvent également ajouter une autre enquête de préparation et ajouter d'autres utilisateurs en tant que propriétaires pour collaborer avec eux.

Propriétaires de la définition de l'enquête

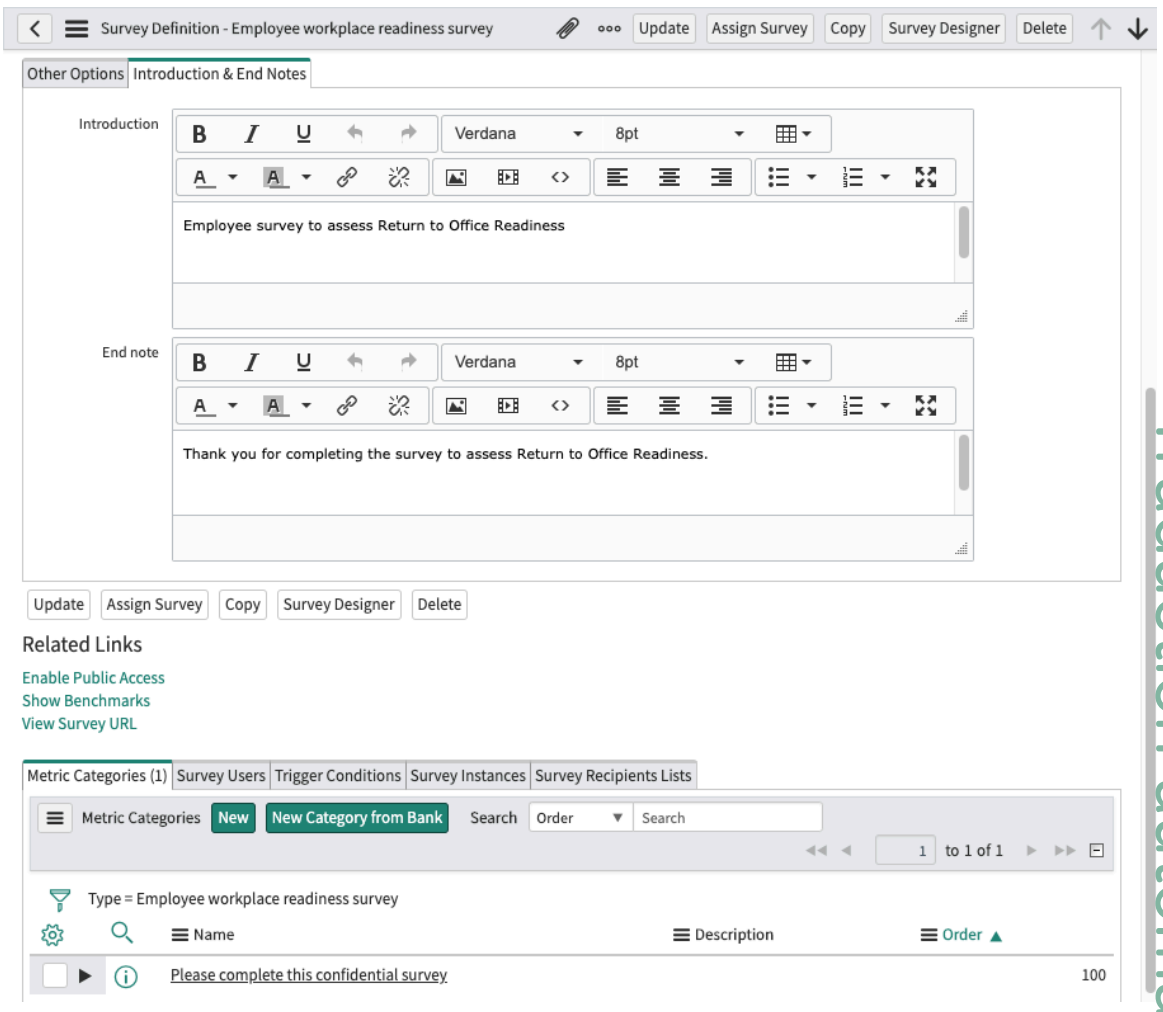


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Enquêtes** > **Afficher les enquêtes** et ouvrez **l'enquête sur la volonté des employés de revenir travailler au bureau**.



2. À l'aide du plan que vous avez effectué pour modifier l'enquête, mettez à jour l'un des éléments d'enquête suivants.

3. Effectuez tout autre changement dans les options de l'enquête, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

L'enquête modifiée sera utilisée pour les futures enquêtes de sensibilisation.

Ajouter des Employee Readiness Surveys supplémentaires

Créez une ou plusieurs enquêtes à utiliser pour différents lieux de travail ou pour évaluer d'autres domaines préoccupants. Commencez par planifier soigneusement les enquêtes pour collecter les meilleures données pour votre évaluation de la volonté à retourner sur le lieu de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réfléchissez à la façon dont vous voulez commencer à rouvrir le lieu de travail, et ce que vous devez comprendre à propos des employés avant de pouvoir commencer. Travaillez avec un utilisateur ayant le rôle survey_admin dans votre entreprise pour planifier les types de questions et de réponses pour l'enquête. Pour plus d'informations sur l'ajout d'enquêtes, consultez Administration des enquêtes et Concepteur d'enquête.

Procédure

- Pour créer une enquête, accédez à **Enquêtes** > **Afficher les enquêtes**.
- Sélectionnez **Nouveau** ou **Concepteur d'enquête**, puis saisissez les informations pour effectuer l'enquête à partir du plan que vous avez effectué.
  Décidez d'une convention d'affectation de noms à utiliser pour les enquêtes, afin qu'un utilisateur avec le rôle sn_imt_checkin.checkin_admin sache lequel sélectionner lors de l'envoi d'enquêtes de sensibilisation. Par exemple, **Enquête de préparation Inde** ou **Volonté des employés du service clientèle à revenir au bureau**.

Information associée

Envoyer une enquête de préparation dans Emergency Outreach

Envoyer les notifications en cas d'urgence

Utilisez Emergency Outreach pour demander à vos utilisateurs de signaler leur état de santé. Utilisez Emergency Outreach pour envoyer rapidement aux utilisateurs des informations importantes en cas d'urgence.

Avant de commencer

Les utilisateurs doivent avoir installé l'application Now® Mobile sur leur téléphone pour recevoir des notifications push mobiles. Pour plus d'informations, consultez Application Now Mobile.

Notez les exigences suivantes pour pouvoir envoyer et recevoir des notifications par SMS :

- Votre société doit posséder un abonnement Safe Workplace Suite et avoir installé Employee Readiness Core.
- Votre entreprise doit avoir un compte Twilio et un numéro de téléphone.
- Le module d'extension Notify et le pilote Notify-Twilio Direct doivent être activés.
- L'étiquette de votre numéro dans **Notification** > **Messages** doit être défini sur **Sensibilisation**.

Pour plus d'informations sur la configuration de Notify et du pilote Notify-Twilio Direct, consultez Notify.

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Emergency Outreach est disponible dans ServiceNow Store sans abonnement. Le système de base fournit une notification qui demande une réponse du destinataire concernant son état de santé. Les réponses sont stockées en tant qu'enregistrements de communication et l'état de santé est mis à jour chaque fois que l'utilisateur répond avec un changement.

Certaines applications exploitent Safe Workplace Suite la fonctionnalité de notification pour communiquer avec les Emergency Outreach utilisateurs. Les Safe Workplace Suite applications offrent des fonctions plus flexibles que l'utilisation Emergency Outreach en tant qu'application autonome.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Employee Readiness Surveys propose une notification avec un lien vers une enquête déterminant si les utilisateurs sont prêts à rejoindre leur lieu de travail.
- Employee Readiness Core offre la possibilité d'utiliser des audiences Safe Workplace pour simplifier la sélection des destinataires pour une communication.
- Employee Health Screening : demandez aux utilisateurs d'envoyer la vérification de leur état de santé quotidiennement avant de pouvoir revenir sur le lieu de travail.
- Contact Tracing prend en charge ces besoins de notification de communication :
  - Une notification planifiée pour demander aux utilisateurs de remplir un journal de contacts quotidiens.
  - Une demande de consultation de la politique de confidentialité de l'organisation et de consentement pour l'utilisation de leurs données de suivi de contacts.

La procédure suivante s’applique à l’utilisation d’une Emergency Outreach application autonome ou avec Safe Workplace Suite des applications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Emergency Outreach** > **Envoyer une action**.
2. Saisissez un nom qui décrit l'objectif de la notification de communication.

   Example
   Par exemple, Rapport d'état de santé global ou Rapport d'état de santé du bureau de Londres.
3. **Facultatif :** Dans le champ **Description**, décrivez l'objectif d'envoi de la communication.
4. Sur l'onglet **Quand exécuter**, spécifiez quand l'action de communication doit être envoyée.

   Remarque :

   Dans les versions antérieures de Emergency Outreach, la planification des notifications était configurée en sélectionnant **Planifier** et en saisissant les détails dans une fenêtre contextuelle. La planification est maintenant configurée sur l'onglet **Quand exécuter**.

   Les communications planifiées que vous avez envoyées avant la mise à niveau proposeront la fonction de planification précédente si vous devez les renvoyer. Cette fonctionnalité offre la possibilité de configurer de nouvelles communications planifiées et de renvoyer des communications planifiées précédemment.
5. Pour identifier qui recevra la communication, effectuez l'une des actions suivantes.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Les détails de la communication sont enregistrés et les listes connexes s'affichent. La liste connexe Canaux supplémentaires est utilisée pour spécifier des canaux personnalisés supplémentaires à utiliser lorsque vous envoyez la notification. D'autres listes connexes sont renseignées avec les destinataires de sensibilisation et leur état après l'envoi de la notification.
7. Cliquez sur l'onglet **Configuration du contenu** et laissez le mode de réponse par défaut sur **Confirmations de communication**.
8. Dans l'onglet **Configuration du contenu**, spécifiez comment envoyer la notification de communication.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Cliquez sur **Envoyer la notification**.
   La notification est envoyée immédiatement ou à l'heure spécifiée sur l'onglet **Quand exécuter** . À la réception des réponses, elles sont répertoriées dans la liste connexe Confirmations de sensibilisation.

Que faire ensuite

Passez en revue les confirmations Emergency Outreach.

Information associée

- Ajouter une audience Safe Workplace pour Emergency Outreach
- Envoyer une notification par e-mail pour le journal de contacts quotidiens
- Envoyer une Emergency Outreach notification de consentement des employés à la politique de confidentialité dans Contact Tracing
- Envoyer une enquête de préparation et afficher les réponses
- Envoyer des notifications de vérification quotidienne de l'état de santé

Passer en revue les confirmations Emergency Outreach

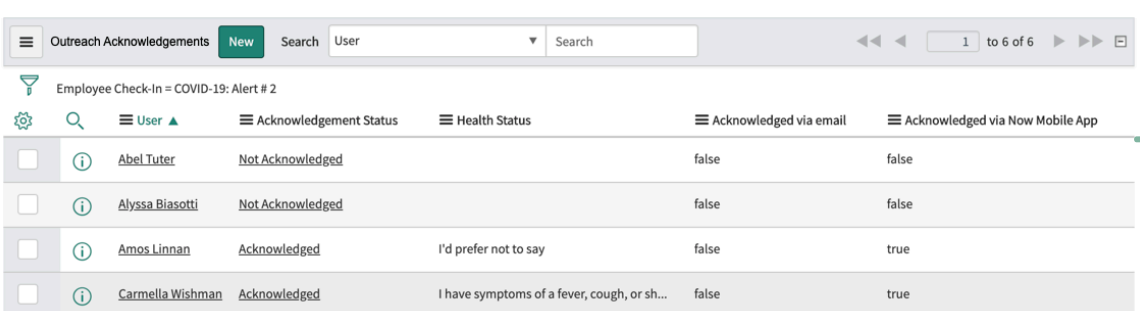
Passez en revue les confirmations à partir d'une notification de sensibilisation pour voir l'état de chaque employé. Renvoyez la notification de communication aux employés qui n'ont pas répondu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Emergency Outreach** > **Voir les communications** et ouvrez la notification de sensibilisation à afficher.
   Les réponses sont répertoriées dans la liste connexe Confirmations de sensibilisation. Lorsque les employés répondent à la notification, leurs enregistrements sont mis à jour avec leur état de santé et leur mode de réponse (e-mail, mobile ou SMS).



   Si les employés n'ont pas encore répondu, cliquez sur **Renvoyer la notification**. La notification est envoyée à nouveau uniquement aux employés qui n'ont pas encore répondu.

> **Remarque :**
> Si les employés mettent à jour leur état de santé dans un e-mail ultérieur, leur enregistrement est mis à jour dans l'événement initial et dans le tableau de bord. Les employés ne peuvent pas changer leur état de santé via les notifications push mobiles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

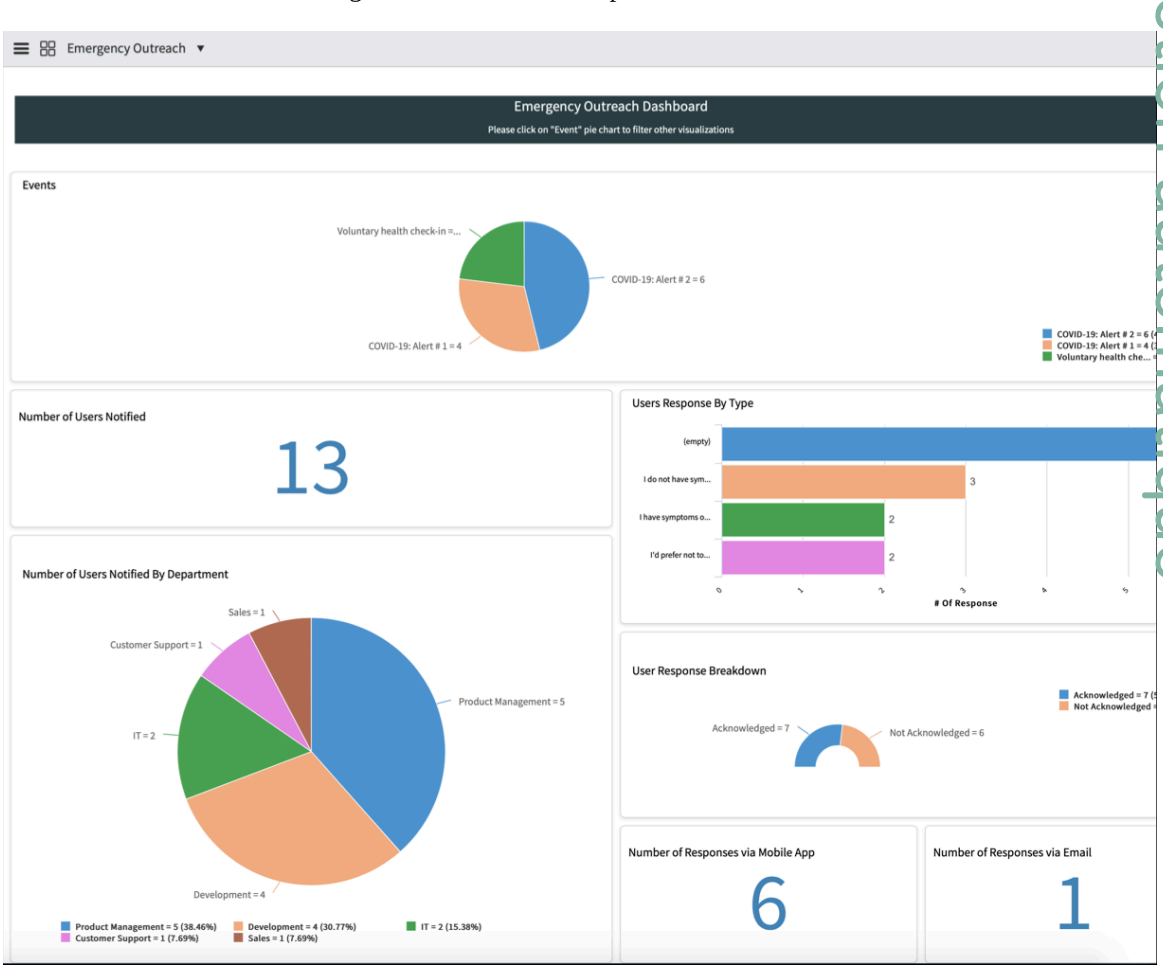
Trouble?

Lorsqu'une action de sensibilisation est envoyée à l'aide d'un canal de notification personnalisé, une liste connexe Journaux de livraison s'affiche dans l'enregistrement de sensibilisation. Elle répertorie les enregistrements de journal ayant réussi, ainsi que ceux ayant échoué pour la notification que vous avez envoyée.

En fonction de la méthode de création du canal de notification, les messages de réussite peuvent afficher le nombre de notifications qui ont été envoyées avec succès et le nombre total de notifications qui ont été demandées. Si le nombre total est supérieur au nombre envoyé, la différence correspond au nombre de notifications ayant échoué.

Ouvrez l'enregistrement et recherchez la cause des erreurs. Corrigez la cause des échecs ou utilisez une autre méthode de notification pour les utilisateurs dont la notification n'a pas été envoyée.

2. **Facultatif :** Affichez le tableau de bord Emergency Outreach, qui résume les données des événements de notification des employés.
   a. Accédez à la **Emergency Outreach** > **Afficher le tableau de bord**.
   b. Consultez la tendance et les données de notification cumulées.
   c. Cliquez sur un événement dans le diagramme **Événements** pour afficher ses données.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Envoyer des notifications de vérification quotidienne de l'état de santé

Utilisez Emergency Outreach pour demander à vos utilisateurs de signaler leur état de santé quotidiennement.

Avant de commencer

Les utilisateurs doivent avoir installé l'application Now® Mobile sur leur téléphone pour recevoir des notifications push mobiles. Pour plus d'informations, consultez Application Now Mobile.

Notez les exigences suivantes pour pouvoir envoyer et recevoir des notifications par SMS :

- Votre société doit posséder un abonnement Safe Workplace Suite et avoir installé Employee Readiness Core.
- Votre entreprise doit avoir un compte Twilio et un numéro de téléphone.
- Le module d'extension Notify et le pilote Notify-Twilio Direct doivent être activés.
- L'étiquette de votre numéro dans **Notification** > **Messages** doit être défini sur **Sensibilisation**.

Pour plus d'informations sur la configuration de Notify et du pilote Notify-Twilio Direct, consultez Notify .

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Emergency Outreach** > **Envoyer une action**.
2. Saisissez un nom qui décrit l'objectif de la notification de communication.

   Example

   Par exemple, Vérification d'état de santé quotidienne au niveau mondial ou Vérification d'état de santé pour le bureau londonien.
3. **Facultatif :** Dans le champ **Description**, décrivez l'objectif d'envoi de la communication.
4. Sur l'onglet **Quand exécuter**, spécifiez quand l'action de communication doit être envoyée.

   Remarque :

   Dans les versions antérieures de Emergency Outreach, la planification des notifications était configurée en sélectionnant **Planifier** et en saisissant les détails dans une fenêtre contextuelle. La planification est maintenant configurée sur l'onglet **Quand exécuter**.

   Les communications planifiées que vous avez envoyées avant la mise à niveau proposeront la fonction de planification précédente si vous devez les renvoyer. Cette fonctionnalité offre la possibilité de configurer de nouvelles communications planifiées et de renvoyer des communications planifiées précédemment.
5. Identifiez qui recevra la notification de sensibilisation via l'application Emergency Outreach ou Safe Workplace.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les détails de la communication sont enregistrés et les listes connexes s'affichent. Vous pouvez utiliser la liste connexe Canaux supplémentaires pour spécifier des canaux personnalisés supplémentaires à utiliser lorsque vous envoyez la notification. D'autres listes connexes sont renseignées avec les destinataires des communications et leur état après l'envoi de la notification.

7. Cliquez sur l'onglet **Configuration du contenu** et sélectionnez le mode de réponse **Vérification quotidienne de l'état de santé**.
8. Dans l'onglet **Configuration du contenu**, spécifiez comment envoyer la notification de communication.
9. Cliquez sur **Envoyer la notification**.
   La notification est envoyée immédiatement ou à l'heure spécifiée sur l'onglet **Quand exécuter** . À la réception des réponses, elles sont répertoriées dans la liste connexe Confirmations de vérification d'état de santé. De nouveaux enregistrements sont créés pour chaque jour dans la liste connexe Confirmations de vérification d'état de santé pour chaque utilisateur inclus dans l'audience cible.

Que faire ensuite

Passez en revue les confirmations de vérification d'état de santé quotidienne. Renvoyez la notification aux utilisateurs qui n'ont pas répondu pour cette journée. Si un utilisateur soumet une réponse via une notification pour un jour précédent, l'état est mis à jour pour la notification de la dernière date envoyée à l'utilisateur.
Par exemple, supposons que vous envoyez la notification d'état de santé quotidienne à Zane du 1er août au 10 août. Si Zane utilise le lien contenu dans la notification envoyée le 4 août, l'état de la confirmation de Zane est mis à jour dans la notification envoyée le 10 août.

Information associée

- Ajouter une audience Safe Workplace pour Emergency Outreach
- Envoyer une notification par e-mail pour le journal de contacts quotidiens
- Envoyer une Emergency Outreach notification de consentement des employés à la politique de confidentialité dans Contact Tracing
- Envoyer une enquête de préparation et afficher les réponses

Passer en revue les confirmations de vérification d'état de santé quotidienne

Passez en revue les confirmations à partir d'une notification de vérification d'état de santé quotidienne de chaque utilisateur. Renvoyez la notification de sensibilisation aux utilisateurs qui n'ont pas répondu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Emergency Outreach** > **Voir les communications**.
2. Ouvrez la notification de communication de la vérification d'état de santé quotidienne.
   Les réponses sont répertoriées dans la liste connexe Confirmations de vérification d'état de santé. Chaque fois qu'un utilisateur répond à la notification, ses enregistrements sont mis à jour avec son état de confirmation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si les utilisateurs n'ont pas encore répondu, cliquez sur **Renvoyer la notification**. La notification est envoyée à nouveau uniquement aux utilisateurs qui n'ont pas encore répondu.

Remarque :
Si les utilisateurs envoient leur état de santé dans un e-mail ultérieur, leur enregistrement est mis à jour dans l'événement initial pour la journée.

De nouveaux enregistrements sont créés dans la liste connexe Confirmations de vérification d'état de santé pour chaque utilisateur inclus dans l'audience cible. Si un utilisateur soumet une réponse via une notification pour un jour précédent, la réponse est mise à jour pour la dernière date à laquelle l'utilisateur a envoyé la notification.

Envoyer une enquête de préparation et afficher les réponses

Utilisez Emergency Outreach pour envoyer une enquête sur la volonté des employés de revenir travailler au bureau. Passez en revue les réponses à l'enquête pour vous aider dans vos plans de réouverture de votre lieu de travail.

Avant de commencer

Pour pouvoir envoyer une enquête, l'application Employee Readiness Surveys doit être installée.

Les employés doivent avoir installé l'application Now® Mobile sur leur téléphone pour recevoir des notifications push mobiles. Pour plus d'informations, consultez Application Now Mobile.

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Emergency Outreach** > **Envoyer une action**.
2. Saisissez un nom qui décrit l'objectif de l'enquête.

   Example
   Par exemple, « Enquête de préparation à San Diego » ou « Préparation des employés en Europe ».
3. **Facultatif :** Dans le champ **Description**, décrivez l'objectif d'envoi de l'enquête de communication.
4. Sur l'onglet **Quand exécuter**, spécifiez quand l'action de communication doit être envoyée.

   Remarque :

   Dans les versions antérieures de Emergency Outreach, la planification des notifications était configurée en sélectionnant **Planifier** et en saisissant les détails dans une fenêtre contextuelle. La planification est maintenant configurée sur l'onglet **Quand exécuter**.

   Les communications planifiées que vous avez envoyées avant la mise à niveau proposeront la fonction de planification précédente si vous devez les renvoyer. Cette fonctionnalité offre la possibilité de configurer de nouvelles communications planifiées et de renvoyer des communications planifiées précédemment.
5. Identifiez qui recevra la notification de sensibilisation via l'application Emergency Outreach ou Safe Workplace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Les détails de l'enquête de communication sont enregistrés et les listes connexes s'affichent. La liste connexe Canaux supplémentaires est utilisée pour spécifier des canaux personnalisés supplémentaires à utiliser lorsque vous envoyez la notification d'enquête La liste connexe Instances d'enquête est renseignée avec les destinataires de communication et leur état d'enquête après l'envoi de la notification.
7. Cliquez sur l'onglet **Configuration du contenu** et, dans le champ **Mode de réponse**, sélectionnez **Enquête**.
   Utilisez le champ **État** qui s'affiche sur le formulaire de sensibilisation pour confirmer l'état de création de vos instances d'enquête lorsque vous envoyez la notification.
8. Sélectionnez l'enquête à utiliser ou conservez l'**enquête sur la volonté des employés de revenir travailler au bureau** par défaut.
9. Pour définir une date d'échéance pour l'enquête, entrez une valeur dans le champ **Durée**.

   Le champ **Durée** fixe le délai pour remplir les instances d'enquête affectées, à partir du moment où l'instance d'enquête est générée. Les instances d'enquête créées pour la communication utilisent le champ **Durée** pour leur échéance au lieu du champ **Durée d'évaluation** de l'enquête.
10. Spécifiez comment envoyer la notification de communication.
11. Cliquez sur **Envoyer la notification**.
    La notification et le lien de l'enquête sont envoyés à l'audience cible. Une instance d'enquête est créée pour chaque destinataire et son statut est **Prêt à prendre**.

    Lorsque vous envoyez la notification d'enquête de sensibilisation, toutes les instances d'enquête ouvertes pour les destinataires sont annulées. Lorsque vous renvoyez une notification en vue d'une sensibilisation, les instances d'enquête ouvertes ne sont pas annulées.

    Si vous avez un rayonnement planifié récurrent, tel qu'une enquête envoyée quotidiennement ou par semaine, chaque fois que la diffusion est envoyée, les enquêtes ouvertes du jour ou de la semaine précédente sont annulées.

    Vous ne pouvez pas créer de notification d'enquête de sensibilisation si l'enquête est utilisée dans une notification de sensibilisation programmée.

    Une fois la notification envoyée, la liste connexe des journaux d'instances Emergency Outreach s'affiche. Les valeurs du champ **État de création d'instance** correspondent à l'état du formulaire de sensibilisation.

    - Réussite : une instance a été créée pour chaque destinataire de l'audience cible. Le nombre d'instances d'évaluation créées doit correspondre au nombre d'instances d'évaluation cible ou de destinataires de l'enquête.
    - Réussite partielle : une instance a été créée pour certains destinataires de l'audience cible, mais pas tous. Le nombre d'instances d'évaluation cibles et d'instances d'évaluation créées ne correspond pas.

      Envoyez les notifications aux utilisateurs qui n'ont pas reçu de notification ou d'instance en cliquant sur **Envoyer au reste**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Échec : aucune instance n'a été créée et aucune enquête n'a été envoyée.

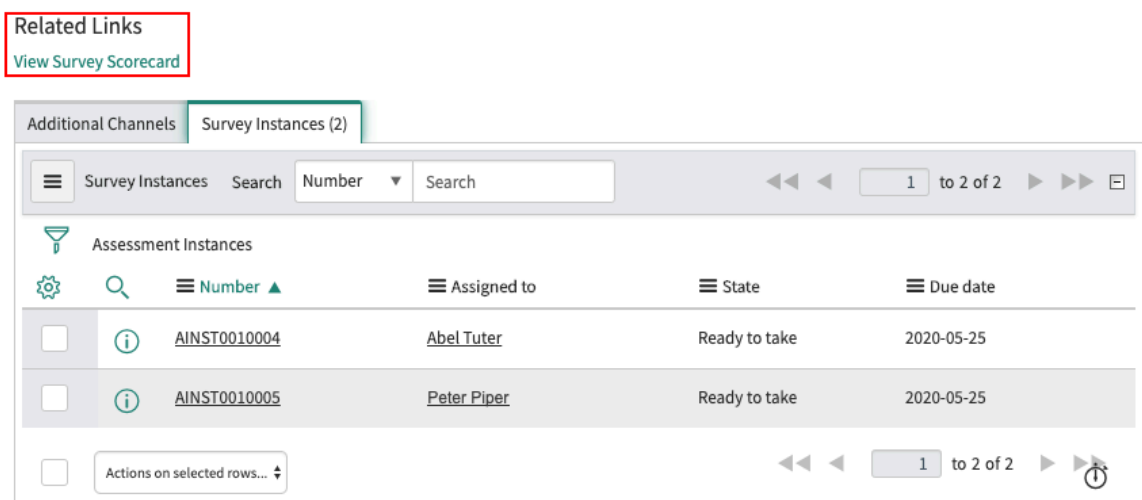
  Renvoyez la notification à tous les utilisateurs en cliquant à nouveau sur **Envoyer une notification**.

12. Pour afficher les instances d'enquête, accédez à **Emergency Outreach** > **Voir les communications** et ouvrez la notification d'enquête pour l'afficher.

    Remarque :
    Les utilisateurs ayant le rôle sn_imt_checkin.checkin_admin peuvent voir toutes les instances d'enquête. Les utilisateurs à qui l'enquête a été affectée ne peuvent voir que leurs propres instances d'enquête.

    Lorsque les employés terminent l'enquête, le statut se met à jour dans leur instance d'enquête.

    Si les employés n'ont pas encore répondu et si les instances ont été créées avec succès pour tous les utilisateurs, cliquez sur **Renvoyer la notification**. La notification est envoyée à nouveau uniquement aux employés qui n'ont pas encore répondu.



Trouble?

Lorsqu'une action de sensibilisation est envoyée à l'aide d'un canal de notification personnalisé, une liste connexe Journaux de livraison s'affiche dans l'enregistrement de sensibilisation. Elle répertorie les enregistrements de journal ayant réussi, ainsi que ceux ayant échoué pour la notification que vous avez envoyée.

En fonction de la méthode de création du canal de notification, les messages de réussite peuvent afficher le nombre de notifications qui ont été envoyées avec succès et le nombre total de notifications qui ont été demandées. Si le nombre total est supérieur au nombre envoyé, la différence correspond au nombre de notifications ayant échoué.

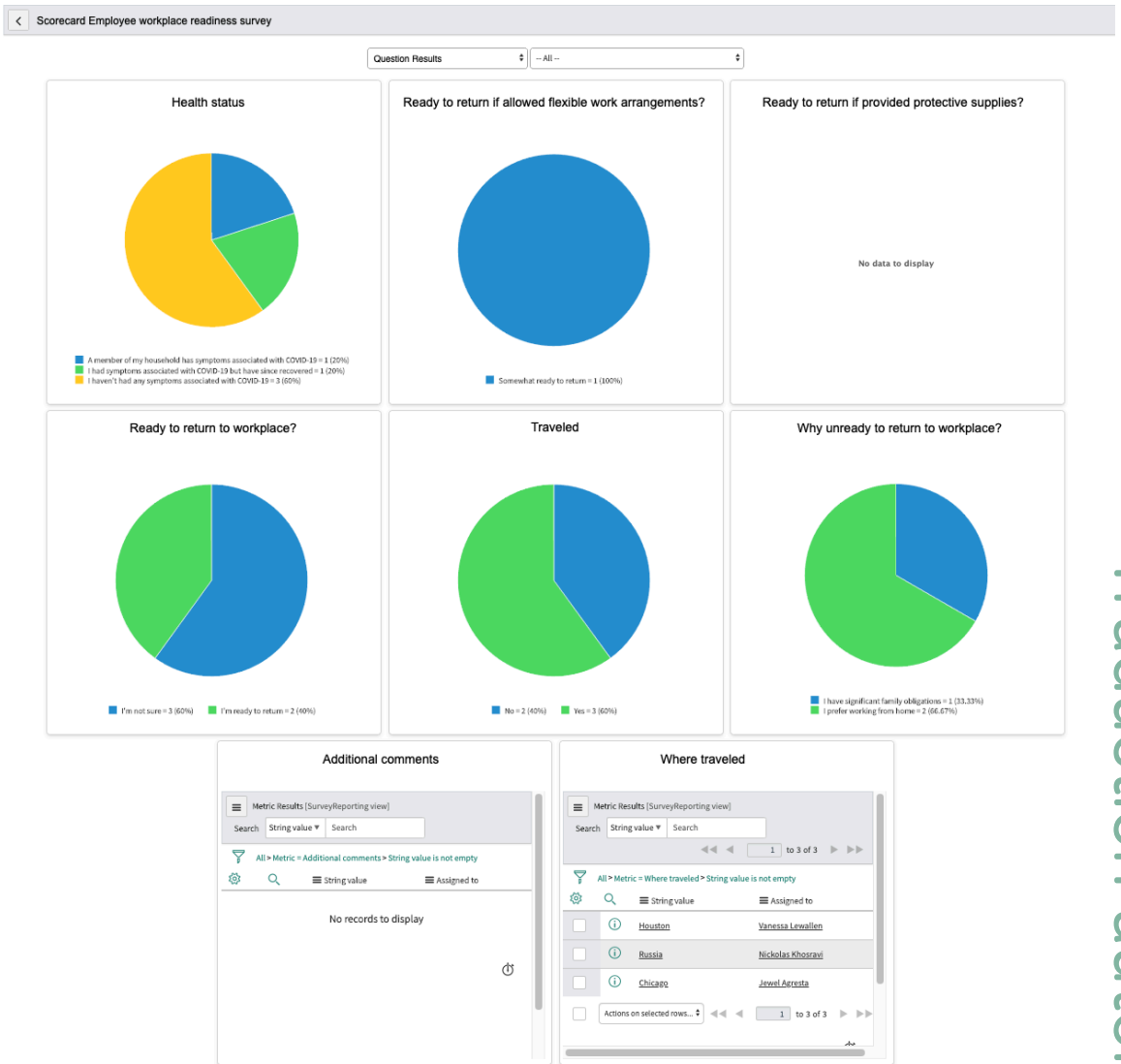
Ouvrez l'enregistrement et recherchez la cause des erreurs. Corrigez la cause des échecs ou utilisez une autre méthode de notification pour les utilisateurs dont la notification n'a pas été envoyée.

13. Pour afficher l'état des instances de sensibilisation, accédez à **Emergency Outreach** > **Voir les journaux d'instances de sensibilisation**.

14. Pour afficher le tableau de bord interactif contenant toutes les réponses et les résultats, cliquez sur le lien connexe **Afficher le tableau de résultats de l'enquête**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Cliquez sur n'importe quelle zone d'un graphique pour afficher les enregistrements correspondants.

Signaler votre état de santé

Si vous recevez un e-mail, une notification push mobile ou une notification par SMS pour signaler votre état de santé, vous pouvez mettre à jour votre état à partir du message.

Avant de commencer

Pour recevoir des notifications push mobiles, vous devez disposer de l'option Now® Mobile application

Rôle requis : aucun

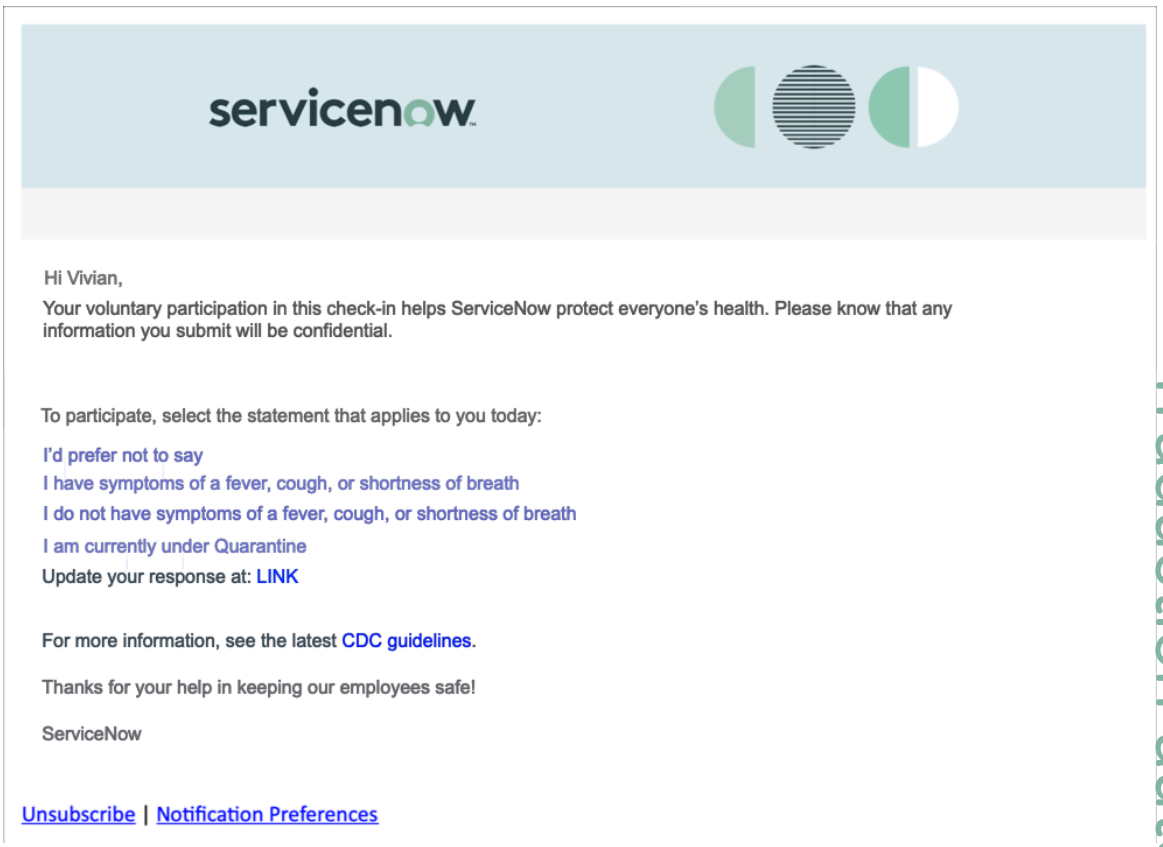
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

- Pour répondre à une notification par e-mail, sélectionnez une réponse à partir du message et envoyez-la par e-mail.

Example



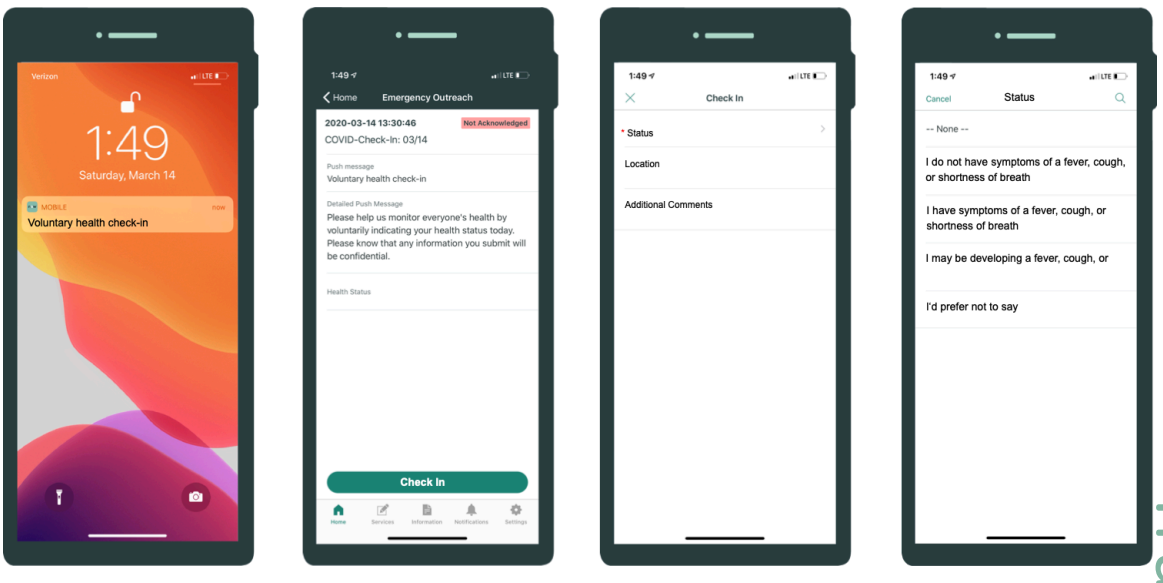
- Pour répondre à une notification push mobile :

1. Appuyez sur la notification pour ouvrir le message.
2. Dans le corps du message, appuyez sur **Enregistrement**.
3. **Facultatif :** Depuis l'écran Enregistrement, indiquez où vous vous trouvez et saisissez un commentaire, le cas échéant.
4. Appuyez sur **État,** puis sélectionnez une réponse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example



- Pour répondre à une notification par SMS :

1. Ouvrez le message SMS sur votre téléphone.
2. Répondez avec le numéro de votre réponse.

Résultats

Votre réponse à la notification vous est ensuite envoyée, ainsi qu'à votre employeur. Un enregistrement de votre réponse est également mis à jour. Vos informations personnelles sont sécurisées. Seul le personnel qui gère la situation sanitaire a accès à votre réponse.

Scripts de réponse

Utilisez des scripts de réponse pour lancer automatiquement des actions en fonction des réponses de l'utilisateur aux questions de l'enquête. Les scripts de réponse peuvent être utilisés pour créer ou mettre à jour des enregistrements entre les applications Emergency Response Management et Safe Workplace Suite.

Chaque script de réponse est associé à une enquête. Le script de réponse s'exécute si un utilisateur termine l'enquête associée et que ses réponses correspondent aux critères de réponse.

Remarque :
L'application Employee Readiness Surveys doit être installée pour utiliser des scripts de réponse.

Scripts de réponse inclus

Emergency Outreach fournit le script de réponse EPI de demande pré-créée.

Le script de réponse EPI de demande nécessite l' Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail application. Ce script de réponse crée une demande EPI pour les employés qui terminent l'enquête sur la préparation au travail des employés et répondent aux critères de réponse pour l'état de santé, le déplacement et le prêt à revenir aux questions sur le lieu de travail.

Le script de réponse EPI de demande n'est pas actif par défaut et doit être activé manuellement. Il est prêt à être activé sans aucune modification, mais vous pouvez choisir de modifier le script pour répondre aux besoins de votre société. Pour activer le script de réponse EPI de demande, accédez à **Emergency Outreach** > **Scripts de réponse** et cliquez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sur l'enregistrement Demander un PPE. Activez la case à cocher **actif** , puis cliquez sur **mettre à jour**.

Si vous devez effectuer des actions supplémentaires en fonction des réponses à l'enquête, vous pouvez créer des scripts de réponse supplémentaires. Utilisez le script de réponse EPI de demande incluse comme exemple pour aider à créer vos propres scripts de réponse.

Créer un script de réponse

Créez un script de réponse pour créer ou mettre à jour automatiquement des enregistrements en fonction des réponses des utilisateurs aux questions d'une enquête.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_checkin.checkin_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les scripts de réponse peuvent être utilisés pour créer ou mettre à jour des enregistrements entre les applications Emergency Response Management et Safe Workplace Suite. Par exemple, vous pouvez créer un script de réponse pour réserver un espace de travail pour un utilisateur qui est prêt à retourner sur le lieu de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Emergency Outreach** > **Scripts de réponse** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de script de réponse

Champ	Description
Actif	Sélectionné.
Nom	Nom du script.
Enquête	Enquête qui provoque l'exécution du script. Lorsqu'une instance d'enquête est renseignée par un utilisateur, le script s'exécute si les réponses de l'utilisateur aux questions correspondent aux critères de réponse.
Script	Script pour insérer ou mettre à jour un enregistrement. Le script doit effectuer les étapes suivantes. ○ Obtenez le sys_id pour l'utilisateur qui a soumis l'enquête. `var userSysId = userGr.getUniqueValue();` **Remarque :** La variable `userGr` est définie dans l'action Exécuter les scripts de réponse. Cette action est utilisée dans le flux Action des scripts de réponse, qui exécute les scripts de réponse lorsqu'un utilisateur répond à une enquête et satisfait les critères de réponse. La variable `userGr` correspond à un utilisateur GlideRecord. Vous pouvez donc l'utiliser pour créer d'autres champs afin d'obtenir des informations supplémentaires auprès de l'utilisateur, au besoin. Par exemple, `userGr.getValue('location')` permet d'obtenir l'emplacement de l'utilisateur. ○ Si le module d'extension qui installe la table que vous souhaitez compléter est actif, insérez ou mettez à jour un enregistrement pour l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description

	Remarque :
	Le code suivant est fourni à titre d'exemple, uniquement. Vous devez fournir le module d'extension, la table et les noms de champs corrects dans votre script, et effectuer toutes les modifications supplémentaires nécessaires.
	
	`//example code to insert a record`
	`if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {`
	`  var now_GR = new GlideRecord('table_name');`
	`  now_GR.initialize();`
	`  now_GR.user_field = userSysId;`
	`  now_GR.field = 'value';`
	`  //update additional fields here as needed`
	`  now_GR.insert();`
	`}`
	
	`//example code to update an existing record associated with the user`
	`if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {`
	`  var now_GR = new GlideRecord('table_name');`
	`  now_GR.get('user_field', userSysId);`
	`  now_GR.field_to_update = 'value';`
	`  //update additional fields here as needed`
	`  now_GR.update();`
	`}`
	
	`//example code to update multiple existing records associated with the user`
	`if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {`
	`  var now_GR = new GlideRecord('table_name');`
	`  now_GR.addQuery('user_field', userSysId);`
	`  now_GR.setValue('field_to_update', 'value');`
	`  //update additional fields here as needed`
	`  now_GR.updateMultiple();`
	`}`

3. Enregistrez l'enregistrement du script de réponse à l'aide du menu contextuel du formulaire.
   La liste connexe Critères de réponse est automatiquement renseignée avec toutes les questions de l'enquête associée.
4. Modifiez les critères de réponse pour définir les réponses qu'un utilisateur doit fournir pour que le script de réponse s'exécute.
   a. Définissez la réponse requise dans les critères de réponse pour les questions pertinentes.
   b. Supprimez les critères de réponses pour toutes les questions qui ne nécessitent pas de réponse spécifique.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Domain Separation pour Emergency Outreach

Cette application prend entièrement en charge les cas d'utilisation des fournisseurs de services (SP) Domain Separation. La table suivante répertorie les cas d'utilisation Domain Separation pour les fournisseurs de services (SP) qui utilisent cette application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation Domain Separation

Cas d'utilisation	Fonctions	Limitations
SP interne - L'administrateur d'enregistrement SP utilise l'application pour contacter les employés internes par e-mail ou via l'application Now Mobile.	Oui	Aucun
SP externe - L'administrateur d'enregistrement SP utilise l'application pour contacter les employés locataires par e-mail ou via l'application Now Mobile.	Oui	Aucun
Locataire - L'administrateur d'enregistrement locataire utilise l'application pour contacter ses employés (uniquement dans son domaine) par e-mail ou via l'application Now Mobile.	Oui	Aucun

Certains modules de l'application Emergency Outreach sont concernés par Domain Separation.

Module ENVOYER DE SENSIBILISATION (Créer pour la table d'enregistrement des employés)

- La notification peut être configurée pour cibler des utilisateurs, des groupes, des départements ou des emplacements ou personnalisée pour des critères conditionnels
- L'e-mail est au format HTML standard
- Une colonne de domaine existe

Module OPTIONS DE RÉPONSE (table de réponses de notification)

- Une colonne de domaine existe
- Affiche les liens de réponse contenus dans les notifications

Module AFFICHER DE NOTIFICATION (table d'enregistrement des employés)

- Une colonne de domaine existe
- Affiche la structure de notification et une liste connexe contenant toutes les réponses (table : authentification d'enregistrement) ; la table des réponses contient une ligne de colonne pour le domaine et des protections de logique métier
- Peut sortir une feuille de calcul Excel qui affiche les réponses et l'état actuels

Module TABLEAU DE BORD

Tableau de bord de génération de rapports affichant l'agrégat de toutes les notifications et leur statut d'authentification.

Emergency Self Report

En cas de crise, l'application ServiceNow® Emergency Self Report permet aux utilisateurs d'informer leur organisation sur leur état de santé. Elle fournit également un workflow pour que les utilisateurs puissent reprendre le travail en toute sécurité. Les responsables et les équipes de réponse peuvent suivre les rapports des utilisateurs.

Véritable évolution par rapport aux rapports par e-mail ou par téléphone et à la consolidation manuelle des données, Emergency Self Report fournit un workflow digital qui capte et déploie automatiquement les données de reporting des utilisateurs pour l'analyse

Traduction automatique

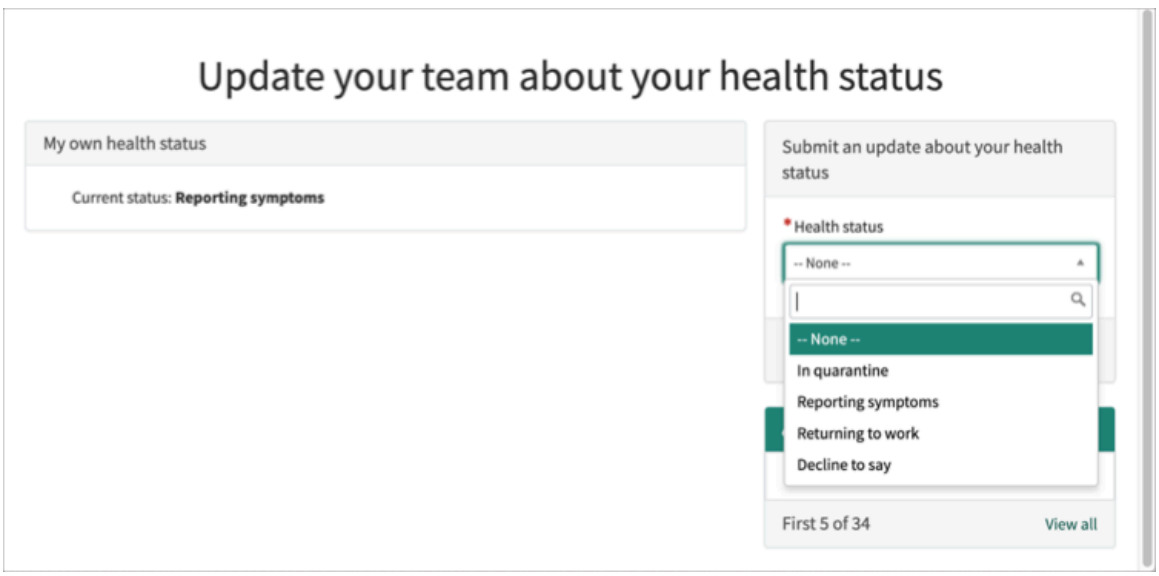
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

et l'action. L'application propose des avantages pour diverses personnes au sein de l'organisation, avec des vues différentes selon les rôles.

Les utilisateurs peuvent déclarer leur état de santé

Une interface axée sur le menu permet aux utilisateurs de signaler leur état à leurs responsables. Les utilisateurs peuvent utiliser la même interface pour signaler à leur responsable et à leur équipe de réponse mondiale qu'ils sont prêts à retourner au travail. Les responsables peuvent indiquer aux utilisateurs la date à laquelle ils peuvent revenir.

Vue de l'utilisateur



Si ServiceNow® Contact Tracing est installé, un ticket est créé automatiquement pour un utilisateur qui s'auto-signale comme étant en quarantaine. Si un cas actif existe pour l'utilisateur au moment de la génération de rapports, une note est ajoutée à ce ticket pour l'auto-génération de rapports.

Les responsables peuvent surveiller l'état de leurs équipes

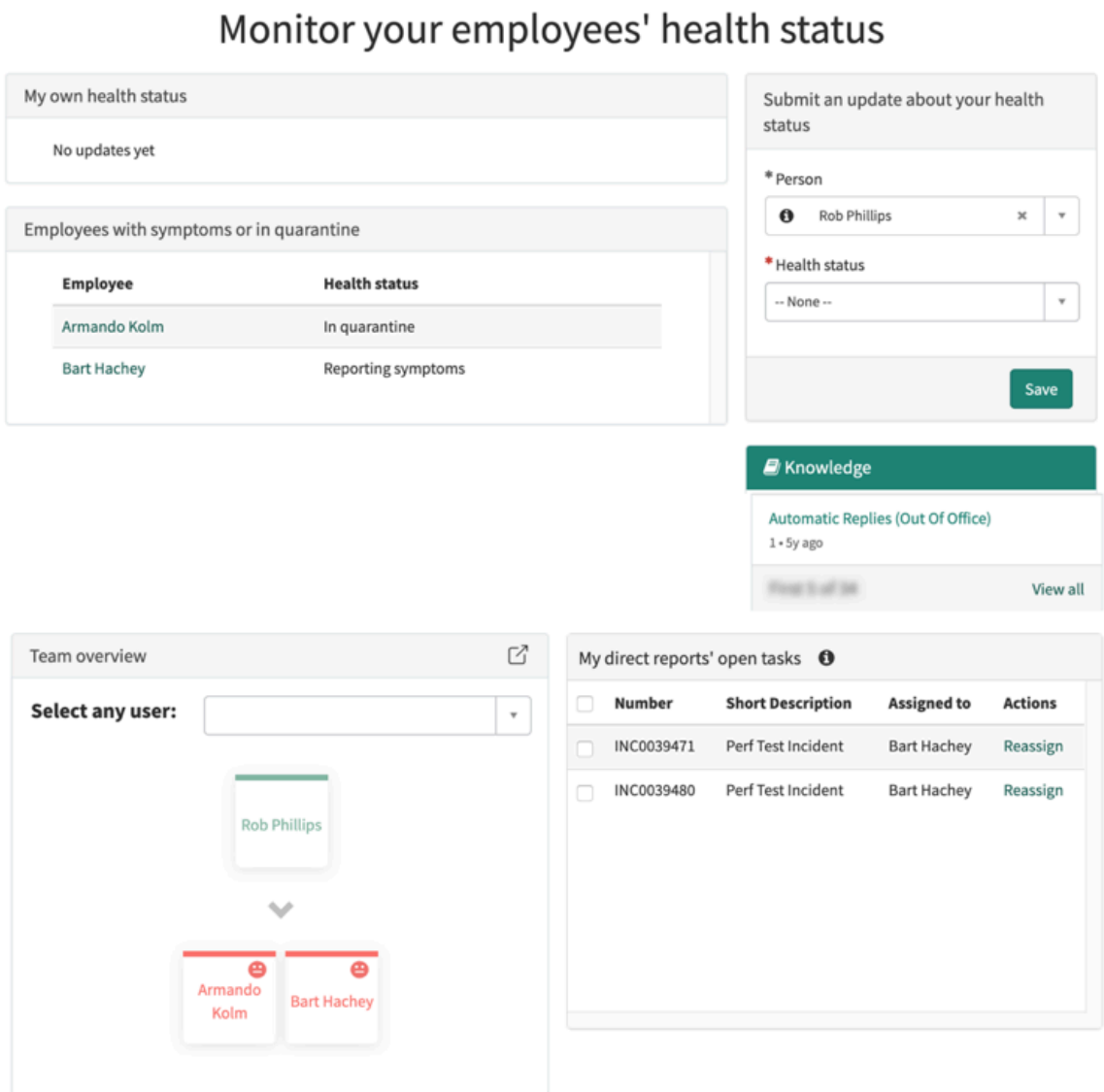
Les responsables peuvent consulter un résumé de l'état déclaré de leur équipe et les informations détaillées d'un utilisateur. Ils peuvent réaffecter le travail d'un utilisateur affecté à d'autres membres de l'équipe si le travail est suivi dans l'instance ServiceNow. Si les utilisateurs n'ont pas accès à l'application, le responsable peut envoyer un rapport en leur nom.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Vue du responsable



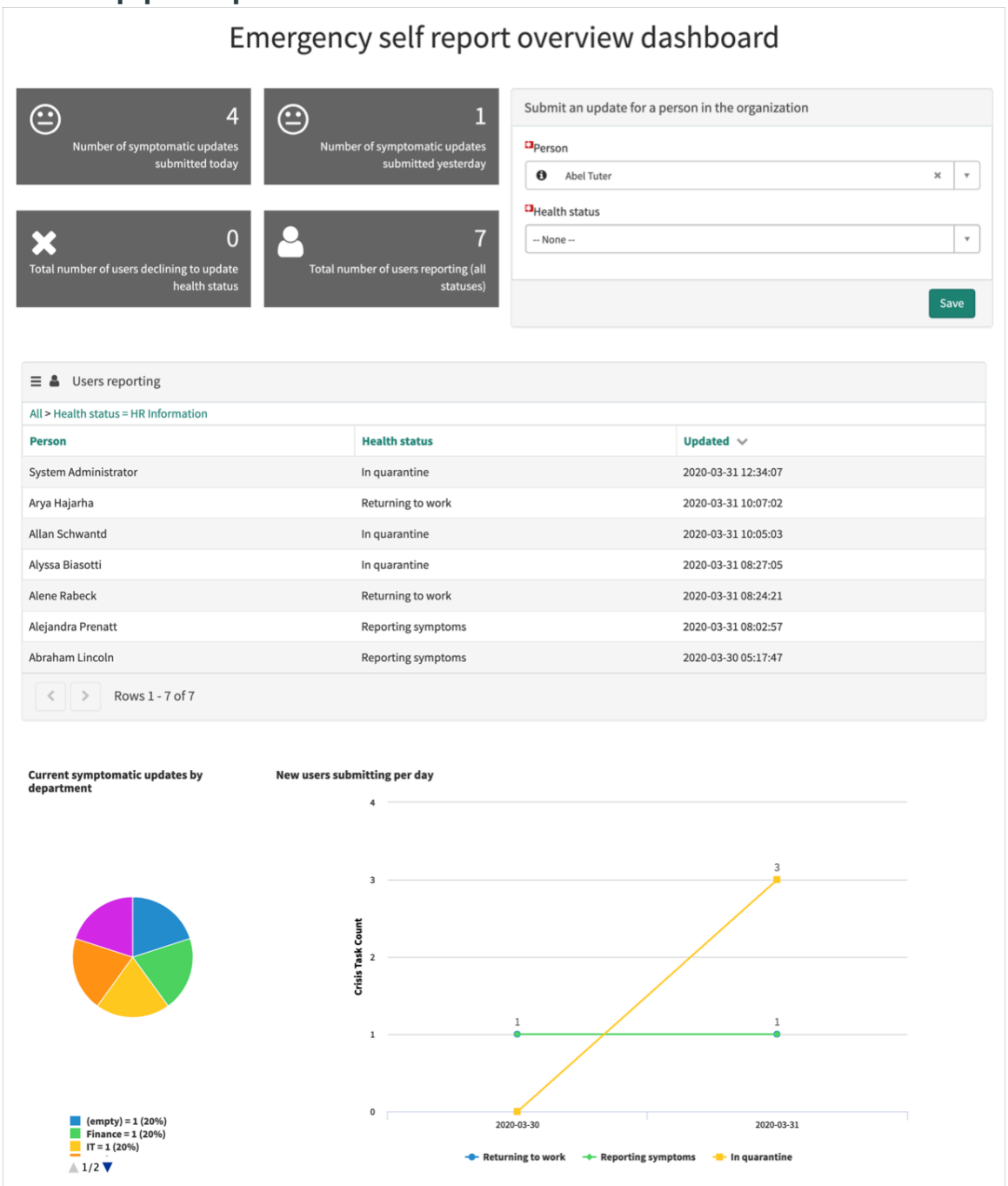
Les équipes de réponse peuvent consulter l'état de toutes les équipes

Les équipes de réponse peuvent consulter un tableau de bord de vue d'ensemble qui résume l'état de tous les utilisateurs auto-déclarés. Les données peuvent être consultées et triées de plusieurs façons pour l'analyse et l'action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue de l'équipe de réponse



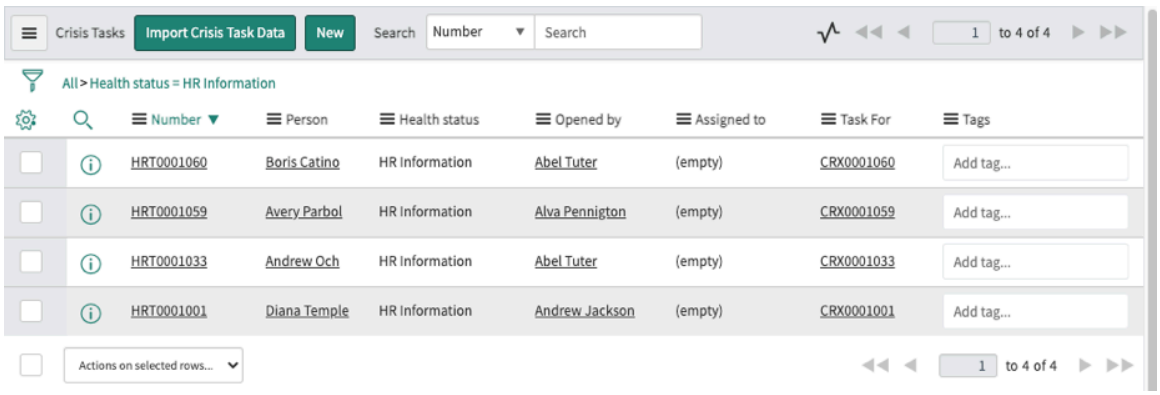
Traduction automatique

L'équipe de réponse peut travailler avec les tâches RH

Les tâches RH sont créées lorsqu'un utilisateur s'auto-déclare. Chaque tâche RH est associée à une tâche de crise auto-déclarée. Le membre de l'équipe de réponse peut accéder à **Auto-intervention d'urgence** > **Tâches RH** pour afficher la liste.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches RH



Les tâches RH n'ont pas de workflow spécifique associé. Elles sont créées à l'état Ouvert et la fermeture de la tâche de crise associée n'affecte pas la tâche RH. Votre organisation peut déterminer comment utiliser ou gérer les tâches RH, le cas échéant. Examinez le formulaire de tâche RH pour déterminer si cela peut être utile dans votre stratégie de réponse.

Utilisation avec d'autres applications Emergency Response Management

L'application Emergency Self Report a été initialement développée pour surveiller et aider à arrêter la propagation de la COVID-19 parmi les utilisateurs. Elle fait partie d'une série d'applications ServiceNow® Emergency Response Management fondées sur Now Platform® pour accompagner les entreprises dans leurs efforts en matière de réponses d'urgence. Avec l'application Emergency Exposure Management, vous pouvez identifier les utilisateurs susceptibles d'avoir été exposés. Vous pouvez ensuite contacter les utilisateurs affectés via l'application Emergency Outreach. Les deux applications sont disponibles dans le ServiceNow Store .

Emergency Response Management pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Emergency Response Management accessibles pour installation sur leurs instances sans avoir à effectuer de demandes particulières. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux (suite)

Type	Instructions
	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Emergency Self Report

Pour configurer Emergency Self Report, installez l'application. Configurez ensuite l'accès de l'utilisateur, une base de connaissances dédiée et les propriétés système.

Installer Emergency Self Report

Vous pouvez installer Emergency Self Report si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management pour Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Test Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez Emergency Self Report.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Installer**.

   La boîte de dialogue d'installation d'application s'ouvre.

4. **Facultatif :** Chargez les données de démonstration en cochant la case **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Pour plus d'informations sur la façon d'installer ou de réinstaller les données de démonstration après l'installation initiale, consultez l'article Work around to install demo data if application is already installed (Méthode de contournement pour installer des données de démonstration si l'application est déjà installée) [KB0722909] dans la base de connaissances Now Support.

5. Cliquez sur **Installer**.

6. Lorsque l'installation est terminée, cliquez sur **Fermer**.

Résultats

L'application Emergency Self Report est installée sur votre instance.

Composants installés avec Emergency Self Report

Plusieurs types de composants sont installés avec Emergency Self Report, notamment les tables et les rôles d'utilisateurs.

> **Remarque :**
> La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur auto-déclarant [sn_imt_quarantine.crisis_task_user]	Accédez au tableau de bord Emergency Self Report pour signaler un état de santé.	notify_view
Utilisateurs de tâches de crise [sn_imt_quarantine.humanResourceTeam]	Affichez et gérez les tâches RH, envoyez des mises à jour pour d'autres utilisateurs et importez des tâches de crise. Cela confère également le rôle d'utilisateur auto-déclarant.	notify_view

Tables installées

Table	Description
Tâche de crise [sn_imt_quarantine_crisis_task]	Contient toutes les tâches de crise auto-déclarées, dont les tâches de crise de RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Journal d'état de la tâche de crise [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log]	Contient un historique de tous les états de santé signalés pour chaque utilisateur. Cette table est remplie uniquement lorsque la propriété *sn_imt_quarantine.enable.health.status.log* est définie sur vrai.
Tâches de crise d'importation en bloc [sn_imt_quarantine_bulk_load_crisis_task]	Table Jeux d'importation pour l'importation des états de santé signalés à partir d'une feuille de calcul Excel afin de créer des tâches de crise en bloc. Lorsque vous chargez des données à partir du fichier Excel dans l'application, les enregistrements importés sont d'abord enregistrés dans cette table de jeux d'importation. Après avoir exécuté la transformation ou le script d'importations planifiées, les enregistrements sont copiés vers la table Tâches de crise.

Configurer Emergency Self Report

Configurez Emergency Self Report en adéquation avec vos besoins professionnels.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Effectuez les configurations suivantes si nécessaire.

- Donnez accès à l'application aux membres de l'équipe de réponse requis.
- Saisissez des messages système personnalisés pour aider vos utilisateurs et les membres de l'équipe de réponse.
- Paramétrez les propriétés système pour contrôler votre utilisation de Emergency Self Report.
- Configurez les choix d'état de santé de l'utilisateur.
- Créez une base de connaissances dédiée et ajoutez-la à Portail de services.

Procédure

1. Ajoutez les rôles d'utilisateur d'application par défaut aux groupes appropriés.

   L'application fournit les rôles par défaut suivants dans la table sys_user_role :

   sn_imt_quarantine.crisis_task_user

   Permet aux membres du groupe ou aux personnes de s'envoyer une alerte de santé. Les responsables peuvent également définir et gérer les alertes envoyées à leurs subordonnés directs.

   sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

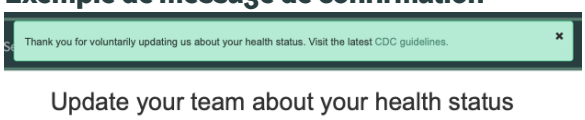
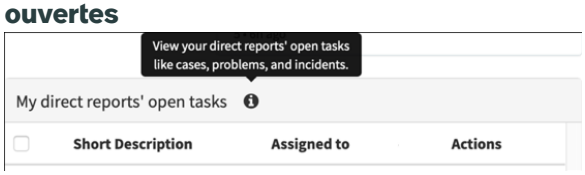
   Permet aux membres du groupe, tels que les membres des ressources humaines ou du groupe de sécurité global, de gérer les alertes de santé signalées.

   Pour plus d'informations sur l'attribution de rôles à des groupes, consultez Rôles.

2. Accédez à la **Emergency Self Report** > **Configuration de l'interface utilisateur**, définissez les valeurs de message souhaitées, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la propriété	Description
sn_imt_quarantine.crisisSubmitMessage	Configurez le message qui s'affiche sur l'écran des utilisateurs après avoir envoyé un état de santé. **Exemple de message de confirmation** 
sn_imt_quarantine.openTasksInfoMessage	Configurez une info-bulle pour les responsables qui consultent les tâches ouvertes de leurs subordonnés directs. **Exemple de message pour les tâches ouvertes** 

3. Accédez à la **Emergency Self Report** > **Propriétés d'Emergency Self Report**, définissez les valeurs de propriété souhaitées, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

Nom de la propriété	Description
sn_imt_quarantine.enable.health.status.log	Lorsque cette propriété est définie sur vrai, un nouvel enregistrement est créé dans la table de journal d'état de la tâche de crise [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log] chaque fois qu'une mise à jour de l'état de santé d'un utilisateur est soumise. Les enregistrements de tâches de crise ont une liste connexe de journaux d'état de tâche de crise qui affiche toutes les mises à jour de l'état de santé pour cette tâche de crise. Lorsque cette propriété est définie sur faux, la table de journal d'état de la tâche de crise n'est pas remplie. La valeur par défaut est false.
sn_imt_quarantine.data.retention.period	Définit le nombre de jours pendant lesquels les enregistrements sont stockés dans la table de journal d'état de la tâche de crise [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log] avant leur suppression. La valeur par défaut est de 30 jours.
sn_imt_quarantine.fetchTaskQuery	Détermine les données visibles dans le tableau de bord Emergency Self Report dans la section des tâches ouvertes de Mes subordonnés directs. La valeur par défaut est de ne présenter que les demandes P1 et P2, les incidents pour le mois dernier et ceux affectés aux subordonnés directs du responsable :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de la propriété	Description
	sys_created_on>=javascript:gs.beginningOfLastMonth() ^active=true^assigned_to.managerDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe ^sys_class_name=incident^ORsys_class_name=sc_task ^ORsys_class_name=sc_request^priorityIN1,2
sn_imt_quarantine. healthStatusChangeTaskBehavior	Définit le comportement des tâches de crise pour les utilisateurs qui ont mis à jour leur état de santé après la fermeture de leur tâche de crise la plus récente. Lorsque la valeur est `update`, la tâche de crise RH la plus récente de l'utilisateur est rouverte et son état de santé est mis à jour avec le nouvel état déclaré. Lorsque la valeur est `create`, une nouvelle tâche de crise RH est créée si aucune tâche ouverte n'existe pour l'état récemment déclaré de l'utilisateur. La valeur par défaut est `mettre à jour`.
sn_imt_quarantine. healthStatusesToTriggerTaskReopen	Définit les états de santé qui rouvrent des tâches ou créent de nouvelles tâches si elles sont déclarées par un utilisateur après la fermeture de sa tâche de crise la plus récente. Par défaut, les états qui rouvrent ou créent de nouvelles tâches sont **En quarantaine** et **Signalement de symptômes**.
sn_imt_quarantine.hrGroup	Membres de l'équipe de réponse globale, qui auront accès aux dossiers des utilisateurs de votre équipe. Vous pouvez ajouter un rôle à un groupe pour agir en tant qu'équipe de réponse globale, ou vous pouvez ajouter le rôle directement aux utilisateurs.
sn_imt_quarantine. MaxOrgLevelLimit (en)	Nombre de niveaux dans votre structure organisationnelle. Par exemple, si vous comptez un PDG, un vice-président, un directeur, un responsable et des contributeurs individuels, vous disposez alors de cinq niveaux dans votre structure organisationnelle.
sn_imt_quarantine.outSickDuration	Le délai (en jours) après lequel les utilisateurs peuvent reprendre le travail en toute sécurité en cas de maladie. La valeur par défaut est de 20 jours.
sn_imt_quarantine.quarantineDuration	Le délai (en jours) après lequel les utilisateurs peuvent reprendre le travail en toute sécurité en cas d'auto-confinement. La valeur par défaut est de 14 jours.

4. Configurez les options d'auto-déclaration que l'utilisateur peut choisir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Définition du système** > **Listes de choix**.

b. Définissez un filtre de recherche avec les conditions suivantes :
   - **[Table] [is] [sn_imt_quarantine_crisis_task]**
   - **[Element] [is] [request_type]**

c. Modifiez l'étiquette ou la valeur pour les choix dans la liste, ou ajoutez de nouvelles valeurs.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

5. Configurez des articles de la base de connaissances sur l'événement d'urgence.

   Indiquez par exemple la réglementation locale, les politiques de l'organisation et les processus à suivre.

   a. Créez une base de connaissances regroupant les articles de l'application.
   b. Accédez à la **Portail de services** > **Pages**.
   c. Recherchez l'ID `self_report_dashboard` et cliquez sur l'enregistrement.
   d. Cliquez sur le lien **Emergency Self Report - Conteneur 2**.
   e. Sous la colonne 2, cliquez sur **Instance of Simple List**.
   f. Sous l'onglet Table et filtre, nommez la base de connaissances en définissant la condition de filtre suivante : **[Knowledge Base] [is] [<name>]**.
   g. Associez les articles de l'application à la base de connaissances de l'application.

Signaler et suivre les problèmes de santé en cas d'urgence

La fonction Emergency Self Report est utilisée par les utilisateurs pour déclarer eux-mêmes leur état de santé, par les responsables pour suivre l'état de santé de leurs utilisateurs et par les équipes de réponse pour consulter l'état de tous les utilisateurs et trier les données à des fins d'analyse et de mise en place de mesures.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_quarantine.crisis_task_user ou sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le workflow de Emergency Self Report commence par l'auto-déclaration de leur état de santé par les utilisateurs, la définition par les responsables des mesures à prendre selon l'état de l'utilisateur et l'évaluation par une équipe de réponse de la vision unifiée de l'état de tous les utilisateurs déclarants.

Procédure

- Pour signaler votre état de santé :

1. Accédez à la **Emergency Self Report** > **Tableau de bord Emergency Self Report**.

   Remarque :
   Pour déclarer votre état de santé dans l'application Now Mobile, accédez à l'onglet **Santé**, puis appuyez sur l'icône d'action rapide ( ) en haut à droite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

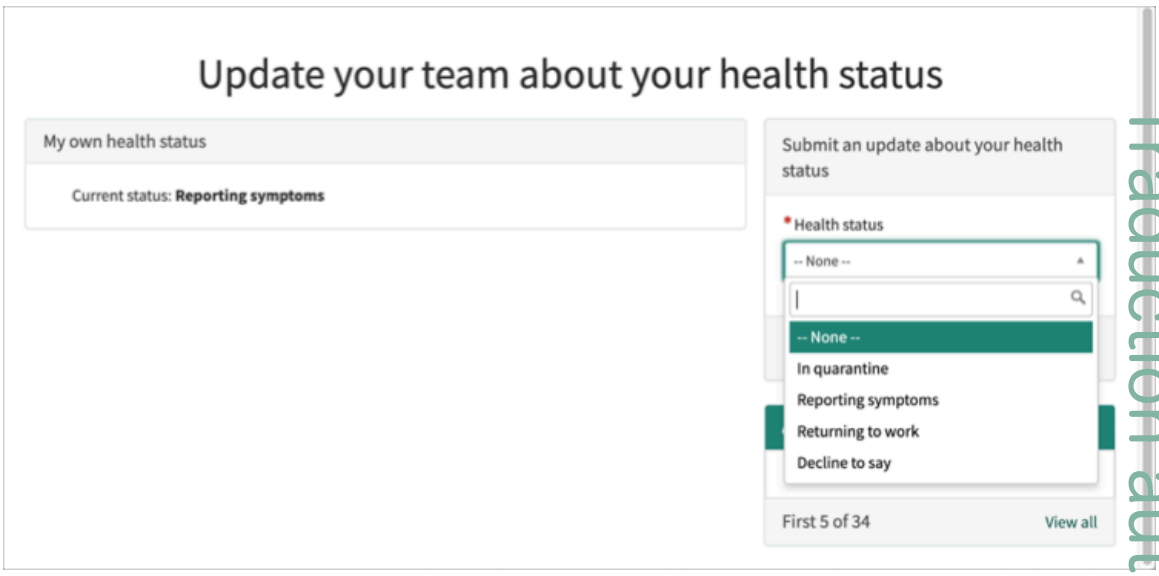
Si vous occupez un poste de responsable, votre nom est automatiquement sélectionné dans le champ **Personne** afin que vous puissiez signaler votre propre état de santé. Si vous signalez l'état d'un subordonné direct, sélectionnez le nom d'utilisateur dans le champ **Personne**.

Si vous n'êtes pas un responsable, vous pouvez seulement déclarer votre propre état et le champ **Personne** n'apparaît pas.

2. Choisissez une option dans la liste déroulante **État de santé**.

   Les administrateurs système peuvent configurer ces options.

   Example



3. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'état de santé est mis à jour sur le côté gauche de l'écran. Un message est envoyé à votre responsable et une tâche de crise est générée pour l'équipe de réponse. La tâche de crise peut être affectée à un approbateur, et les tâches affectées à l'utilisateur auto-déclarant peuvent être passées en revue.

   Si Contact Tracing est installé et que vous avez sélectionné l'option **en quarantaine**, un ticket est créé automatiquement pour l'utilisateur. Si un cas actif existe pour l'utilisateur au moment de la génération de rapports, une note est ajoutée à ce ticket à propos de l'auto-génération de rapports. Pour plus d'informations, voir ServiceNow® Contact Tracing.

4. **Facultatif :** Lorsque vous êtes prêt à reprendre le travail, choisissez l'option **Reprise du travail** dans le menu déroulant.
   Une tâche de ressources humaines est créée afin que les RH puissent vous contacter. La tâche RH n'a qu'un rôle informatif et n'est pas mise à jour automatiquement lorsque d'autres tâches sont mises à jour. Dans la vue du responsable, votre état passe au vert.

- Pour évaluer l'état de santé de vos subordonnés directs, si vous êtes responsable :

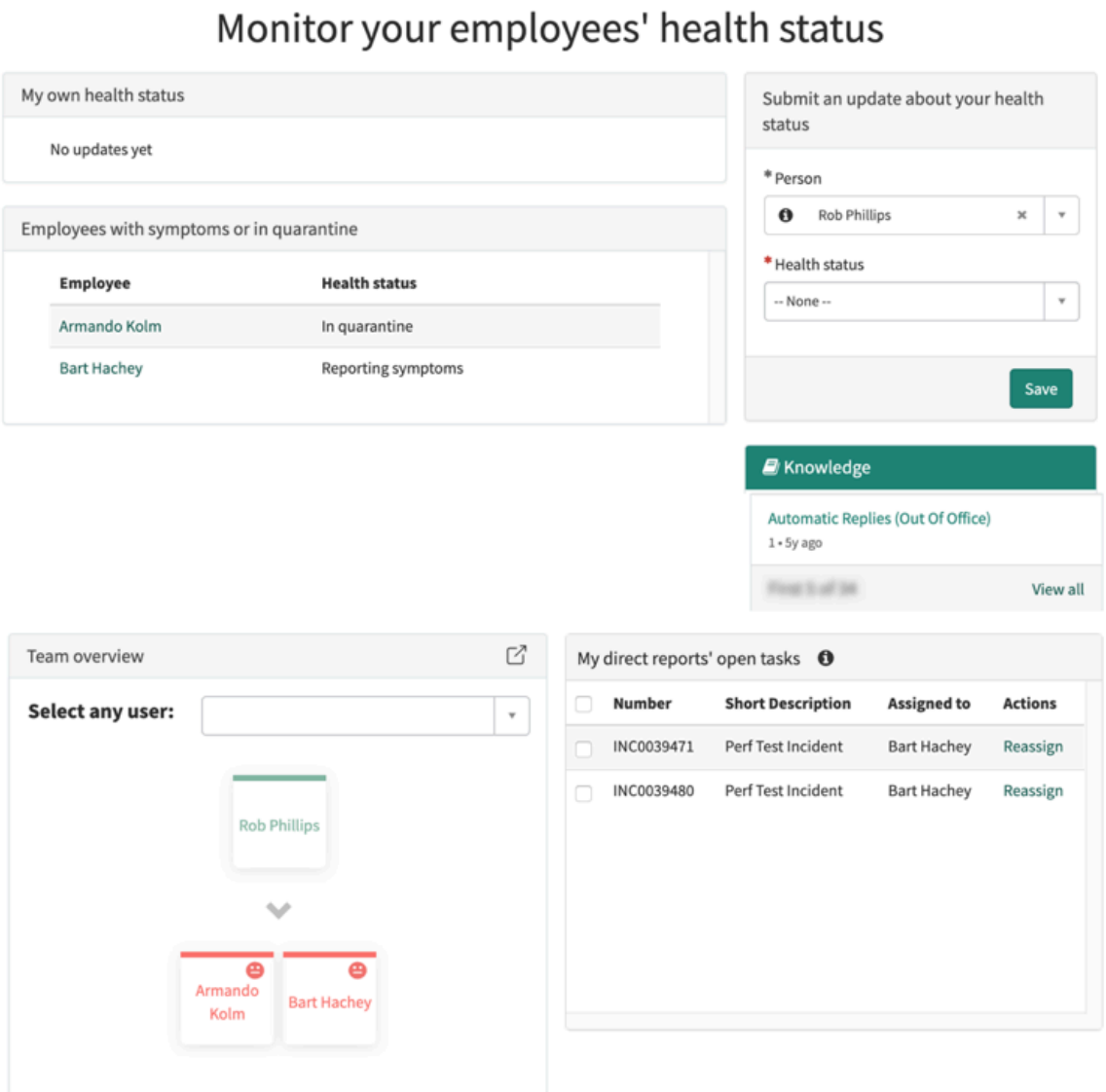
1. Accédez à la **Emergency Self Report** > **Tableau de bord Emergency Self Report**.

   Vous voyez une vue d'écran unique de l'état et des tâches de votre équipe directe et pouvez sélectionner les dossiers individuels des utilisateurs. Les mosaïques vertes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

indiquent que l'utilisateur n'a fourni aucune information. La mosaïque des membres de l'équipe touchés est rouge et marquée d'une icône.



2. Cliquez sur une mosaïque pour afficher les tâches affectées à un utilisateur.

3. Pour réaffecter les tâches pour l'utilisateur, cliquez sur le lien **Réaffecter** dans la rangée de tâches, affectez la tâche à un autre utilisateur et cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Afficher un tableau de bord de tous les rapports des utilisateurs si vous êtes membre de l'équipe de réponse

Afficher les tâches RH auto-déclarées des utilisateurs

Les membres de l'équipe de réponse d'urgence peuvent consulter tous les rapports des utilisateurs et les tâches RH associées depuis le tableau de bord de vue d'ensemble Emergency Self Report.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

Traduction automatique

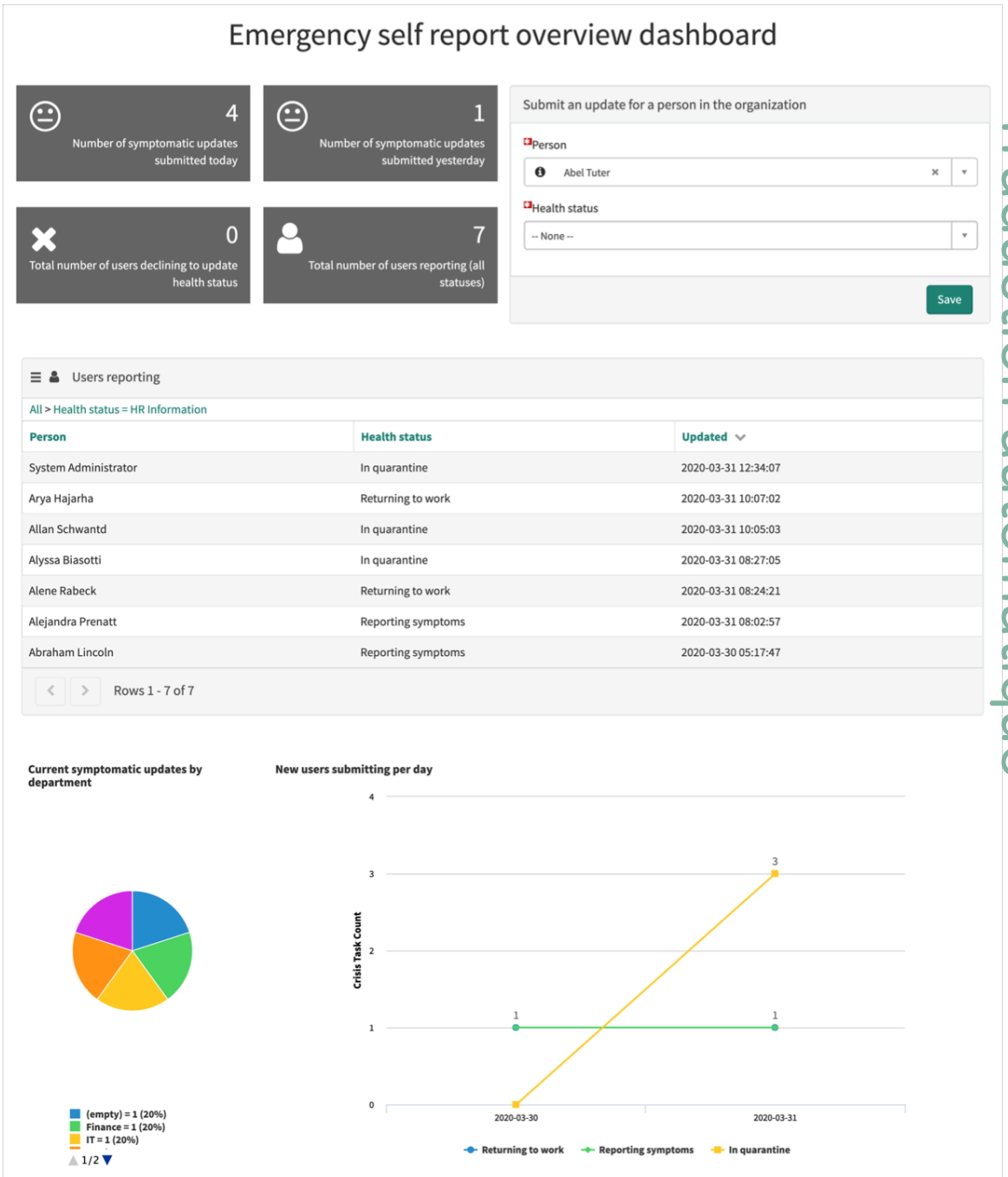
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le tableau de bord Emergency Self Report permet le monitoring et l'accès aux tâches de l'équipe de réponse d'urgence. Les utilisateurs disposant du rôle RH de réponse d'urgence peuvent également faire une déclaration pour un tiers membre de l'organisation et mettre facilement à jour les enregistrements si nécessaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Emergency Self Report** > **Tableau de bord de vue d'ensemble**.
   Vous pouvez également accéder au tableau de bord en tant que page du portail de services.
2. Consultez le nombre de rapports et de mises à jour exécutés aujourd'hui, et cliquez sur n'importe quelle carte pour voir les données.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. **Facultatif :** Pour ajouter une personne n'ayant pas accès à l'auto-déclaration, sélectionnez le nom de l'utilisateur dans le champ **Personne** et sélectionnez un état dans la liste **État de santé**.
4. **Facultatif :** Pour afficher la tâche RH de l'utilisateur procédant à la déclaration, cliquez sur le nom de l'utilisateur dans la liste **Utilisateurs déclarants**.
5. **Facultatif :** Exportez la liste des utilisateurs déclarants au format PDF, Excel ou CSV en cliquant sur l'icône dans la bannière de la liste.
6. Consultez les graphiques pour voir en un coup d'œil comment l'organisation est affectée.
   Cliquez sur n'importe quel élément d'un graphique (graphique circulaire, tableau, etc.) pour afficher les données correspondantes.

Importer les données de la tâche de crise

En tant qu'administrateur de tâches de crise, chargez une feuille de calcul d'états de santé auto-déclarés pour créer des tâches de crise en bloc.

Avant de commencer

Vous avez besoin d'une feuille de calcul (fichier .csv ou .xlsx) ainsi que des données des colonnes suivantes : Personne, Nom d'utilisateur et État de santé. Vous pouvez télécharger un modèle à partir de l'enregistrement de source de données Importer les données des tâches de crise.

Rôle requis : sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La tâche planifiée Importer en bloc les données des tâches de crise est installée avec l'application Emergency Self Report. Lorsque vous chargez la feuille de calcul, vous pouvez exécuter la tâche manuellement pour importer des données dans la table Tâches de crise. Les tâches RH et leurs tâches de crise associées sont créées pour chaque utilisateur en fonction de son état de santé déclaré.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Emergency Self Report** > **Tâches RH**.
2. Cliquez sur le bouton **Importer les données de la tâche de crise**.
3. Dans la liste Importations de données planifiées, ouvrez la tâche d'importation planifiée **Importer en bloc les données des tâches de crise**.
4. Dans le champ **Source de données**, ouvrez l'enregistrement **Importer les données de la tâche de crise**.
   a. Cliquez sur l'icône de pièces jointes ( ).
   b. Cliquez sur **Sélectionner un fichier**, puis sélectionnez le fichier Excel source.
   c. Fermez la fenêtre Pièces jointes.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   L'enregistrement Importation planifiée des données apparaît avec la pièce jointe.
6. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.
   Le processus s'exécute en arrière-plan pour copier les données de la table Importer en bloc les tâches de crise vers la table Tâches de crise.

Remarque :
Le nombre d'enregistrements dans le fichier Excel source affecte le temps nécessaire avant que les données importées ne soient disponibles dans la table Tâches de crise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Les enregistrements sont importés dans la table Importer en bloc les tâches de crise et copiés dans la table Tâches de crise. De nouvelles tâches RH sont créées avec leurs tâches de crise associées. Les enregistrements ne sont pas copiés dans la table Tâches de crise dans les situations suivantes :

- Le nom d'utilisateur est non valide ou vide.
- L'état de santé est non valide ou vide.
- L'utilisateur dispose d'un ticket actif.
- L'utilisateur est un doublon.

Domain Separation pour Emergency Self Report

La table suivante répertorie les cas d'utilisation Domain Separation pour les fournisseurs de services (SP) qui utilisent cette application.

Cas d'utilisation Domain Separation

Cas d'utilisation	Fonctions	Limitations
SP Interne - le SP utilise l'application pour que les employés internes puissent auto-déclarer leur état via un portail de service ou une page Web dédiés.	Oui	Aucun
SP externe - le SP utilise l'application pour que les employés locataires puissent auto-déclarer leur état via un portail de service ou une page Web dédiés.	Oui	Aucun
Locataire - le locataire utilise l'application pour son sous-domaine afin que ses employés puissent auto-déclarer leur état via un portail de service ou une page Web dédiés.	Oui	Aucun

Certains modules de l'application Emergency Self Report sont concernés par Domain Separation. Ces modules peuvent être utilisés par les SP et les locataires.

Module TABLEAU DE BORD EMERGENCY SELF REPORT

- Une page Web où les utilisateurs peuvent auto-déclarer leur statut actuel. Lorsqu'ils soumettent leur état, un dossier de santé est créé. (Table : Tâche de crise)
- Liste d'articles de la base de connaissances.

Module TOUS LES DOSSIERS DE SANTÉ et TÂCHES RH (tâches de crise)

- Des protections de colonnes de domaine existent.
- Étendu à partir de la Task Table et contient donc la logique métier nécessaire séparée par domaine.
- Liste connexe, Approbateurs (table : Approbation) est une table établie séparée par domaine.
- Liste connexe, Tâches (table : Tâche) est une table établie séparée par domaine.

Emergency Exposure Management

L'application ServiceNow® Emergency Exposure Management vous aide à identifier les utilisateurs susceptibles d'avoir été exposés à une maladie infectieuse en analysant plusieurs sources de données, telles que les réunions, les emplacements, les équipes, les journaux d'accès Wi-Fi et les analyses de badge des utilisateurs affectés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Emergency Exposure Management fournit des systèmes de traçage pour utiliser les sources de données suivantes afin de générer une liste d'utilisateurs potentiellement exposés :

- Invitation à une réunion Microsoft Office 365
- Emplacement du profil d'utilisateur ServiceNow
- Réservation des espaces de travail
- Journal d'analyse de badge
- Journal d'accès Wi-Fi
- Journal quotidien des employés
- Tâche de service sur site
- Journal des visiteurs
- Données de détection de proximité des appareils portables ou wearable

Remarque :
Certains des systèmes de traçage exigent que vous installiez les autres applications Safe Workplace Suite et Emergency Response Management. Pour en savoir plus, consultez Systèmes de traçage dans Emergency Exposure Management.

Vous pouvez également ajouter manuellement des utilisateurs dont vous savez qu'ils ont peut-être été exposés à un utilisateur affecté.

En plus d'utiliser les systèmes de traçage du système de base, vous pouvez configurer un système de traçage qui utilise votre propre source de données pour identifier les utilisateurs potentiellement exposés. Pour en savoir plus, consultez Configurer un système de traçage pour une source de données d'exposition.

Utilisation avec d'autres applications Emergency Response Management

L'application Emergency Exposure Management a été initialement développée pour surveiller et aider à arrêter la propagation de maladies infectieuses comme la COVID-19 parmi les utilisateurs. Elle fait partie d'une série d'applications ServiceNow® Emergency Response Management fondées sur Now Platform® pour accompagner les entreprises dans leurs efforts en matière de réponses d'urgence. Vous pouvez également permettre aux utilisateurs de communiquer eux-mêmes leur état de santé par le biais des applications Emergency Outreach et Emergency Self Report, qui sont toutes deux disponibles dans le ServiceNow Store .

Emergency Response Management pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Emergency Response Management accessibles pour installation sur leurs instances sans avoir à effectuer de demandes particulières. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux (suite)

Type	Instructions
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer Emergency Exposure Management

Vous pouvez installer Emergency Exposure Management si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management pour Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Test Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Recherchez Emergency Exposure Management.
3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation d'application, cliquez sur **Installer**.
5. Lorsque l'installation est terminée, cliquez sur **Fermer**.

   L'application Emergency Exposure Management est installée sur votre instance.
6. **Facultatif :** Contrôlez l'accès à l'application en créant un groupe et en attribuant des rôles au groupe ou aux utilisateurs individuels.

   (Optional) Pour plus d'informations, consultez Rôles.

Composants installés avec Emergency Exposure Management

Plusieurs types de composants sont installés avec Emergency Exposure Management, notamment les tables et les rôles d'utilisateurs.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Emergency Exposure Admin [sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin]	Peut créer une nouvelle requête de diagnostic et afficher ou télécharger la liste des utilisateurs impactés.	• sn_imt_diagnosis.workplace_exposure_ • sn_imt_monitoring.monitoring_user
Analyste de l'exposition sur le lieu de travail [sn_imt_diagnosis.workplace_exposure_analyst]	Identifie les employés potentiellement exposés en utilisant les réservations de lieu de travail dans l'application ServiceNow® Cœur du lieu de travail.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches planifiées installées

Tâche planifiée	Description
Exécuter les événements de diagnostic de l'employé	Recherche les événements en cours depuis la table Événement de diagnostic [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event] et les traite pour générer la table Utilisateurs touchés [sn_imt_diagnosis_impacted_users].

Tables installées

Table	Description
Demande de diagnostic [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request]	Permet à un utilisateur de créer une requête de diagnostic pour l'utilisateur affecté.
Événements de diagnostics [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event]	Sous-tâches générées pour les requêtes de diagnostic. Une tâche planifiée traite les tâches pour identifier la liste des utilisateurs potentiellement impactés.
Tâche de demande de diagnostic [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request_task]	Les tâches de demande de diagnostic sont créées automatiquement pour les demandes de diagnostic afin d'identifier la liste des employés potentiellement impactés. La tâche est créée en fonction de la source de données sélectionnée dans une demande de diagnostic.
Configuration de la tâche de demande de diagnostic [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request_task_config]	Configuration pour une tâche de demande de diagnostic. Pour une source de données sélectionnée dans une demande de diagnostic, la tâche de demande de diagnostic correspondante lors de la création correspond au type de configuration de tâche.
Utilisateurs touchés [sn_imt_diagnosis_impacted_users]	Employés qui ont pu être exposés à des maladies infectieuses par l'intermédiaire d'un employé affecté. Générée en analysant plusieurs sources de données des employés affectés.
Visiteurs concernés [sn_imt_diagnosis_impacted_visitor]	Visiteurs qui peuvent avoir été exposés à une infection. Complété en analysant les enregistrements d'entrée des demandes de visiteurs invités par les employés affectés. La table est disponible pour une utilisation uniquement si vous êtes également abonné à ServiceNow® Contact Tracing et ServiceNow® Employee Health Screening. Les données de cette table sont affichées dans la liste connexe Visiteurs concernés sur le formulaire Rapport de diagnostic.
Exposition potentielle sur le lieu de travail [sn_imt_diagnosis_potential_workplace_exposure]	Employés potentiellement exposés qui avaient des réservations pour les mêmes équipes que l'employé affecté pendant la période spécifiée. La table est disponible pour une utilisation uniquement si vous êtes également abonné à Cœur du lieu de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Système de traçage [sn_imt_diagnosis_tracing_system]	Configuration de la source de données pour identifier les employés potentiellement exposés à l'aide de demandes de diagnostic.
Propriétés de traçage du système [sn_imt_diagnosis_m2m_tracing_system_properties]	Propriétés système pour la configuration supplémentaire des systèmes de traçage.

Installer Emergency Exposure Management

Après l'installation de l'application Emergency Exposure Management, configurez le système de traçage pour vos sources de données, la configuration des tâches de demande de diagnostic et enregistrez les applications Microsoft.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin ou admin

Procédure

1. Configurer Microsoft Office 365 pour Emergency Exposure Management.
   Emergency Exposure Management utilise les données de Microsoft Office 365 pour analyser les réunions des employés affectés pour identifier d'autres employés ayant pu être exposés.
2. Configurer un système de traçage pour une source de données d'exposition.
   Un système de traçage correspond à une source de données de contact tracing que vous pouvez sélectionner dans une demande de diagnostic pour identifier l'exposition potentielle à un employé affecté.
3. Créer ou modifier une configuration de tâche de demande de diagnostic.
   Une tâche de demande de diagnostic vous permet d'effectuer des tâches manuelles pour récupérer les employés potentiellement exposés dans un rapport de demande de diagnostic pour un employé affecté.

Configurer Microsoft Office 365 pour Emergency Exposure Management

Configurez Emergency Exposure Management en définissant les propriétés système de l'application. Si vous souhaitez rechercher par informations de réunion Microsoft Office 365, vous devez également enregistrer l'application Microsoft et la configurer.

Avant de commencer

Important :

Si vous êtes un client sur site avec Microsoft Office 365 et que vous avez besoin d'aide pour configurer Emergency Exposure Management, contactez votre représentant commercial ou contactez Service et assistance client via *https://support.servicenow.com/now?draw=case*.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Enregistrez l'application Microsoft.
   a. Connectez-vous au portail Azure.
   b. Dans le volet de navigation situé à gauche, sélectionnez **Azure Active Directory**.
   c. Sous **Créer**, sélectionnez **App registration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Renseignez ces champs du formulaire.

Champ	Valeur
Nom	Le nom de l'application.
Types de compte pris en charge	Sélectionnez la première option : comptes inclus dans ce répertoire organisationnel seulement

L'application est créée avec des informations d'identification uniques à utiliser.

2. Ajoutez des autorisations à l'application Microsoft pour lire les calendriers des employés.

a. Dans le volet de navigation situé à gauche, sélectionnez **Autorisations de l'API**.

b. Cliquez sur **Ajouter une autorisation**.

c. Dans le panneau Demander des autorisations d'API, sous **Les API Microsoft les plus utilisées**, sélectionnez **Microsoft Graph**.

d. Cliquez sur **Autorisations d'application**.

e. Sous **Calendriers**, sélectionnez **Calendriers.Calendriers lus**.

f. Cliquez sur **Ajouter des autorisations**.

g. Cliquez sur **Autorisations déléguées**.

h. Sous **Calendriers**, sélectionnez **Calendriers.Calendriers lus**.

i. Cliquez sur **Ajouter des autorisations**.

j. Sur l'écran des autorisations configurées, cliquez sur **Accorder le consentement administrateur**.

3. Obtenez un certificat SSL de confiance respectant les procédures de votre entreprise.
Pour plus d'informations sur l'ajout d'un certificat TLS/SSL depuis le Service d'application Microsoft Azure, consultez la section Add SSL Cert du guide de documentation de Service d'application Microsoft Azure.

4. Dans le portail Azure, téléchargez le certificat.

a. Accédez au portail Azure.

b. Dans le volet de navigation situé à gauche, sélectionnez **Certificats et secrets**.

c. Sélectionnez **Télécharger un certificat** et téléchargez le certificat créé lors de l'étape 3.

5. Créez un certificat Java Key Store dans votre instance ServiceNow.

a. Accédez à la **Définition du système** > **Certificats**.

b. Cliquez sur **Nouveau** et créez un nouveau certificat avec une valeur **Type** du *`Java Key Store`*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Paramétrez le texte de **Brève description** selon l'alias utilisé dans 3.

d. Paramétrez le **Mot de passe du magasin de clés** selon le mot de passe utilisé à l'étape 3.

e. Joignez le certificat `keystore.jks` exporté à l'étape 3.

6. Dans votre instance ServiceNow, définissez les propriétés système pour Emergency Exposure Management.

a. Accédez à la **Emergency Exposure Management** > **Propriétés**.

b. Vérifiez les valeurs ou modifiez-les pour votre environnement.

c. Ajoutez ces propriétés requises.

- ID client
- ID de locataire
- Certificat - Le sys_id du certificat créé lors de l'étape 5.
- Clé privée - Utilisez le mot de passe utilisé pour générer le magasin de clés lors de l'étape 3.
- (Facultatif) Emplacement - Emplacement accessible à partir de tables, comme un étage ou un bâtiment.

d. Vérifiez que l'URL Microsoft pour la génération de jetons est correcte pour votre organisation.

e. Cliquez sur **Enregistrer**.

Systèmes de traçage dans Emergency Exposure Management

Un système de traçage configuré pour une source de données de contact tracing vous permet d'identifier les employés potentiellement exposés en exécutant une demande de diagnostic.

La demande de diagnostic pour un employé affecté interroge les données de contact tracing pour identifier les personnes qui peuvent avoir interagi avec l'employé affecté. Vous pouvez sélectionner plusieurs systèmes de traçage dans une demande de diagnostic pour utiliser plusieurs sources de données afin d'élargir la couverture utilisée pour trouver une exposition potentielle.

Un système de traçage peut être un groupe d'autres systèmes de traçage avec un type similaire de source de données d'entrée. Par exemple, supposons que vous ayez une intégration de données d'accès Wi-Fi avec plusieurs systèmes comme Cisco DNA Spaces et Mist Systems. Vous pourriez avoir un système de traçage appelé Journal d'accès Wi-Fi et en faire le système de traçage parent d'autres systèmes de traçage à l'aide des sources de données d'entrée Wi-Fi.

Vous pouvez personnaliser ces systèmes de traçage les sources de données disponibles dans Emergency Exposure Management ou en configurer un nouveau. Pour en savoir plus, voir Configurer un système de traçage pour une source de données d'exposition.

Pour que certains systèmes de traçage soient disponibles dans Emergency Exposure Management, vous devez installer d'autres applications Safe Workplace Suite et Emergency Response Operations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Systèmes de traçage installés avec Emergency Exposure Management

Ces systèmes de traçage sont activés par défaut.

Système de traçage	Requête
Emplacement	Employés colocalisés avec l'employé affecté, par exemple, au même étage ou dans le même bâtiment.
Réunions Outlook Microsoft Office 365	Employés qui ont accepté les mêmes réunions que l'employé affecté pendant la période spécifiée.

Système de traçage installés avec Cœur du lieu de travail

Ce système de traçage n'est pas activé par défaut. Pour utiliser ce système de traçage pour identifier des employés potentiellement exposés, activez-le et configurez également la source de données correspondante dans Cœur du lieu de travail.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Installation de Workplace Safety Management.

Système de traçage	Requête
Réservations du lieu de travail	Employés qui avaient des réservations pour les mêmes équipes que l'employé affecté pendant la période spécifiée.

Systèmes de traçage installés avec Contact Tracing

Ces systèmes de traçage ne sont pas activés par défaut. Pour utiliser ces systèmes de traçage pour identifier des employés potentiellement exposés, activez-les et configurez également les sources de données correspondante dans Contact Tracing.

Pour plus d'informations, consultez Configurer Contact Tracing.

Système de traçage	Requête
Lecteur de badge	Interroge la table Registre d'accès aux badges [sn_imt_tracing_badge_access_register] pour récupérer les employés qui ont passé leur badge sur les mêmes appareils de lecture de badge que l'employé affecté au cours de la période spécifiée.
Journal quotidien des employés	Interroge la table Journal de contacts quotidiens [sn_imt_tracing_daily_contact_log] pour récupérer les employés avec qui l'employé affecté a interagi pendant la période spécifiée.
Journal des visiteurs	Interroge la table Demande d'entrée des visiteurs [sn_imt_monitoring_visitor_request_for_entry] pour récupérer les visiteurs qui ont interagi avec l'employé affecté pendant la période spécifiée. Les visiteurs invités par l'employé affecté à se rendre sur le site, dont la température a été prise et qui ont été autorisés à entrer sont interrogés. Assurez-vous d'avoir installé Employee Health Screening pour utiliser ce système de traçage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Système de traçage	Requête
Journal d'accès Wi-Fi	Interroge la table Registre d'accès Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register] pour récupérer les employés qui ont utilisé les mêmes points d'accès Wi-Fi que l'employé affecté pendant les dates spécifiées. Les données de journal d'accès Wi-Fi utilisées pour identifier les employés potentiellement impactés dépendent des préférences d'emplacement Wi-Fi et des intégrations disponibles. Le système de traçage a les systèmes de traçage enfants suivants en fonction de la source de données : • Mist Systems • Cisco DNA Spaces Pour en savoir plus, voir Récupération des données de journal d'accès Wi-Fi. **Remarque :** La période pendant laquelle vous pouvez obtenir les données via une API en temps réel dépend de la politique de conservation des données de votre fournisseur de services Wi-Fi.
Mobiles/Portables	Interroge la table Registre d'accès wearable [sn_imt_tracing_wearable_access_register] pour récupérer les employés équipés d'appareils portables ou wearable qui se trouvaient à proximité de l'employé affecté pendant la période spécifiée. Le système de traçage de proximité Zebra MotionWorks est ajouté au système de traçage des périphériques mobiles/portables en tant que système de suivi enfant.
Kinexon SafeZone	Utilise une intégration à l'API KINEXON SafeZone pour identifier les utilisateurs potentiellement exposés avec des appareils portables KINEXON qui se sont situés à proximité de l'utilisateur contaminé KINEXON pendant les dates spécifiées. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'intégration KINEXON.

Système de traçage installés avec Gestion des services sur site

Ce système de traçage n'est pas activé par défaut. Pour utiliser ce système de traçage pour identifier des employés potentiellement exposés, activez-le et configurez également la source de données correspondante dans Gestion des services sur site.

Pour plus d'informations, consultez Emergency Exposure Management pour les agents de service sur site .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Système de traçage	Requête
Service sur site	Clients suivis par un agent sur site affecté au cours de la période spécifiée. Interroge également d'autres agents sur site qui ont interagi avec l'agent affecté ou ont parlé au même client que l'agent affecté pendant la période spécifiée.

Configurer un système de traçage pour une source de données d'exposition

Configurez un système de traçage pour votre source de données d'exposition afin d'identifier les employés potentiellement exposés en exécutant les demandes de diagnostic pour un employé affecté.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations sur les systèmes de traçage disponibles, voir Systèmes de traçage dans Emergency Exposure Management.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Emergency Exposure Management** > **Administration** > **Systèmes de traçage**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Système de traçage

Champ	Description
Titre	Titre du système de traçage. Le titre est affiché en tant qu'option de sélection dans la liste **Système de traçage** du formulaire de demande de diagnostic.
Nom	Nom du système de traçage.
Parent	Système de traçage pour un groupe d'autres systèmes de traçage avec un type similaire de source de données d'entrée. Si les systèmes de traçage se trouvent dans un groupe, seul le système de traçage parent s'affiche dans la liste **Système de traçage** du formulaire de demande de diagnostic.
Actif	Option permettant d'activer le système de traçage. Seuls les systèmes de traçage actifs sont disponibles pour la sélection en tant que source de données pour les demandes de diagnostic.
Demande des dates	Option permettant d'activer les dates de début et de fin pour indiquer une période d'interrogation de la source de données pour le système de traçage. Si cette option est sélectionnée, les champs **Date de début** et **Date de fin** s'affichent lorsque vous sélectionnez ce

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	système de traçage sur le formulaire de demande de diagnostic.
Onglet Script de traitement	
Condition	Condition pour déterminer les données de système de traçage pour la demande de diagnostic lors de la sélection d'un système de traçage parent. Par exemple, si deux systèmes de traçage A1 et A2 ont le même système de suivi parent appelé A. Dans une demande de diagnostic, si vous sélectionnez A comme source du traçage, la condition détermine s'il faut interroger les données de A1 ou A2. Pour référence, vous pouvez examiner les scripts de condition des systèmes de traçage de base Cisco DNA Spaces et Mist System ayant le système de suivi parent comme journal d'accès Wi-Fi. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'un système de traçage est sélectionné dans le **Parent**.
Utiliser le script de traitement parent	Option d'exécution du script de traitement du système de traçage parent. Le script de traitement du système de traçage parent renseigne les données des employés potentiellement exposés dans la liste connexe correspondante sur le formulaire Demande de diagnostic. Si vous sélectionnez cette option, le script de traitement du système de traçage actuel ne s'exécute pas. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'un système de traçage est sélectionné dans le **Parent**.
Script de traitement	Script pour renseigner les données des employés potentiellement exposés dans la liste connexe correspondante sur le formulaire Demande de diagnostic.
Onglet Graphique de contact	
Icône de la légende	Icône représentant le système de traçage en tant que source de données pour le contact potentiellement exposé dans la visualisation des contacts potentiellement exposés sur le formulaire de ticket. Pour en savoir plus, voir Travailler sur un ticket grâce à la visualisation du Contact Tracing.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Info-bulle de la légende	Texte d'info-bulle qui s'affiche lorsque vous pointez sur l'icône de légende.
Ordre	Ordre dans lequel les icônes s'affichent dans la section Motif de l'exposition.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le système de traçage est créé. Le système de traçage s'affiche comme l'une des options du champ **Système de traçage** du formulaire Demande de diagnostic.

Que faire ensuite

- Associer une propriété système à un système de traçage.
- Créer ou modifier une configuration de tâche de demande de diagnostic.

Associer une propriété système à un système de traçage

Associez une propriété système à un système de traçage pour activer un contrôle supplémentaire sur l'utilisation de la source de données du système de traçage.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour consulter la liste des propriétés système associées aux systèmes de traçage, voir Propriétés système des systèmes de traçage dans Emergency Exposure Management.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Emergency Exposure Management** > **Administration** > **Systèmes de traçage**.
2. Ouvrir un système de traçage pour y associer une propriété système.
   Pour associer une nouvelle propriété système au système de traçage, créez-la en cliquant sur **Nouveau** dans la liste connexe des Propriétés système et en remplissant le formulaire Propriété système.

   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Propriétés système, consultez Ajouter une propriété système .
3. Associer une propriété système au système de traçage.
   a. Dans la liste connexe Propriétés systèmes, cliquez sur **Modifier**.
   b. Dans le formulaire Modifier les membres, déplacez les propriétés système requises de la colonne **Collection** vers la colonne **Liste des propriétés système**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Propriétés système des systèmes de traçage dans Emergency Exposure Management

Propriétés système associées aux systèmes de traçage qui sont disponibles dans l'application Emergency Exposure Management.

Pour configurer les propriétés système disponibles pour un système de traçage, accédez à **Emergency Exposure Management** > **Administration** > **Systèmes de traçage** et ouvrez l'enregistrement du système de traçage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la mise en place ou la modification d'un système de traçage, consultez Configurer un système de traçage pour une source de données d'exposition.

Propriétés système des systèmes de traçage installés avec Contact Tracing

Pour plus d'informations, consultez Configurer Contact Tracing.

Propriétés pour Contact Tracing

Propriété	Description
Système de traçage : lecteur de badge	
sn_imt_tracing.badge_data_page_size	Nombre d'enregistrements à traiter simulta données du lecteur de badge. La valeur par
sn_imt_tracing.badge_reader_location	Champ dans la table Registre d'accès aux b [sn_imt_tracing_badge_access_register] qu l'emplacement du lecteur de badge lorsque **le lecteur de badge** est sélectionnée dan Demande de diagnostic. Vous pouvez égal champ de remontée par à pas, par exemple La valeur par défaut est le champ floor_na [sn_imt_tracing_badge_reader].
sn_imt_tracing.badge_owner_field	Champ dans la table Registre d'accès aux b [sn_imt_tracing_badge_access_register] qu propriétaire du badge lorsque l'option **Utili de badge** est sélectionnée dans le formul de diagnostic. Vous pouvez également spé de remontée par à pas, par exemple, user.u La valeur par défaut est le champ user dans [sn_imt_tracing_user_badge].
Système de traçage : journal d'accès Wi-Fi	
sn_imt_tracing.wifi_client_table	Table de classes CMDB à explorer pour id le propriétaire correspondant au client Wi- d'accès Wi-Fi. La valeur par défaut est cm
sn_imt_tracing.wifi_client_mac_field	Champ dans la table Classe CMDB [cmdb stocke l'adresse MAC du client Wi-Fi. La mac_address, name.
sn_imt_tracing.wifi_client_owner_field	Champ dans la table Classe CMDB [cmdb identifie le propriétaire correspondant au c journaux d'accès Wi-Fi. La valeur par défa
sn_imt_tracing.wifi_client_identification_fields	Champs dans la table Classe CMDB [cmdb qui identifient le client Wi-Fi correspondan d'accès Wi-Fi. Les valeurs par défaut sont
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_table	Table de classes CMDB à explorer pour id et le propriétaire correspondant au client W (BLE) dans les journaux d'accès Wi-Fi. La est cmdb_ci_wearable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Contact Tracing (suite)

Propriété	Description
	Remarque : La table Technologies portables [cmd est installée avec l'application CMDB Models disponible via ServiceNow St d'informations, consultez Modèles de CMDB.
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_mac_field	Champ dans la table Classe CMDB [cmdb stocke l'adresse MAC du client Wi-Fi BLE défaut est mac_address, name.
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_owner_field	Champ dans la table Classe CMDB [cmdb identifie le propriétaire correspondant au c dans les journaux d'accès Wi-Fi. La valeur assigned_to.
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_identification_fields	Champs dans la table Classe CMDB [cmdb qui identifient le client Wi-Fi BLE corresp le journal d'accès Wi-Fi. Les valeurs par d mac_address,asset_tag.
Systèmes de traçage : Mist Systems	
sn_imt_tracing.mist_api	API qui accède aux journaux d'accès Wi-fi Systems. La valeur par défaut est https://ap **Remarque :** Cette propriété s'applique uniquement des journaux d'accès Wi-Fi en utilisan
sn_imt_tracing.mist_visits_page_size	Nombre maximal d'enregistrements à traite d'API Mist Systems. La valeur par défaut e **Remarque :** Cette propriété s'applique uniquement des journaux d'accès Wi-Fi en utilisan
Système de traçage : Cisco DNA Spaces	
sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference	Niveau de proximité pour examiner l'intera avec un employé affecté comme une expos Les options disponibles sont 9 m, Étages valeur par défaut est 9 m. **Remarque :** Cette propriété s'applique uniquement des rapports de proximité à l'aide des Spaces.
Propriétés qui s'appliquent uniquement si vous collectez des données brutes Wi-Fi de Cisco DNA Spaces à l'aide de fichiers de do	
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_server	URL ou adresse IP (par exemple, 192.168. FTP sécurisé (SFTP) à partir duquel accéd

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Contact Tracing (suite)

Propriété	Description
	de données brutes Wi-Fi importés dans la t d'accès Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_port	Port sur le serveur SFTP permettant à une d'accéder aux fichiers.
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_file_path	Chemin d'accès au fichier sur le serveur SF de données d'accès Wi-Fi de Cisco DNA S Par exemple, dans le chemin d'accè upload/Visit Data/Daily/ServiceNow_ • /upload/Visit Data/Daily/ est l'em dossier où les fichiers sont stock SFTP. • ServiceNow_Daily_Visits_ est la pr du nom de fichier par défaut que Spaces utilise, suivie de la date e chargement. Par exemple, le nom de fichier par données d'accès Wi-Fi du 19 août UTC serait ServiceNow_Daily_Visits_ UTC.csv : • ServiceNow_Daily_Visits_ est une • 2020-08-19 est la date de capture d'accès Wi-Fi • 0100 UTC est l'heure que vous av le chargement du fichier par Cisc **Remarque :** Assurez-vous que seul un nombre lim accès à cet emplacement en lecture et
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_load_time	Heure au format HH:mm lorsque le systèm Spaces charge les fichiers de données d'acc sur le serveur SFTP. Cet horodatage est la nom du fichier de données d'accès Wi-Fi.
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_username	Nom d'utilisateur requis pour se connecter **Remarque :** Assurez-vous que l'utilisateur du SFT un utilisateur privilégié, comme un ac Affectez le privilège minimal requis p fichiers dans le répertoire défini dans *sn_imt_tracing.wifi_log_s*
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_password	Mot de passe requis pour se connecter au s

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Contact Tracing (suite)

Propriété	Description
sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier	Couche d'intégration avec Cisco DNA Spa les données d'accès Wi-Fi. Les options dis proximity_report et wifi_log_report. **Remarque :** Cette propriété s'applique uniquemen l'intégration avec Cisco DNA Spaces données d'accès Wi-Fi.
Système de traçage : Kinexon SafeZone	
sn_imt_tracing.kinexon_api_endpoint	utilisé pour se connecter à l'instance KINE et accéder aux données KINEXON. Ce po de l'API est également utilisé pour recueill requises pour Contact Tracing. Remplacez terminaison par défaut par le point de term instance.
sn_imt_tracing.kinexon_api_username	KINEXON nom d'utilisateur administrateu
sn_imt_tracing.kinexon_api_password	KINEXON mot de passe administrateur.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_duration	Durée minimale de contact (en secondes) capteurs KINEXON pour déterminer si un contact potentiellement exposé. La requête enregistrements dont les valeurs sont infér Par défaut, la valeur est de 300.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_acc_duration	Durée minimale totale (en secondes) de to KINEXON capteurs pour la fourchette de Si la durée totale est inférieure à cette vale tous les enregistrements de contact entre le valeur par défaut est 300.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_distance	Distance maximale (en mètres) entre deux déterminant si les utilisateurs sont en conta ignore toute instance de contact au-delà de défaut, la valeur est de 2.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_time_gap_in_sequence	Détermine la durée (en secondes) qui peut deux instances de contact consécutives ava potentielle ne soit considérée comme deux potentielles. Par défaut, la valeur est de 15

Créer ou modifier une configuration de tâche de demande de diagnostic

Créez ou modifiez une configuration de tâche de demande de diagnostic pour créer automatiquement une tâche de demande de diagnostic dans une demande de diagnostic. En fonction du du système de traçage sélectionné dans la demande de diagnostic, la configuration de tâche correspondante crée une tâche de demande de diagnostic pour identifier les employés potentiellement impactés.

Avant de commencer

Le module **Configurations de la tâche de demande de diagnostic** dans le navigateur d'application n'est disponible que si l'application Contact Tracing est installée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une configuration de tâche de demande de diagnostic est requise uniquement lorsqu'un système de traçage nécessite un travail supplémentaire à effectuer pour générer le rapport de demande de diagnostic. Par exemple, supposons que vous sélectionniez le système de traçage des journaux d'accès Wi-Fi dans une demande de diagnostic, et que Cisco DNA Spaces est la source de données d'entrée Wi-Fi. Vous devez travailler sur une tâche de demande de diagnostic pour extraire des employés potentiellement exposés en attachant un fichier de données d'accès Wi-Fi ou en générant un rapport de proximité à partir du portail Cisco DNA Spaces.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Emergency Exposure Management** > **Configurations de tâche de demande de diagnostic**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de la tâche de demande de diagnostic

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de tâche de demande de diagnostic.
Table Import Set	Table intermédiaire dans laquelle les enregistrements sont importés à partir d'une source de données avant la transformation de ces enregistrements.
Carte de transformation	Un ensemble de cartes de champs qui définissent les relations entre les champs d'un jeu d'importation et les champs de la table cible. Par exemple, la table cible vers les cartes de champs pour les données d'accès Wi-Fi est le Registre d'accès Wi-Fi [sn_imt_tracing_wifi_access_register]. Pendant la transformation, les données sont copiées à partir de la table Import Set vers la table cible en fonction de la carte de transformation. Un champ de jeu d'importation unique peut être mappé à plusieurs champs sur d'autres tables.
Type	Type de source de données interrogé pour identifier les employés potentiellement impactés.
Actif	Option permettant de rendre la configuration active. Seules les configurations actives peuvent créer une tâche de demande de diagnostic.
Instructions	Ensemble d'instructions pour traiter et terminer la tâche de demande de diagnostic affectée.
Onglet Conditions	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table	Table de demande de diagnostic [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request] pour vérifier quelle source de données est sélectionnée.
Condition	Conditions pour obtenir la source de données sélectionnée dans la demande de diagnostic.
Condition de script	Condition de script qui évalue tous les paramètres supplémentaires.
Onglet Post-traitement	
Script de traitement	Script à exécuter une fois l'importation des données terminée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Une configuration de tâche de demande de diagnostic pour un type de source de données est créée.

Identifier les utilisateurs potentiellement exposés

Si un utilisateur a indiqué une maladie sur son auto-déclaration, utilisez Emergency Exposure Management pour identifier les utilisateurs ayant pu être en contact avec l'utilisateur affecté. Vous pouvez analyser plusieurs sources de données telles que l'emplacement, les réunions, les réservations d'espace de travail, les analyses de badges et les données d'accès Wi-Fi de l'utilisateur affecté, afin d'identifier les utilisateurs potentiellement exposés.

Avant de commencer
Pour interroger plusieurs sources de données, Emergency Exposure Management nécessite les applications, les modules d'extension et les configurations suivantes sur votre instance.

Microsoft Office 365

Enregistrez-vous et configurez l'instance pour analyser les données de réunion Outlook Microsoft.

Contact Tracing

Analyse de lecteur de badge, journal des contacts quotidiens des utilisateurs , journal d'accès Wi-Fi, données de proximité des appareils portables ou wearable et données des visiteurs.

Contrôle de santé des employés et Contact Tracing

Analyse les données des visiteurs.

Gestion des services sur site (com.snc.work_management)

Analyse les données de tâche de service sur site.

Important :

Si vous êtes un client sur site avec Microsoft Office 365 et que vous avez besoin d'aide pour configurer Emergency Exposure Management, contactez votre représentant commercial ou contactez Service et assistance client via `https://support.servicenow.com/now?draw=case`.

Rôle requis : sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Vous ne pouvez pas créer ni exécuter de demande de diagnostic pour les utilisateurs affectés qui n'ont pas consenti à l'utilisation de leurs données pour le suivi des contacts. Pour plus d'informations, consultez Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité de Contact Tracing.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Emergency Exposure Management** > **Créer**.
   Le champ **État de génération du rapport** est défini sur **Non initié** et la case à cocher **Actif** est sélectionnée.
2. Dans le champ **Utilisateur affecté**, sélectionnez le nom de l'utilisateur.
3. Cliquez sur l'icône de verrouillage ( ) dans le champ **Système de traçage** et sélectionnez une ou plusieurs options de système de traçage pour interroger les sources de données correspondantes.
   Vous pouvez sélectionner plusieurs sources pour une meilleure identification des utilisateurs potentiellement impactés.

Système de traçage (Application/module d'extension requis)	**Requête**
Emplacement	Utilisateurs colocalisés avec l'utilisateur affecté, par exemple, au même étage ou dans le même bâtiment.
Réunions Outlook Microsoft Office 365( )	Utilisateurs qui ont accepté les mêmes réunions que l'utilisateur affecté pendant la période spécifiée.
Réservations du lieu de travail Cœur du lieu de travail( )	Utilisateurs qui avaient des réservations pour les mêmes équipes que l'utilisateur affecté pendant la période spécifiée.
Lecteur de badge Contact Tracing( )	Utilisateurs qui ont passé leur badge sur les mêmes appareils de lecture de badge que l'utilisateur affecté au cours de la période spécifiée.
Journal quotidien des employés Contact Tracing( )	Liste des utilisateurs avec qui l'utilisateur affecté a interagi pendant la période spécifiée.
Journal des visiteurs Contact Tracing(et Employee Health Screening)	Liste des visiteurs avec qui l'utilisateur affecté a interagi pendant la période spécifiée. Les visiteurs invités par l'utilisateur affecté et qui ont été dépistés et autorisés à entrer sont interrogés.
Journal d'accès Wi-Fi Contact Tracing( )	Utilisateurs qui ont utilisé les mêmes points d'accès Wi-Fi que l'utilisateur affecté pendant les dates spécifiées. Les données de journal d'accès Wi-Fi utilisées pour identifier les utilisateurs potentiellement impactés dépendent des préférences d'emplacement Wi-Fi et des intégrations disponibles. Pour en savoir plus, consultez Récupération des données de journal d'accès Wi-Fi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Système de traçage (Application/module d'extension requis)	Requête
	Remarque : Les données reçues via une API en temps réel seront conservées pendant une certaine période conformément à la politique de conservation des données de votre fournisseur de services Wi-Fi.
Mobiles/Portables Contact Tracing( )	Utilisateurs utilisant des appareils portables ou wearable à proximité de l'utilisateur affecté pendant une période supérieure à la durée autorisée pendant la période spécifiée.
Kinexon SafeZone Contact Tracing( )	Utilisateurs avec des appareils portables KINEXON qui se sont trouvés à proximité d'autres utilisateurs KINEXON pendant la période spécifiée. Données acquises à partir de l'API KINEXON SafeZone. Nécessite une intégration KINEXON active. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'intégration KINEXON. **Remarque :** Les utilisateurs qui sont tenus d'accepter la politique de confidentialité, mais qui ne l'ont pas fait, sont exclus même s'ils sont des contacts potentiellement exposés.
Service sur site Gestion des services sur site( )	Clients suivis par un agent sur site affecté au cours de la période spécifiée. Interroge également d'autres agents sur site qui ont interagi avec l'agent affecté ou ont parlé au même client que l'agent affecté pendant la période spécifiée.

4. Lorsque vous y êtes invité pour une source de données sélectionnée, indiquez les dates de démarrage et de fin.
   a. Dans le champ **Date de démarrage**, indiquez une estimation de la date d'infection.

      Étant donné que la fenêtre de contamination qui vous concerne peut varier, choisissez une date de démarrage antérieure de 14 jours à la date de signalement des symptômes.

   b. Dans le champ **Date de fin**, indiquez la date à laquelle les symptômes ont été signalés, au moins un jour avant la date du jour.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Des listes connexes renseignées apparaissent après l'exécution d'un rapport de diagnostics.
6. Cliquez sur **Exécuter des diagnostics**.
   Une tâche planifiée récupère les données de l'utilisateur potentiellement impacté à partir des sources sélectionnées et charge les données dans les listes connexes correspondantes. Actualisez une liste pour afficher immédiatement les utilisateurs potentiellement exposés.

   Si vous avez sélectionné l'option **Mobiles/Portables**, une tâche de demande de diagnostic est créée. Suivez les instructions de la tâche pour extraire les utilisateurs potentiellement exposés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous avez sélectionné l'option **Journal d'accès Wi-Fi**, les données Wi-Fi interrogées sont basées sur les préférences d'emplacement définies pour l'emplacement de l'utilisateur affecté. Les options disponibles sont les suivantes :

- Intégration Mist Systems : les données Wi-Fi sont extraites de Mist Systems lorsque vous exécutez la demande de diagnostic.

  Si le réseau du site est activé pour le Bluetooth LE et que l'organisation a fourni un appareil BLE aux utilisateurs, l'accès Wi-Fi utilisé par les appareils BLE permet d'identifier les utilisateurs potentiellement exposés.

- Intégration Cisco DNA Spaces : les données Wi-Fi sont disponibles en fonction de la valeur de niveau Cisco définie dans la propriété *sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier* :
  - Si la valeur *wifi_log_report* est définie, les données sont importées à partir des fichiers de données d'accès Wi-Fi pour les jours spécifiés à partir du serveur SFTP et interrogées par le chemin d'accès de l'emplacement pour identifier les utilisateurs potentiellement exposés.
  - Si la valeur *proximity_report* est définie, une tâche de demande de diagnostic est créée pour extraire les utilisateurs potentiellement exposés. Suivez les instructions de la tâche pour récupérer des données sur les utilisateurs potentiellement impactés à partir de la source de données sélectionnée. Pour en savoir plus, voir Récupérer les données des utilisateurs potentiellement exposés à partir d'une source de données.
- Importation manuelle : les données Wi-Fi sont importées à partir d'une feuille de calcul Microsoft Excel dans la table Registre d'accès Wi-Fi.

7. **Facultatif :** Ajoutez manuellement les utilisateurs potentiellement affectés, par exemple, les utilisateurs qui se sont rendus dans un endroit fréquenté par un utilisateur affecté.

   a. Dans la liste des utilisateurs affectés ajoutés manuellement, cliquez sur **Nouveau**.

   b. Sélectionnez l'utilisateur potentiellement affecté.

   c. **Facultatif :** Ajoutez des commentaires sur les raisons pour lesquelles vous avez ajouté l'utilisateur à la liste.
   La saisie de commentaires permet d'identifier d'autres utilisateurs susceptibles d'avoir à leur tour été contaminés par cet utilisateur, si ce dernier commence à manifester des symptômes.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

   L'utilisateur apparaît dans la liste connexe des utilisateurs affectés ajoutés manuellement.

Résultats

Les listes connexes affichent les utilisateurs potentiellement affectés. Les listes connexes Visiteurs concernés, Clients concernés et Agents de terrain concernés s'affichent uniquement s'il existe des utilisateurs de ce type.

Remarque :
Les utilisateurs qui n'ont pas consenti à l'utilisation de leurs données sont filtrés de la liste des utilisateurs potentiellement affectés. Ils peuvent toutefois être ajoutés manuellement à la liste des utilisateurs potentiellement impactés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe	Description
Tous les utilisateurs concernés	Tous les utilisateurs qui ont été potentiellement exposés. Cette liste est une combinaison de tous les enregistrements des autres listes connexes. Sous la colonne **Système de traçage**, vous pouvez voir la source de l'exposition pour un utilisateur.
Utilisateurs affectés ajoutés manuellement	Cette liste demeure vide à moins qu'un utilisateur disposant du rôle sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin ajoute manuellement des utilisateurs potentiellement exposés supplémentaires.
Visiteurs concernés	Visiteurs invités par l'utilisateur affecté qui ont réussi le dépistage de santé et ont interagi avec l'utilisateur affecté pendant la période spécifiée.
Clients concernés	Les clients ajoutés après l'analyse des commandes de travaux de service sur site. Les clients potentiellement concernés sont identifiés par les commandes de travaux effectuées par un agent sur site affecté entre les dates spécifiées.
Agents de terrain concernés	Les agents sur site ajoutés après l'analyse des commandes de travaux de service sur site. Les agents sur site potentiellement concernés sont identifiés par leurs interactions avec un agent affecté ou par les visites effectuées chez le même client que l'agent affecté entre les dates spécifiées.

Trouble?

Si les diagnostics ne s'exécutent pas, vérifiez l'état de toutes les tâches qui ont été lancées en cliquant sur le lien **Afficher les tâches connexes**. Vous pouvez afficher les détails, y compris le message du journal pour déterminer la raison de l'échec.

Remarque :
Les tâches ayant échoué font l'objet de trois tentatives, nombre défini par défaut dans les propriétés Emergency Exposure Management. Pour relancer la tâche après avoir réglé le problème, cliquez sur **Retraiter**.

Que faire ensuite

En fonction des applications et des modules d'extension installés, vous pouvez réaliser les actions suivantes :

- Cliquez sur **Télécharger le rapport** pour télécharger une feuille de calcul répertoriant tous les utilisateurs concernés. Le rapport comprend l'adresse e-mail et l'emplacement de chaque utilisateur, ainsi que la source d'identification, comme l'emplacement, la réservation d'espace de travail, la collaboration, les données du lecteur de badge ou les commandes de travaux de service sur site. Pour les utilisateurs ajoutés manuellement, le commentaire est inclus.
- Cliquez sur **Télécharger le rapport du visiteur** pour télécharger une liste de feuilles de calcul répertoriant tous les visiteurs potentiellement exposés qui ont rencontré l'utilisateur affecté. Le rapport inclut l'adresse e-mail et le nom de chaque visiteur.

Remarque :

Le bouton est disponible uniquement lorsque vous avez sélectionné le système de traçage **Journal des visiteurs**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le gestionnaire de cas peut créer un cas pour l'utilisateur affecté et ajouter des utilisateurs potentiellement concernés de la liste connexe au cas pour suivre leur état de santé. Pour en savoir plus, voir Créer un ticket pour un employé affecté.

- Le gestionnaire des agents sur site affectés peut prendre des mesures supplémentaires, telles que le blocage de leurs futures affectations de commande de travaux. Pour plus d'informations, consultez Emergency Exposure Management pour les agents de service sur site .

Récupérer les données des utilisateurs potentiellement exposés à partir d'une source de données

Travaillez sur la tâche de demande de diagnostic pour obtenir des informations sur les utilisateurs potentiellement impactés à partir d'une source de données sélectionnée et renseignez les listes connexes correspondantes sur le formulaire Demande de diagnostic.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La tâche de demande de diagnostic est créée à partir de la configuration de tâche de demande de diagnostic pour le type de source de données sélectionné dans le formulaire Demande de diagnostic. Pour plus d'informations, consultez Créer ou modifier une configuration de tâche de demande de diagnostic.

Procédure

1. Accédez à la **Emergency Exposure Management** > **Tous**.
2. Ouvrez une demande de diagnostic à partir de la liste.
3. Dans la liste connexe Tâches de demande de diagnostic, ouvrez une tâche de demande de diagnostic.
4. Suivez les instructions de la tâche pour récupérer des données sur les utilisateurs potentiellement impactés à partir de la source de données sélectionnée.
5. Si la configuration de la tâche vous oblige à fermer manuellement la tâche, sélectionnez **Fermé** dans la Liste d'états.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
L'état de la tâche de demande de diagnostic passe à Fermé. Les utilisateurs potentiellement exposés de la source de données sont ajoutés dans la liste connexe correspondante sur le formulaire Demande de diagnostic.

Extraire les données des utilisateurs potentiellement exposés à partir de Cisco DNA Spaces

Extrayez les données des utilisateurs potentiellement exposés depuis les données de journaux d'accès Wi-Fi de Cisco et renseignez les listes connexes correspondantes sur le formulaire Demande de diagnostic.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin ou admin

Procédure

Accédez aux informations sur l'utilisateur potentiellement exposé via une pièce jointe comportant les données du journal d'accès Wi-Fi Cisco ou en générant un rapport via le portail Cisco DNA Spaces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Les données de journal d'accès Wi-Fi Cisco incluent le niveau de proximité des utilisateurs connectés au réseau Wi-Fi Cisco sur le lieu de travail. En fonction des options de niveau de proximité définies par la propriété `sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference` (à moins de 9 mètres du routeur, au même étage ou dans le même bâtiment), les utilisateurs potentiellement impactés sont identifiés à partir des journaux d'accès Wi-Fi Cisco. Les informations relatives aux utilisateurs potentiellement exposés sont renseignées dans la liste connexe correspondante sur le formulaire Demande de diagnostic.

Extraire les données des utilisateurs potentiellement exposés à partir du rapport de proximité de Zebra MotionWorks

Chargez une feuille de calcul contenant les données de proximité Zebra MotionWorks pour extraire une liste d'utilisateurs potentiellement exposés et renseignez les listes connexes correspondantes sur le formulaire Demande de diagnostic.

Avant de commencer
Vous devez avoir téléchargé le fichier Microsoft Excel à partir du portail Zebra MotionWorks.
Rôle requis : sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin ou admin

Procédure
1. Cliquez sur l'icône de gestion des pièces jointes ( ).
2. Dans la fenêtre Pièces jointes, cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez une feuille de calcul de rapport de proximité Zebra MotionWorks.
3. Sélectionnez **Fermé** dans la liste États.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Le rapport de proximité de Zebra MotionWorks contient une liste d'utilisateurs utilisant des appareils portables ou wearable et qui se trouvaient à proximité de l'utilisateur affecté. Les utilisateurs qui se sont trouvés à proximité de l'utilisateur affecté pendant une période supérieure à la durée autorisée pendant la période spécifiée sont identifiés à l'aide de ce rapport de proximité. Les informations relatives aux utilisateurs potentiellement exposés sont renseignées dans la liste connexe correspondante sur le formulaire Demande de diagnostic.

Domain separation pour Emergency Exposure Management

La table suivante répertorie les cas d'utilisation de Domain Separation pour les fournisseurs de services (SP) qui utilisent cette application.

Remarque :
Ces informations sont soumises à modification : limitez l'utilisation aux SP uniquement.

Cas d'utilisation	Fonctions	Limitations
SP interne - le SP utilise l'application pour les employés internes qui ont pu collaborer avec un employé interne concerné.	Oui	Aucun
SP externe - le SP utilise l'application pour identifier les employés (SP ou locataire) qui auraient pu collaborer avec un employé concerné (SP ou locataire).	Non	Sans la colonne des domaines, les utilisateurs SP qui ont accès à l'application peuvent voir des informations sur les locataires, qu'ils ne pourraient pas voir si une sécurité de la plateforme du système de base les en empêchaient. « Limiter » les propriétés d'application pour les paramètres Outlook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cas d'utilisation	Fonctions	Limitations
Locataire - le locataire utilise l'application pour identifier les employés qui auraient pu collaborer avec un employé concerné.	Non	Sans la colonne des domaines, les locataires qui ont accès à l'application peuvent voir des informations sur les autres locataires, qu'ils ne pourraient pas voir si une sécurité de la plateforme du système de base les en empêchaient. « Limiter » les propriétés d'application pour les paramètres Outlook.

Certains modules de l'application Emergency Exposure Management sont concernés par Domain Separation.

Module CRÉER NOUVEAU et TOUS (demande de diagnostic)

- Aucune protection de colonne de domaine ou logique métier n'existe.
- Crée un événement de diagnostic basé sur des réunions Outlook, sur l'exposition à un utilisateur affecté ou sur l'emplacement de l'utilisateur pour identifier les utilisateurs qui ont pu être exposés par la collaboration.
- Les résultats de l'événement de diagnostic sont renvoyés à la demande de diagnostic ou peuvent être ajoutés manuellement.

Remarque :
Étant donné que l'enregistrement de la demande de diagnostic contient les champs Utilisateur (table : Sys_User) et Emplacement (table : Cmn_Location), la visibilité de ces champs de référence est affectée par Domain Separation. Si un utilisateur se trouve dans un domaine qui ne dispose pas des visibilités appropriées accordées, ces champs apparaissent vides dans la demande de diagnostic, même s'ils contiennent des données.

Module PROPRIÉTÉS

Page des propriétés d'application standard, tous les paramètres concernent l'ensemble de l'application.

Remarque :
Cette propriété limite la capacité de prise en charge d'Outlook dans un environnement séparé par domaine parce que les paramètres des locataires diffèrent de ceux du fournisseur de services.

- Aucune protection de colonne de domaine ou logique métier n'existe.
- Capture les réponses Outlook ou Localisation et les renvoie à la demande de diagnostic.
- Fonction d'administration.

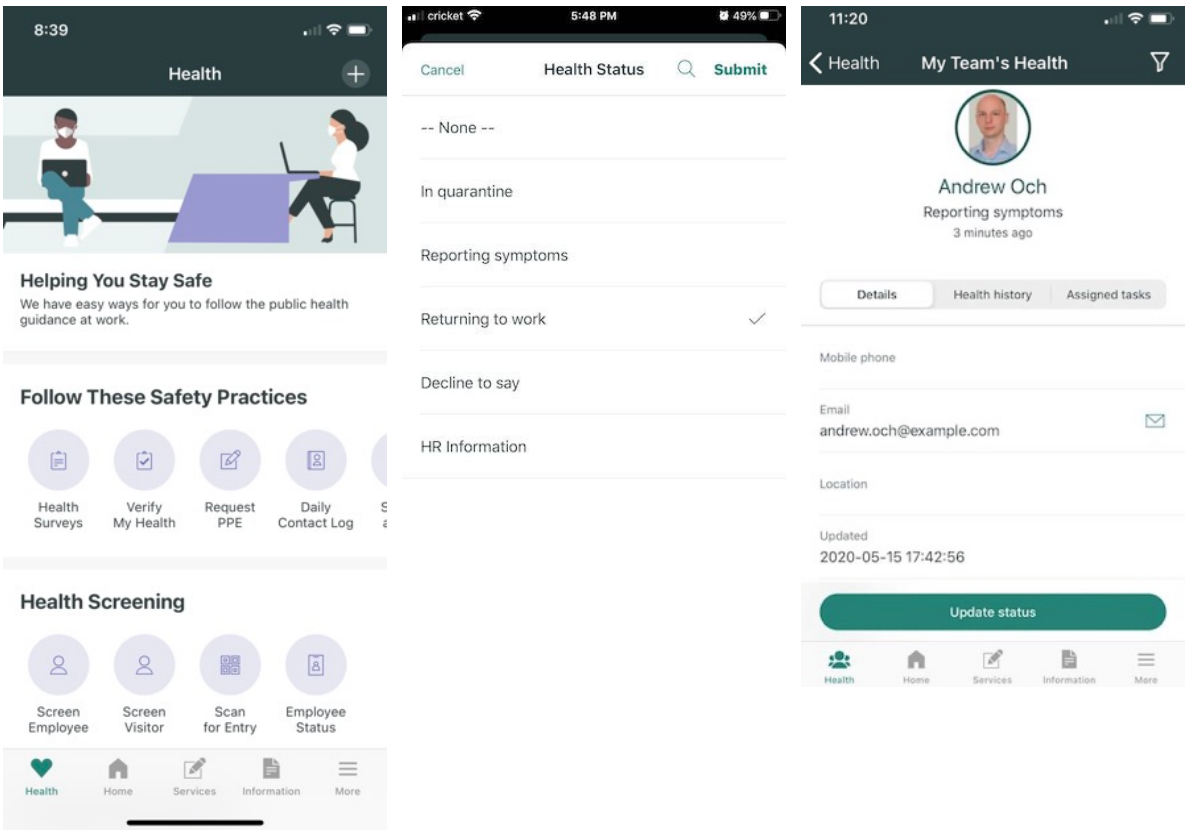
Safe Workplace for Mobile

Gérez les étapes essentielles pour permettre de revenir sur le lieu de travail où que vous soyez en utilisant l'application Safe Workplace for Mobile.

L'expérience mobile ServiceNow® Safe Workplace permet aux entreprises de gérer les étapes essentielles permettant de renvoyer les employés sur le lieu de travail où qu'elles soient avec l'application Now Mobile. Grâce à une conception mobile intuitive et une interface conviviale, les organisations peuvent organiser un retour fluide sur le lieu de travail, ce qui permet aux utilisateurs d'effectuer des contrôles et des enquêtes sur la santé, d'organiser des visites, de faire des réservations, de demander des EPI et plus encore pour prendre en charge leur santé et leur sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Accéder à d'autres applications à partir de Safe Workplace for Mobile

Depuis l'application Safe Workplace for Mobile, les utilisateurs peuvent accéder à des applications des suites de produits Emergency Response Management et Safe Workplace.

Remarque :
L'application Emergency Response Management pour Now® Mobile a été renommée Safe Workplace for Mobile.

Emergency Response Management applications	Safe Workplace applications
• Emergency Outreach • Emergency Self Report • Emergency Exposure Management	• Employee Readiness Surveys • Employee Health Screening • Cœur du lieu de travail • Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail • Tableau de bord Safe Workplace • Contact Tracing • Test Santé et sécurité • Employee Readiness Core • Enterprise Employee Experience Pack

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Emergency Response Management applications	Safe Workplace applications
	• Employee Travel Safety • Vaccination Status

Fonctionnalités de Safe Workplace for Mobile

Recevoir et répondre aux notifications de sensibilisation

Recevez des notifications importantes générées dans l'application Emergency Outreach sur votre équipement mobile. Vous pouvez également déclarer votre état de santé depuis ces notifications.

Pour plus d'informations sur Emergency Outreach, voir Emergency Outreach.

Pour en savoir plus sur l'auto-déclaration d'état de santé via les notifications push, consultez Signaler votre état de santé.

Signaler votre état de santé depuis le tableau de bord de réponse de service

Sous Mon état de santé actuel, cliquez sur votre nom pour renseigner votre état de santé. Pour en savoir plus, voir Signaler votre état de santé dans Now Mobile.

Afficher le statut de vos subordonnés directs

En tant que responsable, vous pouvez afficher la section **Santé de mon équipe** depuis la section **Mon équipe** pour afficher un aperçu de la santé de vos subordonnés directs. Pour en savoir plus, voir Gérer l'état de santé de vos subordonnés directs dans Now Mobile.

Réaffecter des tâches critiques à vos employés disponibles

En tant que gestionnaire, vous pouvez appuyer sur **Les tâches ouvertes de mes subordonnés directs** dans la section **Mon équipe** pour afficher les tâches affectées à vos subordonnés directs. Depuis cette liste, vous pouvez réaffecter des tâches à vos subordonnés directs disponibles. Pour en savoir plus, voir Réaffecter des tâches aux membres de votre équipe dans Now Mobile.

Sections mobiles

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite, vous voyez les sections mobiles disponibles pour l'expérience mobile Emergency Response Management. Chaque section a plusieurs applications. Pour afficher toutes les applications sous une rubrique, faites défiler vers la gauche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rubriques des sections mobiles

Suivez ces pratiques de sécurité	Contrôle de santé	Gérer l'inventaire PPE
Enquêtes sur la santé Pour en savoir plus, voir Employee Readiness Surveys.	Vérifier la température de l'employé Pour en savoir plus, voir Effectuer un dépistage de santé pour l'entrée.	Affecter un consommable Pour en savoir plus, voir Affecter un PPE aux employés.
Vérifier ma santé Pour en savoir plus, voir Vérifier votre état de santé et conformité.	Vérifier la température du visiteur Pour en savoir plus, voir Dépister un visiteur pour le faire entrer sur le lieu de travail.	Affecter un matériel Pour en savoir plus, voir Affecter un PPE aux employés.
Demander un PPE Pour en savoir plus, voir Demander un PPE.	Scan pour l'entrée Pour en savoir plus, voir Collecter les données de badge des utilisateurs.	Ajouter un consommable Pour en savoir plus, voir Ajouter un stock de PPE.
Journal de contacts quotidiens Pour en savoir plus, voir Suivi des contacts des employés à l'aide des journaux quotidiens.	État de l'employé Pour en savoir plus, voir Consultez votre état de santé et de sécurité.	Ajouter un matériel Pour en savoir plus, voir Ajouter un stock de PPE.
Consentement à la confidentialité Pour en savoir plus, voir Consentement de l'utilisateur à la politique de confidentialité de Contact Tracing.		Ajouter un modèle Pour en savoir plus, voir Créer des modèles pour les éléments de PPE.
Configurer une visite Pour en savoir plus, voir Inviter un visiteur sur le lieu de travail.		
Test COVID-19 Pour en savoir plus, voir Demander un test de diagnostic COVID-19.		
Demander l'autorisation pour partir en déplacement Pour en savoir plus, consultez Demander l'autorisation pour partir en déplacement.		
Déclarer la vaccination		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rubriques des sections mobiles (suite)

Suivez ces pratiques de sécurité	Contrôle de santé	Gérer l'inventaire PPE
Pour en savoir plus, consultez Déclarer l'état de vaccination à votre organisation.		
Demander une exemption de vaccin Pour en savoir plus, consultez Demander une exemption de vaccin.		
Demandes d'exemption de vaccin Pour en savoir plus, consultez Demander une exemption de vaccin.		

Rubriques de la section (suite)

Mon état de santé actuel	Préparer l'arrivée	Mon équipe
Pour en savoir plus, voir Afficher votre état de santé dans Now Mobile.	Ma liste de vérification de préparation Fournit une liste de vérification à effectuer avant d'arriver sur le lieu de travail.	Santé de mon équipe Affiche une liste de vos subordonnés directs et leur état de santé.
	Code d'entrée de mon bureau Fournit un code QR qui vous permet d'enregistrer votre entrée sur un lieu de travail.	Les tâches ouvertes de mes subordonnés directs Affiche toutes les tâches ouvertes affectées à vos subordonnés directs qui doivent être effectuées avant d'arriver sur un lieu de travail.

Safe Workplace Suite pour les clients fédéraux

Les clients fédéraux utilisant les environnements IL4 ou FedRAMP verront les applications Safe Workplace Suite accessibles pour installation sur leurs instances de non-production sans avoir à effectuer de demandes particulières. Des licences sont requises pour utiliser Safe Workplace Suite des applications sur des instances de production. Les clients sont tenus de configurer les applications de façon à respecter les réglementations et directives fédérales des États-Unis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Si vous avez souscrit à Safe Workplace Suite et que vous avez déjà installé certaines des applications, consultez l'ordre d'installation suivant pour les applications restantes.

- Emergency Outreach (sn_imt_checkin)
- Employee Health Screening (sn_imt_monitoring)
- Gestion des stocks d'EPI de lieux de travail (sn_imt_ppe)
- Employee Readiness Surveys (sn_imt_readiness)
- Ensemble de données sur la santé mondiale COVID-19 (sn_imt_c19datafeed)
- Contact Tracing (sn_imt_tracing)
- Emergency Self Report (sn_imt_quarantine)
- Cœur du lieu de travail (sn_wsd_core)
- Tableau de bord Safe Workplace (sn_imt_dashboard)
- Emergency Response Management pour Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Test Santé et sécurité (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Avis concernant l'utilisation par les organisations

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'organisation qui utilise cette application. Les organisations reconnaissent que leur utilisation de l'application n'engage en rien ServiceNow eu égard au respect de la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

législation ou de la réglementation de l'application et que tout libellé suggéré prêt à l'emploi fourni avec l'application ne constitue pas un avis juridique émis par ServiceNow.

Les organisations demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) la protection des données et les lois sur l'emploi, et sont tenues de modifier les contenus des modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des organisations.

Avis concernant l'utilisation par les organismes gouvernementaux

ServiceNow met cette application à disposition des organismes gouvernementaux et de leurs utilisateurs autorisés, et non des employés d'organismes gouvernementaux à titre individuel. Cette application est fournie à titre gratuit pour une période de temps limitée ou prolongée et sans attente de paiement versé à ServiceNow de la part de l'organisme gouvernemental pour une utilisation pendant cette période, et l'utilisation ne crée pas non plus d'obligation future réelle ou implicite au nom du gouvernement. Par la présente, ServiceNow renonce expressément à toute demande de paiement future de l'organisme dans le cadre de l'utilisation de l'application. Les clients administratifs s'engagent à vérifier auprès du Bureau d'éthique de l'organisme ou de son représentant autorisé que l'acceptation et l'utilisation de l'application sont autorisées.

Toutes les décisions relatives à l'implémentation de la présente application sont à la seule discrétion de l'agence gouvernementale qui utilise cette application. Les agences demeurent seules responsables du respect de leurs obligations légales en vertu des lois et réglementations en vigueur, y compris (mais sans s'y limiter) des lois et réglementations sur la protection des données et l'emploi, et sont tenues de modifier les libellés dans les modèles fournis en vue de répondre aux exigences spécifiques des agences.

Installer Safe Workplace for Mobile

Installez l'application Now® Mobile et l'application Safe Workplace for Mobile.

Avant de commencer
L'application Safe Workplace for Mobile (sn_imt_mobile) dépend du module d'extension com.sn_imt_quarantine.

L'application Safe Workplace for Mobile a également une dépendance facultative à d'autres applications Safe Workplace. Si l'un de ces modules d'extension est installé, les applications correspondantes s'affichent dans votre application Safe Workplace for Mobile :

- sn_imt_checkin
- sn_imt_core
- sn_imt_monitoring
- sn_imt_ppe
- sn_imt_tracing
- sn_imt_travel
- sn_imt_health_testing

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Instructions d'installation pour les environnements auto-hébergés et fédéraux

Type	Instructions
Sur site commercial	Rendez-vous sur ServiceNow® Store pour télécharger et installer l'application.
Hébergement fédéral	Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site fédéral	Si vous êtes un client fédéral sur site et que vous souhaitez installer cette application, contactez votre représentant commercial ou créez un ticket Now Support ou HIWAVE. Dans le ticket, demandez à être acheminé vers l'équipe SHOT. Voir le Téléchargements fédéraux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030260] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.
Sur site	Voir le Téléchargements commerciaux pour le Emergency Response Management et Safe Workplace Suite Applications [KB0030258] dans le centre d'aide du Store pour plus d'informations.

Procédure

1. Téléchargez l'application Now Mobile pour Apple iOS ou Google Android sur votre équipement mobile à partir de l'App Store d'Apple ou du Google Play Store.
2. Dans votre instance, accédez à **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
3. Recherchez Safe Workplace for Mobile.
4. Cliquez sur **Installer**.
5. Dans la boîte de dialogue d'installation d'application, cliquez sur **Installer**.
6. Lorsque l'installation est terminée, cliquez sur **Fermer**.
7. **Facultatif :** Contrôlez l'accès à l'application en créant un groupe et en attribuant des rôles au groupe ou aux utilisateurs individuels.

   (Optional) Pour plus d'informations, consultez Rôles.

Signaler votre état de santé dans Now Mobile

Utilisez l'application Now® Mobile pour signaler votre état de santé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_imt_quarantine.crisis_task_user

Pour accéder à ce contenu, vous devez disposer de l'option Now Mobile Application. L'application doit être installée sur Emergency Self Report votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

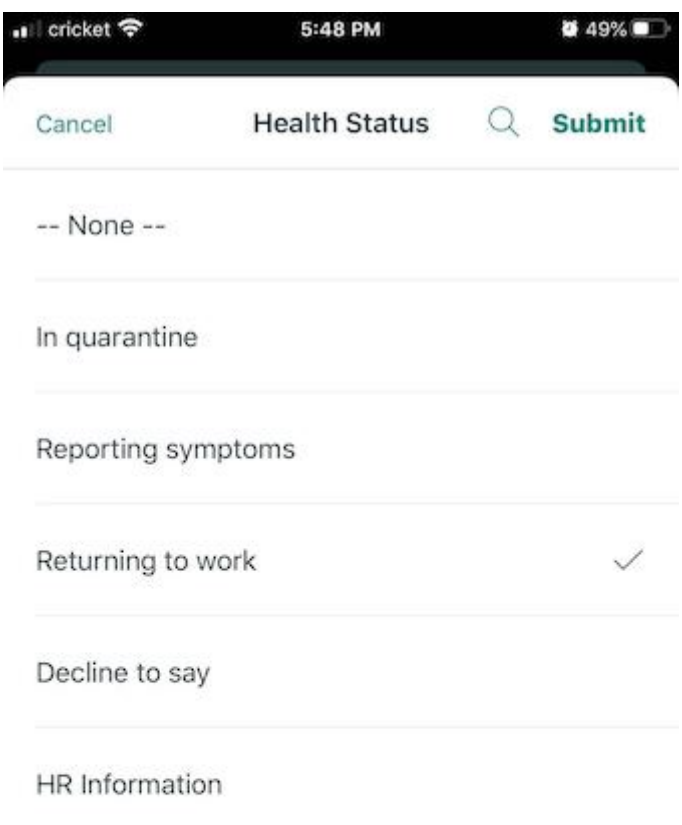
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Depuis l'application Safe Workplace for Mobile, les utilisateurs peuvent accéder à des applications des suites de produits Emergency Response Management et Safe Workplace.

Remarque :
L'application Emergency Response Management pour Now® Mobile a été renommée Safe Workplace for Mobile.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile.
2. En haut de la page Santé, cliquez sur l'icône d'action rapide pour ouvrir le lanceur d'applet d'auto-déclaration.
3. Sélectionnez votre état de santé depuis la liste et appuyez sur l'icône de vérification ( ) pour confirmer votre état.



4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher votre état de santé dans Now Mobile

Utilisez l'application Now Mobile pour afficher votre enregistrement d'état de santé.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pour accéder à ce contenu, vous devez disposer de l'option Now Mobile Application. L'application doit être installée sur Emergency Self Report votre instance.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Depuis l'application Safe Workplace for Mobile, les utilisateurs peuvent accéder à des applications des suites de produits Emergency Response Management et Safe Workplace.

Remarque :
L'application Emergency Response Management pour Now® Mobile a été renommée Safe Workplace for Mobile.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile.
2. Faites défiler vers le bas jusqu'à **Mon état de santé actuel**, puis cliquez sur le lien **Afficher tout**.

Traduction automatique

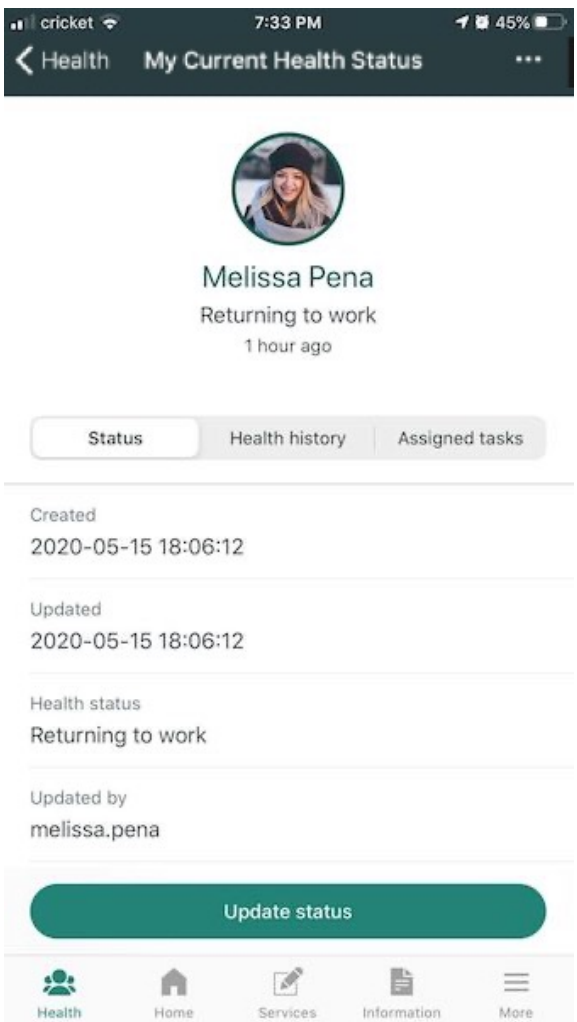
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur votre nom.

Écran Mon état de santé actuel

L'écran **Mon état de santé actuel** affiche les informations suivantes :

- Utilisez l'onglet **État** pour afficher votre état de santé déclaré.
- Utilisez l'onglet **Historique de santé** pour afficher un historique de vos états de santé déclarés.
- Utilisez l'onglet **Tâches affectées** pour voir les tâches qui vous ont été affectées.
- Utilisez le bouton **Mettre à jour le statut** pour modifier votre état de santé.
- Si vous êtes un responsable, utilisez l'action **Réaffecter tout** à partir de l'icône de menu du haut ··· pour réaffecter toutes vos tâches.



Gérer l'état de santé de vos subordonnés directs dans Now Mobile

Utilisez l'application Now Mobile pour afficher l'état de santé de vos subordonnés directs.

Avant de commencer

Pour accéder à ce contenu, vous devez disposer de l'option Now Mobile Application. L'application doit être installée sur Emergency Self Report votre instance.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Depuis l'application Safe Workplace for Mobile, les utilisateurs peuvent accéder à des applications des suites de produits Emergency Response Management et Safe Workplace.

Remarque :
L'application Emergency Response Management pour Now® Mobile a été renommée Safe Workplace for Mobile.

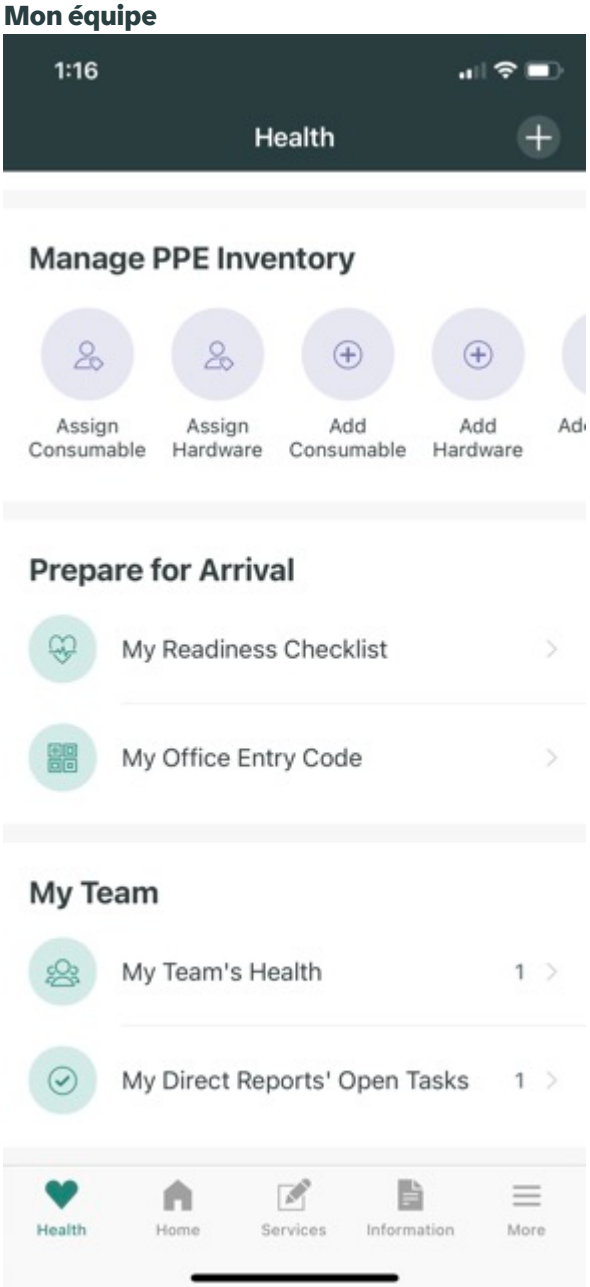
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile.
2. Faites défiler vers le bas jusqu'à afficher la section Mon équipe et cliquez sur le lien **Santé de mon équipe**. Dans la section Santé de mon équipe, vous pouvez voir une liste de tous vos utilisateurs.

Mon équipe

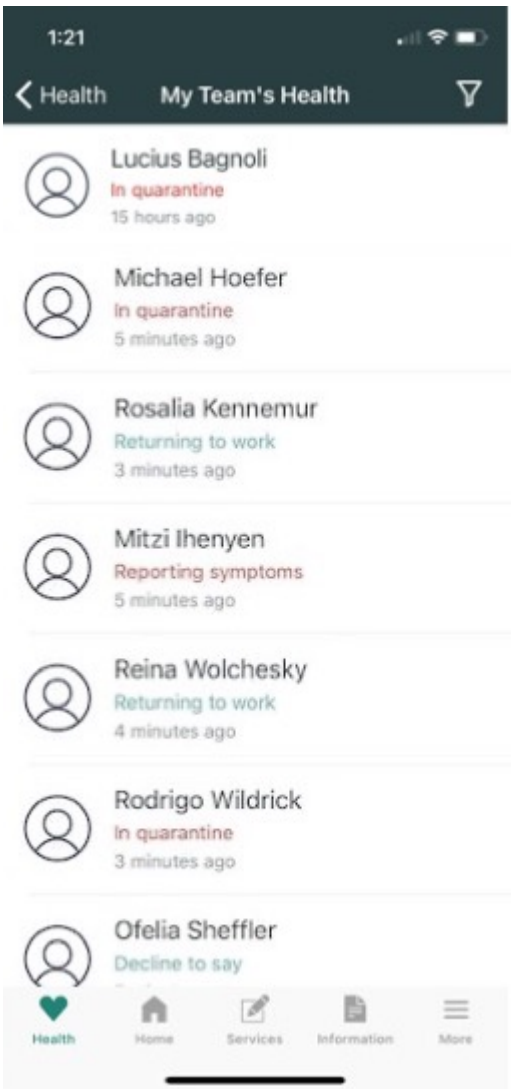


3. Dans la section Santé de mon équipe, vous pouvez voir une liste de tous vos utilisateurs et de leur état de santé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des utilisateurs et de leur état de santé



4. **Facultatif :** Mettez à jour l'état de santé d'un utilisateur.
   - Faites balayer vers la gauche sur une entrée de la liste pour mettre à jour l'état de l'utilisateur.
   - Touchez un enregistrement dans la liste et cliquez sur **Mettre à jour le statut** au bas du formulaire de tâche.

Traduction automatique

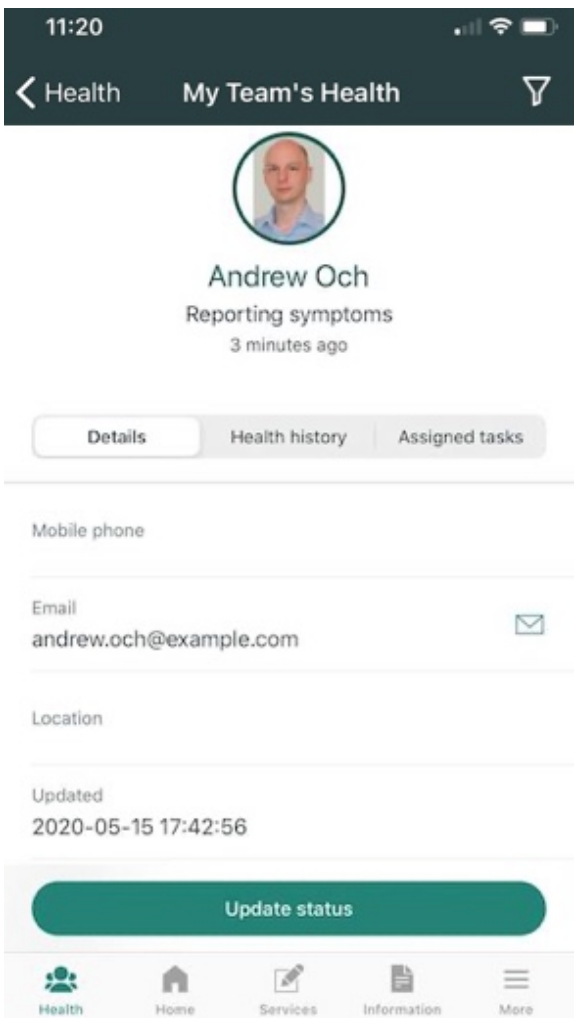
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Touchez une entrée dans la liste pour afficher l'écran d'enregistrement de l'employé.

Écran de l'enregistrement de l'employé

L'écran d'enregistrement de l'employé affiche les informations suivantes :

- Utilisez les informations de contact et de lieu depuis l'écran Détails pour rester en contact avec vos subordonnés directs.
- Utilisez l'onglet **Historique de santé** pour afficher un historique des états de santé déclarés de l'utilisateur.
- Utilisez l'onglet **Tâches affectées** pour voir les tâches qui ont été affectées à l'utilisateur.
- Cliquez sur le bouton **Mettre à jour le statut** pour modifier l'état de santé de l'utilisateur.



Réaffecter des tâches aux membres de votre équipe dans Now Mobile

En tant que responsable, vous pouvez afficher la liste des tâches affectées aux membres de votre équipe et réaffecter les tâches à d'autres membres de l'équipe.

Avant de commencer

Pour accéder à ce contenu, vous devez disposer de l'option Now® Mobile Application. L'application doit être installée sur Emergency Self Report votre instance.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Depuis l'application Safe Workplace for Mobile, les utilisateurs peuvent accéder à des applications des suites de produits Emergency Response Management et Safe Workplace.

Remarque :
L'application Emergency Response Management pour Now® Mobile a été renommée Safe Workplace for Mobile.

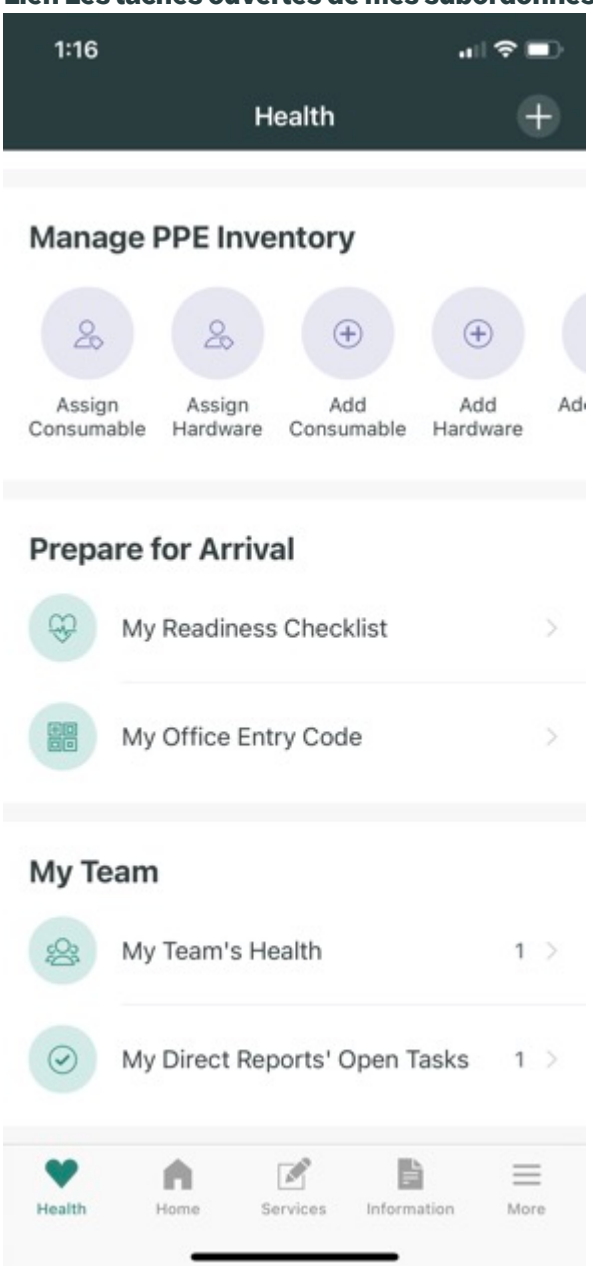
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile.
2. Faites défiler jusqu'à afficher la section Mon équipe et cliquez sur **Les tâches ouvertes de mes subordonnés directs**.

Lien Les tâches ouvertes de mes subordonnés directs



Une liste toutes les tâches ouvertes affectées à vos subordonnés directs est affichée.

3. Pour afficher des détails sur la tâche, cliquez sur la tâche ouverte.
4. Pour réaffecter une tâche, faites glisser vers la gauche et cliquez sur **Réaffecter**.
5. Recherchez un utilisateur auquel vous souhaitez réaffecter la tâche et sélectionnez le nom de l'utilisateur.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Concierge du lieu de travail

L'application Workplace Concierge est une Workplace Service Delivery application conçue pour fournir aux employés des informations en temps réel afin d'optimiser leur expérience de travail.

Premiers pas

Explorer Découvrez les concepts et fonctionnalités de Workplace Concierge.	**Configurer** Installez Workplace Concierge pour commencer.	**Utiliser** Utilisez Workplace Concierge - Employee Presence pour permettre aux employés de définir des routines.
Gérer Gérez les routines des employés et les collaborateurs.	**Composants** Obtenez des détails sur les composants installés et les principales fonctionnalités de Workplace Concierge.	

Explorez Workplace Concierge

L'application Workplace Concierge est une Workplace Service Delivery application conçue pour fournir aux employés des informations en temps réel afin d'optimiser leur expérience de travail.

L'application vise à aider les employés à planifier leur présence sur site et à améliorer leurs interactions en personne avec leur équipe en collaborant. L'expérience Concierge, c'est-à-dire le module Présence des employés, est disponible dans le Espace de travail du Portail de services, ainsi que sur le , Centre des employésà l'aide duquel les Application Now Mobile employés peuvent définir leur routine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

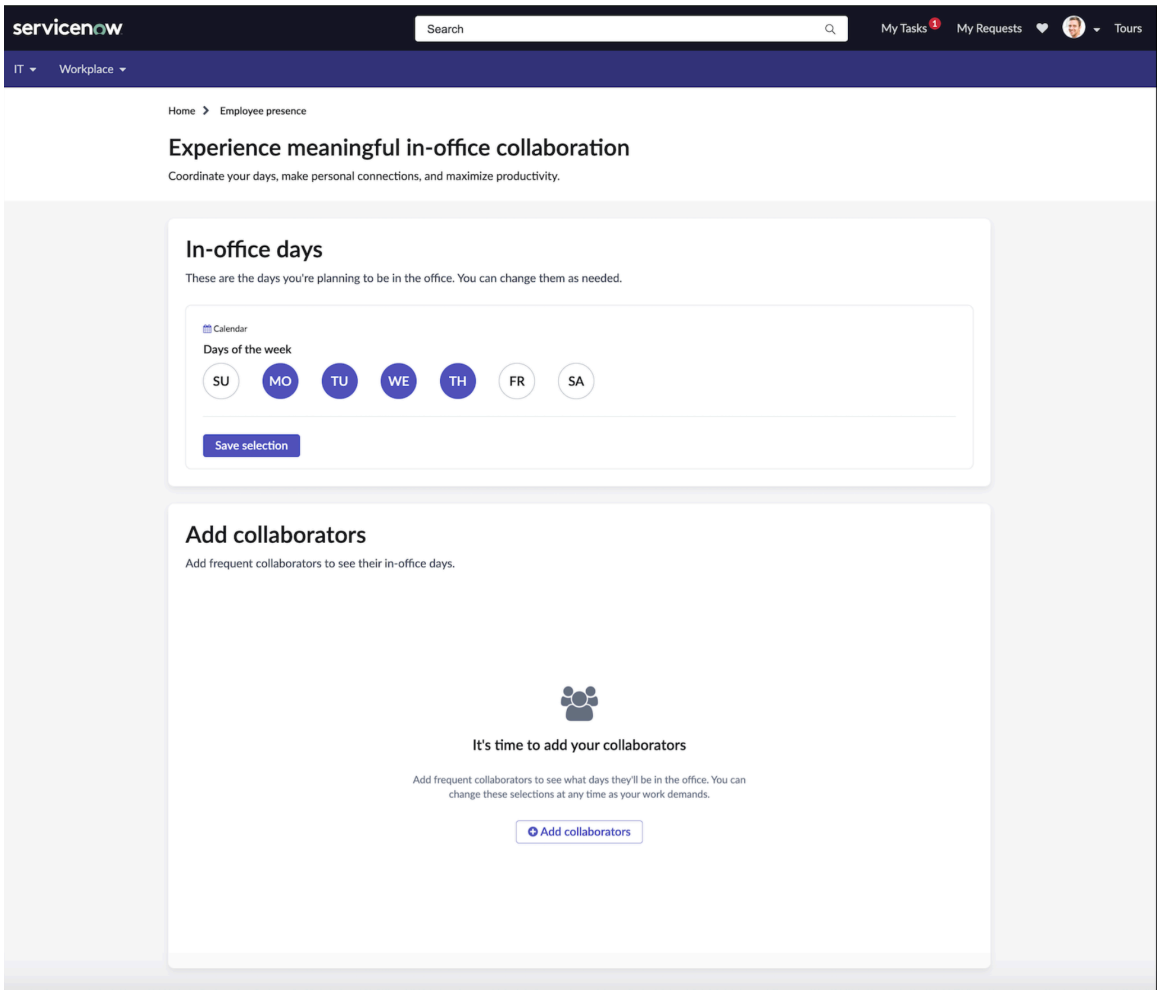


Tableau de bord de présence des employés

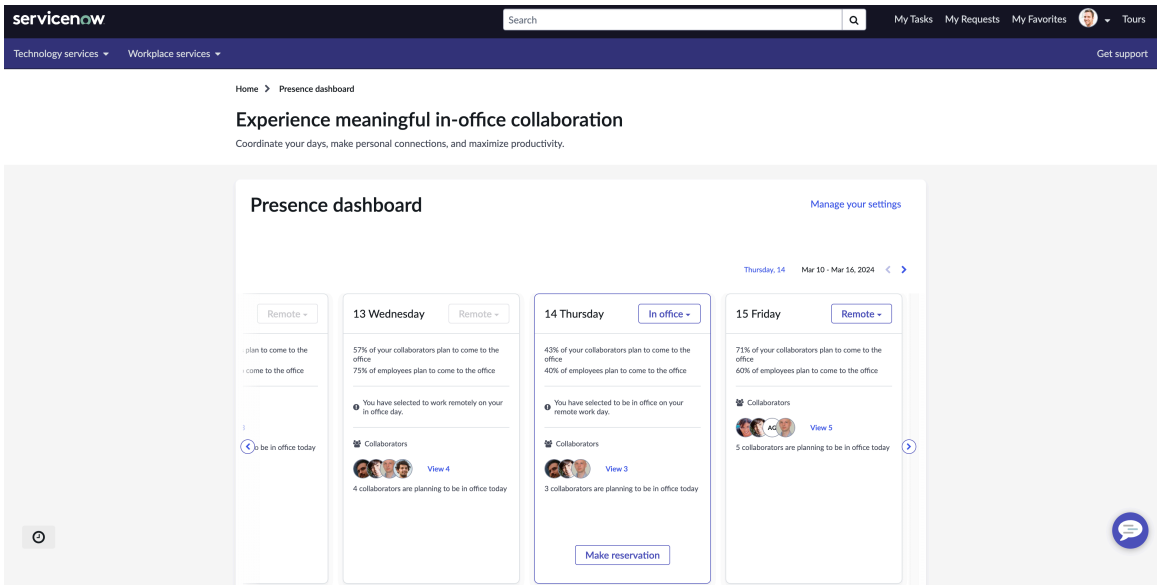
Le tableau de bord de présence des employés peut être utilisé pour afficher et optimiser la présence des employés sur le lieu de travail. Les employés peuvent définir ou annuler leurs journées au bureau sans modifier leur routine et créer des réservations les jours où ils prévoient de se rendre au bureau. Les gestionnaires d'installations peuvent utiliser les données des tableaux de bord pour planifier l'espace de bureau qui répond aux besoins de travail de l'entreprise.

Le tableau de bord contient une vue hebdomadaire personnalisée pour les employés contenant les informations suivantes :

- Routine des employés
- Exceptions de routine
- Exceptions de routine à un autre emplacement
- Collaborateurs prévoyant d'être au bureau
- Informations sur les événements au bureau
- Pourcentage de collaborateurs et d'employés travaillant au bureau

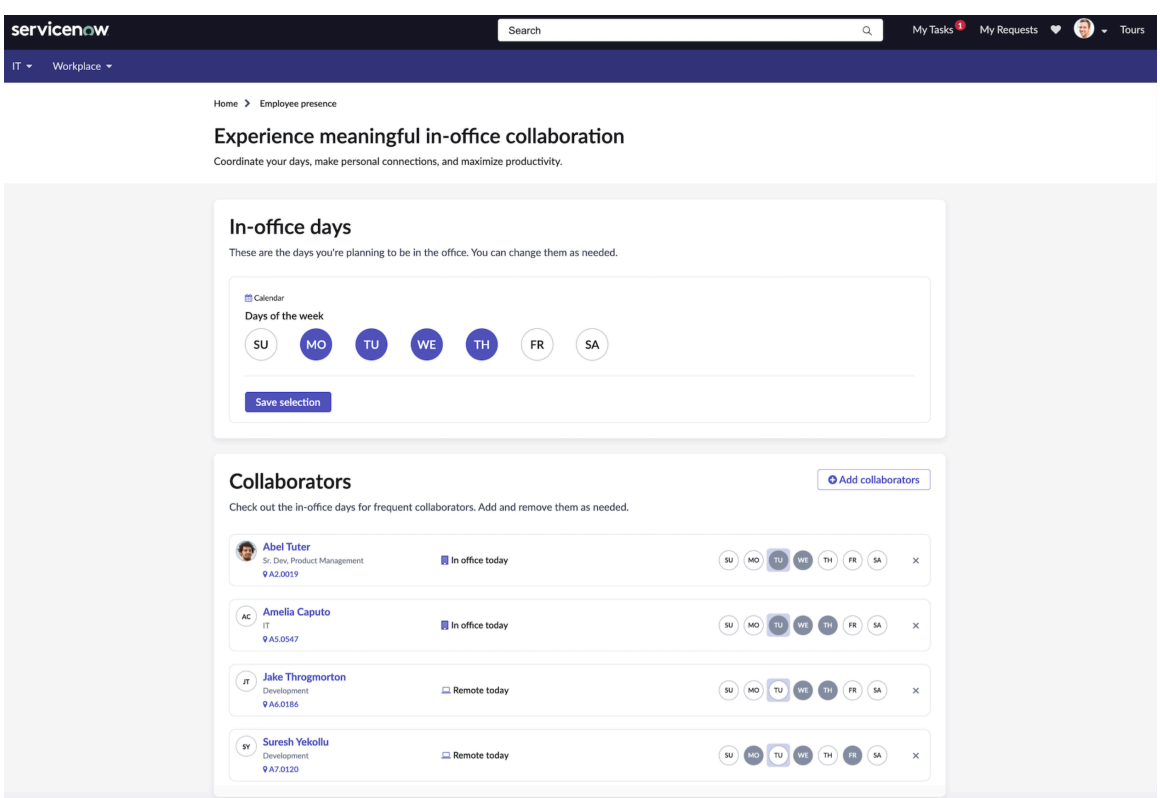
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Routine de présence des employés

L'application Workplace Concierge permet aux employés de définir leur présence prévue au bureau. Un employé peut définir les jours de la semaine où il sera présent au bureau. Un employé peut également ajouter ses collègues, responsables ou parties prenantes en tant que collaborateurs pour connaître sa présence prévue au bureau au cours de la semaine. Grâce à l'ajout, l'employé peut coordonner sa présence au bureau avec ses collaborateurs pour une meilleure interaction, la planification d'une réunion ou la socialisation.



Avec l'aide de la collaboration, les employés peuvent s'ajouter en tant que collaborateurs et connaître les journées prévues de chacun au bureau. Ils peuvent planifier leurs routines en fonction de l'avancement de leur travail, de leurs réunions, de leurs planifications, etc. À

Traduction automatique

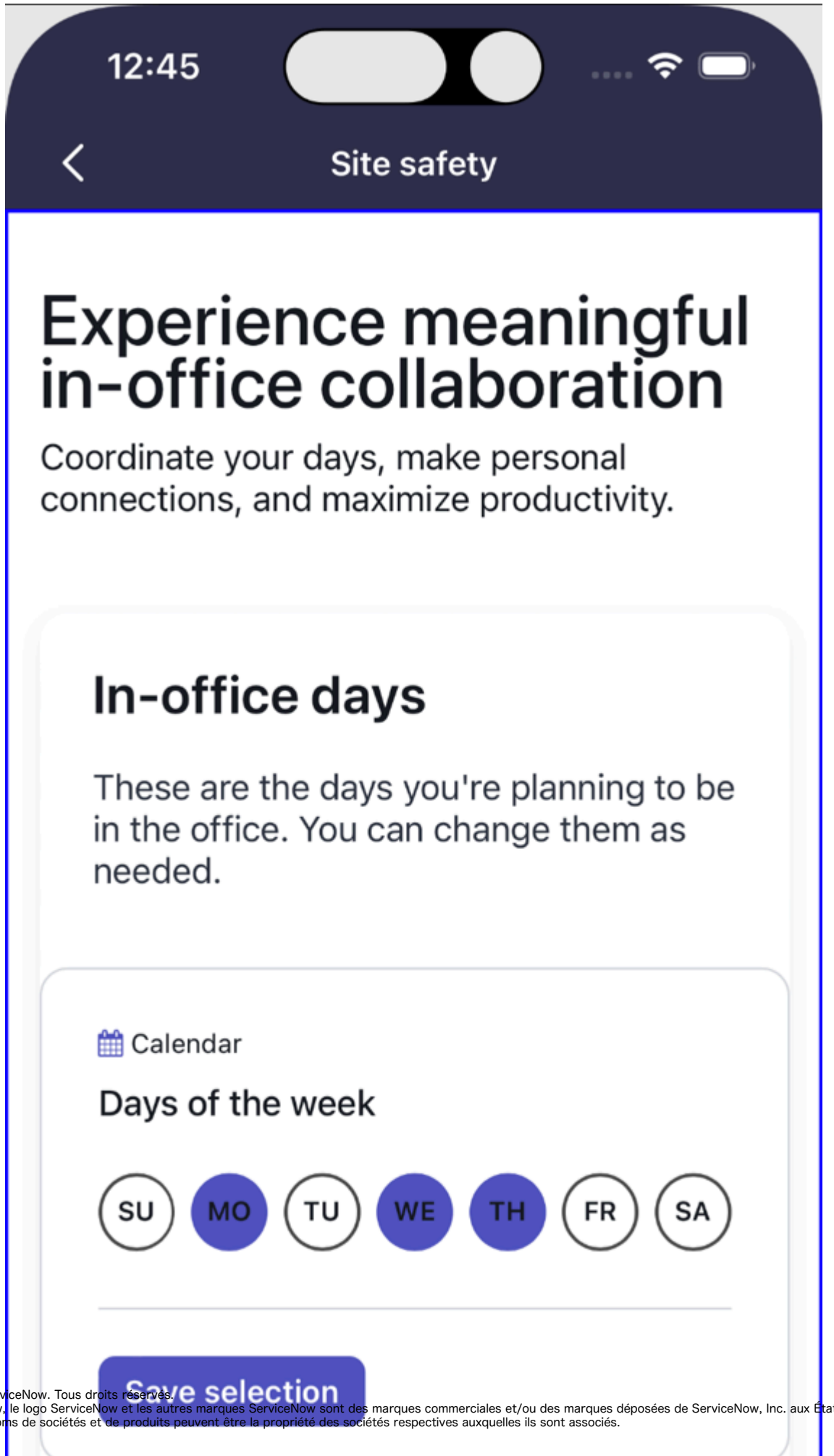
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

tout moment, un employé peut modifier sa routine au bureau pour une meilleure interaction avec les collaborateurs, ce qui stimule les interactions et les performances en personne.

Un employé peut définir ses journées de bureau à l'aide de la commande , Espace de travail du Portail de servicesde la Centre des employés commande et de la commande .Application Now Mobile

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant qu'administrateur, à l'aide du module **Présence des employés** de l'application Workplace Concierge, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Vous pouvez à tout moment effectuer des mises à jour si nécessaire.
- Affichez les collaborateurs ajoutés pour un employé. Vous pouvez afficher les détails de l'employé auquel le collaborateur est ajouté.
- Afficher les détails liés à la routine, tels que la date de début et de fin de la routine. À tout moment, une seule routine d'un employé est active. Ainsi, lorsque l'employé met à jour sa routine, un nouvel enregistrement est créé et l'ancien enregistrement devient non valide et est généré avec une date de fin.
- Consultez les exceptions de routine soumises par les employés.
- Ajoutez ou supprimez des sections affichées sur le tableau de bord de présence des employés.
- Définissez le premier jour de la semaine dans les sections du calendrier à l'aide de la `glide.ui.date_picker.first_day_of_week` propriété système.
- Appliquez le filtre aux collaborateurs à l'aide de la `sn_wsd_concierge.collaborators_filter` propriété système. En fonction du filtre, les collaborateurs sont affichés aux employés lors de l'ajout d'un collaborateur. Pour plus d'informations sur la définition de la propriété, reportez-vous à Propriétés installées avec Workplace Concierge.

Configurer Workplace Concierge

Installez l'application Workplace Concierge.

Installer Workplace Concierge

Installez l'application Workplace Concierge à ServiceNow Storepartir du . Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Avant de commencer

Effectuez les instructions de configuration suivantes :

1. Accédez à la **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance.

   La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.

2. Vérifiez que le module d'extension Cœur du lieu de travail est activé :

Utilisez les informations suivantes lorsqu'elles sont nécessaires :

- Nom de l'application : Workplace Concierge
- ID de l'application : sn_wsd_concierge

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Trouvez l'application en utilisant les critères de filtrage et la barre de recherche.
   Recherchez l'application à l'aide de son nom (Workplace Concierge ou ID (sn_wsd_concierge). Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.
   Une liste affiche les modules d'extension et applications dépendants qui seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. Si des modules d'extension ou des applications doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Workplace Concierge.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cliquez sur **Charger les données de démonstration**.

   (Optional) Les données de démonstration comprennent des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Cliquez sur **Installer**.

Configurer les sections du tableau de bord de présence

En tant qu'administrateur, ajoutez ou supprimez des sections de widget du tableau de bord de présence.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_concierge.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Présence des employés** > **Sections de calendrier**.
   Les sections par défaut sont les suivantes :
   - Section de collaboration de présence WSD
   - Section Exception de présence WSD
   - Section des aperçus de présence WSD
   - Section Réservation de présence WSD

   Remarque :
   La section Réservation de présence WSD est disponible si vous avez installé Workplace Reservation Management.
2. Modifiez les valeurs de la colonne **Ordre** pour changer l'ordre d'apparence des sections.
3. **Facultatif :** Ajoutez une section au calendrier.

   Important :
   L'ajout d'un widget qui n'est pas optimisé pour le tableau de bord de présence peut entraîner des résultats inattendus dans l'interface utilisateur. Si vous souhaitez créer un widget, assurez-vous de copier et de modifier un widget par défaut.

   a. Dans la table Widgets de calendrier de présence des employés, sélectionnez **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Widget de calendrier de présence des employés

Champ	Description
Nom	Nom de la section.
Commande	Ordre dans lequel la section doit être affichée sur le tableau de bord de présence.
Description	Description de la section.
Widget	Widget qui doit être affiché dans la section.
Critères d'utilisateur	Critères d'utilisateur pour décider quels utilisateurs peuvent voir la section.
Paramètres de widget	Paramètres qui doivent être transmis au widget.
Actif	Option permettant d'activer la section sur le tableau de bord de présence.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

4. **Facultatif :** Supprimez une section du calendrier.

a. Dans la table Widgets de calendrier de présence des employés, sélectionnez une section de calendrier.

b. Si vous ne pouvez pas modifier l'enregistrement dans le périmètre de l'application, sélectionnez le mot **ici** dans le message affiché en haut de la page.

c. Sur la page Widget Calendrier de présence des employés, sélectionnez **Supprimer**.

Remarque :
Vous pouvez également décocher la case **Actif** pour supprimer la section de calendrier sans supprimer l'enregistrement.

Gérer Workplace Concierge : présence des employés

Gérez les routines des employés et les collaborateurs. Surveillez les routines et les collaborateurs créés par les employés.

Afficher les routines, les exceptions et les collaborateurs des employés

Suivez les routines et les exceptions créées par les employés et les collaborateurs ajoutés par les employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_concierge.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'aide du module Présence des employés, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ajoutez ou affichez les détails de la routine, tels que le profil du lieu de travail associé à la routine, les heures de début et de fin de la routine et les jours de bureau définis dans la routine.
- Ajoutez ou affichez les exceptions de présence pour les jours de bureau ou les jours à distance d'un employé.
- Ajoutez ou affichez les collaborateurs ajoutés par les employés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Présence des employés**.
2. Pour afficher les routines des employés, sélectionnez le module **Routines** .
   Une liste des routines créées dans l'application s'affiche.
3. Pour afficher les exceptions de présence, sélectionnez le module **Exceptions** .
   Une liste des exceptions créées par les employés s'affiche.

   Remarque :
   Les enregistrements datant de plus de six mois sont supprimés de la liste.
4. Pour afficher les collaborateurs des employés, sélectionnez le module **Collaborateurs** .
   Une liste des collaborateurs et des employés pour lesquels ils sont ajoutés s'affiche.

Définir la présence de l'employé

Définissez vos journées au bureau. Collaborez avec vos collègues et planifiez efficacement vos réunions et vos collaborations au bureau.

Définir les jours de bureau

En tant qu'employé, vous pouvez définir votre présence au bureau à l'aide des méthodes et Espace de travail du Portail de servicesCentre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Vous pouvez définir votre présence à partir de l'un des emplacements suivants.
2. Dans la section Jours au bureau, sélectionnez les jours de la semaine où vous prévoyez d'être au bureau.
   Par exemple, si vous prévoyez d'être au bureau le lundi et le mercredi, sélectionnez **MO** et **WE.**
3. Après avoir défini les jours, sélectionnez **Enregistrer**.
   La sélection est enregistrée.
4. **Facultatif :** Vous pouvez également ajouter un collègue en tant que collaborateur et afficher les jours où il est présent au bureau.
   Pour plus d'informations, référez-vous à Ajouter un collaborateur.

Résultats

Vous avez défini vos journées au bureau. A tout moment, vous pouvez modifier votre sélection, pour plus d'informations, référez-vous à Mettre à jour vos journées au bureau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un collaborateur

Coordonnez vos journées de bureau avec vos collègues. Ajoutez-les en tant que collaborateurs et affichez les jours où ils sont présents au bureau.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Vous pouvez ajouter un collaborateur à partir de l’un des emplacements suivants.

2. **Facultatif :** Ajoutez des collaborateurs à partir de la section Collaborateurs suggérés.
3. Dans la section Collaborateurs, recherchez l’employé que vous souhaitez ajouter en tant que collaborateur.
4. Sélectionnez l’employé dans les résultats de recherche.

Résultats
Les employés sélectionnés sont ajoutés en tant que collaborateurs. Vous pouvez afficher leur routine au bureau à partir de la page Présence des employés.

Vous pouvez également supprimer un collaborateur à tout moment. Pour plus d'informations, référez-vous à Supprimer un collaborateur.

Mettre à jour vos journées au bureau

Modifiez vos journées de bureau à tout moment. Modifiez vos jours de bureau déjà définis si vous le souhaitez.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Vous pouvez modifier vos journées de bureau depuis l’un des emplacements suivants.
   Votre formulaire de présence des employés s’ouvre.
2. Dans la section Jours de bureau, modifiez vos sélections existantes en conséquence.
   Désélectionnez la sélection à modifier.
3. Après avoir réglé les jours, sélectionnez **Enregistrer la sélection**.
   La sélection est mise à jour.

Supprimer un collaborateur

Supprimez un collaborateur existant si vous ne voulez plus savoir qu’il a une routine.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure

1. Vous pouvez supprimer un collaborateur de l’un des emplacements suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Dans la section Collaborateurs, sous Collaborateurs sélectionnés, supprimez un collaborateur en sélectionnant l'icône Supprimer un collaborateur (✕).
3. Dans la fenêtre de confirmation, sélectionnez **Oui, supprimer**.

Résultats
Le collaborateur est supprimé de votre routine.

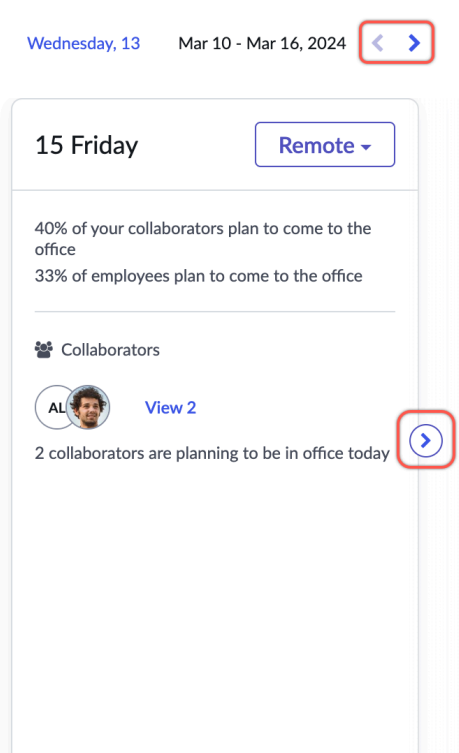
Mettre à jour vos jours de bureau en tant qu'exceptions

En tant qu'employé, utilisez le tableau de bord de présence pour mettre à jour vos journées au bureau sans modifier votre routine.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_wsd_core.workplace_user

Procédure
1. Ouvrez le tableau de bord de présence des employés à partir de l'un des emplacements suivants.

2. Accédez au jour que vous souhaitez mettre à jour.
   - Utilisez les flèches de navigation pour modifier le jour et la semaine du calendrier.



   - Accédez au jour actuel en sélectionnant le lien de date.
3. Dans la liste déroulante de la carte de calendrier, sélectionnez l'une des options suivantes.
   - Sélectionnez **À distance** pour changer votre présence en télécommande.
   - Sélectionnez **Au bureau** pour changer votre présence au bureau qui vous est affecté.
   - Sélectionnez **Visiter un autre bureau** pour changer votre présence pour un bureau différent de celui qui vous a été attribué, puis sélectionnez le bureau que vous visiterez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une exception est créée pour le jour sélectionné et votre présence est mise à jour.

4. **Facultatif :** Sélectionnez **Effectuer une réservation** pour réserver un espace pour le jour de votre visite au bureau.
   Pour plus d'informations sur la réservation, consultez Créer une réservation.

Workplace Concierge : composants

En savoir plus sur les composants et les propriétés installés avec l'application Workplace Concierge.

Composants installés avec Workplace Concierge

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application Workplace Concierge, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des règles métier.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés avec Workplace Concierge

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sn_wsd_concierge.admin	Dispose de l'accès complet à l'application.	sn_wsd_core.profile_writer

Tables installées avec Workplace Concierge

Table	Description
Routine de présence des employés [sn_wsd_concierge_employee_presence_routine]	Stocke des informations sur toutes les routines de présence des employés créées dans l'application.

Propriétés installées avec Workplace Concierge

Personnalisez les propriétés disponibles avec Workplace Concierge.

Ces propriétés sont disponibles pour Workplace Concierge.

Remarque :
Toutes ces propriétés figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriétés pour Workplace Concierge

Propriété	Description
sn_wsd_concierge.collaborators_filter	Utilisez cette propriété pour appliquer un filtre aux utilisateurs (dérivés de la table [sys_user]) qui s'affichent lorsqu'un employé veut ajouter un collaborateur. Vous pouvez ajouter un filtre de condition. Spécifiez une requête codée sur la table [sys_user]. En fonction du filtre que vous spécifiez, les utilisateurs sont affichés en tant que collaborateurs de l'employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour Workplace Concierge (suite)

Propriété	Description
	• Type : chaîne • Valeur par défaut : active=true

Gestion des contrats Pro

Gestion des contrats Pro est une solution de gestion du cycle de vie des contrats facile à utiliser et à adopter. Vous pouvez l'utiliser pour configurer des modèles de documents de contrat, des clauses, des variations de clauses et initier des demandes de contrat. Il prend également en charge les signatures électroniques et les systèmes de stockage externes.

Premiers pas

Explorer

Découvrez les fonctionnalités et les avantages de Gestion des contrats Pro.

Configurer

Installez et configurez Gestion des contrats Pro.

Utiliser

Permet Gestion des contrats Pro de soumettre une demande de contrat, de gérer les modèles de documents et les clauses, de demander une signature et d'utiliser le stockage externe.

Gérer

Gérer les modèles de contrats et les contrats

Référence

Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Pour en savoir plus sur la création de vos propres applications, rendez-vous sur le site développeur.
- Contact Service et assistance client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Gestion des contrats Pro

Apprenez-en plus à l'aide d'un Gestion des contrats Pro exemple de workflow et examinez les avantages qu'il peut apporter.

Vue d'ensemble de Gestion des contrats Pro

Gestion des contrats Pro est une solution de gestion du cycle de vie des contrats facile à utiliser et à adopter. Vous pouvez l'utiliser pour configurer des modèles de documents de contrat, des clauses, des variations de clauses et initier des demandes de contrat. Il prend également en charge les signatures électroniques et les systèmes de stockage externes.

Les composants de Gestion des contrats Pro sont les suivants :

- Structure de base des contrats
- Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats
- Demandes de contrats en libre-service et non en libre-service

Gestion des contrats Pro avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Gérez efficacement une bibliothèque de variations de clauses.	Gestion des clauses	Configurateur de contrat
Créez des modèles de contrat ou des lettres types utilisés pour générer des contrats ou des documents en fonction d'une demande soumise.	Modèles de documents Word	Configurateur de contrat
Ajoutez des contrôles de contenu qui agissent comme un espace réservé pour le contenu des Microsoft Word documents sur MacOS les systèmes et Windows les systèmes utilisant un complément. Les contrôles de contenu ne peuvent être ajoutés manuellement que sur un Windows système.	Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats	Configurateur de contrat
Demandes d'initiation libre-service ou non en libre-service de contrat.	Demandes de contrats en libre-service et non en libre-service	Utilisateur du contrat
Gestion d'une demande de contrat en libre-service	Utiliser la demande de contrat en libre-service	Utilisateur de contrat, Prestataire de contrat
Révisions, approbations et signature pour une demande de contrat non en libre-service	Utiliser une demande de contrat non en libre-service	Utilisateur de contrat, Prestataire de contrat

Workflow Gestion des contrats Pro

L'exemple de workflow de bout en bout suivant montre comment différents utilisateurs peuvent travailler ensemble pour configurer les données de base et soumettre, examiner et finaliser des demandes de contrat.

Gestion des contrats Pro En tant que configurateur, procédez comme suit pour configurer le workflow de bout en bout.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Le configurateur de contrat crée un type de contrat et l'associe à un modèle de contrat.
2. Le configurateur de contrat crée des clauses et leurs variantes à utiliser dans les modèles de documents.
3. Le configurateur de contrat crée des modèles de documents utilisés pour générer le document de contrat.
4. Le configurateur de contrat configure des espaces réservés pour les signataires.
5. Le configurateur de contrat termine le mappage de modèle pour renseigner automatiquement les informations utilisées dans le modèle de contrat.
6. Le configurateur de contrat publie le modèle de document pour le rendre disponible.
7. Le configurateur de contrat crée une règle de sélection de modèle pour identifier le modèle de contrat à utiliser pour générer le document de contrat pour la demande de contrat.
8. Le configurateur de contrat crée une règle de signataire interne pour mapper le signataire à un modèle à l'aide de mappages de signataires.
9. Le configurateur de contrat définit le référentiel de contrat dans lequel les contrats sont stockés et mappe les données ajoutées au document contractuel.
10. Le configurateur de contrat crée une règle de référentiel de contrat pour configurer les rappels des contrats arrivant à échéance.
11. Le configurateur de contrat configure le stockage externe pour stocker les documents de contrat signés et leurs révisions.
12. Le configurateur de contrat configure les fournisseurs de signature électronique pour permettre aux signataires de signer électroniquement des documents de contrat.

Flux de travail de demande de contrat papier propre (libre-service)

Un exemple de workflow pour une demande de contrat en libre-service (sur papier) peut se dérouler comme suit :

1. L'utilisateur de contrat lance une demande de contrat. Pour plus d'informations, voir Initier une demande de contrat
   - Lorsqu'il n'y a pas d'erreur de validation, la demande de contrat est créée à l'état Travail en cours.
   - En cas d'erreurs de validation des signataires, le demandeur de contrat les résout et soumet à nouveau la demande de contrat.
2. Le document de contrat est généré à partir d'un modèle de contrat et les métadonnées, clauses et signataires sont ajoutés dynamiquement selon des conditions prédéfinies.
3. La demande de contrat est affectée automatiquement (à l'aide de la règle d'affectation) ou manuellement à un prestataire de contrat.
4. [store-future: BEGIN review]Le demandeur de contrat soumet une demande de changement si des changements sont requis dans le document de contrat. La demande de changement est envoyée au prestataire du contrat.[End]
5. [store-future: BEGIN review]Le prestataire de contrat met à jour le document contractuel, crée une révision de document et renvoie le contrat au demandeur.[End]
6. [store-future: BEGIN review]Le demandeur lance une révision ad hoc. Si la révision révèle des changements requis, ceux-ci sont effectués et une nouvelle révision de document est créée.[End]
7. L'utilisateur du contrat modifie les demandes de changement et régénère le document de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Le demandeur de contrat prévisualise le contrat généré et, si aucune modification n'est requise, l'envoie aux signataires.
9. Le document de contrat est stocké dans l'instance ou le ServiceNow stockage externe selon la configuration.
10. Tous les signataires soumettent les signatures requises. Si le signataire refuse le document, il est renvoyé au demandeur pour être retravaillé et envoyé à nouveau pour signature.
11. Si la signature est refusée, l'utilisateur qui travaille sur la demande de contrat génère un nouveau document et le renvoie pour signature.
12. Le contrat signé est joint à l'enregistrement de la demande de contrat.
13. Le contrat signé est stocké sur l'instance ServiceNow ou un système de stockage externe et référencé dans le référentiel du contrat. Le demandeur et les membres du département peuvent accéder au document contractuel signé à partir du référentiel Contrats.
14. Le demandeur de contrat peut annuler une demande de contrat lorsque l'état est Brouillon, Nouveau, En attente d'approbation, En attente de signature et Travail en cours.

Document de tiers (non libre-service) : examen du contrat, demande de contrat : workflow

Un exemple de workflow pour une demande de contrat papier (non libre-service) de tiers peut se dérouler comme suit :

- Le demandeur de contrat initie une demande de contrat à partir de l'espace de travail. Pour plus d'informations, consultez Initier une demande de contrat.
- La demande de contrat est créée à l'état Brouillon.
- L'utilisateur de contrat télécharge un ou plusieurs contrats uniques et leurs documents de support et les classe.
- Le prestataire de contrat examine le document contractuel joint à la demande de contrat.
- Si nécessaire, le prestataire reclasse le contrat et les pièces justificatives.
- Le prestataire de contrat apporte les modifications nécessaires aux documents contractuels.
- Le prestataire de contrat charge le contrat révisé dans la demande de contrat.
- Le prestataire de contrat envoie par e-mail le document de contrat révisé aux contacts de tiers.
- Le demandeur initie une approbation ad hoc.
- Si des modifications sont requises, elles sont appliquées et une nouvelle révision de document est créée.
- Affichez les réponses des contacts de tiers dans le flux d'activité de la demande de contrat.

  Plusieurs itérations de révisions entre votre société et le tiers peuvent être nécessaires avant que le document contractuel ne soit finalisé par toutes les parties.

- Le prestataire de contrat prépare les signatures en spécifiant la commande dans le cas de plusieurs documents de contrat, en ajoutant les champs requis par le système de signature électronique configuré et en envoyant le document de contrat pour signature.
- Tous les signataires soumettent les signatures requises.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si la signature est refusée, l'utilisateur qui travaille sur la demande de contrat génère un nouveau document et le renvoie pour signature.
- Le contrat signé est stocké sur l'instance ServiceNow ou un système de stockage externe et référencé dans le référentiel du contrat. Le demandeur et les membres du département peuvent accéder au document contractuel signé à partir du référentiel Contrats.

Structure de base des contrats

Apprenez-en plus à l'aide d'un Structure de base des contrats exemple de workflow et examinez les avantages qu'il peut apporter.

Vue d'ensemble de Structure de base des contrats

Structure de base des contrats vous permet de gérer efficacement une bibliothèque de variantes de clauses, de demandes de signature électronique, de recevoir des notifications et d'intégrer à un système de stockage externe.

Variations de clauses

Une variation de clause est un bloc de contenu qui peut être ajouté dynamiquement au document contractuel, éliminant ainsi le besoin de plusieurs modèles pour le même type de demande. Par exemple, supposons que pour un document de contrat d'accord de confidentialité, une seule section doit être modifiée en fonction de la région géographique de l'entité signataire. Vous devez créer plusieurs modèles de documents avec un contenu identique, la seule différence étant le contenu lié à l'emplacement. Vous pouvez désormais utiliser les variations de clauses basées sur des conditions pour créer un seul modèle de contrat qui peut générer des documents pour différents emplacements.

Clause

Une clause est un ensemble de variations de clauses, qui contiennent un bloc de contenu.

Les clauses sont stockées dans une bibliothèque de clauses, à partir de laquelle vous pouvez les insérer dans des modèles de contrat. Vous pouvez créer et ajouter des variations de clauses lors de la création d'un modèle de contrat ou les ajouter ultérieurement.

Modèles de documents Word

Gagnez du temps et évitez le travail manuel consistant à remplir des documents contractuels ou des lettres types à partir de zéro pour chaque demande en utilisant des modèles de contrat ou de documents pour les générer. Les modèles de documents Word peuvent être utilisés par les unités business pour générer un document de contrat avec du contenu prédéfini lorsqu'un employé soumet une demande de contrat. Par exemple, vous pouvez créer un modèle de contrat pour un accord de confidentialité afin de générer un document contractuel d'accord de confidentialité.

Structure de base des contrats avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Gérez efficacement une bibliothèque de clauses et de variations de clauses.	Gestion des clauses	Configurateur de contrat

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créez un modèle de document Word pour générer des documents de contrat ou des lettres types en fonction de la demande soumise.	Modèles de documents Word	Configurateur de contrat

Gestion des clauses

La gestion des clauses vous permet de gérer efficacement une bibliothèque de clauses, de variantes de clauses et de modèles de documents Word.

Fonctionnalités de gestion des clauses

Gestion des clauses et des variations de clauses.

Avantages de la gestion des clauses

- Gérez efficacement une bibliothèque de variations de clauses à l'aide de la Gestion des clauses.
- Utilisez les variations de clauses pour placer dynamiquement le contenu dans un contrat en fonction des conditions spécifiées.
- Utilisez des modèles de contrat pour générer dynamiquement des contrats pour différentes conditions au lieu d'avoir à créer manuellement des contrats pour différentes circonstances.

Modèles de documents Word

Modèles de documents Word, partie de , vous permet de créer des modèles ou des Structure de base des contratslettres standard qui sont utilisés pour générer des contrats ou des documents en fonction d'une demande soumise.

Fonctionnalités de Modèles de documents Word

- Prise en charge des modèles de contrat au Microsoft Word format des documents de contrat standard tels que les accords de confidentialité (NDA).
- Prise en charge des contrôles de contenu des champs, des clauses et des signataires qui servent d'espaces réservés pour le contenu du modèle de document.

Modèles de documents Word avantages

- Les modèles de documents sont plus Microsoft Word faciles à examiner, marquer et modifier que les modèles PDF et HTML.
- Les modèles de documents réduisent le besoin de retouches et maintiennent l'uniformité entre les documents.
- Possibilité de configurer la génération de contenu dynamique via des mappages et des conditions pour les clauses.

Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats

Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats vous permet d'ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document dans les deux Windows systèmes et MacOS . Les contrôles de contenu agissent en tant qu'espaces réservés pour le contenu d'un modèle de document

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Microsoft Word complément pour ServiceNow les fonctionnalités de Contracts

- Prise en charge de l'ajout de contrôles de contenu pour les champs, les clauses et les signataires qui agissent en tant qu'espaces réservés pour le contenu du modèle de document.
- Prise en charge de l'ajout de contrôles de contenu dans les Windows deux systèmes et MacOS utilisant des versions de bureau ou en ligne de Microsoft Word.

Microsoft Word complément pour ServiceNow les avantages Contracts

Le Microsoft Word complément vous permet d'ajouter des contrôles de contenu sur les deux MacOS systèmes ainsi que sur les Windows systèmes, tandis que l'ajout manuel de contrôles de contenu ne fonctionne que sur Windows le système.

Pour en savoir plus sur les contrôles de contenu, reportez-vous à Ajouter des contrôles de contenu de document à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats.

Demandes de contrats en libre-service et non en libre-service

Gestion des contrats Proprend en charge l'initiation des demandes et non en libre-service les demandes de libre-service contrat.

La principale différence entre libre-service les demandes de non en libre-service contrat et les demandes de contrat est l'utilisation de votre propre modèle papier ou de modèles papier tiers.

Demandes de contrats en libre-service

Les demandes de contrat en libre-service sont exécutées à l'aide des modèles de contrat basés sur les propres modèles de la société. En utilisant les modèles de contrat, vous gagnez du temps et évitez le travail manuel consistant à remplir des documents contractuels ou des lettres types à partir de zéro pour chaque demande. De plus, les modèles de contrat garantissent que les directives contractuelles de l'entreprise sont suivies en maintenant la cohérence. Par exemple, vous pouvez créer un modèle de contrat pour un accord de confidentialité afin de générer un document contractuel d'accord de confidentialité. Pour plus d'informations, consultez Utiliser la demande de contrat en libre-service.

Demandes de contrats non en libre-service

Les demandes de contrat non en libre-service sont des demandes d'examen de documents contractuels basées sur du papier tiers. Vous n'avez pas besoin de créer et de configurer de modèles de contrat pour les demandes de contrat papier de tiers. Les demandes de contrat non en libre-service prennent en charge l'examen de plusieurs contrats et documents justificatifs à partir d'une seule demande. Pour plus d'informations, consultez Utiliser une demande de contrat non en libre-service.

Configurer Gestion des contrats Pro

Installez Gestion des contrats Pro, définissez les besoins de gestion des demandes de contrat.

Installer Gestion des contrats Pro

Installez l'application Gestion des contrats Pro. L'application installe les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Passez en revue la Gestion des contrats Pro liste des applications (sn_cm_pro) dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la ServiceNow Store compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des contrats Pro :

- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d'informations, voir Composants installés avec Gestion des contrats Pro

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Gestion des contrats Pro (sn_cm_pro).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   Les versions disponibles s'affichent.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez **Installer**.

Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats

En tant qu'administrateur, configurez le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Microsoft Word Le complément pour ServiceNow les contrats sera installé lors de l'installation de Gestion des contrats Pro. Vous devez le configurer pour qu'il soit disponible dans le Microsoft Word en tant que complément.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compléments ServiceNow pour Office** > **Manifestes de complément Office**.
2. Dans la liste Manifestes Office, sélectionnez **Contrats ServiceNow**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Télécharger le manifeste** pour télécharger le fichier.
4. Configurez le complément.

Résultats

Le complément **Contrats ServiceNow** est disponible dans le ruban Accueil.

Configurer Structure de base des contrats

En tant que configurateur de contrat, créez et gérez une bibliothèque de clauses, de variations de clauses et de modèles de contrat qui sera utilisée pour générer un document de contrat lors de l'envoi d'une demande de contrat.

Effectuez les tâches suivantes pour créer et gérer les clauses, les variations de clauses et les modèles de contrat qui seront utilisés pour générer un document de contrat.

Créer un type de contrat

Créez un type de contrat pour définir différents types de demandes de contrat et associez-le à un modèle de contrat.

Configurer un signataire interne

Définissez un utilisateur en tant que signataire interne afin que le signataire puisse être ajouté à un modèle de contrat pour l'ajouter automatiquement au document de contrat d'une demande.

Créer des catégories de modèles de documents

Créez des catégories de modèles de documents pour identifier facilement des documents similaires et trouver plus facilement le modèle de document approprié.

Configurer des modèles de contrat pour une demande de contrat

Créez un modèle de contrat de type .docx qui peut être utilisé lors de la soumission d'une demande de contrat pour générer un contrat standard avec du contenu prédéfini.

Configurer des clauses dynamiques pour les modèles de contrat

Activez le contenu dynamique et personnalisé dans les modèles de contrat par le biais de clauses qui contiennent des variations de clauses pour des conditions prédéfinies.

Activer une propriété système pour générer un certificat d'achèvement

Activez une propriété système pour générer un certificat d'achèvement pour les contrats signés électroniquement.

Configurer des modèles pour les demandes de contrat

Configurer des modèles de contrat pour une demande de contrat

Créez des modèles de contrat pour générer Microsoft Word facilement des documents de contrat en fonction des types de demandes.

Configurer des modèles pour les documents standard et les lettres

Configurer des modèles de documents pour des lettres ou des documents standard

Créer Modèles de documents Word pour créer des lettres ou des documents standard qui peuvent être signés par les participants configurés.

Créer un type de contrat

En tant que configurateur de contrat, créez un type de contrat pour définir différents types de demandes de contrat et associez-le à un modèle de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

assurez-vous que l'application se trouve dans le périmètre d'application global.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Administration des contrats** > **Types de contrats**.
2. Créez ou modifiez un type de contrat.
   - Pour créer un type de contrat, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier un type de contrat existant, ouvrez le type de contrat à partir de la liste.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom unique pour le type de contrat.
4. Dans le champ **Description** , saisissez une description pour le type de contrat.
5. Sélectionnez **Actif** pour activer ce type de contrat.
   Seuls les types de contrats actifs sont disponibles pour une utilisation dans les modèles de documents, le référentiel de contrat et les demandes de contrat.
6. Ajoutez un modèle de contrat.
   a. Dans la liste incorporée Modèle de contrat, double-cliquez sur **Insérer une nouvelle ligne**.
   b. Sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ).
   La liste des modèles de contrat s'affiche.
   c. Sélectionnez le modèle de contrat dans la liste ou créez-en un.

   Remarque :
   Mappez uniquement un modèle de contrat à un type de contrat. Une erreur s'affiche lorsque vous essayez d'enregistrer l'enregistrement du type de contrat après avoir ajouté plusieurs modèles de contrat.
7. Enregistrez le type de contrat.
   - Pour enregistrer un nouveau type de contrat, sélectionnez **Soumettre**.
   - Pour enregistrer les modifications apportées à un type de contrat existant, sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer un signataire interne

En tant que configurateur de contrat, définissez un utilisateur en tant que signataire interne afin que le signataire puisse être ajouté au modèle de contrat. Le signataire sera également ajouté au document de contrat généré à partir du modèle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Administration du contrat** > **Signataires internes**.
2. Définissez ou modifiez un signataire interne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour définir un nouveau signataire interne, sélectionnez **Nouveau**.
- Pour modifier un signataire interne existant, ouvrez le signataire interne à partir de la liste.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Nouvel enregistrement du signataire

Champ	Description
Signataire interne	Utilisateur désigné comme signataire interne. La liste affiche les utilisateurs depuis la table Utilisateurs [sys_user]. Vous pouvez sélectionner l'utilisateur à partir de la liste de recherche.
Nom de signataire autorisé	Nom juridique de l'utilisateur sélectionné.
Titre du signataire	Titre officiel de l'utilisateur sélectionné.
E-mail du signataire	ID d'e-mail de l'utilisateur sélectionné.

4. Enregistrez le signataire interne.
   - Pour enregistrer un signataire interne, sélectionnez **Soumettre**.
   - Pour enregistrer les modifications apportées à un signataire interne existant, sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer des catégories de modèles de documents

En tant que configurateur de contrat, créez des catégories de modèles de documents pour identifier facilement des documents similaires et trouver plus facilement le modèle de document approprié. Par exemple, une catégorie de modèle de document NDA-Japon pourrait regrouper les accords de confidentialité pour le Japon.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèles de documents** > **Catégories de Modèle de document**.
2. Dans le champ **Nom** , entrez le nom de la catégorie.
3. Sélectionnez **Actif** pour rendre la catégorie active.
4. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer la catégorie.

Permettre aux utilisateurs d'afficher les détails de l'e-mail dans le flux d'activité

En tant que configurateur de contrat, permet aux utilisateurs d'afficher les détails des e-mails envoyés dans le flux d'activité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

Ajoutez les rôles à la propriété.

Activer une propriété système pour générer un certificat d'achèvement

En tant que configurateur de contrat, activez une propriété système pour générer un certificat d'achèvement pour les contrats signés électroniquement.

Avant de commencer

Vous devez avoir configuré un fournisseur de signature électronique. Pour plus d'informations, consultez Configurer un fournisseur de signature électronique.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette fonctionnalité ne s'applique qu'aux contrats signés électroniquement.

Le certificat d'achèvement fourni par DocuSign ou Adobe Sign inclut la piste d'audit avec les détails de l'horodatage de chaque action du signataire lors d'une signature électronique. La piste d'audit garantit la non-répudiation et résout toutes les objections.

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, entrez `sys_properties.list`.
2. Dans la colonne **Nom** , recherchez la propriété `sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate` .
3. Sélectionnez la propriété.
4. Si vous ne pouvez pas modifier la propriété dans le périmètre de l'application actuel, sélectionnez le mot **ici** dans le message en haut de la page.
5. Mettez à jour le champ **Valeur** sur `vrai`.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Un certificat d'achèvement sera délivré pour le contrat signé électroniquement.

Configurer les rappels pour les contrats arrivant à échéance

Configurez des rappels pour les contrats arrivant à échéance que chaque unité business peut utiliser sans avoir besoin de créer les siens.

Avant de commencer

Assurez-vous Gestion des contrats Pro d'être installé :

Rôle requis : sn_cm_core.contract_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Administration des contrats** > **Règles de référentiels de contrat**.
2. Définissez la condition d'envoi de la notification.
   Les conditions disponibles sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Expiré : le rappel de notification par e-mail n'est pas envoyé et le niveau d'échéance du contrat est défini sur **Expiré**.
- dans les 7 jours – Le rappel de notification par e-mail est envoyé sept jours avant l'expiration du contrat.
- dans les 15 jours – Le rappel de notification par e-mail est envoyé 15 jours avant l'expiration du contrat.
- dans les 30 jours – Le rappel de notification par e-mail est envoyé 30 jours avant l'expiration du contrat.

a. Sur la page Vérifications des conditions, recherchez l'entrée dont la valeur du champ **Table** est Référentiel des contrats juridiques (sn_lg_cnt_repository) et la valeur du **champ Condition** est expiration_level, puis sélectionnez **Contrat** dans le champ **Catégorie** .

b. Dans la section Conditions, sélectionnez **Nouveau** pour créer une condition.

c. Renseignez les champs du formulaire.
Pour en savoir plus sur les champs, reportez-vous à Champs du formulaire Condition des contrats arrivant à échéance.

d. Sélectionnez **Envoyer**.

3. Facultatif : Personnalisez le contenu du message dans le modèle de notification par e-mail par défaut.

a. Sélectionner **Tous** > **Notification système** > **E-mail** > **Notifications**.

b. Recherchez et sélectionnez **Rappel d'expiration du contrat juridique**.

(Optional) Si un message concernant le périmètre de l'application actuel s'affiche, sélectionnez **ici**.

c. Dans la fenêtre Rappel d'échéance du contrat juridique, sélectionnez **l'onglet Ce qu'il contiendra** .

d. Entrez le contenu du message de notification par e-mail dans le champ **HTML du message** .

e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Une fois les configurations terminées, des notifications par e-mail peuvent être envoyées. Pour les quatre conditions existantes, la fonctionnalité de notification par e-mail est fournie prête à l'emploi et est automatiquement activée pour les utilisateurs suivants :

- Demande de contrat. Demandé pour
- Demande de contrat. Ouvert par
- Demande de contrat. Affecté à

Configurer des applications externes pour Gestion des contrats Pro

Configurez des applications externes qui fournissent des services tels que la signature électronique de documents de contrat et l'enregistrement de contrats signés ou des documents liés aux demandes dans un système de stockage externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’application Gestion des contrats Pro utilise des spokes à intégrer Hub d'intégration à des applications externes. Le configurateur de contrats (sn_cm_core.contract_config) peut terminer la configuration de ces applications externes une fois que l’administrateur a terminé l’installation et la configuration de ces spokes.

Intégration avec des systèmes de stockage externes

Configurer les spokes du fournisseur de stockage externe

L’administrateur peut utiliser le Hub d'intégration pour installer et configurer les spokes du fournisseur de stockage externe suivants pour enregistrer les documents joints aux demandes de contrat et aux documents de contrat signés :

- Google Drive spoke
- Microsoft OneDrive spoke

Configurer un fournisseur de stockage externe

Le configurateur de contrats peut configurer les intégrations d’applications de stockage externe à partir **d’intégrations de contrats**. Pour plus d'informations, consultez Configurer un système de stockage externe.

Intégration avec des fournisseurs de signature électronique

Configurer les spokes du fournisseur de signature électronique

L'administrateur peut utiliser l'application Hub d'intégration pour installer et configurer les spokes du fournisseur de signature électronique suivants pour les documents de contrat :

- Adobe Sign spoke
- DocuSign spoke

Configurer l'application du fournisseur de signature électronique

Le configurateur peut configurer les intégrations d’applications de signature électronique à partir **d’intégrations de contrats**. Pour plus d'informations, consultez Configurer un fournisseur de signature électronique.

Configurer un système de stockage externe

En tant que configurateur de contrat, configurez un système de stockage externe pour stocker les documents de contrat signés.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'administrateur a installé et configuré des spokes pour le système de stockage externe que vous souhaitez configurer.

Google Drive spoke v1.3.0 ou version ultérieure

Pour plus d’informations sur la configuration et la création du Google Drive compte, consultez Configurer Google Drive spoke .

Microsoft OneDrive spoke v2.1.0 ou version ultérieure

Pour plus d’informations sur la configuration et la création du Google Drive compte, consultez Configurer Microsoft OneDrive spoke .

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la configuration du stockage externe, les autorisations d’accès sont accordées aux utilisateurs associés à la demande de contrat en fonction de l’état de la demande de contrat et de l’état du document contractuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les autorisations sont accordées au niveau de la demande. Tous les dossiers de documents et les documents du dossier de demande héritent des autorisations du dossier parent.

Tous les rôles d'utilisateur disposent automatiquement d'une autorisation de lecture.

Les utilisateurs ayant les rôles Affecté à, Gestionnaire de groupe d'affectation et Collaborateur ont l'autorisation d'écriture pour les états de demande de contrat suivants :

- Nouveau, sauf si le statut du document contractuel est également Nouveau
- Travail en cours

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Intégrations de contrats** > **Intégrations**.
2. Créez ou modifiez une configuration d'application externe.
   - Pour créer une nouvelle configuration d'application externe, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration d'application externe existante, ouvrez la configuration d'application externe existante dans la liste.
3. Sur la page Type d'intégration de contrat, cliquez sur le lien **Stockage externe** .
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Stockage externe

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'application externe.
Description	Description de la configuration d'application externe.
Actifs	Option permettant de marquer la configuration de stockage externe comme active.
Table	Table dans laquelle les informations des contrats signés sont stockées. Par exemple, sélectionnez la table **Demande de contrat [sn_cm_core_contract_request].** De même, sélectionnez la table **[ast_contract]** pour le référentiel de contrat. **Remarque :** Si vous sélectionnez une autre table, vous devez y associer un flux correspondant.
Condition	Conditions de filtre pour déterminer l'application d'intégration à utiliser. Par exemple, vous avez déjà configuré l'intégration de Google Drive stockage externe et vous souhaitez y stocker uniquement les contrats NDA, vous pouvez définir la condition comme suit : **[Catégorie] [Est] [NDA]**, puis sélectionnez Google Drive. De même, vous pouvez définir des conditions basées sur la région, par exemple, **[Emplacement] [est] [États-Unis],** puis sélectionnez ou Google Drive**[Emplacement]**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	[est] [Inde] et sélectionnez le Microsoft OneDrive pour une meilleure détection.
Ordre d’exécution	Ordre dans lequel un système de stockage externe est utilisé pour stocker des documents de contrat. Le système dont la valeur d'ordre est inférieure est choisi en premier.
Application	Système de stockage externe, tel que Google Drive ou Microsoft OneDrive.
Structure du dossier	Chemin d'accès au fichier pour stocker les documents de contrat signés dans le système de stockage externe. Définissez une structure de dossier à l'aide d'une combinaison de texte statique et de texte généré dynamiquement à partir des champs sélectionnés. Par exemple, la structure de dossier `Legal/${company}/Contracts/${number}`, où, ◦ `Legal` et `Contracts` sont les textes statiques, ◦ `${company}` et `${number}` sont les champs choisis dans la liste **Sélectionner des variables**. Ces variables de champ sont remplacées dynamiquement par les valeurs de chaque champ lors de l'enregistrement d'un document.

5. Enregistrez la configuration d'application externe.
   - Enregistrez une nouvelle configuration d'application externe en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à une configuration d'application externe existante en cliquant sur **Mettre à jour**.

Résultats
La configuration du système de stockage externe est prête à être utilisée pour le stockage des documents contractuels.

Remarque :
(Facultatif) Vous pouvez afficher, modifier et supprimer l’enregistrement.

Configurer un fournisseur de signature électronique

Configurez un fournisseur de signature électronique pour permettre aux utilisateurs d'apposer une signature électronique sur des documents de contrat.

Avant de commencer
Assurez-vous que l'administrateur a installé et configuré des spokes dans Hub d'intégration pour les fournisseurs de signature électronique que vous souhaitez configurer.

Version 2.1.0 ou ultérieure du spoke Adobe Sign

Pour plus d’informations sur la configuration et la synchronisation du Adobe Sign groupe, consultez Synchroniser Adobe Sign Grouper avec ServiceNow .

Version 2.2.0 ou ultérieure du spoke DocuSign

Pour plus d’informations sur la configuration et la création du DocuSign compte, consultez Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lors de l'ajout d'une configuration de webhook dans DocuSign, assurez-vous d'avoir sélectionné **Hérité** comme **format de données** sous **Paramètres d'événement**.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Intégrations de contrats** > **Intégrations**.
2. Créez ou modifiez une configuration d'application externe.
   - Pour créer une nouvelle configuration d'application externe, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration d'application externe existante, ouvrez la configuration d'application externe dans la liste.
3. Sur la page Type d'intégration de contrat, cliquez sur le lien **Signature électronique** .
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Signature électronique

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'application externe.
Description	Description de la configuration d'application externe.
Actifs	Option permettant de marquer la configuration d'application externe comme active.
Table	Table dans laquelle les données des contrats sont stockées. Par exemple, sélectionnez la table **Demande de contrat [sn_cm_core_contract_request].** **Remarque :** Si vous sélectionnez une autre table, vous devez y associer un flux correspondant.
Condition	Conditions de filtre pour déterminer le compte d'intégration à utiliser. Par exemple, vous avez déjà configuré le compte de signature électronique DocuSign et vous souhaitez que seuls les contrats NDA utilisent ce compte pour les signatures ; vous pouvez définir la condition comme suit : **[Catégorie] [Est] [NDA]**, puis sélectionnez DocuSign dans **Fournisseur d'intégration** et son compte associé dans **Compte**.
Ordre d'exécution	Ordre dans lequel un compte d'intégration est utilisé pour la signature électronique des documents de contrat. Le compte d'intégration dont la valeur d'ordre est inférieure est choisi en premier.
Application	Fournisseur de signature électronique, tel que Adobe Sign ou DocuSign.
Compte	Numéro du compte associé au fournisseur de signature électronique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ s'affiche uniquement lorsque **DocuSign** est sélectionné dans le champ **Fournisseur d'intégration**.
Groupe	Groupe associé au fournisseur de signature électronique. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Adobe Sign** est sélectionné dans le champ **Fournisseur d'intégration**.
Attributs	Éléments de configuration supplémentaires en fonction de votre fournisseur de signature électronique. Renseignez les champs suivants : **URL de l'hôte** : ajoutez l'URL du fournisseur de signature électronique sélectionné qui vous permet de finaliser ou de mettre à jour le document de contrat avant de l'envoyer aux signataires. Par exemple, utilisez l'URL de l'interface utilisateur Web pour **Adobe Sign** ou utilisez **DocuSign** l'interface utilisateur pour DocuSign.

5. Enregistrez la configuration d'application externe.
   - Enregistrez une nouvelle configuration d'application externe en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à une configuration d'application externe existante en cliquant sur **Mettre à jour**.

Résultats

La configuration du système de stockage externe est prête à être utilisée pour le stockage des documents contractuels.

Remarque :
(Facultatif) Vous pouvez afficher, modifier et supprimer l'enregistrement.

Configurer des modèles de contrat pour une demande de contrat

Créez des modèles de contrat pour générer Microsoft Word facilement des documents de contrat en fonction des types de demandes.

Le modèle de contrat utilise un document qui contient des Microsoft Word contrôles de contenu comme entrée. Le contenu marqué par les contrôles de contenu est analysé et utilisé pour créer des clauses et des variantes de clauses.

Vous pouvez ajouter des contrôles de contenu manuellement ou à l'aide du Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats. Utilisez une seule méthode pour un modèle de contrat unique.

Remarque :

En utilisant le Microsoft Word complément, vous pouvez ajouter des contrôles de contenu sur ainsi que Windows sur MacOS les systèmes. La méthode manuelle vous permet d'ajouter des contrôles de contenu uniquement sur les Windows systèmes.

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Créer un modèle de contrat à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats.
- Créer un modèle de contrat en ajoutant manuellement des contrôles de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un modèle de contrat à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats

Créez des modèles de contrat à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats afin d'ajouter des contrôles de contenu.

Créer un modèle de contrat pour contenir des contrôles de contenu

Créez un modèle de contrat à l'aide du Microsoft Word complément pour ServiceNow Contrats, auquel vous pouvez ensuite ajouter des contrôles de contenu.

Avant de commencer

Vérifiez si le périmètre de l'application est défini sur **Global** en accédant à votre page d'accueil et en sélectionnant l'icône du périmètre de l'application ( ) dans l'en-tête. Si ce n'est pas le cas, sélectionnez ce périmètre via l'élément de liste Périmètre de l'application.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Administration du contrat** > **Modèles de contrats**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvel enregistrement de modèle Word

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle de contrat.
Table	Table à laquelle vous souhaitez associer le modèle de contrat.
Catégorie	Catégorie de document à laquelle vous souhaitez associer le modèle de contrat.
Document	Chargez un Microsoft Word document de type .docx. Ce document sera remplacé par une version mise à jour contenant des contrôles de contenu pour les métadonnées, le signataire et les clauses à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats.
État	L'état initial est automatiquement défini sur Brouillon.
Application	Application à laquelle le modèle de contrat appartient. Ce champ est automatiquement défini sur le périmètre de l'application dans lequel vous créez le modèle de contrat.
Actif	Option permettant de rendre le modèle actif et disponible pour utilisation.
Date de début	Date à laquelle le modèle de document Word devient valide. Fournir une date de début est utile lors de la gestion de plusieurs versions du même modèle.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle le modèle de document Word est valide. Fournir une date de fin est utile lors de la gestion de plusieurs versions du même modèle. Si les valeurs des champs **Date de début** et **Date de fin** sont vides, le modèle est toujours valide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si vous spécifiez une date de fin, vous devez également spécifier une date de début.

4. Dans le champ **Type de contrat** , sélectionnez une seule catégorie du type de contrat.
   Par exemple, si vous créez un modèle pour un accord de confidentialité, sélectionnez **Accord de confidentialité** comme type de contrat.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Le modèle de contrat est enregistré avec l'état Brouillon.

Que faire ensuite
Ajouter des contrôles de contenu de document à l’aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats

Ajouter des contrôles de contenu de document à l’aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats

En tant que configurateur de contrat, ajoutez des contrôles de contenu à l’aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats. Les contrôles de contenu agissent en tant qu’espaces réservés dans les modèles de contrat.

Ajouter et configurer des métadonnées pour les champs, les variables et les jeux de variables dans un document contractuel

En tant que configurateur de contrat, ajoutez et configurez les métadonnées pour les champs, les variables et les jeux de variables afin de pré-remplir les informations du document de contrat.

Avant de commencer
Le Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats doit avoir été configuré. Pour plus d'informations, consultez Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats.

Un modèle de contrat actif et à l’état Brouillon ou Modification doit exister. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de contrat pour contenir des contrôles de contenu.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config et canvas_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les métadonnées ajoutées pour les champs, les variables et les jeux de variables servent d’espaces réservés aux valeurs qui seront utilisées dans le document de contrat.

- Les métadonnées de type Mappage de champs tirent leur valeur de la table à laquelle le modèle de contrat est associé.
- La valeur des métadonnées de type Variables provient du créateur d’enregistrement

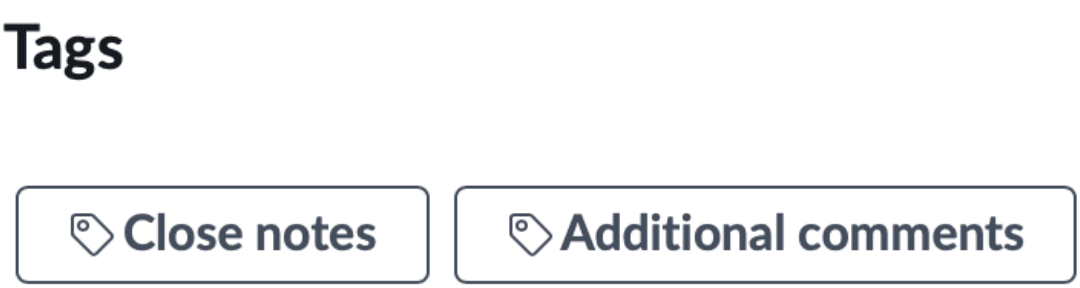
Procédure

1. Ouvrez le document dans lequel vous souhaitez marquer les contrôles de contenu dans Microsoft Word.
2. Dans le Microsoft Word ruban, sélectionnez le ServiceNow complément Contrats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans l’écran de connexion, saisissez les informations d’identification de l’instance ServiceNow à partir de laquelle vous avez téléchargé le fichier manifeste.
   Pour plus d'informations, voir Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats
4. Dans l’onglet **Modèles** de l’écran du complément, sélectionnez le modèle de contrat auquel vous souhaitez ajouter les métadonnées.
   Seuls les modèles qui ont été créés dans le périmètre global de l’application sont visibles.
5. Dans le Microsoft Word document, placez le curseur à l’endroit où vous souhaitez ajouter les métadonnées.
6. Dans l’onglet **Métadonnées** , sélectionnez **Créer un mappage de métadonnées**.
7. Dans le formulaire Créer un mappage, dans le champ **Type** , sélectionnez le type de métadonnées que vous souhaitez ajouter, qu’il s’agisse d’un mappage de champs ou de variables.
8. Sélectionnez **Créer**.
   - Les métadonnées sont ajoutées et affichées sous forme de tuile avec le nom de champ comme titre.



   - Les métadonnées sont synchronisées sur l’instance ServiceNow .

Remarque :

Si vous avez inclus la variable sys_id, vous devez ajuster ce script pour l’afficher correctement. Pour plus d'informations, consultez Afficher la valeur d’affichage sys_id dans les documents de contrat générés.

9. **Facultatif :** Ajoutez les métadonnées à d’autres emplacements dans le document ou dans l’en-tête ou le pied de page du document Word en sélectionnant la vignette et en la déplaçant vers l’emplacement souhaité.
10. **Facultatif :** Affichez les métadonnées en vous connectant à votre ServiceNow instance et en accédant à la liste connexe **Mappages de modèles** du modèle de contrat.

Ajouter et configurer un signataire pour un contrat à l’aide du Microsoft Word complément pour ServiceNow® les contrats

En tant que configurateur de contrat, ajoutez et configurez des signataires à l’aide du Microsoft Word complément pour ServiceNow® les contrats.

Avant de commencer

Le Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats doit avoir été configuré. Pour plus d'informations, consultez Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats.

Un modèle de contrat actif et à l’état Brouillon ou Modification doit exister. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de contrat pour contenir des contrôles de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config et canvas_user

Procédure

1. Ouvrez le document dans lequel vous souhaitez marquer les contrôles de contenu dans Microsoft Word.
2. Dans le Microsoft Word ruban, sélectionnez le ServiceNow complément Contrats.
3. Dans l'écran de connexion, saisissez les informations d'identification de l'instance à partir de laquelle ServiceNow vous avez téléchargé le fichier manifeste.
   Pour plus d'informations, voir Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats
4. Dans l'onglet **Modèles** de l'écran du complément, sélectionnez le modèle de contrat auquel vous souhaitez ajouter les métadonnées.
5. Dans l'onglet **Signataire** , sélectionnez **Ajouter un signataire**.
6. Ajoutez et configurez le participant en tant qu'utilisateur interne ou externe.
7. Sélectionnez **Créer**.
   - Le signataire est ajouté et la carte du signataire s'affiche.
   - Le signataire est marqué comme interne ou externe selon les valeurs fournies.
   - Le signataire ajouté a une signature, une date de signature et des métadonnées.
8. Placez les métadonnées **Sign** dans le document.
   a. Placez le curseur à l'endroit où vous souhaitez que la signature soit ajoutée.
   b. Sélectionnez la balise Sign pour placer les métadonnées.
9. Effectuez les étapes pour les métadonnées suivantes :
   - **sign_date**
   - **signatory_name**
   - **signatory_email**
   - **signatory_title**

   Pour obtenir la liste complète des contrôles de contenu, reportez-vous à Ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document.
10. **Facultatif :** Affichez les détails du signataire en vous connectant à l'instance ServiceNow et en accédant à la liste connexe **Participants** du modèle de contrat.

Résultats

Les détails du signataire et les métadonnées sont synchronisés sur l'instance ServiceNow .

Mapper les clauses et les variations de clauses à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats

En tant que configurateur de contrat, ajoutez des clauses et des variantes de clauses à un contrat à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats.

Avant de commencer

Le Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats doit avoir été configuré. Pour plus d'informations, consultez Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats.

Un modèle de contrat actif et à l'état Brouillon ou Modification doit exister. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de contrat pour contenir des contrôles de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config et canvas_user

Procédure

1. Ouvrez le document dans lequel vous souhaitez marquer les contrôles de contenu dans Microsoft Word.
2. Dans le Microsoft Word ruban, sélectionnez le ServiceNow complément Contrats.
3. Dans l'écran de connexion, saisissez les informations d'identification de l'instance à partir de laquelle ServiceNow vous avez téléchargé le fichier manifeste.
   Pour plus d'informations, voir Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats
4. Dans l'onglet **Modèles** , sélectionnez le modèle de contrat dans lequel vous souhaitez ajouter ou modifier des clauses.
5. Accédez à l'onglet **Clauses** .
   Une liste des clauses actives associées à la table sélectionnée dans le modèle de contrat s'affiche.
6. Dans le Microsoft Word ruban Accueil, sélectionnez l'icône Afficher/Masquer les marques de ¶) pour afficher les symboles de mise en forme.
7. Dans le Microsoft Word document, sélectionnez le contenu à baliser avec le symbole de fin de paragraphe (¶).
8. Mappez le contenu aux clauses en utilisant une variante de clause existante, en créant une clause ou en créant une variation de clause.
   Une clause ne peut pas être mappée à plusieurs éléments de contenu.
9. **Facultatif :** Sélectionnez le bouton bascule **Afficher les clauses mappées** pour afficher les clauses mappées,

Résultats

- Le contenu sélectionné est balisé avec la clause.
- Les détails de la clause sont synchronisés avec l'instance ServiceNow . Vous pouvez accéder aux détails de la clause en vous connectant à l'instance ServiceNow et en accédant à la liste connexe **Clauses importées** du modèle de contrat.

Que faire ensuite

Charger et analyser un document qui inclut des Microsoft Word contrôles de contenu

Charger et analyser un document qui inclut des Microsoft Word contrôles de contenu

En tant que configurateur de contrat, après avoir ajouté les contrôles de contenu au Microsoft Word document à utiliser pour le modèle de contrat à l'aide du Microsoft WordServiceNow complément pour les contrats, chargez le document dans l'instance ServiceNow .

Avant de commencer

Ajoutez des métadonnées, des détails du signataire et des contrôles de contenu pour les clauses avant de charger le document. Le document chargé est analysé pour les contrôles de contenu et les données renseignées dans l'instance ServiceNow . Pour plus d'informations, voir Ajouter des contrôles de contenu de document à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config et canvas_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez le document dans lequel vous avez inclus des contrôles de contenu dans Microsoft Word.
2. Dans le Microsoft Word ruban, sélectionnez le ServiceNow complément Contrats.
3. Dans l'écran de connexion au complément, saisissez les informations d'identification de l'instance ServiceNow à partir de laquelle vous avez téléchargé le fichier manifeste.
4. Sélectionnez **Poursuivre pour sélectionner un document**.
5. Sur l'écran Sélectionner la pièce jointe, sélectionnez **Joindre un fichier** et sélectionnez le même fichier qui inclut les contrôles de contenu.
   Si le nom de fichier du document que vous téléchargez et celui chargé dans le modèle de contrat sont différents, vous êtes invité à confirmer la poursuite du chargement.
6. Sélectionnez **Télécharger et analyser le document** pour remplacer le document existant dans le modèle de contrat par celui que vous chargez et analysez les contrôles de contenu dans l'instance ServiceNow .

Que faire ensuite

Terminer le mappage de clause pour créer une bibliothèque de clauses.

Terminer le mappage de clause pour créer une bibliothèque de clauses

En tant que configurateur de contrat, effectuez le mappage des clauses pour créer une bibliothèque de clauses de variations de clauses contenant le contenu marqué dans le Microsoft Word document à l'aide Microsoft Word du ServiceNow complément pour les contrats.

Avant de commencer

- Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur **Global**. Sinon, procédez comme suit :
  1. Sélectionnez l'icône Périmètre de l'application ( ) dans le coin supérieur droit.
  2. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'option consistant **en un périmètre de l'application**.
  3. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez **Global**.
- Mappez la clause et les variations de clauses dans le document à l'aide Microsoft WordMicrosoft Word du complément pour ServiceNow les contrats. Pour plus d'informations, voir Mapper les clauses et les variations de clauses à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats
- Chargez et analysez le document avec les contrôles de contenu. Pour plus d'informations, consultez Charger et analyser un document qui inclut des Microsoft Word contrôles de contenu.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les clauses importées à partir du Microsoft Word document sont utilisées pour créer une bibliothèque de clauses de variations de clauses.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Administration du contrat** > **Modèles de contrats**.
2. Dans la liste, ouvrez le modèle de contrat pour lequel vous souhaitez effectuer le mappage de clause.
3. Accédez à la liste connexe Clauses importées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Terminer le mappage de clause**.
   - Si le mappage réussit, la liste connexe Mappages de clauses affiche les détails des clauses mappées avec leur type de contrat.
   - Si le mappage échoue, un message d'erreur s'affiche. Les causes possibles peuvent inclure :
     - Aucun type de contrat n'a été sélectionné.
     - Aucune classification n'a été attribuée à toutes les clauses.
     - Les clauses classées comme Nouvelle clause ont été mappées à une clause au lieu d'être vides.
     - Les clauses classées comme Clause existante ou Aucun changement n'ont pas de clause mappée.
5. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer le modèle de contrat.
6. **Facultatif :** Affichez les variations de clauses associées à une clause en sélectionnant l'icône Afficher/masquer les listes hiérarchiques ( ) pour la clause.

Créer un modèle de contrat en ajoutant manuellement des contrôles de contenu

Créez des modèles de contrat en ajoutant manuellement des contrôles de contenu.

Ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document

En tant que configurateur de contrat, préparez un Microsoft Word document que vous souhaitez importer en tant que modèle de contrat en marquant le contenu avec des contrôles de contenu afin qu'il puisse être analysé et réutilisé efficacement.

Avant de commencer

Assurez-vous que vous êtes sur un Windows système pour ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document.

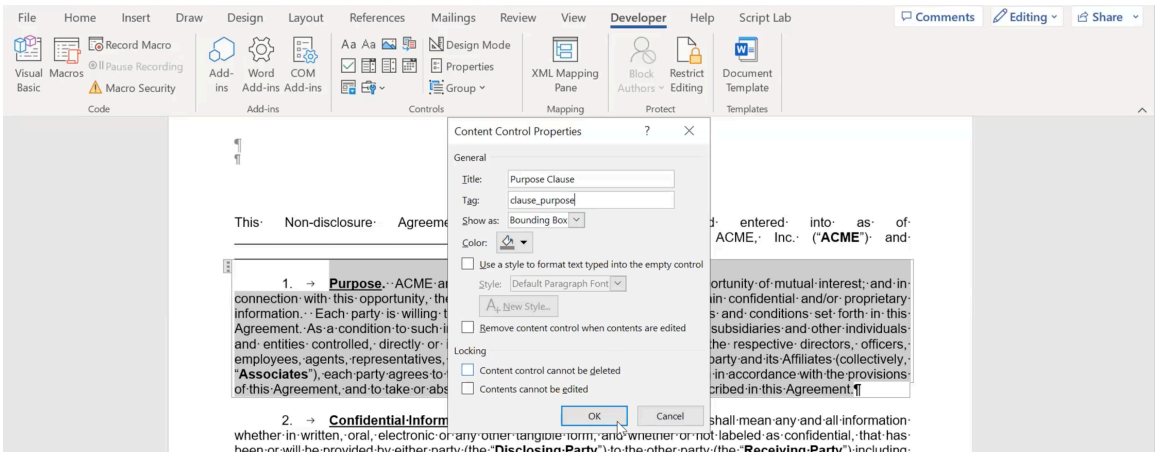
Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Dans Microsoft Word, ouvrez le document que vous souhaitez importer en tant que modèle de contrat.
2. Dans le Microsoft Word ruban Accueil, sélectionnez l'icône Afficher/Masquer les marques de ¶) pour afficher les symboles de mise en forme.
3. Affichez l'onglet **Développeur** dans Microsoft Word.
   Pour plus d'informations, consultez la rubrique Afficher l'onglet Développeur dans la Microsoft Office 365 documentation.
4. Sélectionnez le contenu à baliser.
5. Sélectionnez **Contrôle de contenu en texte brut** dans l'onglet **Développeur** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez l’option **Propriétés** dans l’onglet **Développeur** .
7. Dans la boîte de dialogue **Propriétés du contrôle de contenu** , entrez un titre pour le contrôle de contenu.
8. Saisissez une valeur de balise.

Remarque :

- Les noms de balises ne sont pas sensibles à la casse. S’il y a deux noms de balise clause_PURPOSE et clause_purpose, les deux seront traités de la même manière.
- La limite de caractères maximale pour la balise est 200.

Les noms de balises contiennent un préfixe avec le type de contrôle de contenu.

Types de contrôles de contenu pris en charge

Type de contrôle de contenu	Description
Champ_	Indique les métadonnées.
Clause_	Indique une clause.
Signature_	Indique une signature.
sign_date_	Indique la date de signature.
signatory_name	Ce contrôle de contenu indique le nom du signataire (disponible uniquement pour les modèles liés au contrat).
signatory_email	Ce contrôle de contenu indique l’adresse e-mail du signataire (disponible uniquement pour les modèles liés au contrat).
signatory_title	Ce contrôle de contenu indique le titre du signataire (disponible uniquement pour les modèles liés au contrat).

9. Sélectionnez **OK**.

Créer un modèle de contrat

Créez un modèle de contrat qui peut être utilisé pour générer un contrat standard avec du contenu prédéfini lorsqu’un employé soumet une demande de contrat.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Administration du contrat** > **Modèles de contrats**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvel enregistrement de modèle Word

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle de contrat.
Table	Table à laquelle vous souhaitez associer le modèle de contrat.
Catégorie	Catégorie de document à laquelle vous souhaitez associer le modèle de contrat.
Document	Document à partir duquel vous souhaitez importer les clauses et le mappage de champs de modèle. Le document sélectionné doit être un Microsoft Word document (.docx) et doit avoir des contrôleurs de contenu valides. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document.
État	État actuel du modèle de document. ○ **Brouillon** : indique que le modèle de document n'est pas encore publié. ○ **Modification** : indique que le modèle de document est en cours de modification après sa publication. ○ **Publié** : indique que le modèle de document peut être utilisé par des services et des tickets.
Application	Application à laquelle le modèle de contrat appartient. Ce champ est automatiquement défini sur le périmètre de l'application dans lequel vous créez le modèle de contrat.
Actif	Option permettant de rendre le modèle actif et disponible pour utilisation.

Lorsque le document est sélectionné, les listes connexes Participants, Clauses importées, Mappages de clauses et Mappages de modèles s'affichent.

4. Dans le champ **Type de contrat** , sélectionnez une seule catégorie du type de contrat.
   Si vous créez un modèle d'accord de confidentialité, sélectionnez Accord de **confidentialité** comme type de contrat.
5. Sélectionnez **Analyser le document** pour extraire le contenu marqué par le contrôle de contenu du document importé.
   - Les contrôles de contenu ayant *`clause_`* comme préfixe sont dérivés du document et répertoriés sous la liste connexe Clauses importées.
   - Les contrôles de contenu qui ont *`field_`*. *`signature_`*, et *`sign_`* comme préfixe sont dérivés du document et répertoriés sous la liste connexe Mappages de modèles.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Le modèle de contrat est enregistré avec l'état Brouillon.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

1. Pour ajouter des participants avec lesquels vous devez obtenir des signatures, reportez-vous à la section Créer et configurer des participants .
2. Pour insérer des signatures, ouvrez un enregistrement **Signature_** dans la liste connexe **Mappages de modèles** . Pour plus d'informations, voir Mettre à jour les mappages de modèles de contrats
   a. Dans **Type de champ Document**, spécifiez Signature.
   b. Dans le champ **Participant** , spécifiez le participant avec lequel vous souhaitez obtenir la signature.
   c. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   De même, mettez à jour les enregistrements suivants.
   - Signer
   - Date de signature
   - champ
   - Nom du signataire
   - E-mail du signataire
   - Titre du signataire

   Pour obtenir la liste complète, consultez Contrôles de contenu dans Modèles de documents Word
3. Sélectionnez **Publier**.

Créer et configurer des participants

Ajoutez et configurez les participants qui agissent en tant qu'espace réservé pour les utilisateurs qui seront affectés en tant que signataires d'un document de contrat.

Avant de commencer

Un Microsoft Word document doit avoir été téléchargé et analysé pour fournir des clauses pour le modèle de contrat. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de contrat.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Administration du contrat** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat.
3. Dans la liste connexe **Participants**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

   Pour en savoir plus sur les contrôles de contenu, reportez-vous à Ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le participant est ajouté au modèle de document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Classer et mapper les clauses importées

Classez et mappez les clauses importées pour utiliser le contenu des clauses d'un modèle de contrat.

Avant de commencer

Un Microsoft Word document doit avoir été téléchargé et analysé pour fournir des clauses pour le modèle de contrat. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de contrat.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les clauses importées contiennent du contenu qui a été extrait du document et qui est marqué par les contrôles de Microsoft Word contenu. La classification et le mappage des clauses importées créent une bibliothèque de clauses de variations de clauses contenant le contenu disponible dans les clauses importées.

Pour plus d'informations sur les variations de clauses, reportez-vous à la section Créer une variation de clause.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Administration du contrat** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat.
3. Accédez à la liste connexe Clauses importées.
4. Mettez à jour une variation de clause existante avec le contenu disponible dans la clause importée ou créez une nouvelle clause ou variation de clause avec ce contenu.
5. Sélectionnez **Terminer le mappage de clause**.
   - Si le mappage réussit, la liste connexe Mappages de clauses affiche les détails des clauses mappées avec leur type de contrat.
   - Si le mappage échoue, un message d'erreur s'affiche. Les causes possibles peuvent inclure :
     - Aucun type de contrat n'a été sélectionné.
     - Aucune classification n'a été attribuée à toutes les clauses.
     - Les clauses avec la classification Nouvelle clause ont été mappées à une clause au lieu d'être vides.
     - Les clauses avec les classifications Clause existante ou Aucun changement n'ont pas de clause mappée vers elles.
6. **Facultatif :** Affichez les variations de clauses associées à une clause en sélectionnant l'icône Afficher/masquer les listes hiérarchiques (d'une clause.

Mettre à jour les mappages de modèles de contrats

Mettez à jour les mappages de modèles pour pré-remplir les informations placées dans le document de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Administration du contrat** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat.
3. Accédez à la liste connexe Mappage de modèle.
4. Sélectionnez le champ à mettre à jour.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage de modèle

Champ	Description
Nom de champ	Ce champ est automatiquement renseigné avec le titre du contrôle de contenu. Par exemple : Entreprise
Champ de document	Ce champ est automatiquement renseigné avec la balise du contrôle de contenu. Le type de champ du champ est préfixé à son nom. Par exemple : field_companyName.
Type de champ de document	Type de champ mappé. Les choix possibles sont les suivants : ○ Champ de texte : métadonnées descriptives. ○ Signature : signatures pendant le processus de signature électronique. ○ Date de signature : date de la signature. ○ Nom du signataire : nom du signataire. ○ E-mail du signataire : Adresse e-mail du signataire. ○ Titre du signataire : Titre du signataire. **Remarque :** Ces options sont disponibles lorsque le modèle est lié aux contrats pour Gestion des contrats Pro.
Valeur de l'aperçu	Valeur de mappage de champ utilisée à la place de l'espace réservé lors du test du modèle. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **le champ Texte** est sélectionné dans **le type de champ Document**.
Format	Format dans lequel les valeurs doivent être saisies par le participant. Si le participant ne saisit pas une valeur au format spécifié, une erreur de validation s'affiche.
Lecture seule	Option permettant d'activer la modification du champ par le participant sélectionné.
Actif	Option d'activation du mappage de modèle.
Table de mappage	Ce champ est automatiquement défini sur la table à laquelle le modèle de document est associé.
Champ de mappage	Champ de mappage utilisé pour mapper les valeurs du champ de table qui est inséré lorsque ce modèle est utilisé dans un contrat. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **le champ Texte** est sélectionné dans **le type de champ Document**.
Participant	Sélectionnez le participant associé au modèle de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Lors de la création des participants, ○ Pour créer un signataire interne, mappez la référence utilisateur à l'enregistrement du participant, par exemple, P1. ○ Pour créer un signataire externe, mappez les champs Nom du participant, E-mail du participant et Titre du participant dans l'enregistrement du participant. Lorsque vous mappez un participant aux champs de nom du signataire, d'adresse e-mail et de titre dans les mappages de modèles, la valeur mappée de l'enregistrement du participant aux champs de nom, d'adresse e-mail et de titre du participant dans les tâches du signataire. **Remarque :** Lorsque le modèle comporte une règle de signataire, le mappage du signataire sous la règle du signataire a priorité sur le mappage de l'utilisateur dans l'enregistrement du participant.
Script avancé	Option permettant d'afficher l'éditeur de script.
Script	Script qui configure le mappage entre les champs et les variables du créateur d'enregistrement. Ce champ n'est activé que lorsque le champ **Script avancé** est sélectionné.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Publier un modèle de contrat

Publiez un modèle de contrat afin de le rendre disponible pour la génération d'un document de contrat standard avec du contenu prédéfini lorsqu'un utilisateur de contrat soumet une demande.

Avant de commencer

Assurez-vous que le mappage de clause a été effectué avant de publier un modèle de contrat avec des clauses. Pour plus d'informations, consultez Terminer le mappage de clause pour créer une bibliothèque de clauses et Classer et mapper les clauses importées.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Modèle de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat.
3. **Facultatif :** Révisez le document de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Générez et prévisualisez le document de contrat.
Pour plus d'informations, consultez Générer et afficher un aperçu d'un document de contrat à partir d'un modèle.

b. Si des modifications sont nécessaires, mettez à jour le document et enregistrez-le.

4. Lorsque vous avez finalisé le contenu du document de contrat, sélectionnez **Publier**.

Résultats
Le modèle de contrat est publié.

Configurer les règles du modèle de contrat

Configurez une règle pour identifier le modèle de document de contrat utilisé pour générer le document de contrat pour le demandeur.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Administration des contrats** > **Règles du modèle de contrat**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle du modèle de contrat

Champ	Description
Nom	Nom unique de la règle du modèle de contrat.
Description	Description de la règle du modèle de contrat.
Table demandée	Table dans laquelle les demandes de contrat sont enregistrées.
Catégorie	Catégorie du modèle de document.
Modèle	Modèle de contrat actif et publié qui sera utilisé pour générer le document de contrat.
S'applique à	Conditions de sélection du modèle de contrat. Par exemple, pour appliquer une règle lorsqu'une demande de contrat est soumise dans une catégorie NDA, vous devez saisir la condition **[Category][is] [NDA].**
Commande	Ordre dans lequel la règle de sélection est exécutée. Si plusieurs règles répondent aux conditions d'une demande de contrat, la règle de modèle dont le numéro d'ordre est le plus bas est exécutée pour sélectionner le modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option permettant d'indiquer que la règle est active. Seules les règles actives sont prises en compte lors de la soumission d'une demande et de l'identification du modèle approprié

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Créer une configuration du contrat

Définir une règle de signataire interne

Définissez une règle de signataire interne pour mapper le signataire à un modèle à l'aide de mappages de signataires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Administration des contrats** > **Règles de signataires internes**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou modifiez une règle de signataire interne existante.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle de signataire interne

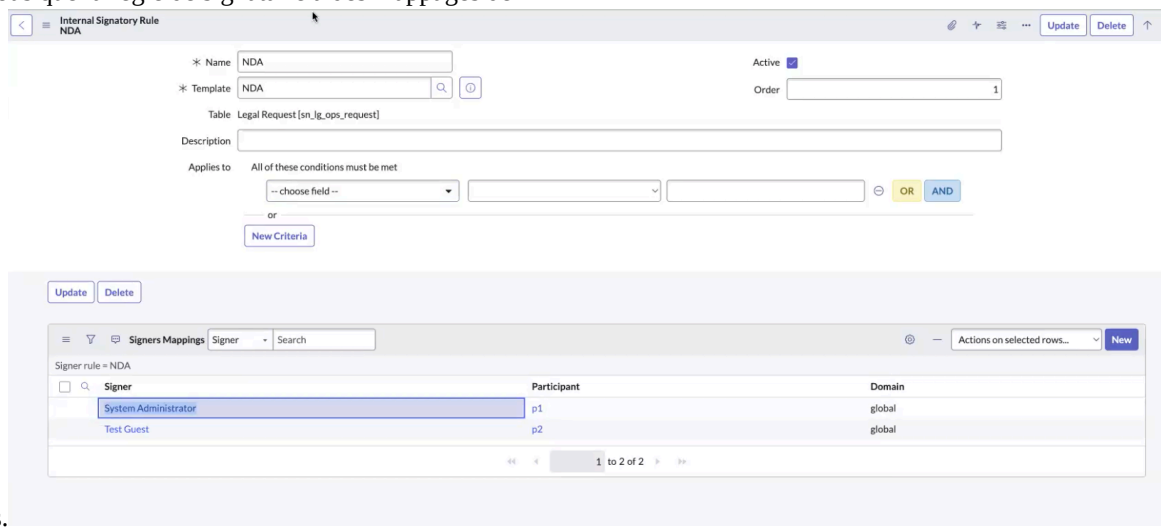
Champ	Description
Nom	Nom d'affichage de la règle de signataire interne.
Modèle	Modèle sélectionné dans la liste des modèles actifs et publiés.
Table	Table à laquelle le modèle sélectionné est associé. Ce champ est rempli automatiquement lors de la sélection du modèle.
Description	Description de la règle de signataire interne.
Actif	Option pour indiquer que la règle de signataire est active et peut être utilisée.
Commande	Ordre dans lequel la règle de signataire est utilisée.
S'applique à	Conditions dans lesquelles la règle de signataire interne est sélectionnée. Par exemple, pour un groupe d'affectation, vous pouvez mapper le participant et le signataire à un signataire interne spécifique.

4. Cliquez sur **Soumettre** ou **Mettre à jour** la règle de signataire interne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Assurez-vous que la règle de signataire a des mappages de



signataires.

5. Dans la liste connexe **Mappages des signataires** , cliquez sur **Nouveau**.

   a. Sélectionnez un **participant** dans la liste des signataires internes.

   b. Sélectionnez **Signataire** dans la liste.

> **Remarque :**
> Lorsque plusieurs règles de signataire sont applicables, la règle de signataire avec l'ordre le plus bas est sélectionnée.

Résultats

Une règle de signataire interne est créée pour mapper un participant en tant que signataire interne pour le modèle correspondant.

> **Remarque :**
> Lors de l'affectation du signataire pour un contrat sur papier, la règle du signataire interne prévaut.

- Un participant des **mappages de signataires** est sélectionné comme signataire.
- Lorsqu'un participant n'est pas disponible en vertu de la **règle de signataire interne**, le signataire est sélectionné dans le mappage de champs d'utilisateur de la liste des participants dans le modèle.
- Lors de la création de la tâche de signataire pour l'utilisateur interne, vérifiez si le nom juridique de l'utilisateur est disponible dans le profil de l'employé et utilisez le nom juridique ou le nom d'utilisateur de la table sys_user.
- Lorsqu'aucune donnée n'est trouvée, un enregistrement de signataire vide est créé et le prestataire peut le mettre à jour avec les détails corrects du signataire.

Créer une configuration du contrat

Définissez le référentiel de contrat où les contrats seront stockés et mappez les données à ajouter au document de contrat.

Avant de commencer

Un modèle de contrat et une règle de modèle qui sélectionneront le modèle lorsque l'utilisateur soumettra une demande de contrat doivent exister.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour plus d'informations sur la façon de créer un modèle de contrat, consultez Configurer des modèles de contrat pour une demande de contrat
- Pour plus d'informations sur la création de règles de modèle, consultez Configurer les règles du modèle de contrat

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter des données aux documents contractuels, vous devez mapper les champs de table de demande aux champs de référentiel.

Une configuration de contrat pour les contrats tiers est facilement disponible dans le système de base.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Administration du contrat** > **Configuration du contrat**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de nouvel enregistrement de configuration du contrat

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la configuration du contrat.
Table de demande	Table à laquelle vous souhaitez associer la configuration du contrat.
Référentiel de contrat	Référentiel dans lequel les enregistrements de contrat doivent être créés.
Type de document	Les types de documents. Les valeurs possibles sont les suivantes : ○ Modèle Word : lorsque la configuration de contrat doit choisir un modèle de contrat pour une demande de contrat. ○ Contrat avec un tiers : lorsque la configuration concerne une demande de contrat avec un tiers
Modèle	Modèle de contrat à utiliser pour générer un contrat standard avec du contenu prédéfini. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le modèle Word a été défini comme type de document.
Application	Ce champ est automatiquement défini selon le paramètre du périmètre de l'application.
Actif	Option de la configuration du contrat.
Commande	Ordre dans lequel la règle de sélection est exécutée. Si plusieurs règles répondent aux conditions d'une demande de contrat, la règle avec le numéro d'ordre le plus bas est exécutée pour sélectionner la configuration.
S'applique à	Conditions dans lesquelles la configuration du contrat est appliquée. Par exemple, pour appliquer une configuration lorsqu'une demande de contrat est soumise dans la catégorie Accord de confidentialité, vous devez saisir la condition suivante : **[Catégorie][est][Accord de confidentialité]**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe Mappages de référentiels de contrats, sélectionnez **Nouveau**.
6. Dans Type de **mappage**, sélectionnez le type de mappage que vous souhaitez effectuer.
   Les champs du formulaire changent en fonction de la sélection.
7. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer le mappage de référentiel.
8. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer la configuration du contrat.

Activer la recherche par mot clé pour les modèles de contrat

Activez la recherche par mot clé dans les modèles de contrat.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Configuration des index de texte**.
2. Dans la liste, sélectionnez l'enregistrement avec la valeur de table **Modèle Word [sn_doc_word_template].**
3. **Sélectionner Générer un index de texte** à partir des liens connexes
4. Sélectionnez **OK** dans la boîte de dialogue Générer un index de texte.

Résultats
La table sera indexée. Pour plus d'informations sur la recherche d'un mot clé dans un modèle de contrat, consultez Rechercher des mots-clés dans les modèles de contrat

Configurer des clauses dynamiques pour les modèles de contrat

Activez le contenu dynamique et personnalisé dans les modèles de contrat par le biais de clauses qui contiennent des variations de clauses pour des conditions prédéfinies.

Une clause est un ensemble de variations de clauses, qui contiennent un bloc de contenu. Par exemple, supposons qu'une seule section d'un document de contrat d'accord de confidentialité doive être modifiée en fonction de la région géographique de l'entité juridique signataire. Vous devez créer plusieurs modèles de documents avec du contenu identique, la seule différence étant le contenu lié à l'emplacement. Vous pouvez ensuite utiliser les variations de clauses basées sur des conditions pour créer un seul modèle de contrat qui peut générer des documents pour différents emplacements.

Les clauses sont stockées dans une bibliothèque de clauses, à partir de laquelle vous pouvez les insérer dans des modèles de contrat. Vous pouvez créer et ajouter des variations de clauses lors de la création d'un modèle de contrat ou les ajouter ultérieurement.

Avantages des variations de clauses

Les avantages de l'utilisation des variations de clause dans les modèles de documents sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisation efficace d'un modèle de contrat unique pour produire des contrats avec différents détails personnalisés.
- Inclusion d'une seule variation de clause dans plusieurs modèles de contrat.
- Possibilité de définir des conditions et de définir la priorité d'exécution afin qu'une variation de contenu appropriée soit récupérée dynamiquement dans le document généré.

Informations connexes

- Créer ou modifier une clause de contrat
- Créer une variation de clause
- Ajouter des métadonnées à une clause à l'aide du complément

Créer ou modifier une clause de contrat

En tant que configurateur de contrat, créez ou modifiez des clauses qui gèrent les variations de clauses mappées à des modèles de contrat.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Administration des contrats** > **Gestion des clauses**.
2. Choisissez si vous créez une nouvelle clause ou si vous modifiez une clause existante.
   - Pour créer une clause, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour modifier une clause existante, ouvrez une clause à partir de la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvel enregistrement de clause

Champ	Description
Numéro	Ce champ est automatiquement renseigné avec un numéro unique.
Nom	Nom unique de la clause.
Type de contrat	Type de contrat auquel vous souhaitez associer la clause.
Table	Table à laquelle vous souhaitez associer la clause.
Description	Informations sur la clause.
Application	Application à laquelle appartient la clause. Ce champ est automatiquement défini sur le périmètre de l'application dans lequel vous créez la clause.
Actif	Option permettant de rendre la clause active et disponible pour utilisation. **Remarque :** Lors de la modification d'une clause existante, vous ne pouvez pas définir la clause comme inactive si une variation de clause active est présente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   La clause est enregistrée et les listes connexes pour les variantes de clauses et les modèles s'affichent.
5. Enregistrez la clause.
   - Pour enregistrer une nouvelle clause, sélectionnez **Soumettre**.
   - Pour enregistrer les modifications apportées à une clause existante, sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Créez des variations de clauses à utiliser dans le modèle de document pour une condition prédéfinie. Pour plus d'informations, consultez Créer une variation de clause.

Créer une variation de clause

En tant que configurateur de contrat, créez une variation de clause à utiliser dans un modèle de contrat pour une condition prédéfinie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Administration du contrat** > **Gestion des clauses**.
2. Sélectionnez une clause.
3. Dans la liste connexe **Variations de clauses** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Variation de clause Nouvel enregistrement

Champ	Description
Numéro	Ce champ contient un numéro de variation de clause unique généré automatiquement.
Nom	Nom unique de la variation de clause.
Clause	Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la clause.
Commande	Ordre dans lequel la variation de clause est utilisée. Si plusieurs clauses remplissent une condition, la clause dont la valeur d'ordre est inférieure est choisie en premier.
Application	Ce champ est automatiquement défini sur le périmètre de l'application dans lequel vous créez la variation de clause.
Actif	Option pour indiquer que la variation de clause est active et peut être utilisée.
S'applique quand	Conditions de filtre appliquées au champ de table sélectionné et aux variables du créateur d'enregistrement pour déterminer la variation de clause à utiliser.
S'applique à	Critères permettant de déterminer les utilisateurs auxquels la variation de clause s'applique. Par exemple, pour une variation de clause applicable aux employés d'un emplacement spécifique, associez la variation de clause à des critères d'utilisateur définissant uniquement les employés de cette région.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
S'applique à l'utilisateur	Utilisateur auquel les critères d'utilisateur sélectionnés sont applicables. **Remarque :** Si aucune valeur n'est sélectionnée dans les champs **S'applique quand** et **S'applique à** , la variation de clause s'appliquera au modèle de contrat, quels que soient l'utilisateur et la table sélectionnés.
Document	Document à partir duquel vous souhaitez importer le contenu. Le document sélectionné doit être au Microsoft Word format de fichier (.docx). Le document peut avoir des contrôles de contenu valides de type Champ. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document.
Langue	Paramètre de langue pour la variation de clause.

5. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   - La liste connexe Champs de variation de clause s'affiche.
   - Le document importé est analysé et les contrôles de contenu de type Champ sont extraits et affichés dans la liste connexe Champs de variation de clause.
   - Si vous modifiez une variation de clause associée à un modèle de contrat publié et que vous avez importé un document qui comporte des contrôles de contenu supplémentaires, les contrôles de contenu non mappés seront répertoriés sous la liste connexe Métadonnées non mappées
6. Dans la liste connexe Champs de variation de clause, sélectionnez un champ de variation de clause.
7. Sur le formulaire, affichez les détails suivants.

Champ	Description
Variation de clause	Ce champ est automatiquement renseigné sur le nom de la variation de clause.
Titre du champ de document	Mosaïque du contrôle de contenu.
Balise du champ de document	Balise du contrôle de contenu.
Lecture seule	Option pour empêcher la modification de ce champ.

8. Dans le formulaire Champ de variation de clause, enregistrez les métadonnées en sélectionnant **Mettre à jour**.
9. Dans le formulaire Variation de clause, enregistrez la variation de clause en **sélectionnant Mettre à jour**.

Ajouter des métadonnées à une clause à l'aide du complément

En tant que configurateur de contrat, ajoutez des métadonnées pour pré-remplir les informations qui seront placées dans le document de contrat.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir configuré le complément Word. Pour plus d'informations, consultez Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats.

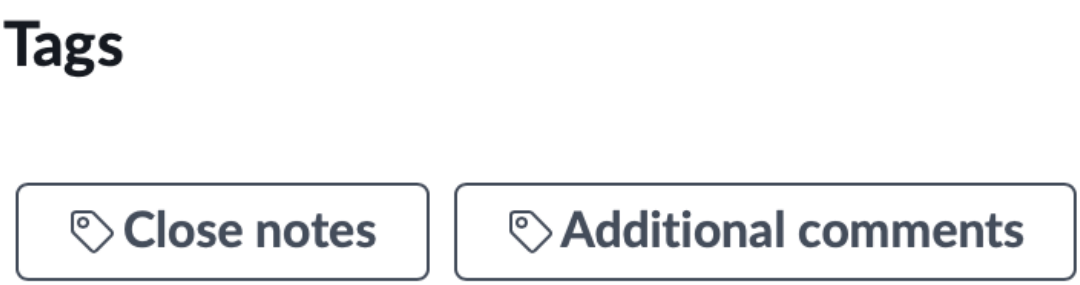
Rôle requis : sn_cm_core.contract_config et canvas_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez un document dans lequel vous souhaitez marquer les contrôles de contenu dans Microsoft Word.
2. Dans le Microsoft Word ruban, sélectionnez ServiceNow Complément de contrats.
   L'écran de connexion au complément s'affiche.
3. Saisissez les informations d'identification de l'instance à partir de laquelle ServiceNow vous avez téléchargé le fichier manifeste.
   L'écran du complément s'affiche avec les onglets Modèles et Clauses.
4. Dans l'onglet Clauses, sélectionnez une clause.
   Les détails de la variation de clause sont affichés.
5. Sélectionnez la variation de clause pour laquelle vous souhaitez ajouter des métadonnées.
6. Dans , Microsoft Wordplacez le curseur à l'emplacement où vous souhaitez ajouter les métadonnées.
7. Sélectionnez **Créer un mappage de métadonnées**.
   Le formulaire Créer un mappage s'affiche.
8. Dans le champ **Nom de champ** , saisissez un nom unique pour les métadonnées.
9. Sélectionnez **Créer**.
   - Les métadonnées sont ajoutées et affichées sous forme de vignette avec le titre du nom de champ.



   - Les métadonnées sont synchronisées sur l'instance ServiceNow . Vous pouvez afficher les métadonnées en vous connectant à l'instance ServiceNow et en accédant à la liste connexe **Mappage de champs** d'une variation de clause.
10. **Facultatif :** Ajoutez les métadonnées créées à d'autres emplacements dans le document en cliquant sur la balise.
11. Chargez le document dans l'instance ServiceNow .

    a. Sélectionnez **Poursuivre pour sélectionner un document**.

    b. Dans l'écran Sélectionner la pièce jointe, sélectionnez **Joindre un fichier** et sélectionnez le même fichier dans lequel vous avez marqué les commandes de contenu.
    Un message de confirmation vous demandant de procéder au téléchargement s'affichera si le nom de fichier du document que vous téléchargez et celui associé dans le modèle de contrat sont différents.

    c. Sélectionnez **Télécharger et analyser le document** pour analyser les contrôles de contenu et ajouter les données à l'instance ServiceNow .

Le fichier va être téléchargé. Si la variation de clause est mappée à plusieurs modèles et que la variation possède des métadonnées, les métadonnées non mappées s'affichent et vous devez les mapper pour chacun des modèles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer des modèles de documents pour des lettres ou des documents standard

Créer Modèles de documents Word pour créer des lettres ou des documents standard qui peuvent être signés par les participants configurés.

Flux de modèles de documents

Les modèles de documents peuvent être utilisés par des unités business autres que le service juridique pour générer des documents standard. Par exemple, vous pouvez utiliser cette Modèles de documents Word fonctionnalité pour générer un modèle de réponse standard.

Le flux suivant décrit la façon dont vous pouvez utiliser un Microsoft Word modèle de document, de la configuration du modèle jusqu'à la pièce jointe du document signé Microsoft Word à un ticket.

- Définir la Contrôles de contenu dans Modèles de documents Word.
- Configurer un modèle de Microsoft Word document.
- Créer des participants pour les modèles de documents
- Insérez des signatures.
- Publiez le modèle de Microsoft Word document.
- Génération de tâches de documents.
  - Un utilisateur ServiceNow interne reçoit une tâche de document pour avoir signé le Microsoft Word document. Un utilisateur externe reçoit le Microsoft Word document pour signature par e-mail.
  - Une fois toutes les tâches de documents terminées, les notes de travail sont mises à jour et le document PDF signé est ajouté en tant que pièce jointe au ticket.

Contrôles de contenu dans Modèles de documents Word

Modèles de documents Word prend en charge les contrôles de contenu qui agissent en tant qu'espace réservé pour le contenu.

Remarque :
Vous devez ajouter des contrôles de contenu dans le Microsoft Word document devant vous Configurer des modèles de documents pour des lettres ou des documents standard. Les contrôles de contenu doivent être ajoutés à l'aide d'un système Windows uniquement.

Les types de contrôles de contenu suivants sont pris en charge.

Contrôles de contenu

Type de contrôle de contenu	Description
Champ_	Ce contrôle de contenu est utilisé pour indiquer les métadonnées.
Signature_	Ce contrôle de contenu est un espace réservé pour la signature électronique.
Sign_Date_	Ce contrôle de contenu est utilisé pour indiquer la date à laquelle le signataire signe le document électroniquement.

Lors de la création d'un contrôle de contenu dans le modèle de document Word, vous pouvez ajouter au préfixe la balise avec le type de contrôle de contenu approprié. Par exemple, si vous souhaitez inclure le nom de la société, vous pouvez le spécifier comme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Field_CompanyName. Les paramètres de verrouillage peuvent être définis pour empêcher la suppression et la modification du contrôle de contenu.

Pour plus d'informations sur l'utilisation des contrôles de contenu, reportez-vous au site de support Microsoft .

Configurer un modèle de Microsoft Word document

Chargez un document Word et ajoutez les participants avec lesquels vous avez besoin de signatures.

Avant de commencer

- Rôle requis : sn_cm_core.contract_config
- Définissez les contrôles de contenu d'un Microsoft Word document.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèles de documents**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Modèle de document Word**.
4. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire de modèle Word

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de document Word.
Table	Les tables s'affichent en fonction du périmètre de l'application sélectionné.
Catégorie	Catégorie de document à laquelle le modèle est ajouté.
Application	Périmètre de l'application dans laquelle le modèle de document est créé.
État	État actuel du modèle de document. ○ **Brouillon** : indique que le modèle de document n'est pas encore publié. ○ **Modification** : indique que le modèle de document est en cours de modification après sa publication. ○ **Publié** : indique que le modèle de document peut être utilisé par des services et des tickets.
Actif	Option permettant d'activer le modèle de document Word en vue de son utilisation.
Critères d'utilisateur	Critères d'audience de ce document. Par exemple, vous pouvez créer une lettre destinée uniquement aux employés canadiens. **Remarque :** Lors de la définition de conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez API GlideFilter - Scoped, Global .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type de signature	Option permettant de spécifier l'application utilisée pour signer le document. ○ La valeur par défaut est aucune. Si aucune, le document ne sera pas déclenché pour signature. Si DocuSign ou AdobeSign est sélectionné, le document sera déclenché pour la signature électronique via des tickets. ○ Vous pouvez modifier le type de signature de Aucun à DocuSign ou Adobe Sign ou inversement, lorsque le modèle est à l'état Brouillon ou Modification. **Remarque :** Les types de signature ne sont disponibles que lorsque les modules d'extension d'intégration respectifs sont installés.
Document	Option permettant de charger la pièce jointe d'un fichier Word (.docx) uniquement.
Format de date du modèle	Format dans lequel vous souhaitez que la date apparaisse lorsqu'un agent prévisualise le document, génère la pièce jointe ou lance des tâches de document pour les participants. **Remarque :** ○ Lors de la signature à l'aide d'une application ServiceNow ou de l'application AdobeSign : Si aucune valeur n'est sélectionnée dans le **format de date du modèle**, la valeur spécifiée dans la propriété système **template_date_format** est prise en compte. Si le **format de date du modèle** et **template_date_format** propriété système sont vides, la valeur du champ Format de date du profil utilisateur de l'agent est prise en compte. ○ Lors d'une signature à l'aide d'une application DocuSign : le format de date sélectionné dans les paramètres de signature de l'application DocuSign est pris en compte par rapport au **format de date du modèle dans** le modèle Word configuré dans une instance ServiceNow.
Langue du modèle	Langue dans laquelle vous souhaitez que les jetons dynamiques soient traduits lorsqu'un agent prévisualise le document, génère la pièce jointe ou lance des tâches de document pour les participants. **Remarque :** ○ La langue du modèle est un champ obligatoire. La langue par défaut est aucune. ○ La fonctionnalité de traduction n'est disponible que lorsque des modules d'extension de langue sont installés sur l'instance ServiceNow .
Modèle source	Modèle source à partir duquel vous avez créé une copie du modèle actuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date de début	Date à laquelle le modèle de document Word devient valide. Fournir une date de début est utile lors de la gestion de plusieurs versions du même modèle.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle le modèle de document Word est valide. Fournir une date de fin est utile lors de la gestion de plusieurs versions du même modèle. Si les valeurs des champs **Date de début** et **Date de fin** sont vides, le modèle est toujours valide. **Remarque :** Si vous spécifiez une date de fin, vous devez également spécifier une date de début.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

1. Pour ajouter des participants avec lesquels vous devez obtenir des signatures, reportez-vous à la section Créer des participants pour les modèles de documents.
2. Pour créer des mappages de modèles, cliquez sur **Analyser le document Word**.
3. Pour insérer des signatures, ouvrez un enregistrement **Signature_** dans la liste connexe **Mappages de modèles** .
   a. Dans **Type de champ Document**, spécifiez Signature.
   b. Dans le champ **Participant** , spécifiez le participant avec lequel vous souhaitez obtenir la signature.
   c. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   De même, mettez à jour les enregistrements suivants.
   - Signer
   - Date de signature
   - champ
   - Nom du signataire
   - E-mail du signataire
   - Titre du signataire

   Pour obtenir la liste complète, consultez Contrôles de contenu dans Modèles de documents Word
4. Sélectionnez **Publier**.

Créer des participants pour les modèles de documents

Définissez les actions et l'ordre des actions pour les participants. Le type d'action et d'ordre est pris en compte lors du lancement des tâches de documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Vous devez définir les participants uniquement lorsque vous voulez utiliser le flux de modèle de document. Si vous souhaitez uniquement générer un document PDF, la définition des participants n'est pas obligatoire.
- Ce contenu s'applique uniquement aux modèles de documents créés dans l'application Document Templates (sn_doc). L'application Document Templates est différente de HR Document Templates. Pour HR Document Templates, consultez Modèles de documents RH.
- Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèle de document** > **Tous les modèles de documents**.
2. Sélectionnez le modèle que vous souhaitez utiliser.
3. Configurez le modèle requis, puis cliquez sur **Soumettre**.
4. Dans la liste connexe **Participants**, cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs suivants du formulaire :
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le participant est ajouté au modèle de document.

Configurer et ajouter un bouton d'action pour lancer une demande de contrat

En tant qu'administrateur de contrat, définissez et ajoutez une action de lancement de contrat à votre espace de travail pour vous permettre d'initier des demandes de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Gestion des contrats Pro comprend une option intégrée permettant de lancer des demandes de contrat. Après avoir installé l'application, vous devez définir une action déclarative pour lancer la fonctionnalité de demande de contrat et l'ajouter à votre espace de travail.

Procédure

1. Définissez l'action déclarative.
   a. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions de formulaire**
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Dans le champ **Implémenté en tant que** , sélectionnez **Action du client UFX**.
   d. Dans le champ **Spécifier l'action du client** , sélectionnez **Initier le contrat**.
   e. Renseignez les autres champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus, consultez Formulaire Affectation d'action

f. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

2. Créez un mappage d'événements pour l'action déclarative définie.

a. Sélectionnez Vue **avancée** répertoriée sous Liens connexes.

b. Accédez à la liste connexe Mappages d'événements du complément UX.

a. Sélectionnez **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de mappage d'événements de complément UFX.

c. Entrez les éléments suivants dans le champ Mappage de la charge utile cible.

```
{
   "container": {
      "fields": {
         "binding": {
            "address": [
               "fields"
            ]
         },
         "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
      },
      "params": {
         "binding": {
            "address": [
               "params"
            ]
         },
         "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
      },
      "route": {
         "binding": {
            "address": [
               "route"
            ]
         },
         "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
      }
   },
   "type": "MAP_CONTAINER"
}
```

d. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

Un bouton d'action pour la fonctionnalité Lancer le contrat est configuré et ajouté à votre espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter la liste connexe Demande de contrat à votre formulaire

En tant qu'administrateur de contrat, ajoutez la liste connexe Demande de contrat à votre formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la vue de formulaire.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête.
3. Accédez à la **Configurer** > **Listes connexes**.
4. Sélectionnez la **demande de contrat** associée dans le menu Disponible et déplacez-la vers le menu Sélectionné à l'aide de l'option Ajouter (flèche vers l'avant).
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter la liste connexe Document contractuel à votre référentiel de contrat

En tant qu'administrateur de contrat, ajoutez la liste connexe Document contractuel à votre formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez au référentiel de contrat qui a été configuré dans vos configurations de contrat.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête.
3. Accédez à la **Configurer** > **Listes connexes**.
4. Sélectionnez le **document contractuel** associé dans le menu Disponible et déplacez-le vers le menu Sélectionné à l'aide de l'option Ajouter (flèche vers l'avant).
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Mapper les en-têtes liés aux contrats à votre espace de travail

En tant qu'administrateur de contrat, mappez les en-têtes de formulaire liés au contrat à l'en-tête de vos espaces de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **en-tête de formulaire UX**.
2. Recherchez et sélectionnez **sn_cm_core_contract_request**.
3. Accédez aux **configurations d'en-tête UX**.
4. Sélectionnez **Modifier**.
5. Sélectionnez votre espace de travail dans le menu Disponible et déplacez-le vers le menu Sélectionné à l'aide de l'option Ajouter (flèche vers l'avant)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Répétez les étapes ci-dessus pour mapper les en-têtes de formulaire suivants.
   - sn_cm_core_signer_task
   - sn_cm_core_document

Configurer le regroupement des documents contractuels par type de contrat

En tant qu'administrateur de contrat, configurez le regroupement des documents contractuels par type de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail dans UI Builder.
2. Accédez à votre **Enregistrement** > **Enregistrement SRP**.
3. Dans le volet gauche, sélectionnez **Liste connexe**.
4. Dans le volet droit, sélectionnez **Grouper par**
5. Sélectionnez **l'option Utiliser le script** et entrez le script suivant dans l'éditeur de script.

```
function evaluateProperty({api, helpers}) {
  var isContractRequestForm = api.item.value.parentTable
 =="sn_cm_core_contract_request";
  var isContractRevisionTab = api.item.value.table == "sn_cm_core_document_revision";
  if( isContractRequestForm && isContractRevisionTab){
    return 'document';
  }
return '';
}
```

6. Sélectionnez **Appliquer**.

Résultats

Le document contractuel sera regroupé par type de contrat.

Configurer le point d'extension pour les notifications

Ajoutez ou modifiez une action et sa fonctionnalité sur la page Ticket standard pour une demande de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

- Passez en revue la configuration du script include, des points d'extension scriptés et des widgets.
- Pour plus d'informations sur l'utilisation et la personnalisation des scripts includes, consultez Scripts includes .
- Assurez-vous que vous avez défini le périmètre de cette application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le script ApprovalNotificationWorkspaceURLExt du système de base fournit la configuration des actions courantes pour tous les types de demandes. Vous pouvez remplacer ces actions courantes pour un type de demande spécifique ou ajouter d'autres actions.

Procédure

Ajoutez ou modifiez une action dans le point d'extension scripté.

a. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.

b. Recherchez et sélectionnez le point d'extension **ApprovalNotificationWorkspaceURLExt** .

c. Ajoutez ou modifiez une implémentation pour un domaine d'activité.

- Pour ajouter une nouvelle implémentation pour un domaine d'activité, cliquez sur le lien connexe **Créer une implémentation**.

  Sur le formulaire Script Include, mettez à jour le script selon vos besoins.

  i. Pour restreindre cette implémentation au domaine d'activité, ajoutez le code suivant au paramètre *canHandle* :

```
appliesTo(parentRecord) {
      return <tablename of the parent record>;
  },
  /**
  * @return {String} workspace to which the user can be navigated to view the contract request from notification
  * The navigation URL is formed in runtime as '/now/' + (getWorkspaceURL return value/output)  + '/record/' + table '/' + sysID.
  *
  * For example:
  * getWorkspaceURL output is  "legal/counsel-center"
  * URL formed in runtime is '/now/legal/counsel-center/record/' + table + '/' + sysId
  */
  getWorkspaceURL: function() {
     return "legal/counsel-center";

  },
```

  ii. Pour ajouter une nouvelle action, mettez à jour la méthode *process*.

  Pour référence, consultez une méthode *process* existante du script include DefaultLegalTicketActions ou de l'implémentation d'un autre domaine d'activité.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Pour afficher une liste des notifications par e-mail par défaut disponibles, accédez à **Tous** > **Notification système** > **Notifications** et recherchez la catégorie **Assistance des contrats** .

Utiliser les notifications par e-mail par défaut

Utilisez les notifications par e-mail par défaut pour communiquer l'évolution de la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez configurer les notifications par e-mail pour chacune de vos actions afin de partager l'état de vos approbations. Utilisez les notifications par e-mail prédéfinies lorsque

- L'approbation est lancée.
- L'approbation est annulée.
- L'approbation est approuvée.
- L'approbation est rejetée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Notifications**.
2. Dans le champ Catégorie, recherchez les éléments **de support des contrats** .
3. Accédez aux notifications de plateforme existantes.
4. Ajoutez une condition où la table source n'est pas *sn_cm_core_document_revision*.
5. Vous devez activer manuellement en mettant à jour le champ Actif sur vrai.

   Remarque :
   Ces notifications par e-mail sont désactivées par défaut.

6. Veillez à spécifier la valeur **getWorkspaceURL** appropriée pour votre unité business.
   Par exemple, le Legal Counsel Center getWorkspaceURL :

```
getWorkspaceURL: function() {
      return "legal/counsel-center";
```

   . Pour plus d'informations, voir Configurer le point d'extension pour les notifications

Résultats
Vous pouvez maintenant utiliser la liste des notifications par e-mail par défaut disponibles.
Pour créer des notifications par e-mail, suivez les instructions disponibles dans Créer une notification par e-mail .

Utiliser Gestion des contrats Pro

Utilisez cette option Gestion des contrats Pro pour lancer une demande de contrat pour les contrats en libre-service et non libre-service.

Initier une demande de contrat

En tant que propriétaire ou prestataire de ticket, initiez un contrat en libre-service ou non pour le ticket sur lequel vous travaillez.

Initier une demande de contrat en libre-service

Lancez un self-service pour le ticket sur lequel vous travaillez. Les contrats en libre-service sont soumis lorsque vous souhaitez que vos propres documents contractuels papier soient envoyés pour examen.

Initier une demande de contrat non en libre-service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Initiez un non-self-service pour le ticket sur lequel vous travaillez. Les contrats non en libre-service sont soumis lorsque vous souhaitez que des documents contractuels papier de tiers soient envoyés pour examen.

Initier une demande de contrat en libre-service

En tant que propriétaire ou prestataire de ticket, lancez un self-service pour le ticket sur lequel vous travaillez. Les contrats en libre-service sont soumis lorsque vous souhaitez que vos propres documents contractuels papier soient envoyés pour examen.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous ne pouvez pas initier une demande de contrat lorsqu'une demande de contrat active est présente.
- Le contrat initié est affecté selon une règle d'affectation ou manuellement par un prestataire de contrat ou un gestionnaire de groupe. L'administrateur du contrat peut modifier la règle d'affectation pour spécifier le groupe auquel la demande de contrat doit être affectée.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir configuré l'option de lancement de contrat dans votre espace de travail. Pour plus d'informations, consultez Configurer et ajouter un bouton d'action pour lancer une demande de contrat.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez initier un contrat.
3. Sélectionnez **Initier le contrat**.
4. Dans la liste déroulante **Type de papier** , sélectionnez Propre papier.
5. Dans la liste déroulante **Type de contrat** , sélectionnez le type de contrat que vous souhaitez envoyer pour révision.
   S'il n'existe aucun modèle valide pour le type de contrat ou si les configurations du référentiel de contrat sont manquantes, une erreur s'affiche et l'initiation de la demande de contrat échoue.
6. Sélectionnez **Initier**.

Résultats

Une demande de contrat est initiée et les valeurs de champ sont renseignées comme décrit dans la table :

Champ	Valeurs
État	• S'il n'y a pas d'erreurs de validation, une demande de contrat est créée à l'état Travail en cours. • En cas d'erreur de validation en raison d'informations incorrectes sur le signataire, une demande de contrat est créée à l'état Brouillon.
Statut du contrat	L'état du contrat a la même valeur que l'état.
Parent	Numéro de la demande parente à l'origine de la demande de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeurs
Demandé pour	Utilisateur à qui la demande parente a été affectée.
Ouvert par	Utilisateur qui lance la demande de contrat.
Groupe d'affectation	En fonction de la règle d’affectation.

Que faire ensuite

Les étapes suivantes dépendent de l’état de la demande de contrat en libre-service :

- État Brouillon : complétez les détails du signataire et soumettez à nouveau la demande de contrat. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour et synchroniser les signataires.
- État Travail en cours : travaillez sur la demande de contrat. Pour plus d’informations, reportez-vous à la section et Travailler sur des demandes de contrat en libre-service en tant qu’utilisateur de contratTravailler sur des demandes de contrat en libre-service en tant que prestataire de contrat.

Initier une demande de contrat non en libre-service

En tant que propriétaire ou prestataire de ticket, initiez un contrat en libre-service ou non pour le ticket sur lequel vous travaillez. Les contrats non en libre-service sont soumis lorsque vous souhaitez que des documents contractuels papier de tiers soient envoyés pour examen.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous ne pouvez pas initier une demande de contrat lorsqu’une demande de contrat active est présente.
- Le contrat initié est affecté selon une règle d’affectation ou manuellement par un prestataire de contrat ou un gestionnaire de groupe. L’administrateur du contrat peut modifier la règle d’affectation pour spécifier le groupe auquel la demande de contrat doit être affectée.

Avant de commencer

Assurez-vous d’avoir configuré l’option de lancement de contrat dans votre espace de travail. Pour plus d'informations, consultez Configurer et ajouter un bouton d’action pour lancer une demande de contrat.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez initier un contrat.
3. Sélectionnez **Initier le contrat**.
4. Dans la liste déroulante **Type de papier** , sélectionnez Papier tiers.
5. Sélectionnez **Initier**.

Résultats

Une demande de contrat est initiée et les valeurs de champ sont renseignées comme décrit dans la table :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeurs
État	Une demande de contrat est créée à l'état Brouillon.
Statut du contrat	L'état du contrat est défini sur Brouillon.
Parent	Numéro de la demande parente à l'origine de la demande de contrat.
Demandé pour	Utilisateur à qui la demande parente a été affectée.
Ouvert par	Utilisateur qui lance la demande de contrat.
Groupe d'affectation	En fonction de la règle d'affectation.

Que faire ensuite

Ajoutez des documents contractuels et envoyez la demande de contrat. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des documents contractuels à une demande de contrat non en libre-service.

Afficher et suivre les détails de la demande de contrat

En tant qu'utilisateur de contrat, affichez les détails et suivez les activités de la demande de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_user

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Affichez les détails de la demande de contrat.
   - Examinez les détails de la demande en accédant à l'onglet **Détails** .
   - L'état affiche l'état de la demande de contrat.
   - L'état du contrat affiche l'état du document de contrat.
   - Révisez le document de contrat en accédant à l'onglet **Documents contractuels** .
     - Si la demande utilise un stockage interne pour les pièces jointes, accédez au document en le sélectionnant.
     - Si la demande utilise un stockage externe, accédez au document en sélectionnant le lien.
   - Affichez la liste des pièces justificatives en accédant à l'onglet **Pièces justificatives** . Cette liste connexe est disponible uniquement pour les demandes de contrat non en libre-service.
   - Affichez une liste des signataires et leurs détails en accédant à l'onglet **Signataires** .
   - Affichez le document de contrat final en accédant à l'onglet **Référentiel de contrat** . Lorsque plusieurs documents de contrat sont joints à une demande de contrat non libre-service, un enregistrement distinct est créé pour chaque type de contrat.
4. Suivez les activités de la demande et publiez des messages pour que le prestataire travaille dessus en accédant à l'onglet **Activité** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter une demande de contrat

Affectez-vous une demande de contrat ou affectez-la à une personne de votre groupe d'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un utilisateur de contrat soumet une demande, elle est automatiquement affectée à un groupe ou à un utilisateur conformément à la règle d'affectation par défaut. Si la demande est affectée à un groupe de support de contrat, tout membre du groupe peut se l'affecter ou l'affecter à un autre membre du groupe.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Dans la liste des demandes non affectées, ouvrez une demande en cliquant sur le numéro de la demande.
4. Affectez-vous la demande ou affectez-la à un autre membre du groupe affecté.
   - Pour vous affecter la demande, cliquez sur **Me l'affecter**.
   - Pour affecter la demande à un autre membre, dans l'onglet **Détails**, sélectionnez un utilisateur dans le champ **Affecté à**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Utiliser la demande de contrat en libre-service

Soumettez des demandes de contrat qui génèrent des documents contractuels à l'aide d'un modèle de contrat prédéfini et de règles de modèle.

Fonctionnalités

- Modèles de contrat avec métadonnées et règles métier permettant de sélectionner le modèle le plus pertinent pour une demande.
- Microsoft Word Formatez les modèles de contrat pour faciliter l'examen et la modification du contrat par le prestataire du contrat.
- Intégrations de signatures électroniques avec Adobe Sign et DocuSign.
- [store-future: BEGIN review]Prise en charge de la signature manuscrite pour la signature manuelle.[End]
- Intégrations de stockage externe avec Google Drive et Microsoft OneDrive pour stocker des documents de contrat signés.
- Référentiel centralisé des contrats contenant les métadonnées des documents contractuels signés.
- Propriété système permettant de générer une certification d'achèvement d'un contrat signé électroniquement.

Workflow de contrats en libre-service

Lorsqu'un demandeur soumet une demande de contrat en libre-service, un document de contrat est créé à l'aide d'un modèle de contrat standard basé sur les informations de la demande. Les informations de la demande sont insérées aux endroits appropriés dans le modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

[store-future: BEGIN review]Si nécessaire, les demandeurs peuvent demander des changements spécifiques dans le document de contrat généré. Le prestataire peut gérer et traiter ces modifications demandées afin d'apporter les révisions nécessaires au document contractuel à partir d'un emplacement centralisé. [End]Étant donné que les documents de contrat sont au Microsoft Word format, l'examen, la modification et la finalisation des documents de contrat sont plus faciles que les documents au format PDF ou HTML.

Si le document de contrat généré ne nécessite aucune modification, le demandeur peut l'envoyer aux signataires pour signature électronique. Une fois que tous les signataires ont signé le document de contrat, il est stocké sur l'instance ServiceNow ou sur un système de stockage externe en fonction de la configuration. Le demandeur et les membres du service des contrats peuvent accéder au document contractuel signé à partir du référentiel des contrats.

Un exemple de workflow pour une demande de contrat en libre-service (sur papier) peut se dérouler comme suit :

1. L'utilisateur de contrat lance une demande de contrat. Pour plus d'informations, voir Initier une demande de contrat
   - Lorsqu'il n'y a pas d'erreur de validation, la demande de contrat est créée à l'état Travail en cours.
   - En cas d'erreurs de validation des signataires, le demandeur de contrat les résout et soumet à nouveau la demande de contrat.
2. Le document de contrat est généré à partir d'un modèle de contrat et les métadonnées, clauses et signataires sont ajoutés dynamiquement selon des conditions prédéfinies.
3. La demande de contrat est affectée automatiquement (à l'aide de la règle d'affectation) ou manuellement à un prestataire de contrat.
4. [store-future: BEGIN review]Le demandeur de contrat soumet une demande de changement si des changements sont requis dans le document de contrat. La demande de changement est envoyée au prestataire du contrat.[End]
5. [store-future: BEGIN review]Le prestataire de contrat met à jour le document contractuel, crée une révision de document et renvoie le contrat au demandeur.[End]
6. [store-future: BEGIN review]Le demandeur lance une révision ad hoc. Si la révision révèle des changements requis, ceux-ci sont effectués et une nouvelle révision de document est créée.[End]
7. L'utilisateur du contrat modifie les demandes de changement et régénère le document de contrat.
8. Le demandeur de contrat prévisualise le contrat généré et, si aucune modification n'est requise, l'envoie aux signataires.
9. Le document de contrat est stocké dans l'instance ou le ServiceNow stockage externe selon la configuration.
10. Tous les signataires soumettent les signatures requises. Si le signataire refuse le document, il est renvoyé au demandeur pour être retravaillé et envoyé à nouveau pour signature.
11. Si la signature est refusée, l'utilisateur qui travaille sur la demande de contrat génère un nouveau document et le renvoie pour signature.
12. Le contrat signé est joint à l'enregistrement de la demande de contrat.
13. Le contrat signé est stocké sur l'instance ServiceNow ou un système de stockage externe et référencé dans le référentiel du contrat. Le demandeur et les membres du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

département peuvent accéder au document contractuel signé à partir du référentiel Contrats.

14. Le demandeur de contrat peut annuler une demande de contrat lorsque l'état est Brouillon, Nouveau, En attente d'approbation, En attente de signature et Travail en cours.

Travailler sur des demandes de contrat en libre-service en tant qu'utilisateur de contrat

En tant qu'utilisateur de contrat, modifiez la demande, régénérez le document de contrat et envoyez pour signature.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Travaillez sur la demande de contrat.

Travailler sur des demandes de contrat en libre-service en tant que prestataire de contrat

En tant que membre de l'équipe d'assistance pour les contrats, examinez et finalisez un document de contrat en fonction de la demande de contrat.

Avant de commencer
Une demande de contrat en libre-service peut être traitée par un utilisateur de contrat. Toutefois, un prestataire de contrat peut être affecté à la demande par une règle d'affectation ou par un gestionnaire de groupe. Un prestataire de contrat peut traiter la demande de contrat de la même manière qu'un utilisateur de contrat, mais il peut également initier des approbations ad hoc et créer des révisions manuellement.

Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat qui vous est affectée ou dont vous êtes un collaborateur.
3. Travaillez sur la demande de contrat.

Régénérer le document contractuel après modification de la demande

En tant qu'utilisateur de contrat ou de prestataire de contrat, régénérez le document de contrat pour les demandes en libre-service lorsque la demande parent a été modifiée.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une demande parente est modifiée, le document de contrat n'est pas automatiquement mis à jour avec les dernières valeurs. Utilisez l'option **Régénérer** pour générer une nouvelle révision du document contractuel avec les valeurs les plus récentes. Vous pouvez régénérer un document de contrat uniquement lorsque l'état est Brouillon ou Travail en cours.

Lors de la régénération du document de contrat, les règles du modèle de contrat sont à nouveau résolues et le document de contrat est créé en fonction du modèle de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Toute modification apportée aux informations sur le signataire dans la demande de contrat peut être écrasée par les informations sur le signataire à partir du modèle de contrat. Toutes les erreurs rencontrées pour les signataires après la régénération peuvent être résolues à l'aide de l'option **Synchroniser les signataires** . Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour et synchroniser les signataires.

Le document de contrat n'est pas automatiquement mis à jour avec les dernières valeurs lorsqu'une demande parent est modifiée. Pour mettre à jour le document de contrat avec les dernières valeurs, utilisez la fonctionnalité de régénération.

Après avoir régénéré le document, si une erreur s'est produite lors de l'envoi du document, mettez à jour les détails du signataire et synchronisez-les. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour et synchroniser les signataires.

Vous pouvez régénérer un document de contrat uniquement lorsque l'état est Brouillon ou Travail en cours.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller ou sn_cm_core.contract_user

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Régénérer**.

Résultats
Les résultats de la régénération dépendent de l'état initial du document :

- Brouillon : Rremplace la révision du document contractuel existant.
- Travail en cours : réeune nouvelle révision de document contractuel et toutes les modifications apportées dans la révision précédente sont ignorées.

Notez que, bien que les prestataires de contrats puissent voir toutes les révisions des documents contractuels, un utilisateur de contrat ne peut voir que la dernière révision.

Mettre à jour et synchroniser les signataires

En tant qu'utilisateur ou prestataire de contrat, mettez à jour et synchronisez les détails du signataire lorsque la soumission du contrat a échoué ou que le document de contrat ne peut pas être envoyé en raison d'informations incomplètes sur le signataire.

Résoudre la non-soumission du contrat libre-service

Soumettre à nouveau une demande de contrat qui n'a pas été soumise en raison d'informations incomplètes sur le signataire en mettant à jour et en synchronisant les informations du signataire.

Résoudre l'erreur lors de l'envoi pour signature

Mettre à jour et synchroniser les détails du signataire en cas d'échec de l'envoi pour signature

Résoudre la non-soumission du contrat libre-service

En tant qu'utilisateur de contrat, renvoyez une demande de contrat qui n'a pas été soumise en raison d'informations incomplètes sur le signataire en mettant à jour et en synchronisant les informations du signataire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si les informations sur le signataire sont manquantes, la demande de contrat sera enregistrée en tant que brouillon et ne sera pas soumise. Mettez à jour les signataires et synchronisez-les pour résoudre l'échec.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Accédez au flux **d'activité** pour connaître l'erreur de validation.
4. Accédez à l'onglet **Signataires** .
5. Sélectionnez le signataire et mettez à jour les informations.
6. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les détails du signataire.
7. Revenez à l'onglet **Signataires** .
8. Sélectionnez **Synchroniser les signataires**.
   Le document de contrat est mis à jour avec les détails du signataire.
9. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la demande de contrat.
10. Sélectionnez **Soumettre à nouveau**

Résultats

La demande de contrat est soumise à nouveau et l'état passe de Brouillon à Travail en cours.

Résoudre l'erreur lors de l'envoi pour signature

En tant qu'utilisateur de contrat ou prestataire, mettez à jour et synchronisez les détails du signataire en cas d'échec de l'envoi pour signature.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'envoi d'un document pour signature échoue en cas d'incompatibilité entre les informations sur le signataire dans la demande de contrat et celles du document contractuel. Mettez à jour et synchronisez les informations de signature pour envoyer le document pour signature.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Accédez au flux **d'activité** pour découvrir l'erreur de validation.
4. Accédez à l'onglet **Signataires** .
5. Sélectionnez le signataire et mettez à jour les informations.
6. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les détails du signataire.
7. Revenez à l'onglet **Signataires** .
8. Sélectionnez **Synchroniser les signataires**.
   Le document de contrat est mis à jour avec les détails du signataire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la demande de contrat.
10. Sélectionnez **Envoyer pour signature**

Résultats
Une nouvelle révision de document de contrat est créée avec les derniers détails du signataire et elle est envoyée pour signature.

Envoyer un document pour signature

En tant qu'utilisateur ou prestataire de contrat, examinez le document de contrat et envoyez-le pour signature.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_user ou sn_cm_core.contract_fulfiller

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Sélectionnez une demande de contrat.
3. Accédez aux **documents de contrat**.
4. Ouvrez le document en sélectionnant le nom.
5. [store-future: BEGIN review] Sélectionnez l'onglet **Aperçu** et examinez le document de contrat. [End]
6. **Facultatif :** [store-future: BEGIN review] Si des modifications doivent être apportées au document de contrat, envoyez une demande de modification.

   a. Dans la liste déroulante **Actions** , sélectionnez **Demander des modifications**.

   b. Dans la boîte de dialogue Demander des modifications, entrez les détails que vous souhaitez mettre à jour.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.
   La demande de modification est soumise au département juridique pour révision dans le document de contrat et son état est mis à jour sur Travail en cours. L'état du document du contrat passe à Examen juridique interne.

   Tous les utilisateurs du département juridique peuvent apporter les changements demandés dans le document et vous renvoyer le document mis à jour.

   Remarque :
   Vous ne pouvez pas accéder à la dernière révision du document à moins que le prestataire juridique ne vous renvoie le document révisé.

   [End]
7. Si le document de contrat est acceptable, envoyez-le pour signature en sélectionnant **Envoyer pour signature**.

Résultats
Le document est envoyé pour signature aux utilisateurs configurés. L'état et l'état de la demande de contrat basculent sur En attente de signature.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Si vous voyez un message indiquant que les signataires ne sont pas synchronisés, mettez-les à jour et synchronisez-les avant d'envoyer pour signature Plus d'informations, consultez Résoudre l'erreur lors de l'envoi pour signature.

Que faire ensuite

Si vous voyez un message indiquant que les signataires ne sont pas synchronisés, mettez-les à jour et synchronisez-les avant d'envoyer pour signature Plus d'informations, consultez Résoudre l'erreur lors de l'envoi pour signature.

Workflow de signature pour une demande de contrat

Vous pouvez demander une signature électronique [store-future: BEGIN review]ou manuscrite (manuelle)[End] pour une demande de contrat.

- Signature électronique : permet aux utilisateurs de signer électroniquement le document de contrat. Pour plus d'informations, consultez Configurer un fournisseur de signature électronique.

  Notez que vous devez sélectionner la signature électronique comme type de signature si vous souhaitez générer un certificat d'achèvement. Pour plus d'informations, consultez Activer une propriété système pour générer un certificat d'achèvement.

- [store-future: BEGIN review]Signature manuscrite : permet de finaliser le contrat manuellement plutôt qu'électroniquement. Vous pouvez ensuite charger le document finalisé. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un contrat signé manuellement à un enregistrement.[End]

Workflow de signature électronique

- Envoyez le document finalisé aux signataires pour signature.
  - Les mises à jour de l'état et de l'état du contrat sur En attente de signature et le flux de signature électronique sont déclenchés comme configuré dans Configurer un fournisseur de signature électronique.
  - Une notification par e-mail indiquant que le document de contrat est disponible pour signature est envoyée au premier signataire. L'e-mail contient un lien vers le document de contrat que le signataire peut ouvrir et signer le document via le fournisseur de signature électronique ou Adobe Sign tel DocuSign que configuré dans l'intégration de signature électronique.

    Le premier signataire est celui dont la valeur d'ordre dans la liste des signataires est définie comme la plus basse dans la règle du modèle de contrat. Pour plus d'informations, consultez Configurer les règles du modèle de contrat.

    Un e-mail est envoyé au prochain signataire afin qu'après que le premier ait signé le contrat, il puisse lui demander sa signature.

- Les signataires peuvent accepter ou refuser la demande de signature.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le document est signé par un signataire.
  - S’il y a plus de signataires pour signer le document de contrat, il est envoyé au prochain signataire dans l’ordre.

    L'état du signataire actuel dans la demande est mis à jour de Signature en attente à Signé. L'état des prochains signataires est mis à jour de Non démarré à Signature en attente.

  - Si le dernier signataire a signé le document, l’enregistrement du référentiel de contrats est automatiquement créé et le document signé lui est joint.

    L'accès à un document contractuel est basé sur les rôles et conditions d'utilisateur suivants :

    - Un prestataire de contrats peut afficher et mettre à jour les documents contractuels
    - Seul un administrateur de contrats peut supprimer des documents contractuels.
    - Les demandeurs peuvent afficher uniquement les documents contractuels pour lesquels ils ont soumis la demande de contrat.
    - Les utilisateurs ajoutés à la liste de surveillance ne peuvent afficher que les documents contractuels correspondant aux demandes de contrat auxquelles ils ont été ajoutés.

    Lors de la génération de l’enregistrement du référentiel de contrat, le type de données et l’exactitude des champs mappés et de leurs valeurs sont validés. Si des erreurs de validation sont détectées, une notification par e-mail est envoyée au prestataire de contrat avec la liste des champs qui n’ont pas été copiés dans le document final du contrat et le lien vers l’enregistrement du référentiel de contrat. Le prestataire ouvre ensuite l’enregistrement à l’aide du lien et corrige les valeurs pour résoudre les erreurs de validation.

    L’état du document est mis à jour sur Contrat signé.

  - Si la propriété *`sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate`* système est définie sur *`true`*, le certificat d’achèvement est généré et annexé au document de contrat finalisé.
- Le document est refusé par le signataire.
  - Une notification par e-mail indiquant que le signataire a refusé de signer le document est envoyée au demandeur.
    - Pour la demande de contrat exécutée par l’utilisateur du contrat : l’utilisateur du contrat créera une nouvelle révision de document à l’aide de l’option régénérer après avoir modifié la demande de contrat et la renverra de nouveau pour signature.
    - Pour la demande de contrat remplie par le prestataire du contrat : le prestataire du contrat créera une nouvelle révision de document manuellement ou à l’aide de l’option de régénération et renverra à nouveau le document pour signature.

    L’état du signataire dans la demande est défini sur Refusé.

  - L’état passe à Travail en cours et l’état du contrat passe à Signature refusée.

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow de signature manuscrite

Envoyez le document aux signataires pour signature.

- L'état du document est mis à jour sur Signature en attente.
- Une notification par e-mail est envoyée aux signataires avec le document contractuel en pièce jointe.
- Les signataires impriment le document, le signent et le renvoient au demandeur de contrat.
- Le demandeur de contrat télécharge le document de contrat au format PDF dans la demande. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un contrat signé manuellement à un enregistrement.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Ajouter un contrat signé manuellement à un enregistrement

En tant qu'utilisateur de contrat, dès réception du document de contrat signé par les signataires, ajoutez la version numérique à l'enregistrement de demande de contrat.

Avant de commencer

Vous devez disposer d'une version PDF du contrat signé.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_user

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Sélectionnez **Télécharger le contrat** et accédez au fichier.
4. Sélectionnez **Ouvrir** et choisissez le document de contrat.
   L'état du document est mis à jour sur Contrat signé et l'enregistrement du référentiel des contrats est automatiquement créé et le document signé lui est joint.
5. Si vous avez téléchargé un fichier incorrect, chargez le document approprié en sélectionnant **Recharger le contrat** dans la liste déroulante **Actions** .
6. Sélectionnez **Fermer terminé** pour fermer la demande de contrat.

Remarque :
Vous ne pouvez pas apporter de modifications à la demande de contrat une fois celle-ci fermée.

Résultats

Lorsque la demande de contrat est fermée, un e-mail joint contenant le document final du contrat est envoyé aux signataires.

[End]

Utiliser une demande de contrat non en libre-service

Soumettez des demandes de contrat non en libre-service pour l'examen des contrats basés sur des modèles tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités

Les demandes de contrat non en libre-service incluent les caractéristiques suivantes :

- Capacité de soumettre un document de tiers pour révision.
- Possibilité de charger plusieurs documents contractuels et justificatifs pour examen.
- Intégrations de signatures électroniques avec Adobe Sign et DocuSign.
- Prise en charge du stockage des documents contractuels dans votre ServiceNow instance ou dans des systèmes de stockage externes tels que Microsoft OneDrive et Google Drive.
- Référentiel Contracts contenant les métadonnées des documents contractuels signés.
- Prise en charge d'une propriété système configurable pour générer une certification d'achèvement.

Workflow de demande de contrats en libre-service

Un exemple de workflow pour une demande de contrat papier (non libre-service) de tiers peut se dérouler comme suit :

- Le demandeur de contrat initie une demande de contrat à partir de l'espace de travail. Pour plus d'informations, consultez Initier une demande de contrat.
- La demande de contrat est créée à l'état Brouillon.
- L'utilisateur de contrat télécharge un ou plusieurs contrats uniques et leurs documents de support et les classe.
- Le prestataire de contrat examine le document contractuel joint à la demande de contrat.
- Si nécessaire, le prestataire reclasse le contrat et les pièces justificatives.
- Le prestataire de contrat apporte les modifications nécessaires aux documents contractuels.
- Le prestataire de contrat charge le contrat révisé dans la demande de contrat.
- Le prestataire de contrat envoie par e-mail le document de contrat révisé aux contacts de tiers.
- Le demandeur initie une approbation ad hoc.
- Si des modifications sont requises, elles sont appliquées et une nouvelle révision de document est créée.
- Affichez les réponses des contacts de tiers dans le flux d'activité de la demande de contrat.

  Plusieurs itérations de révisions entre votre société et le tiers peuvent être nécessaires avant que le document contractuel ne soit finalisé par toutes les parties.

- Le prestataire de contrat prépare les signatures en spécifiant la commande dans le cas de plusieurs documents de contrat, en ajoutant les champs requis par le système de signature électronique configuré et en envoyant le document de contrat pour signature.
- Tous les signataires soumettent les signatures requises.
- Si la signature est refusée, l'utilisateur qui travaille sur la demande de contrat génère un nouveau document et le renvoie pour signature.
- Le contrat signé est stocké sur l'instance ServiceNow ou un système de stockage externe et référencé dans le référentiel du contrat. Le demandeur et les membres du département peuvent accéder au document contractuel signé à partir du référentiel Contrats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier une demande de contrat non libre-service

En tant que demandeur, modifiez la demande de contrat pour mettre à jour les détails de la demande ou remplacez le document contractuel joint par une version mise à jour.

Avant de commencer

Vous pouvez modifier une demande jusqu'à ce qu'elle présente l'état Nouveau.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_user

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail du contrat et sélectionnez la demande de contrat.
2. Modifiez la demande.
3. Sélectionnez **Enregistrer** pour mettre à jour l'enregistrement.

Travailler sur une demande d'examen de contrat non en libre-service

En tant que membre de l'équipe d'assistance pour les contrats, examinez et révisez un document de contrat en libre-service. Vous pouvez envoyer le document révisé par e-mail aux personnes concernées pour vérifier les révisions, puis envoyer le document prêt pour signature électronique à partir de la demande de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une demande, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les délégataires. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Affecté à** et **Groupe d'affectation** .

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Dans l'onglet **Listes** , ouvrez une demande de contrat en sélectionnant une option sous **Demandes de contrat**.
3. **Facultatif :** Si vous avez besoin d'aide d'autres prestataires pour travailler sur la demande de contrat, ajoutez-les dans le champ **Collaborateurs** .

   Remarque :
   Les utilisateurs disposant du rôle sn_cm_core.contract_fulfiller sont répertoriés dans le champ **Collaborateurs** .

   Les collaborateurs sont informés par e-mail qu'ils ont été ajoutés en tant que collaborateurs à une demande de contrat.
4. **Facultatif :** Reclassifiez le contrat ou les pièces justificatives soumises pour examen.
   Pour plus d'informations, consultez Reclassifier les documents contractuels dans une demande de contrat non libre-service et Reclassifier les pièces justificatives dans la demande de contrat.
5. Ouvrez une révision existante d'un document de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour le stockage interne : dans l'onglet **Documents contractuels** , sélectionnez le nom du document pour ouvrir l'enregistrement de révision du document.
- Pour le stockage externe : dans l'onglet **Documents contractuels** , cliquez sur le lien dans l'onglet **URL** pour afficher le document en ligne.

6. Examinez les documents de contrat.
7. Créer des révisions de documents.
   Pour plus d'informations, consultez Créer une révision de document.
8. Si une approbation est requise de la part d'autres personnes concernées, envoyez le document pour approbation ad hoc.
   Pour plus d'informations, consultez Initier une approbation ad hoc pour la révision d'un document contractuel.
9. Créez un e-mail aux personnes concernées pour que le document contractuel complété soit révisé et que les modifications soient confirmées.
   Pour plus d'informations, consultez Envoyer un e-mail aux personnes concernées.
10. Dans l'onglet **Signataires** , ajoutez des signataires auxquels le contrat sera envoyé pour signature électronique en sélectionnant **Ajouter**.
11. Lorsque toutes les parties prenantes se sont mises d'accord sur la révision d'un document contractuel, sélectionnez **Préparer pour signature** afin de préparer et d'envoyer le document aux signataires pour signature électronique.

    a. **Remarque :**
    L'option de réorganisation n'est visible que lorsque plusieurs documents sont joints.

    Dans la fenêtre contextuelle Réorganiser le document, faites glisser les documents et placez-les pour définir l'ordre.

    b. Sélectionnez **Préparer pour signature**.
    L'état du document passe à Préparation pour signature. Les documents contractuels soumis dans la demande de contrat non libre-service seront combinés en un seul document et envoyés pour préparation de la signature.
12. Complétez le document dans le système de signature électronique configuré et envoyez-le pour signature.
    a. Connectez-vous au portail de signature électronique.
    b. Prévisualisez le document pour vous assurer que le contenu est correct.
    c. Ajoutez les champs requis, y compris le champ Signature.
    d. Sélectionnez **Envoyer**.
    Une enveloppe de signature électronique est créée et envoyée à tous les signataires. Si le système reçoit une notification de réussite du fournisseur de signature électronique, les états État et Contrat sont mis à jour sur En attente de signature.
13. **Facultatif :** Si vous devez annuler la demande de signature avant que tous les signataires n'aient fini de signer le document, sélectionnez **Annuler la signature**.
    L'état de la demande de contrat passe à Travail en cours et l'état du document de contrat passe à Signature annulée.

Que faire ensuite

- Les signataires peuvent signer ou refuser de signer le contrat.

  Pour plus d'informations, consultez Workflow de signature pour une demande de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vérifiez l’état de la demande de contrat et l’état du document contractuel dans la demande.
  - Si tous les signataires signent le document de contrat, l’état du document de contrat est mis à jour sur Contrat signé. Dans l’onglet **Signataires** , l’état de tous les signataires est mis à jour sur Signé. Vous pouvez accéder à l’enregistrement du référentiel de contrat à partir de l’onglet **Référentiel de contrats** .
  - Si un signataire refuse de signer le document de contrat, l’état du contrat est mis à jour sur Signature refusée. Si d’autres modifications sont nécessaires dans le document de contrat, mettez-le à jour et renvoyez-le aux signataires pour signature.
  - Une fois que tous les signataires ont signé le document, un e-mail est envoyé aux signataires avec le document du contrat finalisé en pièce jointe.
- Si le contrat est signé par tous les signataires, vous pouvez fermer la demande en sélectionnant **Fermer terminé**.

Initier une approbation ad hoc pour la révision d’un document contractuel

Initiez une approbation ad hoc pour la révision d’un document contractuel à partir d’un utilisateur ou d’un groupe d’utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez demander l’approbation d’une révision de documents de contrat aux personnes concernées. Voici comment fonctionne le flux :

- Vous pouvez affecter les approbations à un utilisateur ou à un groupe d’utilisateurs de votre organisation. Les utilisateurs disposant des rôles de gestionnaire de groupe ou de prestataire de contrat et se trouvant dans les champs **Affecté à** ou **Collaborateur** peuvent approuver la révision.
- Lorsque vous initiez une approbation, les approbations reçoivent une notification par e-mail et peuvent agir sur l’approbation.
- Un approbateur qui n’a pas accès à la révision de contrat a un accès en lecture seule à l’enregistrement jusqu’à ce que l’enregistrement d’approbation affecté soit terminé.

Remarque :
Seule la révision la plus récente d’un type de contrat spécifique est envoyée pour approbation. Si une approbation de révision spécifique est en attente, vous ne pouvez pas initier une autre approbation pour la même chose.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l’onglet **Listes**, ouvrez une demande en sélectionnant une option sous **Demandes de contrat.**
4. Dans l'onglet **Approbateurs**, cliquez sur **Initier l'approbation**.

   Vous pouvez également initier une approbation en cliquant sur le bouton Plus d'actions ( ) et en sélectionnant **Initier l'approbation**.
5. Remplissez les champs de la boîte de dialogue Initier l'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Boîte de dialogue Initier l'approbation

Champ	Description
Type de contrat	Dans la liste déroulante, sélectionnez une seule catégorie du type de contrat, par exemple, **Bon de commande**. **Remarque :** Lorsque vous n'avez qu'un seul type de contrat, il est rempli automatiquement.
Révision de document	La dernière révision du document . Par exemple , Bon de commande - 1.0. Ce nombre reflète la dernière révision du document. Le numéro de révision est visible dans le champ Approbation. **Remarque :** Le numéro de révision du dernier document est supérieur de 1 à celui du numéro de révision précédent.
Approbation de	Approbation requise au niveau de l'utilisateur ou du groupe d'utilisateurs. ○ **Utilisateur** : obtenir l'approbation d'un utilisateur individuel. ○ **Groupe d'utilisateurs** : obtenir l'approbation d'un ensemble d'utilisateurs. Le champ **Sélectionner un utilisateur** est remplacé par le champ **Sélectionner un groupe d'utilisateurs**.
Sélectionner un utilisateur	Utilisateur ou groupe d'utilisateurs devant approuver l'élément. Si vous avez sélectionné **Utilisateur** dans le champ **Approbation par**, sélectionnez un utilisateur dont l'approbation est requise. **Remarque :** Si vous avez sélectionné **Utilisateur** dans le champ **Approbation par**, un enregistrement d'approbation est créé pour l'utilisateur sélectionné.
Sélectionner un groupe d'utilisateurs	Utilisateur ou groupe d'utilisateurs devant approuver l'élément. Si vous avez sélectionné **Groupe d'utilisateurs** dans le champ **Approbation par**, sélectionnez un groupe d'utilisateurs dont l'approbation est requise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si vous avez sélectionné **Groupe d'utilisateurs** dans le champ **Approbation par**, un enregistrement d'approbation pour chaque utilisateur du groupe sélectionné est créé. Tout membre du groupe peut approuver.
Note d'approbation	Remarque pour l'utilisateur ou le groupe d'utilisateurs sélectionné.

6. Cliquez sur **Initier**.
   Tous les enregistrements d'approbation sont répertoriés et l'état d'approbation passe à **Demandé.**

Remarque :
Pour en savoir plus sur l'état et l'état du contrat, reportez-vous à Gestion des contrats Pro États et statuts.

Résultats
Les approbateurs affectés sont ajoutés dans l'onglet **Approbateurs** avec d'autres détails d'approbation. Les approbations affectées reçoivent une notification par e-mail avec un lien pour ouvrir l'enregistrement pour une action.

Remarque :
Le numéro de révision du type de contrat est visible dans le champ Approbation de l'onglet **Approbateurs** .

Que faire ensuite
Les approbateurs peuvent afficher et Approuver ou rejeter un document de contrat .

Approuver ou rejeter un document de contrat

Examinez une demande de contrat ou sa pièce jointe et approuvez ou rejetez-la.

Avant de commencer
Vous devez avoir reçu une notification par e-mail avec un lien vers la demande d'approbation.
Rôle requis : approver_user

Procédure
1. Ouvrez l'enregistrement d'approbation à partir de la notification par e-mail, du libre-service ou Centre des employés du portail.

2. Examinez l'enregistrement et approuvez ou rejetez :
   - Pour approuver l'enregistrement, cliquez sur **Approuver**.
   - Pour rejeter l'enregistrement, saisissez des commentaires liés au rejet dans le champ **Commentaires** et cliquez sur **Rejeter**.

Remarque :
Affichez le document de révision de contrat disponible en tant que pièce jointe sur le stockage interne ou avec l'accès en lecture sur le stockage externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

La table suivante affiche le résultat des actions d'approbation et de rejet de l'enregistrement d'approbation. Le prestataire et les collaborateurs du contrat reçoivent une notification par e-mail concernant l’approbation ou le rejet.

Résultat de l’approbation ou du rejet d’un élément

Approuver	Rejeter
• L’état de l’enregistrement d’approbation est mis à jour et passe de Demandé à Approuvé. Si l'élément demandé a été affecté à un groupe d'utilisateurs pour approbation, l'état des enregistrements d'approbation pour les utilisateurs restants passe de Demandé à N'est plus nécessaire. • Les approbateurs qui ne sont pas ajoutés à la **liste de surveillance** de la demande perdent l’accès au document de contrat approuvé.	• L’état de l’enregistrement d’approbation est mis à jour et passe de Demandé à Rejeté. Si l'élément demandé a été affecté à un groupe d'utilisateurs pour approbation, l'état des enregistrements d'approbation pour les utilisateurs restants passe de Demandé à N'est plus nécessaire. • Les commentaires relatifs au rejet publiés par l’approbateur sont ajoutés à la section Activités des demandes. • Les approbateurs qui ne sont pas ajoutés à la **liste de surveillance** de la demande perdent l’accès au document du contrat rejeté.

Annuler une approbation ad hoc pour la révision d’un document contractuel

Annulez une approbation ad hoc pour une révision de document contractuel si elle n’exige plus aucune action.

Avant de commencer

Vous ne pouvez annuler qu'une approbation ad hoc dont l'état est Demandé.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail et ouvrez la demande de contrat.
2. Dans l'onglet **Approbateurs**, cliquez sur **Annuler l'approbation**.
3. Dans la boîte de dialogue Annuler l'approbation, sélectionnez l'enregistrement d'approbation dans le champ **Approbation pour** que vous souhaitez annuler.

   Remarque :
   Lorsque vous n’avez qu’un seul document de contrat, il est rempli automatiquement.

4. Saisissez des commentaires pour annuler l'enregistrement d'approbation et cliquez sur **Confirmer l'annulation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
L'enregistrement d'approbation est annulé et son état est mis à jour sur Annulé et des commentaires sont ajoutés à l'enregistrement d'approbation. Si l'approbation a été demandée à un groupe d'utilisateurs, les enregistrements d'approbation correspondants pour tous les utilisateurs du groupe sont annulés.

Ajouter des documents contractuels à une demande de contrat non en libre-service

En tant qu'utilisateur de contrat ou en tant que personne pour laquelle le contrat a été demandé, ajoutez un ou plusieurs contrats et classez-les.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- La demande de contrat non en libre-service prend en charge le chargement du contrat et des pièces justificatives. Seuls les documents contractuels sont envoyés pour signature.
- Vous pouvez joindre plusieurs documents, un par un.
- Vous pouvez joindre des documents contractuels lorsque la demande de contrat est à l'état Brouillon.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Sélectionnez une demande de contrat.
3. Dans l'onglet Document contractuel, sélectionnez **Joindre un document**.
4. Dans la liste déroulante Sélectionner le type de contrat, sélectionnez le type de contrat.
5. Sélectionnez **Joindre un lien de fichier** .
6. Sélectionnez le fichier à joindre.
7. Sélectionnez **Joindre**.
   Le fichier sélectionné est joint et répertorié dans la liste connexe Documents contractuels.

Reclassifier les documents contractuels dans une demande de contrat non libre-service

En tant que prestataire de contrat, reclassifiez les documents soumis dans une demande de révision de contrat tiers. Par exemple, vous devez modifier le type de document contractuel d'Accord de confidentialité en Accord de partenariat.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail du contrat et sélectionnez la demande de contrat.
2. Dans la liste connexe **Documentscontractuels, sélectionnez Reclassifier**.
3. Dans la liste déroulante **Type de contrat existant** , sélectionnez le type de contrat que vous souhaitez reclassifier.
4. Dans la liste déroulante **Reclassifier en** , sélectionnez le type de contrat dans lequel vous souhaitez reclasser.
5. **Facultatif :** Ajoutez plus d'informations sur le document dans le champ **Notes de travail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Reclassifier** pour mettre à jour la classification.
7. Sélectionnez **Enregistrer** pour sauvegarder l'enregistrement.

Modifier les pièces justificatives dans la demande de contrat

En tant que prestataire de contrat, ajoutez, classez ou supprimez les pièces justificatives soumises dans la demande de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail et sélectionnez la demande de contrat dont vous souhaitez modifier les documents.
2. Accédez à l'onglet **Documents justificatifs** .
3. Modifiez les pièces justificatives.
4. Sélectionnez **Enregistrer** pour sauvegarder l'enregistrement.

Ajouter des pièces justificatives à la demande de contrat

En tant qu'utilisateur ou prestataire de contrat, ajoutez une ou plusieurs pièces justificatives à la demande de contrat et classez-les.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les demandes de contrat prennent en charge le chargement de contrats uniques ou de plusieurs contrats et pièces justificatives. Seuls les documents contractuels sont envoyés pour signature.
- Vous pouvez joindre plusieurs documents un par un.
- Vous ne pouvez pas joindre plusieurs pièces justificatives portant le même nom.
- Un utilisateur de contrat peut joindre un document justificatif lorsque l'état est Brouillon.
- Un prestataire de contrat peut joindre un document justificatif lorsque l'état est Travail en cours,

Vous pouvez joindre des pièces justificatives uniquement lorsque l'état est Brouillon ou Travail en cours.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Dans l'onglet Pièce justificative, sélectionnez **Joindre un document**.
4. Dans la liste déroulante Charger à partir de, sélectionnez un type de stockage et chargez un nouveau document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Ordinateur** : sélectionnez **Joindre un fichier** et chargez un document.
- **E-mail entrant** : dans le champ Document, sélectionnez le document qui s'affiche en fonction d'une pièce jointe dans le flux d'activité.

5. **Facultatif :** Ajoutez plus d'informations sur le document dans le champ **Notes de travail** .
6. Sélectionnez **Charger**.
   Le fichier sélectionné est joint et répertorié dans la liste connexe Pièces justificatives.

Reclassifier les pièces justificatives dans la demande de contrat

En tant que prestataire de contrat, reclassifiez les pièces justificatives soumises dans la demande de contrat. Par exemple, vous pouvez reclasser le document justificatif en document contractuel.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez reclasser les pièces justificatives uniquement lorsque l'état est Travail en cours.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail et ouvrez la demande de contrat pour laquelle vous souhaitez reclasser les documents.
2. Dans l'onglet **Pièces justificatives** , sélectionnez **Reclassifier**.
3. Dans la liste déroulante **Sélectionner un document** , sélectionnez le document que vous souhaitez reclassifier.
4. Dans la liste déroulante **Reclassifier en** , sélectionnez le nouveau type de contrat.
5. **Facultatif :** Ajoutez plus d'informations sur le document dans le champ **Notes de travail**.
6. Sélectionnez **Reclassifier** pour mettre à jour la classification.
7. Sélectionnez **Enregistrer** pour sauvegarder l'enregistrement.

Créer une révision de document

En tant que prestataire de contrat, créez une révision de document en fonction des changements demandés par un tiers.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer des révisions de documents uniquement lorsque l'état est Travail en cours.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Dans l'onglet **Documents contractuels** , sélectionnez **Créer une révision**.
4. Dans la boîte de dialogue Télécharger la révision, sélectionnez un type de stockage et chargez une nouvelle révision de document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les types de stockage disponibles sont les suivants :

- **Ordinateur** - Sélectionnez Joindre un **fichier** et téléchargez le document révisé.
- **E-mail entrant** : dans le champ Document, sélectionnez le document qui s'affiche en fonction d'une pièce jointe dans le flux d'activité.
- **Stockage externe** : dans le champ Document, sélectionnez le document. Cette option ne s'affiche que si un stockage externe est configuré.

Après avoir joint le fichier, dans la boîte de dialogue Créer une révision, vous pouvez télécharger, modifier le nom de la pièce jointe ou supprimer le fichier.

5. Sélectionnez **Créer**.

   Le document est ajouté à la demande. Le numéro de révision du dernier document est supérieur de 1 à celui du numéro de révision de document précédent. La révision du document est répertoriée dans l'onglet **Documents contractuels** .

6. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la demande de contrat.

Envoyer un e-mail aux personnes concernées

En tant que prestataire de contrat, configurez un e-mail aux personnes concernées pour demander la révision du document de contrat révisé et confirmer les modifications.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'option de composition d'un e-mail n'est disponible que lorsque l'état est En attente d'approbation, En attente de signature, Contrat signé ou Travail en cours.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Sélectionnez l'icône Plus d'actions Plus .
4. Sélectionnez **Composer un e-mail**.
5. Dans la fenêtre contextuelle Composer un e-mail, sélectionnez les documents à joindre
6. Dans l'onglet **Nouveau brouillon d'e-mail** , ajoutez les adresses e-mail des destinataires dans les champs **À**, **Cc** et **Cci** le cas échéant.
7. Saisissez l'objet de l'e-mail dans le champ **Objet** .
   Par défaut, la brève description de la demande est renseignée dans le champ Objet.
8. Composez un corps d'e-mail.
9. Envoyez l'e-mail immédiatement ou plus tard, ou ignorez-le.

   Pour plus d'informations, voir Communication par e-mail .

Résultats

Une fois l'e-mail envoyé, il est ajouté au flux d'activité du formulaire de demande. Les e-mails que vous recevez d'autres personnes sont également ajoutés au flux d'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour afficher une liste des notifications par e-mail par défaut disponibles, accédez à **Tous** > **Notifications système** > **Notifications** et recherchez la catégorie **Assistance des contrats** .

Pour en savoir plus, consultez Créer une notification par e-mail .

Annuler une demande de contrat

Annulez une demande de contrat si elle n'est plus nécessaire.

Avant de commencer

Important :
L'annulation d'une demande de contrat après son envoi pour signature arrête le processus dans son état actuel.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez annuler une demande de contrat lorsque son état est Brouillon, Nouveau, En attente d'approbation, En attente de signature et Travail en cours.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Sur la page Ticket standard, dans le menu Actions, sélectionnez Annuler la **demande**.
4. Sélectionnez **Annuler la demande** pour confirmer l'annulation.

Résultats

- La demande est annulée et les flux actifs associés sont arrêtés. Les commentaires d'annulation apparaissent dans l'onglet **Activité** de la demande.
- L'état de la demande de contrat passe à Annulé et l'état du contrat passe à Contrat annulé.
- La signature du document envoyée aux signataires est annulée pour bloquer toute autre signature. Les signataires reçoivent une notification par e-mail indiquant que la demande de contrat a été annulée.

Prévisualiser et télécharger un document de contrat signé

Affichez et téléchargez un document de contrat signé.

Avant de commencer

Important :
L'annulation d'une demande de contrat après son envoi pour signature arrête le processus dans son état actuel.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque tous les signataires ont signé un document de contrat, il est considéré comme le document final du contrat et est stocké dans la table Référentiels de demande de contrat [sn_cm_core_contract_request_m2m_contract_repository].
L'accès à un document contractuel est basé sur les rôles et conditions d'utilisateur suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le gestionnaire de groupe, l'utilisateur affecté à et le collaborateur ont un accès en modification au référentiel de contrats.
- Le prestataire de contrat appartenant au même groupe d'affectation dispose d'un accès en lecture seule au référentiel de contrat.
- Le prestataire de contrat qui ne fait pas partie du groupe d'affectation n'a pas accès au référentiel de contrat.
- Seul un administrateur de contrats peut supprimer des documents contractuels.
- Les demandeurs peuvent afficher uniquement les documents contractuels pour lesquels ils ont soumis la demande de contrat.
- Les utilisateurs ne peuvent afficher que les documents contractuels pour lesquels ils ont été ajoutés à la liste de surveillance des demandes de contrat correspondantes.

Lorsque plusieurs documents de contrat sont joints, un enregistrement de référentiel de contrat distinct est créé pour chaque type de contrat.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Sélectionnez une demande de contrat.
3. Accédez au **référentiel de contrat**.
4. Sélectionnez le numéro de contrat.
5. Accédez à l'onglet **Documents contractuels** .
6. Affichez le document de contrat.

Rechercher des mots-clés dans les modèles de contrat

Recherchez facilement des mots-clés dans les modèles de contrat.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir activé la fonctionnalité de recherche pour la recherche par mot clé. Pour plus d'informations, consultez Activer la recherche par mot clé pour les modèles de contrat.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Modèles de contrats**.
2. Dans la liste des modèles de contrat, sélectionnez l'icône .
3. Recherchez des mots clés uniques ou multiples.
   - Pour rechercher un seul mot-clé, définissez la condition de filtre sur **[Mots-clés][sont][<votre-terme-de-recherche>]**. Par exemple, définissez la condition de filtre sur [Keywords][are][procurement]
   - Pour rechercher plusieurs mots-clés, définissez la condition de filtre sur **[Mots-clés][sont]["<votre-terme-de-recherche1> » | « <votre-terme-de-recherche2>"]**. Par exemple, définissez la condition de filtre sur [Mots-clés][are]["procurement » | « Acme"].
4. Sélectionnez **Exécuter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Tous les modèles de contrat qui contiennent le mot clé sont répertoriés.

Rechercher des contrats dans le Microsoft WordServiceNow complément

En tant que configurateur de contrat, recherchez des modèles et des clauses dans le Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir configuré le complément pour ServiceNow ContratsMicrosoft Word. Pour plus d'informations, consultez Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config et canvas_user

Procédure

1. Ouvrez un document dans lequel vous souhaitez marquer les contrôles de contenu dans Microsoft Word.
2. Dans le Microsoft Word ruban, sélectionnez ServiceNow Complément de contrats.
3. Sur l'écran de connexion au complément, saisissez les informations d'identification de l'instance à partir de laquelle ServiceNow vous avez téléchargé le fichier manifeste.
   Pour plus d'informations, voir Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats
4. Dans l'onglet **Modèles** , recherchez des modèles avec un nom ou un état spécifique en saisissant le texte de recherche dans le champ de recherche **Rechercher des modèles** .
   Les modèles actifs à l'état Brouillon ou Modification qui correspondent aux critères de recherche s'affichent.
5. Recherchez les clauses qui se trouvent soit dans le modèle, soit uniquement dans la bibliothèque de clauses.
6. Recherchez des variations de clauses par nom en sélectionnant une clause avec des variations et en saisissant le nom de la variation de clause dans le champ de recherche **Rechercher des variations de clauses** .
   Les clauses actives qui correspondent aux critères de recherche s'affichent.

Gérer Gestion des contrats Pro

En tant qu'administrateur, travailler sur la gestion des modèles de documents Word et des contrats.

Gérer les clauses et les modèles de contrat

En tant qu'administrateur, gérer les clauses et les modèles de contrat.

Modifier une variation de clause de contrat

Modifiez une variation de clause pour modifier le contenu qui sera utilisé dans un modèle de contrat.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Administration du contrat** > **Gestion des clauses**.
2. Sélectionnez une clause.
3. Dans la liste connexe Variations de clauses, sélectionnez la variation de clause.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le formulaire Variation de clause, modifiez les champs que vous souhaitez modifier.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Variation de clause.
5. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Le document importé est analysé et les contrôles de contenu extraits sont répertoriés dans la liste connexe Champs de variation de clause.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Si la variation de clause mise à jour est associée à un modèle de contrat publié et que de nouveaux champs sont disponibles après l'analyse, la liste connexe des métadonnées non mappées s'affiche avec la liste des champs non mappés. Pour obtenir des instructions sur la façon d'effectuer le mappage de modèles, reportez-vous à Mettre à jour les mappages de modèles de contrats.

Modifier un modèle de contrat en ajoutant manuellement des contrôles de contenu

Modifiez un modèle de contrat pour refléter toutes les modifications qui doivent être incluses dans le modèle afin de générer un contrat standard lorsqu'un employé soumet une demande de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Administration du contrat** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat à partir de la liste.
3. Sur le formulaire, modifiez les champs.

Formulaire Nouvel enregistrement de modèle Word

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle de contrat.
Table	Table à laquelle vous souhaitez associer le modèle de contrat.
Catégorie	Catégorie de document à laquelle vous souhaitez associer le modèle de contrat.
Document	Document à partir duquel vous souhaitez importer les clauses et le mappage de champs de modèle. Le document sélectionné doit être un Microsoft Word document (.docx) et doit avoir des contrôleurs de contenu valides. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document.
État	○ Si vous modifiez un modèle de contrat à l'état Brouillon, il restera à l'état Brouillon. ○ Si vous modifiez un modèle de contrat à l'état Publié, l'état passe à Modification.
Application	Application à laquelle le modèle de contrat appartient. Ce champ est automatiquement défini sur le périmètre de l'application dans lequel vous créez le modèle de contrat.
Actif	Option permettant de rendre le modèle actif et disponible pour utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Analyser le document** pour extraire du document importé tout contenu modifié marqué par le contrôle de contenu.
   - Les clauses importées existantes sans modification seront conservées ainsi que sa clause de classification et de mappage.
   - Les clauses importées pour lesquelles les contrôles de contenu sont supprimés dans le document importé seront supprimées de la liste.
   - Tous les nouveaux contrôles de contenu ajoutés seront répertoriés sous Clauses importées, Mappage de clause ou Mappages de modèles.
5. Classez et mappez les clauses importées nouvellement ajoutées.
   Pour plus d'informations, consultez Classer et mapper les clauses importées.
6. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les modifications.
7. Lorsque vous avez finalisé le contenu du document de contrat, sélectionnez **Publier**.

Modifier un modèle de contrat à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats

Modifiez les métadonnées, les signataires ou les clauses dans un modèle de contrat qui doivent être inclus dans le modèle de contrat pour générer un contrat standard lorsqu'un employé soumet une demande de contrat à l'aide du complément ServiceNow pour les Microsoft Word contrats.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config et canvas_user

Procédure

1. Ouvrez un document qui contient des Microsoft Word contrôles de contenu.
2. Dans le Microsoft Word ruban, sélectionnez ServiceNow Complément de contrats.
3. Saisissez les informations d'identification de l'instance à partir de laquelle ServiceNow vous avez téléchargé le fichier manifeste.
4. Dans l'onglet Modèle, sélectionnez le modèle de contrat que vous souhaitez modifier.
   Le modèle de contrat associé doit être actif et à l'état Brouillon ou Modification.
5. Modifiez le document.

Modifications du modèle de contrat

Modification	Instructions
Modifiez les métadonnées, les signataires ou les clauses à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats.	Ajouter des contrôles de contenu de document à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats
Modifier ou supprimer des signataires.	Modifier ou supprimer un signataire à l'aide du complément
Supprimer les contrôles de contenu	Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contrôle de contenu, puis sélectionnez **Supprimer le contrôle de contenu**. Le contrôle de contenu est supprimé du Microsoft Word document. Toutefois, vous devez charger et analyser le document

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modification	Instructions
	pour que les contrôles de contenu soient supprimés de votre ServiceNow instance.

6. Une fois les contrôles de contenu finalisés, chargez le document dans les modèles de contrat.

   a. Sélectionnez **Poursuivre pour sélectionner un document**.

   b. Sur l'écran Sélectionner la pièce jointe, sélectionnez **Joindre un fichier** et sélectionnez le document modifié.
   Si le nom de fichier du document que vous téléchargez et celui chargé dans le modèle de contrat sont différents, vous êtes invité à confirmer le téléchargement.

   c. Sélectionnez **Télécharger et analyser le document** pour analyser les contrôles de contenu et ajouter les données à l'instance ServiceNow .

7. Terminez le mappage de clause dans l'instance ServiceNow .
   Pour plus d'informations, consultez Terminer le mappage de clause pour créer une bibliothèque de clauses.
   - Les métadonnées, signataires et clauses existants non modifiés sont conservés ainsi que leurs détails.
   - Les métadonnées, les signataires et les clauses supprimés sont supprimés des listes connexes Mappages de modèles, Participants et Clauses importées du modèle de contrat.
   - Tous les contrôles de contenu ajoutés sont répertoriés sous Participants, Clauses importées ou Mappages de modèles.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.
9. Lorsque vous avez finalisé le contenu du document de contrat, sélectionnez **Publier**.

Modifier ou supprimer un signataire à l'aide du complément

En tant que configurateur de contrat, modifiez ou supprimez un signataire d'un Microsoft Word document à l'aide du complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats.

Avant de commencer

Un Microsoft Word document contenant des contrôles de contenu doit avoir été téléchargé dans le modèle de contrat.

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config et canvas_user

Procédure

1. Ouvrez le document avec des contrôles de Microsoft Word contenu.
2. Dans le Microsoft Word ruban, sélectionnez ServiceNow Complément de contrats.
3. Sur l'écran de connexion au complément, saisissez les informations d'identification de l'instance à partir de laquelle ServiceNow vous avez téléchargé le fichier manifeste.
   Pour plus d'informations, voir Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats
4. Dans l'onglet **Modèle** , sélectionnez le modèle de contrat.
5. Accédez à l'onglet **Signataire** .
6. Sélectionnez l'icône Modifier ou supprimer le signataire (⋮).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Modifiez ou supprimez le signataire.

Résultats

Les modifications apportées aux signataires sont synchronisées avec l'instance dans la ServiceNow liste connexe Participants.

Créer un modèle de contrat à partir d'un modèle existant

Créez un nouveau modèle de contrat à partir d'un modèle existant si vous n'avez besoin que d'une petite variation dans le contenu d'un modèle existant.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Administration du contrat** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez le modèle de contrat à partir de la liste.
3. Sélectionnez **Créer une révision**.

   Sélectionnez l'option **Copier** lorsque vous créez un modèle dans la vue par défaut.

   Une révision de modèle est créée avec les données relatives aux participants, aux clauses importées et aux mappages de modèles.
4. **Facultatif :** Importez des clauses et des mappages de champs de modèle à partir d'un Microsoft Word document avec des contrôles de contenu.
   Pour plus d'informations, consultez Ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document.

   a. Dans le champ **Document** , sélectionnez **Mettre à jour**.

   b. Sélectionnez **Choisir un fichier**.

   c. Choisissez un fichier et sélectionnez **OK**.

   d. Sélectionner **Analyser le document**

   - Le document est analysé.
   - Les métadonnées déjà présentes sont conservées.
   - Les métadonnées qui étaient présentes précédemment, mais qui n'ont pas été trouvées lors de l'analyse récente sont supprimées.
   - Les métadonnées nouvelles sont ajoutées.
   - Les balises de clause qui étaient déjà présentes sont conservées.
   - Les clauses qui étaient présentes précédemment, mais qui n'ont pas été trouvées lors de l'analyse récente sont supprimées.
   - Les balises de clause qui sont nouvelles sont ajoutées.

   Un nouveau fichier est chargé dans le modèle de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Mappez toutes les nouvelles métadonnées trouvées pendant l'analyse. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les mappages de modèles de contrats.
- Classez les nouvelles clauses trouvées lors de l'analyse. Pour plus d'informations, voir Classer et mapper les clauses importées

Générer et afficher un aperçu d'un document de contrat à partir d'un modèle

Affichez le formulaire final d'un document de contrat dont les contrôles de contenu ont été remplacés par les valeurs des variables ou les valeurs de retour des scripts.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Administration du contrat** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat.
3. Sélectionnez **Aperçu**.
4. Dans la fenêtre Afficher un aperçu du document, sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste
5. Sélectionnez une demande de contrat dans la liste pour laquelle vous souhaitez générer un modèle de document de contrat.
6. Sélectionnez **Générer un aperçu** et fermez la fenêtre contextuelle Aperçu du document.
7. Dans le champ **Gérer les pièces jointes** , sélectionnez **Afficher** pour afficher le document.
8. **Facultatif :** Sélectionnez le lien du document pour le télécharger.
9. **Facultatif :** Modifiez le modèle de contrat si vous souhaitez y apporter des modifications.

Supprimer un modèle de contrat

Supprimez le modèle de contrat lorsque vous n'en avez plus besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Administration du contrat** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat à partir de la liste.
3. Sélectionnez **Supprimer**.
4. Dans la fenêtre contextuelle de confirmation, sélectionnez **Supprimer**.

Gérer les enregistrements de contrat

En tant qu'administrateur, gérez les enregistrements de contrat.

Afficher un enregistrement de contrat

Consultez l'historique d'une demande de contrat pour suivre les changements, examiner la piste d'audit et mettre à jour les champs. Visualisez facilement la date à laquelle un contrat a été modifié et qui l'a modifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Affichez tous les contrats en accédant à **Demandes de contrat** > **Tous les contrats**.
4. **Facultatif :** Affichez les contrats expirés ou qui arrivent bientôt à échéance.
   - Pour afficher les contrats qui expireront dans les 30 jours, sélectionnez **Contrats arrivant à échéance**.
   - Pour afficher les contrats **expirés, sélectionnez Contrats expirés**.
5. **Facultatif :** Affichez une version précédente du contrat.
   a. Sélectionnez le contrat dans la liste.
   b. Dans la liste connexe **Historique de contrat** , sélectionnez une date dans la colonne **Début de contrat** pour afficher la version antérieure.

Modifier un enregistrement de contrat

Une fois qu'un enregistrement de contrat est créé, vous pouvez modifier la date de fin, le contrat parent et le modèle de contrat.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si des modifications sont apportées à une date de fin de contrat ou à ses termes et conditions, une copie du contrat est automatiquement enregistrée et placée dans l'historique du contrat.

Procédure

1. Accédez à votre espace de travail.
2. Ouvrez la demande de contrat.
3. Sélectionnez un contrat.
4. **Facultatif :** Modifiez la date de fin du contrat.
   a. Dans le champ **Date de fin** , sélectionnez l'icône Afficher la date de fin du calendrier ( ).
   b. Dans la fenêtre contextuelle du calendrier, sélectionnez une date.
   c. Sélectionnez **OK**.
5. **Facultatif :** Modifiez le contrat parent.
   a. Dans le champ **Contrat parent** , sélectionnez l'icône Rechercher un enregistrement ( ).
   b. Dans la liste contextuelle Contrat parent, sélectionnez un enregistrement de contrat à affecter en tant que contrat parent.
6. **Facultatif :** Modifiez le modèle de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **Modèle de contrat** , sélectionnez l'icône Rechercher un enregistrement ( ).

b. Dans la liste contextuelle Modèle de contrat, sélectionnez le modèle.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Afficher la valeur d'affichage sys_id dans les documents de contrat générés

En tant que configurateur de contrat, mettez à jour un script avancé pour imprimer la valeur d'affichage correcte pour sys_id variables dans le document de contrat généré.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Étant donné que le script de mappage des variables à l'aide du Microsoft Word complément pour ServiceNow Contracts utilise la fonction `toString()` pour la variable sys_id, sa valeur d'affichage n'est pas remplacée correctement dans les documents de contrat générés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Administration du contrat** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat.
3. Accédez à la liste connexe Mappage de modèle.
4. Sélectionnez le champ pour lequel le script avancé est activé et dont la valeur d'affichage n'est pas affichée correctement.
   Les détails du champ sont affichés avec le script avancé.
5. Dans le script, remplacez les occurrences de `toString()` par `getDisplayValue()`.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Modifier la règle d'affectation pour les demandes de contrat

En tant que configurateur de contrats, modifiez la règle d'affectation disponible dans le système de base pour tout changement requis dans l'utilisateur ou le groupe auquel la demande de contrat doit être affectée.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_cm_core.contract_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique système** > **Règles** > **Affectation**.
2. Ouvrir la règle d'affectation Groupe d'affectation par défaut pour la demande CLM
3. Sur le formulaire, modifiez les champs.

Formulaire de règle d'affectation

Champ	Description
Nom	Nom unique de la règle d'affectation.
Actifs	Option permettant d'indiquer que la règle d'affectation est active.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	La demande de contrat est affectée à un groupe ou à un utilisateur en fonction des règles d'affectation actives uniquement.
Onglet S'applique à	
Table	Nom de la table à laquelle la règle d'affectation s'applique.
Conditions	Conditions dans lesquelles s'applique la règle d'affectation. Par exemple, pour appliquer une règle lorsqu'une demande de contrat est soumise pour un papier de type Propre, vous devez entrer la condition suivante. **[Type de papier] [est] [Propre article]**
Onglet Affecter à	
Utilisateur	Utilisateur auquel la demande de contrat est affectée.
Groupe	Groupe d'utilisateurs auquel la demande de contrat est affectée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Référence Gestion des contrats Pro

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Gestion des contrats Pro.

Composants installés avec Gestion des contrats Pro

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Structure de base des contrats , qui inclut les composants pour Modèles de documents Word, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur Structure de base des contrats [sn_cm_core.contract_user]	Ce rôle est nécessaire pour initier et suivre l'exécution du contrat.	Néant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur Structure de base des contrats [sn_cm_core.contract_admin]	Fournit un accès administratif aux données sous-jacentes et à Structure de base des contrats celles-ci.	• [sn_cm_core.prestataire_contrat • [sn_cm_core.config_contrat • usage_admin
Structure de base des contrats Configurateur [sn_cm_core.contract_config]	Permet de configurer les données pour les modèles et les configurations de contrat. Il ne donne pas accès aux données transactionnelles de Structure de base des contrats.	• user_criteria_admin • [sn_cm_core.prestataire_contrat • view_changer • [sn_doc.écrivain • contract_manager
Structure de base des contrats prestataire [sn_cm_core.prestataire_contrat]	Ce rôle est nécessaire pour initier des actions tout en exécutant une exécution de contrat affectée. Exemple : Créer des révisions, Ajouter des signataires, Annuler un signataire.	[sn_cm_core.contract_user

Tables installées

Table	Description
Structure de base des contrats	
Clause [sn_cm_core_clause]	Stocke les détails des champs de clause.
Clause importée [sn_cm_core_imported_clause	Stocke les données relatives aux clauses importées
Mappage de clause [sn_cm_core_m2m_clause_word_template]	Stocke les détails des mappages de clauses.
Variation de clause [sn_cm_core_clause_variation]	Stocke les détails des variations de clauses.
Champ de variation de clause ([sn_cm_core_clause_variation_field)	Stocke les détails des champs de variation de clause.
Type de contrat [sn_cm_core_contract_type]	Stocke les détails des types de contrats.
Document contractuel [sn_cm_core_document]	Stocke les détails des documents de contrat.
Révision du document contractuel	Stocke les détails de la révision du contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[sn_cm_core_document_revision]	
Association de type de contrat [sn_cm_core_m2m_contract_type_template]	Stocke les détails des associations de types de contrats.
Configuration du contrat [sn_cm_core_contract_configuration]	Stocke les détails des données mappées qui seront ajoutées au document de contrat et au référentiel de contrat dans lequel les contrats seront stockés.
Exécution du contrat [sn_cm_core_contract_execution]	Stocke les détails de l'exécution du contrat.
Mappage de référentiel de contrat [sn_cm_core_contract_repository_mapping	Stocke les données relatives au mappage entre les champs de demande de contrat et les champs de référentiel de contrat.
Règle de signataire interne [sn_cm_core_Signer_Rule]	Stocke la règle du signataire interne.
Signataire [sn_cm_core_signer_task]	Stocke les détails et l'état de la tâche affectée aux signataires.
Type de contrat : mappage du modèle de contrat [sn_cm_core_contract_type_m2m_contract_model]	Stocke les détails du mappage du modèle de contrat.
Références du document contractuel [sn_cm_core_document_reference]	Stocke les détails des références de documents.
Règle du modèle de contrat [sn_cm_core_contract_template_rule]	Stocke les détails des règles du modèle de contrat.
Fichier de support [sn_cm_core_supporting_file]	Stocke les détails des fichiers de support joints à la demande de révision de contrat tiers.
[sn_cm_core_Integration_Core] Intégration de contrat	Stocke les détails de l'intégration configurée pour les contrats.
[sn_cm_core_Integration_Esignature] Signature électronique	Stocke les détails des intégrations de signature électronique configurées.
Mappage des signataires [sn_cm_core_Signer_M2m_Participant_Mapping]	Stocke les détails des mappages des signataires.
Intégration de contrat	Stocke les détails des intégrations de stockage externe configurées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[sn_cm_core_Integration_External_Storage]	
Demande de contrat [sn_cm_core_Contract_Request]	Stocker les détails des demandes de contrat
Autorisation de stockage externe [sn_cm_core_external_storage_permission]	Stocke les détails des utilisateurs et leurs autorisations de stockage externe.

Tâches planifiées installées

Il existe plusieurs propriétés que vous pouvez utiliser pour configurer les intégrations pour Gestion des contrats Pro. Ces propriétés seront utilisées lors de l'exécution des tâches planifiées suivantes. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées pour configurer les intégrations de contrats.

Tâche planifiée	Données synchronisées avec la table	Actif	Description
Traiter les autorisations de stockage externe pour les contrats	Autorisation de stockage externe [sn_cm_core_external_storage_permission]	Vrai	Traiter les autorisations de stockage externe pour les utilisateurs.

Formulaire Variation de clause

Utilisez le formulaire Nouvel enregistrement de variation de clause pour créer ou modifier une variation de clause.

Variation de clause

Champ	Description
Numéro	Ce champ contient un numéro de variation de clause unique généré automatiquement.
Nom	Nom unique de la variation de clause.
Clause	Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la clause.
Commande	Ordre dans lequel la variation de clause est utilisée. Si plusieurs clauses remplissent une condition, la clause dont la valeur d'ordre est inférieure est choisie en premier.
Application	Ce champ est automatiquement défini selon le paramètre du périmètre de l'application.
Actif	Option pour indiquer que la variation de clause est active et peut être utilisée.
S'applique quand	Conditions de filtre appliquées au champ de table sélectionné et aux variables du créateur d'enregistrement pour déterminer la variation de clause à utiliser.
S'applique à	Critères permettant de déterminer les utilisateurs auxquels la variation de clause s'applique. Par exemple, si une variation de clause s'applique aux employés d'un emplacement spécifique, associez-la à des critères d'utilisateur définissant uniquement les employés de cette région.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Variation de clause (suite)

Champ	Description
S'applique à l'utilisateur	Utilisateur auquel les critères d'utilisateur sélectionnés sont applicables. **Remarque :** Si aucune valeur n'est sélectionnée dans les champs **S'applique quand** et **S'applique à** , la variation de clause s'applique au modèle de contrat, quels que soient l'utilisateur et la table sélectionnés.
Document	Sélectionnez Mettre **à jour** le lien pour charger le document dont le contenu a été modifié. Le document sélectionné doit être de .docx format de fichier et doit avoir des contrôles de contenu valides. Pour en savoir plus, reportez-vous à Ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document.
Langue	Ce champ est automatiquement défini sur la langue par défaut.

Propriétés installées pour configurer les notifications d'expiration

Il existe plusieurs propriétés liées à Structure de base des contrats qui peuvent être utilisées pour configurer le nombre de jours avant lesquels la notification d'expiration doit être envoyée et la génération du certificat d'audit.

Remarque :
Ces propriétés figurent dans la table Propriétés système [sys_properties]. Pour accéder à la table, saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.

Propriétés pour le Structure de base des contrats

Propriété	Description
sn_cm_core.contract_expiring_days	Indique le nombre de jours avant lesquels une notification par e-mail d'échéance est envoyée aux personnes concernées. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30
sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate	Spécifie si l'utilisateur a besoin d'un certificat d'audit pour accompagner le contrat signé. • Type : vrai|faux • Valeur par défaut : faux

Propriétés installées pour configurer les intégrations de contrats

Il existe plusieurs propriétés que vous pouvez utiliser pour configurer les intégrations pour Gestion des contrats Pro.

Ces propriétés sont disponibles pour le Gestion des contrats Pro.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour configurer ces propriétés, accédez à Accédez à **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Intégrations de contrats** > **Propriétés**.

Propriétés

Propriété	Description
Section Stockage externe	
Nombre maximal de tentatives avant de supprimer les enregistrements d'autorisation avec des erreurs sn_cm_core.stockage_externe_clear_errored_records_after	Nombre de nouvelles tentatives autorisées avant de supprimer toutes les entrées d'autorisation erronées de la file d'attente d'exécution de la tâche. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5
Nombre maximum d'enregistrements d'autorisation à inclure dans une exécution de tâche sn_cm_core.external_storage_job_batch_limit	Nombre d'enregistrements d'autorisation qui peuvent être inclus dans une seule exécution de tâche. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30
Délai, en minutes, avant de réessayer l'exécution des enregistrements d'autorisation sn_cm_core.external_storage_apis_retry_after	Durée d'attente du système en minutes avant de réessayer d'exécuter des enregistrements d'autorisation. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 60
Nombre maximal d'échecs d'appel avant de marquer l'état du flux comme erroné sn_cm_core.external_storage_mark_flow_status_errored	Nombre maximal d'échecs d'appel d'exécution de tâches autorisé avant que l'état du flux ne soit marqué comme erroné. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5
Section Signature électronique	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés (suite)

Propriété	Description
Indique si l'utilisateur a besoin d'un certificat d'audit combiné au contrat signé sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate	Générez un certificat d'achèvement pour les contrats signés électroniquement.

Champs du formulaire Condition des contrats arrivant à échéance

Le formulaire Condition des contrats arrivant à échéance est utilisé pour créer une règle ou mettre à jour une règle existante.

Champs du formulaire Condition des contrats arrivant à échéance

Champ	Description
Nom	Nom de la condition.
Application	Application où la condition est créée et utilisée.
État conforme	Champ système. Ne pas utiliser.
Commande	Ordre dans lequel les conditions sont évaluées.
Nom d'événement	Nom de l'événement déclenché par cette condition.
Condition d'échéance	Condition qui doit être vraie pour que le champ **de vérification Condition** soit défini sur cette valeur. Ajoutez autant de conditions que nécessaire. Pour plus d'informations sur la vérification de condition, voir Définir une vérification de condition .
Domaine	Domaine de la condition.
Vérification de conditions	Vérification de condition associée pour la condition d'échéance.
Table	Table associée à la vérification de condition.

Autorisations de stockage externe

Lors de la configuration du stockage externe, les autorisations d'accès sont accordées aux utilisateurs associés à la demande de contrat en fonction de l'état de la demande de contrat et de l'état du document contractuel.

Les autorisations sont accordées au niveau de la demande. Tous les dossiers de documents et les documents du dossier de demande héritent des autorisations du dossier parent.

Tous les rôles d'utilisateur disposent automatiquement d'une autorisation de lecture.

Les utilisateurs ayant les rôles Affecté à, Gestionnaire de groupe d'affectation et Collaborateur ont l'autorisation d'écriture pour les états de demande de contrat suivants :

- Nouveau, sauf si le statut du document contractuel est également Nouveau
- Travail en cours

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des contrats Pro États et statuts

Gestion des contrats Pro Les demandes suivent un cycle de vie spécifique et passent par une série d'états.

Les valeurs de champ suivantes changent en fonction de la progression de l'approbation.

- **État** : état de la demande de contrat.
- **État du contrat** : informations supplémentaires qui décrivent l'état en fonction de l'action précédente.

État

État : lorsqu'une approbation est à l'état Demandé, l'état du ticket du contrat est En **attente d'approbation**.

Lorsqu'une approbation est activée, l'état du résultat du contrat est Travail **en cours**.

États du contrat

État du contrat (pour la dernière révision du TPC) Dans le cas d'un scénario d'approbation de documents multiples, lorsque la dernière révision du type de contrat ou plusieurs révisions de type de contrat sont envoyées pour approbation :

- Lorsque l'état d'approbation de révision d'au moins 1 document (dernière version) est **Demandé,** l'état du contrat est déployé comme **En attente d'approbation**.
- Lorsqu'aucune des approbations n'est à l'état **Demandé** , avec
  - Au moins une approbation est à l'état **Rejeté** , l'état du contrat est **Approbation de document rejetée**.
  - Aucune des approbations n'est à l'état Rejeté avec au moins une approbation à l'état **Approuvé** , alors l'état du contrat est **Document approuvé**.
  - Aucune des approbations n'est à l'état **Rejeté** ou à l'état **Approuvé** , avec une approbation à l'état **Annulé** , alors l'état du contrat est **Approbation de document annulée**
  - Aucune des approbations n'est à l'état **Rejeté**, **Annulé** ou **Approuvé** sans nouvelles approbations, alors l'état du contrat est **Travail en cours**

Remarque :
Pour le scénario de document unique, les mêmes états s'appliquent.

Remarque :
Pour les approbations cumulatives dans le scénario à documents multiples, l'état d'approbation de la dernière révision est pris en compte pour renseigner l'état du contrat.

Formulaire Affectation d'action

Le formulaire d'affectation d'action est utilisé pour définir une action dans votre application.

Affectation d'action Nouvel enregistrement

Champ	Description
Étiquette de l'action	Étiquette qui apparaît sur le bouton créé via l'action. Par exemple : Initier le contrat

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affectation d'action Nouvel enregistrement (suite)

Champ	Description
Nom de l'action	Nom de votre action qui apparaît dans la liste d'affectation d'actions. Par exemple, initiate_contract.
Implémenté en tant que	Implémentation de l'action.
Spécifier l'action du client	Fonctionnalité qui sera déclenchée en sélectionnant l'action.
Application	Application pour l'affectation d'action.
Table	Champ permettant de limiter cette action aux activités avec cette table associée.
Vue	Vue du formulaire sur lequel le bouton d'action est affiché.
Activer l'expérience configurable pour tous	Détermine si une action doit apparaître dans toutes les expériences ou uniquement dans des expériences spécifiées. Si vrai, l'action apparaît dans n'importe quel formulaire applicable, quelle que soit l'expérience.
Actif	Option permettant d'activer l'action.
Commande	Entier qui détermine la priorité de cette action par rapport aux actions correspondantes portant le même nom. Plus le nombre est bas, plus il est susceptible d'être sélectionné par rapport à d'autres actions. Cet ordre vous permet de remplacer d'autres actions par les vôtres.
Info-bulle	Texte qui s'affiche lorsqu'un agent pointe son curseur sur un bouton ou une icône.
Description	Description de l'action qui s'affiche dans la liste Affectations d'action.

Formulaire de mappage d'événements de complément UFX

Le formulaire de mappage d'événements Complémentaire UFX pour configurer l'affichage de l'action déclarative dans votre application.

Formulaire de mappage d'événements complémentaire UFX

Champ	Description
Nom du mappage d'événements	Nom de votre carte. Par exemple : Initier un contrat
Actif	Option permettant d'activer le mappage.
Description	Description de l'action qui s'affiche dans la liste Affectations d'action.
Composant source	Composant qui émet l'événement source. Par exemple, la barre d'actions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de mappage d'événements complémentaire UFX (suite)

Champ	Description
Action déclarative source	Action déclarative utilisée comme événement source. Par exemple : initiate_contract.
Contrôleur	Contrôleur qui gère l'événement cible. Par exemple, Formulaire.
Événement cible	Événement traité que le mappage dans le mappage de la charge utile cible

Legal Service Delivery

ServiceNow® Legal Service Delivery fournit une expérience unifiée entre les employés qui demandent une assistance juridique et les équipes juridiques concernées.

Les employés peuvent demander des services juridiques à partir d'une interface dotée d'un workflow intelligent guidé. Les départements juridiques peuvent automatiser ou rationaliser les demandes juridiques courantes afin de se concentrer sur les missions plus importantes.

Grâce à ServiceNow® Legal Counsel Center, les équipes juridiques peuvent avoir de la visibilité sur les demandes, accéder à des files d'attente de tâches organisées par ordre de priorité et bénéficier d'outils propres à leurs activités en vue de gérer les questions juridiques complexes.

La vidéo suivante donne une vue d'ensemble de Legal Service Delivery. Vidéo fournissant une vue d'ensemble de Legal Service Delivery. Environ cinq minutes.

Avantages

Legal Service Delivery améliore les processus des équipes et des conseillers juridiques de votre organisation en facilitant l'utilisation en libre-service du système par les employés, ce qui accroît l'efficacité opérationnelle et met à disposition des renseignements pouvant être exploités.

- Fournir aux employés des expériences en libre-service et traiter plus rapidement les demandes juridiques
- Permettre au département juridique de se concentrer sur les questions professionnelles plus complexes et d'y dédier plus de temps
- Obtenez un aperçu des opérations et favorisez l'efficacité grâce aux tableaux de bord Direction juridique et Legal Operations Analyse des performances.

Legal Service Delivery applications

Legal Service Delivery comprend les applications clés suivantes :

Base des applications pour la pratique juridique

L'application Base des applications pour la pratique juridique est requise pour l'utilisation de toutes les applications de cabinet juridique.

Gestion des requêtes juridiques

L'application ServiceNow® Gestion des requêtes juridiques fournit un mécanisme unifié et unique à vos employés afin qu'ils bénéficient de tous les renseignements, de tous les services et de toute l'aide dont ils ont besoin auprès du département

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

juridique. Les employés peuvent soumettre des demandes juridiques, surveiller leur état d'avancement, consulter des articles de la base de connaissances juridiques, le tout grâce à une expérience omnicanale via le portail, un équipement mobile et Virtual Agent.

Gestion des requêtes juridiques est l'application principale requise pour la suite Legal Service Delivery. Toutes les autres applications que vous choisissez d'installer reposent sur Gestion des requêtes juridiques.

Legal Matter Management

L'application ServiceNow® Legal Matter Management vous permet de traiter des demandes juridiques qui nécessitent des tâches et des workflows impliquant différents départements avec un mécanisme de stockage des documents justificatifs et de suivi des jalons importants. Grâce à la sécurité intégrée au niveau des enregistrements, vous pouvez conserver les informations confidentielles et sensibles de chaque enregistrement.

Les modèles de question vous aident à utiliser des processus et workflows standardisés pour divers types de question.

Applications dédiées aux activités juridiques

Les applications dédiées aux activités juridiques de la suite Legal Service Delivery fournissent des solutions pour les besoins spécifiques de différents domaines de la pratique juridique.

Legal Conflict of Interest

L'application ServiceNow® Legal Conflict of Interest vous permet de gérer la divulgation, l'approbation et le registre des conflits d'intérêt qui peuvent survenir lorsque des employés ont des intérêts ou des relations conflictuels.

Révision du contenu juridique

Le ServiceNow® Révision juridique du contenu fournit un mécanisme permettant d'émettre une demande d'examen juridique de tout matériel marketing, contenu collatéral ou contenu de présentation et de résoudre les problèmes.

Legal Digital Forensics

L'application ServiceNow® Legal Digital Forensics vous permet de gérer les demandes d'expertise digitale pour la détection de données liées à des sources de données de surveillance et non surveillance faisant l'objet d'une enquête ou d'un contentieux.

Legal Investigations

L'application ServiceNow® Legal Investigations permet au département juridique de votre organisation d'accepter les réclamations internes via un processus d'admission simple. Les employés peuvent soumettre des réclamations nominatives ou anonymes via le portail Anonymous Reporting Center. L'équipe juridique peut mener des enquêtes juridiques, y compris mener des entretiens, recueillir des preuves et préparer des rapports finaux avec des actions recommandées pour traiter ces plaintes.

Legal Simple Contracts

L'application ServiceNow® Legal Simple Contracts permet aux employés de soumettre des demandes juridiques pour obtenir une assistance juridique et des conseils pour les contrats. Par exemple, ils peuvent soumettre des demandes juridiques pour la création de documents d'accord de confidentialité (NDA) avec des tiers ou l'examen de contrats de vente ou de contrats avec des tiers. Le département juridique peut les gérer et les traiter à partir d'un emplacement centralisé.

Vérification juridique de la confidentialité

La ServiceNow® confidentialité simple juridique fournit un mécanisme permettant d'émettre une demande d'évaluation de la confidentialité afin de résoudre les problèmes liés à la confidentialité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Legal Stock Pre-Clearance

L'application ServiceNow® Legal Stock Pre-Clearance vous permet de gérer les demandes Stock Preclearance conformes à la politique de précontrôle de stock de l'entreprise. Vous pouvez configurer des périodes de négociation, gérer la liste des personnes ayant accès et approuver ou rejeter les requêtes de précontrôle de stock.

Legal Counsel Center

L'application ServiceNow® Legal Counsel Center permet aux conseillers juridiques de résoudre les problèmes plus rapidement avec un espace de travail conçu pour faciliter les résolutions. Grâce à une vue unique, obtenez le contexte complet d'un problème juridique pour le résoudre rapidement.

Pack de contenu Analyse des performances pour Legal Service Delivery

Pack de contenu Analyse des performances pour Legal Service Delivery Analyse des performances Tableau de bord Direction juridique

Utilisez le tableau de bord Direction juridique Analyse des performances pour obtenir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise en matière de résolution des demandes de service juridique. Les conseillers juridiques et les responsables de domaine d'activité peuvent prendre des décisions fondées sur des données grâce aux aperçus des opérations juridiques comprenant divers rapports et mesures préconfigurés. Vous pouvez consulter les détails des catégories de demandes les plus fréquentes, des demandes par emplacement des utilisateurs, du domaine d'activité et du département demandeur, de la conformité SLA des demandes juridiques et des questions juridiques, le nombre moyen de demandes traitées par avocat et le temps moyen de clôture des demandes juridiques et des questions juridiques dans le temps.

Agent virtuel pour Legal Service Delivery

Conversations juridiques Agent virtuel

L'application ServiceNow® Conversations juridiques Agent virtuel fournit des rubriques de conversation prédéfinies pour activer les messageries instantanées automatisées avec les employés en quête de services juridiques. Vous pouvez intégrer de nouvelles rubriques ou personnaliser les rubriques prédéfinies pour traiter les demandes juridiques les plus communes des employés ou les guider dans les tâches en libre-service.

Expérience mobile pour Legal Service Delivery

Vous pouvez utiliser les applications ServiceNow® Mobile suivantes pour travailler sur les applications Legal Service Delivery.

Application Now Mobile

L'application Now Mobile permet à vos employés d'obtenir une assistance et des informations juridiques via leur équipement mobile. Ils peuvent soumettre des demandes juridiques, suivre l'état de celles-ci et lire des articles de la base de connaissances à l'aide de l'application Now Mobile.

Application Agent mobile

L'application Agent mobile permet aux utilisateurs du département juridique de traiter les demandes et les questions d'ordre juridique qui leur sont attribuées à l'aide de l'application Agent mobile.

Pour en savoir plus, consultez Legal Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séparation de domaine pour les applications Legal Service Delivery

Domain Separation est pris en charge dans les applications Legal Service Delivery au niveau basique. Pour plus d'informations, consultez Séparation de domaine et Legal Service Delivery. Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez Prise en charge de Domain Separation par les applications .

Gestion des requêtes juridiques

L'application ServiceNow® Gestion des requêtes juridiques propose un mécanisme unifié permettant aux employés d'obtenir les renseignements, les services et l'aide dont ils ont besoin auprès du département juridique, ainsi qu'un processus rationalisé et collaboratif favorisant le traitement rapide de ces demandes par le département juridique.

Les employés peuvent soumettre des demandes juridiques, surveiller leur état d'avancement et consulter des articles de la base de connaissances juridiques sur un portail Web, une plateforme mobile et Agent virtuel.

Les équipes juridiques peuvent collaborer dans un espace Legal Counsel Center centralisé en vue de gérer le volume de demandes juridiques, de traiter les demandes juridiques et de surveiller les analyses de travail.

Explorer Découvrez comment les employés, le personnel parajuridique et les avocats utilisent Gestion des requêtes juridiques.	**Configurer** Configurez des domaines d'activité, des formulaires d'admission et d'autres configurations.	**Demande** Envoyez et suivez des demandes juridiques.
Gérer Gérez les demandes juridiques.	**Analyse et génération de rapports** Coordonnez le travail et améliorez les processus avec des tableaux de bord préconfigurés.	**Référence** Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le Legal Service Delivery Forum de la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Gestion des requêtes juridiques

Gestion des requêtes juridiques permet aux employés autorisés de l'organisation de soumettre des demandes juridiques et de suivre leur état d'avancement pendant que les utilisateurs du département juridique ayant les rôles appropriés peuvent traiter ces demandes.

Les employés peuvent consulter des articles de la base de connaissances juridiques, soumettre des demandes juridiques, surveiller l'évolution des demandes soumises et interagir via Agent virtuel.

Legal Service Delivery

Fonctionnalités

Les fonctionnalités de l'application comprennent :

- Envoi d'une demande juridique sur un portail de services, un équipement mobile et Agent virtuel
- Gestion des demandes juridiques en résolvant le problème ou en répondant aux questions
- Conversion des demandes juridiques en questions juridiques qui nécessitent un workflow et des tâches impliquant différents départements

Avantages

Les avantages de l'application sont les suivants :

- Suppression des tâches et des processus manuels et non structurés relatifs aux e-mails grâce à une expérience en libre-service facilement accessible
- Automatisation des réponses aux demandes juridiques courantes à l'aide des agents virtuels

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Prise de décisions pertinentes à l'aide d'une visibilité en temps réel sur les demandes de services juridiques
- Suivi, classement par ordre de priorité et traitement de plusieurs demandes simultanément via l'espace Legal Counsel Center optimisé

Configurer Gestion des requêtes juridiques

Configurez les données de base pour fournir des services de demande juridique aux employés qui peuvent les utiliser afin de soumettre des demandes au département juridique.

En tant qu'administrateur, examinez les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux le cas échéant.

Domaines d'activité

Définissez les domaines d'activité propres à des branches du droit, comme la propriété intellectuelle, la confidentialité ou la conformité. Associez des catégories aux domaines d'activité et affectez un utilisateur du département juridique en tant que responsable du domaine d'activité.

Catégories de catalogue

Créez des catégories de catalogue pour regrouper les services juridiques que les employés peuvent utiliser afin de rechercher une demande de service juridique spécifique sur Portail de services juridiques.

Créateurs d'enregistrements

Créez des créateurs d'enregistrement afin de définir les formulaires d'admission pour les services de demande juridique. Ces créateurs d'enregistrement sont disponibles dans le catalogue Legal Operations de Portail de services juridiques. Les employés peuvent les utiliser pour soumettre des demandes de service juridique.

Système de stockage externe

Configurez un système de stockage externe pour stocker les documents joints aux demandes et questions juridiques . L’intégration à un système de stockage externe permet aux organisations d’avoir une politique centralisée de gestion et de conservation des documents.

Modèles de réponses

Configurez un modèle de réponse avec un message réutilisable que les prestataires juridiques peuvent utiliser pour envoyer aux utilisateurs des messages rapides et cohérents par le biais de notes de travail, de commentaires, d’e-mails ou de conversations par messagerie instantanée.

Chaque modèle de réponse est associé à une table et peut être configuré pour inclure les variables de champ de cette table. Vous pouvez utiliser un créateur de condition pour spécifier les conditions qu’une demande ou une question juridique doit remplir pour que le modèle soit utilisable via les canaux configurés. Par exemple, vous pouvez définir une condition pour activer les modèles de réponse uniquement pour les demandes juridiques de type expertise digitale.

En outre, pour les modèles de réponse de messagerie instantanée, vous pouvez spécifier un nom court qui peut être utilisé comme raccourci avec la commande slash pour présenter rapidement le message de réponse à un utilisateur.

Notifications par e-mail

Créez ou modifiez les notifications par e-mail qui sont envoyées lorsque des événements spécifiques se produisent. Voici quelques exemples de déclencheurs d’événements possibles : lorsqu’une demande est affectée à un membre du département juridique, qu’une demande est fermée ou annulée ou qu’un message est publié afin d’obtenir des informations supplémentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

De nouveaux modèles de notification par e-mail sont disponibles pour Legal Service Delivery les applications à partir de la Gestion des requêtes juridiques version 4.2.2 lorsque vous avez également installé l'application Centre des employés . Vous pouvez les différencier de ceux existants à l'aide du préfixe *EC:* inclus dans leur nom.

- Ces notifications par e-mail sont actives par défaut pour les nouvelles installations de la Gestion des requêtes juridiques version 5.0 et des versions ultérieures.
- Ces notifications par e-mail sont inactives par défaut lorsque vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure Gestion des requêtes juridiques à la version 5.0. Vous devez les activer manuellement tout en désactivant les notifications existantes.

  Pour activer les notifications par e-mail en fonction des applications installées, l'administrateur peut exécuter les scripts suivants :

  - Activer le modèle d'e-mail EC pour les demandes juridiques : active les notifications par e-mail pour Gestion des requêtes juridiques.
  - Activer le modèle d'e-mail EC pour les questions juridiques : active les notifications par e-mail pour Legal Matter Management.
  - Activer le modèle d'e-mail EC pour les contrats juridiques : active les notifications par e-mail pour Legal Simple Contracts.
  - Activer le modèle d'e-mail EC pour les conflits d'intérêts juridiques : active les notifications par e-mail pour Legal Conflict of Interest.
  - Activer le modèle d'e-mail EC pour le stock juridique : active les notifications par e-mail pour Legal Stock Pre-Clearance.

Remarque :
Les liens dans les nouvelles notifications par e-mail dirigent vers Centre des employés ou Legal Counsel Center en fonction du rôle de l'utilisateur :

- Pour les demandeurs, le lien contenu dans l'e-mail ouvre la page Ticket standard dans le Centre des employés portail.
- Pour les prestataires juridiques, le lien contenu dans l'e-mail ouvre le formulaire d'enregistrement dans le Legal Counsel Center.

Dispositions juridiques d'une demande ou d'une question juridique

Ajoutez la table Disposition juridique [sn_lg_ops_legal_disposition], qui stocke les dispositions provenant de demandes juridiques et de questions juridiques, telles qu'une liste connexe d'un formulaire Demande juridique ou Question juridique. Pour plus d'informations sur l'ajout d'une liste connexe à un formulaire, voir Ajouter une liste connexe à un formulaire .

Installer Gestion des requêtes juridiques

Vous devez disposer du rôle admin pour installer l'application Gestion des requêtes juridiques (sn_lg_ops). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications de stockage associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Si l'application nécessite des modules d'extension ou d'autres applications de stockage, installez-les d'abord si ce n'est pas déjà le cas.
- Examinez le Gestion des requêtes juridiques Liste des applications dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la ServiceNow Store gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Activez les modules d'extension ServiceNow suivants dans votre instance avant d'installer l'application Gestion des requêtes juridiques :

- Workspace Core (com.workspace_core)
- Checklist (com.glide.ui.checklist)

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les composants suivants sont installés avec l'application Gestion des requêtes juridiques :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables
- Tables propres aux domaines d'activité
- Règles métier

Pour en savoir plus, consultez Composants installés avec Gestion des requêtes juridiques.

Vous pouvez également installer les applications suivantes :

Legal Counsel Center (sn_lg_workspace)

L'application ServiceNow® Legal Counsel Center permet aux conseillers juridiques de résoudre les problèmes plus rapidement avec un espace de travail conçu pour faciliter les résolutions. Grâce à une vue unique, obtenez le contexte complet d'un problème juridique pour le résoudre rapidement.

Composants Legal Counsel Center (sn_lg_ws_comps)

L'application Composants ServiceNow® Legal Counsel Center améliore l'expérience de l'espace de travail pour Legal Counsel Center en dissociant les composants dans Legal Counsel Center afin d'offrir de meilleures performances.

Legal Mobile (sn_lg_mobile)

L'application ServiceNow® Legal Mobile (sn_lg_mobile) permet de rechercher des informations juridiques, de soumettre et de suivre les demandes juridiques, ainsi que de travailler sur ces demandes depuis les équipements mobiles. Pour en savoir plus, consultez Legal Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Gestion des requêtes juridiques (sn_lg_ops).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Gestion des requêtes juridiques.

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite
Servez-vous de Legal Service Delivery Guided Setup pour configurer l'application sur votre instance.

Pour accéder à Legal Service Delivery la configuration guidée, accédez à **Administration des données juridiques** > **Configuration guidée juridique**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Configurer une table de domaine d'activité

Configurez une table de domaine d'activité afin de pouvoir utiliser les champs issus de tables de demandes et de questions juridiques à inclure dans la section Listes de Legal Counsel Center.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le créateur d'enregistrement utilise des variables pour stocker les informations de champ soumises via des formulaires d'admission pour une demande ou une question juridique. Si vous devez utiliser l'une de ces variables comme colonne dans la vue de liste dans Legal Counsel Center, vous devez l'ajouter en tant que colonne dans les tables de domaine d'activité respectives. Ces tables de domaines d'activité étendent la table Demande juridique [sn_lgs_ops_request] pour les demandes juridiques et la table Question juridique [sn_lg_matter_matter] pour les questions juridiques. Pour en savoir plus, consultez Tables de domaines d'activité pour les demandes juridiques et Tables de domaines d'activité pour les questions juridiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour utiliser des tables de domaine d'activité concernant les questions juridiques, vous devez avoir installé Legal Matter Management.

Procédure

1. Ajoutez de nouvelles colonnes dans une table de domaine d'activité que vous souhaitez utiliser afin de créer des rapports dans le cadre des demandes ou des questions juridiques soumises concernant le domaine d'activité.
   Pour plus d'informations, consultez Ajouter et personnaliser un champ dans une table .
2. Créez ou modifiez un créateur d'enregistrement pour une demande ou une question juridique concernant le domaine d'activité associé.
   Pour en savoir plus, consultez Créer ou modifier un créateur d'enregistrement pour les services juridiques via l'environnement classique.
3. Mettez à jour la règle métier afin de synchroniser les variables avec les colonnes de table mappées lorsque les utilisateurs modifient les données du formulaire d'admission après avoir soumis une demande ou une question juridique.

   a. Accédez à la **Définition du système** > **Règles métier**.

   b. Ouvrez la règle métier *`Sync variable with mapped columns`*.

   c. Dans l'onglet **Quand exécuter**, ajoutez une nouvelle condition OR pour la catégorie.
      Par exemple, pour synchroniser les variables d'un formulaire d'admission de conformité avec les colonnes mappées de la table Conformité [sn_lg_ops_compliance], vous devez saisir la condition OR suivante :

      [Category] [is] [Compliance [sn_lg_ops_compliance]]

   Pour plus d'informations, consultez Créer une règle métier .

Créer ou modifier une catégorie de catalogue juridique

Créez ou modifiez une catégorie de catalogue pour organiser vos éléments de catalogue juridique en groupes logiques dans le catalogue Legal Operations.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_catalog_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Catalogue juridique** > **Gérer les catégories**.
2. Créez ou modifiez une catégorie de catalogue.
   - Pour créer une catégorie de catalogue, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une catégorie de catalogue existante, ouvrez la catégorie de catalogue à partir de la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de catégorie

Champ	Description
Titre	Nom unique de la catégorie de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Catalogue	Nom du catalogue auquel appartient la catégorie. Sélectionnez **Catalogue Legal Operations**.
Les emplacements	Emplacement pertinent pour la catégorie.
Description	Description de la catégorie. La description apparaît sous le nom de la catégorie de catalogue lorsque vous sélectionnez la catégorie sur Portail de services juridiques.
Application	Périmètre de l'application dans lequel la catégorie est applicable.
Actifs	Option permettant de rendre la catégorie disponible sur le portail.
Parent	Catégorie de catalogue juridique qui est le parent de cette catégorie.
Image de poste de travail	Grande image qui apparaît avec la catégorie sur le portail.
Icône	Petite icône qui s'affiche à côté du nom de la catégorie, lorsque la catégorie est répertoriée en tant que sous-catégorie.
Icône d'en-tête	Icône qui s'affiche à côté de l'en-tête de la catégorie, lorsque la catégorie est répertoriée en tant que catégorie de niveau supérieur.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La catégorie de Service Catalog est créée. Les catégories de catalogue sont répertoriées dans le champ **Catégorie de Service Catalog** sur le formulaire Domaine d'activité.

Que faire ensuite
- Associez un créateur d'enregistrement à la catégorie à l'aide de la liste connexe Élément de catalogue.
- Associez la catégorie de catalogue à un domaine d'activité pour mapper le domaine d'activité, le créateur d'enregistrement et la catégorie de catalogue ensemble. Ce mappage permet aux employés d'utiliser les catégories pertinentes pour soumettre des demandes juridiques. À leur tour, ces demandes sont affectées aux groupes ou aux utilisateurs appropriés via le domaine d'activité associé.

  Pour en savoir plus, consultez Créer ou modifier un domaine d'activité.

Créer ou modifier un domaine d'activité

Créez ou modifiez des domaines d'activité pour des branches spécifiques du droit, comme la propriété intellectuelle, la confidentialité ou la conformité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_config

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Domaines d'activité**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Domaine d'activité

Champ	Description
Nom	Nom unique du domaine d'activité.
Actifs	Option permettant d'activer le domaine d'activité. Les demandes juridiques ne peuvent être soumises que pour les domaines d'activité actifs.
Catégorie de Service Catalog	Nom de la catégorie de catalogue sous laquelle les nouveaux formulaires d'admission pour le domaine d'activité sont organisés dans Portail de services juridiques. **Remarque :** Ce champ ne s'applique que si vous utilisez Portail de services juridiques pour des services juridiques. Pour activer les services juridiques sur l'Centre des employés, utilisez le mappage de taxonomie. Pour en savoir plus, consultez Services juridiques sur le portail Centre des employés.
Description	Description du domaine d'activité.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le domaine d'activité est créé, et les listes connexes Formulaires d'admission et Responsables du domaine d'activité s'affichent.
5. Ajoutez un ou plusieurs utilisateurs comme responsable du domaine d'activité.

   Un responsable de domaine d'activité peut afficher toutes les demandes non assignées liées au domaine d'activité et les affecter aux membres du domaine d'activité.

   a. Dans la liste connexe Responsables du domaine d'activité, cliquez sur **Modifier**.

   b. Dans le formulaire Modifier les membres, sélectionnez un ou plusieurs utilisateurs dans la liste **Collection** et cliquez sur **Ajouter** pour les ajouter à la liste **Responsables du domaine d'activité**. Seuls les utilisateurs du groupe **Responsables du domaine d'activité juridique** sont répertoriés dans la liste **Collection** .

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Les utilisateurs sélectionnés sont ajoutés à la liste connexe Responsables du domaine d'activité.

Que faire ensuite

Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité à partir de la liste connexe Formulaires d'admission.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité

Ajoutez un formulaire d'admission à un domaine d'activité pour l'associer à un créateur d'enregistrement et définissez les règles d'affectation et les accords sur les niveaux de service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Domaines d'activité**.
2. Ouvrez un domaine d'activité auquel vous souhaitez ajouter un formulaire d'admission.
3. Dans la liste connexe Formulaires d'admission, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'admission

Champ	Description
Nom	Nom unique du formulaire d'admission.
Sous-catégorie par défaut	Sous-catégorie par défaut à associer au formulaire d'admission.
Domaine d'activité	Domaine d'activité auquel appartient le formulaire d'admission.
Description courte	Brève description du formulaire d'admission.
Section Créateur d'enregistrement	
Type	Type de créateurs d'enregistrements à associer au formulaire d'admission. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes : ○ **Demande** : le responsable de domaine d'activité ne peut pas convertir les demandes soumises dans ce domaine d'activité en questions juridiques. ○ **Question** : les utilisateurs du département juridique peuvent soumettre une question dans ce domaine d'activité. ○ **Demande et question** : le responsable de domaine d'activité peut convertir les demandes soumises dans ce domaine d'activité en questions juridiques. Pendant la conversion, les valeurs de champ de l'enregistrement de demande juridique sont copiées dans l'enregistrement de question.
Créateur d'enregistrement de demande	Le créateur d'enregistrement doit soumettre des demandes dans le domaine d'activité associé. Sélectionnez un créateur d'enregistrement de demande existant ou utilisez le lien

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	connexe **Créer un créateur d'enregistrement de demande** pour en créer un. Le nouveau créateur d'enregistrement de demande contient des valeurs par défaut pour quelques champs qui seront préremplis dans le formulaire de demande. **Remarque :** Le lien connexe **Créer un créateur d'enregistrement de demande** s'affiche uniquement lorsque ce champ est vide. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Demande** ou **Demande et question** est sélectionnée comme valeur Type.
Créateur d'enregistrement de question	Le créateur d'enregistrement qui crée une question juridique. Si une question peut être créée directement, associez un créateur d'enregistrement de question existant. Pour créer et associer un créateur d'enregistrement de question, cliquez sur le lien connexe **Créer un créateur d'enregistrement de question**. **Remarque :** Le lien connexe **Créer un créateur d'enregistrement de question** s'affiche uniquement lorsque ce champ est vide. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Question** est sélectionnée comme valeur Type.
Modèle de question par défaut	Modèle de question sélectionné par défaut lors de la conversion de la demande juridique associée en question. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Question** ou **Demande et question** est sélectionnée comme valeur Type.
Options	Options permettant de modifier le comportement par défaut ou le flux des demandes juridiques, des affaires juridiques ou des deux, en fonction des besoins de votre entreprise. Vous pouvez sélectionner l'une des options prédéfinies suivantes : ○ **Champ Affecté à non obligatoire** : le champ **Affecté à** sur le formulaire de demande juridique devient un champ facultatif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Désactiver les approbations ad hoc de demande** : le responsable juridique travaillant sur la demande juridique ne peut pas initier une approbation ad hoc pour les demandes ou les pièces jointes. Le bouton **Lancer l'approbation** ne sera pas disponible sur le formulaire de demande juridique. ○ **Désactiver la réouverture de la demande** : le demandeur ne peut pas rouvrir une demande juridique qui a été fermée. Le bouton **Rouvrir la demande** n'est pas disponible sur la page Ticket standard. ○ **Groupe d'affectation modifiable dans la demande** : le responsable du domaine d'activité, le gestionnaire de groupe et le prestataire juridique (utilisateur indiqué dans le champ **Affecté à**) peut modifier le groupe d'affectation dans une demande juridique. **Remarque :** Lors de la modification du groupe d'affectation, un membre du groupe existant non inclus dans le groupe d'affectation mis à jour peut perdre l'accès à la demande. Le champ **Affecté à** est également effacé. ○ **Groupe d'affectation modifiable dans la question** : le responsable du domaine d'activité, le gestionnaire de groupe et le prestataire juridique (utilisateur indiqué dans le champ **Affecté à**) peut modifier le groupe d'affectation dans une question juridique. **Remarque :** Lors de la modification du groupe d'affectation, un membre du groupe existant non inclus dans le groupe d'affectation mis à jour peut perdre l'accès à la question. Le champ **Propriétaire de question** est également effacé. ○ **Activer le stockage externe des pièces jointes** : les documents joints aux demandes et questions juridiques sont chargés dans un système de stockage externe configuré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Important : seul un fournisseur de stockage externe peut être configuré pour un formulaire d'admission. ○ **Activez la création de demandes juridiques depuis Universal Request** : des demandes juridiques peuvent être créées à partir d'une demande universelle pour obtenir la prise en charge du département juridique pour la résolution de la demande universelle. ○ **Définir le prestataire de demande en tant que propriétaire de l'affaire** : lorsqu'une demande juridique est élevée au rang d'affaire juridique, cette affaire juridique est automatiquement affectée au responsable de la demande juridique. ○ **Générer un document à partir d'un modèle** : lorsqu'une demande juridique de révision du contrat est soumise, cette option détermine si le document sera généré à l'aide d'un modèle de document. Si cette option n'est pas sélectionnée, le demandeur doit soumettre le contrat pour révision. **Remarque :** L'option n'est disponible que pour la table sn_lg_ops_contract_request.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un formulaire d'admission est ajouté au domaine d'activité. La section Liste de vérification et les listes connexes permettant de gérer les sous-catégories, les définitions d'accords sur les niveaux de service, les règles d'affectation et les modèles de question s'affichent.
6. **Facultatif :** Ajoutez des actions à réaliser dans la section Liste de vérification pour fournir une liste d'activités au prestataire en charge des demandes.
   Lorsqu'un employé soumet une nouvelle demande juridique via le formulaire d'admission, les tâches à réaliser figurant dans la liste de vérification prédéfinie apparaissent par défaut dans la demande correspondante.
   a. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ), à côté de **Liste de vérification**.
   b. Cliquez sur **Créer**.
   c. Saisissez une description de l'action à réaliser et appuyez sur la touche Entrée.

Que faire ensuite

- Dans la liste connexe Sous-catégories, ajoutez une nouvelle sous-catégorie pour l'associer au formulaire d'admission.
- Dans la liste connexe Définitions de SLA, créez une définition d'accord sur les niveaux de service (SLA), si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans la liste connexe Règles d'affectations, créez une règle d'affectation pour un formulaire d'admission.
- Cliquez sur le lien connexe **Modifier dans le générateur de catalogue** pour mettre à jour le créateur d'enregistrement pour une demande juridique, une question ou les deux, en fonction de la valeur du champ **Type** . Pour plus d'informations, consultez Créer ou modifier un créateur d'enregistrement pour les services juridiques via le générateur de catalogue.

  L'administrateur peut également créer ou modifier des créateurs d'enregistrement pour les services juridiques.

- Dans la liste connexe Modèles de question, associez un modèle de question au formulaire d'admission si un créateur d'enregistrement de question est sélectionné.

Ajouter une sous-catégorie au formulaire d'admission

Ajoutez une sous-catégorie au formulaire d'admission d'un domaine d'activité pour organiser les demandes juridiques et les affectations via le formulaire d'admission.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Vous pouvez associer une sous-catégorie du même nom à de nombreux formulaires d'admission. Toutefois, une catégorie ne peut pas comprendre plusieurs sous-catégories portant le même nom.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Domaines d'activité**.
2. Ouvrez un domaine d'activité.
3. Dans la liste connexe Formulaires d'admission, ouvrez un formulaire d'admission dans lequel vous souhaitez ajouter une sous-catégorie.
4. Dans la liste connexe Sous-catégories, cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans le champ **Sous-catégories**, entrez un nom unique pour la sous-catégorie.
6. Cochez la case **Actif** pour indiquer si la sous-catégorie est active.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une règle pour affecter automatiquement des demandes juridiques ou des questions

Créez une règle d'affectation pour un formulaire d'admission afin d'affecter la demande ou la question juridique associée à un utilisateur ou à un groupe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_config ou sn_lg_matter.matter_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Domaines d'activité**.
2. Ouvrez le formulaire d'admission à partir de la liste connexe Formulaire d'admission.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Règles d'affectation.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de règle d'affectation

Champ	Description
Nom	Nom unique de la règle d'affectation.
Actifs	Option permettant d'indiquer que la règle d'affectation est active. Une demande juridique est affectée à un groupe ou à un utilisateur en fonction des règles d'affectation actives uniquement.
Onglet S'applique à	
Table	Nom de la table à laquelle la règle d'affectation s'applique.
Conditions	Conditions dans lesquelles s'applique la règle d'affectation. Par exemple, pour appliquer une règle lorsqu'une demande juridique est soumise dans la catégorie Confidentialité, vous devez saisir la condition suivante : **[Category][is][Privacy]**.
Onglet Affecter à	
Utilisateur	Utilisateur auquel la demande juridique est affectée.
Groupe	Groupe d'utilisateurs auquel la demande juridique est affectée.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Une règle d'affectation avec des conditions est créée. Toute demande ou question juridique qui répond aux conditions de la règle est affectée au groupe ou à l'utilisateur spécifié.

Associer un modèle de question à un formulaire d'admission

Associez un modèle de question à un formulaire d'admission qui peut être utilisé lors de la conversion d'une demande juridique en une question juridique pour inclure des données prédéfinies.

Avant de commencer

Remarque :
La liste connexe Modèle de question est disponible sur le formulaire d'admission uniquement lorsque vous avez sélectionné **Question** ou **Demande ou question** comme valeur du champ **Type**.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_config ou sn_lg_matter.matter_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un modèle de question existant est mis à jour et publié, le formulaire d'admission reflète la dernière version du modèle de question associé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Domaines d'activité**.
2. Ouvrez un domaine d'activité.
3. Ouvrez le formulaire d'admission de la liste connexe Formulaire d'admission auquel vous souhaitez associer un modèle de question.
4. Dans la liste connexe Modèle de question, associez un modèle de question existant ou créez et associez un nouveau modèle de question.

Résultats

Le modèle de question sélectionné est associé au formulaire d'admission.

Activer une propriété système pour fermer une demande juridique de longue durée

En tant qu'administrateur, activez la propriété système sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters pour fermer les demandes juridiques, même lorsqu'elles sont liées à des demandes de longue durée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters est une propriété système configurable qui est utilisée pour configurer la fermeture d'une demande juridique, même si elle est liée à des demandes de longue durée. La propriété ne dépend d'aucune autre fonctionnalité. Par défaut, la propriété est définie sur **False** et les demandes juridiques ne peuvent pas être fermées lorsqu'elles sont ouvertes. Pour fermer les demandes juridiques même si la demande juridique principale est ouverte, activez la propriété en la définissant sur **Vrai**.

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, entrez sys_properties.list.
2. Dans la colonne **Nom** , recherchez la propriété sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters .
3. Sélectionnez la propriété.
4. Si vous ne pouvez pas modifier la propriété dans le périmètre de l'application actuel, sélectionnez le mot **ici** dans le message en haut de la page.
5. Mettez à jour le champ **Valeur** sur vrai.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

La propriété système sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters est activée et les demandes juridiques connexes peuvent être fermées même si la demande juridique principale est ouverte.

Gestion des créateurs d'enregistrements pour les services juridiques

Un créateur d'enregistrement vous permet de configurer un formulaire d'admission juridique contenant les champs qu'un demandeur doit remplir et de créer une demande juridique.

Un créateur d'enregistrement de service juridique est associé à un domaine d'activité et apparaît sous une catégorie de Service Catalog définie dans le domaine d'activité. Le domaine d'activité dispose également de l'accord sur les niveaux de service et des règles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'affectation configurés. En fonction des règles d'affectation, la demande est affectée à un groupe juridique ou à un utilisateur juridique approprié afin qu'elle soit traitée.

Créer ou modifier un créateur d'enregistrement pour les services juridiques via l'environnement classique

Créez ou modifiez un créateur d'enregistrement afin de définir un formulaire d'admission pour une demande juridique. Les employés peuvent utiliser ces formulaires d'admission sur Portail de services juridiques pour soumettre des demandes juridiques.

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre de l'application Gestion des requêtes juridiques est sélectionné.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_catalog_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour gérer les créateurs d'enregistrements à l'aide du générateur de catalogue, consultez Créer ou modifier un créateur d'enregistrement pour les services juridiques à l'aide du générateur de catalogue.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Catalogue juridique** > **Créateurs d'enregistrements**.
2. Créez ou modifiez un créateur d'enregistrement.
   - Pour créer un créateur d'enregistrement, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier un créateur d'enregistrement existant, ouvrez le créateur d'enregistrement à partir de la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créateur d'enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom unique du créateur d'enregistrement.
Nom de la table	Nom de la table qui stocke les données collectées par l'intermédiaire du créateur d'enregistrement. ○ Sélectionnez **Demande juridique [sn_lg_ops_request]** si vous créez le créateur d'enregistrement pour les demandes juridiques. ○ Sélectionnez **Question juridique [sn_lg_matter_matter]** si vous créez le créateur d'enregistrement pour les questions juridiques. **Remarque :** Vous devez avoir installé l'application Legal Matter Management pour utiliser cette option. ○ Sélectionnez une table propre à un domaine d'activité si vous souhaitez utiliser les données collectées à partir du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	créateur d'enregistrement à des fins de reporting. Pour en savoir plus, consultez Configurer une table de domaine d'activité.
Application	Application à laquelle le créateur d'enregistrement appartient. Ce champ est automatiquement défini sur le périmètre de l'application dans lequel vous créez le créateur d'enregistrement.
Actifs	Option permettant d'indiquer que le créateur d'enregistrement est actif. Seuls les créateurs d'enregistrement actifs sont disponibles sous forme de formulaires d'admission juridique dans Portail de services juridiques.
Onglet Futur contenu	
Description courte	Brève description du créateur d'enregistrement.
Description	Description complète du créateur d'enregistrement.
Script	Scripts qui affectent dynamiquement des valeurs à des champs spécifiques sur l'enregistrement créé.
Onglet Accessibilité	
Catalogues	Nom du Service Catalog auquel appartient le créateur d'enregistrement. Sélectionnez **Catalogue Legal Operations**.
Catégorie	Nom de la catégorie de Service Catalog dans laquelle le formulaire d'admission doit apparaître dans Portail de services juridiques.

4. Enregistrez le créateur d'enregistrement.
   - Enregistrez un nouveau créateur d'enregistrement en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à un créateur d'enregistrement existant en cliquant sur **Mettre à jour**.
5. Dans la liste connexe Variables, ajoutez ou modifiez des variables.
   Les variables d'un créateur d'enregistrement apparaissent sous forme de champs dans le formulaire d'admission juridique pour recueillir des informations auprès des employés lorsqu'ils soumettent une demande juridique.

Important :
Si vous configurez le créateur d'enregistrement pour une table de domaine d'activité, vous devez mapper la variable avec un nom de colonne de la table sélectionnée. Dans le formulaire Variable, sélectionnez la case à cocher **Mapper sur le champ** et le nom de colonne de la table de domaine d'activité sélectionnée dans le **champ**. Seules les variables mappées sont copiées dans les colonnes de la table sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la création de variables, consultez Créer une variable de catalogue de services .

6. Dans la liste connexe Rubriques affectées, affectez l'élément de catalogue à une rubrique dans une taxonomie afin que l'élément de catalogue soit ajouté au portail Centre des employés.
   Pour plus d'informations sur les thèmes attribués et la taxonomie, consultez Taxonomie unifiée pour Centre des employés.
7. Dans les listes connexes Applicable pour et Non applicable pour, servez-vous des critères d'utilisateur afin de contrôler l'accès du créateur d'enregistrement.
   Les critères d'utilisateur définissent les conditions relatives aux enregistrements utilisateur qui vous permettent d'accorder ou de refuser l'accès au créateur d'enregistrement pour les utilisateurs répondant à ces conditions. Pour plus d'informations sur la création de critères d'utilisateur, consultez Configurer les critères d'utilisateur .
8. Si vous avez activé l'option permettant d'enregistrer des documents joints pour une demande juridique dans un stockage externe, vous pouvez ajouter le script pour valider les documents joints à une demande juridique lors de la soumission.

   a. Dans la liste connexe Scripts clients du catalogue, cliquez sur **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Scripts clients du catalogue.
   Pour plus d'informations, consultez Créer un script client de Service Catalog .

   c. Dans le champ **Script**, copiez le script client suivant qui s'exécute sur l'élément de catalogue pour déterminer si :

   - La taille du fichier du document en cours de chargement se trouve dans les limites autorisées.

     Cette vérification s'applique au stockage externe Microsoft OneDrive.

   - Un fichier portant le même nom existe déjà.

```
var status = true;
    var uniqueNames = [];
    var duplicateNames = [];
    var largeFileNames = [];
    var attachments = this.angular.element("#sc_cat_item").scope().attachments;
    attachments.forEach(function(attachment) {
        var name = attachment['file_name'];
        var size = getSizeInBytes(attachment['size']);
        if (uniqueNames.indexOf(name) != -1) {
            duplicateNames.push(name);
        } else if (size > 4000000) {
            largeFileNames.push(name);
        }
        uniqueNames.push(name);
    });
    if (largeFileNames.length > 0) {
        g_form.addErrorMessage("Size of file should be less than or equal to 4Mb");
        largeFileNames.forEach(function(name) {
            g_form.addErrorMessage(name + " is more than 4Mb");
        });
        status = false;
    }
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

```
      if (duplicateNames.length > 0) {
         g_form.addErrorMessage("File names should be unique");
         duplicateNames.forEach(function(name) {
            g_form.addErrorMessage(name + " found with a duplicate name");
         });
         status = false;
      }
      return status;
   }
}
function getSizeInBytes(size) {
   var unit = size.split(" ")[1];
   var value = parseFloat(size.split(" ")[0]);
   switch (unit) {
      case "MB":
         value = value * 1000000;
         break;
      case "KB":
         value = value * 1000;
         break;
   }
   return value;
}
```

Créer ou modifier un créateur d'enregistrement pour les services juridiques via le générateur de catalogue

Créez ou modifiez un créateur d'enregistrement à l'aide d'un modèle de catalogue pour définir un formulaire d'admission pour un service juridique. Les employés peuvent utiliser ces formulaires d'admission sur le Portail de services juridiques pour soumettre une demande ou une question juridique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.request_config ou sn_lg_matter.matter_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez les modèles d'éléments de catalogue du système de base suivants installés avec Gestion des requêtes juridiques afin de créer un créateur d'enregistrement pour les services juridiques :

- **Modèle de formulaire d'admission de demande juridique** : pour créer un créateur d'enregistrement pour les demandes juridiques
- **Modèle de formulaire d'admission de question juridique** : pour créer un créateur d'enregistrement pour les questions juridiques

Pour plus d'informations sur les modèles d'éléments de catalogue et les éléments de catalogue, consultez Générateur de catalogue .

Procédure

1. Ouvrez le générateur de catalogue à partir du navigateur d'application ou d'un formulaire d'admission.

2. En fonction de la façon dont chaque étape est définie dans le modèle, spécifiez les informations requises. Pour plus d'informations, voir Créer un élément de catalogue à l'aide d'un modèle .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En plus de saisir d'autres détails, assurez-vous de fournir les informations suivantes pour un créateur d'enregistrement pour un service juridique :

Étape	Valeurs de champ et par défaut du modèle
Destination	**Tableau** : ○ Pour les demandes juridiques : la valeur par défaut est **Demande juridique [sn_lg_ops_request].** Vous pouvez sélectionner une table de domaine d'activité pour les demandes juridiques le cas échéant. ○ Pour les questions juridiques : la valeur par défaut est **Question juridique [sn_lg_matter_matter].** Vous pouvez sélectionner une table de domaine d'activité pour les questions juridiques , le cas échéant.
Emplacement	○ **Catalogues** : la valeur par défaut est **Catalogue Legal Operations**. ○ **Catégories** : Demande juridique pour les demandes juridiques et Question juridique pour les questions juridiques. Vous pouvez sélectionner un catalogue et une catégorie différents en fonction de vos besoins.
Accès	○ **Disponible pour** : ▪ Pour les demandes juridiques : la valeur par défaut est **Utilisateurs ayant legal_user rôle**. ▪ Pour les questions juridiques : la valeur par défaut est **Catalogue de questions juridiques**. Sélectionnez les utilisateurs ayant des rôles spécifiques qui ont accès au créateur d'enregistrement. ○ **Non disponible pour** : sélectionnez les utilisateurs ayant des rôles spécifiques auxquels l'accès au créateur d'enregistrement est refusé. **Remarque :** Si vous ne spécifiez aucun critère d'utilisateur dans une option, l'accès est accordé à tout le monde. Pour plus d'informations sur la création de critères d'utilisateur, consultez Configurer les critères d'utilisateur .

3. Pour enregistrer vos changements à chaque étape, cliquez sur **Enregistrer**.
   Toutes les modifications apportées aux attributs d'élément sont automatiquement enregistrées lorsque vous accédez à l'étape suivante.
4. Pour prévisualiser le créateur d'enregistrement, cliquez sur **Aperçu**.
5. À l'étape **Examiner et soumettre** , examinez le créateur d'enregistrement et cliquez sur **Envoyer** pour publier le créateur d'enregistrement dans le catalogue sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurez un système de stockage externe pour les demandes et questions juridiques.

Configurez un système de stockage externe pour stocker les documents joints aux demandes et questions juridiques.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'administrateur a installé et configuré des spokes pour le système de stockage externe que vous souhaitez configurer pour les applications juridiques.

Spoke Box **v3.1.0 ou version ultérieure**

Pour plus d'informations sur la configuration et la création du compte, consultez Configurer le Boxspoke Box .

Google Drive spoke **v1.3.0 ou version ultérieure**

Pour plus d'informations sur la configuration et la création du Google Drive compte, consultez Configurer Google Drive spoke .

Microsoft OneDrive spoke **v2.1.0 ou version ultérieure**

Pour plus d'informations sur la configuration et la création du Microsoft OneDrive compte, consultez Configurer Microsoft OneDrive spoke.

Microsoft SharePoint spoke **v2.2.0 ou version ultérieure**

Pour en savoir plus sur la configuration, reportez-vous Microsoft SharePointà la section .

iManage Spoke **Spoke v1.0.0**

Pour plus d'informations sur la configuration et la création du compte iManage, consultez Configurer le spoke iManage .

Rôle requis : sn_lg_ops.request_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Intégrations juridiques** > **Intégrations**.
2. Créez ou modifiez une configuration d'application externe.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Stockage externe

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'application externe.
Description	Description de la configuration d'application externe.
Actifs	Option permettant de marquer la configuration de stockage externe comme active.
Table	Table dans laquelle les informations relatives à la demande ou à la question juridique sont stockées. Par exemple : ○ Pour stocker des documents pour une demande juridique, sélectionnez la table **Demande juridique [sn_lg_ops_request]**. ○ Pour stocker des documents pour une question juridique, sélectionnez la table **Question juridique [sn_lg_matter_matter]**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Pour stocker des documents pour une demande de contrat, sélectionnez la table **Contrat juridique [sn_lg_contracts_repository]**. [store-future: BEGIN review]**Remarque :** Le stockage externe pour Structure de base des contrats les applications et Gestion des contrats Pro n'est pas pris en charge par iManage. [End] La table sélectionnée détermine les variables disponibles dans le champ **Sélectionner des variables**.
Condition	Conditions de filtre pour déterminer l'enregistrement des documents pour une catégorie de demande spécifique. Par exemple, vous avez déjà configuré l'intégration de stockage externe Box et vous souhaitez que seuls les documents de contrat NDA y soient stockés ; vous pouvez définir la condition comme suit : **[Category] [is] [NDA]**. Ensuite, sélectionnez le nom du stockage externe dans le champ **Application** .
Ordre d'exécution	Ordre dans lequel un système de stockage externe est utilisé pour stocker des documents. Lorsque plusieurs systèmes de stockage externes correspondent aux conditions, celui dont la valeur d'ordre est inférieure est choisi pour stocker les documents.
Application	Système de stockage externe sur lequel les documents sont stockés. **Remarque :** la liste affiche uniquement les systèmes de stockage externes pour lesquels des spokes ont été installés et configurés.
Structure du dossier	Chemin d'accès au fichier pour stocker les documents joints à une demande ou à une question juridique dans le système de stockage externe. Définissez une structure de dossier à l'aide d'une combinaison de texte statique et de texte généré dynamiquement à partir des variables de champ sélectionnées dans la liste **Sélectionner des variables**. Par exemple, dans la structure de dossier `Legal/${company}/Contracts/${number}`, ○ `Legal` et `Contracts` sont des textes statiques ○ `${company}` et `${number}` sont les variables de champ choisies dans la liste **Sélectionner des variables**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ces variables de champ sont remplacées dynamiquement par les valeurs de chaque champ lors de l'enregistrement d'un document dans le stockage externe.
Sélectionner des variables	Liste des variables qui peuvent être utilisées dans la structure du dossier. Les variables récupèrent les informations dans la table sélectionnée pour personnaliser la structure de dossier.
Attributs	Éléments de configuration supplémentaires basés sur votre Microsoft SharePoint configuration et iManage . Ajoutez les détails suivants : *Microsoft SharePoint* ○ **Locataire** : ajoutez l'sys_id de l'attribut Microsoft SharePoint Enregistrement de locataire. ○ **Site_Name** : ajoutez le nom du site dans le locataire. ○ **Bibliothèque de documents** : ajoutez la bibliothèque de documents configurée dans le site où sont stockés tous les documents liés aux demandes et questions juridiques. Pour plus d'informations sur la gestion des Microsoft SharePoint locataires, des sites et des bibliothèques de documents, consultez la Microsoft documentation. Ces champs s'affichent uniquement lorsque **SharePoint** est sélectionné dans le champ **Application** . *iManage* ○ **Bibliothèque** : lorsqu'une valeur est spécifiée, l'application télécharge les documents à l'aide de la bibliothèque désignée. Cela peut également inclure la création ou l'utilisation des espaces de travail, des dossiers, etc. Comme cet attribut est facultatif, si la bibliothèque n'est pas fournie, la bibliothèque préférée de l'utilisateur iManage du compte de service est utilisée. ○ **Workspace_type** : capture le type d'espace de travail pour prendre en charge les différents cas d'utilisation. Par exemple : ▪ **Partagé** : utilisez un espace de travail existant pour charger des documents. ▪ **Indépendant** : créez un espace de travail distinct pour chaque demande et question. Cela permet d'organiser et de suivre efficacement les documents. L'espace de travail indépendant peut utiliser ou non un modèle. ○ **Template_ID** : identificateur unique du modèle à partir de iManage. L'application utilise l'identificateur pour créer iManage des objets tels que des espaces de travail, des dossiers et des sous-dossiers à l'aide

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	des configurations de modèle lors du chargement des documents. Cet attribut est utilisé lorsque le Workspace_type est indépendant. Vous pouvez utiliser des modèles pour maintenir la cohérence des noms et de la structure des dossiers pour les espaces de travail créés dans iManage. ○ **Folder_path** : Utilisé pour identifier les dossiers ou sous-dossiers dans lesquels le document est téléchargé. Cet attribut est utilisé lorsque le Workspace_type est indépendant. ○ **Shared_workspace_ID** : identificateur unique de l'espace de travail partagé. Permet d'identifier l'espace de travail pour charger les documents lorsque le type d'espace de travail est Partagé. Pour plus d'informations sur iManage, consultez la documentation iManage . **Remarque :** iManage Les identifiants de connexion sont requis pour accéder à la documentation.

4. Enregistrez la configuration d'application externe.
   - Enregistrez une nouvelle configuration d'application externe en sélectionnant **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à une configuration d'application externe existante en sélectionnant **Mettre à jour**.

   La configuration de stockage externe est enregistrée.
5. Sélectionnez **Publier**.

Résultats
L'intégration du système de stockage externe est publiée et prête à stocker des documents joints aux demandes juridiques.

Que faire ensuite
Ajoutez l'option **Activer le stockage externe des pièces jointes** dans les formulaires d'admission afin que les documents joints à ces demandes ou questions juridiques soient stockés dans le stockage externe configuré. Pour en savoir plus, consultez Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité.

Configurez les propriétés système pour que les applications Legal Service Delivery administrent l'intégration avec le fournisseur de stockage externe. Pour en savoir plus, consultez Propriétés du Legal Service Delivery.

Intégration Legal Service Delivery des applications au iManage stockage

Intégrez iManage le stockage aux Legal Service Delivery applications pour renforcer la sécurité des fichiers.

Vous pouvez intégrer iManage le stockage aux Legal Service Delivery applications. Les trois types d'intégrations sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Espace de travail partagé : pour utiliser un espace de travail et un dossier existants afin de télécharger des documents, utilisezl'espace de travail partagé en cas de besoin. Par exemple, vous pouvez organiser les documents par domaines d'activité. Ainsi, vous suivez un scénario d'espace de travail partagé dans lequel les dossiers liés à la demande juridique ou à la question juridique sont créés dans l'espace de travail existant et les documents sont téléchargés dans les dossiers.
- Espace de travail indépendant à l'aide d'un modèle : pour suivre chaque demande ou question séparément et télécharger des documents, utilisez l'espace de travail indépendant en cas de besoin. L'utilisation d'un modèle prédéfini iManage vous aide à maintenir la cohérence des noms et de la structure des dossiers pour l'espace de travail dans iManage. Les documents sont téléchargés à l'aide du dossier mentionné dans le champ Folder_path.
- Espace de travail indépendant sans modèle : lorsque vous souhaitez suivre chaque demande ou question séparément et télécharger des documents respectivement à l'aide du dossier mentionné dans le champ Folder_path, utilisez l'espace de travail indépendant.

Espace de travail partagé

Dans l'espace de travail partagé, les espaces de travail sont partagés entre les utilisateurs inscrits et iManageiManage le ServiceNow® stockage.

Détails de l'attribut de l'espace de travail partagé

Attribut	Facultatif/obligatoire	Exemples de valeurs (entrée manuelle)
Bibliothèque	Facultatif	Néant
Workspace_type	Obligatoire	partagé
Template_ID	Non applicable	Non applicable
Folder_path	Non applicable	Non applicable
Shared_workspace_ID	Obligatoire	Légal !123

- **Structure du dossier** : <dossier>/${nombre}.
- **Fonctionnement : lorsqu'un** document est chargé, l'application utilise un espace de travail (juridique) existant et réutilise le dossier primaire. L'application crée le dossier sous cette hiérarchie de dossiers à l'aide du numéro de demande ou de question juridique et télécharge le document dans ce chemin.

  L'exemple suivant montre que le document est téléchargé dans le dossier spécifique.

  Remarque :
  Si l'un des dossiers n'existe pas, l'application le crée d'abord, puis l'utilise. Dans cet exemple, il s'agit de ${number}.

  Legal (Workspace) > Folder > LR001.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail indépendant utilisant un modèle

Espace de travail indépendant utilisant les détails d'attribut de modèle

Attribut	Facultatif/obligatoire	Exemples de valeurs
Bibliothèque	Facultatif	Aucun
Workspace_type	Obligatoire	Indépendant
Template_ID	Obligatoire	Modèle juridique !120
Folder_path	Obligatoire	Documents
Shared_workspace_ID	Non applicable	Non applicable

- **Structure du dossier** : ${number}.
- **Fonctionnement : l'application** crée un espace de travail à l'aide de la valeur fournie dans le champ Structure des dossiers comme nom de l'espace de travail et crée les dossiers tels que définis dans le modèle. Dans cet exemple, LegalTemplate !123 est le Template_ID utilisé comme modèle. Ensuite, utilisez le chemin vers le dossier fourni dans le champ Folder_path pour télécharger le document dans le dossier du chemin d'accès. Dans cet exemple, le fichier de document est téléchargé dans le dossier Documents.

  L'exemple suivant montre que le document est téléchargé dans le dossier spécifique :

  `LR001 (Workspace) > Documents (Folder).`

Espace de travail indépendant sans modèle

Espace de travail indépendant sans détails d'attribut de modèle

Attribut	Facultatif/obligatoire	Exemples de valeurs (entrée manuelle)
Bibliothèque	Facultatif	Aucun
Workspace_type	Obligatoire	Indépendant
Template_ID	Non applicable	Non applicable
Folder_path	Obligatoire	Documents
Shared_workspace_ID	Non applicable	Non applicable

- **Structure du dossier** : ${number}.
- **Mode de fonctionnement : l'application** crée un espace de travail à l'aide de la valeur fournie dans le champ structure de dossier comme nom de l'espace de travail. L'application crée ensuite un dossier à l'aide des informations du champ Folder_path et télécharge le document dans le dernier dossier.

  L'exemple suivant montre que le document est téléchargé dans le dossier spécifique :

  `LR001 (Workspace) > Documents (Folder).`

Créer une implémentation dans un point d'extension scripté

Créez l'implémentation dans le point d'extension scripté, fourni prêt à l'emploi, en la plaçant dans le script include dans le code de l'application de base.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Le périmètre de l'application doit être remplacé par l'application spécifique à laquelle l'implémentation dans le point d'extension scripté est destinée.

Rôle requis : vous devez avoir le rôle spécifique pour le développeur ou l'administrateur de l'application, ou vous devez avoir le rôle administrateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous souhaitez envoyer des informations supplémentaires lors du chargement du document, vous devez créer l'implémentation dans le point d'extension scripté et la stocker dans des champs personnalisés dans l'espace iManage de travail. Les champs personnalisés sont prédéfinis dans le et doivent être activés pour le iManage mappage. Par exemple, <champ personnalisé 1> est mappé au domaine d'activité , <champ personnalisé 2> est mappé à la catégorie, <champ personnalisé 3> est mappé à Demandé par, et ainsi de suite.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Recherchez **sn_lg_ops.iManageCustomFieldHelperExtension** dans le champ Nom de l'API, sous le périmètre de l'application Gestion des requêtes juridiques .
3. Sélectionnez l'enregistrement à ouvrir.
4. Sélectionnez Créer une **implémentation** dans la section de lien connexe.
5. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations, consultez Champs du formulaire Point d'extension scripté.

Résultats

L'implémentation est créée dans le point d'extension scripté. Pour plus d'informations sur l'utilisation du script include pour le point d'extension scripté, reportez-vous à Utiliser le script include pour le point d'extension scripté.

Utiliser le script include pour le point d'extension scripté

Utilisez le script include pour le point d'extension scripté afin de mettre à jour les champs personnalisés sur le iManage stockage en fonction du mappage fourni dans les fonctions.

Les processus ci-dessous expliquent comment implémenter le script include pour le point d'extension scripté.

- Sur le formulaire Script Include, le champ Script est renseigné automatiquement avec la structure des définitions de fonctions attendues. Pour plus d'informations sur le formulaire Script Include, reportez-vous à Script includes .
- Dans le script include, la fonction a des entrées disponibles lorsque l'implémentation est appelée.
- Dans le cas d'un point d'extension (sn_lg_ops.iManageCustomFieldHelperExtension), voici la définition de iManage la fonction, les attentes et les sorties possibles :

Noms de fonctions, résultats attenduset sorties possibles

Nom de fonction	Informations d'utilisation	Sortie
canHandle (en anglais seulement)	Entrée : Nom de table : nom de la table dont l'enregistrement	Vrai/Faux True : l'exécution en cours doit être exécutée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de fonction	Informations d'utilisation	Sortie
	actuel est en cours de traitement. Utilisation : cette fonction permet d'identifier si cette implémentation doit être exécutée si le TableName que vous transmettez utilise la condition same définie dans la fonction. Exemple : dans Gestion des requêtes juridiques, vous avez l'entrée en tant que tableName pour identifier si cette implémentation concerne la même table. Le script possible serait le suivant : canHandle : function(tableName) { return tableName == « La table cible de l'implémentation » ; },	Faux : l'exécution en cours ne doit pas être exécutée.
Processus	Entrée : requestRecord : objet GlideRecord de l'enregistrement juridique actuel en cours de traitement. Utiliser : cette fonction permet de créer un mappage entre les iManage champs et les champs de l'enregistrement juridique. Exemple : Dans Gestion des requêtes juridiques, vous avez l'objet GlideRecord de l'enregistrement de table juridique actuel concerné, qui est utilisé pour obtenir les valeurs des champs d'enregistrement et les mapper aux champs personnalisés dans la fonction de processus. Le script possible serait le suivant : process : function(requestRecord)	{ custom1 : requestRecord.getDisplayValue(« practice_area custom2 : requestRecord.getValue(« description ») }

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom de fonction	Informations d'utilisation	Sortie
	{ return { custom1 : requestRecord.getDisplayValue(« practice_area »), custom2 : data, custom4 : requestRecord.requested_for.country, description : requestRecord.description } ; },	

Champs du formulaire Point d'extension scripté

Liste des champs dans le point d'extension scripté.

Champs du formulaire Point d'extension scripté

Champ	Description
Nom	Nom unique du point d'extension. Le nom peut comporter jusqu'à 100 caractères alphanumériques, y compris des caractères spéciaux.
Nom d'API	Nom de l'API de point d'extension préfixée avec le périmètre de l'application auquel elle s'applique. Il s'agit d'un nom affecté par le système et qui ne peut pas être modifié.
Application	Application à laquelle le point d'extension est affecté. Ceci est affecté par le système et ne peut pas être modifié.
Accessible depuis	Application pouvant accéder à ce point d'extension scripté. Les valeurs possibles sont les suivantes : • Tous les périmètres de l'application : accessible depuis n'importe quel périmètre de l'application. • Ce périmètre de l'application — Accessible à partir du périmètre de l'application actuel.
Actif	Option permettant d'activer le point d'extension scripté.
Description	Contenu descriptif concernant le point d'extension scripté.
Script	Script côté serveur à exécuter lorsqu'il est appelé à partir d'autres scripts. Le script doit définir une seule classe JavaScript ou une fonction globale. Le nom de la classe ou de la fonction doit correspondre au champ **Nom** .
Client joignable	Options permettant de mettre le point d'extension scripté à la disposition des scripts clients, des filtres de liste/rapport, des qualificatifs de référence ou, s'il est spécifié, dans le cadre de l'URL.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer ou modifier un modèle de réponse pour les services juridiques

Créez ou modifiez un modèle de réponse avec un message réutilisable que les prestataires juridiques peuvent utiliser pour envoyer aux utilisateurs des messages rapides et cohérents. Ils peuvent utiliser ces messages réutilisables dans les formulaires de demandes ou de questions juridiques qui leur sont affectés, ainsi que dans les sessions de messagerie instantanée ou les e-mails.

Avant de commencer

Assurez-vous que le module d'extension Templated Response (com.sn_templated_snip) est installé.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modèles de réponses sont des messages réutilisables qui peuvent être utilisés par les prestataires juridiques pour répondre aux personnes concernées d'une demande ou d'une question juridique. Pour plus d'informations, consultez Modèles de réponse.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Configuration du modèle de réponse**.
2. Créez ou modifiez un modèle de réponse.
   - Pour créer un modèle de réponse, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier un modèle de réponse existant, ouvrez-le à partir de la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour les descriptions des champs, voir Formulaire Modèle de réponse.
4. Enregistrez le modèle de réponse.
   - Enregistrez un nouveau modèle de réponse en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à un modèle de réponse existant en cliquant sur **Mettre à jour**.

   Le modèle de réponse est créé et la liste connexe Canaux s'affiche.
5. Associez un ou plusieurs canaux par lesquels le modèle de réponse peut être utilisé.
   Un modèle de réponse n'est disponible que par le biais des canaux que vous sélectionnez. Vous pouvez fournir des messages différents en créant des modèles de réponse pour chaque canal, tels que la messagerie instantanée, l'e-mail ou le formulaire.

   a. Dans la liste connexe Canaux, cliquez sur **Modifier**.

   b. Dans le formulaire Modifier les membres, sélectionnez un ou plusieurs canaux **dans la liste** Collection et cliquez sur **>** pour les ajouter à la **liste Channels**.

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Les canaux sélectionnés sont ajoutés à la liste connexe Canaux.

Résultats

Le modèle de réponse est prêt à être utilisé par le prestataire juridique via les canaux configurés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer une action pour les services juridiques sur la page Ticket standard

Ajoutez ou modifiez une action et sa fonctionnalité sur la page Ticket standard pour une demande juridique.

Avant de commencer

- Passez en revue la configuration du script include, des points d'extension scriptés et des widgets du portail de services pour les services juridiques installés avec les applications Legal Service Delivery.
- La section Actions est l'une des sections d'une page de ticket standard de Service Portal. Par conséquent, familiarisez-vous avec la page Ticket standard et Portail de services.
- Pour plus d'informations sur la configuration des widgets du portail de services, consultez Widgets du portail de services.
- Pour plus d'informations sur l'utilisation et la personnalisation des scripts includes, consultez Scripts includes.
- Assurez-vous que le périmètre de l'application est défini sur Gestion des requêtes juridiques.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le script DefaultLegalTicketActions du système de base fournit la configuration des actions courantes pour tous les types de demandes juridiques. Vous pouvez remplacer ces actions courantes pour un type de demande juridique spécifique ou ajouter d'autres actions.

Procédure

1. Ajoutez ou modifiez une action dans le point d'extension scripté.

   a. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.

   b. Recherchez et sélectionnez le point d'extension **LegalTicketAction**.

   c. Ajoutez ou modifiez une implémentation pour un domaine d'activité.

   - Pour ajouter une nouvelle implémentation pour un domaine d'activité, cliquez sur le lien connexe **Créer une implémentation**.

     Sur le formulaire Script Include, mettez à jour le script selon vos besoins.

     i. Pour restreindre cette implémentation au domaine d'activité, ajoutez le code suivant au paramètre *canHandle* :

     ```
     canHandle: function(tableName) {
         return tableName == '<TableName>'; //Replace TableName with a practice area table name
       },
     ```

     ii. Pour ajouter une nouvelle action, mettez à jour la méthode *process*.

     Pour référence, consultez une méthode *process* existante du script include DefaultLegalTicketActions ou de l'implémentation d'un autre domaine d'activité.

   - Pour modifier une implémentation existante, ouvrez une classe à partir de la liste connexe Implémentations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sur le formulaire Script Include, mettez à jour le script selon vos besoins.

- Pour modifier une action existante, mettez à jour le paramètre *name* dans l'objet JSON pour qu'il corresponde à celui du script DefaultLegalTicketActions.

  Par exemple, pour modifier le comportement par défaut de l'action Annuler dans un domaine d'activité spécifique, ouvrez l'implémentation de son point d'extension et conservez le paramètre *name* comme `cancel` lors de la modification d'autres paramètres dans l'objet JSON selon vos besoins.

- Pour ajouter une nouvelle action, créez un objet JSON et modifiez le nom et d'autres paramètres, le cas échéant.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Facultatif : Configurez les widgets d'actions sur la page de ticket standard pour les services juridiques.

a. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Widgets**.

b. Recherchez et sélectionnez le widget **Actions de tickets juridiques**.

c. Examinez le script existant et le modèle de nouvelle génération d'angle pour référence, puis ajoutez-les ou modifiez-les selon vos besoins.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services juridiques

L'application ServiceNow® Recherche IA fournit un moteur de recherche moderne et de niveau consommateur pour le Portail de services juridiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Si Recherche IA elle n'est pas activée dans votre instance, contactez-nous ServiceNowNow Support pour obtenir de l'aide.

Procédure

1. Ajoutez la sys_id de l'enregistrement Portail de services juridiques à la propriété système qui inclut les portails pris en charge.

a. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.

b. Ouvrez l'enregistrement Portail de services juridiques et copiez-le sys_id.

c. Ouvrez la table Propriétés système [sys_properties], recherchez et ouvrez *`glide.service_portal.enable_ais_portal.allow_list`*.

d. Dans le champ **Valeur** , ajoutez la sys_id d'enregistrement Portail de services juridiques .

e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Mettez à jour l'enregistrement Portail de services juridiques .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.

b. Ouvrez l'enregistrement Portail de services juridiques .

c. Cochez la case **Activer AI Search**.

d. Dans le champ **Application de recherche** , sélectionnez **Application de recherche par défaut du Portail de services juridiques**.
Une configuration de l'application de recherche définit les paramètres d'expérience de recherche, tels que le moteur de recherche, la limite de résultats de la recherche et la limite de suggestions. Une configuration de l'application de recherche est sélectionnée par défaut, mais vous pouvez la modifier selon vos besoins. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration d'application de recherche, consultez Configurations d'application de recherche .

e. Dans le champ **Configuration des résultats de la recherche** , sélectionnez Recherche dans le **portail juridique**.
Une configuration des résultats de recherche définit la façon dont les résultats de recherche sont affichés. Une configuration des résultats de recherche est sélectionnée par défaut, mais vous pouvez la modifier au besoin. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration des résultats de recherche, consultez Créer une définition EVAM .

f. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Demander des services juridiques

Les employés peuvent soumettre une demande juridique pour rechercher des services auprès du département juridique et suivre son état.

Soumettre une demande juridique

Soumettez une demande juridique pour vous-même ou pour le compte d'un autre utilisateur afin de bénéficier de l'aide du département juridique.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également soumettre une demande juridique via votre équipement mobile ou la messagerie instantanée Agent virtuel.

- Pour plus d'informations sur la soumission d'une demande juridique par l'intermédiaire d'un équipement mobile, consultez Soumettre une demande juridique via Now Mobile.
- Pour soumettre une demande juridique par le biais de la messagerie instantanée Agent virtuel, vous devez avoir installé l'application Conversations juridiques Agent virtuel sur votre instance. Pour plus d'informations, consultez Conversations juridiques Agent virtuel.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.

Remarque :
Si vous utilisez Centre des employés, vous pouvez soumettre une demande juridique en accédant au portail Centre des employés et en sélectionnant une demande dans le menu **Juridique**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Recherchez une demande de service juridique ou cliquez sur **Service Catalog** pour afficher toutes les catégories de demandes disponibles.
3. Appliquez des filtres et recherchez la demande de service juridique dans les catégories.
4. Cliquez sur un élément de service juridique pour lequel vous souhaitez soumettre une demande.
   Si vous ne savez pas quel élément de service juridique choisir pour soumettre votre demande, sélectionnez **Demande juridique générale**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

   Remarque :
   Chaque formulaire de demandes de services juridiques a un ensemble différent de champs en fonction de l'élément de service juridique sélectionné.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

- Une demande d'expertise juridique est créée avec l'état Nouveau.
- La demande juridique est affectée à un groupe ou à un utilisateur du département juridique en fonction de la règle d'affectation définie dans le domaine d'activité associé.
- La page Ticket standard s'affiche et comporte les onglets suivants permettant d'effectuer différentes tâches :
  - Activité : suivez l'historique des activités de la demande et publiez des messages pour que le prestataire travaille sur la demande.
  - Pièces jointes ou documents : chargez et gérez les documents de la demande juridique.

    Remarque :
    Si l'option de stockage externe est activée, l'onglet **Documents** s'affiche. Sinon, l'onglet **Pièces jointes** s'affiche.

  - Détails de la demande : examinez les détails de la demande.
- Si l'administrateur a configuré des notifications, vous recevez des notifications sur l'évolution de la demande.

Affichage et suivi des détails de la demande juridique

Affichez les détails d'une demande juridique une fois qu'elle a été soumise et suivez les activités de la demande.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.
2. Affichez les détails de la demande juridique.
   - Examinez les détails de la demande en accédant à l'onglet Détails de la **demande** .
   - Révisez le document de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si la demande utilise un stockage interne pour les pièces jointes, accédez à l'onglet **Aperçu** .
- Si la demande utilise un stockage externe tel que Microsoft OneDrive Google Drive, ou similaire, accédez à l'onglet **Révision** de document.

- Affichez une liste des signataires et leurs détails en accédant à l'onglet **Signataires** .
- Afficher les détails du SLA de tâche en accédant à l'onglet **SLA de tâche** .
- Affichez les niveaux d'accès aux documents pour différents profils en accédant à l'onglet **Accès aux documents** .

3. **Facultatif :** Suivez les activités de la demande et publiez des messages pour que le prestataire travaille dessus en accédant à l'onglet **Activité** .

Mettre à jour une demande juridique soumise

Mettez à jour les détails de la demande, ajoutez des commentaires ou chargez des documents dans une demande juridique que vous avez soumise pendant qu'elle figure encore à l'état Nouveau ou Affecté. Vous pouvez annuler une demande soumise, quel que soit son état.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.
2. Ouvrez votre demande juridique soumise à partir de l'option **Mes demandes** dans le menu d'en-tête.
3. Sur la page Ticket standard, examinez et modifiez les détails de la demande, gérez les pièces jointes ou annulez la demande.
4. **Facultatif :** Dans l'onglet **Activité**, indiquez des commentaires ou plus d'informations sur votre demande pour le prestataire chargé de la demande.
5. **Facultatif :** Gérez les documents accompagnant votre demande.
6. **Facultatif :** Dans l'onglet **Approbations**, affichez les détails de l'approbation associés à la demande juridique.

   Remarque :
   L'onglet **Approbations** s'affiche uniquement lorsque la demande juridique ou sa pièce jointe comporte des enregistrements d'approbation.

7. **Facultatif :** Dans l'onglet **Questions juridiques**, affichez toutes les questions juridiques associées à la demande juridique.

   Remarque :
   L'onglet **Questions juridiques** s'affiche uniquement si la demande juridique est associée à une question juridique et que vous disposez de l'autorisation nécessaire pour les consulter.

Rouvrir une demande juridique fermée

Rouvrez une demande si vous n'êtes pas satisfait de la résolution donnée par l'équipe juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que demandeur, vous pouvez uniquement rouvrir les demandes qui ont été fermées (Clôture complète ou Clôture incomplète). Vous ne pouvez pas rouvrir une demande qui a été annulée.

Remarque :
L'option de réouverture n'est pas disponible pour les demandes juridiques de workflow fondées sur l'approbation, telles que l'approbation préalable aux actions, la divulgation des conflits d'intérêts et l'accord de non-divulgation avec des tiers.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.
2. Ouvrez votre demande juridique soumise à partir de l'option **Mes demandes** dans le menu d'en-tête.
3. Sur la page Ticket standard, cliquez sur **Rouvrir la demande** pour ouvrir la demande.
4. Dans la boîte de dialogue, saisissez des commentaires pour expliquer pourquoi vous rouvrez la demande dans le champ **Motif**.
5. Cliquez sur **Rouvrir la demande**.

Résultats
La demande est rouverte, et son état passe à Travail en cours. La demande est réaffectée au même membre de l'équipe juridique à qui elle avait été précédemment attribuée.
Si l'administrateur a configuré des notifications par e-mail, l'utilisateur assigné, le responsable du domaine d'activité, le gestionnaire du groupe d'affectation et tout collaborateur ajouté à la demande reçoit des notifications sur la réouverture de la demande par le demandeur. Si les autorisations du groupe d'affectation de demande juridique ne sont pas accessibles, tous les membres du groupe d'affectation sont également informés.

Gérer les demandes juridiques

En tant que membre du département juridique, traitez les demandes juridiques soumises par les employés afin de résoudre leurs problèmes ou de répondre à leurs questions.

Lorsqu'un employé soumet une demande juridique, elle est automatiquement affectée à un groupe ou à un utilisateur du département juridique. L'affectation est effectuée en fonction des règles d'affectation configurées pour le formulaire d'admission du domaine d'activité associé.
Si la demande est affectée à un groupe juridique, le responsable du groupe peut trier lui-même la demande ou l'assigner à un autre membre du groupe d'affectation.

Lorsqu'un demandeur crée une demande juridique sous le domaine d'activité et la catégorie incorrects, le prestataire juridique peut transférer la demande vers le domaine d'activité et la catégorie appropriés. La demande transférée contient tous les détails pertinents copiés à partir de l'ancienne demande, y compris les pièces jointes. Le prestataire peut envoyer la demande ou renvoyer la demande au demandeur pour qu'il la termine.

Remarque :
Les options de stockage externe qui prennent en charge les pièces jointes d'une demande transférée sont Microsoft OneDrive et Google Drive.

Utilisez le Legal Counsel Center pour traiter les demandes juridiques qui vous sont affectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter une demande juridique

Affectez-vous une demande juridique ou affectez-la à une personne de votre groupe d'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un employé soumet une demande juridique, elle est automatiquement affectée à un groupe ou à un utilisateur du département juridique. L'affectation est effectuée en fonction des règles d'affectation configurées pour le formulaire d'admission du domaine d'activité associé. Si la demande est affectée à un groupe juridique, tout membre du groupe peut trier lui-même la demande ou l'assigner à un autre membre du groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Sous **Demandes juridiques**, cliquez sur **Non affecté**.
4. Dans la liste des demandes non affectées, ouvrez une demande en cliquant sur le numéro de la demande.
5. **Facultatif :** Mettez à jour l'**autorisation du groupe d'affectation** pour modifier le niveau d'autorisation de la demande juridique pour les utilisateurs.
   - **Aucun accès** : seul le responsable du domaine d'activité, le gestionnaire de groupe et l'utilisateur mentionné dans le champ **Affecté à** peuvent accéder à la demande juridique et l'affecter à l'un des membres du groupe d'affectation. L'utilisateur affecté peut commencer à travailler sur la demande juridique.
   - **Lecture** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent uniquement consulter la demande juridique. Cette option est le niveau d'autorisation par défaut.
   - **Modification** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent consulter et travailler sur la demande juridique. Si cette option est définie, le champ Affecté à devient facultatif.

   Le champ d'autorisation du groupe d'affectation d'un enregistrement de demande juridique actif peut être modifié par :
   - Responsable du domaine d'activité, Gestionnaire du groupe d'affectation, Utilisateurs affectés à et Délégués.
   - Tout membre du groupe d'affectation, si l'enregistrement est à l'état Nouveau ou si l'autorisation du groupe d'affectation est modifiée ou si les options configurées contiennent assigned_to_field_not_mandatory.
6. En fonction de l'autorisation de cette option, affectez-vous la demande ou affectez-la à un autre membre du groupe affecté.
   - Pour vous affecter la demande, cliquez sur **Me l'affecter**.
   - Pour affecter la demande à un autre membre, dans l'onglet **Détails**, sélectionnez un utilisateur dans le champ **Affecté à**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

L'état de la demande est défini sur Affecté.

Que faire ensuite

L'utilisateur affecté peut commencer à traiter la demande juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traiter une demande juridique

Traitez les demandes juridiques qui vous sont affectées ou vous sont affectées en tant que collaborateur pour résoudre des problèmes ou répondre aux requêtes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une demande, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les délégataires. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Affecté à** et **Groupe d'affectation** .

Remarque :
Lorsque vous n'êtes pas disponible, vous pouvez déléguer vos fonctions juridiques à d'autres utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Dans l'onglet Legal Counsel Center , sélectionnez l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une demande juridique en sélectionnant une option sous **Demandes juridiques**.
4. **Facultatif :** Mettez à jour l'**autorisation du groupe d'affectation** pour modifier le niveau d'autorisation de la demande juridique pour les utilisateurs.
   - **Aucun accès** : seul le responsable du domaine d'activité, le gestionnaire de groupe et l'utilisateur mentionné dans le champ **Affecté à** peuvent accéder à la demande juridique et l'affecter à l'un des membres du groupe d'affectation. L'utilisateur affecté peut commencer à travailler sur la demande juridique.
   - **Lecture** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent uniquement consulter la demande juridique. Cette option est le niveau d'autorisation par défaut.
   - **Modification** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent consulter et travailler sur la demande juridique. Si cette option est définie, le champ Affecté à devient facultatif.

   Le champ d'autorisation du groupe d'affectation d'un enregistrement de demande juridique actif peut être modifié par :
   - Responsable du domaine d'activité, Gestionnaire du groupe d'affectation, Utilisateurs affectés à et Délégués.
   - Tout membre du groupe d'affectation, si l'enregistrement est à l'état Nouveau ou si l'autorisation du groupe d'affectation est modifiée ou si les options configurées contiennent assigned_to_field_not_mandatory.
5. **Facultatif :** Si la demande doit être réaffectée à un nouveau groupe d'affectation pour des raisons professionnelles, sélectionnez un nouveau groupe d'affectation dans le champ **Groupe d'affectation**.

   Remarque :
   La modification du champ **Groupe d'affectation** n'est disponible que lorsque l'option **Groupe d'affectation modifiable dans la demande** est configurée dans le formulaire d'admission associé.

   Lors de la modification du groupe d'affectation, les utilisateurs du groupe existant non inclus dans le groupe d'affectation mis à jour peuvent perdre l'accès à la demande. Le champ **Affecté à** est également effacé et l'utilisateur affecté reçoit une notification par e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. **Facultatif :** Si vous avez besoin d'aide d'autres prestataires pour travailler sur la demande juridique, ajoutez-les dans le champ **Collaborateurs**.

   Remarque :
   Les utilisateurs disposant du rôle sn_lg_cnt.contract_fulfiller sont répertoriés dans le champ **Collaborateurs** .

   Les collaborateurs sont informés par e-mail qu'ils ont été ajoutés en tant que collaborateurs à une demande juridique.

7. Traitez la demande juridique afin de fournir les informations ou les services demandés.
   Si la demande nécessite une investigation approfondie, vous pouvez la convertir en question juridique.

   Remarque :
   Pour convertir une demande juridique en question juridique, l'application Legal Matter Management doit être installée et le type de créateur d'enregistrement du formulaire d'admission connexe doit être défini sur **Demande et question**. Pour plus d'informations sur la définition d'un type de créateur d'enregistrement, consultez Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité.

8. Gérez les documents qui font partie de la résolution de la demande juridique.
9. **Facultatif :** Initiez une approbation ad hoc pour la demande juridique ou sa pièce jointe lorsqu'une approbation est requise de la part d'autres personnes concernées.
10. **Facultatif :** Communiquez avec le demandeur ou d'autres personnes concernées à l'aide d'e-mails, de conversations de messagerie instantanée, de notes de travail ou de commentaires.
    - Utiliser les e-mails : communiquez avec les personnes concernées à l'aide des e-mails. Pour plus d'informations, voir Communiquer à l'aide d'e-mails.
    - Utiliser les chats en direct : communiquez avec toutes les personnes concernées à l'aide des chats. Pour plus d'informations, consultez Démarrer une session de messagerie instantanée via la boîte de réception Legal Counsel Center.
    - Utilisation des commentaires : pour communiquer avec le demandeur ou d'autres personnes concernées, dans la section Composer, saisissez votre message dans le champ **Commentaires** et cliquez sur **Publier des commentaires**.
    - Utilisation des notes de travail : communiquez avec les autres membres du département juridique. Dans la section Rédiger, saisissez votre message dans le champ **Notes de travail** et cliquez sur **Publier des notes de travail**.

      Les modèles de réponse vous permettent d'insérer du contenu prédéfini dans les e-mails, les conversations de messagerie instantanée et les champs de formulaire de demande et de question juridique, tels que **les commentaires** et **les notes de travail**.

      Sélectionnez l'icône du modèle de réponse (et trouvez un modèle de réponse approprié en fonction de l'objet de votre e-mail. Copiez et collez le contenu du modèle dans le champ requis.

      Remarque :
      Vous disposez uniquement des modèles de réponses configurés pour les services juridiques.

11. Fermez la demande ou annulez-la.
    - Une fois la demande résolue, vous pouvez la fermer.
    - Si vous identifiez que la demande ne nécessite aucune action, vous pouvez l'annuler.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les pièces jointes d'une demande juridique

Chargez la documentation justificative, comme des documents, des copies d'e-mails, des images ou tout autre fichier, dans la demande juridique lorsque vous travaillez dessus.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez également utiliser ces artefacts comme documentation de référence pour résoudre des demandes similaires à l'avenir.

Si l'option de stockage externe est activée, vous pouvez gérer l'accès aux documents pour que les utilisateurs puissent consulter ces pièces jointes. Pour plus d'informations, consultez Accès aux documents dans une demande juridique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une demande juridique en sélectionnant une option sous **Demandes juridiques**.
4. **Facultatif :** Gérez les documents dans la demande juridique.

Accès aux documents dans une demande juridique

Les documents joints aux demandes juridiques sont chargés dans le système de stockage externe configuré lorsque l'option de stockage externe est activée sur le formulaire d'admission de demande juridique. L'accès de ces documents pour divers profils est contrôlé en temps réel, via une tâche planifiée ou sur demande.

Accès aux documents pour divers profils

Le tableau suivant montre le type d'accès aux documents et le moment où il est accordé aux différents profils.

Accès aux documents dans une demande juridique

Profil	Type d'accès	Quand
Demandeur, demandé pour	Lecture, Écriture, Suppression : pour leurs propres documents Lecture seule : pour les documents joints par le responsable de la demande juridique	La demande est soumise
Gestionnaire de groupe	Lecture, Écriture, Suppression	La demande est soumise
Responsable de la demande	Lecture, Écriture, Suppression	La demande est affectée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès aux documents dans une demande juridique (suite)

Profil	Type d'accès	Quand
juridique (Affecté à)		
Collaborateurs	Lecture, Écriture, Suppression	Ajouté à la liste **Collaborateurs**
Approbateurs ad hoc	Lecture seule, pas Suppression	L'approbation ad hoc est lancée
Responsable du domaine d'activité	Lecture seule, pas Suppression	La tâche planifiée est exécutée ou sur demande
Membres du groupe d'affectation	Dépend du champ **Autorisation de groupe d'affectation**	La tâche planifiée est exécutée ou sur demande
Utilisateurs de la liste de surveillance	Lecture seule, pas Suppression	Ajouté à la **liste de surveillance**
Délégués	Lecture, Écriture, Suppression	La tâche *`Resolve platform delegation permissions for legal request`* est exécutée selon la planification ou sur demande
Délégués par le biais d'une délégation granulaire	Lecture seule, pas Suppression	L'utilisateur est délégué

La tâche *`Process External Storage Permissions`* planifiée s'exécute à intervalles définis pour synchroniser l'accès pour toutes les autorisations non traitées sur les documents pour les demandes juridiques stockées dans le stockage externe.

- Les demandeurs peuvent accéder aux documents joints à leurs demandes juridiques à partir de l'onglet **Documents** de la page Ticket standard.

  Remarque :
  les demandeurs ne peuvent supprimer que les documents de la demande qu'ils ont jointe.

- Le prestataire juridique affecté à la demande juridique peut accéder aux documents à partir de l'onglet **Documents** de l'enregistrement de demande dans le Legal Counsel Center.
- Les utilisateurs ajoutés à la question peuvent demander un accès sur demande aux documents s'ils ont besoin d'y accéder avant l'exécution de la tâche planifiée.
- Le prestataire juridique peut révoquer l'accès d'un utilisateur aux documents.
- Les approbateurs ad hoc perdent l'accès au document après avoir approuvé ou rejeté l'élément demandé.
- Les délégués perdent l'accès après l'expiration de la période de délégation.

Demander l'accès aux documents pour une demande juridique

Demandez l'accès aux documents joints à une demande juridique à laquelle vous n'avez actuellement pas accès.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user ou sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Demandes juridiques**, cliquez sur **Toutes**.
4. Ouvrez une demande juridique à laquelle vous souhaitez demander l'accès pour consulter les documents qui lui sont joints.
5. Dans l'onglet **Documents**, cliquez sur **Demander un accès**.

Résultats
Le système traite les autorisations de l'utilisateur et accorde l'accès aux documents de la demande juridique.

Supprimer l'accès aux documents des utilisateurs dans une demande juridique

Supprimez l'accès des utilisateurs existants aux documents joints à une demande juridique lorsqu'ils ne sont plus tenus de consulter ces documents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.request_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Demandes juridiques**, cliquez sur **Toutes**.
4. Ouvrez une demande juridique dont vous souhaitez supprimer l'accès des utilisateurs aux documents qui lui sont joints.
5. Dans l'onglet **Accès aux documents**, sélectionnez les utilisateurs pour lesquels vous souhaitez supprimer l'accès aux documents.

   Remarque :
   l'onglet **Accès aux documents** n'est visible que par le responsable du domaine d'activité, le gestionnaire du groupe d'affectation actuel et la personne affectée.

6. Cliquez sur **Supprimer l'accès**.

Résultats
L'accès aux documents des utilisateurs sélectionnés est supprimé, et ils sont également supprimés de la liste. L'utilisateur ne pourra plus afficher les documents de la demande.

Initier une approbation ad hoc pour une demande juridique ou sa pièce jointe

Initiez une approbation ad hoc pour une demande juridique ou ses pièces jointes à partir d'un utilisateur ou d'un groupe d'utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une demande, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les délégataires. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Affecté à** et **Groupe d'affectation** .

Voici quelques cas où des approbations peuvent être demandées pour une demande juridique ou ses pièces jointes :

- Approbation des documents de contrat juridiques par les personnes concernées.
- Approbation ad hoc pour une demande juridique qui nécessite une autorisation de l'équipe de confidentialité avant qu'elle puisse être traitée.

Vous pouvez affecter ces approbations à n'importe quel utilisateur ou groupe d'utilisateurs de votre organisation qui dispose du rôle legal_user, Lorsque vous initiez une approbation, les approbations reçoivent une notification par e-mail et peuvent examiner l'approbation et agir sur elle.

Remarque :
Si une demande juridique ou une pièce jointe a déjà un enregistrement d'approbation en attente, vous ne pouvez pas initier une autre approbation pour le même élément.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une demande juridique en sélectionnant une option sous **Demandes juridiques**.
4. Dans l'onglet **Approbateurs**, cliquez sur **Initier l'approbation**.

   Vous pouvez également initier une approbation en cliquant sur le bouton Plus d'actions ( ) et en sélectionnant **Initier l'approbation**.
5. Remplissez les champs de la boîte de dialogue Initier l'approbation.

Boîte de dialogue Initier l'approbation

Champ	Description
Approbation pour	Élément qui nécessite une approbation. ○ **Demande** : obtenir l'approbation de l'ensemble de la demande juridique. ○ **Pièce jointe** : obtenir l'approbation d'une pièce jointe dans la demande juridique.
Sélectionner la pièce jointe	Pièce jointe de la demande juridique pour laquelle une approbation est requise. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Pièce jointe** est sélectionné à partir de **Approbation pour**.
Sélectionner un document	Documents joints à la demande juridique pour laquelle une approbation est requise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Document** est sélectionnée dans le champ **Approbation pour**. **Remarque :** l'option Document de la liste s'affiche uniquement lorsque l'option de stockage externe est activée dans le formulaire d'admission du type de demande.
Approbation par	Approbation requise au niveau de l'utilisateur ou du groupe d'utilisateurs. ○ **Utilisateur** : obtenir l'approbation d'un utilisateur individuel. ○ **Groupe d'utilisateurs** : obtenir l'approbation d'un ensemble d'utilisateurs. Le champ **Sélectionner un utilisateur** est remplacé par le champ **Sélectionner un groupe d'utilisateurs**.
Sélectionner un utilisateur	Utilisateur ou groupe d'utilisateurs devant approuver l'élément. **Remarque :** les utilisateurs ou les groupes d'utilisateurs disposant du rôle legal_user sont répertoriés. ○ Si vous avez sélectionné **Utilisateur** dans le champ **Approbation par**, sélectionnez un utilisateur dont l'approbation est requise. ○ Si vous avez sélectionné **Groupe d'utilisateurs** dans le champ **Approbation par**, sélectionnez un groupe d'utilisateurs dont l'approbation est requise.
Remarque d'approbation	Remarque pour l'utilisateur ou le groupe d'utilisateurs sélectionné.

6. Cliquez sur **Initier**.

Résultats

Les approbateurs affectés sont ajoutés dans l'onglet **Approbateurs** en fonction des conditions suivantes :

- Si vous avez sélectionné **Utilisateur** dans le champ **Approbation par**, un enregistrement d'approbation est créé pour l'utilisateur sélectionné.
- Si vous avez sélectionné **Groupe d'utilisateurs** dans le champ **Approbation par**, un enregistrement d'approbation pour chaque utilisateur du groupe sélectionné est créé. Tout membre du groupe peut approuver.

Les approbations affectées obtiennent une notification par e-mail avec un lien pour ouvrir l'enregistrement pour la révision et l'action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Une pièce jointe ne peut pas être supprimée après l'initiation d'une approbation ad hoc et est à l'état Demandé. Pour supprimer ces pièces jointes, il faut soit annuler la demande d'approbation ad hoc, soit obtenir l'approbation préalable.
- Lorsque vous supprimez une pièce jointe d'une demande juridique, cela supprime également les enregistrements d'approbation ad hoc associés. Une note de travail est publiée avec les détails de la suppression dans le flux d'activité de la demande juridique.

Les détails de l'approbation apparaissent sous l'onglet **Approbations** de la page Ticket standard.

Que faire ensuite

Les approbateurs peuvent examiner et approuver ou rejeter l'élément sélectionné.

Annuler une approbation ad hoc pour une demande juridique

Annulez une approbation ad hoc pour une demande juridique si elle n'exige plus aucune action.

Avant de commencer

Vous ne pouvez annuler qu'une approbation ad hoc dont l'état est Demandé.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une demande, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les délégataires. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Affecté à** et **Groupe d'affectation** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une demande juridique en sélectionnant une option sous **Demandes juridiques**.
4. Dans l'onglet **Approbateurs**, cliquez sur **Annuler l'approbation**.
5. Dans la boîte de dialogue Annuler l'approbation, sélectionnez l'enregistrement d'approbation dans le champ **Approbation pour** que vous souhaitez annuler.
6. Saisissez des commentaires pour annuler l'enregistrement d'approbation et cliquez sur **Confirmer l'annulation**.

Résultats

L'enregistrement d'approbation est annulé et son état est mis à jour sur Annulé et des commentaires sont ajoutés à l'enregistrement d'approbation. Si l'approbation a été demandée à un groupe d'utilisateurs, les enregistrements d'approbation correspondants pour tous les utilisateurs du groupe sont annulés.

Approuver ou rejeter une demande juridique ou sa pièce jointe

Examiner une demande juridique ou sa pièce jointe et l'approuver ou la rejeter

Avant de commencer

Vous devez avoir reçu une notification par e-mail avec un lien vers l'élément juridique pour approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : approver_user et legal_user

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement d'approbation à partir d'une notification par e-mail, Legal Counsel Center, Libre-service ou du portail Centre des employés.

2. Examinez l'enregistrement et approuvez ou rejetez :
   - Pour approuver l'enregistrement, cliquez sur **Approuver**.
   - Pour rejeter l'enregistrement, saisissez des commentaires liés au rejet dans le champ **Commentaires** et cliquez sur **Rejeter**.

Résultats

La table suivante affiche le résultat des actions d'approbation et de rejet de l'enregistrement d'approbation.

Résultat de l'approbation ou du rejet d'un élément juridique

Approuver	Refuser
• L'état de l'enregistrement d'approbation est mis à jour pour passer de Demandé à Approuvé. Si l'élément demandé a été affecté à un groupe d'utilisateurs pour approbation, l'état des enregistrements d'approbation pour les utilisateurs restants passe de Demandé à N'est plus nécessaire. **Remarque :** Si l'approbation était pour une pièce jointe de demande juridique, la pièce jointe ne peut pas être supprimée de la demande juridique. • Les approbateurs qui ne sont pas ajoutés à la **liste de surveillance** de la demande juridique perdent l'accès à l'élément approuvé.	• L'état de l'enregistrement d'approbation est mis à jour pour passer de Demandé à Rejeté. Si l'élément demandé a été affecté à un groupe d'utilisateurs pour approbation, l'état des enregistrements d'approbation pour les utilisateurs restants passe de Demandé à N'est plus nécessaire. • Les commentaires relatifs au rejet publiés par l'approbateur sont ajoutés à la section Activités de la demande juridique. • Les approbateurs qui ne sont pas ajoutés à la **liste de surveillance** de la demande juridique perdent l'accès à l'élément approuvé.

- Les approbateurs qui ne sont pas ajoutés à la **liste de surveillance** de la demande juridique perdent l'accès à l'élément approuvé.
- Le responsable et les collaborateurs de la demande reçoivent une notification par e-mail concernant l'approbation ou le rejet.

Communiquer en utilisant les e-mails de Legal Counsel Center

Composez et envoyez des e-mails directement à partir du formulaire de demande d'enregistrement juridique dans le Legal Counsel Center. Vous pouvez également enregistrer l'e-mail sous forme de brouillon pour l'envoyer plus tard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Demandes juridiques**, cliquez sur **Mes affectations**.
4. Ouvrez une demande juridique.
5. Cliquez sur le bouton Plus d'actions ( ) et sélectionnez **Composer un e-mail**.
   Le bouton **Composer un e-mail** est disponible uniquement lorsque la demande juridique est dans l'état Assigné ou Travail en cours.
6. Dans l'onglet **Brouillon de nouvel e-mail** , composez un nouvel e-mail ou répondez à l'e-mail reçu.

   À l'aide des modèles de réponse, vous pouvez insérer du contenu prédéfini dans le corps de l'e-mail. Sélectionnez l'icône du modèle de réponse (et trouvez un modèle de réponse approprié en fonction de l'objet de votre e-mail. Copiez et collez le contenu du modèle dans le corps de l'e-mail.

   Remarque :
   Seuls les modèles de réponse configurés pour le canal d'e-mail sont disponibles. Pour plus d'informations, consultez Modèles de réponses configurés pour le canal d'e-mail.

   Pour plus d'informations, voir Communication par e-mail .
7. Envoyez-le tout de suite ou enregistrez-le comme brouillon pour l'envoyer plus tard.
   - Pour envoyer l'e-mail instantanément, cliquez sur **Envoyer un e-mail**.
   - Pour enregistrer l'e-mail en tant que brouillon, cliquez sur **Enregistrer comme brouillon**.

     Remarque :
     Vous pouvez afficher les brouillons d'e-mails en cliquant sur l'icône de liste ( ), en sélectionnant l'élément **de liste Brouillons** sous la catégorie **E-mail** , puis en ouvrant un brouillon d'e-mail.

Résultats
Une fois l'e-mail envoyé, il est ajouté au flux d'activité du formulaire de demande juridique. Les e-mails que vous recevez d'autres personnes sont également ajoutés au flux d'activité.

Convertir une demande juridique en question juridique

Convertissez une demande juridique en question juridique lorsque la demande nécessite une investigation supplémentaire et une collaboration entre les différents départements, ce qui pourrait allonger son délai de résolution.

Avant de commencer
Assurez-vous que l'application Legal Matter Management est installée et que le type de créateur d'enregistrement du formulaire d'admission connexe est défini sur **Demande et question**. Pour en savoir plus, consultez Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une demande, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les délégataires. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Affecté à** et **Groupe d'affectation** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une demande juridique en sélectionnant une option sous **Demandes juridiques**.
4. Pour convertir la demande juridique en question juridique, cliquez sur **Créer une question**.
5. Dans la boîte de dialogue Créer une question, indiquez si un modèle doit être utilisé ou non afin de créer une question juridique.
   - Pour créer un enregistrement de question juridique avec des données prédéfinies, comme des phases et des tâches, sélectionnez un nom de modèle dans la liste **Modèle de question**, puis cliquez sur **OK**.
   - Pour créer un enregistrement de question juridique sans données prédéfinies, laissez le champ **Modèle de question** vide, puis cliquez sur **OK**.

Résultats

- Une question juridique est créée à l'aide de la copie des détails issus de la demande juridique.
- Vous (prestataire juridique ou collaborateur) êtes ajouté à la **liste de surveillance** de la question juridique pour y accéder.
- Si vous sélectionnez un modèle de question, la question dispose de phases, de tâches et d'attributs prédéfinis issus du modèle.
- Si l'option de stockage externe est activée, les documents joints à la demande juridique et stockés dans le stockage externe configuré sont répertoriés sous l'onglet **Documents** de l'enregistrement d'artefact de la question juridique.

> **Remarque :**
> étant donné que les documents de l'artefact créé à partir des demandes sont partagés, l'ajout ou la suppression de tous les documents de cet artefact partagé est reflété dans la demande et la question. En outre, l'autorisation de document pour cet artefact partagé est gérée au niveau de la demande juridique et non au niveau de la question juridique.

Transférer une demande juridique

Transférez une demande juridique vers un nouveau domaine d'activité ou une nouvelle catégorie si la demande a été soumise avec un domaine d'activité ou une catégorie inappropriés.

Avant de commencer

L'action de demande de transfert est disponible pour les utilisateurs ayant un accès en écriture à la demande, tels que les responsables de domaine d'activité, les gestionnaires de groupe et les utilisateurs ayant des rôles de gestionnaire de demandes à l'état Nouveau. Il est également disponible pour les prestataires respectifs auxquels la demande est affectée à l'état Affecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_lg_ops.request_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Sélectionnez **Mes affectations** sous **Demandes juridiques**.

> **Remarque :**
> Les responsables de domaine d'activité et les gestionnaires de groupe peuvent transférer une demande juridique sans l'affecter à qui que ce soit.

4. Ouvrez la demande juridique que vous souhaitez transférer.
5. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (puis **Transférez la demande**.
6. Renseignez les champs de la boîte de dialogue.

Boîte de dialogue Transférer la demande

Champ	Description
Domaine d'activité	Domaine d'activité vers lequel vous souhaitez transférer la demande.
Catégorie	Catégorie associée au domaine d'activité.
Sous-catégorie	Sous-catégorie associée à la catégorie.
Commentaires supplémentaires	Tous les commentaires qui pourraient être utiles concernant le transfert de la demande juridique.

7. Sélectionnez **Transférer**.
   Les informations de la section Variables doivent être complètes.
   - Si vous disposez des informations sur les variables, mettez à jour les détails des variables et sélectionnez **Soumettre**.

     Une notification par e-mail est envoyée au demandeur, au prestataire et à toute personne figurant sur la liste de surveillance.
   - Si vous ne disposez pas des informations complètes sur la variable, sélectionnez **Envoyer au demandeur** pour renvoyer la demande au demandeur.

     Une notification par e-mail est envoyée au demandeur. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour une demande juridique par demandeur.

Résultats

- La demande juridique est transférée au domaine d'activité sélectionné.
- Une nouvelle demande est créée et l'ancienne demande est annulée.
- L'état de la nouvelle demande est défini sur Brouillon.
- Le prestataire devient le collaborateur. Les collaborateurs sont des délégataires qui disposent de privilèges similaires à ceux de la personne à qui la demande juridique est affectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Toutes les pièces jointes dans ServiceNow® le stockage ou le stockage externe comme Google Drive et Microsoft OneDrive sont transférées vers la nouvelle demande.
- Une fois la demande envoyée au demandeur, le nom du prestataire est déplacé du champ Collaborateurs vers la liste de surveillance.
- L'état de la demande passe à Nouveau une fois que les variables ont été mises à jour et soumises par le prestataire ou le demandeur.

Mettre à jour une demande juridique par demandeur

Mettez à jour les variables dans les champs de formulaire et envoyez la demande juridique par le demandeur une fois que la demande est renvoyée par le prestataire.

Avant de commencer

Assurez-vous que le Centre des employés portail est installé.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois la demande juridique transférée et que le prestataire a renvoyé la demande au demandeur, une notification par e-mail est envoyée au demandeur. Pour plus d'informations sur le transfert d'une demande juridique, consultez Transférer une demande juridique.

Remarque :
Si la demande juridique est créée par un autre utilisateur au nom du demandeur, les deux utilisateurs reçoivent la notification par e-mail et peuvent mettre à jour la demande.

Procédure

1. Sélectionnez le lien **Examiner et soumettre** dans l'e-mail.
2. Sur la page Mes tâches dans Centre des employés, sélectionnez la tâche de demande requise.
3. La tâche demandée s'ouvre dans Centre des employés.
4. Renseignez les champs de l'onglet **Détails** .
   Les champs de l'onglet Détails varient en fonction du domaine d'activité ou de la catégorie de la demande.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

La demande juridique est mise à jour avec les nouvelles informations variables.

Un message de confirmation de réussite s'affiche.

Fermer une demande juridique

Vous pouvez fermer une demande juridique qui vous est affectée lorsque vous l'avez résolue.

Avant de commencer

Si vous avez installé Legal Matter Management et que vous avez converti une demande juridique en question juridique, le système ferme automatiquement les demandes juridiques lorsque le propriétaire de la question choisit de fermer les demandes connexes lors de la fermeture de la question.

Remarque :
Une demande juridique ne peut pas être fermée si l'un des enregistrements d'approbation ad hoc pour elle ou ses pièces jointes est ouvert.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une demande, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les délégataires. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Affecté à** et **Groupe d'affectation** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une demande juridique en sélectionnant une option sous **Demandes juridiques**.
4. **Facultatif :** Joignez des fichiers qui représentent une solution pour la demande ou un lien vers l'article de la base de connaissances comme document de référence pour le demandeur.
5. Fermez la demande en fonction de son traitement :
   - Si les mesures prises concernant la demande ont résolu le problème, cliquez sur **Fermé terminé**.
   - Si vous avez pris certaines mesures concernant la demande, mais que celle-ci n'est pas résolue, cliquez sur **Fermé incomplet**.
6. Dans la boîte de dialogue, saisissez des commentaires pour expliquer pourquoi la demande a été fermée dans le champ **Commentaires supplémentaires**.
7. Cliquez sur **OK**.

Résultats

La demande juridique est fermée en fonction de la propriété système `sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters` et du fait qu'une question juridique soit associée ou non à la demande.

- Si la propriété est définie sur faux et qu'une question juridique ouverte est associée, la demande n'est fermée qu'une fois la question juridique fermée.
- Si la propriété est définie sur vrai, la demande est fermée, quel que soit l'état des questions juridiques associées.

L'état de la demande passe à Fermé terminé ou Fermé incomplet, selon l'option sélectionnée.

Référence Gestion des requêtes juridiques

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur les listes et les formulaires que vous utilisez dans Gestion des requêtes juridiques.

Propriétés du Legal Service Delivery

Il existe plusieurs propriétés que vous pouvez utiliser pour configurer des intégrations pour les applications Legal Service Delivery.

Ces propriétés sont disponibles pour le Legal Service Delivery.

Remarque :
Pour configurer ces propriétés, accédez à **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Intégrations juridiques** > **Propriétés**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de Legal Service Delivery

Propriété	Description
Section Stockage externe	
Nombre maximal de tentatives avant de supprimer les enregistrements d'autorisation avec des erreurs sn_lg_ops.external_storage_clear_errored_records_after	Nombre de nouvelles tentatives autorisées avant de supprimer toutes les entrées d'autorisation erronées de la file d'attente d'exécution de la tâche. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5 • Pour en savoir plus : Configurez un système de stockage externe pour les demandes et questions juridiques.
Délai, en minutes, avant de réessayer l'exécution des enregistrements d'autorisation sn_lg_ops.integration_retry_after	Durée d'attente du système en minutes avant de réessayer d'exécuter des enregistrements d'autorisation. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 20 • Pour en savoir plus : Configurez un système de stockage externe pour les demandes et questions juridiques.
Nombre maximal d'enregistrements d'autorisation à inclure dans une exécution de tâche sn_lg_ops.integration_external_storage_job_batch_limit	Nombre d'enregistrements d'autorisation qui peuvent être inclus dans une seule exécution de tâche. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 30 • Pour en savoir plus : Configurez un système de stockage externe pour les demandes et questions juridiques.
Nombre maximal d'échecs d'appel avant de marquer l'état du flux comme erroné sn_lg_ops.integration_retry_record_threshold	Nombre maximal d'échecs d'appel d'exécution de tâches autorisé avant que l'état du flux ne soit marqué comme erroné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de Legal Service Delivery (suite)

Propriété	Description
	• Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5 • Pour en savoir plus : Configurez un système de stockage externe pour les demandes et questions juridiques.
Section Intégration juridique Core	
Remplacement du schéma de script IntegrationCore sn_lg_ops.integration_schema_overrides	Votre structure de schéma personnalisée, qui a priorité sur le schéma dans le script IntegrationCore. Vous pouvez utiliser une structure de schéma existante à partir du script IntegrationCore comme point de départ pour créer votre structure de schéma. • Type : chaîne • Valeur par défaut : {}

La propriété est disponible pour Gestion des requêtes juridiques.

Remarque :
Pour configurer la propriété, accédez à **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Gestion des requêtes juridiques** > **Propriétés**.

Propriétés de Gestion des requêtes juridiques

Propriété	Description
sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters	La propriété permet la fermeture d'une demande juridique même si des questions ouvertes lui sont associées. • Type : booléen • Valeur par défaut : false

Composants installés avec Gestion des requêtes juridiques

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Gestion des requêtes juridiques, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Remarque :
Certains rôles de la colonne **Contient des rôles** sont disponibles avec l'installation de l'application Legal Service Delivery respective. Par exemple, des rôles avec un préfixe sn_lg_matter sont ajoutés lorsque vous installez l'application Legal Matter Management.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des données juridiques [sn_lg_ops.legal_admin]	Fournit un accès administratif à toutes les applications juridiques et aux données sous-jacentes.	• sn_lg_coi.coi_admin • sn_lg_contracts.contracts_admin • sn_lg_forensics.forensics_admin • sn_lg_investigate.admin • sn_lg_ops.request_admin • sn_lg_pa.pa_admin • sn_lg_matter.matter_admin • sn_lg_stock_cp.stock_config • sn_lg_cf_workspace.admin
Administrateur des règles d'affectation des données juridiques [sn_lg_ops.legal_assignment_rules_admin]	Fournit un accès administratif au module Règles d'affectation dans les applications juridiques.	• assignment_rule_admin • sn_lg_ops.legal_user
Administrateur de catalogue juridique [sn_lg_ops.legal_catalog_admin]	Fournit un accès administratif au module d'administration Catalogue dans les applications juridiques.	• catalog_admin • catalog_editor • sn_lg_ops.legal_user
Configurateur juridique [sn_lg_ops.legal_config]	Permet de configurer des données comme des domaines d'activité, des catégories et des modèles de question juridique. Le rôle ne donne pas accès aux données transactionnelles des demandes et des questions juridiques.	• sn_lg_contracts.contracts_config • sn_lg_forensics.forensics_config • sn_lg_investigate.config • sn_lg_ops.request_config • sn_lg_matter.matter_config
Administrateur d'événements juridiques [sn_lg_ops.legal_event_manager]	Fournit un accès en lecture seule au module Événements dans les applications juridiques.	sn_lg_ops.legal_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Prestataire juridique [sn_lg_ops.legal_fulfiller]	Fournit au prestataire un accès pour traiter les questions et les demandes juridiques affectées.	• awa_agent • sn_lg_contracts.contracts_fulfiller • sn_lg_forensics.forensics_fulfiller • sn_lg_investigate.fulfiller • sn_lg_ops.request_fulfiller • sn_lg_matter.matter_fulfiller
Gestionnaire juridique [sn_lg_ops.legal_manager]	Donne accès à toutes les données transactionnelles relatives aux questions et aux demandes juridiques, ainsi que l'autorisation d'affecter des propriétaires pour ces questions et demandes.	• sn_lg_coi.coi_fulfiller • sn_lg_ops.legal_event_manager • sn_lg_ops.request_manager • sn_lg_matter.matter_manager
Administrateur de notification juridique [sn_lg_ops.legal_notification_admin]	Fournit un accès administratif au module Notifications dans les applications juridiques pour configurer les notifications par e-mail. **Important :** Pour ajouter ou modifier des notifications, vous avez besoin du rôle admin.	• sn_lg_ops.legal_user • usage_admin
Éditeur de rapports juridiques [sn_lg_ops.legal_report_publisher]	Fournit un accès restreint aux données des demandes et questions juridiques pour la publication des rapports connexes.	• report_publisher • sn_lg_ops.legal_report_viewer • sn_lg_ops.legal_user • pa_power_user • pa_data_collector
Visionneuse de rapports juridiques [sn_lg_ops.legal_report_viewer]	Fournit un accès restreint aux utilisateurs pour qu'ils affichent des rapports des demandes et des questions juridiques sur les tableaux de bord Legal Operations et Direction juridique.	• report_user • sn_lg_ops.legal_user • pa_viewer
Prestataire pour demandes juridiques [sn_lg_ops.request_fulfiller]	Fournit au prestataire un accès pour traiter les demandes affectées.	• approver_user • email_composer • connaissances • sn_lg_ops.legal_report_viewer • sn_lg_ops.legal_sla_read • sn_lg_ops.legal_user • sn_templated_snip.template_snippet_rea

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• task_editor • workspace_user **Important :** sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user hérite du workspace_user qui donne accès à l'espace de travail Next Experience.
Lecture SLA juridique [sn_lg_ops.legal_sla_read]	Permet d'afficher les SLA créés sur les demandes.	sn_lg_ops.legal_user
Utilisateur juridique [sn_lg_ops.legal_user]	Permet de soumettre des demandes juridiques et de suivre leur progression. Peut travailler sur des tâches affectées liées à des questions juridiques.	sn_interview_temp.reader
Administrateur de demande [sn_lg_ops.request_admin]	Fournit un accès administratif au module Demande juridique avec un accès complet aux données.	• sn_lg_ops.legal_catalog_admin • sn_lg_ops.request_config • sn_lg_ops.request_manager
Configurateur de demande [sn_lg_ops.request_config]	Permet de configurer des données telles qu'un domaine d'activité et une catégorie, et de gérer les créateurs d'enregistrements via le générateur de catalogue. Le rôle ne donne pas accès aux données transactionnelles des demandes juridiques.	• catalog_builder_editor • catalog_editor • connection_admin • email_client_quick_message_author • sla_manager • sn_lg_ops.legal_assignment_rules_admin • sn_lg_ops.legal_notification_admin • sn_lg_ops.legal_user • sn_lg_stock_cp.stock_config • sn_templated_snip.template_snippet_wri
Gestionnaire de demandes [sn_lg_ops.request_manager]	Donne accès à toutes les données transactionnelles relatives aux demandes juridiques, ainsi que l'autorisation d'affecter des questions.	sn_lg_ops.request_fulfiller

Tâches planifiées installées

Remarque :
les tâches planifiées suivantes s'appliquent lorsque l'option **Activer le stockage externe des pièces jointes** est ajoutée à un formulaire d'admission. Pour en savoir plus, consultez Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Description
Traiter les autorisations de stockage externe	La tâche sélectionne et exécute tous les enregistrements d'autorisation planifiés sur les documents des demandes juridiques stockées dans un stockage externe.
Réessayer l'échec du document externe	La tâche est exécutée sur demande par l'administrateur pour réessayer les chargements de documents échoués vers le stockage externe.

Tables installées

Remarque :
En plus des tables suivantes, des tables propres aux domaines d'activité sont installées avec Gestion des requêtes juridiques. Pour en savoir plus, consultez Tables de domaines d'activité pour les demandes juridiques.

Table	Description
Valeurs par défaut du catalogue [sn_lg_ops_catalog_default]	Stocke les valeurs par défaut du catalogue de services, comme le contenu des déclarations ou les modèles pour une demande juridique spécifique. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
Catégorie [sn_lg_ops_category]	Stocke les formulaires d'admission d'un domaine d'activité. Ces formulaires d'admission classent les demandes juridiques en groupes appropriés. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
CRM [sn_lg_ops_integration_crm]	Stocke les détails de configuration pour les applications Customer Relationship Management (CRM), telles que Microsoft Dynamics CRM. Prolonge la table Intégration juridique.
Document (sn_lg_ops_external_document)	Stocke les détails des documents des demandes juridiques stockées dans un stockage externe. Cette table s'applique lorsque l'option **Activer le stockage externe des pièces jointes** est ajoutée à un formulaire d'admission. Pour en savoir plus, consultez Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité.
Signature électronique [sn_lg_ops_integration_esignature]	Stocke les détails de configuration pour la signature électronique externe, telle que Adobe Sign ou DocuSign. Cette table étend la table Intégration juridique.
Configuration des applications externes (déconseillé) [sn_lg_ops_external_configuration]	La table a été déconseillée. À la place, utilisez les tables Intégration juridique, Signature électronique et Stockage externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Stockage externe [sn_lg_ops_integration_external_storage]	Stocke les détails de configuration pour les systèmes de stockage externes, tels que Google Drive ou Box. Prolonge la table Intégration juridique.
Fournisseur d'intégration [sn_lg_ops_integration_provider]	Stocke les détails des applications externes utilisées par les applications Legal Service Delivery. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
Disposition juridique [sn_lg_ops_legal_disposition]	Stocke les détails de disposition pour les demandes juridiques, telles que la conservation, les contrats et le lobbying.
Entrée de calendrier des événements juridiques [sn_lg_ops_schedule_span]	Stocke les éléments prévus tels que les réunions ou les rendez-vous pour un utilisateur du département juridique.
Dossier externe juridique (sn_lg_ops_external_folder)	Stocke les URL et les détails des dossiers créés dans le système de stockage externe pour enregistrer des documents pour chaque demande juridique. Cette table s'applique lorsque l'option **Activer le stockage externe des pièces jointes** est ajoutée à un formulaire d'admission. Pour en savoir plus, consultez Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité.
Intégration juridique [sn_lg_ops_integration_core]	Stocke les détails de configuration des applications externes pour le stockage et les signatures électroniques.
Profil juridique [sn_lg_ops_legal_profile]	Stocke toutes les données juridiques associées à un employé, comme les conservations légales actives, le nom juridique complet et les informations relatives à la citoyenneté, qui peuvent être utilisées dans le cadre d'applications spécifiques dédiées aux activités juridiques (LPA).
Association de profils juridiques [sn_lg_ops_legal_profile_association]	Stocke l'association entre un profil juridique et des demandes juridiques ou des questions juridiques.
Demande juridique [sn_lg_ops_request]	Stocke les demandes juridiques soumises par un utilisateur.
Calendriers juridiques [sn_lg_ops_schedule]	Stocke le calendrier d'un utilisateur du département juridique.
Types juridiques [sn_lg_ops_legal_type_mapping]	Stocke le type de demande juridique : demande juridique, question juridique ou tâche importante.
Jalons	Stocke les jalons associés à une demande juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[sn_lg_ops_milestone_schedule_span]	
Option [sn_lg_ops_option]	Stocke les options prédéfinies permettant de modifier le comportement par défaut des demandes et des questions juridiques. Vous pouvez définir ces options lors de la configuration du formulaire d'admission d'un domaine de pratique. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
Domaine d'activité [sn_lg_ops_practice_area]	Stocke les détails du domaine d'activité. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
Responsable du domaine d'activité [sn_lg_ops_m2m_practice_area_lead]	Stocke les responsables du domaine d'activité pour différents domaines d'activité.
Sous-catégorie [sn_lg_ops_subcategory]	Stocke les sous-catégories associées à un formulaire d'admission d'un domaine d'activité. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .

Tables de domaines d'activité pour les demandes juridiques

Des tables propres aux domaines d'activité sont installées avec l'application Gestion des requêtes juridiques.

Ces tables de domaines d'activité étendent la table Demande juridique [sn_lg_ops_request].

Si vous ajoutez des colonnes dans une table de domaine d'activité, vous pouvez configurer la table de manière à ajouter ces colonnes dans la section Listes de Legal Counsel Center. Vous pouvez également utiliser ces tables dans une autre configuration.

Pour en savoir plus, consultez Configurer une table de domaine d'activité.

- Conformité [sn_lg_ops_compliance]
- Support d'entreprise [sn_lg_ops_corporate_support]
- Crime [sn_lg_ops_crime]
- Expertise digitale [sn_lg_ops_digital_forensics]
- Éthique [sn_lg_ops_ethics]
- Prise en charge des contrats généraux [sn_lg_ops_general_contract_support]
- Juridique général [sn_lg_ops_general_legal]
- Affaires gouvernementales [sn_lg_ops_government_affairs]
- Santé, sécurité et environnement [sn_lg_ops_health_safety_and_environment]
- Main-d'œuvre et emploi [sn_lg_ops_labor_and_employment]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Legal Operations [sn_lg_ops_legal_operations]
- Gestion des licences et transactions technologiques [sn_lg_ops_licensing_and_tech_transactions]
- Litige [sn_lg_ops_litigation]
- Support dédié au marketing [sn_lg_ops_marketing_support]
- Fusions et acquisitions [sn_lg_ops_mergers_and_acquisitions]
- Brevets, marques de commerce et secrets commerciaux [sn_lg_ops_patents_trademark_and_trade_secrets]
- Sécurité des données et confidentialité [sn_lg_ops_privacy_and_data_security]
- Prise en charge des contrats d'acquisition [sn_lg_ops_procurement_contract_support]
- Biens immobiliers [sn_lg_ops_real_estate]
- Prise en charge des contrats de vente [sn_lg_ops_sales_contract_support]
- Prise en charge des plans de valeurs [sn_lg_ops_stock_plan_support]

Onglet Détails de l'enregistrement de la demande juridique

Liste des champs de l'onglet **Détails** d'une demande juridique dans Legal Counsel Center.

Un enregistrement de demande juridique dans Legal Counsel Center contient les informations complètes sur la demande. L'onglet **Détails** contient des champs du formulaire d'admission juridique et d'autres champs requis par les utilisateurs du département juridique.

Champs de l'onglet Détails pour une demande juridique

Champ	Description
Numéro	Numéro généré par le système pour la demande juridique.
Domaine d'activité	Domaine d'activité auquel appartient la demande.
Catégorie	Catégorie de la demande juridique associée au domaine d'activité sélectionné.
Sous-catégorie	Sous-catégorie de la demande juridique associée à la catégorie.
Priorité	Niveau de priorité pour le traitement de la demande juridique. Une priorité plus élevée signifie que l'utilisateur affecté doit prendre plus rapidement des mesures concernant la demande juridique.
Liste de surveillance	Utilisateurs avec un accès en lecture seule qui peuvent examiner la demande juridique et publier des commentaires supplémentaires dans la demande. La liste affiche tous les utilisateurs qui ont le rôle sn_legal_user. Le prestataire en charge de la demande peut ajouter n'importe quel utilisateur de la liste ou saisir l'adresse e-mail d'un utilisateur qui n'y figure pas.
Collaborateurs	Utilisateurs ajoutés à la demande pour aider le prestataire juridique à résoudre la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de l'onglet Détails pour une demande juridique (suite)

Champ	Description
	Les collaborateurs ont un accès complet à la demande traitée. **Remarque :** La liste affiche tous les utilisateurs qui ont le rôle request_fulfiller.
Ouvert	Date à laquelle la demande juridique a été soumise.
Ouvert par	Utilisateur qui a soumis la demande juridique.
Demandé pour	Utilisateur pour lequel le demandeur a soumis la demande juridique.
État	État actuel de la demande juridique.
Groupe d'affectation	Groupe juridique auquel la demande juridique est affectée.
Autorisation de groupe d'affectation	Niveau d'autorisation de la demande juridique pour les membres du groupe d'affectation. • **Aucun accès** : seul le responsable du domaine d'activité et le gestionnaire de groupe peuvent accéder à la demande juridique et l'affecter à l'un des membres du groupe d'affectation. L'utilisateur affecté peut commencer à travailler sur la demande juridique. • **Lecture** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent uniquement consulter la demande juridique. Cette option est le niveau d'autorisation par défaut. • **Modification** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent consulter et travailler sur la demande juridique.
Affecté à	Utilisateurs du groupe d'affectation auxquels la demande juridique est affectée.
Description courte	Brève description de la demande juridique.
Notes de travail	Commentaires ou notes pour les utilisateurs internes du département juridique qui ont accès à la demande juridique.
Commentaires additionnels	Commentaires ou notes pour le demandeur ou les utilisateurs dans le champ **Liste de surveillance** qui ont accès à la demande.

Traduction automatique

Formulaire Modèle de réponse

Le configurateur juridique peut utiliser le formulaire Modèle de réponse pour créer ou modifier un modèle de réponse pour les messages réutilisables.

Créer ou modifier un modèle de réponse en accédant à **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Configuration du modèle de réponse**.

Formulaire Modèle de réponse

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de réponse.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Modèle de réponse (suite)

Champ	Description
Nom court	Brève description qui identifie le modèle de réponse lors de l'utilisation de la messagerie instantanée dans Legal Counsel Center. Utilisez un nom court avec une commande rapide (/) pour afficher le texte à partir du corps du modèle de réponse dans la messagerie instantanée. Cette fonctionnalité fournit un moyen rapide et cohérent d'intégrer du texte dans la messagerie instantanée. Par exemple, le nom court gm identifie le modèle de réponse de messagerie instantanée pour une salutation de type Good Morning. Entrez **/gm** dans une fenêtre de la messagerie instantanée pour afficher le texte à partir de ce modèle de réponse.
Table	Nom de la table avec laquelle le modèle de réponse est associé. **Remarque :** Si vous créez un modèle de réponse pour Legal Counsel Center la messagerie instantanée, vous devez sélectionner la table Interaction [interaction]. Pour d'autres modèles de réponse, vous devez sélectionner une table dans les Legal Service Delivery applications.
Condition	Conditions pour déterminer quand le modèle de réponse sera disponible pour utilisation. lorsque vous définissez des conditions telles que le respect de la casse ou les valeurs Null, consultez la rubrique relative à l'API GlideFilter - Scoped, Global . **Remarque :** Les conditions disponibles dépendent de la table que vous sélectionnez. Pour les modèles de réponse de la messagerie instantanée, spécifiez la condition : **[Type] [est] [Messagerie instantanée]**
Application	L'application qui a créé le modèle de réponse.
Visibilité de groupe	Groupes d'utilisateurs ayant accès au modèle de réponse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Modèle de réponse (suite)

Champ	Description
	Remarque : Si vous laissez ce champ vide, le modèle de réponse est disponible pour tous les groupes juridiques.
Corps du modèle	Texte du modèle de réponse qui fournit des instructions aux prestataires juridiques sur la façon de répondre à une demande ou à une question juridique affectée. Vous pouvez référencer des valeurs de champ en sélectionnant des variables dans la liste **Variables** en fonction de la table que vous sélectionnez. Placez le curseur là où vous souhaitez que la référence de variable personnalisée s'affiche, puis cliquez sur **Insérer l'utilisateur actuel** pour insérer la variable utilisateur actuelle (${current_user}) ou **sur Insérer la date du jour** pour insérer la variable de date actuelle (${Date}).
Sélectionner des variables	Champs de la table sélectionnée que vous pouvez inclure dans le corps du modèle en tant que variables. Par exemple, imaginons que vous avez sélectionné la table Demande juridique [sn_lg_ops_request] dans le champ **Table** , puis que vous avez inséré la variable **de champ Demandé pour** dans le corps du modèle. Lorsque le modèle de réponse est utilisé, cette variable de champ est remplacée par le nom réel de l'utilisateur pour lequel la demande juridique a été soumise.

Traduction automatique

Legal Matter Management

L'application ServiceNow® Legal Matter Management vous permet de traiter des demandes juridiques qui nécessitent des tâches et un workflow impliquant différents départements avec un mécanisme de stockage des documents justificatifs et de suivi des jalons importants.

- Grâce à sécurité intégrée au niveau des enregistrements, vous pouvez conserver les informations confidentielles et sensibles de chaque enregistrement. Définissez un processus et un workflow standardisés pour divers types de question à l'aide de modèles de question.
- Avec le workflow d'engagement d'avocat externe, résolvez les questions juridiques à l'aide de l'expertise et des services d'un conseiller externe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer Découvrez comment les employés, le personnel parajuridique et les avocats utilisent Legal Matter Management.	**Configurer** Configurez Legal Matter Templates et effectuez d'autres configurations.	**Affecter** Affectez des questions juridiques aux propriétaires des questions.
Gérer Gérez les demandes de contrat.	**Analyse et génération de rapports** Coordonnez le travail et améliorez les processus avec des tableaux de bord préconfigurés.	**Référence** Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le Legal Service Delivery Forum de la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Legal Matter Management

Legal Matter Management vous permet de gérer les questions juridiques et les tâches interfonctionnelles afin d'accomplir efficacement les missions juridiques. Vous pouvez stocker des documents pertinents et suivre les jalons importants concernant les questions juridiques depuis un seul endroit.

Créer une question juridique

Vous pouvez créer une question juridique de deux façons :

- Un membre du personnel parajuridique ou un conseiller juridique peut convertir une demande juridique en question juridique si la demande nécessite une investigation supplémentaire et un délai de traitement plus long.
- Un responsable de domaine d'activité peut directement créer une question juridique. Ces questions n'ont pas de demande juridique parent, bien que des demandes connexes puissent y être ajoutées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités

Les fonctionnalités de cette application comprennent :

- Modèles de question pour différents domaines d'activité avec des étapes et des tâches prédéfinies
- Confidentialité au niveau de l'enregistrement d'une question juridique afin de sécuriser les informations sensibles
- Artefacts dans l'enregistrement de question afin de mieux gérer les documents juridiques pertinents pour une question juridique
- Jalons pour suivre la progression d'une question juridique
- Intégrez Legal Matter à l’application tierce Legal Tracker .

Avantages

Les avantages de l'application sont les suivants :

- Gérer et suivre chaque aspect d'une question juridique
- Supprimer les tâches et les processus manuels et non structurés relatifs aux e-mails
- Suivre les jalons et réaliser les tâches grâce aux notifications
- Prendre des décisions importantes en ayant une meilleure visibilité en temps réel sur les questions juridiques
- Suivre, classer par ordre de priorité et traiter plusieurs demandes simultanément via l'espace Legal Counsel Center optimisé
- Engagez-vous auprès de cabinets et d’avocats externes en intégrant des questions juridiques à Legal Tracker l’application pour suivre les domaines ou les questions traités par des avocats externes et suivre les dépenses liées à l’engagement d’avocats externes.

Intégration Legal Matter Management à l’application Legal Tracker

Apprenez-en plus sur l’intégration grâce à un exemple de workflow et examinez les avantages qu’elle peut apporter.

Legal Tracker est une application tierce pour les opérations juridiques, y compris la gestion des questions et la facturation électronique.

Grâce à l’intégration Legal Matter Management à Legal Tracker, vous pouvez communiquer avec des conseillers externes en créant automatiquement une question dans Legal Tracker. Vous pouvez également suivre les dépenses d’engagement des avocats externes.

Avantages de l’intégration à Legal Tracker

Les avantages de l’intégration sont les suivants :

- Engagez et suivez l’engagement des avocats externes.
- Création automatique d’une question lors Legal Tracker de l’approbation des missions d’avocats externes.
- L’affaire créée dans le Legal Tracker peut être consultée et mise à jour par l’avocat externe.
- Interface unique pour le suivi et l’affichage des mises à jour du suivi juridique pour les demandes d’engagement d’avocat externe.
- Suivez les dépenses pour la mission d’avocat externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de workflow pour l'engagement d'avocats externes à l'aide de Legal Tracker

1. Le prestataire de questions juridiques examine une question juridique.
2. Le prestataire chargé des questions juridiques décide de faire appel à un conseiller externe.
3. Le prestataire des questions juridiques initie une demande d'engagement d'avocat externe.
4. Le prestataire des questions juridiques saisit Legal Tracker les détails ou choisit de créer une tâche pour que les informations soient remplies ultérieurement.
5. Le prestataire des questions juridiques soumet la demande d'approbation de l'avocat externe.
6. Les responsables du domaine d'activité reçoivent une demande d'approbation.
7. Le responsable du domaine d'activité examine et approuve la demande d'engagement d'avocat externe. S'il existe plusieurs responsables de domaine d'activité, l'approbation de l'un d'entre eux est requise pour marquer la demande comme approuvée.
   a. Si les détails de Legal Tracker sont déjà renseignés, une intégration à Legal Tracker est automatiquement lancée.
   b. Dans les cas où une tâche est créée pour renseigner les détails du suivi juridique, le prestataire de tâches doit lancer l'intégration manuellement après avoir renseigné les détails.
8. Une fois l'intégration réussie, la question est créée dans Legal Tracker.
9. Les détails des questions sont synchronisés et Legal Matter Management peuvent être consultés dans la liste connexe des questions externes.
10. Les avocats externes peuvent accéder à l'affaire et la mettre à jour dans Legal Tracker.

Actions d'intégration

Pour l'intégrer Legal Matter Management à Legal Tracker, effectuez les actions suivantes :

- Installez le Legal Tracker rayon. Pour plus d'informations, consultez Spoke Legal Tracker .
- Configurer Legal Tracker l'intégration. Pour plus d'informations, consultez Configurer Legal Matter Management pour communiquer avec un conseiller externe à l'aide du suivi juridique.

Configurer Legal Matter Management

Configurez les données de base pour les questions juridiques afin Legal Matter Management de fournir des services juridiques aux employés.

En tant qu'administrateur, examinez les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux le cas échéant.

Modèles de questions juridiques

Créez des modèles de question juridique afin d'uniformiser les procédures juridiques pour le traitement des questions juridiques.

Notifications par e-mail

Configurez des notifications par e-mail pour qu'elles soient envoyées lorsque des événements spécifiques se produisent, par exemple lorsqu'une question juridique est affectée à un propriétaire de question ou lorsqu'une question est fermée ou annulée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Legal Matter Management pour communiquer avec un conseiller externe à l'aide du suivi juridique

Configurez les exigences pour permettre l'engagement d'avocats externes et la création de questions dans Legal Tracker.

Installer Legal Matter Management

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Legal Matter Management (sn_lg_matter). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications de stockage associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Si l'application nécessite des modules d'extension ou d'autres applications de stockage, installez-les d'abord si ce n'est pas déjà le cas.
- Examinez le Legal Matter Management Liste des applications dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la ServiceNow Store gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les composants suivants sont installés avec l'application Legal Matter Management :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables
- Tables propres aux domaines d'activité
- Règles métier

Consultez Composants installés avec Legal Matter Management pour plus d'informations.

Vous pouvez également installer les applications suivantes :

Legal Counsel Center (sn_lg_workspace)

L'application ServiceNow® Legal Counsel Center permet aux conseillers juridiques de résoudre les problèmes plus rapidement avec un espace de travail conçu pour faciliter les résolutions. Grâce à une vue unique, obtenez le contexte complet d'un problème juridique pour le résoudre rapidement.

Composants Legal Counsel Center (sn_lg_ws_comps)

L'application Composants ServiceNow® Legal Counsel Center améliore l'expérience de l'espace de travail pour Legal Counsel Center en dissociant les composants dans Legal Counsel Center afin d'offrir de meilleures performances.

Legal Mobile (sn_lg_mobile)

L'application ServiceNow® Legal Mobile (sn_lg_mobile) permet de rechercher des informations juridiques, de soumettre et de suivre les demandes juridiques, ainsi que de travailler sur ces demandes depuis les équipements mobiles. Pour en savoir plus, consultez Legal Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Legal Matter Management (sn_lg_matter).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Legal Matter Management.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
5. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Servez-vous de Legal Service Delivery Guided Setup pour configurer l'application sur votre instance.

Pour accéder à Legal Service Delivery la configuration guidée, accédez à **Administration des données juridiques** > **Configuration guidée juridique**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Modèles de questions juridiques

Les modèles de questions juridiques vous permettent de standardiser les procédures, les politiques et les workflows juridiques pour différents types de questions.

Créer un modèle de question juridique

Créez un modèle de question juridique que vous pouvez appliquer à une question juridique lors de la conversion d'une demande juridique. La question juridique créée à l'aide du modèle contient des données prédéfinies, comme les phases, les tâches, la propriété et les approbations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_config

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également réutiliser un modèle de question existant pour en créer un autre. Pour ce faire, vous pouvez ouvrir un modèle existant et le copier à l'aide du lien connexe **Copier le modèle**. Vous pouvez ensuite modifier le modèle créé si besoin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Question juridique** > **Modèles** > **Tous**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Modèle de question

Champ	Description
Numéro	Numéro de modèle généré par le système.
Nom	Nom unique du modèle de question.
Flux	Workflow associé à la question.
État	État du modèle de question. La valeur par défaut lors de la création d'un modèle de question est Brouillon.
Actifs	Option permettant d'indiquer que le modèle de question est actif. Seuls les modèles de question actifs peuvent être sélectionnés lors de la création d'une question.
Mappage de formulaires d'admission	Formulaire d'admission auquel la question est mappée. Lorsqu'une demande juridique est convertie en question, le mappage de formulaires d'admission permet au modèle de question connexe à disposition des prestataires juridiques de sélectionner la question convertie et de s'y appliquer.
Section Valeurs par défaut des questions	
Modèle	Valeurs par défaut qui préremplissent les champs d'un formulaire de question juridique qui est créé à l'aide du modèle. Sélectionnez un champ de la liste et saisissez une valeur par défaut.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un modèle de question juridique est créé et a l'état Brouillon. Les listes connexes Phases, Tâches, Approbations et Groupes d'approbation sont affichées.
5. Dans la liste connexe Phases, créez des modèles de phase.
6. Dans la liste connexe Tâches, créez des modèles de tâches.
   Vous pouvez également créer des modèles de tâches de question à partir de la liste connexe Tâches sur le formulaire Modèle de phase de question.
7. Dans la liste connexe Groupes d'approbateurs, ajoutez des groupes d'utilisateurs auxquels le modèle de question est envoyé pour approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste connexe Groupes d'approbateurs, cliquez sur **Modifier**.

b. Dans le formulaire Modifier les membres, sélectionnez un groupe d'utilisateurs dans la liste **Collection** et cliquez sur **Ajouter** pour l'ajouter à la liste **Groupes d'approbateurs**.
Seuls les groupes d'utilisateurs du département juridique sont répertoriés dans la liste **Collection**.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.
Les groupes d'approbateurs sélectionnés sont ajoutés à la liste connexe Groupes d'approbateurs. Les membres de ces groupes sont répertoriés dans la liste connexe Approbations. Une notification par e-mail est envoyée à ces membres pour approbation du modèle de question.

Remarque :
tous les utilisateurs qui appartiennent à plusieurs groupes ne reçoivent qu'une seule notification et n'apparaissent qu'une seule fois dans la liste Approbations.

8. Cliquez sur **Soumettre pour approbation**.

- Si un groupe d'approbation est sélectionné, le modèle est envoyé au groupe pour approbation. L'état du modèle de question se met à jour pour être défini sur Approbation en attente. Tous les membres du groupe d'approbation peuvent examiner et approuver le modèle de question en vue de le publier.
- Si un groupe d'approbation n'est pas sélectionné, la question est directement publiée, et son état est défini sur Publié.

Remarque :
Lorsqu'un modèle de question existant est mis à jour et publié, tous les formulaires d'admission associés reflètent la dernière version du modèle.

Créer un modèle de phase pour un modèle de question

Créez un modèle de phase pour un modèle de question afin de résoudre la question de façon organisée. Lorsque vous appliquez un modèle de question juridique lors de la création d'une question, les phases connexes du modèle sont ajoutées par défaut à la question.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_matter.matter_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Question juridique** > **Modèles** > **Tous**.

2. Ouvrez un modèle de question.

3. Dans la liste connexe Phases, cliquez sur **Nouveau**.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Modèle de phase de question

Champ	Description
Numéro	Numéro de modèle de phase généré par le système.
Nom	Nom unique du modèle de phase.
Question parent	Modèle de question auquel le modèle de phase appartient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ordre	Nombre qui détermine l'ordre dans lequel la phase doit être traitée afin de résoudre la question. Un modèle de phase avec un numéro d'ordre inférieur se trouve en haut de la file d'attente des éléments à traiter.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Créez des modèles de tâche dans un modèle de phase.

Créer un modèle de tâche dans un modèle de phase

Créez un modèle de tâche dans un modèle de phase concernant un modèle de question juridique. Lorsque vous appliquez un modèle de question juridique lors de la création d'une question, les phases et les tâches connexes du modèle sont ajoutées par défaut à la question.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Question juridique** > **Modèles** > **Tous**.
2. Ouvrez un modèle de question.
3. Dans la liste connexe Phases, ouvrez un modèle de phase auquel vous souhaitez ajouter un modèle de tâche.
4. Dans la liste connexe Modèles de tâche de question, cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Modèle de tâche de question

Champ	Description
Numéro	Numéro de modèle de tâche généré par le système.
Nom	Nom unique du modèle de tâche.
Parent	Modèle de phase auquel le modèle de tâche appartient.
Ordre	Nombre qui détermine l'ordre dans lequel la tâche doit être traitée afin de résoudre la question. Un modèle de tâche avec un numéro d'ordre inférieur se trouve en haut de la file d'attente des éléments à traiter.
Section Valeurs par défaut des tâches	
Modèle	Valeurs par défaut qui remplissent les champs d'un formulaire de tâche dans la question juridique qui est créé à l'aide du modèle de question. Sélectionnez un champ de la liste et saisissez une valeur pour celui-ci.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un modèle de tâche est créé. La section **Liste de vérification** s'affiche.
7. **Facultatif :** Ajoutez des actions à réaliser dans la section **Liste de vérification** pour fournir une liste d'activités au prestataire en charge des tâches.
   a. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ) à côté de **Liste de vérification**.
   b. Cliquez sur **Créer**.
   c. Saisissez une description de l'action à réaliser et appuyez sur la touche Entrée.
   La liste de vérification indique les actions à réaliser par défaut dans la tâche.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Approuver ou rejeter un modèle de question

Examinez et approuvez ou rejetez un modèle de question qui est affecté à un groupe d'utilisateurs dont vous êtes membre. Un modèle de question approuvé est publié et peut être utilisé lors de la conversion des demandes juridiques en questions juridiques.

Avant de commencer

Rôle requis : approver_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes approbations**.
2. Ouvrez un modèle de question ayant l'état **Demandé** pour examen.
3. Dans la section Résumé des éléments approuvés, examinez les détails du modèle de question.
4. Approuvez ou rejetez le modèle de question.
   - Pour approuver le modèle de question à des fins de publication, cliquez sur **Approuver**.
     L'état de la demande d'approbation est défini sur **Approuvé**.
   - Pour rejeter le modèle de question, cliquez sur **Rejeter**.
     L'état de la demande d'approbation est défini sur **Rejeté**.

Résultats

- Si vous émettez une approbation, le modèle de question est publié. L'état de l'enregistrement de modèle de question est défini sur Publié.
- Si vous émettez un rejet, l'état du modèle de question est défini sur Brouillon. L'utilisateur qui a créé le modèle de question peut à nouveau travailler sur le modèle et fournir les informations requises, puis effectuer une nouvelle demande d'approbation.

Configurer Legal Matter Management pour communiquer avec un conseiller externe à l'aide du suivi juridique

Configurez les exigences pour permettre l'engagement d'avocats externes et la création de questions dans Legal Tracker.

Activer l'option de dialogue avec un conseiller externe pour une question

Permettez au prestataire juridique de soumettre des demandes d'engagements d'avocats externes pour une question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé et activé le spoke Legal Tracker. Pour plus d'informations, consultez Legal Tracker .

Vous devez sélectionner les formulaires d'admission Domaines d'activité dont le type d'enregistrement est l'un des suivants :

- Question
- Demande et question

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous travaillez sur des dossiers, vous voudrez peut-être faire appel à un avocat externe pour obtenir des services supplémentaires. Vous pouvez soumettre une demande pour communiquer avec l'avocat externe. Pour afficher l'option **Ajouter un conseiller externe pour le suivi juridique** dans une question juridique, vous devez activer l'option Conseiller externe sur la question pour les domaines d'activité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Domaines d'activité**.
2. Sélectionnez un enregistrement dans la liste des domaines d'activité.
3. Sélectionnez le formulaire d'admission dans l'onglet **Formulaires d'admission** .
4. Dans le message d'information en haut de la page concernant l'application actuelle, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier le formulaire.
5. Sélectionnez l'icône dans le champ **Options** de la section Créateur d'enregistrement.
6. Entrez Activer dans le champ **Sélectionner l'enregistrement cible**.
7. Sélectionnez **Activer l'intervention d'un conseiller externe sur l'affaire** dans la liste.
8. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le bouton **Ajouter un conseiller externe pour le suivi juridique** est disponible dans l'onglet **Avocat externe** d'une question. Les utilisateurs disposant du rôle de prestataire de questions et de la possibilité de mettre à jour les questions peuvent soumettre une mission d'avocat externe pour Legal Tracker. Cette option ne s'applique qu'aux questions et non aux demandes.

Configurer l'URL Legal Tracker d'instance

Mettez à jour les propriétés système pour générer l'URL spécifique à la question externe affichée dans le champ de lien de la question du suivi juridique. En sélectionnant l'URL, l'utilisateur peut directement ouvrir la question dans l'application Legal Tracker .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
2. Sur la page Propriétés système, dans le champ de recherche Nom, entrez sn_lg_matter.legal_tracker_host_url.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez la propriété système.
4. **Facultatif :** Dans le message d'information en haut de la page concernant l'application actuelle, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier le formulaire.
5. Dans le champ **Value (Valeur**), saisissez l'URL de l'instance pour l'application Legal Tracker .
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

La mise à jour de la propriété système pour ajouter la nouvelle URL afin d'ouvrir directement des questions externes pour l'application Legal Tracker qui doit être intégrée à Legal Matter Management.

Configurer le registre webhook

Configurez une URL de rappel pour la communication entre le Legal Matter Management et Legal Tracker les applications.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La configuration du registre webhook est requise pour synchroniser les mises à jour de l'enregistrement de question externe dans le Legal Matter Management depuis l'application Legal Tracker . Si la configuration est réussie, l'état d'intégrité de la configuration doit être Intègre. Si l'état est En panne, la synchronisation des mises à jour échoue.

Procédure

1. Définissez le périmètre de l'application sur Legal Matter Management.
2. **Facultatif :** Si le périmètre de l'application n'est pas défini correctement, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez l'icône Périmètre de l'application ( ).
   b. Sélectionnez l'option **Périmètre de l'application**.
   c. Dans le navigateur de filtre, recherchez et sélectionnez Legal Matter Management.
   d. Actualisez la page.
3. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables**.
4. Sélectionnez **Étiquette** pour le périmètre de recherche et saisissez webhook.
5. Sélectionnez **Legal Tracker Webhook Registry** dans la liste.
6. Sélectionnez **Afficher le formulaire** dans la section Liens connexes.
7. Dans le champ Description, saisissez la description du webhook.
8. Renseignez les détails du champ Jeton.
   a. Sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste .
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Remplissez les détails du formulaire **Nouvel enregistrement de vérification de jeton** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvel enregistrement de vérification de jeton

Champ	Description
Nom	Nom du jeton.
Description	Description du jeton.
Jeton	Mot de passe permettant d'accéder au jeton.

d. Sélectionnez **Envoyer**.

9. Dans le champ Nom, saisissez le nom du webhook.
10. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de page et cliquez sur **Enregistrer**.
11. Sélectionnez **URL de rappel**.
    Dans le message d'informations qui s'affiche, l'URL de rappel s'affiche. Copiez cette URL pour l'utiliser dans le champ URL de rappel de la Legal Tracker plateforme.
12. Connectez-vous à votre Legal Tracker instance et sélectionnez l'icône Paramètres ( ).
13. Dans la section Intégrations, sélectionnez **Webhooks**.
14. Dans la section Questions de la page Webhooks, sélectionnez **Ajouter un nouveau webhook**.
15. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un webhook

Champ	Description
URL de rappel	Les informations de l'URL de rappel copiées à partir de la page Vérification du jeton.
Événements	Événements pour lesquels des informations automatisées sont disponibles sur la question juridique. Les options disponibles sont les suivantes : La case **Créer** et **mettre à jour** doit être cochée pour recevoir les informations dans la question juridique associée pour toute nouvelle modification ou modification effectuée dans la Legal Tracker plateforme.
Clé secrète	Mot de passe permettant d'accéder aux informations du webhook.

16. Sélectionnez **Enregistrer et fermer**.

Résultats
Le webhook de l'application Legal Tracker est configuré avec succès, les mises à jour de la question dans Legal Tracker sont synchronisées avec Legal Matter Management et les détails peuvent être consultés dans les enregistrements de question externes. Pour que la configuration d'un webhook fonctionne, l'état de santé doit être Sain. En cas de configuration incorrecte, l'état d'intégrité est affiché comme Cassé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les données pour activer la création de question dans Legal Tracker

Configurez les données requises pour créer une question dans Legal Tracker.

Le modèle de type de question dans Legal Tracker permet de définir les champs et les options par défaut qui sont suivis pour chaque type de question. Cela permet aux administrateurs de déterminer quelles données seront suivies dans Legal Tracker les dossiers. L'intégration actuelle prend en charge les champs minimaux requis par le pour créer une Legal Tracker question. Les administrateurs doivent identifier les modèles de type de question avec des champs obligatoires supplémentaires requis pour la création de question et créer les enregistrements correspondants dans la table Legal Tracker Modèle de question [sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template].

Les données configurées dans les tables servent de valeurs que les émetteurs sélectionnent lors de l'envoi d'un formulaire de demande d'engagement externe. Les valeurs sont utilisées dans le suivi juridique pour générer une question.

Pour éviter les échecs lors de la création d'une question dans Legal Tracker, les administrateurs doivent conserver les mêmes données que dans Legal Tracker dans les tables suivantes.

Tables de suivi juridique

Nom	Table
Cabinet externe	sn_lg_matter_outside_firm
Avocat externe	sn_lg_matter_outside_counsel
Itinéraire de l'approbation de facture	sn_lg_matter_legal_tracker_invoice_approval_route
Modèle de question du suivi juridique	sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template

Des tâches planifiées sont installées pour synchroniser les données de Legal Tracker avec Legal Matter Management. Pour plus d'informations, consultez Tâches planifiées installées pour extraire les données du suivi juridique.

Configurer le symbole de devise pour le flux d'activité

Configurez la devise à afficher dans le flux d'activité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, le flux d'activité affiche les champs de devise et de prix convertis dans les paramètres régionaux de la session de l'utilisateur. Configurez la propriété système glide.sys.audit_currency_value pour afficher les champs de devise et de prix comme dans le champ de valeur.

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, entrez sys_properties.list.
2. Dans la colonne **Nom** , recherchez la propriété glide.sys.audit_currency_value .
3. Sélectionnez la propriété.
4. Mettez à jour le champ **Valeur** sur vrai.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter une question juridique à un utilisateur de groupe juridique

Affectez-vous une question juridique ou affectez-la à une personne du groupe d'affectation pour commencer à la traiter.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_matter.matter_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lors de la création d'une question juridique (soit directement, soit en convertissant une demande juridique), celle-ci est affectée à un groupe d'affectation. Le responsable du domaine d'activité ou le gestionnaire du groupe peut affecter la question juridique à lui-même ou à un autre membre du groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Dans l'onglet Legal Counsel Center , sélectionnez l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Questions juridiques**, cliquez sur **Non affecté**.
4. Dans la liste des questions non affectées, cliquez sur un numéro de question pour en ouvrir une.
5. Dans l'onglet **Détails**, sélectionnez votre nom ou celui d'un autre utilisateur dans le champ **Propriétaire de la question** pour traiter la question.
6. **Facultatif :** Mettez à jour l'**autorisation du groupe d'affectation** pour modifier le niveau d'autorisation de la question juridique pour le groupe d'utilisateurs affecté.
   - **Aucun accès** : seuls le responsable du domaine de pratique, le chef de groupe et le propriétaire de la question (utilisateur dans le champ **Propriétaire de la question**) peuvent accéder à la question juridique et travailler dessus.
   - **Lecture** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent uniquement consulter la question juridique.
   - **Modification** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent uniquement consulter et modifier la question juridique.

   Remarque :
   Le propriétaire de la question, le responsable du domaine de pratique ou le chef de groupe peut définir les autorisations du groupe d'affectation sur la question juridique.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
La question juridique est affectée au membre sélectionné du groupe d'utilisateurs. L'état de la question est défini sur Affecté.

Que faire ensuite
Le membre affecté peut commencer à traiter la question juridique.

Traiter une question juridique

En tant que propriétaire de question, traitez une question juridique qui vous est affectée pour résoudre les problèmes ou répondre aux requêtes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Remarque :
Lorsque vous n'êtes pas disponible, vous pouvez déléguer vos fonctions juridiques à d'autres utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Dans l'onglet Legal Counsel Center , sélectionnez l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.
4. **Facultatif :** Mettez à jour l'**autorisation du groupe d'affectation** pour modifier le niveau d'autorisation de la question juridique pour le groupe d'utilisateurs affecté.
   - **Aucun accès** : seuls le responsable du domaine de pratique, le chef de groupe et le propriétaire de la question (utilisateur dans le champ **Propriétaire de la question**) peuvent accéder à la question juridique et travailler dessus.
   - **Lecture** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent uniquement consulter la question juridique.
   - **Modification** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent uniquement consulter et modifier la question juridique.

   Remarque :
   Le propriétaire de la question, le responsable du domaine de pratique ou le chef de groupe peut définir les autorisations du groupe d'affectation sur la question juridique.
5. Créez des artefacts (dossiers) et joignez des fichiers à l'artefact d'une question juridique pour stocker les documents justificatifs collectés dans la question.
6. **Facultatif :** Si la demande doit être réaffectée à un nouveau groupe d'affectation pour des raisons professionnelles, sélectionnez un nouveau groupe d'affectation dans le champ **Groupe d'affectation**.

   Remarque :
   La modification du champ **Groupe d'affectation** n'est disponible que lorsque l'option **Groupe d'affectation modifiable dans la question** est configurée dans le formulaire d'admission associé.

   Lors de la modification du groupe d'affectation, les membres existants non inclus dans le groupe d'affectation mis à jour peuvent perdre l'accès à la question. Le champ Propriétaire de la **question** est également effacé et le propriétaire de la question est informé par e-mail.
7. **Facultatif :** Si vous avez besoin d'aide d'autres prestataires pour travailler sur la question juridique, ajoutez-les dans le champ **Collaborateurs**.

   Remarque :
   Les utilisateurs disposant du rôle matter_fulfiller sont répertoriés dans le champ **Collaborateurs**.

   Les collaborateurs sont informés par e-mail qu'ils ont été ajoutés en tant que collaborateurs à une question juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. **Facultatif :** Initiez une approbation ad hoc pour la question juridique ou le contenu de son artefact lorsqu'une approbation est requise de la part d'autres personnes concernées.
9. **Facultatif :** Faire appel à un conseiller externe tout en résolvant les problèmes.
10. **Facultatif :** Communiquez avec le demandeur ou d'autres personnes concernées à l'aide d'e-mails, de conversations de messagerie instantanée, de notes de travail ou de commentaires.
    - Utiliser les e-mails : communiquez avec les personnes concernées à l'aide des e-mails. Pour plus d'informations, voir Communiquer à l'aide d'e-mails.
    - Utiliser les chats en direct : communiquez avec toutes les personnes concernées à l'aide des chats. Pour plus d'informations, consultez Démarrer une session de messagerie instantanée via la boîte de réception Legal Counsel Center.
    - Utilisation des commentaires : pour communiquer avec le demandeur ou d'autres personnes concernées, dans la section Composer, saisissez votre message dans le champ **Commentaires** et cliquez sur **Publier des commentaires**.
    - Utilisation des notes de travail : communiquez avec les autres membres du département juridique. Dans la section Rédiger, saisissez votre message dans le champ **Notes de travail** et cliquez sur **Publier des notes de travail**.

      Les modèles de réponse vous permettent d'insérer du contenu prédéfini dans les e-mails, les conversations de messagerie instantanée et les champs de formulaire de demande et de question juridique, tels que **les commentaires** et **les notes de travail**.

      Sélectionnez l'icône du modèle de réponse (et trouvez un modèle de réponse approprié en fonction de l'objet de votre e-mail. Copiez et collez le contenu du modèle dans le champ requis.

      Remarque :
      Vous disposez uniquement des modèles de réponses configurés pour les services juridiques.
11. **Facultatif :** Créez et gérez une liste de vérification des éléments dans la section Counsel Assist pour suivre les actions à réaliser en vue de résoudre la question juridique.
12. Créez des phases et des tâches dans celles-ci afin d'organiser l'investigation.
    Vous pouvez affecter ces tâches à des utilisateurs de différents départements de votre organisation.
13. Ajoutez des jalons pour suivre les chronologies et effectuer les tâches importantes.
14. **Facultatif :** Associez la question à une autre demande juridique de nature similaire.
15. Fermez la question juridique une fois que vous avez terminé les activités requises ou annulez-la si elle ne nécessite pas d'autre action.
    - Pour fermer la question, suivez les instructions indiquées dans Fermer la question juridique.
    - Pour annuler la question, cliquez sur le bouton Plus d'actions ( ) et sélectionnez **Annuler**.
16. Si de nouvelles informations apparaissent ou si une investigation plus approfondie est requise, rouvrez la question juridique après qu'elle a été fermée ou annulée.

Initier une approbation ad hoc pour une question juridique ou son artefact

Initiez une approbation ad hoc pour une question juridique ou ses artefacts à partir d'un utilisateur ou d'un groupe d'utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Voici quelques cas où des approbations peuvent être demandées pour une question juridique ou son artefact :

- Approbation des documents de contrat juridiques par les personnes concernées.
- Approbation ad hoc pour une question juridique qui nécessite une autorisation de l'équipe de confidentialité avant qu'elle puisse être traitée.

Vous pouvez affecter ces approbations à n'importe quel utilisateur ou groupe d'utilisateurs de votre organisation qui dispose du rôle legal_user, Lorsque vous initiez une approbation, les approbations reçoivent une notification par e-mail et peuvent examiner l'approbation et agir sur elle.

Remarque :

- Si une question juridique ou un artefact a déjà un enregistrement d'approbation en attente, vous ne pouvez pas initier une autre approbation pour le même élément.
- Les pièces jointes qui ont un enregistrement d'approbation ad hoc à l'état Demandé ne peuvent pas être supprimées d'une question juridique. Pour supprimer ces pièces jointes, annulez la demande d'approbation ad hoc ou obtenez d'abord l'approbation.
- Lorsque vous supprimez une pièce jointe d'une question juridique, cela supprime également les enregistrements d'approbation ad hoc associés.

En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Dans l'onglet Legal Counsel Center , sélectionnez l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.
4. Dans l'onglet **Approbateurs**, cliquez sur **Initier l'approbation**.

   Vous pouvez également initier une approbation en cliquant sur le bouton Plus d'actions ( ) et en sélectionnant **Initier l'approbation**.
5. Remplissez les champs de la boîte de dialogue Initier l'approbation.

Boîte de dialogue Initier l'approbation

Champ	Description
Approbation pour	Élément qui nécessite une approbation. ○ **Question** : obtenir l'approbation de l'ensemble de la question juridique. ○ **Artefact** : obtenir l'approbation d'une ou de toutes les pièces jointes dans un artefact.
Sélectionner un artefact	Artefact dans la question juridique pour laquelle une approbation est requise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'**Artefact** est sélectionné à partir de **Approbation pour**.
Sélectionner une pièce jointe	Pièce jointe de l'artefact sélectionné pour laquelle une approbation est requise. Choisissez une pièce jointe spécifique pour approbation ou laissez le champ vide pour obtenir l'approbation de toutes les pièces jointes. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'**Artefact** est sélectionné à partir de **Approbation pour**.
Sélectionner un document	Documents joints à la question juridique pour laquelle une approbation est requise. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Document** est sélectionnée dans le champ **Approbation pour**. **Remarque :** l'option Document de la liste s'affiche uniquement lorsque l'option de stockage externe est activée dans le formulaire d'admission.
Approbation par	Approbation requise au niveau de l'utilisateur ou du groupe d'utilisateurs. ○ **Utilisateur** : obtenir l'approbation d'un utilisateur individuel. ○ **Groupe d'utilisateurs** : obtenir l'approbation d'un ensemble d'utilisateurs. Le champ **Sélectionner un utilisateur** est remplacé par le champ **Sélectionner un groupe d'utilisateurs**.
Sélectionner un utilisateur	Utilisateur ou groupe d'utilisateurs devant approuver l'élément. **Remarque :** les utilisateurs ou les groupes d'utilisateurs disposant du rôle legal_user sont répertoriés. ○ Si vous avez sélectionné **Utilisateur** dans le champ **Approbation par**, sélectionnez un utilisateur dont l'approbation est requise. ○ Si vous avez sélectionné **Groupe d'utilisateurs** dans le champ **Approbation par**, sélectionnez un groupe d'utilisateurs dont l'approbation est requise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Remarque d'approbation	Remarque pour l'utilisateur ou le groupe d'utilisateurs sélectionné.

6. Cliquez sur **Initier**.

Résultats

Les approbateurs affectés sont ajoutés dans l'onglet **Approbateurs** en fonction des conditions suivantes :

- Si vous avez sélectionné **Utilisateur** dans le champ **Approbation par**, un enregistrement d'approbation est créé pour l'utilisateur sélectionné.
- Si vous avez sélectionné **Groupe d'utilisateurs** dans le champ **Approbation par**, un enregistrement d'approbation pour chaque utilisateur du groupe sélectionné est créé. Tout membre du groupe peut approuver.

Si l'option de stockage externe est activée, les documents de l'artefact d'une question juridique sont stockés dans les systèmes de stockage externes. En fonction de la demande d'approbation, l'accès aux documents pour les approbateurs se trouve au niveau de la question, de l'artefact ou du document. Pour en savoir plus sur l'accès aux documents, consultez Accès aux documents dans une question juridique.

Les approbations affectées obtiennent une notification par e-mail avec un lien pour ouvrir l'enregistrement pour la révision et l'action.

Remarque :

- Une pièce jointe ne peut pas être supprimée après l'initiation d'une approbation ad hoc et est à l'état Demandé. Pour supprimer ces pièces jointes, annulez la demande d'approbation ad hoc ou obtenez d'abord l'approbation.
- Lorsque vous supprimez une pièce jointe d'une question juridique, cela supprime également les enregistrements d'approbation ad hoc associés. Une note de travail est publiée avec les détails de la suppression dans le flux d'activité de la question juridique.

Les détails de l'approbation apparaissent sous l'onglet **Approbations** de la page Ticket standard.

Que faire ensuite

Les approbateurs peuvent examiner et approuver ou rejeter l'élément sélectionné.

Annuler une approbation ad hoc pour une question juridique

Annulez une approbation ad hoc pour une question juridique si elle n'exige plus aucune action.

Avant de commencer

Vous ne pouvez annuler qu'une approbation ad hoc dont l'état est Demandé.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Dans l'onglet Legal Counsel Center , sélectionnez l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.
4. Dans l'onglet **Approbateurs**, cliquez sur **Annuler l'approbation**.
5. Dans la boîte de dialogue Annuler l'approbation, sélectionnez l'enregistrement d'approbation dans le champ **Approbation pour** que vous souhaitez annuler.
6. Saisissez des commentaires pour annuler l'enregistrement d'approbation et cliquez sur **Confirmer l'annulation**.

Résultats

L'enregistrement d'approbation est annulé et son état est mis à jour sur Annulé et des commentaires sont ajoutés à l'enregistrement d'approbation. Si l'approbation a été demandée à un groupe d'utilisateurs, les enregistrements d'approbation correspondants pour tous les utilisateurs du groupe sont annulés.

Faire appel à un conseiller externe

Faites appel à des conseillers juridiques externes pour bénéficier de leur expertise en matière de résolution de questions juridiques.

Les options suivantes sont disponibles pour l'engagement d'avocats externes.

- À l'aide du workflow de divulgation légale des inventions, vous pouvez permettre aux inventeurs de divulguer leurs inventions de manière structurée. Pour plus d'informations, consultez Déclaration juridique d'invention.
- Grâce à l'intégration à Legal Tracker, vous pouvez communiquer avec des conseillers externes en créant automatiquement des questions dans le suivi juridique pour suivre les mises à jour et les dépenses liées à l'engagement d'avocats externes.

Exemple de workflow pour l'engagement d'avocats externes à l'aide de Legal Tracker

1. Le prestataire de questions juridiques examine une question juridique.
2. Le prestataire chargé des questions juridiques décide de faire appel à un conseiller externe.
3. Le prestataire des questions juridiques initie une demande d'engagement d'avocat externe.
4. Le prestataire des questions juridiques saisit Legal Tracker les détails ou choisit de créer une tâche pour que les informations soient remplies ultérieurement.
5. Le prestataire des questions juridiques soumet la demande d'approbation de l'avocat externe.
6. Les responsables du domaine d'activité reçoivent une demande d'approbation.
7. Le responsable du domaine d'activité examine et approuve la demande d'engagement d'avocat externe. S'il existe plusieurs responsables de domaine d'activité, l'approbation de l'un d'entre eux est requise pour marquer la demande comme approuvée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

   a. Si les détails de Legal Tracker sont déjà renseignés, une intégration à Legal Tracker est automatiquement lancée.
   b. Dans les cas où une tâche est créée pour renseigner les détails du suivi juridique, le prestataire de tâches doit lancer l'intégration manuellement après avoir renseigné les détails.
8. Une fois l'intégration réussie, la question est créée dans Legal Tracker.
9. Les détails des questions sont synchronisés et Legal Matter Management peuvent être consultés dans la liste connexe des questions externes.
10. Les avocats externes peuvent accéder à l'affaire et la mettre à jour dans Legal Tracker.

Demander l'engagement d'un avocat externe

En tant que prestataire juridique, créez une demande d'engagement d'avocat externe pour une question.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir configuré Legal Matter Management pour communiquer avec un conseiller externe. Pour plus d'informations, consultez Configurer Legal Matter Management pour communiquer avec un conseiller externe à l'aide du suivi juridique.

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Ouvrez une question juridique.
2. Sélectionnez **Ajouter un conseiller externe pour le suivi juridique** à partir de ▼ sur **Ajouter un conseiller externe**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à Formulaire Créer Legal Tracker une demande d'engagement d'avocat externe.
4. Si vous n'êtes pas sûr des détails et que vous souhaitez que quelqu'un d'autre examine et remplisse les détails du suivi juridique, cochez la case **Créer une tâche pour la saisie des détails du champ du suivi juridique** .
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Soumettre une demande d'engagement d'avocat externe pour approbation

En tant que prestataire juridique, soumettez une demande d'engagement d'avocat externe pour approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Ouvrez une question juridique.
2. À partir de la liste, ouvrez la demande d'engagement d'avocat externe.
3. Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approuver ou rejeter la demande d'engagement d'avocat externe

En tant que responsable du domaine d'activité, approuvez la demande d'engagement d'avocat externe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Ouvrez la demande d'approbation d'engagement d'avocat externe.

2. Examinez l'enregistrement et approuvez ou rejetez :
   - Pour approuver la demande d'approbation d'engagement d'avocat externe, dans le champ État, sélectionnez **Approuvé**.

     Remarque :
     Lorsque la demande d'engagement d'avocat externe est approuvée, que les détails du suivi juridique sont renseignés et qu'aucune tâche n'est créée pour celui-ci, la demande d'engagement d'avocat externe est automatiquement soumise pour intégration.

   - Pour rejeter la demande d'approbation d'engagement d'avocat externe, dans le champ État, sélectionnez **Rejeté**.

     Remarque :
     Lorsque le responsable du domaine d'activité rejette la demande avec les détails, l'enregistrement est renvoyé au prestataire. L'état de l'enregistrement devient Rejeté. Le prestataire doit mettre à jour l'enregistrement en fonction du commentaire fourni et envoyer à nouveau la demande d'approbation.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Si vous utilisez la vue de la plateforme, sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Résultat de l'approbation de la demande d'engagement d'avocat externe

L'option de création d'une tâche de saisie des détails du champ Suivi juridique a été sélectionnée	Les détails du suivi juridique sont déjà renseignés
Après approbation de la demande d'engagement d'avocat externe, une tâche est créée pour renseigner les détails du suivi juridique.	• Lors de l'approbation de la demande d'engagement d'avocat externe, une intégration avec Legal Tracker est automatiquement lancée. • Une fois l'intégration réussie, la question créée dans Legal Tracker sera accessible aux utilisateurs suivants disposant du rôle d'administrateur des affaires

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat de l'approbation de la demande d'engagement d'avocat externe (suite)

L'option de création d'une tâche de saisie des détails du champ Suivi juridique a été sélectionnée	Les détails du suivi juridique sont déjà renseignés
	○ Propriétaire de la question : utilisateur sélectionné comme propriétaire de la question juridique. ○ Demandé pour : utilisateur pour lequel la demande d'engagement d'avocat externe est soumise. ○ Avocat externe responsable – Utilisateur choisi à titre d'avocat externe responsable du cabinet principal associé. ○ Personne responsable de la société : utilisateur choisi comme responsable de l'organisation qui doit assurer la coordination avec le conseiller externe. ○ #2 personne de la société : l'utilisateur est sélectionné comme personne de contact alternative en l'absence de la personne de la société principale. ○ Responsables du domaine d'activité : un ou plusieurs utilisateurs qui peuvent approuver la demande d'engagement d'avocat externe.

Traduction automatique

Que faire ensuite

Si une tâche a été créée pour renseigner les détails du suivi juridique, vous devez renseigner les détails et soumettre la demande d'engagement d'avocat externe pour l'intégration au suivi juridique. Pour plus d'informations, consultez Affecter une tâche créée pour remplir les détails du suivi juridique et Saisir Legal Tracker les détails et soumettre pour intégration.

Affecter une tâche créée pour remplir les détails du suivi juridique

En tant que prestataire juridique, affectez la tâche créée pour remplir les détails du suivi juridique au prestataire de tâches.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_lg_ops.legal_user et sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user
- sn_lg_matter.matter_fulfiller
- sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Ouvrez une tâche.
2. Dans le champ Affecté à, sélectionnez l'utilisateur auquel vous souhaitez affecter la tâche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par défaut, la règle d'affectation Règle de tâche de question de l'engagement d'avocat externe est disponible et est utilisée pour affecter une tâche juridique. Examinez et modifiez la règle d'affectation en fonction de vos besoins.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Saisir Legal Tracker les détails et soumettre pour intégration

En tant que prestataire de tâches, entrez les détails dans la Legal Tracker section de la demande d'engagement d'avocat externe.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_lg_ops.legal_user et sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user
- sn_lg_matter.matter_fulfiller
- sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Ouvrez une tâche de question juridique.
2. Renseignez les détails du suivi juridique.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.
4. Sélectionnez **Soumettre pour intégration** afin de créer une question dans Legal Tracker.
   Lors de la création de la question, des erreurs peuvent être signalées pour les données liées à la demande d'engagement d'avocat externe ou Legal Tracker à la section des détails, ou les deux. Pour plus d'informations, consultez Résoudre les erreurs lors de la création d'une question.

Résultats

Une fois l'intégration réussie, l'autorisation d'accès est accordée aux utilisateurs suivants pour la question créée dans Legal Tracker.

- Propriétaire de la question : utilisateur sélectionné comme propriétaire de la question juridique.
- Responsables du domaine d'activité : utilisateurs sélectionnés comme responsables du domaine d'activité pour le domaine d'activité sur la question juridique, auxquels l'approbation de la demande d'engagement d'avocat externe est envoyée.
- Demandé pour : utilisateur pour lequel la demande d'engagement d'avocat externe est soumise.
- Avocat externe responsable – Utilisateur choisi comme avocat principal du cabinet principal associé.
- Personne responsable de la société : utilisateur choisi comme responsable de l'organisation qui doit assurer la coordination avec le conseiller externe.
- #2 personne de la société : l'utilisateur est sélectionné comme personne de contact alternative en l'absence de la personne de la société principale.

Résoudre les erreurs lors de la création d'une question

Dans le , une question est créée après que les Legal Trackerdemandes d'engagement d'avocat externe ont été approuvées et qu'une intégration a été initiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lors de la création de la question, des erreurs peuvent être signalées pour les données liées à la demande d'engagement d'avocat externe ou Legal Tracker à la section des détails, ou les deux. Vous pouvez voir les erreurs dans le flux d'activité de la demande d'engagement d'avocat externe.

Workflow lorsqu'une erreur est signalée pour les détails de la demande d'engagement d'avocat externe

Détails du suivi juridique	Workflow
Lorsque le prestataire de question renseigne les détails du suivi juridique	• La demande d'engagement d'avocat externe passe à l'état Brouillon et le flux d'activité est mis à jour avec les détails de l'erreur. • Une notification est envoyée au prestataire chargé de la question. • Le prestataire de question corrige les valeurs et soumet à nouveau la demande d'approbation. • Le responsable du domaine de pratique approuve la demande d'engagement d'avocat externe. • Une intégration avec Legal Tracker sera automatiquement lancée.
Lorsqu'une tâche a été créée pour renseigner les détails du suivi juridique	• La demande d'engagement d'avocat externe passe à l'état Brouillon et le flux d'activité est mis à jour avec les détails de l'erreur. • Une notification est envoyée au prestataire chargé de la question. • Le prestataire de question corrige les valeurs et soumet à nouveau la demande d'approbation. • Le responsable du domaine de pratique approuve la demande d'engagement d'avocat externe. • Le prestataire envoie la demande d'intégration.

Workflow lorsqu'une erreur est signalée pour les détails du suivi juridique

Détails du suivi juridique	Workflow
Lorsque le prestataire de question renseigne les détails du suivi juridique	• La demande d'engagement d'avocat externe passe à l'état Échec de l'intégration et le flux d'activité est mis à jour avec les détails de l'erreur. • Une notification est envoyée au prestataire chargé de la question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails du suivi juridique	Workflow
	• Le prestataire chargé de question corrige les valeurs dans la section Suivi juridique. • Le prestataire envoie la demande d'intégration.
Lorsqu'une tâche a été créée pour renseigner les détails du suivi juridique	• La demande d'engagement d'avocat externe passe à l'état Échec de l'intégration et le flux d'activité est mis à jour avec les détails de l'erreur. • Une notification est envoyée à la question et au prestataire chargé de la tâche. • Le prestataire de tâches corrige les valeurs de la section Legal Tracker. • Le prestataire de tâches soumet la demande d'intégration.

Workflow lorsqu'une erreur est signalée à la fois dans la demande d'engagement d'avocat externe et dans les détails du suivi juridique

Détails du suivi juridique	Workflow
Lorsque le prestataire de question renseigne les détails du suivi juridique	• La demande d'engagement d'avocat externe passe à l'état Brouillon et le flux d'activité est mis à jour avec les détails de l'erreur. • Une notification est envoyée au prestataire chargé de la question. • Le prestataire de question corrige les valeurs et soumet à nouveau la demande d'approbation. • Le responsable du domaine de pratique approuve la demande d'engagement d'avocat externe. • Une intégration avec Legal Tracker sera automatiquement lancée.
Lorsqu'une tâche a été créée pour renseigner les détails du suivi juridique	• La demande d'engagement d'avocat externe passe à l'état Brouillon et le flux d'activité est mis à jour avec les détails de l'erreur. • Une notification est envoyée au prestataire chargé de la question. • Le prestataire juridique corrige les valeurs et soumet à nouveau la demande d'approbation. • Le responsable du domaine de pratique approuve la demande d'engagement d'avocat externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails du suivi juridique	Workflow
	• Le prestataire de tâches renseigne les détails pour Legal Tracker. • Le prestataire de tâches soumet la demande d'intégration.

Afficher les détails de la question externe

En tant que prestataire juridique, affichez les détails de la question externe récupérés dans la question juridique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Ouvrez une question juridique.
2. Sélectionnez l'onglet **Questions externes** .
3. Sélectionnez l'ID de question pour afficher le résumé, les informations sur les dépenses, les détails sur l'entreprise et d'autres détails.
4. Sélectionnez le lien dans le champ Lien de la question du suivi juridique pour ouvrir et afficher la question dans Legal Tracker.

Supprimer la demande d'engagement d'avocat externe

En tant que prestataire juridique, vous pouvez supprimer une demande d'engagement d'avocat externe qui n'est plus requise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller, sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procédure

1. Ouvrez une question juridique.
2. Cochez la case de la demande d'engagement d'avocat externe que vous souhaitez supprimer.
3. Sélectionnez **Supprimer**.
   Si vous êtes dans la vue de la plateforme, sélectionnez **Supprimer** dans la liste déroulante Action sur les lignes sélectionnées.

Résultats

État de la demande d'engagement d'avocat externe	Question externe créée	Suppression
Travail en cours et non intégré au suivi juridique	Non	La demande d'engagement d'avocat externe est supprimée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État de la demande d'engagement d'avocat externe	Question externe créée	Suppression
Intégré à Legal Tracker	Oui	• La demande d'engagement d'avocat externe et la question externe associée sont supprimées. • La question créée dans Legal Tracker n'est pas supprimée.

Approuver ou rejeter une tâche de question juridique ou son artefact

Examinez le contenu d'une question juridique ou son artefact et approuvez-le ou rejetez-le.

Avant de commencer

Vous devez avoir reçu une notification par e-mail avec un lien vers l'élément juridique pour approbation.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement d'approbation à partir d'une notification par e-mail, Legal Counsel Center, Libre-service ou du portail Centre des employés.
2. Examinez l'enregistrement et approuvez ou rejetez :
   - Pour approuver l'enregistrement, cliquez sur **Approuver**.
   - Pour rejeter l'enregistrement, saisissez des commentaires liés au rejet dans le champ **Commentaires** et cliquez sur **Rejeter**.

Résultats

La table suivante affiche le résultat des actions d'approbation et de rejet de l'enregistrement d'approbation.

Résultat de l'approbation ou du rejet d'un élément juridique

Approuver	Refuser
• L'état de l'enregistrement d'approbation est mis à jour pour passer de Demandé à Approuvé. Si l'élément demandé a été affecté à un groupe d'utilisateurs pour approbation, l'état des enregistrements d'approbation pour les utilisateurs restants passe de Demandé à N'est plus nécessaire.	• L'état de l'enregistrement d'approbation est mis à jour pour passer de Demandé à Rejeté. Si l'élément demandé a été affecté à un groupe d'utilisateurs pour approbation, l'état des enregistrements d'approbation pour les utilisateurs restants passe de Demandé à N'est plus nécessaire. • Les commentaires liés au rejet publiés par l'approbateur sont ajoutés à la section Activités de la question juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat de l'approbation ou du rejet d'un élément juridique (suite)

Approuver	Refuser
Remarque : Si l'approbation était pour une pièce jointe de l'artefact de question juridique, la pièce jointe ne peut pas être supprimée de l'artefact de question juridique. • Les approbateurs qui ne sont pas ajoutés à la **liste de surveillance** de la question juridique perdent l'accès à l'élément approuvé.	• Les approbateurs qui ne sont pas ajoutés à la **liste de surveillance** de la question juridique perdent l'accès à l'élément approuvé.

Communiquer à l'aide d'e-mails à partir de Legal Counsel Center

Composez et envoyez des e-mails directement à partir du formulaire de demande d'enregistrement juridique dans le Legal Counsel Center. Vous pouvez également enregistrer l'e-mail sous forme de brouillon pour l'envoyer plus tard.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Dans l'onglet Legal Counsel Center , sélectionnez l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.
4. Cliquez sur le bouton Plus d'actions ( ) et sélectionnez **Composer un e-mail**.
   Le bouton **Composer un e-mail** est disponible uniquement lorsque la question juridique est à l'état Assigné ou Travail en cours.
5. Dans l'onglet **Brouillon de nouvel e-mail**, composez un nouvel e-mail ou répondez à l'e-mail reçu et envoyez-le immédiatement ou enregistrez-le comme brouillon pour l'envoyer plus tard.
   Pour plus d'informations, voir Communication par e-mail .

Résultats

Une fois l'e-mail envoyé, il est ajouté au flux d'activité du formulaire de question juridique. Les e-mails que vous recevez d'autres sont également ajoutés au flux d'activités.

Ajouter une phase à une question juridique

Ajoutez une phase à une question pour suivre les tâches spécifiques afin de traiter la question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous avez créé une question juridique à l'aide d'un modèle de question, il se peut que vous disposiez déjà des phases prédéfinies dans la question en raison du modèle.

En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Dans l'onglet Legal Counsel Center , sélectionnez l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.
4. Pour ajouter une phase, dans l'onglet **Phases**, cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom unique pour la phase.
6. Dans le champ **Ordre**, saisissez un nombre pour déterminer l'ordre dans lequel la phase doit être traitée.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Une phase est ajoutée à la question.

Que faire ensuite
Ajoutez des tâches à la phase pour gérer les activités de la question. Si la tâche doit être effectuée par un autre utilisateur, affectez-la-lui.

Créer une tâche pour une question juridique

Créez une tâche ou une phase dans une question juridique que vous ou un autre utilisateur devez accomplir en vue de résoudre la question.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Dans l'onglet Legal Counsel Center , sélectionnez l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.
4. Ajoutez des tâches à une question ou à une phase.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour ajouter une tâche à une question, dans l'onglet **Tâches** du formulaire Question juridique, cliquez sur **Nouveau**.
- Pour ajouter une tâche à une phase, ouvrez une phase à partir de l'onglet **Phases** et cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet **Tâches de questions juridiques** de l'enregistrement de phase.

5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche de question juridique

Champ	Description
Nom	Nom unique de la tâche.
Type	Type de tâche. Si vous sélectionnez le type de tâche relatif aux risques et à l'atténuation, les champs supplémentaires suivants s'affichent : ○ Propriétaire du risque ○ Description du risque ○ Plan d'atténuation proposé ○ Action terminée
Priorité	Niveau de priorité concernant la réalisation de la tâche. La priorité d'une tâche détermine son importance pour résoudre la question.
Phase	Phase à laquelle la tâche appartient.
Question	Question à laquelle la tâche appartient.
Nom d'événement	Nom de l'événement de calendrier associé à la tâche. Un événement de calendrier avec une date d'échéance vous permet de suivre la progression de la tâche par rapport à des jalons spécifiques.
État	État actuel de la tâche pour déterminer sa progression.
Ordre	Ordre dans lequel la tâche doit être réalisée lorsqu'il y a plusieurs tâches dans une phase ou une question.
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs auquel la tâche est affectée.
Assignée à	Utilisateur auquel la tâche est affectée. Si un groupe d'affectation est sélectionné, la liste affiche les membres du groupe sélectionné.
Date d'échéance	Date de fin de la tâche.
Description courte	Brève description permettant de spécifier les activités et le résultat attendus concernant la réalisation de la tâche.
Section des notes	
Commentaires additionnels	Commentaires ou notes que le demandeur peut également voir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Notes de travail	Commentaires ou notes que seuls les utilisateurs autorisés associés à la question peuvent voir.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. **Facultatif :** Dans la barre latérale contextuelle, ajoutez des instructions et des actions à réaliser dans le cadre de la tâche.
   - Dans la section **Instructions**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter des instructions que l'utilisateur affecté doit suivre pour accomplir la tâche.
   - Dans la section **Liste de vérification**, cliquez sur **Créer** pour ajouter des actions à réaliser afin de suivre la progression des activités de la tâche associée à la question.
   - Si le type de question est défini sur Entretien, le composant Modèle d'entretien est visible dans la barre latérale contextuelle.

Important :
Pour utiliser des modèles d'entretien, vous devez d'abord installer le module d'extension Interview Templates (com.sn_interview_templates) et activer le RCA demandé d'Interview Templates pour Legal Matter Management et Legal Counsel Center le périmètre de l'application.

8. **Facultatif :** Ajoutez un artefact (dossier) dans lequel vous ou l'utilisateur affecté pouvez charger des fichiers liés à la tâche ou à son investigation.

Résultats
Une tâche juridique est créée et répertoriée dans l'onglet **Tâches** de la question. Si la tâche a été ajoutée dans un enregistrement de phase, elle est également répertoriée dans l'onglet **Tâches de questions juridiques** de la phase.

Conseil :
Si la nouvelle tâche n'apparaît pas dans la liste, cliquez sur le bouton Actualiser la liste ( ).

Effectuer une tâche de question juridique

Lorsque vous avez fini de travailler sur une tâche de question affectée, marquez la tâche comme terminée.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Dans l'onglet Legal Counsel Center , sélectionnez l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Mon travail**, cliquez sur **Tâches à faire**.
4. Dans la liste Mes tâches, ouvrez la tâche.
5. **Facultatif :** Dans la section **Activité** de la tâche, saisissez des commentaires ou ajoutez des pièces jointes.
6. Cliquez sur **Marquer comme terminé**.

Résultats
La tâche de question est terminée et passe à l'état Examen. Elle a été envoyée au propriétaire de la question pour approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approuver ou rejeter une tâche de question juridique

En tant que propriétaire de question, vous pouvez examiner et approuver ou rejeter des tâches qui sont marquées comme terminées par leur propriétaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Dans l'onglet Legal Counsel Center , sélectionnez l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Mon travail**, cliquez sur **Éléments en attente d'approbations**.
4. Dans la liste Tâches à faire, cliquez sur **Demandé** pour ouvrir une tâche de question à examiner à des fins d'approbation.
5. Approuvez ou rejetez la tâche de question :
   - Pour approuver la tâche de question, cliquez sur **Approuver**.

     L'état de la demande d'approbation est défini sur Approuvé.
   - Pour rejeter la tâche de question, cliquez sur **Rejeter**. Dans la boîte de dialogue, saisissez des commentaires pour l'approbation ou le rejet dans le champ **Commentaires**.

     L'état de la demande d'approbation est défini sur Rejeté.

Résultats

- Si vous approuvez la tâche de question, la tâche est fermée. La tâche passe à l'état Fermé terminé.
- Si vous rejetez la tâche de question, celle-ci est ouverte à nouveau. La tâche passe à l'état Travail en cours. Le propriétaire de la tâche peut travailler à nouveau sur la tâche pour répondre aux exigences de celle-ci et la marquer comme terminée pour approbation.

Annuler une tâche de question juridique

Vous pouvez annuler une tâche de question si elle ne nécessite plus aucune action.

Avant de commencer

Vous pouvez annuler uniquement les tâches qui ont l'un des états suivants : Brouillon, Affecté ou Travail en cours.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Dans l'onglet Legal Counsel Center , sélectionnez l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Questions juridiques**, cliquez sur **Mes affectations**.
4. Dans l'onglet **Tâches**, ouvrez la tâche que vous souhaitez annuler.

Remarque :
Vous pouvez également annuler plusieurs tâches en une seule fois. Sélectionnez des tâches dans la liste et cliquez sur **Annuler les tâches**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans le formulaire Tâche de question juridique, cliquez sur **Annuler**.
6. Dans la boîte de dialogue Annuler la tâche, saisissez des commentaires concernant son annulation et cliquez sur **OK**.

Résultats
La tâche de question est annulée et passe à l'état Annulé.

Créer un artefact pour une question juridique

Créez un artefact pour une question juridique afin de télécharger et de stocker des documents, des e-mails et des fichiers liés à la question.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

À l'exception du propriétaire de question, du collaborateur ou du prestataire de tâches, vous pouvez également ajouter un artefact à une tâche importante à partir de l'onglet **Tâches**.

Remarque :
si des fichiers ont été joints à la demande avant qu'elle ne soit convertie en question, un artefact par défaut contenant ces fichiers est créé dans cette question. Si l'option de stockage externe est activée, les documents de l'artefact créé à partir des demandes sont partagés. Ainsi, l'ajout ou la suppression de tous les documents de cet artefact partagé est reflété dans la demande et la question. En outre, l'autorisation de document pour cet artefact partagé est gérée au niveau de la demande juridique et non au niveau de la question juridique.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Dans l'onglet Legal Counsel Center , sélectionnez l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.
4. Pour ajouter un artefact, dans l'onglet **Artefacts**, cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'artefact

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de l'artefact.
Question parent	Question à laquelle l'artefact est associé.
Type de contenu	Type de contenu que l'artefact peut contenir, comme des e-mails, des documents ou des images.
Description courte	Brève description de l'artefact, par exemple, son nom.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Description détaillée de l'artefact, par exemple, son objectif et son contenu.
Section des notes	
Notes de travail	Commentaires ou notes que seuls les utilisateurs autorisés associés à l'artefact et à la question parent peuvent voir.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'artefact avec les détails spécifiés est créé.
7. Dans l'onglet **Liens externes** , ajoutez le chemin ou le lien vers des fichiers externes.
   a. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter un nouveau chemin de stockage.
   b. Saisissez un lien valide vers le dossier de stockage et une brève description.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. **Facultatif :** Associez l'artefact à une tâche de question.

   Remarque :
   Si vous créez un artefact à partir d'une tâche de question, celui-ci est associé à la tâche par défaut.

   a. Dans l'onglet **Tâche de question**, sélectionnez un artefact, puis cliquez sur **Ajouter**.
   b. Dans la boîte de dialogue Ajouter une tâche juridique, sélectionnez une tâche importante, puis cliquez sur **Ajouter**.
   Lorsque le propriétaire de la question affecte cette tâche à un groupe ou à un utilisateur, ce dernier accède automatiquement à l'artefact. Les utilisateurs qui peuvent accéder à l'artefact sont répertoriés sous l'onglet **Utilisateurs d'artefacts**.
9. **Facultatif :** Révoquez l'autorisation d'accès des utilisateurs à qui l'accès par défaut a été accordé via la tâche de question associée.
   a. Dans l'onglet **Utilisateurs d'artefacts**, sélectionnez un ou plusieurs utilisateurs auxquels vous souhaitez refuser l'accès à l'artefact.
   b. Cliquez sur **Révoquer des autorisations**.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Joindre des fichiers à un artefact de question juridique.

Joindre des fichiers à un artefact de question juridique

Chargez la documentation justificative, comme des documents, des copies d'e-mails, des images ou tout autre fichier, dans l'artefact lorsque vous travaillez sur une question ou une tâche juridique. Vous pouvez également utiliser ces artefacts comme documentation de référence pour résoudre des demandes similaires à l'avenir.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller ou sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Dans l'onglet Legal Counsel Center , sélectionnez l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.
4. Dans l'onglet **Artefacts**, ouvrez un artefact.
5. **Facultatif :** Ajoutez ou supprimez des documents de la question juridique.

Accès aux documents dans une question juridique

Les documents joints aux questions juridiques sont chargés dans le système de stockage externe configuré lorsque l'option de stockage externe est activée sur un formulaire d'admission où le type Tout ou Question est sélectionné. L'autorisation d'accès de ces documents pour divers profils est contrôlée en temps réel, via une tâche planifiée ou sur demande.

Accès aux documents dans les questions juridiques pour divers profils

Le tableau suivant montre le type d'accès aux documents et le moment où il est accordé aux différents profils.

Accès aux documents dans une question juridique

Profil	Type d'accès	Niveau d'accès	Quand
Demandeur, demandé pour	Lecture seule	Document	La question juridique est soumise
Gestionnaire de groupe	Lecture, Écriture, Suppression	Question juridique	La question juridique est soumise ou convertie à partir de la demande juridique
Propriétaire de question (Affecté à)	Lecture, Écriture, Suppression	Question juridique	La question juridique est affectée
Collaborateurs	Lecture, Écriture, Suppression	Question juridique	Ajouté à la liste **Collaborateurs**
Approbateurs ad hoc	Lecture seule, pas Suppression	Question juridique, artefact ou document basé sur l'approbation demandée	L'approbation ad hoc est lancée
Propriétaire de tâche de question	Lecture seule, pas Suppression	Artifact	L'artefact est associé à une tâche de question ou lorsqu'une tâche est affectée à un utilisateur
Propriétaire de tâche de question	Lecture seule, pas Suppression	Document dans l'artefact associé à la tâche de question	L'artefact est associé à une tâche de question ou lorsqu'une tâche est affectée à un utilisateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accès aux documents dans une question juridique (suite)

Profil	Type d'accès	Niveau d'accès	Quand
Membres du groupe d'affectation	Dépend du champ **Autorisation de groupe d'affectation**	Document	La tâche est exécutée selon la planification ou sur demande
Utilisateurs de la liste de surveillance	Lecture seule, pas Suppression	Question juridique	Ajouté à la **liste de surveillance**
Délégués	Lecture seule, pas Suppression	Question juridique, artefact ou document basé sur les fonctions déléguées	La tâche *`Resolve platform delegation permissions for legal matter`* est exécutée selon la planification ou sur demande
Délégués par le biais d'une délégation granulaire	Lecture seule, pas Suppression	Question juridique, artefact ou document basé sur les fonctions déléguées	L'utilisateur est délégué

La tâche *`Process External Storage Permissions`* planifiée s'exécute à intervalles définis pour synchroniser l'accès pour toutes les autorisations non traitées sur les documents pour les questions juridiques stockées dans le stockage externe.

Remarque :

- Les demandeurs peuvent accéder aux documents joints à leurs demandes juridiques à partir de l'onglet **Documents** de la page Ticket standard.

  Remarque :
  les demandeurs ne peuvent supprimer que les documents de la demande qu'ils ont jointe.

- Le propriétaire de question affecté à la question juridique peut accéder aux documents à partir de l'onglet **Documents** de l'enregistrement Artefacts dans le Legal Counsel Center.
- Les utilisateurs ajoutés à la question peuvent demander un accès sur demande aux documents s'ils ont besoin d'y accéder avant l'exécution de la tâche planifiée.
- L'administrateur juridique peut révoquer l'accès d'un utilisateur aux documents d'une question juridique et des demandes juridiques.
- Les approbateurs ad hoc perdent l'accès au document après avoir approuvé ou rejeté l'élément demandé.
- Les délégués perdent l'accès après l'expiration de la période de délégation.

Demander l'accès aux documents pour une question juridique

Demandez l'accès aux documents joints à une question juridique à laquelle vous n'avez actuellement pas accès.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user ou sn_lg_ops.legal_fulfiller

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Dans l'onglet Legal Counsel Center , sélectionnez l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Questions**, cliquez sur **Toutes**.
4. Ouvrez une question juridique pour laquelle vous souhaitez demander l'accès aux documents.
5. Dans l'onglet **Artefacts**, ouvrez un artefact.
6. Dans l'onglet **Documents**, sélectionnez les documents auxquels vous souhaitez accéder, puis cliquez sur **Demander un accès**.

Résultats
Le système traite les autorisations de l'utilisateur et accorde l'accès aux documents de l'artefact de question.

Supprimer l'accès aux documents des utilisateurs dans une question juridique

Supprimez l'accès des utilisateurs existants aux documents joints à l'artefact d'une question juridique lorsqu'ils ne sont plus tenus de consulter ces documents.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_matter.matter_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Dans l'onglet Legal Counsel Center , sélectionnez l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Questions**, cliquez sur **Toutes**.
4. Ouvrez une question juridique pour laquelle vous souhaitez supprimer l'accès des utilisateurs aux documents qui lui sont joints.
5. Dans l'onglet **Accès aux documents**, sélectionnez les utilisateurs pour lesquels vous souhaitez supprimer l'accès aux documents.
6. Cliquez sur **Supprimer l'accès**.

Résultats
L'accès aux documents des utilisateurs sélectionnés est supprimé, et ils sont également supprimés de la liste. L'utilisateur ne pourra plus afficher les documents de la question.

Ajouter un jalon à une question juridique

Ajoutez un jalon à une question juridique pour suivre les événements de calendrier importants liés à la question.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez suivre les jalons à venir d'une question dans l'onglet **Accueil** du Legal Counsel Center.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Dans l'onglet Legal Counsel Center , sélectionnez l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.
4. Pour ajouter un jalon, dans l'onglet **Jalons**, cliquez sur **Nouveau**.
5. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom unique pour le jalon.
6. Dans le champ **Date d'échéance**, sélectionnez une date à laquelle le jalon doit être atteint.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
Un jalon avec la date d'échéance spécifiée est créé.

Associer les demandes juridiques connexes à une question juridique

Associez une ou plusieurs demandes juridiques à une question juridique pour organiser et résoudre les demandes connexes via une seule et même question.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Dans l'onglet Legal Counsel Center , sélectionnez l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.
4. Pour associer une demande juridique, dans l'onglet **Demandes connexes**, cliquez sur **Ajouter**.
5. Dans la boîte de dialogue Ajouter une demande juridique, sélectionnez les demandes que vous souhaitez ajouter à la question, puis cliquez sur **Ajouter**.

> **Remarque :**
> Toute demande juridique peut être associée à une question, y compris les demandes fermées ou annulées.

Résultats
Les demandes juridiques sélectionnées sont ajoutées à la question et répertoriées sous l'onglet **Demandes connexes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Associer une question juridique existante à une demande juridique

Associez une question juridique existante à une demande juridique similaire afin de fournir des informations utiles à la résolution de la demande.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Dans l'onglet Legal Counsel Center , sélectionnez l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.
4. Pour associer une question existante, dans l'onglet **Questions juridiques**, cliquez sur **Ajouter**.
5. Dans la boîte de dialogue Ajouter une question juridique, sélectionnez une question juridique que vous souhaitez ajouter à la demande, puis cliquez sur **Ajouter**.

Résultats
La question juridique sélectionnée est associée à la demande juridique et apparaît dans la liste de l'onglet **Questions juridiques**.

Fermer une question juridique

Fermez une question juridique qui vous est affectée lorsque vous avez effectué toutes les activités de résolution de la question juridique. Vous pouvez également fermer la question si vous constatez qu'aucune autre action n'est nécessaire.

Avant de commencer
Assurez-vous que vous avez fermé toutes les tâches de question connexes avant de fermer la question juridique.

Remarque :
Une question juridique ne peut pas être fermée si elle ou ses artefacts possèdent des enregistrements d'approbation ad hoc ouverts.

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Dans l'onglet Legal Counsel Center , sélectionnez l'icône de liste ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.

4. **Facultatif :** Dans la section **Activité**, saisissez des commentaires, ajoutez des liens vers des articles connexes de la base de connaissances ou joignez des fichiers.
5. Cliquez sur **Fermer terminé**.
6. Dans la boîte de dialogue Fermer la question terminée, saisissez des commentaires dans le champ **Commentaires**.
   Les commentaires saisis dans la boîte de dialogue Fermer la question terminée seront publiés dans toutes les demandes connexes ouvertes.
7. Fermez les demandes juridiques connexes ayant les états Affecté ou Travail en cours ainsi que la demande parent en sélectionnant la case à cocher **Fermer les demandes connexes**.
8. Cliquez sur **OK**.

Résultats

- La question juridique est fermée et passe à l'état Fermé terminé.
- Si la demande juridique parent de la question n'est associée à aucune autre question ouverte, la demande est également fermée.
- Si vous avez choisi de fermer également toutes les demandes connexes, elles sont également fermées si elles remplissent les conditions suivantes :
  - L'état est Affecté ou Travail en cours.
  - Les demandes ne sont pas associées à d'autres questions ouvertes.

Rouvrir une question juridique

Si une question juridique nécessite une investigation plus approfondie après sa fermeture ou son annulation, vous pouvez la rouvrir pour reprendre son traitement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Dans l'onglet Legal Counsel Center , sélectionnez l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.
4. Ouvrez une question juridique que vous souhaitez rouvrir.
5. Cliquez sur **Rouvrir**.
6. Dans la boîte de dialogue Rouvrir une question, saisissez des commentaires dans le champ **Commentaires** pour indiquer pourquoi vous rouvrez la question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les commentaires saisis dans la boîte de dialogue Rouvrir une question seront publiés dans toutes les demandes connexes.

7. Rouvrez les demandes juridiques connexes fermées ou annulées ainsi que la demande parent en sélectionnant la case à cocher **Rouvrir les demandes connexes**.
8. Cliquez sur **OK**.

Résultats

- La question juridique est rouverte.
- L'état de la question est celui qu'elle avait avant sa fermeture ou son annulation.
- Si la demande juridique principale de la question est fermée ou annulée, la demande est rouverte.
- Si vous avez également choisi de rouvrir toutes les demandes connexes, toutes les demandes juridiques connexes ayant l'état Fermé terminé, Fermé incomplet ou Annulé sont également rouvertes.
- Tous les collaborateurs ajoutés à la question reçoivent une notification par e-mail indiquant que la question a été rouverte.

Que faire ensuite

Traitez la question juridique pour la terminer.

Référence Legal Matter Management

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur les listes et les formulaires que vous utilisez dans Legal Matter Management.

Composants installés avec Legal Matter Management

Plusieurs types de composants sont installés avec l'application Legal Matter Management, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de question [sn_lg_matter.matter_admin]	Fournit l'accès administratif aux questions juridiques et aux données sous-jacentes.	• sn_lg_matter.matter_config • sn_lg_matter.matter_manager
Configurateur de question [sn_lg_matter.matter_config]	Permet de configurer des données telles que des domaines d'activité, des formulaires d'admission, des modèles de question et de gérer les créateurs d'enregistrements via le générateur de catalogue. Le rôle ne donne pas accès aux données transactionnelles des demandes et des questions juridiques.	• catalog_builder_editor • catalog_editor • connection_admin • email_client_quick_message_author • flow_designer • flow_designer_scripting

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
		• sla_manager • sn_interview_temp.rédacteur • sn_lg_matter.matter_config_read • sn_templated_snip.template_snippet_wri
Configurateur de question en lecture seule [sn_lg_matter.matter_config_read]	Permet d'accéder en lecture seule à des données de configuration des applications juridiques, comme des domaines et des modèles de question.	sn_lg_ops.legal_user
Prestataire de question [sn_lg_matter.matter_fulfiller]	Fournit au prestataire un accès pour traiter les questions affectées.	• approver_user • email_composer • connaissances • sn_interview_temp.reader • sn_lg_matter.matter_config_read • sn_lg_ops.legal_report_viewer • sn_lg_ops.legal_sla_read • sn_templated_snip.template_snippet_rea • task_editor • workspace_user **Important :** sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user hérite du workspace_user qui donne accès à l'espace de travail Next Experience.
Gestionnaire de question [sn_lg_matter.matter_manager]	Donne accès à toutes les données transactionnelles relatives aux questions et l'autorisation d'affecter des questions.	• sn_interview_temp.rédacteur • sn_lg_matter.matter_fulfiller

Tables installées

Remarque : En plus des tables suivantes, des tables propres aux domaines d'activité sont installées avec Legal Matter Management. Pour en savoir plus, consultez Tables de domaines d'activité pour les questions juridiques.

Table	Description
Type de contenu d'artefact [sn_lg_matter_artifact_content_type]	Stocke le type de contenu utilisé pour classer les artefacts de question.
Groupe d'approbateurs	Stocke les groupes d'utilisateurs qui peuvent approuver des modèles de question juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[sn_lg_matter_m2m_approver_group]	
Stockage externe [sn_lg_matter_artifact_external_storage]	Stocke des liens de systèmes externes tels que Microsoft OneDrive ou Microsoft SharePoint sur lesquels des documents utiles peuvent être stockés.
Artefact juridique [sn_lg_matter_artifact]	Stocke les détails d'artefact collectés pour une question.
Question juridique [sn_lg_matter_matter]	Stocke les questions juridiques.
Questions juridiques Core [sn_lg_matter_core]	Stocke les principaux détails d'une question.
Phase de question juridique [sn_lg_matter_phase]	Stocke les phases d'une question.
Tâche de question juridique [sn_lg_matter_task]	Stocke les tâches associées à une phase ou à une question.
Artefact de tâche de question [sn_lg_matter_m2m_matter_task_artifact]	Stocke les détails de la relation entre un artefact et une tâche de question.
Modèle de tâche de question [sn_lg_matter_template_task]	Stocke les tâches définies dans un modèle de question.
Modèle de question [sn_lg_matter_template]	Stocke le modèle de question qui définit les valeurs par défaut d'une question. Les valeurs prédéfinies de la question sont renseignées lors de la création d'une question à partir du modèle de question.
Demande - Question m2m [sn_lg_matter_m2m_request_matter]	Stocke les détails de la relation entre une demande et une question.

Tables de domaines d'activité pour les questions juridiques

Des tables propres aux domaines d'activité sont installées avec l'application Legal Matter Management.

Ces tables de domaines d'activité étendent la table Question juridique [sn_lg_matter_matter].

Si vous ajoutez des colonnes dans une table de domaine d'activité, vous pouvez configurer la table de manière à ajouter ces colonnes dans la section Listes de Legal Counsel Center. Vous pouvez également utiliser ces tables dans une autre configuration.

Pour en savoir plus, consultez Configurer une table de domaine d'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Conformité [sn_lg_matter_compliance]
- Support d'entreprise [sn_lg_matter_corporate_support]
- Crime [sn_lg_matter_crime]
- Expertise digitale [sn_lg_matter_digital_forensics]
- Éthique [sn_lg_matter_ethics]
- Prise en charge des contrats généraux [sn_lg_matter_general_contract_support]
- Juridique général [sn_lg_matter_general_legal]
- Affaires gouvernementales [sn_lg_matter_government_affairs]
- Santé, sécurité et environnement [sn_lg_matter_health_safety_and_environment]
- Main-d'œuvre et emploi [sn_lg_matter_labor_and_employment]
- Legal Operations [sn_lg_matter_legal_operations]
- Gestion des licences et transactions technologiques [sn_lg_matter_licensing_and_tech_transactions]
- Litige [sn_lg_matter_litigation]
- Support dédié au marketing [sn_lg_matter_marketing_support]
- Fusions et acquisitions [sn_lg_matter_mergers_and_acquisitions]
- Brevets, marques de commerce et secrets commerciaux [sn_lg_matter_patents_trademark_and_trade_secrets]
- Sécurité des données et confidentialité [sn_lg_matter_privacy_and_data_security]
- Prise en charge des contrats d'acquisition [sn_lg_matter_procurement_contract_support]
- Biens immobiliers [sn_lg_matter_real_estate]
- Prise en charge des contrats de vente [sn_lg_matter_sales_contract_support]
- Prise en charge des plans de valeurs [sn_lg_matter_stock_plan_support]

Formulaire Créer Legal Tracker une demande d’engagement d’avocat externe

Champs du formulaire de demande d’engagement Legal Tracker d’avocat externe d’une question juridique.

Consultez la table des champs du formulaire Engagement d’avocat externe et la façon dont ils sont mappés lorsque nous les intégrons pour créer une question dans Legal Tracker.

Créer une demande d’engagement d’avocat externe

Champ	Description	Paramètres mappés dans l’API Legal Tracker Matters
Détails de la demande		
Demandé pour	Nom de l’utilisateur qui demande l’intervention d’un conseiller externe.	Néant
Numéro de l'engagement de l'avocat externe	Identificateur unique de l’enregistrement de l’avocat externe.	Néant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une demande d'engagement d'avocat externe (suite)

Champ	Description	Paramètres mappés dans l'API Legal Tracker Matters
Motif de l'engagement d'un avocat externe	Description des raisons du recrutement d'avocats externes.	Néant
Décrire l'étendue du travail à effectuer	Description de l'étendue du travail à accomplir par l'avocat externe.	Néant
Détails du cabinet		
Accès au cabinet	Option permettant de définir l'accès de l'entreprise à la question à partir de la liste déroulante.	firmAccess
Cabinet leader	Cabinet principal auquel l'avocat externe est associé.	Néant
Avocat externe responsable	Conseiller juridique principal du cabinet principal associé.	Néant
Détails de la question		
Nom complet de la question/Parties impliquées	Nom complet de l'affaire ou des parties à associer à l'avocat externe.	fullNameAndPartiesInvolved
Nom synthétique de la question	Nom abrégé de l'affaire à associer à l'avocat externe.	shortName
Responsable de la société	Responsable de l'organisation qui doit assurer la coordination avec l'avocat externe.	leadCompanyPersonEmail
#2 personne de l'entreprise	Interlocuteur alternatif en l'absence du chef de file.	numberTwoCompanyPersonEmail
Description de la question	Description détaillée de la question.	description
Date de début	Date d'entrée en fonction de l'avocat externe. Cette date doit être antérieure à la date du jour.	startDate
Entente tarifaire	Type de frais à sélectionner dans la liste déroulante.	leadFirmFeeArrangement (en anglais seulement)
Montant	Montant à fournir à l'avocat externe conformément à l'entente d'honoraires.	Néant
Détails du suivi juridique		
Créer une tâche pour saisir les détails du champ Suivi juridique	Option permettant de créer une tâche de question juridique et de déléguer la tâche pour remplir la section Détails du suivi juridique. Pour plus d'informations, consultez Demander l'engagement d'un avocat externe.	Néant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une demande d'engagement d'avocat externe (suite)

Champ	Description	Paramètres mappés dans l'API Legal Tracker Matters
Groupe de questions	Groupe de questions associé de l'enregistrement de l'avocat externe.	groupe de questions
Type de question	Type de question connexe de l'enregistrement de l'avocat externe.	matterType
ID de la question associée	ID de la question associée de l'avocat externe.	associatedMatterId (ID de la matière associée)
Pays	Pays d'activité de l'avocat externe.	paysOrRégion
Groupe de pratique	Groupe de pratique associé de l'avocat externe.	practiceGroup
Unité organisationnelle	Unité organisationnelle associée de l'avocat externe.	Unité d'organisation
Droit substantiel	Droit substantiel associé de l'avocat externe.	droit substantiel
Itinéraire de l'approbation de facture	Acheminement de l'approbation de facture associée de l'avocat externe.	invoiceApprovalRoute
Acheminement AP	Acheminement des comptes créditeurs associés de l'avocat externe.	apRoute

Tâches planifiées installées pour extraire les données du suivi juridique

Tâches planifiées qui sont installées lorsque le spoke Legal Tracker est activé. Ces tâches sont utilisées pour extraire les données de Legal Tracker.

Tâche planifiée	Données synchronisées avec la table	Actif	Description
Extraire les données des acheminements AP	Acheminement AP du suivi juridique [sn_lg_matter_legal_tracker_ap_route]	Vrai	Récupère les données des acheminements AP à partir du portail Legal Tracker.
Extraire les données du pays	Pays de la question juridique [sn_lg_matter_legal_matter_country]	Vrai	Récupère les données sur le pays à partir du portail de suivi juridique.
Extraire les données des entreprises	Cabinet externe [sn_lg_matter_outside_cabinet]	Vrai	Récupère les données des cabinets à partir du portail de suivi juridique.
Extraire les questions financières	Question du suivi juridique [sn_lg_matter_legal_tracker_matter]	Vrai	Récupère les données financières de la question à partir du portail Legal Tracker.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche planifiée	Données synchronisées avec la table	Actif	Description
Extraire les données des modèles de question	Modèle de question du suivi juridique [sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template]	Faux	Récupère les données des modèles de question à partir du portail du suivi juridique.
Extraire les données de l'unité organisationnelle	Unité organisationnelle de suivi juridique [sn_lg_matter_legal_tracker_organizational_unité]	Vrai	Récupère les données de l'unité organisationnelle à partir du portail Legal Tracker.
Extraire les données du groupe de pratique	Groupe de pratique LegalTracker [sn_lg_matter_legal_tracker_practice_group]	Vrai	Récupère les données du groupe de pratique à partir du portail de suivi juridique.
Extraire les données de droit substantiel	Droit substantiel du suivi juridique [sn_lg_matter_legal_tracker_substantive_law]	Vrai	Récupère les données de droit substantiel à partir du portail Legal Tracker.

Avis d'engagement d'avocats externes

Les notifications sont des rappels qui sont créés à l'aide de modèles de courriels et qui sont envoyés pour le workflow d'engagement d'avocats externes. Utilisez les notifications reçues pour travailler sur la demande et les tâches de l'avocat externe et résoudre les erreurs.

Détails de la notification d'engagement d'avocat externe

Nom	Destinataire	Mosaïque
Engagement d'avocat externe - Initié	Responsables du domaine d'activité	L'engagement d'avocat externe <OCEXXXXXX1> a besoin de votre approbation
Engagement d'avocat externe - Approuvé	• Demandé pour • Propriétaire de la question juridique s'il est différent de celui demandé pour	Votre demande a été approuvée
Engagement d'avocat externe – Rejeté	• Demandé pour • Propriétaire de la question juridique s'il est différent de celui demandé pour	Votre demande a été rejetée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de la notification d'engagement d'avocat externe (suite)

Nom	Destinataire	Mosaïque
Intégration de l'engagement de l'avocat externe à Legal Tracker	• Demandé pour • Propriétaire de la question juridique s'il est différent de celui demandé pour • Responsables du domaine d'activité	Question créée avec succès pour <OCERXXXX1> dans Legal Tracker
Suivi juridique de l'engagement juridique de l'avocat externe : erreur	• Demandé pour • Propriétaire de la question juridique s'il est différent de celui demandé pour	Échec de la création de la question pour <OCERXXXX1> dans le suivi juridique
CEO : approbateur introuvable	• Administrateur des données juridiques • Propriétaire de la demande	Engagement d'avocat externe <OCEXXXXXX1> : échec du lancement du processus d'approbation

Legal Conflict of Interest

Legal Conflict of Interest vous permet de gérer la divulgation, l'approbation et le registre des conflits d'intérêt qui peuvent survenir lorsque des employés ont des intérêts ou des relations conflictuels.

Explorer

Découvrez comment les employés, le personnel parajuridique et les avocats utilisent Legal Conflict of Interest.

Configurer

Configurez les groupes d'approbation, les flux et les notifications.

Demande

Demander un dédouanement légal pour conflit d'intérêts.

Gérer

Gérer les demandes de divulgation de conflits d'intérêts.

Analyse et génération de rapports

Coordonnez le travail et améliorez les processus avec des tableaux de bord préconfigurés.

Référence

Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le Legal Service Delivery Forum de la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Legal Conflict of Interest

L'application Legal Conflict of Interest vous permet de gérer la divulgation, l'approbation et le registre des conflits d'intérêt qui peuvent survenir lorsque des employés ont des intérêts ou des relations conflictuels.

Fonctionnalités

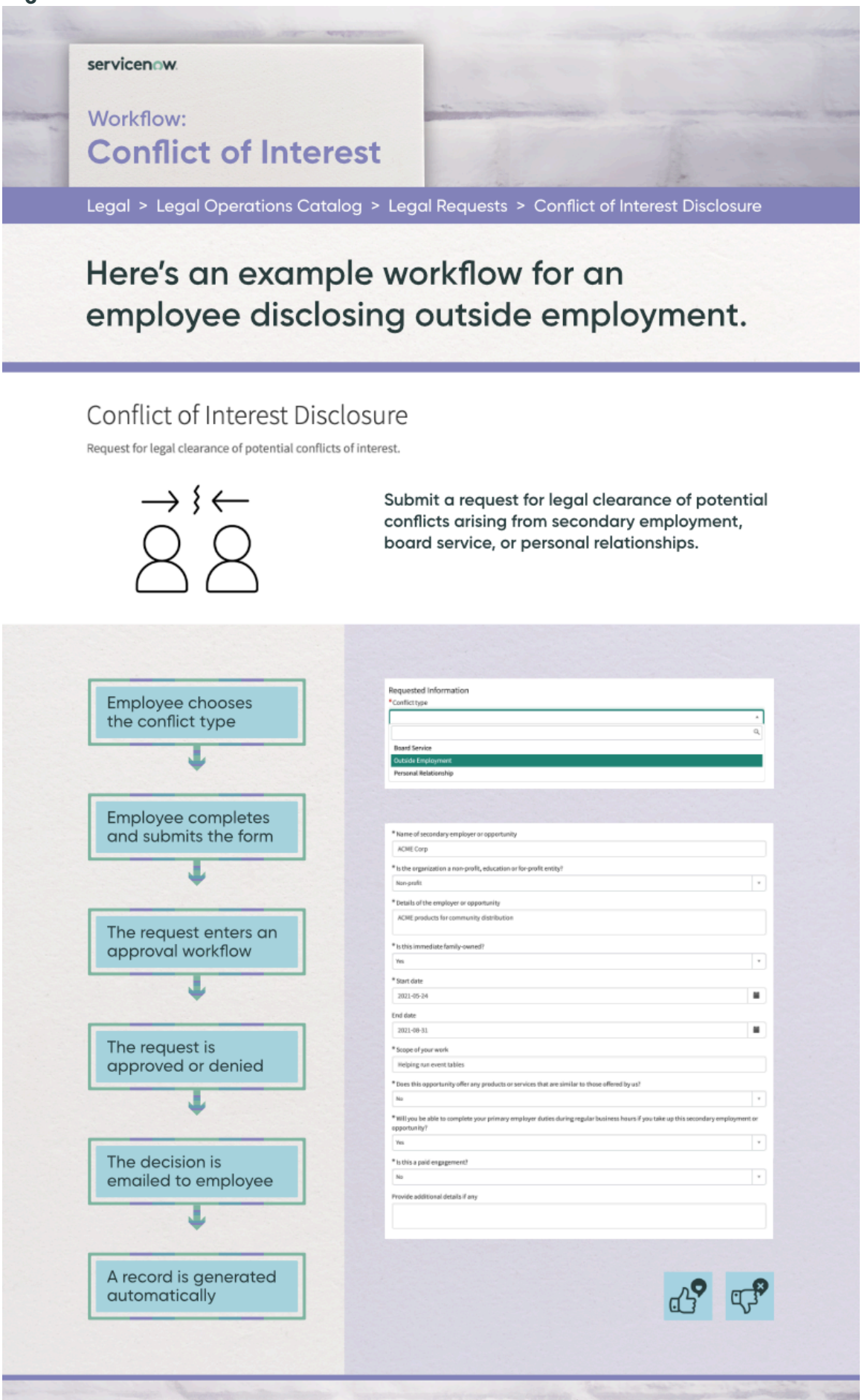
- Flux d'approbation configurables conformément à la politique sur les conflits d'intérêt (COI) de l'organisation.
- Registre centralisé pour toute divulgation de conflits potentiels.
- Surveillance continue de toutes les demandes de divulgation pour s'assurer de leur validité.
- Rappels automatisés aux demandeurs avant l'expiration de leurs approbations de conflit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Legal Conflict of Interestworkflow



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux d'approbation automatisé

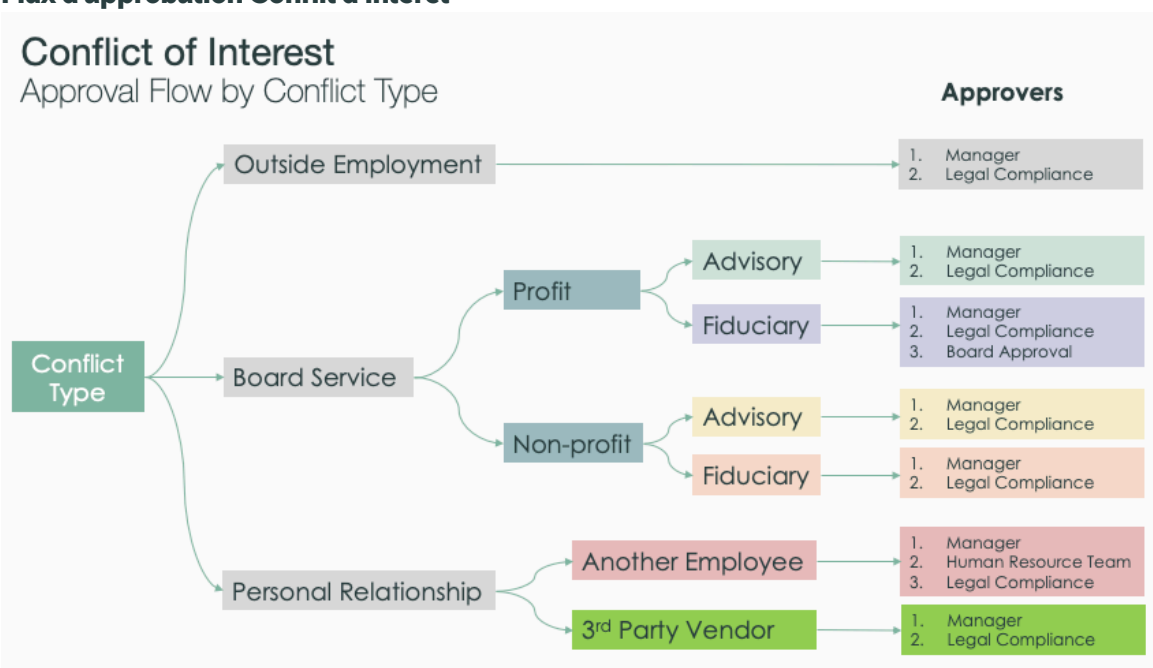
Le flux d'approbation pour l'approbation d'une demande de divulgation de conflit d'intérêt est automatisé. Lorsque tous les approbateurs désignés ont approuvé la demande de divulgation de conflit d'intérêt, un registre correspondant pour le conflit est créé.

Une notification est envoyée aux demandeurs avant l'expiration de la validité de leurs enregistrements de divulgation de COI. Si les demandeurs ont besoin d'une extension, ils doivent examiner et publier à nouveau une demande pour obtenir le dédouanement légal pour la période étendue.

Les approbateurs et le nombre de niveaux d'approbation diffèrent en fonction du type de conflit.

L'illustration suivante montre les approbateurs et le nombre de niveaux d'approbation pour chaque type de conflit. Par exemple, le type de conflit Emploi externe comporte deux niveaux d'approbation. L'approbateur de premier niveau est le gestionnaire du demandeur, et l'approbateur de deuxième niveau est le groupe de conformité juridique.

Flux d'approbation Conflit d'intérêt



L'administrateur peut modifier le flux d'approbation des manières suivantes :

- Modifiez le nombre de niveaux d'approbation requis.
- Ajoutez ou modifiez des approbateurs ou des groupes d'approbateurs à chaque niveau d'approbation.

Pour en savoir plus, voir Configurer les flux pour Legal Conflict of Interest.

Configurer Legal Conflict of Interest

Configurez les données de base requises pour gérer les demandes de conflit d'intérêts.

En tant qu'administrateur, vous pouvez examiner les composants installés et les modifier ou en ajouter de nouveaux le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Groupe d'approbation pour la gestion des demandes de conflit d'intérêts
- Flux pour Legal Conflict of Interest
- Notifications pour informer différentes personnes concernées à différentes étapes d'une demande de conflit d'intérêts

Installer Legal Conflict of Interest

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Legal Conflict of Interest (sn_lg_coi). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examinez le Legal Conflict of Interest Liste des applications dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la ServiceNow Store gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Installez l'application Gestion des requêtes juridiques (sn_lg_ops) avant d'installer Legal Conflict of Interest.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Legal Conflict of Interest :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables
- Règles métier

Pour en savoir plus, voir Composants installés avec Legal Conflict of Interest.

Vous pouvez également installer l'application suivante :

Legal Mobile : L'application ServiceNow® Legal Mobile (sn_lg_mobile) permet de rechercher des informations juridiques, de soumettre et de suivre les demandes juridiques, ainsi que de travailler sur ces demandes depuis les équipements mobiles. Pour en savoir plus, consultez Legal Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Legal Conflict of Interest (sn_lg_coi).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Servez-vous de Legal Service Delivery Guided Setup pour configurer l'application sur votre instance.

Pour accéder à Legal Service Delivery la configuration guidée, accédez à **Administration des données juridiques** > **Configuration guidée juridique**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Configurer les flux pour Legal Conflict of Interest

Examinez les flux installés avec l'application Legal Conflict of Interest et configurez-les pour les aligner sur vos besoins professionnels

Avant de commencer

Assurez-vous que le périmètre de l'application Legal Conflict of Interest est sélectionné.

Rôle requis : sn_lg_coi.coi_admin et admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Legal Conflict of Interest utilise les flux suivants :

- Flux d'approbation COI : déclenche des approbations à plusieurs niveaux lorsqu'un employé soumet une demande de conflit d'intérêts
- Flux planifié pour désactiver le COI : se déclenche pour valider et désactiver tout enregistrement de divulgation de conflit d'intérêts existant dont la date de fin est ultérieure à la date actuelle. Le flux se déclenche à une heure prévue.

Les flux sont créés à l'aide ServiceNow Concepteur de fluxde , assurez-vous donc de connaître les bases de Flow Designer .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Recherchez `COI Approval flow` et cliquez sur le nom du flux à ouvrir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Modifiez le déclencheur pour définir les conditions de flux à déclencher et des actions pour ajouter ou mettre à jour les niveaux d'approbation.

   Pour plus d'informations sur la façon de créer ou de modifier des flux, consultez Créer un flux .

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Testez le flux en cliquant sur **Test**.

   Pour plus d'informations, consultez Tester un flux .

6. S'il n'est pas déjà activé, cliquez sur **Activer** pour activer le flux.

Demander un dédouanement légal pour conflit d'intérêts

Les employés qui se livrent à des activités qui pourraient entrer en conflit avec leurs tâches d'emploi principales peuvent divulguer ces conflits potentiels et obtenir le dédouanement légal en soumettant une demande.

Soumettre une nouvelle demande de divulgation de conflit d'intérêts

Soumettez une demande d'obtention du dédouanement légal avant de vous impliquer dans toute activité qui pourrait poser un risque de conflit potentiel avec les fonctions de l'employeur principal.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.

   Remarque :
   Si vous utilisez Centre des employés, vous pouvez soumettre une demande juridique en accédant au portail Centre des employés et en sélectionnant une demande dans le menu **Juridique**.

2. Cliquez sur **Service Catalog** pour afficher toutes les catégories de demandes disponibles.
3. Recherchez l'élément de demande de divulgation de conflit d'intérêts.
4. Cliquez sur **Divulgation de conflits d'intérêts**.
5. Dans le champ **Type de conflit**, sélectionnez le type de conflit.
   Les options suivantes peuvent être sélectionnées :
   - **Service de la direction** : conflit d'intérêts lorsqu'un membre de la direction peut compromettre les intérêts de l'organisation ou tirer un gain financier ou personnel d'une relation directe ou indirecte.
   - **Emploi externe** : conflit d'intérêts lorsqu'un employé prend un deuxième emploi qui peut entrer en conflit avec ses tâches principales.
   - **Relation personnelle** : conflit d'intérêts lorsque des employés ayant des relations personnelles ont également une relation professionnelle au sein de l'organisation.

   En fonction de la sélection, davantage de champs apparaissent pour remplir les informations requises.
6. Renseignez les champs du formulaire et cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- Une demande de divulgation de conflit d'intérêts est créée avec l'état Nouveau et envoyée pour approbation. Le flux d'approbation pour le type de conflit sélectionné contrôle la demande pour passer par le nombre requis de niveaux d'approbation. Les approbateurs affectés à chaque niveau d'approbation peuvent approuver la demande. Une fois le flux d'approbation déclenché, l'état de la demande passe à Travail en cours.
- La page Ticket standard s'affiche et comporte les onglets suivants permettant d'effectuer différentes tâches :
  - Activité : suivez l'historique des activités de la demande et publiez des messages pour que le prestataire travaille sur la demande.
  - Pièces jointes ou documents : chargez et gérez les documents de la demande juridique.

    Remarque :
    Si l'option de stockage externe est activée, l'onglet **Documents** s'affiche. Sinon, l'onglet **Pièces jointes** s'affiche.

  - Les détails de l'approbation apparaissent sous l'onglet **Approbations** de la page Ticket standard.
  - Détails de la demande : examinez les détails de la demande.

Mettre à jour une demande de divulgation de conflit d'intérêts existante

Mettez à jour une demande de divulgation de conflit d'intérêts existante pour obtenir à nouveau le dédouanement légal avant son expiration. Vous pouvez obtenir des approbations pour une extension de la période ou pour les conditions révisées qui pourraient poser un risque de conflit potentiel avec les fonctions principales de l'employeur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.
2. Cliquez sur **Service Catalog** pour afficher toutes les catégories de demandes disponibles.
3. Recherchez l'élément de demande de divulgation de conflit d'intérêts.
4. Cliquez sur **Divulgation de conflits d'intérêts**.
   Si vous avez des enregistrements de conflit d'intérêts existants, le formulaire affiche le champ **Voulez-vous créer/mettre à jour des conflits d'intérêts existants ?**.
5. Dans **Voulez-vous créer/mettre à jour des conflits d'intérêts existants ?**, sélectionnez **Mettre à jour** pour mettre à jour les détails de la demande que vous avez soumise dans le passé.
   Pour soumettre une nouvelle demande, sélectionnez **Nouveau**. Voir Soumettre une nouvelle demande de divulgation de conflit d'intérêts.
6. Dans le champ **Enregistrements des conflits d'intérêts actifs/inactifs**, sélectionnez un enregistrement de conflit d'intérêts que vous souhaitez mettre à jour.
   D'autres champs apparaissent avec les valeurs remplies à partir de la demande précédente. Mettez à jour ces champs au besoin.
7. Mettez à jour les champs du formulaire et cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Certains champs du formulaire ne peuvent pas être mis à jour, c'est pourquoi ils apparaîtront comme inactifs.

8. **Facultatif :** Gérez les documents accompagnant votre demande.

Résultats

La demande de divulgation de conflit d'intérêts est mise à jour et l'état passe à Nouveau. Le flux d'activités affiche les détails des champs mis à jour. La demande est envoyée pour approbation. Le flux d'approbation pour le type de conflit sélectionné contrôle la demande pour passer par le nombre requis de niveaux d'approbation. Les approbateurs affectés à chaque niveau d'approbation peuvent approuver la demande. Une fois le flux d'approbation déclenché, l'état de la demande passe à Travail en cours.

Les détails de l'approbation apparaissent sous l'onglet **Approbations** de la page Ticket standard.

Gérer les demandes de divulgation de conflits d'intérêts

En tant que membre du département juridique, examinez les demandes de conflit d'intérêts des employés et approuvez ou rejetez-les. Vous pouvez également mettre à jour les enregistrements de divulgation approuvés pour étendre leur validité ou leur état.

Utilisez le pour gérer les Legal Counsel Center demandes ou enregistrements de divulgation de conflits d'intérêts.

Approuver ou rejeter une demande de divulgation de conflit d'intérêts

Approuvez ou rejetez une demande de divulgation de conflit d'intérêts qui est affectée à vous ou à un groupe d'utilisateurs juridique dont vous êtes membre.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.coi_fulfiller ou sn_lg_ops.request_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le flux d'approbation à plusieurs niveaux pour une demande de divulgation de conflit d'intérêts est automatisé par *`COI Approval flow`*. Le flux contrôle la demande pour passer au niveau d'approbation suivant lorsqu'elle est approuvée à un niveau d'approbation. Après l'approbation de niveau final, un enregistrement de divulgation de conflit d'intérêts est créé. L'approbation ou le rejet de la demande et la date de fin spécifiée dans la demande déterminent l'état de l'enregistrement de divulgation nouvellement créé.

Pour plus d'informations sur le flux d'approbation, consultez Conflit d'intérêts – Flux d'approbation.

Remarque :
Si l'approbation est affectée à un groupe d'approbation, tout membre du groupe peut approuver ou rejeter la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Mon travail**, cliquez sur **Éléments en attente d'approbation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la liste Éléments en attente d'approbation, ouvrez une demande en cliquant sur le numéro requis dans la colonne **Approbation pour**.
5. S'il s'agit d'une demande existante mise à jour par le demandeur, examinez et validez les changements à partir du flux d'activités.
6. Dans l'onglet **Approbateurs**, cliquez sur **Demandé** dans la colonne **État** pour ouvrir le formulaire d'approbation.
7. Approuver ou rejeter la demande
   - Pour approuver la demande de divulgation de conflit d'intérêts, cliquez sur **Approuver**.
   - Pour rejeter la demande de divulgation de conflit d'intérêts, cliquez sur **Rejeter**.

Résultats

L'état d'approbation de la demande est mis à jour dans l'onglet Approbateurs.

La table suivante affiche les résultats des actions d'approbation et de rejet des actions de la demande d'approbation.

Approuver	Refuser
• L'état du niveau d'approbation actuel de la demande passe à Approuvé. • Si disponible, la demande passe au niveau d'approbation suivant et est affectée à un approbateur ou un groupe d'approbateurs défini au niveau d'approbation. L'état de la prochaine approbation est défini sur Demandé. • Si l'approbation actuelle est la dernière dans le flux d'approbation, l'approbation passe à l'état Approuvé. L'état de la demande juridique passe à Fermé. • Pour une nouvelle demande, un enregistrement de divulgation de conflit d'intérêts correspondant est créé. Pour une demande existante, l'enregistrement de divulgation de conflit d'intérêts correspondant est mis à jour. L'état de l'enregistrement de divulgation de conflit d'intérêts est basé sur les conditions suivantes : ◦ Si la date de fin de l'enregistrement est vide ou ultérieure à la date d'approbation, l'état est Actif. ◦ Si la date de fin de l'enregistrement est antérieure à la date d'approbation, l'état de l'enregistrement est Inactif.	• L'état du niveau d'approbation actuel de la demande passe à Rejeté. • Tous les niveaux d'approbation suivants dans le flux d'approbation sont ignorés. • L'état de la demande juridique passe à Fermé. • Les commentaires liés au rejet publiés par l'approbateur sont ajoutés à la demande. • Pour une nouvelle demande, un enregistrement de divulgation de conflit d'intérêts correspondant est créé avec l'état Rejeté. • Pour une demande existante, l'enregistrement de divulgation de conflit d'intérêts correspondant est mis à jour sans modification de son état existant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour un enregistrement de divulgation de conflit d'intérêts existant

Vous pouvez mettre à jour un enregistrement de divulgation de conflit d'intérêts existant pour modifier la période de validité ou l'état de l'enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.coi_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous ne pouvez mettre à jour que les enregistrements de divulgation de conflit d'intérêts dont l'état de conflit est Actif.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Legal Practice Apps** > **Conflit d'intérêt** > **Tous**.
2. Ouvrez un enregistrement de divulgation de conflit d'intérêts que vous souhaitez examiner ou mettre à jour.
3. Sur le formulaire, mettez à jour les champs au besoin.
   Vous pouvez mettre à jour uniquement les champs suivants, qui sont disponibles en fonction du type de conflit de l'enregistrement de divulgation :
   - **Date de début** : disponible dans les types de conflits Service de la direction et Emploi externe.
   - **Date de fin** : disponible dans les types de conflits Service de la direction et Emploi externe.
   - **État des conflits** : disponible dans tous les types de conflits.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Référence Legal Conflict of Interest

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur les listes et les formulaires que vous utilisez dans Legal Conflict of Interest.

Composants installés avec Legal Conflict of Interest

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de Legal Conflict of Interest, notamment les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur COI [sn_lg_coi.coi_admin]	Fournit les autorisations administratives pour l'application Conflict of Interest et un accès complet aux données sous-jacentes.	sn_lg_coi.coi_fulfiller
Prestataire COI [sn_lg_coi.coi_fulfiller]	Fournit au prestataire l'accès à tous les enregistrements de divulgation de conflits d'intérêts.	sn_lg_coi.coi_read

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Lecture COI [sn_lg_coi.coi_read]	Fournit l'accès en lecture seule pour afficher tous les enregistrements de conflits d'intérêts.	sn_lg_ops.legal_user

Tâches planifiées installées

Tâche planifiée	Description
Envoyer un e-mail de rappel au demandeur COI	La tâche vérifie les enregistrements actifs de divulgation de conflits d'intérêts dont la date de fin est prévue dans les 30 prochains jours. Pour tous ces enregistrements, elle envoie des notifications de rappel aux demandeurs afin de mettre à jour tous les changements dans leurs enregistrements de conflits.

Flux installés

Flux	Description
Flux d'approbation COI	Ce flux contrôle les approbations à plusieurs niveaux pour les demandes de divulgation de conflits d'intérêts.
Flux planifié pour désactiver le COI	Ce flux planifié s'exécute quotidiennement pour vérifier les enregistrements actifs de divulgation de conflits d'intérêts pour lesquels la date de fin a dépassé la date actuelle. Pour tous ces enregistrements, il fait passer l'état d'Actif à Inactif.

Tables installées

Table	Description
Demandes associées à un conflit d'intérêts [sn_lg_coi_coi_request]	Stocke le mappage des demandes juridiques soumises par l'utilisateur et les enregistrements de divulgation des conflits d'intérêts.
Divulgation de conflits d'intérêts [sn_lg_coi_conflict_of_interest]	Stocke les enregistrements de divulgation de conflits d'intérêts.

Révision du contenu juridique

L'application ServiceNow® Révision juridique du contenu permet aux employés d'émettre une demande d'examen juridique de n'importe quel matériel marketing, documentation collatérale ou contenu de présentation, et de résoudre les problèmes.

Les employés peuvent soumettre Révision juridique du contenu des demandes, surveiller l'évolution des demandes et consulter des articles connexes de la base de connaissances via un portail Web ou Agent virtuel. La Révision juridique du contenu demande est associée au domaine d'activité Conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les équipes juridiques peuvent collaborer de manière centralisée Legal Counsel Center en vue de gérer le volume de demandes juridiques, de résoudre les Révision juridique du contenu demandes et de surveiller les analyses de travail.

Explorer Découvrez comment les employés, le personnel parajuridique et les avocats utilisent Révision juridique du contenu.	**Configurer** Configurez des domaines d'activité, des formulaires d'admission et d'autres configurations.
Demander et gérer une Révision juridique du contenu demande Soumettez et suivez Révision juridique du contenu les demandes.	**Référence** Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le Legal Service Delivery Forum de la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Révision juridique du contenu

L'application Révision juridique du contenu (sn_lg_cont_review) permet aux employés autorisés de votre organisation de soumettre Révision juridique du contenu des demandes de conformité et de suivre la progression de la demande. Les utilisateurs du département juridique qui disposent des rôles appropriés peuvent traiter ces demandes et les résoudre.

Fonctionnalités

Les fonctionnalités de l'application comprennent :

- Soumettre Révision juridique du contenu une demande par le biais d'un portail de services ou de Virtual Agent
- Gestion des Révision juridique du contenu demandes en résolvant le problème ou en répondant aux requêtes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages

Les avantages de l'application sont les suivants :

- Libre-service employé facilement accessible qui remplace les processus et les tâches manuels et non structurés relatifs aux e-mails
- Réponses automatisées pour les demandes juridiques courantes avec Virtual Agents
- Un élément centralisé Legal Counsel Center qui vous permet de suivre, de classer par ordre de priorité et de travailler sur plusieurs demandes simultanément.
- Une visibilité en temps réel sur les demandes de services juridiques qui vous aide à prendre des décisions pertinentes

Configurer Révision juridique du contenu

Configurez les données de base pour fournir des Révision juridique du contenu services de demande aux employés qui peuvent les utiliser afin de soumettre des demandes au département juridique.

En tant qu'administrateur, examinez les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux le cas échéant.

Créer ou modifier un domaine d'activité

Définissez les domaines d'activité propres à des branches du droit, comme la propriété intellectuelle, la confidentialité ou la conformité. Associez des catégories aux domaines d'activité et affectez un utilisateur du département juridique en tant que responsable du domaine d'activité.

Créer ou modifier une catégorie de catalogue juridique

Créez des catégories de catalogue pour regrouper les services juridiques que les employés peuvent utiliser afin de rechercher une demande de service juridique spécifique sur Portail de services juridiques.

Si vous êtes un utilisateur existant et que vous mettez à niveau l’application, exécutez le script correctif Corriger le formulaire d’admission de révision du contenu pour mapper le nouveau Révision juridique du contenu créateur d’enregistrement à la catégorie de révision du contenu.

Créer ou modifier un créateur d’enregistrement pour les services juridiques via l’environnement classique

Créez des créateurs d’enregistrement afin de définir les formulaires d’admission pour Révision juridique du contenu les services demandés. Ces créateurs d’enregistrements sont disponibles dans le catalogue de services Legal Operations sur le Portail de services juridiques. Les employés peuvent les utiliser pour soumettre des demandes de service juridique.

Configurez un système de stockage externe pour les demandes et questions juridiques.

Configurez un système de stockage externe pour stocker les Révision juridique du contenu documents joints aux demandes par le demandeur ou le prestataire afin de permettre à votre organisation d’avoir une politique centralisée de gestion et de conservation des documents.

Créer ou modifier un modèle de réponse pour les services juridiques

Configurez un modèle de réponse avec un message réutilisable que les prestataires juridiques peuvent utiliser pour envoyer aux utilisateurs des messages rapides et cohérents par le biais de notes de travail, de commentaires, d’e-mails ou de conversations par messagerie instantanée.

Chaque modèle de réponse est associé à une table et peut être configuré pour inclure les variables de champ de cette table. Vous pouvez utiliser un créateur de condition pour indiquer les conditions qu’une Révision juridique du contenu demande doit remplir pour que le modèle soit utilisable via les canaux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

configurés. Par exemple, vous pouvez définir une condition pour activer les modèles de réponse uniquement pour Révision juridique du contenu les demandes de type présentation marketing.

Pour les modèles de réponse de messagerie instantanée, vous pouvez spécifier un nom court qui peut être utilisé comme raccourci pour présenter rapidement le message de réponse à un utilisateur.

Create an email notification

Créez ou modifiez des notifications par e-mail qui sont envoyées lorsque des événements spécifiques se produisent, par exemple, lorsqu'une demande est affectée, fermée ou annulée, ou lorsqu'un message a été publié pour demander des informations supplémentaires.

Configuring the form layout

Pour suivre les dispositions des Révision juridique du contenu demandes, ajoutez la table Disposition juridique [sn_lg_ops_legal_disposition] en tant que liste connexe à n'importe quel Révision juridique du contenu formulaire de demande. Pour plus d'informations sur l'ajout d'une liste connexe à un formulaire, voir Ajouter une liste connexe à un formulaire .

Installer Révision juridique du contenu

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Révision juridique du contenu (sn_lg_cont_review). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Passez en revue la liste des applications Révision juridique du contenu dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.

Installez l'application Gestion des requêtes juridiques (sn_lg_ops) avant d'installer Révision juridique du contenu.

Rôle requis : sn_lg_cont_review.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Révision juridique du contenu :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Révision juridique du contenu (sn_lg_cont_review).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.

3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.

5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite
Servez-vous de Legal Service Delivery Guided Setup pour configurer l'application sur votre instance.

Pour accéder à Legal Service Delivery la configuration guidée, accédez à **Administration des données juridiques** > **Configuration guidée juridique**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Reconfigurer les formulaires pour utiliser de nouveaux composants

En tant qu'administrateur, après l'installation Révision juridique du contenu , reconfigurez les formulaires pour utiliser le nouveau créateur d'enregistrement de révision de contenu, la catégorie de catalogue et la taxonomie de contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La demande de révision du contenu, qui faisait partie de Gestion des requêtes juridiques, a été déplacée vers une nouvelle application Révision juridique du contenu. Avec la nouvelle application, de nouveaux composants d'examen du contenu sont disponibles pour Révision juridique du contenu. Vous pouvez reconfigurer les formulaires d'admission pour utiliser le nouveau créateur d'enregistrement de révision de contenu, la catégorie de catalogue et la taxonomie de contenu en fonction des points suivants.

- Si vous utilisez les nouveaux composants de révision de contenu, vous devez rétablir toutes les personnalisations que vous avez apportées aux formulaires précédents.
- Les composants de révision du contenu précédents ne seront pas améliorés pour les nouvelles fonctionnalités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Reconfigurez la **révision du contenu du formulaire d'admission**.
   a. Dans le filtre de navigation, saisissez `sn_lg_ops_category.list`.
   b. Dans la liste, sélectionnez Révision juridique du contenu.
   c. Dans le champ **Créateur d'enregistrement de demande** , sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( )
   d. Si vous n'êtes pas en mesure de modifier le formulaire dans le périmètre de l'application actuel, sélectionnez le mot **ici** dans le message en haut de la page.
   e. Dans la liste des créateurs d'enregistrements, sélectionnez l'icône Afficher/masquer le filtre (icône).
   f. Dans le champ **Choisir un champ** , sélectionnez **Application**.
   g. Dans le champ de condition, sélectionnez **is** s'il n'est pas affiché.
   h. Entrez Révision juridique du contenu dans la zone de texte.
   i. Sélectionnez le bouton **Exécuter** .
   j. Sélectionnez **Révision du contenu** dans la liste des créateurs d'enregistrement qui appartiennent à l'application Révision juridique du contenu .
   k. Sélectionnez **Mettre à jour**.
2. Reconfigurez l'élément de catalogue pour les catégories d'éléments de catalogue.
   a. Dans le filtre de navigation, saisissez `sc_cat_item_category.list`.
   b. Dans la liste Catégories d'éléments de catalogue, localisez **Révision du contenu** et sélectionnez l'icône Afficher l'aperçu de).
   c. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
   d. Dans le champ **Élément de catalogue** , sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ). Si vous n'êtes pas en mesure de modifier l'enregistrement, sélectionnez **ici** dans le message d'accès en haut du formulaire.
   e. Dans la liste des éléments de catalogue, sélectionnez l'icône Afficher/masquer le filtre (icône).
   f. Dans le champ **Choisir un champ** , sélectionnez **Application**.
   g. Dans le champ de condition, sélectionnez **est** s'il n'est pas déjà affiché.
   h. Entrez *`Révision juridique du contenu`* dans la zone de texte.
   i. Sélectionnez le bouton **Exécuter** .
   j. Sélectionnez **Révision du contenu** dans la liste des éléments de catalogue qui appartiennent à l'application Révision juridique du contenu .
   k. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Reconfigurez l’élément de catalogue pour le contenu connecté.

   a. Dans le filtre de navigation, saisissez `m2m_connected_content.list`.
   Le formulaire Élément de catalogue de contenu connecté : révision du contenu s’affiche.

   b. Dans le champ **Élément de catalogue** , sélectionnez l’icône Référencer à l’aide de la liste ( ).

   c. Dans la liste des éléments de catalogue, sélectionnez l’icône Afficher/masquer le filtre (icône).

   d. Dans le champ **Choisir un champ** , sélectionnez **Application**.

   e. Dans le champ de condition, sélectionnez **is** s’il n’est pas affiché.

   f. Entrez Révision juridique du contenu dans la zone de texte.

   g. Sélectionnez le bouton **Exécuter** .

   h. Sélectionnez **Révision du contenu** dans la liste des créateurs d’enregistrement qui appartiennent à l’application Révision juridique du contenu .

   i. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Révision juridique du contenu Requêtes

Révision juridique du contenu est un mécanisme permettant d’émettre une demande d’examen juridique pour tous les supports marketing, les ressources d’accompagnement ou les contenus de présentation, et de solliciter les services du département juridique pour résoudre le problème et suivre son état.

Lorsqu’un employé soumet une Révision juridique du contenu demande, elle est automatiquement affectée à un groupe ou à un utilisateur du département juridique en fonction des règles d’affectation configurées dans le formulaire d’admission du domaine d’activité associé. Si la demande est affectée à un groupe juridique, le responsable du groupe peut affecter la demande à lui-même ou à un autre membre du groupe d’affectation. Vous pouvez soumettre une nouvelle demande, mettre à jour ou affecter une demande existante, ou encore annuler une demande juridique.

Pour plus d'informations, consultez Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité.

Traitez les demandes qui vous sont affectées dans le Legal Counsel Center.

Envoyer une Révision juridique du contenu demande

Soumettez une Révision juridique du contenu demande pour obtenir des services du département juridique.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si l’application est installée sur votre instance, vous pouvez également soumettre une demande via Agent virtuel la Conversations juridiques Agent virtuelRévision juridique du contenu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

messagerie instantanée. Pour plus d'informations, consultez Conversations juridiques Agent virtuel.

Procédure

1. Accédez au formulaire d’admission Révision juridique du contenu .
2. Renseignez les champs du formulaire Révision du contenu.
   Pour en savoir plus sur les champs, reportez-vous à Révision juridique du contenu formulaire.
3. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

- Une Révision juridique du contenu demande est créée avec l’état Nouveau.
- La demande juridique est affectée à un groupe ou à un utilisateur du département juridique en fonction de la règle d'affectation définie dans le domaine d'activité associé. Pour plus d'informations, consultez Créer une règle pour affecter automatiquement des demandes juridiques ou des questions.
- Si l'administrateur a configuré des notifications, vous recevez des notifications sur l'évolution de la demande.

Mettre à jour une Révision juridique du contenu demande

Mettez à jour les détails de la demande, ajoutez des commentaires ou chargez des documents dans une Révision juridique du contenu demande que vous avez soumise pendant qu’elle figure encore à l’état Nouveau ou Affecté.

Avant de commencer

Vous pouvez modifier une Révision juridique du contenu demande uniquement si elle est dans l’état Nouveau.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.
2. Sélectionnez **Afficher toutes les demandes** dans le panneau **Mes demandes** .
3. Ouvrez la demande envoyée Révision juridique du contenu .
   Sur la page Ticket standard, examinez et modifiez les détails de la demande, gérez les pièces jointes ou annulez la demande.
4. Sélectionnez **Modifier la demande** dans le menu Actions.
5. Dans le formulaire Variables, modifiez les détails de la demande.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez **Retour** pour revenir à la page Ticket standard.
   La demande est mise à jour avec les nouvelles informations. Les modifications apparaissent sous forme de commentaires dans la section Commentaires supplémentaires de la demande.
8. **Facultatif :** Dans l'onglet **Activité**, indiquez des commentaires ou plus d'informations sur votre demande pour le prestataire chargé de la demande.
9. **Facultatif :** Gérez les documents accompagnant votre demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. **Facultatif :** Dans l'onglet **Approbations** , affichez les détails de l'approbation associés à la demande.

> **Remarque :**
> **L'onglet Approbations s'affiche** uniquement lorsque la demande ou sa Révision juridique du contenu pièce jointe comporte des enregistrements d'approbation.

Affecter une Révision juridique du contenu demande

Affectez-vous Révision juridique du contenu une demande ou affectez-la à une personne de votre groupe d'affectation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_cont_review.content_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un employé soumet une demande juridique, elle est automatiquement affectée à un groupe ou à un utilisateur du département juridique en fonction des règles d'affectation configurées pour le formulaire d'admission du domaine de pratique associé. Si la demande est affectée à un groupe juridique, tout membre du groupe peut se l'affecter à lui-même ou l'affecter à un autre membre du groupe. Pour plus d'informations, consultez Créer une règle pour affecter automatiquement des demandes juridiques ou des questions.

Le niveau d'autorisation du groupe d'affectation doit être Lire ou Modifier pour afficher ou modifier le niveau d'autorisation de la demande juridique pour les utilisateurs. Par défaut, le niveau d'autorisation est défini sur Lecture. Pour le remplacer par Modifier, sélectionnez **d'abord M'affecter**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans le champ **Demandes juridiques**, sélectionnez **Non affecté.**
4. Dans la liste des demandes non affectées, sélectionnez le numéro de demande.
5. Affectez-vous la demande en sélectionnant **Me l'affecter**.
   Les champs de la demande juridique sont en mode lecture seule jusqu'à ce qu'elle vous soit affectée.
6. **Facultatif :** Mettez à jour l'**autorisation du groupe d'affectation** pour modifier le niveau d'autorisation de la demande juridique pour les utilisateurs.
   - **Aucun accès** : seul le responsable du domaine d'activité, le gestionnaire de groupe et l'utilisateur mentionné dans le champ **Affecté à** peuvent accéder à la demande juridique et l'affecter à l'un des membres du groupe d'affectation.
   - **Lecture** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent uniquement consulter la demande juridique. Cette option est le niveau d'autorisation par défaut.
   - **Modification** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent consulter et travailler sur la demande juridique. Si cette option est définie, le champ **Affecté à** devient facultatif.
7. **Facultatif :** Pour affecter la demande à un autre membre, dans l'onglet **Détails** , sélectionnez un utilisateur dans le champ **Affecté à** .
8. Pour mettre à jour la demande, sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
L'état de la demande est défini sur Affecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

L'utilisateur affecté peut commencer à traiter la demande juridique. Pour plus d'informations, consultez Traiter une demande juridique.

Annuler une Révision juridique du contenu demande

Annulez une Révision juridique du contenu demande, quel que soit son état.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.
2. Sélectionnez **Afficher tout** dans le panneau **Mes demandes** .
3. Ouvrez la demande envoyée Révision juridique du contenu .
4. Dans le menu Actions, sélectionnez **Annuler la demande**.
5. Dans la boîte de dialogue Confirmer l'annulation de la demande, indiquez le motif de l'annulation dans le champ **Commentaires** .
6. Sélectionnez **Confirmer l'annulation**.
   La demande est annulée, et les commentaires d'annulation apparaissent dans la section Commentaires supplémentaires de la demande.

   Tous les flux actifs associés sont terminés.

Référence Révision juridique du contenu

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur les listes et les formulaires que vous utilisez dans Révision juridique du contenu.

Composants installés avec Révision juridique du contenu

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de révision du contenu [sn_lg_cont_review.admin]	Fournit un accès administratif à la Révision juridique du contenu fonctionnalité et à ses données sous-jacentes.	sn_lg_cont_review.prestataire_de_contenu
Prestataire de révision de contenu [sn_lg_cont_review.prestataire_de_contenu]	Fournit au prestataire un accès pour traiter les demandes de révision de contenu affectées.	sn_lg_ops.legal_user

Révision juridique du contenu formulaire

Liste des champs de la Révision juridique du contenu demande dans le Portail de services juridiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Révision du contenu juridique

Champ	Description
Description	Description de la Révision juridique du contenu demande.
Propriétaire du contenu	Le propriétaire de la Révision juridique du contenu demande.
Type de contenu	Sélectionnez dans la liste des types de contenu de la liste déroulante.
Lien de contenu	Fournissez un lien vers le contenu, le cas échéant.
Objectif	Objet de la Révision juridique du contenu demande.
Date d'approbation demandée	Date d’approbation de la Révision juridique du contenu demande.
Ajouter des pièces jointes	Pièces jointes à ajouter à la demande.

Legal Digital Forensics

L'application ServiceNow® Legal Digital Forensics vous permet de gérer les demandes d'expertise digitale pour la détection de données liées à des sources de données de surveillance et non surveillance faisant l'objet d'une enquête ou d'un contentieux.

Explorer

Découvrez comment les employés, le personnel parajuridique et les avocats utilisent Legal Digital Forensics.

Configurer

Configurez des sources de données, leurs instructions d’exécution et une liste de vérification.

Demande

Soumettez et suivez les demandes d’expertise digitale.

Gérer

Gérez les demandes d’expertise digitale pour les sources de données faisant l’objet d’une enquête ou d’un contentieux.

Analyse et génération de rapports

Coordonnez le travail et améliorez les processus avec des tableaux de bord préconfigurés.

Référence

Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le Legal Service Delivery Forum de la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Legal Digital Forensics

Legal Digital Forensics permet à différents départements de votre organisation de soumettre des demandes juridiques pour la détection et le traitement des données digitales des employés suspectés d'activité malveillante ou de contentieux.

Fonctionnalités

- Formulaire d'admission pour recueillir des sources de données d'arrière-plan de demande, de surveillance et de non surveillance avec des mots clés et des dates de filtre.
- Marquage des sources de données de détection électronique avec des instructions pour le traitement des données.
- Flux d'approbation de la confidentialité intégré pour obtenir les approbations requises avant de commencer l'examen.
- Tâches digitales standard prédéfinies données à l'aide d'un modèle.
- Enregistrement et piste d'audit de toutes les activités réalisées à l'aide de l'examen et du contentieux.

Vous pouvez soumettre une demande d'expertise digitale pour les actions suivantes en cas de surveillance et de non surveillance des données sur les sources de données spécifiées :

- Conserver : option pour préserver les informations digitales pertinentes des données confidentielles et non confidentielles et documenter les faits.
- Collecter : option pour collecter les informations digitales de surveillance et de non surveillance qui peuvent être pertinentes pour l'examen. La collecte peut impliquer des activités telles que l'imagerie d'appareils de stockage ou la copie ou l'impression des informations digitales.
- Examiner : option pour une recherche approfondie et systématique des faits dans les informations collectées liées à l'examen.
- Présenter : option pour présenter aux personnes concernées les informations pertinentes sur les données confidentielles et non confidentielles, dans un format approprié.

Une fois les approbations de confidentialité requises pour l'enquête, le membre de l'équipe d'expertise digitale travaillant sur la demande d'expertise digitale peut la promouvoir en question juridique. La question juridique de la requête en expertise digitale peut avoir des phases basées sur les actions demandées. Chaque phase peut avoir des tâches pour chaque donnée de surveillance ou de non surveillance pour un mot clé, une source de données et une plage de dates.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Workflow Legal Digital Forensics

servicenow

Workflow:

Digital Forensics Request

Legal > Legal Operations Catalog > Legal Requests > Information Governance > Digital Forensics Request

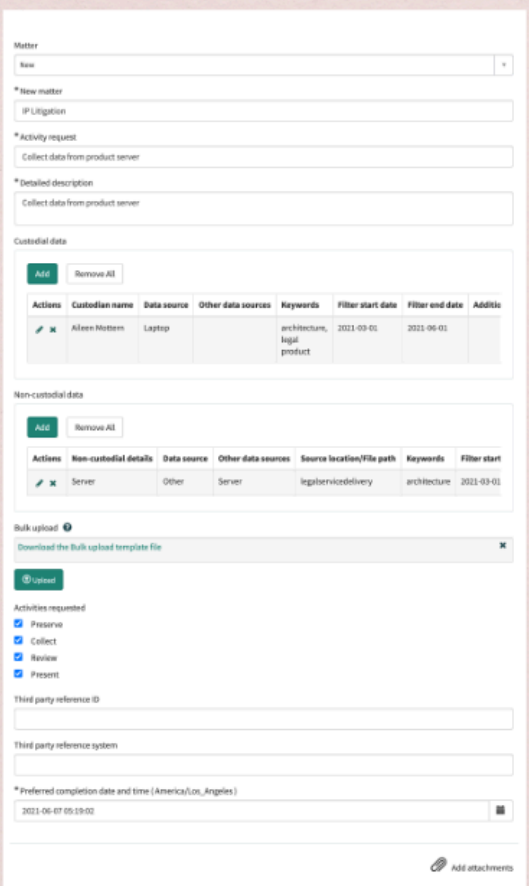
Here's an example workflow to request data discovery related for custodial and non-custodial data sources that are subject to investigation or litigation.

Set up the following items in the application:

1) List of data sources for e-discovery
2) Privacy approval workflows
3) Digital Forensics matter template

After setup, here's what the workflow looks like:

- Authorized employee submits a data discovery request for custodial and non-custodial data
- Fulfiller reviews request and gets approvals for data processing
- Fulfiller promotes approved data sources as matter using the predefined matter template
- Legal matter is created with phases and tasks needed to fulfill the request
- Fulfiller assigns the task to teams to process and handle the data
- After all tasks are complete, fulfiller closes the matter
- The legal request is automatically closed



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Legal Digital Forensics

Configurez les données de base requises pour gérer les demandes d'expertises digitales.

En tant qu'administrateur, vous pouvez examiner les composants installés et les modifier ou en ajouter de nouveaux le cas échéant.

- Configurer une source de données pour les expertises digitales
- Ajouter les instructions d'exécution et la liste de vérification pour la source de données

Installer Legal Digital Forensics

Vous devez disposer du rôle d'administrateur pour installer l'application Legal Digital Forensics (sn_lg_forensics). L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examinez le Legal Digital Forensics Liste des applications dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la ServiceNow Store gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Legal Digital Forensics :

- Rôles
- Tables

Pour en savoir plus, voir Composants installés avec Legal Digital Forensics.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Legal Digital Forensics (sn_lg_forensics).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Legal Digital Forensics.
4. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer une source de données pour les expertises digitales

Configurez une source de données qu'un demandeur peut sélectionner dans une demande d'expertise digitale comme source de données potentiellement manifestes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_forensics.forensics_config ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Admin. d'expertises digitales** > **Sources de données**.
2. Créez ou modifiez une source de données.
   - Pour créer une source de données, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une source de données existante, ouvrez la source de données à partir de la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Source de données

Champ	Description
Source	Nom de la source de données.
Actifs	Option pour marquer la source de données comme active. Seules les sources de données actives sont disponibles dans le formulaire d'admission de demande d'expertise digitale dans le Portail de services juridiques.
Champs de détails de la source	Champs qui s'appliquent à la source de données. Les champs sélectionnés apparaissent sur le formulaire des détails de la source de données dans un dossier de demande d'expertise digitale. Les propriétaires de tâches fournissent des détails dans ces champs en fonction des activités d'exécution qu'ils ont réalisées. Pour en savoir plus, voir Créer une tâche pour une question juridique d'expertise digitale. Les options de champ de la liste sont remplies à partir de la table Détails de la source de données [sn_lg_forensics_search_source_detail].

4. Enregistrez la source de données.
   - Enregistrez une nouvelle source de données en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à une source de données existante en cliquant sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Ajouter les instructions d'exécution et la liste de vérification pour la source de données. Lorsqu'un propriétaire de question crée une tâche pour la source dans une question juridique, ces instructions sont pré-remplies dans la tâche. Les utilisateurs auxquels la tâche de question juridique est affectée peuvent suivre ces instructions pour résoudre la tâche.

Ajouter les instructions d'exécution et la liste de vérification pour la source de données

Ajoutez des instructions pour une source de données qu'un propriétaire de tâche dans une question juridique peut suivre pour résoudre la tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_forensics.forensics_config ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Admin. d'expertises digitales** > **Sources de données**.
2. Ouvrez une source de données à laquelle vous souhaitez ajouter des instructions.
3. Dans la liste connexe Étapes d'exécution, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Étapes d'exécution

Champ	Description
Phase	Nom de la phase dans laquelle la tâche est créée dans une question juridique pour une demande d'expertise digitale.
Source de recherche	Nom de la source de données pour laquelle vous ajoutez les instructions.
Instructions	Instructions que l'utilisateur affecté doit exécuter pour résoudre la tâche juridique.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un enregistrement d'étape d'exécution est créé. La section **Liste de vérification** s'affiche.
6. **Facultatif :** Ajoutez des actions à réaliser dans la section **Liste de vérification** pour fournir une liste d'activités au prestataire en charge des tâches.
   a. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ) à côté de **Liste de vérification**.
   b. Cliquez sur **Créer**.
   c. Saisissez une description de l'action à réaliser et appuyez sur la touche Entrée.
   La liste de vérification indique les actions à réaliser par défaut dans la tâche juridique correspondante.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Soumettre des demandes d'expertise digitale

Les employés de différents départements de votre organisation peuvent soumettre des demandes juridiques pour la détection et le traitement des données digitales des employés suspectés d'activité malveillante ou de contentieux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Envoyer une demande d'expertise digitale

Envoyez une demande juridique pour accéder aux données des employés actuels ou passés à des fins d'examen interne ou de contentieux.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.

   Remarque :
   Si vous utilisez Centre des employés, vous pouvez soumettre une demande juridique en accédant au portail Centre des employés et en sélectionnant une demande dans le menu **Juridique**.

2. Cliquez sur **Service Catalog** pour afficher toutes les catégories de demandes disponibles.
3. Recherchez l'élément de demande d'expertise digitale.
4. Cliquez sur **Demande d'expertise digitale**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'admission de demande d'expertise digitale

Champ	Description
Ajouter à cette demande à	Option pour associer la demande juridique à une question juridique existante ou à une nouvelle question juridique. ○ **Question existante** : option permettant d'associer la demande juridique à une question juridique existante. Seules les questions juridiques actuelles auxquelles vous pouvez accéder apparaissent dans la liste. ○ **Nouvelle question** : option permettant de créer une nouvelle question juridique et y associer la demande juridique.
Question existante	Liste des questions juridiques existantes à associer à la demande juridique. Seules les questions juridiques actuelles auxquelles vous pouvez accéder apparaissent dans la liste. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Question existante** est sélectionnée.
Nom de la nouvelle question	Nom de la nouvelle question juridique. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Nouvelle question** est sélectionnée.
Demande d'activité	Brève description de la demande.
Description détaillée	Informations détaillées sur la demande, par exemple, les détails des activités suspectes par rapport aux gardiens ou les détails du contentieux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Données de surveillance	Données des employés pour lesquels vous demandez un examen. Fournissez également d'autres détails d'examen pour un gardien, recherche par mots-clés, sources de données et période de recherche. Pour en savoir plus, voir Ajouter un gardien à une demande d'expertise digitale.
Données de non surveillance	Ressources et actifs, tels que le serveur, l'ordinateur portable, le téléphone portable ou le stockage dans le cloud, sur lesquels vous demandez un examen. Fournissez également d'autres détails pour les données de non surveillance, recherche par mots-clés, sources de données et période de recherche. Pour en savoir plus, voir Ajouter des données de non surveillance à une demande d'expertise digitale.
Chargement en bloc	Exportez plusieurs données de surveillance et de non surveillance à partir d'un fichier. Pour plus d'informations sur le chargement des données à partir d'un fichier, consultez Ajouter des données de surveillance et de non surveillance à partir d'un fichier.
Activités demandées	Type d'actions requises sur les données pour l'examen ○ Conserver : sécuriser les données d'origine des appareils sources conformément aux directives du département en matière de protection et de conservation des éléments de preuve. ○ Collecter : acquérir les éléments de preuve digitaux qui peuvent être pertinents pour l'examen. La collecte peut impliquer des activités telles que l'imagerie d'appareils de stockage ou la copie ou l'impression des informations digitales. ○ Examiner : mener une étude approfondie et systématique des faits dans les éléments de preuve digitaux collectés liés à l'examen. ○ Présenter : documenter et présenter aux personnes concernées les informations et les résultats pertinents de l'étude dans un format approprié.
ID de référence tiers	Référence à un ID de question juridique conservé dans votre autre système de gestion des questions.
Système de référence tiers	Référence à votre autre système de gestion des questions.
Date et heure de fin préférées	Date à laquelle l'examen doit être terminé. La date et l'heure sont basées sur le fuseau horaire pendant lequel vous faites la demande.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- Une demande d'expertise digitale est créée avec l'état Nouveau.
- La page Ticket standard s'affiche et comporte les onglets suivants permettant d'effectuer différentes tâches :
  - Activité : suivez l'historique des activités de la demande et publiez des messages pour que le prestataire travaille sur la demande.
  - Pièces jointes ou documents : chargez et gérez les documents de la demande juridique.

    Remarque :
    Si l'option de stockage externe est activée, l'onglet **Documents** s'affiche. Sinon, l'onglet **Pièces jointes** s'affiche.

  - Données de surveillance : affichez les détails de surveillance existants. Vous pouvez également exporter les données vers un fichier.
  - Données de non surveillance : affichez les détails de non surveillance existants. Vous pouvez également exporter les données vers un fichier.
  - Détails de la demande : examinez les détails de la demande.
- Si vous avez chargé des données de surveillance et de non surveillance à partir d'un fichier Excel ou CSV, le fichier est joint comme document de référence à la demande.

  Le nombre d'enregistrements chargés avec succès à partir du fichier dans la demande est publié sous la forme de commentaires supplémentaires dans l'onglet Activité sur la page Ticket standard.

  Si un enregistrement du fichier n'est pas ajouté à la demande, un fichier journal d'erreur est ajouté dans l'onglet Activité. Vous pouvez examiner le motif de l'échec dans le fichier journal d'erreur, corriger les erreurs dans votre fichier et le charger à nouveau en éditant la demande.

- Pour chaque gardien ajouté à la demande, un enregistrement est créé dans la table Données de surveillance [sn_lg_forensics_custodial_data]. Si un enregistrement de profil juridique pour chaque gardien ne se trouve pas déjà dans la table Profil juridique [sn_lg_ops_legal_profile], un enregistrement correspondant est créé.
- Pour chaque donnée de non surveillance ajoutée à la demande, un enregistrement est créé dans la table Données de non surveillance [sn_lg_forensics_non_custodial_data].

Que faire ensuite

Sur la page Ticket standard, vous pouvez mettre à jour les détails de la demande, ajouter des commentaires, gérer les données de surveillance et de non surveillance, télécharger des documents de support ou annuler la demande. Pour en savoir plus, voir Mettre à jour une demande d'expertise digitale soumise.

Tout membre de l'équipe d'expertise digitale peut trier et affecter la demande à lui-même ou à tout autre membre du groupe. Une fois la demande affectée, un flux d'approbation est déclenché. Le flux crée un enregistrement d'approbation pour chaque enregistrement de surveillance et de non surveillance ajouté à la demande d'expertise digitale. Ces enregistrements d'approbation sont affectés à l'équipe de confidentialité du département juridique. Tout membre de l'équipe de confidentialité juridique peut approuver la demande. Après l'approbation, un membre de l'équipe d'expertise digitale auquel la demande juridique est affectée peut commencer à travailler sur la demande. Pour en savoir plus, consultez Traiter une demande d'expertise digitale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Les détails de l'approbation apparaissent sous l'onglet **Approbations** de la page Ticket standard.

Ajouter un gardien à une demande d'expertise digitale

Ajoutez des détails relatifs à un gardien et à une source de données connexe dans votre demande d'expertise digitale.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Dans le formulaire d'admission de demande d'expertise digitale, dans la section Données de surveillance, cliquez sur **Ajouter**.
2. Dans la boîte de dialogue Ajouter une ligne, remplissez les champs.

Ajouter un gardien à une demande d'expertise digitale

Champ	Description
Nom du gardien	Nom du gardien dont les actifs digitaux font l'objet d'un examen d'expertise digitale.
Source de données	Source (matérielle ou logicielle) à partir de laquelle les données de l'examen doivent être collectées.
Autres sources de données	Source (matérielle ou logicielle), non répertoriée dans le champ **Source de données**, à partir de laquelle les données de l'examen doivent être collectées. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Autre** est sélectionné à partir de **Source de données**.
Mots-clés	Termes à rechercher dans les données collectées à partir des sources de données de surveillance. Vous pouvez fournir plusieurs termes de recherche séparés chacun par une virgule.
Date de début du filtre	Date de début de la période d'examen d'expertise digitale. Le membre de l'équipe d'expertise digitale vérifie les termes de recherche dans les données à partir de cette date.
Date de fin du filtre	Date de fin de la période d'examen d'expertise digitale. Le membre de l'équipe d'expertise digitale vérifie les termes de recherche dans les données jusqu'à cette date.
Informations supplémentaires	Détails supplémentaires sur les données de surveillance qui pourraient être utiles pour résoudre la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Ajouter**.
   L'enregistrement de surveillance s'affiche dans la liste Données de surveillance du formulaire d'admission Demande d'expertise digitale.

Ajouter des données de non surveillance à une demande d'expertise digitale

Ajoutez des détails relatifs aux données de non surveillance et à une recherche connexe dans votre demande d'expertise digitale.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Dans le formulaire d'admission de demande d'expertise digitale, dans la section Données de non surveillance, cliquez sur **Ajouter**.
2. Dans la boîte de dialogue Ajouter une ligne, remplissez les champs.

Ajouter des données de non surveillance à une demande d'expertise digitale

Champ	Description
Détails de non surveillance	Détails des données de non surveillance pour lesquelles vous demandez un examen d'expertise digitale. Par exemple, vous pouvez saisir des détails tels que le numéro de modèle, le numéro de série ou le nom de produit des données de non surveillance.
Source de données	Source à partir de laquelle les données de l'examen doivent être collectées.
Autres sources de données	Source (matérielle ou logicielle), non répertoriée dans le champ **Source de données**, à partir de laquelle les données de l'examen doivent être collectées. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Autre** est sélectionné à partir de **Source de données**.
Rechercher un emplacement/chemin d'accès au fichier	Emplacement du dossier ou du fichier à partir duquel les données d'examen doivent être collectées. Par exemple, une URL sur un stockage dans le cloud ou un dossier ou un fichier dans un système.
Mots-clés	Termes à rechercher dans les données collectées à partir des sources de données. Vous pouvez fournir plusieurs termes de recherche séparés chacun par une virgule.
Date de début du filtre	Date de début de la période d'examen d'expertise digitale. Le membre de l'équipe d'expertise digitale vérifie les termes de recherche dans les données à partir de cette date.
Date de fin du filtre	Date de fin de la période d'examen d'expertise digitale. Le membre de l'équipe d'expertise digitale

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	vérifie les termes de recherche dans les données jusqu'à cette date.
Informations supplémentaires	Détails supplémentaires sur les données de non surveillance qui pourraient être utiles pour résoudre la demande.

3. Cliquez sur **Ajouter**.
   L'enregistrement de non surveillance s'affiche dans la liste Données de non surveillance du formulaire d'admission Demande d'expertise digitale.

Ajouter des données de surveillance et de non surveillance à partir d'un fichier

Chargez un fichier Microsoft Excel ou CSV contenant des données de surveillance et de non surveillance pour ajouter rapidement plusieurs enregistrements à une demande d'expertise digitale en une seule fois.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez un fichier avec un format prédéfini disponible sur la page de demande d'expertise digitale pour télécharger des données de surveillance et de non surveillance.

Procédure

1. Téléchargez le fichier de modèle avec les colonnes prédéfinies et ajoutez des détails de surveillance et de non surveillance.

   a. Cliquez sur **Télécharger un modèle de chargement ici** pour télécharger le modèle de fichier Excel.
   Le fichier de modèle contient des exemples d'enregistrements pour les données de surveillance et de non surveillance. Lors de l'importation, les colonnes marquées comme non applicables dans le fichier sont ignorées.

   b. Examinez les données témoins dans le fichier Excel téléchargé, ajoutez des détails de surveillance et de non surveillance au même format, puis enregistrez.

2. Dans le formulaire d'admission Demande d'expertise digitale, dans la section Chargement en bloc, cliquez sur **Charger**.
3. Parcourez et sélectionnez le fichier Excel contenant les données de surveillance et de non surveillance.
   Le fichier est joint à la demande. Les données du fichier sont téléchargées dans la demande lorsque vous envoyez la demande.

Mettre à jour une demande d'expertise digitale soumise

Mettez à jour les détails de la demande, ajoutez des commentaires, gérez les données de surveillance et de non surveillance, ou chargez des documents dans une demande d'expertise digitale que vous avez soumise pendant qu'elle figure encore à l'état Nouveau. Vous pouvez annuler une demande soumise, quel que soit son état.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.
2. Ouvrez votre demande d'expertise digitale soumise à partir de l'option **Mes demandes** dans le menu d'en-tête.
3. Sur la page Ticket standard, examinez et modifiez les détails de la demande ou annulez la demande.
4. **Facultatif :** Dans l'onglet **Activité**, fournissez des commentaires pour votre demande.
5. **Facultatif :** Gérez les documents accompagnant votre demande.
6. **Facultatif :** Dans l'onglet **Données de surveillance**, affichez les données de surveillance existantes ajoutées à la demande ou exportez-les vers un fichier en cliquant sur l'icône Plus d'options ( ).
7. **Facultatif :** Dans l'onglet **Données de non surveillance**, affichez les données de non surveillance existantes ajoutées à la demande ou exportez-les vers un fichier en cliquant sur l'icône Plus d'options ( ).

Gestion des demandes d'expertise digitale

En tant que membre du département juridique, traitez les demandes d'expertise digitale pour la détection de données liées à des sources de données de surveillance et non surveillance faisant l'objet d'une enquête ou d'un contentieux.

Utilisez le pour gérer les Legal Counsel Center demandes d'expertise digitale.

Traiter une demande d'expertise digitale

En tant que membre de l'équipe d'expertise digitale, vous traitez une demande juridique pour examiner et résoudre la demande.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Demandes juridiques**, cliquez sur **Toutes**.
   Si vous êtes un collaborateur d'une demande juridique, vous pouvez ouvrir vos collaborations affectées à partir de **Collaborations** sous **Demande juridique**.
4. Ouvrez une demande d'expertise digitale à traiter.
   - Si la demande juridique n'est pas affectée, cliquez sur **Mes affectations** pour l'affecter à vous-même. Pour l'affecter à un autre membre, sélectionnez le nom de l'utilisateur dans le champ **Affecté à** et cliquez sur **Enregistrer**.

     L'état de la demande juridique passe à Affecté. Si le flux `Digital Forensics - Privacy Approval` est actif, un flux d'approbation est déclenché. Pour chaque donnée de surveillance et non surveillance dans la demande d'expertise digitale, un enregistrement d'approbation correspondant est créé et est affecté à chaque membre du groupe juridique sur la confidentialité. Tout membre du groupe juridique sur la confidentialité peut examiner et approuver ou rejeter ces enregistrements d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'état des données de surveillance et de non surveillance est mis à jour et passe à Approbation en attente. Vous pouvez examiner l'état des enregistrements d'approbation dans l'onglet **Approbateurs**.

- Si vous avez besoin d'aide d'autres prestataires pour travailler sur la demande juridique, ajoutez-les dans le champ **Collaborateurs**.

  Les collaborateurs sont informés par e-mail qu'ils ont été ajoutés en tant que collaborateurs à une demande juridique.

  Remarque :
  les collaborateurs obtiennent le même degré d'accès que vous pour travailler sur la demande juridique, mais ils ne peuvent pas modifier les champs **Affecté à**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

- Dans les **données de surveillance** et les **données de non surveillance**, vous pouvez ajouter de nouvelles données de surveillance et de non -surveillance en cliquant sur **Nouveau** et en remplissant les détails. Pour les enregistrements de surveillance et de non surveillance nouvellement ajoutés, le flux d'approbation est déclenché, ce qui crée des enregistrements d'approbation et les affectent à chaque membre du groupe juridique sur la confidentialité.

  Remarque :

  Les détails de l'approbation apparaissent sous l'onglet **Approbations** de la page Ticket standard.

- Après avoir obtenu les approbations, convertissez les données de surveillance approuvées dans l'onglet **Données de surveillance** et les données de non surveillance approuvées dans l'onglet **Données de non surveillance** pour une question juridique nouvelle ou existante.
  - Pour les convertir en une nouvelle question juridique, sélectionnez-les et cliquez sur **Créer une question**. Vous pouvez choisir de créer la question à l'aide d'un modèle d'expertise digitale pour remplir la question avec des phases et des tâches prédéfinies.
  - Pour les convertir en une question juridique existante, sélectionnez-les et cliquez sur **Ajouter une demande existante**. Dans la boîte de dialogue Ajouter à la question existante, sélectionnez une question dans la liste, puis cliquez sur **OK**.

  Pour en savoir plus, voir Convertir une demande juridique en question juridique.

  Remarque :
  Vous pouvez convertir la demande juridique en question juridique, seulement si Legal Matter Management est installé et si vous avez installé le type de créateur d'enregistrement du formulaire d'admission connexe sur **Demande et question**.

  La question juridique vers laquelle les enregistrements de données de surveillance et de non surveillance sont convertis apparaît dans l'onglet **Questions juridiques**.

- Associez les questions juridiques connexes à une demande juridique. Dans l'onglet **Questions juridiques**, cliquez sur **Ajouter** et sélectionnez la question juridique à associer.
- Supprimez une question juridique de la demande juridique si la question juridique n'a pas besoin d'être suivie pour la demande. Dans l'onglet **Questions juridiques**,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

cliquez sur la question juridique à supprimer et cliquez sur **Supprimer**. Si la question supprimée est une question juridique d'expertise digitale, tous les enregistrements de surveillance et de non surveillance de la question juridique sont également supprimés. Le propriétaire de la question juridique doit annuler manuellement les phases et les tâches associées à la question.

- Fermez la demande juridique une fois que vous avez terminé les activités requises pour résoudre la question.

  Remarque :
  Une demande juridique est fermée automatiquement lorsqu'elle est associée à une question juridique et le propriétaire de la question choisit de fermer les demandes connexes lors de la fermeture de la question.

- Si la demande n'a plus besoin d'être résolue, annulez-la.

  Tous les enregistrements de données de surveillance et de non surveillance, ainsi que tous les enregistrements d'approbation en attente qui leur sont associés, sont également annulés.

Approuver ou rejeter le traitement des données de surveillance et de non surveillance

Examinez et approuvez ou rejetez le traitement d'un enregistrement de surveillance ou de non surveillance d'une demande d'expertise digitale.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.request_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le flux d'approbation permettant à un membre de l'équipe d'expertise digitale d'accéder aux données de surveillance ou de non surveillance pour une demande d'expertise digitale est automatisé dans le flux `Digital Forensics - Privacy Approval`. Le flux doit être à l'état Publié. Le flux est déclenché lorsqu'une demande d'expertise digitale est affectée à un membre de l'équipe d'expertise digitale. Pour chaque enregistrement de surveillance et non surveillance dans la demande d'expertise digitale, un enregistrement d'approbation correspondant est créé et est affecté à chaque membre du groupe juridique sur la confidentialité. Tout membre du groupe peut examiner et approuver ou rejeter l'approbation de surveillance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Mon travail**, cliquez sur **Éléments en attente d'approbation**.
4. Dans la liste Éléments en attente d'approbation, ouvrez une demande en cliquant sur **Demandé** dans la colonne **État**.
5. Examinez les détails des données de surveillance et de non surveillance, et approuvez ou rejetez la demande.
   - Pour approuver, cliquez sur **Approuver**.
   - Pour rejeter, cliquez sur **Rejeter**.

Résultats
La table suivante affiche les résultats des actions d'approbation et de rejet des actions de la demande d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultat de l'approbation ou du refus de données de surveillance ou de non surveillance

Approuver	Refuser
• L'état de l'enregistrement d'approbation est mis à jour et passe de Demandé à Approuvé. • L'état de l'enregistrement de surveillance et de l'enregistrement de non surveillance dans la demande juridique est mis à jour et passe d'Approbation en attente à Approuvé. • L'état de la demande juridique est mis à jour et passe d'Affecté à Travail en cours.	• L'état de l'enregistrement d'approbation est mis à jour et passe de Demandé à Rejeté. • L'état de l'enregistrement de surveillance et de l'enregistrement de non surveillance dans la demande juridique est mis à jour et passe d'Approbation en attente à Rejeté. Un enregistrement de surveillance rejeté ne peut pas être déplacé vers une question juridique. • L'état de la demande juridique reste sur Affecté.

Travailler sur une question juridique d'expertise digitale

Travaillez sur une question juridique d'expertise digitale qui vous est affectée pour connaître les actions demandées au sujet des données de surveillance et de non surveillance afin de résoudre la demande.

Avant de commencer

Le responsable du domaine d'activité ou le gestionnaire de groupe vous a affecté la question juridique sur laquelle vous devez travaillerez.

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Dans l'onglet Legal Counsel Center , sélectionnez l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.
4. **Facultatif :** Si vous avez besoin d'aide d'autres prestataires pour travailler sur la question juridique, ajoutez-les dans le champ **Collaborateurs**.

   Remarque :
   Les utilisateurs disposant du rôle matter_fulfiller sont répertoriés dans le champ **Collaborateurs**.

   Les collaborateurs sont informés par e-mail qu'ils ont été ajoutés en tant que collaborateurs à une question juridique.
5. **Facultatif :** Ajoutez d'autres gardiens approuvés à partir des demandes juridiques associées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans l'onglet **Données de surveillance**, cliquez sur **Ajouter**.

b. Dans la boîte de dialogue Ajouter des données de surveillance, sélectionnez les enregistrements de surveillance que vous souhaitez ajouter à la question.
Tous les gardiens approuvés dans les demandes associées, mais qui n'ont pas encore été ajoutés à la question juridique, sont répertoriés.

c. Cliquez sur **Ajouter**.

6. **Facultatif :** Ajoutez de nouvelles données de non surveillance à la question.

a. Dans l'onglet **Données de non surveillance**, cliquez sur **Ajouter**.

b. Dans la boîte de dialogue Ajouter des données de non surveillance, sélectionnez les enregistrements de non surveillance que vous souhaitez ajouter à la question.
Tous les enregistrements de non surveillance approuvés dans les demandes associées, mais qui n'ont pas préalablement été ajoutés à la question juridique, sont répertoriés.

c. Cliquez sur **Ajouter**.

d. Cliquez sur **Enregistrer**.

7. **Facultatif :** Supprimez les données de surveillance ou de non surveillance existantes qui ne nécessitent pas un examen plus approfondi ou qui ont été ajoutées par erreur en sélectionnant l'enregistrement dans l'onglet **Données de surveillance** ou dans l'onglet **Données de non surveillance**, puis en cliquant sur **Supprimer**.
8. Examinez les phases et les tâches dans les onglets respectifs et, si nécessaire, créez d'autres phases et créez des tâches d'expertise digitale pour organiser le traitement des données de surveillance et de non surveillance.

Remarque :
Les phases et les tâches ne sont disponibles dans la question juridique que si vous avez créé la question à l'aide du modèle d'expertise digitale.

9. Affectez des tâches à exécuter à des utilisateurs de différents départements de votre organisation.
   a. Dans l'onglet **Tâches**, ouvrez la tâche en cliquant sur le numéro de la tâche.
   b. Renseignez les champs requis du formulaire et cliquez sur **Enregistrer**.
10. Examinez les tâches de la question juridique pour déterminer si toutes ses requises sont terminées et approuvez ou rejetez les tâches.
11. Mettez à jour l'état des enregistrements de surveillance et de non surveillance associés pour les terminer.
    - Dans l'onglet **Données de surveillance**, ouvrez l'enregistrement de surveillance, mettez à jour le champ **État** sur **Terminé**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
    - Dans l'onglet **Données de non surveillance**, ouvrez l'enregistrement de non surveillance, mettez à jour le champ **État** sur **Terminé**, puis cliquez sur **Enregistrer**.
12. **Facultatif :** Ajoutez des jalons pour suivre les chronologies et effectuer les tâches importantes.
13. Créez des artefacts (dossiers) et chargez des fichiers dans ces derniers pour enregistrer et stocker les documents justificatifs dans la question juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

14. **Facultatif :** Associez une nouvelle demande juridique à la question juridique pour combiner plusieurs demandes juridiques avec les mêmes besoins sous-jacents en une seule et même question.
    Toutes les données de surveillance et de non surveillance de la demande sélectionnée sont ajoutées à la question et apparaissent dans les onglets respectifs.
15. **Facultatif :** Associez la question à une autre demande juridique de nature similaire.
16. Fermez ou annulez la demande comme il convient.
    - Fermez la question juridique une fois que vous avez terminé les actions requises pour toutes les données de surveillance et de non surveillance de la question. Assurez-vous d'avoir terminé les éléments suivants avant de fermer la question juridique.
      - Fermeture de toutes les tâches terminées ou annulées qui ne nécessitaient aucune action.
      - Le cas échéant, mise à jour de l'état de toutes les données de surveillance et de non surveillance de la question juridique sur Terminé ou Annulé.
    - Si la question ne nécessite aucune action, vous pouvez l'annuler en cliquant sur le bouton Plus ( ) et en sélectionnant **Annuler**.

      Pour annuler les demandes connexes à la question, cochez la case **Annuler les demandes connexes** dans la boîte de dialogue Annuler la question. Ces demandes ne sont annulées que si elles ne sont liées à aucune autre question ouverte.
      - Si une demande connexe est annulée, l'état de toutes ses données de surveillance et de non surveillance ouvertes (état autre que Terminé) passe à Annulé.
      - Si une demande connexe ne peut pas être annulée, toutes ses données de surveillance et de non surveillance ouvertes sont supprimées de la question. L'état de ces enregistrements est mis à jour sur Approuvé.

      Lorsque vous annulez la question sans choisir d'annuler les demandes connexes, toutes les données de surveillance et de non surveillance, à l'exception de l'état Terminé, sont supprimées de la question. L'état de ces enregistrements est mis à jour sur Approuvé.

Créer une tâche pour une question juridique d'expertise digitale

Créez une tâche pour une question juridique d'expertise digitale et ajoutez des instructions et des éléments à faire dans une liste de vérification sur laquelle un propriétaire de tâche travaillera.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que collaborateur ajouté à une question juridique, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les propriétaires de question. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Propriétaire de question**, **Groupe d'affectation** et **Autorisation de groupe d'affectation**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Dans l'onglet Legal Counsel Center , sélectionnez l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une question juridique en sélectionnant une option sous **Questions**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour ajouter une tâche de question, dans l'onglet **Tâches**, cliquez sur **Nouveau** pour ajouter une tâche. La tâche de question est créée et les onglets **Artefacts**, **Approbateurs** et **Détails de la source de données** sont affichés.
5. Sur le formulaire Tâche, ajoutez une nouvelle source de données.

   a. Dans l'onglet **Détails de la source de données**, cliquez sur **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Détails de la source de données

Champ	Description
Source de recherche	Source dans laquelle la preuve digitale doit faire l'objet d'un examen. Un ou plusieurs champs apparaissent sur le formulaire en fonction de la configuration de la source de données. Pour en savoir plus, voir Configurer une source de données pour les expertises digitales.
Type	Type de données, de surveillance ou de non surveillance, à examiner.
Données de surveillance	Utilisateur dont les données doivent faire l'objet d'un examen. La liste affiche les gardiens ajoutés à la question juridique. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Données de surveillance** est sélectionné à partir de **Type**.
Données de non surveillance	Détails des données de non surveillance à examiner. La liste affiche les données de non surveillance ajoutées à la question juridique. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Données de non surveillance** est sélectionné à partir de **Type**.
Avis de conservation émis	Option permettant d'indiquer que le gardien a été informé de la conservation légale sur les données ou l'appareil.

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Un enregistrement des détails de la source de données pour des données de surveillance ou de non surveillance sélectionnées est ajouté à la tâche. Elle apparaît dans l'onglet **Détails de la source de données** du formulaire Tâche et du formulaire Question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si des étapes d'exécution sont associées à la source de données sélectionnée, elles sont également ajoutées au formulaire Tâche.

6. Retournez au formulaire Tâche et, dans la barre latérale contextuelle, ajoutez des instructions et des actions à réaliser dans le cadre de la tâche.
   - Dans la section **Instructions**, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter des instructions que l'utilisateur affecté doit suivre pour accomplir la tâche.
   - Dans la section **Liste de vérification**, cliquez sur **Créer** pour ajouter des actions à réaliser afin de suivre la progression des activités de la tâche associée à la question.
7. **Facultatif :** Ajoutez un artefact (dossier) dans lequel vous ou la personne affectée pouvez charger des fichiers liés à la tâche ou à son examen.
8. Dans l'onglet **Détails** du formulaire Tâche, sélectionnez un utilisateur dans le champ **Affecté à** pour affecter la tâche sur laquelle travailler.

Que faire ensuite

L'utilisateur affecté peut travailler sur la tâche en question en suivant les instructions et en remplissant les éléments de la liste de vérification.

Travailler sur une tâche pour une question juridique d'expertise digitale

Suivez les instructions et complétez les éléments à faire dans la liste de vérification d'une tâche juridique qui vous est affectée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Mon travail**, cliquez sur **Tâches à faire**.
4. Dans la liste Tâches à faire, ouvrez une tâche sur laquelle vous souhaitez travailler et marquez-la comme terminée.
5. Suivez les instructions répertoriées dans la section **Instructions** du formulaire et complétez les éléments à faire dans la section **Liste de vérification**.
6. Mettez à jour les détails de la source de données avec les informations requises.
   a. Dans l'onglet **Détails de la source de données**, cliquez sur la valeur de la colonne **Avis de conservation émis** pour ouvrir l'enregistrement des détails de la source de données.
   b. Dans le formulaire Détails de la source de données, remplissez les champs requis.

      Remarque :
      Le formulaire Détails de la source de données comporte un ensemble de champs différent tel que configuré dans la source de données. Pour en savoir plus, voir Configurer une source de données pour les expertises digitales.

   c. Si vous avez informé les gardiens que leurs données ou leur appareil était en conservation légale, sélectionnez **Avis de conservation émis**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Chargez les documents appropriés à partir de la section **Pièces jointes**.

e. Cliquez sur **Enregistrer**.

7. Facultatif : Dans la section **Activité** de la tâche, saisissez des commentaires ou ajoutez des pièces jointes.

8. Cliquez sur **Marquer comme terminé**.

Résultats

La tâche est terminée et envoyée au propriétaire de la question pour approbation.

Référence Legal Digital Forensics

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur les listes et les formulaires que vous utilisez dans Legal Digital Forensics.

Composants installés avec Legal Digital Forensics

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Legal Digital Forensics, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur des expertises [sn_lg_forensics.forensics_admin]	Rôle d'administrateur spécifique à l'application pour l'application Legal Digital Forensics ayant l'accès administratif pour l'application et un accès complet aux données sous-jacentes.	• sn_lg_forensics.forensics_config • sn_lg_forensics.forensics_fulfiller
Configurateur d'expertises [sn_lg_forensics.forensics_config]	Permet de configurer les données de l'application Legal Digital Forensics, telles que les sources de recherche.	sn_lg_forensics.forensics_fulfiller
Prestataire d'expertises [sn_lg_forensics.forensics_fulfiller]	Fournit au prestataire un accès pour traiter les questions et les demandes d'expertises digitales affectées.	sn_lg_ops.legal_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Table	Description
Base de surveillance [sn_lg_forensics_custodian]	Utilisateurs de la table Profil juridique ajoutés dans une demande d'expertise digitale.
Données de surveillance [sn_lg_forensics_custodial_data]	Étend la table Base de surveillance et dispose de champs supplémentaires pour stocker les informations des utilisateurs ajoutées dans une demande d'expertise digitale.
Source de données [sn_lg_forensics_search_source]	Sources de recherche, éléments de liste de vérification et instructions pour les propriétaires de tâches pour la résolution des demandes juridiques. Vous pouvez configurer des sources de recherche telles que Slack, Box, OneDrive ou Microsoft Outlook. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
Détails de la source des données [sn_lg_forensics_search_source_detail]	Détails enregistrés pour une source de recherche pour les gardiens par le propriétaire de la tâche pendant qu'il travaille sur une tâche d'expertise digitale.
Étapes d'exécution [sn_lg_forensics_fulfillment_steps]	Étapes à exécuter pour qu'un propriétaire de tâche remplisse une demande d'expertise digitale affectée. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
Base de non surveillance [sn_lg_forensics_non_custodial_data]	Étend la table Base de surveillance et dispose de champs supplémentaires pour stocker les enregistrements de non surveillance des utilisateurs ajoutées dans une demande d'expertise digitale.

Déclaration juridique d'invention

Déclaration juridique d'invention est un flux de travail qui permet aux inventeurs de divulguer leurs inventions de manière structurée. L’application est installée par l’application Legal Simple Intellectual Property.

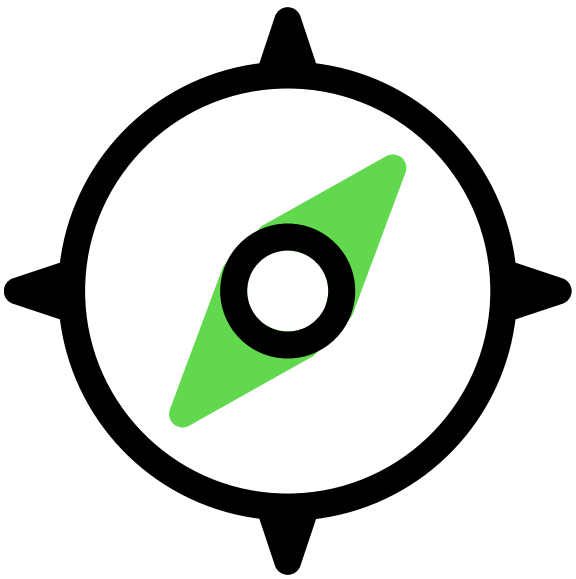
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

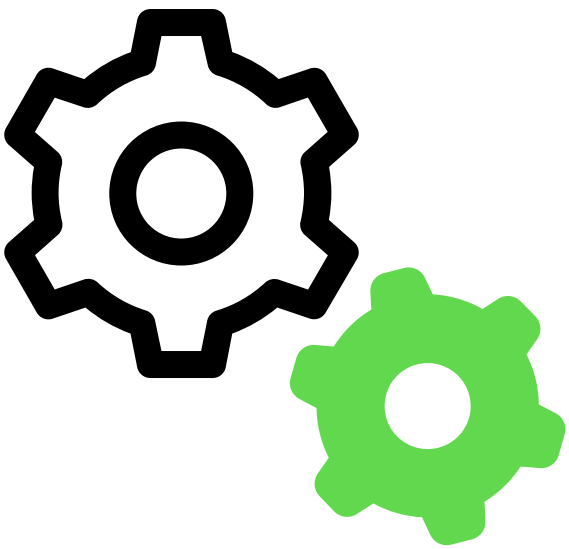
Premiers pas

Explorer



Découvrez les fonctionnalités et les avantages de Déclaration juridique d'invention.

Configurer

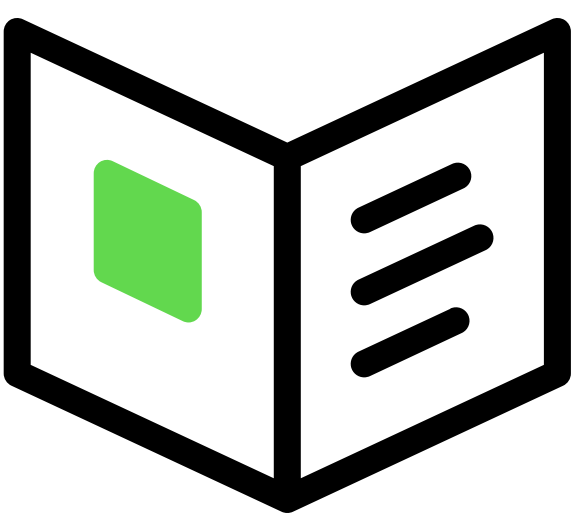


Installez et configurez Déclaration juridique d'invention, mettez en place des cabinets externes et des conseillers externes, et mettez en place et configurez les récompenses des inventeurs.

Gérer

Utilisez Déclaration juridique d'invention pour gérer les demandes de brevet, créer des questions connexes, faciliter le processus de demande et suivre la progression.

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables et les formulaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le Legal Service Delivery Forum de la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Pour en savoir plus sur la création de vos propres applications, rendez-vous sur le site développeur.
- Contact Service et assistance client

Explorer Déclaration juridique d'invention

Apprenez-en plus à l'aide d'un Déclaration juridique d'invention exemple de workflow et examinez les avantages qu'il peut apporter.

Vue d'ensemble de Déclaration juridique d'invention

Déclaration juridique d'invention rationalise le processus de demande de brevet ainsi que le processus d'examen et les récompenses facultatives pour les inventeurs. Déclaration juridique d'invention est installé lorsque le module d'extension Legal Simple Intellectual Property est installé.

Déclaration juridique d'invention avantages

Avantages de la divulgation légale des inventions

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Processus structuré pour créer et soumettre Déclaration juridique d'invention des demandes.	Créer une Déclaration juridique d'invention demande	sn_lg_ip.patent_fulfiller et sn_lg_ops.legal_user
Récompenses monétaires facultatives accordées à l'inventeur à certaines étapes du processus de demande de brevet.	Configurer les récompenses d'inventeur facultatives dans Déclaration juridique d'invention	sn_lg_ip.prestataire_de_brevet
Inclusion d'avocats externes pour examiner les demandes de brevet.	Mettre en place des cabinets externes pour Déclaration juridique d'invention Mettre en place des conseils externes pour Déclaration juridique d'invention	

Workflow Déclaration juridique d'invention

Le Déclaration juridique d'invention workflow de configuration est le suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Installez l’application Legal Simple Intellectual Property pour installer Déclaration juridique d'inventionautomatiquement .
2. Mettez en place et ajoutez des cabinets externes.
3. Mettez en place et ajoutez des conseillers externes des cabinets respectifs.
4. Invitez les avocats de l’extérieur.
5. Configurez des récompenses d’inventeur facultatives.

Le Déclaration juridique d'invention workflow de la tâche est le suivant :

1. Inventor crée et envoie une Déclaration juridique d'invention demande.
2. L’examinateur ou le prestataire de brevets examine la demande.
3. Si des éclaircissements sont nécessaires, l’examinateur ou le prestataire de brevets renvoie la demande au demandeur, qui la met à jour et la renvoie.
4. Le prestataire approuve la demande et lance le processus de dépôt ou rejette la demande et ferme la demande.
5. Le prestataire crée une question à partir de la demande ou ajoute la demande à une question existante si une demande similaire existe déjà.
6. Le prestataire procède à l’application. Après cela, telle que configurée, une récompense pour l’inventeur est automatiquement générée et doit être envoyée au service de paie pour être traitée et envoyée à l’inventeur.
7. Ajoutez un conseiller externe à la question juridique et permettez au prestataire de brevets de communiquer avec le conseiller externe pour l’examen et le traitement des Déclaration juridique d'invention demandes.
8. Le prestataire envoie par e-mail les détails de la demande à l’avocat externe.
9. L’avocat externe examine la demande.
10. L’avocat externe, après approbation, dépose une demande auprès de l’autorité des brevets. Si la demande n’est pas approuvée, l’avocat externe en informe le prestataire, qui ferme la demande.
11. L’avocat externe répond à l’e-mail et fournit les détails du dépôt de brevet au prestataire. Les détails seront disponibles pour que le prestataire prenne les mesures nécessaires dans le flux d’activité.
12. Le prestataire met à jour la question juridique avec les informations de dépôt du brevet.
13. Un enregistrement de référentiel de brevets est automatiquement généré avec les détails pertinents du dépôt de brevet.
14. Si une récompense pour l’inventeur a été mise en place pour cette étape, elle est automatiquement générée et envoyée à l’inventeur.
15. L’autorité compétente en brevets examine la demande de brevet et l’avocat externe informe le prestataire du résultat de l’examen par e-mail.
16. Si le brevet est délivré, le prestataire met à jour la question juridique avec les informations sur le brevet et ferme la demande. L’enregistrement du référentiel de brevets est automatiquement mis à jour avec ces informations. Si la demande de brevet est rejetée, le prestataire ferme la demande.
17. Si une récompense pour l’inventeur a été mise en place pour cette étape, elle est automatiquement générée et envoyée à l’inventeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Déclaration juridique d'invention

Installez Déclaration juridique d'invention et configurez les exigences pour permettre un traitement et un suivi efficaces des demandes de brevets.

Vue d'ensemble de la configuration

1. Installez l'application Déclaration juridique d'invention en installant l'application Legal Simple Intellectual Property.
2. Mettez en place des cabinets externes pour permettre l'affectation d'avocats externes, qui peuvent ensuite être associés aux demandes et les évaluer Déclaration juridique d'invention .
3. Mettre en place des récompenses facultatives pour les inventeurs qui seront accordées à trois étapes de la demande et de l'acquisition d'un brevet.

Installer Déclaration juridique d'invention

Vous pouvez installer l'application Déclaration juridique d'inventionen installant l'application Legal Simple Intellectual Property (sn_lg_ip) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Déclaration juridique d'invention :

- Rôles
- Tables

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Legal Simple Intellectual Property (sn_lg_ip).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

> **Important :**
> Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Mettre en place des cabinets externes pour Déclaration juridique d'invention

Configurez les dossiers du cabinet externe pour permettre l’affectation de conseillers externes pour examiner et traiter le dépôt de brevet des Déclaration juridique d'invention demandes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Question juridique** > **Installation de l'avocat externe** > **Installer les cabinets externes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvel enregistrement du cabinet externe

Champ	Description
Nom du cabinet externe	Nom de l’entreprise externe.
Description	Description détaillée de l’entreprise externe.
Nom du bureau	Nom du bureau de l’entreprise externe.
Adresse	Adresse de l’entreprise externe.
Numéro de boîte postale	Numéro de boîte aux lettres de l’entreprise externe.
Ville	Ville où se trouve l’entreprise externe.
État/Province	État ou province où se trouve l’entreprise externe.
Pays	Pays où se trouve l’entreprise externe.
Actif	Option permettant d’activer l’enregistrement Cabinet externe.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Mettre en place des conseils externes pour Déclaration juridique d'invention

Mettre en place des conseils externes pour Déclaration juridique d'invention

Créez des dossiers d’avocats externes pour permettre aux conseillers externes de travailler sur une Déclaration juridique d'invention demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Un dossier de cabinet externe doit être actif. Pour plus d'informations, consultez Mettre en place des cabinets externes pour Déclaration juridique d'invention.

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_config, sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La configuration d'un conseiller externe peut être effectuée soit en tant que tâche de prestataire, soit lors de la configuration Déclaration juridique d'invention après l'installation.

Procédure

1. Accédez au formulaire pour créer un dossier d'avocat externe.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Cabinet externe	Nom du cabinet parent pour l'avocat externe figurant dans la recherche qui a déjà été ajoutée.
Nom de l'avocat externe	Nom de l'avocat externe.
E-mail de l'avocat externe	Adresse e-mail de l'avocat externe.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement Avocat externe.

4. Enregistrez l'enregistrement de l'avocat externe.
   - Sur le formulaire Nouveau dossier d'avocats externes, sélectionnez **Soumettre**.
   - Dans la section Créer un avocat externe à partir de , Legal Counsel Centersélectionnez **Enregistrer**.

Activer l'ajout d'avocats externes aux Déclaration juridique d'invention questions

Permettre l'ajout d'avocats externes aux questions liées à la Déclaration juridique d'invention demande.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ip.patent_config, sn_lg_matter.matter_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Domaines d'activité**.
2. Sélectionnez **Propriété intellectuelle** dans la liste.
3. Sélectionnez **Divulgation de l'invention** dans l'onglet **Formulaires d'admission** .

   Si un message s'affiche sur le périmètre de l'application, sélectionnez **ici** pour pouvoir modifier l'enregistrement.

4. Sélectionnez l'icône de verrouillage dans le champ **Options** de la section Créateur d'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Entrez Activer dans le champ Sélectionner l'enregistrement cible, puis sélectionnez **Activer l'avocat externe sur l'affaire** dans la liste.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Associer un conseiller externe existant à une question juridique

Configurer les récompenses d'inventeur facultatives dans Déclaration juridique d'invention

Mettre en place des récompenses facultatives pour les inventeurs qui seront accordées aux trois étapes de la demande et de l'acquisition d'un brevet.

Avant de commencer

Vous devez mettre à jour les paramètres régionaux dans les propriétés système, puis configurer la devise des paramètres régionaux du système avant de configurer les récompenses de brevet. Pour plus d'informations, consultez Locale settings et Configuring FX Currency global settings .

Rôle requis : sn_lg_ip.patent_config

Procédure

1. Fixez un plafond de récompense pour le montant maximal de la récompense.
   S'il y a plusieurs inventeurs, le montant est automatiquement divisé en parts égales entre eux.

   a. Accédez à la **Tous** > **Legal Practice Apps** > **Propriété intellectuelle** > **Plafonds des rémunérations de brevets**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

   Formulaire Plafonds des rémunérations de brevets

Date de démarrage	Date à partir de laquelle le plafond de la rémunération des brevets est mis en œuvre.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle le plafond de la rémunération des brevets est mis en œuvre.
Plafond de la rémunération	Limite maximale du montant de la récompense dans la devise du système.

   d. Sélectionnez **Envoyer**.

2. Configurez la récompense en fonction du pays de résidence de l'inventeur.

   a. Accédez à la **Tous** > **Legal Practice Apps** > **Propriété intellectuelle** > **Rémunérations de brevets par pays**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Rémunérations de brevets par pays

Pays	Nom du pays de l'inventeur.
Devise de départ	Devise du pays sélectionné.
Devise d'arrivée	La devise des paramètres régionaux du système.
Plafond de la rémunération spécifique au pays	La limite maximale du montant de la récompense dans la devise du pays de l'inventeur et contient également des plafonds de récompenses par étape. **Remarque :** Si plusieurs inventeurs sont associés à la demande de brevet, la récompense est automatiquement répartie à parts égales entre eux.
Taux de conversion Forex	Taux de change du montant.
Date de démarrage	Date à partir de laquelle la récompense du pays est mise en œuvre.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle la récompense de brevet du pays est mise en œuvre.

3. Déterminer si une récompense est accordée à différentes étapes du processus de demande de brevet.

   a. Accédez à la **Tous** > **Legal Practice Apps** > **Propriété intellectuelle** > **Rémunérations de brevets par pays**.

   b. Sélectionnez le montant dans la colonne **Plafond de la rémunération spécifique au pays** de l'entrée du nouveau pays.

   c. Sur le formulaire des récompenses d'étape, sélectionnez **Nouveau**.

   d. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de rémunérations d'étapes

Champ	Description
Montant	Montant à attribuer à l'inventeur pour le statut sélectionné.
Rémunérations de brevets par pays	Pays de l'inventeur auquel le brevet est délivré. Ce champ est renseigné automatiquement.
État de l'application	État de la demande pour laquelle l'inventeur doit être récompensé. Les étapes d'une demande à partir desquelles des récompenses peuvent être accordées sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	▪ Poursuivre avec l'application ▪ Brevet déposé ▪ Brevet accordé

Utilisation du Déclaration juridique d'invention

Déclaration juridique d'invention fournit un processus simplifié permettant aux inventeurs de demander une demande de brevet et de faire en sorte que cette demande soit examinée à l'interne et à l'externe par des avocats externes. La demande est ensuite soumise aux autorités de brevets. Vous pouvez choisir de récompenser les inventeurs à certaines étapes du processus de demande.

Créer une Déclaration juridique d'invention demande

Créez une Déclaration juridique d'invention demande pour fournir des informations détaillées sur l'invention.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez au formulaire d'admission Déclaration juridique d'invention .
   a. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
   b. Dans le menu **Services juridiques** , sélectionnez **Propriété intellectuelle**.
   c. Sélectionnez **Demande de divulgation de l'invention**.
2. Renseignez les champs du formulaire de Déclaration juridique d'invention demande.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Déclaration juridique d'invention formulaire.
3. **Facultatif :** Ajoutez toutes les pièces jointes contenant des détails de l'invention à la demande, le cas échéant.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

- Une Déclaration juridique d'invention demande est créée avec l'état Nouveau.
- Un ID de demande unique est généré.
- L'état de la demande est défini sur Legal Counsel Center Nouveau.
- La demande est affectée à un groupe ou à un utilisateur du département juridique en fonction des règles d'affectation définies dans le domaine d'activité associé. Pour plus d'informations, consultez Créer une règle pour affecter automatiquement des demandes juridiques ou des questions.
- Vous commencerez à recevoir des notifications sur l'évolution de la demande.

Examiner la Déclaration juridique d'invention demande

Examinez une Déclaration juridique d'invention demande et approuvez-la pour qu'elle soit envoyée pour approbation de brevet ou demandez des clarifications au demandeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller, sn_lg_ip.patent_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Legal Counsel Center**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ( ) dans la navigation primaire et, dans la section Demandes juridiques du menu **Listes** , sélectionnez **Toutes**.
3. Sélectionnez la demande à ouvrir.
4. Sélectionnez **M'affecter**.
5. Sélectionnez **Démarrer le travail**.
6. Examinez la demande.
   - Si vous êtes satisfait des informations fournies, créez la question connexe. Pour plus d'informations, consultez Créer une question ou ajouter une Déclaration juridique d'invention demande à une question existante.
   - Si vous n'êtes pas satisfait des informations, sélectionnez **Clarification requise**, renseignez les détails sur les informations nécessaires dans la boîte de dialogue Clarification requise, puis sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

- Une notification par e-mail est envoyée au demandeur pour mettre à jour la demande.
- L'état est mis à jour sur Affecté.
- L'état de la demande est mis à jour sur Legal Counsel Center Clarification requise.

Répondre à une demande de clarification pour une Déclaration juridique d'invention demande

Fournissez les renseignements demandés par l'examinateur ou le prestataire de brevets pour traiter une demande d'examen Déclaration juridique d'invention .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous avez soumis une demande avec des Déclaration juridique d'invention informations manquantes ou incomplètes, le prestataire vous demandera des éclaircissements et vous recevrez une notification par e-mail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez **Mes demandes**.
3. Dans le champ de recherche, saisissez le Déclaration juridique d'invention numéro de demande indiqué dans la notification par e-mail et appuyez sur Entrée.
4. Ouvrez la demande en sélectionnant son nom.
5. Fournissez les informations requises.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si l’on vous demande des clarifications sur les informations que vous avez fournies, entrez la réponse à la requête dans le champ **Tapez votre message ici** et sélectionnez **Publier**.
- Si une valeur de champ est incorrecte, sélectionnez **Actions** > **Modifier la demande** et corrigez les valeurs dans les champs.

6. Sélectionnez **Soumettre pour révision** pour renvoyer la demande au prestataire avec la réponse mise à jour.

Résultats
La demande est renvoyée au prestataire pour examen.

Créer une question ou ajouter une Déclaration juridique d'invention demande à une question existante

Créez une question à partir d’une Déclaration juridique d'invention demande ou ajoutez la demande à une question existante pour suivre les détails de l’ensemble du processus de demande de brevet si la demande de demande de brevet est approuvée.

Avant de commencer
Une Déclaration juridique d'invention demande doit avoir été soumise et acceptée. Pour plus d'informations, consultez Créer une Déclaration juridique d'invention demande.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Legal Counsel Center**.
2. Sélectionnez l’icône Liste ( ) dans la navigation primaire et, dans la section Demandes juridiques du menu **Listes** , sélectionnez **Toutes**.
3. Sélectionnez la Déclaration juridique d'invention demande à ouvrir.
4. Sélectionnez **M'affecter**.
5. Sélectionnez **Démarrer le travail**.
6. Déterminez si une demande similaire a déjà été soumise.
   Si une demande similaire a déjà été soumise, vous pouvez ajouter la demande actuelle à la question existante liée à cette demande.

   a. Dans le champ Legal Counsel Center **Rechercher** , recherchez un mot clé associé à l’idée dans la demande.
   Choisissez un mot-clé aussi spécifique que possible pour affiner les résultats de recherche.

   b. Dans les résultats de recherche, s’il existe une question connexe, copiez son numéro.

7. Créez une question à partir de la demande ou ajoutez la demande à une question existante.

Résultats
Une nouvelle question est créée à partir de la demande ou la demande est ajoutée à une question existante. Les actions suivantes se produisent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La Déclaration juridique d'invention fenêtre de question s’ouvre avec toutes les informations relatives à la demande.
- L’état est défini sur Travail en cours.
- L’état de la demande est En cours de demande de brevet pour la nouvelle matière ou En cours d’examen pour une question existante.

Associer un conseiller externe existant à une question juridique

Ajoutez des conseillers externes existants à une question juridique et permettez au prestataire de brevets de communiquer avec le conseiller externe pour l’examen et le traitement des Déclaration juridique d'invention demandes.

Avant de commencer

Les éléments suivants doivent avoir été créés :

- Un dossier de l’entreprise externe. Pour plus d'informations, consultez Mettre en place des cabinets externes pour Déclaration juridique d'invention.
- Un dossier d’avocat externe. Pour plus d'informations, consultez Mettre en place des conseils externes pour Déclaration juridique d'invention.
- Une question juridique connexe. Pour plus d'informations, consultez Créer une question ou ajouter une Déclaration juridique d'invention demande à une question existante.

Vous devez disposer de l’ID de demande de divulgation de l’invention et de l’ID de la question.

Rôle requis : admin, sn_lg_ops.request_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Legal Counsel Center**.
2. Sélectionnez l’icône Liste ( ) dans la navigation primaire et, dans la section Demandes juridiques du menu **Listes** , sélectionnez **Toutes**.
3. Sélectionnez et ouvrez la demande.
4. Sélectionnez l’onglet **Questions juridiques** et ouvrez la question.
5. Sélectionnez **M'affecter**.
6. Sélectionnez l’onglet **Avocat externe** .
7. Sélectionnez **Ajouter un avocat externe**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer l’engagement d’un avocat externe

Cabinet externe	Nom du cabinet parent pour l’avocat externe figurant dans la recherche qui a déjà été ajoutée.
Avocat externe	Nom de l’avocat externe issu de la recherche qui a déjà été ajouté pour le cabinet externe en question.
État	Ce champ est automatiquement défini sur Hors ligne et ne peut pas être modifié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

E-mail de l'avocat externe	Ce champ est automatiquement rempli avec l’adresse e-mail de l’avocat externe.

9. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. **Facultatif :** Vérifiez que l’avocat externe a été ajouté en actualisant l’onglet Avocat externe.

Poursuivre avec une Déclaration juridique d'invention demande

Une fois qu’une demande Déclaration juridique d'invention est complète et qu’elle a été approuvée, approuvez la demande pour qu’elle soit examinée par un avocat externe.

Avant de commencer

Une question juridique liée à la demande à laquelle un conseiller externe est associé doit exister.

Rôle requis : sn_lg_ip.patent_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Legal Counsel Center**.
2. Sélectionnez l’icône Liste ( ) dans la navigation primaire et, dans la section Demandes juridiques du menu **Listes** , sélectionnez **Toutes**.
3. Ouvrez la Déclaration juridique d'invention demande.
4. Sélectionnez l’onglet **Questions juridiques** .
5. Ouvrez la question associée à la demande.
6. Sélectionnez **Poursuivre avec l’application**.

Résultats

Une tâche de question nommée « Poursuivre avec l’application » est générée et peut être consultée dans l’onglet Tâches. L’état est mis à jour sur Travail en cours et l’état de la demande est mis à jour sur Poursuivre avec l’application.

Si une récompense facultative a été mise en place pour l’inventeur à l’étape Procéder à la demande, elle est traitée et envoyée à l’inventeur. Lorsqu’une tâche gratifiante est générée, elle est envoyée au prestataire de brevets pour approbation. Une fois l’approbation obtenue, les informations sont envoyées à l’équipe chargée des salaires pour le traitement de la récompense.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez associé l’avocat externe à une question juridique, envoyez un courriel contenant les détails de l’affaire à l’avocat externe. Pour plus d'informations, consultez Fournir Déclaration juridique d'invention des renseignements sur la demande à un avocat externe.

Fournir Déclaration juridique d'invention des renseignements sur la demande à un avocat externe

Fournissez les renseignements relatifs à une Déclaration juridique d'invention demande à un avocat externe pour examen afin de déterminer s’il y a lieu de déposer une demande de brevet.

Avant de commencer

Une question juridique liée à la demande à laquelle un conseiller externe est associé doit exister.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_lg_ip.patent_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Legal Counsel Center**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ( ) dans la navigation primaire et, dans la section Demandes juridiques du menu **Listes** , sélectionnez **Toutes**.
3. Ouvrez la Déclaration juridique d'invention demande.
4. Sélectionnez l'onglet **Questions juridiques** .
5. Ouvrez la question associée à la demande.
6. Sélectionnez **Poursuivre avec l'application**.

   Une tâche de question nommée « Poursuivre avec l'application » est générée et peut être consultée dans l'onglet **Tâches** . L'état est mis à jour sur Travail en cours et l'état de la demande est mis à jour sur Poursuivre avec l'application.

   Si une récompense facultative a été mise en place pour l'inventeur à l'étape Procéder à la demande, elle est traitée et envoyée à l'inventeur.
7. Créez un document pour fournir les renseignements sur la demande à l'avocat externe en sélectionnant **Générer un PDF**.
   Les détails complets de la question sont capturés dans le PDF et stockés dans l'onglet **Artefacts** . Vous pouvez également enregistrer le fichier PDF sur un stockage externe s'il est configuré.
8. Rédigez et envoyez un courriel avec le PDF de l'affaire à l'avocat externe pour examen.
   a. Sélectionnez **Composer un e-mail**.
   b. Joignez le PDF et tout autre document justificatif en cochant les cases associées, puis en **sélectionnant Sélectionner des documents**.
   c. Dans le courriel, vérifiez l'adresse de courriel de l'avocat externe dans le champ **À** .
   d. **Facultatif :** Modifiez le texte par défaut dans le champ **Objet** .
   e. Sélectionnez **Envoyer un e-mail**.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez reçu la décision de l'avocat externe indiquant si le brevet est déposé, finalisez le processus de demande de demande. Pour plus d'informations, consultez Faciliter le processus d'examen des brevets.

Faciliter le processus d'examen des brevets

Mettez à jour les informations de suivi jusqu'à la résolution finale du processus d'examen des brevets après avoir reçu la résolution de l'examen de la demande de brevet par un avocat externe.

Avant de commencer

Nous avons reçu un courriel de l'avocat externe annonçant la décision concernant le dépôt du brevet.

Rôle requis : sn_lg_ip.patent_fulfiller

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Legal Counsel Center**.
2. En fonction de la résolution de l'examen de la demande de brevet par l'avocat externe, fermez la demande ou indiquez que le brevet a été déposé.
3. Une fois que l'avocat externe informe le fournisseur de brevets de la résolution de la demande de brevet auprès des autorités des brevets, fermez la demande si le brevet a été rejeté ou indiquez que le brevet a été délivré.
4. Approuvez les tâches en attente liées aux étapes du processus d'application.
   a. Accédez à la **Tous** > **Legal Counsel Center**.
   b. Dans le widget **Approbations en attente** , sélectionnez le numéro.
   c. Sélectionnez toutes les demandes dans la section Approbations.
   d. Sélectionnez **Approuver** pour l'approbation en bloc des demandes.
   Dans l'onglet Tâche, l'état de la tâche approuvée est mis à jour sur Fermé terminé.
5. Sélectionnez **Fermer terminé** pour fermer la question.

Référence Déclaration juridique d'invention

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les formulaires que vous utilisez dans Déclaration juridique d'invention.

Composants installés avec Déclaration juridique d'invention

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation du module d'extension, y compris les tables et le Déclaration juridique d'invention rôle d'utilisateur.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Config. du brevet [sn_lg_ip.patent_config]	Accès à la configuration pour travailler sur les demandes et les questions.	sn_lg_ops.legal_user
Prestataire juridique [sn_lg_ip.patent_fulfiller]	Accès du prestataire pour traiter les demandes et les questions affectées.	• sn_lg_ops.legal_fulfiller • sn_doc.reader

Tables installées

Table	Description
Référentiel de brevets [sn_lg_ip_patent_repository]	Contient les détails de tous les brevets déposés pour une question juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Rémunérations de brevets par pays [sn_lg_ip_patent_rewards]	Contient les détails des récompenses pour les différentes étapes du dépôt de brevet en fonction du pays de l'inventeur.
Plafonds des rémunérations de brevets [sn_lg_ip_patent_reward_caps]	Contient les détails du montant maximal à accorder à inventora pour les différentes étapes du processus de demande.
Rémunérations d'étape [sn_lg_ip_stage_rewards]	Contient les détails des montants des récompenses pour les différentes étapes du processus de candidature pour chaque pays.

Déclaration juridique d'invention formulaire

Liste des champs de la Déclaration juridique d'invention demande dans le Portail de services juridiques.

Déclaration juridique d'invention formulaire

Champ	Description
Nom du demandeur	Nom du demandeur Le nom est renseigné automatiquement avec le nom du demandeur actuel, mais il peut être modifié si la demande est faite pour un autre utilisateur.
Inventeurs	Noms et coordonnées des inventeurs.
Quel titre voulez-vous utiliser pour décrire votre invention ?	Titre de l'invention.
Décrivez brièvement le problème que votre invention résout	Description du problème que l'invention contribuera à résoudre.
Décrire l'invention	Description détaillée de l'invention.
Date approximative de la conception de l'invention	Date à laquelle l'invention a été conçue. La date doit être la date actuelle ou une date antérieure.
Invention publiquement divulguée ?	Indique si l'invention a été divulguée publiquement. Si vous choisissez **Oui**, des champs supplémentaires demandent des informations détaillées sur la divulgation. • **Méthode de divulgation de l'invention** : comment l'invention a été divulguée publiquement. • **Date de la première divulgation publique** : date à laquelle la première divulgation publique de l'invention a été faite.
L'invention a été implémentée dans un produit client ou son implémentation est-elle prévue dans un produit client ?	Indique si l'invention est déjà utilisée quelque part. Si vous choisissez **Oui**, des champs supplémentaires demandent des informations détaillées sur l'implémentation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Déclaration juridique d'invention formulaire (suite)

Champ	Description
	• **Date de mise en production passée ou future du produit** : date passée ou future de la sortie du produit. • **Spécifier le nom du produit** : nom du produit dans lequel l'invention est utilisée.

Legal Investigations

L'application ServiceNow® Legal Investigations permet aux départements juridiques d'accepter les réclamations à partir d'un processus d'admission simple via plusieurs canaux. L'équipe juridique peut organiser et mener des enquêtes juridiques détaillées, y compris des entretiens, recueillir des preuves et préparer des rapports finaux ainsi que des actions recommandées.

Les réclamations soumises au service juridique, telles que les plaintes sur l'éthique, peuvent inclure la subornation, la fraude financière, le délit d'initié et d'autres violations éthiques. Si les employés soupçonnent un incident de l'une de ces violations, ils peuvent le signaler avec des informations spécifiques au département juridique pour les enquêtes juridiques.

Intégrez Legal Investigations les applications Employee ServiceNow® Demande universelleHR Service Delivery Relations pour offrir une expérience transparente aux employés pour soumettre des réclamations via votre demande universelle et aux conseillers juridiques pour travailler dessus, en les transférant entre les départements juridique et RH. Pour plus d'informations, consultez La solution Better Together : Legal Investigations et HR Service Delivery les relations avec les employés.

Explorer

Découvrez comment les employés, le personnel parajuridique et les avocats utilisent Legal Investigations.

Configurer

Configurez les types et sous-types de plaintes et d'autres configurations.

Demande

Soumettez et suivez les réclamations, telles que les plaintes sur l'éthique.

Gérer

Gérez les demandes juridiques et les affaires juridiques pour enquêter et résoudre les réclamations.

Analyse et génération de rapports

Coordonnez le travail et améliorez les processus avec des tableaux de bord préconfigurés.

Référence

Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le Legal Service Delivery Forum de la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Legal Investigations

Legal Investigations permet au département juridique d'accepter les réclamations et de mener des enquêtes juridiques détaillées en effectuant des entretiens, en recueillant des preuves et en préparant les rapports finaux et les actions recommandées.

Fonctionnalités

- Processus d’admission multicanal, y compris Portail de services juridiquesle Centre des employés portail et le portail Anonymous Report Center (ARC).
- Option permettant de soumettre des réclamations anonymes ou nommées.
- Formulaire d'admission pour recueillir des informations détaillées sur l'incident, le type de réclamation, les tiers impliqués et la date de l'incident.

Pour le transfert interdépartemental des réclamations entre les départements juridique et RH, reportez-vous à La solution Better Together : Legal Investigations et HR Service Delivery les relations avec les employés.

Workflow de Legal Investigations

L'illustration suivante montre le workflow pour soumettre et traiter les réclamations.

Traduction automatique

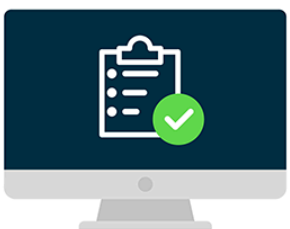
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Workflow de Legal Investigations

Legal Investigations workflow

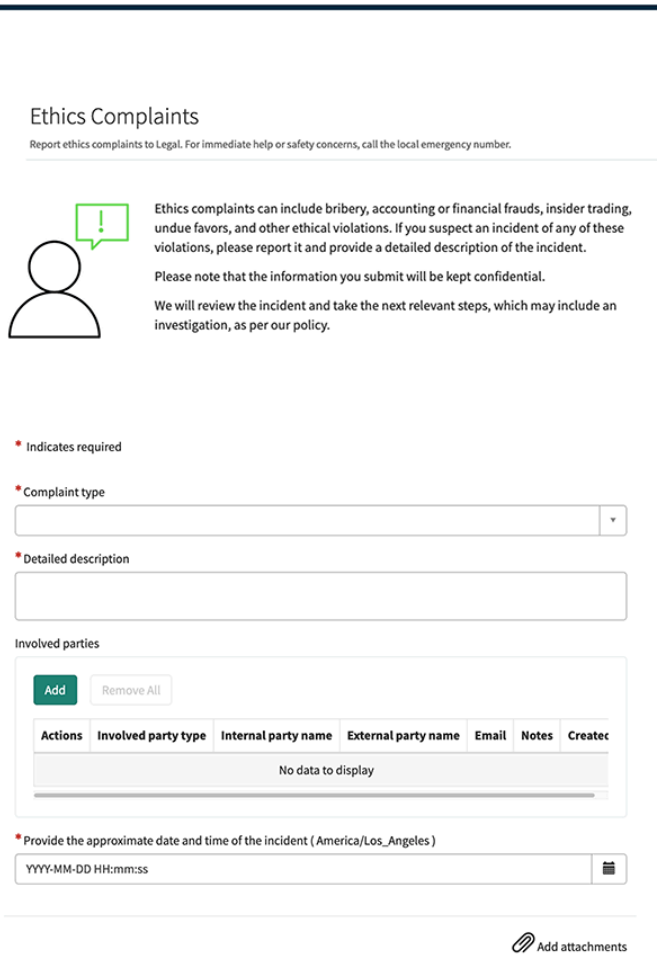
Enable the Legal department to accept complaints from a simple intake process through multiple channels. The legal team can organize and conduct detailed legal investigations including interviews, gathering evidence, and preparing final reports along with recommended actions.



Setup the following items

- Configure allegation types and allegation subtypes.
- (Optional) Install the Anonymous Reporting Center plugin to enable submitting complaints to Legal anonymously.
- Optional) Install the Interview Templates plugin to enable configuring interview templates for conducting interviews

- Employee submits a complaint with details like complaint type, involved party, description and date of the incident.
- Legal request fulfiller assesses the complaint and, if required, promotes it to a legal matter for detailed investigation.
- Matter fulfiller conducts the legal investigations that might include:
  - Adding more involved parties as a witness, the subject or allegation, etc.
  - Associating more allegations against any of the involved parties.
  - Conducting interviews with the involved parties.
  - Gatehering evidences, documenting and storing them in the legal matterthem in the legal matter.
- Matter fulfiller prepares final report and recommended actions.
- Matter fulfiller closes the legal matter and legal request as required.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La solution Better Together : Legal Investigations et HR Service Delivery les relations avec les employés

Les employés peuvent soumettre des réclamations via le Centre des employés portail sans se soucier de savoir qui doit enquêter sur la plainte. Au cours du processus de triage ou d'enquête, les prestataires travaillant sur ces problèmes peuvent les transférer entre les départements juridique et RH si nécessaire pour la résolution.

Fonctionnalités principales

Utiliser Legal Investigations et HR Service Delivery Employee Relations with Demande universelle together pour les fonctionnalités clés suivantes :

- Modes omnicanaux pour la soumission de réclamations via Centre des employés le portail et le portail Anonymous Report Center (ARC).
- File d'attente de triage unique pour toutes les réclamations via Demande universelle.
- Transfert interdépartemental des détails de base du ticket entre Legal Service Delivery Legal Investigations et HR Service Delivery Employee Relations.

Configurer Legal Investigations et HR Service Delivery Employee Relations pour travailler ensemble

Effectuez les configurations suivantes pour une intégration Legal Investigations à HR Service Delivery Employee Relations.

- Configurer Legal Investigations Employee HR Service Delivery Relations
- Configurer Demande universelle pour les services juridiques

Mappage de données

Lorsque des informations relatives aux RH Tickets Employee Relations et aux questions d'éthique juridique connexes sont transférées entre les départements RH et juridique, une copie complète des données avec le mappage approprié des données est effectuée. Pour le transfert Juridique vers RH, activez le script `HRERDepartmentTransferPostProcessor` pour activer la copie. Pour plus d'informations, consultez Champs de mappage Data.

Pour effectuer des personnalisations supplémentaires pour la copie approfondie, modifiez les scripts suivants :

- Juridique pour les RH : `HRERDepartmentTransferPostProcessor` (Relations avec les employés champ d'application)
- RH vers le juridique : `LegalDepartmentTransferPostProcessor` (Legal Investigations champ d'application)

Dans la table **de liens de type Preuve** , pour un transfert de données juridiques vers RH, si le stockage externe est activé pour la question juridique, les artefacts sont copiés dans des preuves avec le champ URL contenant l'URL du document. Si le stockage externe est désactivé, l'artefact de question est copié comme preuve avec toutes les pièces jointes.

Si le stockage externe est activé pour la question juridique, toutes les pièces jointes ou tous les documents sont copiés en tant que preuves avec un lien vers les documents externes. Pour un transfert du service juridique vers les RH, il n'existe aucune association entre les entretiens et les preuves.

Dans la table **Actions correctives/recommandées** , pour un transfert juridique vers RH, les pièces jointes de la question et les artefacts liés à la tâche d'action recommandée sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

copiés en tant que pièces jointes à l'action corrective RH. Si le stockage externe est activé pour la question juridique, toutes les pièces jointes ou tous les documents sont copiés en tant que preuves avec un lien vers les documents externes.

Workflow pour le traitement des réclamations

L'exemple de workflow suivant explique comment les agents d'acheminement, les prestataires juridiques et les agents RH peuvent utiliser les applications ensemble pour résoudre les demandes de réclamation envoyées par les employés.

1. Les employés qui observent une violation éthique ou un incident similaire le signalent en soumettant une demande universelle. Consultez Soumettre une réclamation via le lien rapide dans Centre des employés.
2. Un agent d'acheminement des demandes universelles peut trier ces demandes de réclamations et créer des tickets pour le département approprié. Consultez Triage des demandes universelles pour les plaintes relatives aux enquêtes juridiques.

   Remarque :
   Lorsque l'agent d'acheminement crée un ticket juridique pour les réclamations de la demande universelle, une question juridique d'éthique est créée directement pour traiter et résoudre la réclamation.

3. Le prestataire du département respectif auquel le ticket est affecté peut travailler dessus et le fermer, le transférer à un autre département ou le transférer vers la demande universelle. Consultez Traiter une question juridique pour une réclamation.
4. Lorsqu'un ticket est transféré du département juridique au département RH, les détails du ticket juridique, tels que la description, la brève description et les commentaires, sont copiés vers le ticket RH. Le ticket juridique est fermé et un ticket RH est créé, qui est ensuite géré par un agent RH. Consultez Transférer un ticket juridique à un autre département. De même, un agent RH travaillant sur un ticket RH peut le transférer au département juridique, ce qui crée une question juridique éthique.

Configurer Legal Investigations

Configurez les données de base requises pour gérer les réclamations pour les enquêtes juridiques.

Les composants suivants sont installés avec Legal Investigations :

- Domaines d'activité : Éthique
- Catégorie : Plaintes sur l'éthique
- Groupe d'affectation : Juridique — Éthique
- Créateur d'enregistrement : Plaintes sur l'éthique

  Pour plus d'informations, consultez Créateurs d'enregistrements pour les enquêtes juridiques.

- Modèle de question : modèle d'éthique

En tant qu'administrateur, vous pouvez examiner les composants du système de base installés et les modifier ou en ajouter de nouveaux le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Configurez les types de plaintes et les sous-types de plaintes qui sont utilisés par les prestataires juridiques lors de l'ajout de nouvelles plaintes au cours des enquêtes, le cas échéant.
- Ajoutez ou modifiez des sous-catégories pour le formulaire d'admission de plaintes sur l'éthique du système de base du domaine d'activité Éthique. Ces sous-catégories apparaissent dans le champ **Type de réclamation** du Formulaire d'admission Plaintes sur l'éthique.
- Activez la soumission anonyme de la réclamation en effectuant les tâches suivantes :
  - Installez le module d'extension Anonymous Report Center (com.sn_anonymous_report_center) pour activer le portail Anonymous Reporting Center afin de soumettre des réclamations au service juridique.
  - Installez le module d'extension HR Scoped Security (com.snc.hr.scoped_security) pour activer le code de vérification du texte sur le formulaire d'admission Plaintes sur l'éthique sur le portail Anonymous Report Center.

    Remarque :
    S'il HR Service Delivery n'est pas installé, vous devez modifier les paramètres d'autorisation. Pour plus d'informations, consultez l'article Dépendance Anonymous Report Center (ARC) pour Legal Services Delivery [KB1171443] dans la base de Now Support connaissances.

  - Activez les créateurs d'enregistrement de plaintes sur l'éthique du système de base pour les enquêtes juridiques pour ARC.
- Créer un modèle de question juridique pour standardiser le processus d'enquête sur une réclamation.
- Configurez un modèle d'entretien pour les tâches de questions juridiques de type Entretien afin de capturer des informations cohérentes des entretiens. Par exemple, si vous définissez un questionnaire dans le modèle, le prestataire de tâches affecté peut consulter une liste de questions prédéfinies à poser aux personnes interrogées.

  Pour plus d'informations, consultez Gestion des entretiens.

Installer Legal Investigations

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Legal Investigations (sn_lg_investigate).L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examinez le Legal Investigations Liste des applications dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la ServiceNow Store gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Legal Investigations :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Legal Investigations.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Legal Investigations (sn_lg_investigate).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Sélectionnez **Installer**.

Configurer les types et les sous-types de plaintes

Configurez les types et les sous-types de plaintes que les prestataires juridiques travaillant sur les réclamations peuvent choisir lors de l'ajout de nouvelles plaintes au cours des enquêtes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_investigate.config ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur de Legal Investigations** > **Types de plaintes**.
2. Configurez ou modifiez un type de plainte.
   - Pour configurer un nouveau type de plainte, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier un type de plainte existant, ouvrez le type de plainte dans la liste.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom unique pour le type de plainte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez l'option **Actif** pour activer le type de plainte.
   Seuls les types de plaintes actifs sont répertoriés dans le champ **Type de plainte** sur le formulaire Plainte d'une question juridique.
5. Enregistrez le type de plainte.
   - Enregistrez un type de plainte en cliquant sur **Envoyer**.
   - Enregistrez les modifications apportées à un type de plainte existant en cliquant sur **Mettre à jour**.

   La liste connexe Sous-types de plaintes s'affiche.
6. Configurez les sous-types de plaintes pour le type de plainte.

   Remarque :
   Vous pouvez également configurer un sous-type de plainte en accédant à **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur de Legal Investigations** > **Sous-types de plaintes** > **.**

   a. Dans la liste connexe Sous-types de plaintes, ajoutez un sous-type de plainte en cliquant sur **Nouveau** ou modifiez un sous-type existant en le sélectionnant dans la liste.

   Formulaire Sous-type de plainte

Champ	Description
Nom	Nom unique du sous-type de plainte.
Type de plainte	Type de plainte parent.
Actif	Option permettant d'activer ce sous-type de plainte.

   b. Enregistrez le sous-type de plainte.
   - Pour enregistrer un sous-type de plainte, cliquez sur **Soumettre**.
   - Pour enregistrer les modifications apportées à un sous-type de plainte existant, cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les propriétés système pour mettre à jour le groupe d'affectation des plaintes sur l'éthique

En tant qu'administrateur, configurez la propriété système sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group pour utiliser un autre groupe d'affectation afin d'affecter les plaintes sur l'éthique.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group est une propriété système configurable qui est utilisée pour configurer le groupe d'affectation par défaut pour les plaintes sur l'éthique soulevées à l'aide de liens rapides dans Centre des employés. L'sys_id de n'importe quel groupe protégé par le Demande universelle rôle sensible et ayant des prestataires qui peuvent travailler sur les plaintes sur l'éthique est activé pour configurer la propriété système.

Vous pouvez également configurer la propriété à partir de Configurer Legal Investigations avec HR Service Delivery Relations avec les employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, entrez sys_properties.list.
2. Dans la colonne **Nom** , recherchez la propriété sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group .
3. Sélectionnez la propriété.
4. Si vous ne pouvez pas modifier la propriété dans le périmètre de l'application actuel, sélectionnez le mot **ici** dans le message en haut de la page.
5. Mettez à jour le champ **Valeur** avec l'sys_id du nouveau groupe d'affectation.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Vous pouvez désormais utiliser le nouveau groupe d'affectation pour affecter des plaintes sur l'éthique.

Configurer Legal Investigations Employee HR Service Delivery Relations

Configurer Legal Investigations avec HR Service Delivery Employee Relations pour permettre le transfert des demandes de réclamation entre les départements juridique et RH.

Avant de commencer

Vérifiez que les applications suivantes ServiceNow® sont installées :

- Legal Investigations (sn_lg_investigate)
- Demande universelle (com.snc.universal_request)
- HR Service Delivery Relations avec les employés (com.sn_hr_employee_relations)

> **Remarque :**
> Vous devez approuver l'accès restreint pour l'appelant (RCA) demandé avec le champ d'application source et le Legal Investigations champ d'application cible Ressources Relations avec les employés et gestion des preuves.

Vous pouvez également installer le module d'extension Anonymous Reporting Center (com.sn_anonymous_report_center) pour activer le transfert de tickets entre les départements juridique et des ressources humaines (RH).

Rôle requis : admin

Procédure

1. Activez les créateurs d'enregistrements pour la soumission de réclamations via le **lien rapide** dans Centre des employés.
   Pour plus d'informations, consultez Créateurs d'enregistrements pour les enquêtes juridiques.

   a. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Créateurs d'enregistrements**.

   b. Recherchez et ouvrez les créateurs d'enregistrements portant le nom **Plaintes sur l'éthique**.

   c. Vérifiez que **Universal Request [universal_request]** est sélectionnée dans le champ Nom de la **table** .
   Il existe deux enregistrements de créateur d'enregistrement qui activent les options de soumission de la plainte sur l'éthique : l'un via le **lien rapide** du portail et l'autre Centre des employés via le portail Anonymous Report Center.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Sélectionnez **Actif** pour activer les créateurs d'enregistrement pour les demandes universelles.

e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Remarque :
Vous devez désactiver les créateurs d'enregistrement mappés à la table Éthique [sn_lg_ops_ethics].

2. Passez en revue le groupe d'affectation du système de base, **Conformité**, auquel les demandes de plainte sur l'éthique seront affectées par défaut, et apportez les modifications requises.

a. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.

b. Ouvrez le groupe d'affectation que vous souhaitez configurer pour affecter les demandes conformes par défaut.

c. Dans la liste connexe Rôles, vérifiez que les rôles suivants sont affectés au groupe d'affectation.

- agent_workspace_user
- sn_uni_req.routing_agent
- interaction_agent

d. Dans la liste connexe Membres du groupe, ajoutez des utilisateurs au triage et travaillez sur les réclamations soumises.
Ces utilisateurs doivent disposer du rôle sn_uni_req.sensitiveinfo_agent et des rôles spécifiques du département suivants :

- sn_lg_investigate.fulfiller, pour les utilisateurs du département juridique
- sn_hr_er.case_writer, pour les utilisateurs du département RH

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer un groupe d'utilisateurs .

3. Si vous avez configuré un groupe d'affectation autre que le groupe d'affectation du système de base, faites-en le groupe d'affectation par défaut pour les demandes de plaintes sur l'éthique en mettant à jour la propriété système.

a. Copiez les sys_id du groupe d'affectation configuré à la dernière étape.

b. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur de Legal Investigations** > **Propriétés**.

c. Collez la sys_id du groupe d'affectation dans le champ **Groupe d'affectation par défaut** .

4. Configurez la Demande universelle propriété pour déterminer comment le ticket principal doit être géré lors du transfert entre les départements.

a. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Administration** > **Propriétés**.

b. Sous **Type de transfert**, mettez à jour la propriété **Sélectionnez le type de transfert pour déterminer comment le ticket principal est géré** (*sn_uni_req.transfer_type*) vers **Service**.

Remarque :
Si aucun service n'est sélectionné lors du transfert du ticket, le transfert se fait vers le service par défaut configuré pour le département de transfert sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Propriétés de Demande universelle.

5. Pour que la copie des données du service juridique vers RH soit terminée, activez **HRERDepartmentTransferPostProcessor**.
   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.
   b. Recherchez le script include **HRERDepartmentTransferPostProcessor** et activez-le.
6. Si le lien rapide de la **plainte sur l'éthique** n'est pas visible dans la section **Liens rapides** du Centre des employés portail, exécutez manuellement le script correctif **addQuickLinkToECPortal** .

Soumission d'une réclamation pour enquête

Les employés peuvent soumettre une réclamation pour signaler un incident de violation de conformité afin de demander une enquête auprès du département juridique ou RH.

Vous pouvez déposer des plaintes par le biais de différents canaux.

Soumettre une réclamation via Portail de services juridiques

Soumettre une réclamation par le biais du Portail de services juridiques pour signaler un incident de violation à des fins d'enquête et de résolution.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour déposer une réclamation anonymement, consultez Soumettre une réclamation via le portail Anonymous Report Center.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.
2. Recherchez une demande de service juridique pour déposer une réclamation, telle qu'une réclamation sur l'éthique, ou cliquez sur **Service Catalog** pour afficher toutes les catégories de demandes disponibles.
3. Sélectionnez la catégorie **Demandes relatives à l'éthique** dans le volet Catégories.
4. Cliquez sur **Plaintes sur éthique** pour soumettre une demande.
5. Renseignez les champs du formulaire Plaintes sur l'éthique.
6. Pour ajouter un tiers impliqué, cliquez sur **Ajouter** dans la section **Tiers impliqués**.
   a. Dans la boîte de dialogue Ajouter une ligne, remplissez les champs.
      Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'admission Plaintes sur l'éthique.
   b. Cliquez sur **Ajouter**.

   L'enregistrement du tiers impliqué apparaît dans la liste Tiers impliqués sur le formulaire d'admission Plaintes sur l'éthique.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Soumettre une réclamation via Centre des employés

Soumettez une réclamation via le Centre des employés portail pour signaler un incident de violation de conformité pour enquête et résolution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour déposer une réclamation anonymement, consultez Soumettre une réclamation via le portail Anonymous Report Center.

Procédure

Dans le portail Employee Center, soumettez une réclamation à l'aide du menu **Juridique** ou de la section **Liens rapides** .

Soumettre une réclamation via le menu Juridique dans Centre des employés

Soumettre une réclamation via le menu Juridique du Centre des employés portail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remarque :
Cette option est disponible si l'administrateur a activé le créateur d'enregistrement mappé à la table Éthique [sn_lg_ops_ethics]. Pour plus d'informations, consultez Créateurs d'enregistrements pour les enquêtes juridiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans le portail Employee Center, cliquez sur le menu **Juridique** et sélectionnez l'option **Éthique et conformité**.
3. Sur la page de catégorie de demande Éthique et conformité, cliquez sur **Plaintes sur l'éthique**.
4. Renseignez les champs du formulaire Plaintes sur l'éthique.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'admission Plaintes sur l'éthique.
5. Pour ajouter un tiers impliqué, dans la section **Parties impliquées** , cliquez sur **Ajouter**.

   a. Dans la boîte de dialogue Ajouter une ligne, sélectionnez une option de type de tiers impliqué pour indiquer si le tiers impliqué est un employé de l'organisation ou un utilisateur extérieur à l'organisation.

   b. Fournissez le nom du tiers impliqué, son ID d'e-mail et d'autres notes.

   Remarque :
   Pour un employé interne, le champ **ID d'e-mail** est renseigné automatiquement à partir du profil de l'utilisateur.

   c. Cliquez sur **Ajouter**.
   L'enregistrement du tiers impliqué apparaît dans la liste Tiers impliqués sur le formulaire d'admission Plaintes sur l'éthique.

   Répétez ces étapes pour ajouter d'autres tiers impliqués.
6. Sur le formulaire Plaintes sur l'éthique, cliquez sur **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Une demande juridique est créée et affectée à un prestataire de demande ou à un groupe d'affectation selon la configuration.

Soumettre une réclamation via le lien rapide dans Centre des employés

Soumettez une réclamation via le lien rapide dans le Centre des employés portail.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remarque :
Cette option est disponible si l'administrateur a activé le créateur d'enregistrement mappé à la table Universal Request [universal_request]. Pour plus d'informations, consultez Créateurs d'enregistrements pour les enquêtes juridiques.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans le portail Employee Center, cliquez sur le lien **Plaintes sur l'éthique** sous la section **Liens rapides** .
3. Sur le formulaire Plaintes sur l'éthique, fournissez le résumé de la plainte.
4. Dans le champ **Description détaillée** , fournissez les détails de la réclamation, les noms des personnes impliquées et la date et l'heure approximatives de l'incident.
5. **Facultatif :** Cliquez sur **Ajouter des pièces jointes** pour télécharger tous les documents à l'appui de votre réclamation.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Une demande universelle est créée et affectée au groupe d'affectation tel que configuré. Un agent d'acheminement de demande universelle peut procéder au triage et travailler dessus.

Soumettre une réclamation via le portail Anonymous Report Center

Soumettez une réclamation anonymement via le portail Anonymous Report Center (ARC) pour signaler un incident de violation de conformité à des fins d'enquête et de résolution.

Avant de commencer
Pour déposer une réclamation anonymement, les administrateurs doivent avoir effectué les tâches suivantes :

- installé le module d'extension Anonymous Reporting Center (com.sn_anonymous_report_center)
- Le créateur d'enregistrement des plaintes sur l'éthique a été activé pour soumission via le portail ARC

  Pour en savoir plus, reportez-vous Créateurs d'enregistrements pour les enquêtes juridiquesà .

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure
1. Ouvrez le portail Anonymous Report Center via Portail de services juridiques ou Centre des employés via le portail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous êtes déconnecté de votre compte pour préserver votre anonymat. Le portail Anonymous Report Center s'ouvre dans un nouvel onglet de navigateur.

2. Dans le portail Anonymous Report Center, cliquez sur **Soumettre un rapport anonyme**.
3. Sur la page Soumettre un rapport anonyme, cliquez sur **Plaintes sur l'éthique**.
4. Renseignez les champs du formulaire Plaintes sur l'éthique.
   En fonction des créateurs d'enregistrements actifs pour ARC, différents ensembles de champs peuvent apparaître sur le formulaire Plaintes sur l'éthique.

   Pour les descriptions des champs, voir Formulaire d'admission de plaintes sur l'éthique dans le portail Anonymous Report Center.
5. Saisissez le code de vérification du texte.

   Remarque :
   pour que le code de vérification du texte fonctionne, vous devez installer le module d'extension HR Scoped Security.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. **Facultatif :** Pour télécharger et enregistrer la demande signalée sur votre système, dans la boîte de dialogue Merci d'avoir soumis votre rapport, cliquez sur **Télécharger une copie de rapport**.
8. Notez la clé et le numéro du rapport à partir des champs respectifs pour accéder à votre rapport anonyme ultérieurement afin d'en suivre la progression.

Résultats
Une demande juridique ou une demande universelle est créée en fonction des créateurs d'enregistrement actifs pour les enquêtes juridiques.

Pour préserver l'anonymat du demandeur ou des utilisateurs définis sur le plan Demandé, la demande est soumise avec les valeurs suivantes pour les champs correspondants :

- **Ouvert par** est renseigné comme Invité.
- **Le champ Demandé pour** est vide.

Accéder à votre rapport anonyme à partir du portail Anonymous Report Center

Vous pouvez effectuer un suivi de votre rapport anonyme pour afficher les commentaires et les mises à jour du prestataire juridique qui travaille dessus ou ajouter des commentaires.

Avant de commencer
Pour accéder à votre rapport anonyme, vous devez disposer de la clé et du numéro de rapport générés lors de la soumission de la demande.

Rôle requis : aucun

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Dans le portail Employee Center, cliquez sur le menu **Juridique** et sélectionnez l'option **Éthique et conformité**.
3. Sur la page de catégorie de demande Éthique et conformité, cliquez sur **Plainte anonyme sur l'éthique**.
   Vous serez déconnecté de votre compte pour préserver votre anonymat. Le portail Anonymous Report Center s'ouvre dans un nouvel onglet.
4. Dans le portail Anonymous Report Center, cliquez sur **Suivi d'un rapport**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sur la page Suivi d'un rapport, saisissez les détails.
   a. Dans **Clé de rapport**, saisissez la clé de rapport que vous obtenez après avoir soumis un rapport anonyme.
   b. Dans **Numéro du rapport**, saisissez le numéro de rapport que vous obtenez après avoir soumis un rapport anonyme.
6. Saisissez le code de vérification du texte.

   Remarque :
   pour que le code de vérification du texte fonctionne, vous devez installer le module d'extension HR Scoped Security (com.snc.hr.scoped_security).

7. Cliquez sur **Suivant**.
   Le rapport s'affiche dans la page Ticket standard.

Gérer les demandes de réclamations

En tant que membre du département juridique, traitez les demandes juridiques des réclamations soumises par les employés pour signaler les incidents de non-conformité, et menez des enquêtes juridiques.

Réclamations soumises en tant que demandes juridiques

Lorsqu'un employé soumet une demande juridique relative à une plainte sur l'éthique, elle est automatiquement affectée à un groupe ou à un utilisateur du département juridique. L'affectation est effectuée en fonction des règles d'affectation configurées pour le formulaire d'admission du domaine d'activité associé. Si la demande est affectée à un groupe juridique, le responsable du groupe peut trier lui-même la demande ou l'assigner à un autre membre du groupe d'affectation.

Réclamations soumises en tant que demandes universelles

Si vous avez activé la soumission de plaintes sur l'éthique à l'aide de demandes universelles, elle est affectée à un groupe de conformité. L'agent d'acheminement universel peut alors créer une question juridique d'éthique à partir de la demande universelle, qui peut ensuite être affectée à un propriétaire de question pour qu'il y travaille. Pour plus d'informations, consultez La solution Better Together : Legal Investigations et HR Service Delivery les relations avec les employés.

Travail sur les réclamations

Pour que l'enquête juridique soit menée efficacement, les prestataires juridiques peuvent évaluer l'incident signalé en détail pour :

- Identifier les sources d'information et de preuves
- Ajouter ou modifier des parties impliquées
- Préparer les questions d'entretien pour recueillir les détails clés
- Joindre les pièces justificatives et pertinentes

Utilisez le Legal Counsel Center pour mener des enquêtes juridiques sur les réclamations soumises.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Triage des demandes universelles pour les plaintes relatives aux enquêtes juridiques

Lorsque les employés observent et signalent une violation de l'éthique ou un incident similaire, les demandes universelles qui en résultent sont triées afin de déterminer leur ordre de priorité et de les résoudre.

En raison de la sensibilité de ces tickets, vous pouvez afficher et travailler sur ces demandes universelles de réclamations en fonction des rôles qui vous ont été affectés.

Demande universelle Agent d'acheminement

Avec le rôle sn_uni_req.sensitiveinfo_agent pour la gestion des demandes sensibles, vous pouvez examiner et trier ces demandes universelles.

Prestataire juridique

Avec le rôle sn_lg_investigate.fulfiller, vous pouvez créer une question juridique relative à l'éthique à partir de la demande universelle.

Agent RH

Avec le rôle sn_hr_er.case_writer, vous pouvez créer un ticket RH de signalement de mauvaise conduite à partir de la demande universelle.

Créer une question juridique sur l'éthique à partir d'une demande universelle

Créez une question juridique sur l'éthique à partir d'une demande universelle pour obtenir l'aide du département juridique afin de résoudre les réclamations.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Demande universelle est installée et que la configuration connexe des services juridiques est effectuée par l'administrateur.

Rôle requis : sn_lg_investigate.fulfiller et sn_uni_req.sensitiveinfo_agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
   Vous pouvez également ouvrir une demande universelle en accédant à **Tous** > **Demande universelle** > **Ouvert**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Sous **Plaintes sur l'éthique**, cliquez sur **Toutes**.
4. Ouvrez la demande universelle sur laquelle vous souhaitez travailler.
5. Affectez-vous la demande universelle ou affectez-la à un autre membre du groupe affecté.
   - Pour vous affecter la demande, cliquez sur **Me l'affecter**.
   - Pour affecter la demande à un autre membre, dans l'onglet **Détails**, sélectionnez un utilisateur dans le champ **Affecté à**, puis cliquez sur **Enregistrer**.

   Le membre affecté peut commencer à travailler sur la demande universelle et effectuer les étapes suivantes.
6. En fonction de l'objet de la réclamation, vous pouvez l'acheminer vers le département approprié en créant une question juridique éthique ou un ticket RH.
   Pour plus d'informations sur la création d'un ticket RH de signalement de mauvaise conduite, consultez Utilisation de HR Service Delivery Employee Relations.
7. Cliquez sur **Créer un ticket juridique**.
8. Dans la boîte de dialogue Créer un ticket juridique, renseignez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste **Type de ticket** , sélectionnez **Plaintes sur l'éthique**.

b. Dans **Commentaires supplémentaires**, saisissez les informations relatives au service et à l'assistance requis auprès du département juridique.

c. Cliquez sur **Créer**.

Résultats

- Une question juridique d'éthique est créée et devient le ticket primaire de la demande universelle. Le numéro de la question juridique est renseigné dans le champ **Ticket principal** .
- Toutes les pièces jointes de la demande universelle sont copiées dans la question juridique. Le modèle de question juridique Plaintes sur l'éthique est appliqué à cette question juridique par défaut.
- L'état de la demande universelle passe à En cours.
- Le champ **Motif de l'état** s'affiche avec la valeur pré-remplie Ticket primaire - En cours.

Que faire ensuite

- Si une question juridique éthique est créée : dans le département Juridique, la question juridique est affectée à un propriétaire de question. Le propriétaire de question affecté travaille sur la question juridique et fournit la résolution, ou transfère la demande juridique à un autre département ou la renvoie à la demande universelle.
- Si un ticket RH est créé : dans le département RH, le ticket RH est affecté à un agent RH pour qu'il y travaille. Pour plus d'informations, consultez Travailler sur un ticket RH.

Traiter une demande juridique pour une réclamation

Traitez les demandes juridiques pour les réclamations qui vous sont affectées ou vous sont affectées en tant que collaborateur pour résoudre des problèmes ou répondre aux requêtes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_investigate.fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.

2. Ouvrez une demande juridique qui vous est affectée pour l'examiner et effectuer des tâches.

- Traitez la demande juridique pour vérifier les détails de la réclamation et mener une première enquête.
- Ajoutez ou modifiez un tiers impliqué dans l'onglet **Tiers impliqués**.
- Si la demande juridique doit faire l'objet d'une enquête approfondie, convertissez-la en question juridique.
- Fermez la demande juridique ou annulez-la.
  - Fermez la demande une fois que vous l'avez résolue.
  - Si vous identifiez que la demande ne nécessite aucune action, vous pouvez l'annuler.

Traiter une question juridique pour une réclamation

Traitez une question juridique qui vous est affectée pour mener des enquêtes juridiques et résoudre une réclamation interne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Le responsable du domaine d'activité ou le gestionnaire de groupe vous a affecté la question juridique sur laquelle vous devez travaillerez.

Rôle requis : sn_lg_investigate.fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Questions**, cliquez sur **Toutes**.
4. Ouvrez une question juridique à traiter.
5. Cliquez sur **Démarrer le travail** pour commencer à traiter la question juridique.
   L'état de la question juridique devient Travail en cours.
6. Pendant l'enquête juridique, vous pouvez créer et enregistrer les informations suivantes relatives à l'incident et aux tiers impliqués.
   - Ajoutez ou modifiez un tiers impliqué dans l'onglet **Tiers impliqués**.
   - Ajoutez une plainte à la question et associez-la à un ou plusieurs tiers impliqués du type Objet de la plainte.
   - Lorsque vous menez des enquêtes, ajoutez des documents, des entretiens et des actions recommandées par le biais de tâches de question juridique.

     Remarque :
     pour une question d'enquête juridique, ajoutez des tâches des types suivants :

     - **Documentation** : stockez les documents que vous avez collectés dans le cadre des enquêtes relatives à la question juridique. Vous pouvez également affecter la tâche de collecte des documents d'enquête à un autre utilisateur. Pour obtenir des instructions détaillées, consultez Ajouter une tâche dans la question juridique.
     - **Entretien** : effectuez des entretiens avec les tiers impliqués et, le cas échéant, incluez d'autres utilisateurs dans le comité d'entretien. Pour obtenir des instructions détaillées sur l'ajout d'entretiens, consultez Ajouter une tâche d'entretien à une question juridique.
     - **Actions recommandées** : en fonction des résultats des enquêtes, fournissez des recommandations pour les tiers impliqués. Pour obtenir des instructions détaillées sur l'ajout d'actions recommandées, consultez Ajouter une tâche d'actions recommandées à une question juridique.

   - Effectuez d'autres tâches générales sur la question juridique.
7. Fermez la question juridique ou transférez-la en fonction des besoins.

Ajouter un enregistrement de plainte et l'associer à un tiers impliqué

Ajoutez un enregistrement de plainte à la question juridique dans le cadre de votre enquête sur la réclamation et associez-le à un tiers impliqué.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_investigate.fulfiller

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez également associer une plainte à un tiers impliqué à partir du formulaire Tiers impliqué.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Ouvrez une question juridique qui vous est affectée dans laquelle vous souhaitez ajouter un enregistrement de plainte.
3. Dans l'onglet **Plaintes**, ajoutez ou modifiez un enregistrement de plainte.
   - Pour ajouter un enregistrement de plainte, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier un enregistrement de plainte existant, ouvrez un enregistrement de plainte dans la liste.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Plainte

Champ	Description
Type de plainte	Type de la plainte.
Sous-type de plainte	Sous-type du type de plainte sélectionné.
Description	Informations détaillées sur la plainte.

5. Enregistrez l'enregistrement de plainte.
   - Pour sauvegarder un enregistrement de plainte, cliquez sur **Enregistrer**.
   - Pour enregistrer les modifications apportées à un enregistrement de plainte existant, cliquez sur **Mettre à jour**.

   L'onglet **Objets de la plainte** s'affiche.
6. Associez la plainte à un tiers impliqué.
   a. Dans l'onglet **Objets de la plainte**, cliquez sur **Ajouter**.
   b. Dans la boîte de dialogue Ajouter un tiers impliqué, sélectionnez un tiers impliqué dans la liste.

   > **Remarque :** un tiers impliqué de type Objet de la plainte peut uniquement être associé à un enregistrement de plainte.

   c. Cliquez sur **Ajouter**.

   Le tiers impliqué sélectionné est répertorié dans l'onglet **Objets de la plainte**.

Ajouter une tâche d'entretien à une question juridique

Dans le cadre de votre enquête sur la réclamation, ajoutez une tâche d'entretien pour les tiers impliqués dans la question des enquêtes juridiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_investigate.fulfiller

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Ouvrez une question juridique qui vous est affectée à laquelle vous souhaitez ajouter une tâche de question juridique.
   - Pour ajouter une tâche à une question, dans l'onglet **Tâches** du formulaire Question juridique, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour ajouter une tâche à une phase, ouvrez une phase à partir de l'onglet **Phases** et cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet **Tâches de questions juridiques** de l'enregistrement de phase.
3. Dans le formulaire Tâche de question juridique, sélectionnez **Entretien** dans le champ **Type**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour la description des champs, consultez Formulaire Tâche de question juridique pour les enquêtes juridiques et les champs spécifiques au type de tâche Entretien.
5. Enregistrez la tâche de question juridique.
   - Pour enregistrer une tâche de question juridique, cliquez sur **Enregistrer**.
   - Pour enregistrer les modifications apportées à une tâche de question juridique existante, cliquez sur **Mettre à jour**.

Ajouter une tâche d'actions recommandées à une question juridique

En fonction des résultats de votre enquête sur la réclamation, ajoutez les actions recommandées pour les tiers impliqués dans la question des enquêtes juridiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_investigate.fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Ouvrez une question juridique qui vous est affectée à laquelle vous souhaitez ajouter une tâche de question juridique.
   - Pour ajouter une tâche à une question, dans l'onglet **Tâches** du formulaire Question juridique, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour ajouter une tâche à une phase, ouvrez une phase à partir de l'onglet **Phases** et cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet **Tâches de questions juridiques** de l'enregistrement de phase.
3. Dans le formulaire Tâche de question juridique, sélectionnez **Action recommandée** dans le champ **Type**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour la description des champs, consultez Formulaire Tâche de question juridique pour les enquêtes juridiques et les champs spécifiques au type de tâche Action recommandée.
5. Enregistrez la tâche de question juridique.
   - Pour enregistrer une tâche de question juridique, cliquez sur **Enregistrer**.
   - Pour enregistrer les modifications apportées à une tâche de question juridique existante, cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les tiers impliqués dans une demande ou une question juridique

Ajoutez un nouveau tiers impliqué ou modifiez les informations d'un tiers impliqué existant dans une demande ou une question juridique liée à une réclamation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_investigate.fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les tiers impliqués sont des personnes qui sont directement ou indirectement liées à une plainte, comme les plaignants, les témoins, les personnes faisant l'objet de plaintes et d'autres personnes concernées. Ces personnes peuvent être internes ou externes à l'organisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Ouvrez une demande ou une question juridique qui vous est affectée, pour laquelle vous souhaitez gérer les tiers impliqués.
3. Dans l'onglet **Tiers impliqués**, ajoutez ou modifiez un tiers impliqué.
   - Pour ajouter un tiers impliqué, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier un tiers impliqué existant, ouvrez un tiers impliqué à partir de la liste.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour les descriptions des champs, voir Formulaire Tiers impliqué.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Référence Legal Investigations

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur les listes et les formulaires que vous utilisez dans Legal Investigations.

Composants installés avec Legal Investigations

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application Legal Investigations, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Administrateur des enquêtes [sn_lg_investigate.admin]	Rôle d'administrateur spécifique à l'application pour l'application Legal Investigations ayant l'accès administratif pour l'application et un accès complet aux données sous-jacentes.	• sn_lg_investigate.config • sn_lg_investigate.fulfiller • sn_interview_temp.admin
Configurateur des enquêtes [sn_lg_investigate.config]	Permet de configurer des données telles que le type et le sous-type de plainte. Le rôle ne donne pas accès aux données transactionnelles des demandes et des questions.	sn_interview_temp.rédacteur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient les rôles
Prestataire des enquêtes [sn_lg_investigate.fulfiller]	Fournit au prestataire un accès pour traiter les demandes et les questions affectées.	• sn_lg_ops.legal_user • sn_interview_temp.reader

Tables installées

Table	Description
Plainte [sn_lg_investigate_allegation]	Plaintes formulées contre une personne, également appelée Objet de la plainte.
Type de plainte [sn_lg_investigate_allegation_type]	Type de plainte utilisée pour déposer une plainte, comme la fraude financière, la discrimination et le harcèlement.
Sous-type de plainte [sn_lg_investigate_allegation_subtype]	Sous-type utilisé pour classer davantage un type de plainte. Par exemple, le type Fraude financière peut avoir des sous-types tels que Traitement de faveur ou Pots-de-vin.
Tiers impliqué [sn_lg_investigate_involved_party]	Utilisateurs impliqués dans une réclamation en tant que plaignant, objet de plainte, témoin ou tout autre type.
Plainte associée [sn_lg_investigate_m2m_allegation_party]	Association entre une plainte et les personnes faisant l'objet de cette plainte. Une plainte peut être associée à une ou plusieurs personnes faisant l'objet de la plainte.

Créateurs d'enregistrements pour les enquêtes juridiques

Un créateur d'enregistrement vous permet de configurer un formulaire d'admission contenant les champs qu'un demandeur doit remplir et de lancer une demande.

Quand Legal Investigations est installé, les créateurs d'enregistrement pour les plaintes sur l'éthique sont installés.

Lorsqu'un employé soumet une réclamation, une demande juridique ou une demande universelle est créée en fonction du mappage des créateurs d'enregistrements actifs à différentes tables.

Important :
À tout moment, un seul ensemble de créateurs d'enregistrements mappés à une table spécifique peut être actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créateurs d'enregistrements pour soumettre des réclamations en tant que demandes juridiques

Les créateurs d'enregistrement suivants peuvent être activés pour créer des demandes juridiques lorsqu'une réclamation est soumise.

Nom du créateur d'enregistrement	Table mappée	Description
Plaintes sur l'éthique	Éthique [sn_lg_ops_ethics]	• Soumission via Portail de services juridiques ou via l'option de menu **Juridique** du Centre des employés portail. • Crée une demande juridique.
Plaintes sur l'éthique	Éthique [sn_lg_ops_ethics]	• Envoi via le portail Anonymous Report Center. • Crée une demande juridique.

Créateurs d'enregistrements pour la soumission de réclamations en tant que demandes universelles

Les créateurs d'enregistrement suivants peuvent être activés pour créer des demandes universelles lorsqu'une réclamation est soumise.

Remarque :
Ces créateurs d'enregistrement sont désactivés par défaut. Si vous souhaitez intégrer Legal InvestigationsHR Service Delivery Employee Relations et transférer des réclamations entre les départements Juridique et RH, vous devez les activer.

Nom du créateur d'enregistrement	Table mappée	Description
Plaintes sur l'éthique	Universal Request [universal_request]	• Envoi via l'option **Lien rapide** dans le Centre des employés portail. • Crée une demande universelle. • Marque la demande comme ticket sensible par défaut.
Plaintes sur l'éthique	Universal Request [universal_request]	• Envoi via le portail Anonymous Report Center. • Crée une demande universelle. • Marque la demande comme ticket sensible par défaut.

Pour plus d'informations, consultez Gestion des créateurs d'enregistrements pour les services juridiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'admission Plaintes sur l'éthique

Les employés peuvent utiliser le formulaire d'admission Plaintes sur l'éthique pour signaler un incident de violation de l'éthique.

Formulaire Plaintes sur l'éthique

Champ	Description
Type de réclamation	Type de réclamation ou de plainte de l'incident qui a violé la politique d'éthique de l'organisation.
Description détaillée	Informations détaillées sur l'incident, telles que l'endroit et l'heure à laquelle il s'est produit.
Tiers impliqués	Utilisateurs qui font l'objet de la réclamation.
Indiquer la date et l'heure approximatives de l'incident	Date provisoire à laquelle l'incident s'est produit.

Ajoutez des tiers impliqués à partir de la boîte de dialogue Ajouter une ligne qui s'affiche en cliquant sur le bouton **Ajouter** dans la section **Tiers impliqués** du formulaire Plaintes sur l'éthique.

Tiers impliqués : boîte de dialogue Ajouter une ligne

Champ	Description
Type de partie impliquée	Type de tiers impliqué. • **Interne** : employé au sein de l'organisation faisant l'objet de la réclamation. • **Externe** : un utilisateur en dehors de l'organisation faisant l'objet de la réclamation.
Nom de la partie interne	Nom du tiers impliqué. Le champ **Nom de la partie interne** est remplacé par le champ **Nom de la partie externe** lorsque l'option **Externe** est sélectionnée comme type de tiers impliqué.
E-mail	ID d'e-mail du tiers impliqué. Pour l'employé interne, l'ID d'e-mail est renseigné automatiquement à partir du profil d'utilisateur. Pour un employé externe, saisissez l'ID d'e-mail. Ce champ n'est disponible que lorsque l'option **Externe** est sélectionnée dans **Type de partie impliquée**.
Notes	Toute information supplémentaire sur le tiers impliqué.

Formulaire d’admission de plaintes sur l’éthique dans le portail Anonymous Report Center

Les employés peuvent utiliser le formulaire d’admission Plaintes sur l’éthique dans le portail Anonymous Report Center (ARC) pour signaler un incident de violation de l’éthique. Différents ensembles de champs apparaissent sur le formulaire en fonction des créateurs d’enregistrement actifs.

Les champs suivants apparaissent sur le formulaire Plaintes sur l’éthique dans le portail ARC lorsque le créateur d’enregistrement mappé à la table Éthique [sn_lg_ops_ethics] est actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Plaintes sur l'éthique dans le portail ARC

Champ	Description
Type de réclamation	Type de réclamation ou de plainte qui a violé la politique d'éthique de l'organisation.
Description détaillée	Informations détaillées sur l'incident, telles que l'endroit et l'heure à laquelle il s'est produit.
Tiers impliqués	Utilisateurs qui font l'objet de la réclamation. Saisissez les noms ou les ID d'e-mail des tiers impliqués, chaque nom étant séparé par une virgule.
Date approximative de l'événement	Date provisoire à laquelle l'incident s'est produit.
Je comprends que des équipes appropriées examineront les informations que je fournis, y compris les détails sensibles ou personnels.	Option de confirmation de la soumission d'informations sensibles ou de détails personnels des personnes impliquées par le biais de la demande.

Les champs suivants apparaissent sur le formulaire Plaintes sur l'éthique dans le portail ARC lorsque le créateur d'enregistrement mappé à la table Demande universelle [universal_request] est actif.

Formulaire Plaintes sur l'éthique - Portail ARC

Champ	Description
Résumé de la plainte	Type de réclamation ou de plainte qui a violé la politique d'éthique de l'organisation.
Description détaillée	Informations détaillées sur l'incident, telles que la description détaillée de l'incident, les noms des personnes impliquées et la date et l'heure approximatives de l'incident.

Formulaire Tiers impliqué

Les prestataires juridiques ou les propriétaires de question peuvent utiliser le formulaire Tiers impliqué pour ajouter ou modifier un tiers impliqué dans une demande ou une question juridique qui leur est affectée.

Formulaire Tiers impliqué

Champ	Description
Type	Type de tiers impliqué. • **Plaignant** : utilisateur qui a soumis la réclamation. • **Objet de la plainte** : utilisateur pour lequel la réclamation a été soumise. • **Témoin** : utilisateur présent à l'incident décrit dans la réclamation. • **Autre** : utilisateur qui peut être une partie prenante de l'enquête.
Utilisateur externe	Option permettant de spécifier si l'utilisateur est externe à l'organisation.
Partie interne	Utilisateur ajouté en tant que tiers impliqué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Tiers impliqué (suite)

Champ	Description
	Le champ **Partie interne** est remplacé par le champ **Partie externe** lorsque l'option **Utilisateur externe** est sélectionnée.
E-mail	ID d'e-mail du tiers impliqué. Pour l'employé interne, l'ID d'e-mail est renseigné automatiquement à partir du profil d'utilisateur. Pour un employé externe, saisissez l'ID d'e-mail. Ce champ n'est disponible que lorsque l'option **Utilisateur externe** est sélectionnée.
Notes	Toute information supplémentaire sur le tiers impliqué.

Formulaire Tâche de question juridique pour les enquêtes juridiques

Les propriétaires de question peuvent utiliser le formulaire Tâche de question juridique pour ajouter le type de tâche Document, Action recommandée et Entretiens dans le cadre de l'enquête juridique.

Formulaire Tâche de question juridique avec les détails de l'action recommandée

Champ	Description
Nom	Nom unique de la tâche.
Type	Type de tâche. Sélectionnez **Action recommandée**.
Priorité	Niveau de priorité concernant la réalisation de la tâche. La priorité d'une tâche détermine son importance pour résoudre la question.
Phase	Phase à laquelle la tâche appartient.
Question	Question à laquelle la tâche appartient.
Nom d'événement	Nom de l'événement de calendrier associé à la tâche. Un événement de calendrier avec une date d'échéance vous permet de suivre la progression de la tâche par rapport à des jalons spécifiques.
État	État actuel de la tâche pour déterminer sa progression.
Ordre	Ordre dans lequel la tâche doit être réalisée lorsqu'il y a plusieurs tâches dans une phase ou une question.
Groupe d'affectation	Groupe d'utilisateurs auquel la tâche est affectée.
Assignée à	Utilisateur auquel la tâche est affectée. Si un groupe d'affectation est sélectionné, la liste affiche les membres du groupe sélectionné.
Date d'échéance	Date de fin de la tâche.
Partie interne	Noms des tiers impliqués à qui les actions recommandées s'appliquent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Tâche de question juridique avec les détails de l'action recommandée (suite)

Champ	Description
Section Détails de l'action recommandée	
Type d'action recommandée	Type de l'action recommandée, comme un avertissement verbal ou une suspension.
Date et heure de discussion	Date à laquelle les actions recommandées doivent être discutées avec les tiers impliqués associés.
Participants supplémentaires	Utilisateurs autres que les tiers impliqués qui font partie des discussions.
Description	Description des actions recommandées.
Section des notes	
Notes de travail	Commentaires ou notes que seuls les utilisateurs autorisés associés à la question peuvent voir.
Commentaires additionnels	Commentaires ou notes que le demandeur peut également voir.

Le tableau suivant décrit les champs spécifiques du type de tâche Action recommandée.

Section Détails de l'action recommandée

Champ	Description
Type d'action recommandée	Type de l'action recommandée, comme un avertissement verbal ou une suspension.
Date et heure de discussion	Date à laquelle les actions recommandées doivent être discutées avec les tiers impliqués associés.
Participants supplémentaires	Utilisateurs autres que les tiers impliqués qui font partie des discussions.
Description	Description des actions recommandées.

Le tableau suivant décrit les champs spécifiques du type de tâche Entretien.

Section Entretien

Champ	Description
Date/heure de début	Date et heure de début de l'entretien.
Date/heure de fin	Date et heure de fin de l'entretien. Par défaut, lorsque vous sélectionnez la date et l'heure de début, la date et l'heure de fin sont automatiquement définies sur une heure après l'heure de début. Vous pouvez les changer en fonction de l'heure de l'entretien.
Interlocuteurs supplémentaires	Utilisateurs autres que l'intervieweur principal (utilisateur sélectionné dans le champ **Affecté à** de la tâche) qui sont membres du comité d'entretien.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section Entretien (suite)

Champ	Description
	Lorsque la tâche est enregistrée, les intervieweurs supplémentaires sont informés par e-mail de la tâche d'entretien.

Champs de mappage Data

Le mappage des données des tables est nécessaire lorsque la question éthique est transférée par le prestataire juridique aux RH et qu'un ticket RH Relations avec les employés est transféré au département juridique.

Tiers impliqué

Table juridique : sn_lg_investigate_involved_party.

Table RH : sn_hr_er_involved_party.

Champs juridiques	Champs RH
external_user	not_in_system
type	type
internal_party	utilisateur
external_party	nom

Plaintes

Table juridique : sn_lg_investigate_allegation.

Table RH : sn_hr_er_allegation.

Champs juridiques	Champs RH
allegation_type	allegation_type
allegation_subtype	allegation_subtype
description	description

Objets de la plainte

Table juridique : sn_lg_investigate_m2m_allegation_party.

Table RH : sn_hr_er_m2m_allegation_party.

Champs juridiques	Champs RH
involved_party	involved_party
Allégation	Allégation
Résultat	Résultat

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Preuve/artefact

Table juridique : artefact sn_lg_matter.

Table RH : sn_em_evidence.

Champs juridiques	Champs RH
sn_lg_matter_artifact.brève_description	nom
involved_party_users	subjects_of_allegation
submitted_by	submitted_by_involved_party

Preuve du lien de type

Table juridique : sn_lg_matter_artifact_external_storage.

Table RH : sn_em_evidence.

Champs juridiques	Champs RH
sn_lg_matter_artifact_external_storage.short_description	nom
lien	Source de l'URL

Entretiens

Table juridique : sn_lg_matter tâche.

Table RH : sn_hr_er_interview.

Champs juridiques	Champs RH
involved_party	interviewee
interview_notes	notes

Actions correctives/recommandées

Table juridique : sn_lg_matter tâche.

Table RH : action sn_hr_er_corrective.

Champs juridiques	Champs RH
involved_party	involved_party
also_present	also_present
discussion_date	discussion_date
description	description
state	statut
recommended_action_type	corrective_action_type
due_date	due_date

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le champ **Description** inclut **les champs Affecté à** ou **Discussion retenue par** pour le nom d'utilisateur.

Legal Simple Contracts

L'application ServiceNow® Legal Simple Contracts permet aux employés de soumettre des demandes juridiques pour obtenir une assistance juridique et des conseils pour les contrats. Par exemple, ils peuvent soumettre des demandes juridiques pour la création de documents d'accord de confidentialité (NDA) avec des tiers ou l'examen de contrats de vente ou de contrats avec des tiers. Le département juridique peut les gérer et les traiter à partir d'un emplacement centralisé.

Par exemple, les employés peuvent soumettre des demandes juridiques pour la création de documents d'accord de confidentialité avec des tiers ou l'examen de contrats de vente ou de contrats de tiers. Le service juridique peut gérer et traiter ces demandes à partir d'un emplacement centralisé.

Considérations relatives à la migration

Contrats juridiques ServiceNow prend en charge les fonctionnalités supplémentaires suivantes par rapport à Legal Simple Contracts.

- Gestion des clauses pour gérer efficacement une bibliothèque de clauses et de variations de clauses.
- Variations de clauses pour qu'un modèle de Microsoft Word document place dynamiquement le contenu dans un contrat en fonction des conditions spécifiées.
- Prise en charge de plusieurs documents pour les révisions de contrats tiers qui permet d'examiner et de finaliser plusieurs documents de contrat à partir d'une seule demande.

Si vous souhaitez commencer à utiliser les fonctionnalités, migrez les Legal Simple Contracts données vers Contrats juridiques ServiceNow, une application sous licence qui doit être installée séparément.

Pour plus d'informations, consultez Migrer vers Contrats juridiques ServiceNow.

Explorer	Configurer	Demande
Découvrez comment les employés, le personnel parajuridique et les avocats utilisent Legal Simple Contracts.	Configurez des modèles de contrat, des règles de déviation, des intégrations tierces et d'autres configurations.	Soumettez et suivez les demandes juridiques relatives aux contrats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer	Analyse et génération de rapports	Référence
Gérez les demandes juridiques relatives aux contrats.	Coordonnez le travail et améliorez les processus avec des tableaux de bord préconfigurés.	Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le Legal Service Delivery Forum de la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Legal Simple Contracts

Legal Simple Contracts permet aux employés de soumettre des demandes juridiques pour la création ou la révision de contrats avec des tiers, tels que des fournisseurs, des clients et des partenaires. Le service juridique peut gérer et traiter ces demandes juridiques soumises pour les contrats à partir d'un emplacement centralisé.

Fonctionnalités

- Modèles de documents au format HTML, PDF et Microsoft Word pour les documents de contrat standard tels que les accords de confidentialité (NDA).
- Blocs de modèle qui peuvent remplacer le texte en fonction des conditions contenues dans les modèles de documents de type HTML.
- Prise en charge des modèles de contrat dans Microsoft Word un format plus facile à examiner et à modifier.
- Intégration avec Microsoft Dynamics CRM pour extraire les données sur les représentants commerciaux, les comptes de ventes associés et les opportunités actives.
- Intégration avec des fournisseurs de signature électronique telles que DocuSign et Adobe Sign.
- Intégration avec des fournisseurs de stockage externes tels que Box, Google Drive et Microsoft OneDrive pour stocker les documents contractuels finaux signés.
- Référentiel centralisé de tous les documents de contrat signés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Assistance juridique pour les contrats

Legal Simple Contracts permet à votre organisation de fournir une assistance juridique pour les demandes de contrat suivantes :

- Demandes d'accords de confidentialité dans Legal Simple Contracts
- Demandes de révision de contrat de vente
- Demandes de révision de contrats tiers

Pour savoir comment fournir une assistance juridique pour un type de contrat personnalisé, consultez Créer un workflow d'admission de contrat juridique.

Configurer Legal Simple Contracts

Configurez les données de base pour les contrats simples juridiques afin que les employés puissent les utiliser pour soumettre une demande juridique au département juridique.

En tant qu'administrateur, installez et configurez les composants pour Legal Simple Contracts.

Installer Legal Simple Contracts

Installez Legal Simple Contracts l'application qui permet aux employés de soumettre des demandes juridiques pour obtenir une assistance juridique et des conseils pour les contrats.

Activer Modèles de documents Word

Par défaut Legal Simple Contracts , les modèles de contrat juridique prennent en charge les formats HTML et PDF. Pour activer la prise en charge du modèle de contrat juridique dans Microsoft Word le format, installez Modèles de documents Word le module d'extension (sn_doc_word).

Configurer Legal Simple Contracts

Configurez les données de base pour les contrats simples juridiques afin que les employés puissent les utiliser pour soumettre une demande juridique au département juridique.

Installer Legal Simple Contracts

Vous devez disposer du rôle admin pour installer l'application Legal Simple Contracts (sn_lg_contracts). L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examinez le Legal Simple Contracts Liste des applications dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la ServiceNow Store gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Legal Simple Contracts :

- Rôles
- Tables

Pour en savoir plus, voir Composants installés avec Legal Simple Contracts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Legal Simple Contracts (sn_lg_contracts).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Legal Simple Contracts.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
5. Sélectionnez **Installer**.

Activer Modèles de documents Word

Vous pouvez activer le module d'extension Modèles de documents Word (sn_doc_word) si vous disposez du rôle administrateur. L'application active les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store s'ils ne sont pas déjà installés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table Modèle Word [sn_doc_word_template} est installée avec Modèles de documents Word.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension Modèles de documents Word (sn_doc_word) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Configurer Legal Simple Contracts

Configurez les données de base pour les contrats simples juridiques afin que les employés puissent les utiliser pour soumettre une demande juridique au département juridique.

En tant qu'administrateur, examinez les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux le cas échéant.

Définir un utilisateur en tant que signataire interne

Définissez un utilisateur en tant que signataire interne afin que le signataire puisse être ajouté à un modèle de contrat pour le remplir automatiquement dans un document de contrat pour une demande.

Créer un type de contrat

Créez un type de contrat pour définir différents types de demandes de contrat juridique.

Modèles de contrat juridique

Créez un modèle de document qui peut être utilisé lors de la soumission d'une demande de contrat juridique pour générer un contrat juridique standard avec du contenu prédéfini. Vous pouvez créer des modèles de types HTML, PDF et Microsoft Word.

Configurer une règle pour sélectionner un modèle de contrat juridique

Configurez une règle pour identifier et utiliser le modèle de contrat adéquat en fonction de la demande juridique soumise et générer un document de contrat pour le demandeur.

Configurer des configurations de signature et de stockage externes

Paramétrez des configurations d'applications externes pour les contrats juridiques qui permettent d'activer les services pour la signature électronique de documents de contrat et d'enregistrer les documents de contrat signés dans un stockage externe.

Notifications par e-mail

Configurez des notifications par e-mail à envoyer lorsque divers événements se produisent. Certains événements peuvent se déclencher lorsqu'un signataire signe ou refuse de signer un document de contrat ou que tous les signataires ont signé le document du contrat.

Configurer Microsoft Dynamics CRM pour les contrats de vente

Intégrez-le à Microsoft Dynamics CRM pour importer des données et des informations sur les opportunités actives sur les représentants commerciaux et leurs comptes de ventes associés dans les tables de l’instance ServiceNow .

Planifier les tâches de jeux d'importation pour extraire des données du système CRM

Les tâches d'importation programmées permettent d'extraire les données relatives aux représentants commerciaux, aux comptes de ventes associés et aux opportunités actives du système CRM vers l'instance ServiceNow.

Créer une règle de déviation pour les contrats de vente

Créez une règle de déviation pour fournir des conseils aux demandeurs d’un contrat de vente sur la base de conditions spécifiées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir un utilisateur en tant que signataire interne

Définissez un utilisateur en tant que signataire interne afin que le signataire puisse être ajouté à un modèle de contrat pour le remplir automatiquement dans un document de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Signataires internes**.
2. Définissez ou modifiez un signataire interne.
   - Pour définir un nouveau signataire interne, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier un signataire interne existant, ouvrez le signataire interne à partir de la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Signataires internes

Champ	Description
Signataire interne	Utilisateur désigné comme signataire interne. La liste affiche les utilisateurs depuis la table Utilisateurs [sys_user].
Nom de signataire autorisé	Nom juridique de l'utilisateur sélectionné.
Titre du signataire	Titre officiel de l'utilisateur sélectionné.
E-mail du signataire	ID d'e-mail de l'utilisateur sélectionné.

4. Enregistrez le signataire interne.
   - Enregistrez un signataire interne en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à un signataire interne existant en cliquant sur **Mettre à jour**.

Créer un type de contrat

Créez un type de contrat pour définir différents types de demandes de contrat juridique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Types de contrats**.
2. Créez ou modifiez un type de contrat.
   - Pour créer un type de contrat, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier un type de contrat existant, ouvrez le type de contrat à partir de la liste.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom unique pour le type de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cochez la case **Actif** pour activer ce type de contrat.
   Seuls les types de contrats actifs sont disponibles pour une utilisation dans les modèles de documents, le référentiel de contrat et les demandes juridiques liées aux contrats tiers ou NDA.
5. Enregistrez le type de contrat.
   - Enregistrez un type de contrat en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à un type de contrat existant en cliquant sur **Mettre à jour**.

Modèles de contrat juridique

Créez des modèles de documents pour générer des documents de contrat en fonction de différents types de demandes.

Vous pouvez gagner du temps et des efforts de remaniement manuels en utilisant des modèles de documents pour créer des documents de contrat au lieu d'en remplir un depuis le début pour chaque demande. Cette méthode est également efficace pour générer des documents de contrats cohérents pour les demandes juridiques.

- Configurer un contrat juridique de type HTML
- Créer un modèle de contrat juridique de type PDF
- Configurer une règle pour sélectionner un modèle de contrat juridique

Configurer un contrat juridique de type HTML

Configurez un modèle de contrat au format HTML.

Blocs de modèles de documents pour les modèles HTML de contrat juridique

Les blocs de modèles de documents sont des blocs de contenu dynamiques que vous pouvez utiliser lorsqu'une seule section d'un modèle doit être modifiée pour différents types de demandes ou exigences. Par exemple, supposons que, dans un document de contrat NDA, une seule section doit être modifiée en fonction de la région géographique de l'entité juridique signataire. Idéalement, vous créez plusieurs modèles de documents avec du contenu identique, la seule différence étant le contenu lié à l'emplacement. D'autre part, les blocs de modèles de documents basés sur des conditions vous permettent de créer un seul modèle de document qui peut générer des documents pour différents emplacements.

Voici les principales fonctionnalités d'utilisation des blocs de modèles de documents dans les modèles de documents :

- Utilisez un bloc de modèles de documents unique dans plusieurs modèles de documents pour différentes versions du même contrat.
- Ajoutez plusieurs contenus de bloc de modèle de document à un bloc de modèles de documents comprenant des conditions définies et un ordre d'exécution. Un contenu de bloc approprié est récupéré dynamiquement dans le document généré en fonction de ces conditions définies et de l'ordre d'exécution.
- Ajoutez plusieurs blocs de documents à un modèle de document.

Créer un bloc de documents pour les modèles de contrats juridiques

Créez des blocs de documents que vous pouvez utiliser dans plusieurs modèles de documents pour des contrats juridiques.

Ajouter du contenu de bloc au bloc de modèles de documents

Ajoutez un ou plusieurs contenus de bloc dans un bloc de modèles de documents et définissez leur condition et leur ordre d'exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un modèle de contrat juridique de type HTML

Créez un modèle de document de type HTML.

Créer un bloc de documents pour les modèles de contrats juridiques

Créez des blocs de documents que vous pouvez utiliser dans plusieurs modèles de documents pour des contrats juridiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Tous les blocs de modèles de documents doivent être créés uniquement dans le périmètre de l'application Gestion des requêtes juridiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Blocs du modèle**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Bloc de modèles de documents

Champ	Description
Nom	Nom unique du bloc de modèles de documents.
Table	Table à laquelle vous souhaitez associer le bloc de modèles de documents. Sélectionnez **Prise en charge des contrats généraux [sn_lg_ops_general_contract_support]**.
Actifs	Option permettant de rendre le bloc de modèles de documents disponible pour utilisation.
Description	Informations sur le bloc de modèles de documents.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Ajouter du contenu de bloc au bloc de modèles de documents.

Ajouter du contenu de bloc au bloc de modèles de documents

Ajoutez un ou plusieurs contenus de bloc dans un bloc de modèles de documents et définissez leur condition et leur ordre d'exécution.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Tout le contenu de bloc dans un bloc de modèles de documents doit être créé uniquement dans le périmètre de l'application Gestion des requêtes juridiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Blocs du modèle**.
2. Sélectionnez un bloc de modèles de documents.
3. Dans la liste connexe **Contenus du bloc de modèles de documents**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Contenus du bloc de modèles de documents

Champ	Description
Nom	Nom unique pour le contenu du bloc.
Bloc	Nom du bloc de modèles de documents associé au contenu du bloc de documents.
Ordre	Ordre dans lequel un contenu de bloc est utilisé. Si plusieurs contenus de bloc remplissent une condition, le contenu de bloc dont la valeur d'ordre est inférieure est choisi en premier.
Actifs	Option permettant d'indiquer que le contenu de bloc est actif et peut être utilisé.
S'applique quand	Filtrez les conditions appliquées à la table sélectionnée dans le bloc de modèles de document à utiliser.
S'applique à	Critères d'utilisateur auxquels le contenu de bloc est applicable. Par exemple, associez le contenu de bloc applicable aux employés d'un emplacement spécifique à un critère d'utilisateur contenant uniquement les employés de cette région.
Corps	Texte du contenu de bloc qui apparaît sur le document généré à partir du modèle de document associé. Incluez les champs de la table sélectionnée à partir du volet **Sélectionner une variable**.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Créer un modèle de contrat juridique de type HTML.

Créer un modèle de contrat juridique de type HTML

Créez un modèle de document de type HTML.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modèles de contrat juridique vous aident à créer et à organiser des modèles de contrat standard avec des espaces réservés aux métadonnées remplissables. Vous pouvez créer des modèles HTML, PDF et Microsoft Word de types. Dans un type de modèle de document HTML, vous pouvez mapper les entrées fournies dans le formulaire d'admission aux espaces réservés aux métadonnées remplissables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Modèles de contrats**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. **Sélectionner un modèle de document HTML**
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle HTML

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle.
Table	Nom de la table qui contient les champs à inclure dans le modèle de document. Sélectionnez **Prise en charge des contrats généraux [sn_lg_ops_general_contract_support]**. **Remarque :** Les tables sont affichées en fonction du périmètre de l'application sélectionné.
Type de contrat	Type de contrat auquel le modèle est associé.
Critères d'utilisateur	Critères d'utilisateur pour contrôler quels utilisateurs peuvent utiliser le document.
Corps	Contenu à inclure dans le document de contrat juridique généré. Insérez des colonnes de la table sélectionnée dans le modèle de document : **a.** Pointez le curseur vers l'emplacement souhaité dans l'éditeur de texte. **b.** Dans **Sélectionner des variables**, cliquez sur l'icône Plus (⊞) en regard **de Champs**. **c.** Dans la liste des champs, sélectionnez un nom de colonne. La colonne sélectionnée est ajoutée à la position du curseur. **Remarque :** Les variables du formulaire d'admission juridique doivent être mappées à une colonne afin qu'elles puissent être utilisées pour remplir le modèle.
Sélectionner des variables	Liste de variables pouvant être utilisées dans le corps du modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Les variables récupèrent les informations dans la table sélectionnée pour personnaliser le modèle.
Onglet En-tête	
Image d'en-tête	Fichier d'image à utiliser dans l'en-tête du document.
Hauteur de l'image d'en-tête	Hauteur maximale de l'image d'en-tête.
Position d'en-tête	Position de l'image dans l'en-tête.
Onglet Pied de page	
Image de pied de page	Fichier d'image à utiliser dans le pied de page du document.
Hauteur de l'image de pied de page	Hauteur maximale de l'image de pied de page.
Position de l'image de pied de page	Position de l'image dans le pied de page.
Texte de pied de page	Texte tel que les mentions de confidentialité à faire apparaître dans le pied de page.
Position du texte de pied de page	Position du texte du pied de page dans le pied de page.
Alignement vertical	Emplacement du texte du pied de page par rapport à l'image de pied de page.
Onglet Page	
Taille de page	Taille de page du document.
Police personnalisée	Police du texte sur la page.
Marge supérieure/inférieure	Marge à laisser sur les côtés supérieur et inférieur de la page.
Marge gauche/droite	Marge à laisser sur les côtés droit et gauche de la page.

Traduction automatique

5. **Facultatif :** Cliquez sur **Insérer une date** pour insérer une date à l'emplacement du curseur dans le modèle.
   Vous pouvez insérer plusieurs types de date mappés à différentes colonnes de date de la table sélectionnée, telles que la date de début, la date de fin ou la date actuelle.
6. **Facultatif :** Ajoutez un bloc de modèles de documents pour insérer du contenu basé sur des conditions dans le document généré.

   a. Pointez le curseur vers l'emplacement souhaité dans l'éditeur de texte et cliquez sur le bouton **Ajouter des blocs** .

   b. Dans le volet Ajouter des blocs, recherchez un bloc de modèles de documents.

   c. Sélectionnez un bloc à ajouter au modèle, puis cliquez sur **Insérer dans le modèle**.
   Le bloc sélectionné est inséré au niveau du point sélectionné dans le modèle.

   d. **Facultatif :** Faites glisser le bloc inséré pour le placer à un autre emplacement dans le modèle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Enregistrez le modèle de contrat.
   - Enregistrez un modèle de contrat en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à un modèle de contrat existant en cliquant sur **Mettre à jour**.

   Le modèle de contrat est enregistré avec l'état Brouillon. La liste connexe Participants s'affiche.
8. Ajoutez des participants au modèle de contrat.
   a. Dans la liste connexe Participants, cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom d'affichage du participant.
      Par exemple, pour un signataire interne, vous pouvez entrer `Signataire interne 1`.
   c. Dans le champ **Ordre**, entrez l'ordre dans lequel la demande de signature sera initiée pour le participant.
   d. Dans le champ **Signataire**, sélectionnez un champ d'utilisateur dans la liste des champs remplis à partir de la table sélectionnée.
      L'utilisateur du champ mappé est automatiquement ajouté comme signataire dans le document.
   e. Dans le champ **Utilisateur**, sélectionnez le même champ que dans le champ **Signataire**.
   f. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Pour rendre le modèle disponible, cliquez sur **Publier**.

Créer un modèle de contrat juridique de type PDF

Créez un modèle de document de type PDF en chargeant un fichier PDF modifiable et remplissable.

Avant de commencer

Important :
assurez-vous que le module d'extension PDF Generator (com.snc.pdf_generator) est installé.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modèles de contrat juridique vous aident à créer et à organiser des modèles de contrat standard avec des espaces réservés aux métadonnées remplissables. Vous pouvez créer des modèles HTML, PDF et Microsoft Word de types. Dans un type de modèle de document PDF, vous pouvez charger un fichier PDF remplissable et mapper des champs dans le fichier PDF avec des champs dans une table.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Modèles de contrats**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez Créer un **modèle de document PDF**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de modèle PDF

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle.
Nom de table	Nom de la table qui contient les champs à inclure dans le modèle de document. Sélectionnez **Prise en charge des contrats généraux [sn_lg_ops_general_contract_support]**.
Type de contrat	Type de contrat auquel le modèle est associé.
Actifs	Option permettant d'indiquer le modèle de contrat comme actif.
Critères d'utilisateur	Critères d'utilisateur pour contrôler quels utilisateurs peuvent utiliser le document.
Document	Option de chargement d'un PDF remplissable à des fins de personnalisation avancée. Cliquez sur le lien **Cliquer pour ajouter** pour charger un fichier PDF.

5. Enregistrez le modèle de contrat.
   - Enregistrez un modèle de contrat en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à un modèle de contrat existant en cliquant sur **Mettre à jour**.

   Le modèle de contrat est enregistré avec l'état Brouillon. Des listes connexes pour gérer les participants et mapper les champs Modèle du PDF s'affichent.
6. Ajoutez des participants au modèle de contrat.
   a. Dans la liste connexe Participants, cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom d'affichage du participant.
   Par exemple, pour un signataire interne, vous pouvez entrer Signataire interne 1.
   c. Dans le champ **Ordre**, entrez l'ordre dans lequel la demande de signature sera initiée pour le participant.
   d. Dans le champ **Signataire**, sélectionnez un champ d'utilisateur dans la liste des champs remplis à partir de la table Signataire [sn_lg_contracts_signer].

   Remarque :
   Vous ne pouvez sélectionner que les champs d'utilisateur mis en évidence.

   L'utilisateur du champ mappé est automatiquement ajouté comme signataire dans le document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Dans le champ **Utilisateur**, sélectionnez un champ d'utilisateur dans la liste des champs remplis à partir de la table Utilisateurs [sys_user].

f. Cliquez sur **Envoyer**.

7. Mappez un mappage de champ PDF à un champ de la table sélectionnée.

a. Cliquez sur le lien connexe **Analyser le PDF**.

> **Remarque :**
> Le lien connexe s'affiche uniquement si le fichier PDF joint est modifiable.

Les champs modifiables du fichier PDF joint sont ajoutés à la liste connexe Mappages de modèles PDF.

b. Dans la liste connexe Mappages de modèles PDF, cliquez sur **Nom de champ** pour ouvrir le mappage du champ.

c. Sur le formulaire Mappages de modèles PDF, mettez à jour les champs.

Formulaire Mappage de modèle PDF

Champ	Description
Nom de champ	Nom qui représente le mappage de champs et qui est stocké dans le cadre du mappage de documents dans la base de données.
Modèle PDF	Nom du modèle PDF auquel l'enregistrement de mappage appartient.
Champ de document	Champ du fichier PDF modifiable. **Avertissement :** La modification du champ du document peut interrompre le flux de modèle du document.
Type de champ de document	Type du champ de mappage.
Valeur de l'aperçu	Valeur du champ de mappage pour l'aperçu. Vous pouvez utiliser ce champ pour valider une valeur de champ qui apparaîtra dans le document généré sans créer de demande juridique pour tester vos mappages.
Format	Format pour entrer des valeurs par le participant dans le champ. Une erreur de validation s'affiche lorsque le participant ne saisit pas une valeur au format spécifié.
Lecture seule	Option permettant d'activer la modification du champ par le participant sélectionné.
Obligatoire	Option pour marquer le champ comme devant être rempli par le participant affecté.
Actifs	Option pour marquer le mappage de champ comme actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table de mappage	Table à partir de laquelle les champs de mappage sont référencés.
Champ de mappage	Champ de la table de mappage qui mappe vers le champ du champ **Document**.
Participant	Utilisateur qui peut modifier le champ dans le document. La liste est remplie à partir de la liste connexe Participants.
Script avancé	Option pour utiliser des champs scriptés pour le mappage complexe d'un champ. Lors de la sélection, le champ **Script** s'affiche.
Script	Entrez un script pour configurer des champs pour le mappage complexe d'un champ.

d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

8. Spécifiez une zone du document PDF dans laquelle vous souhaitez collecter les signatures des participants.

a. Cliquez sur le lien connexe **Marquer les signatures**.

b. Dans la boîte de dialogue Marquer les blocs de signature, cliquez sur **Ajouter un champ**.

c. Dans la zone dans le panneau d'aperçu du document, marquez une zone en faisant glisser la souris.

d. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour l'enregistrement de mappage-signature.

e. Dans la liste **Mappage**, sélectionnez un utilisateur comme signataire.
La liste affiche les participants à partir de la liste connexe Participants.

f. Cliquez sur **Enregistrer**.

9. Facultatif : Cliquez sur **Aperçu PDF** pour prévisualiser le document.

10. Pour rendre le modèle disponible, cliquez sur **Publier**.

Configurer des modèles de contrat juridique de type Microsoft Word

Configurez un modèle de contrat au Microsoft Word format plus facile à examiner et à modifier.

Ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document

En tant que configurateur de contrats juridiques, préparez un Microsoft Word document que vous souhaitez importer en tant que modèle de contrat en marquant le contenu avec des contrôles de contenu afin qu'il puisse être analysé et réutilisé efficacement.

Avant de commencer

Assurez-vous que vous êtes sur un Windows système pour ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document.

Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_config

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans Microsoft Word, ouvrez le document que vous souhaitez importer en tant que modèle de contrat.
2. Affichez l'onglet **Développeur** dans Microsoft Word.
   Pour plus d'informations, consultez la rubrique Afficher l'onglet Développeur dans la Microsoft Office 365 documentation.
3. Sélectionnez le contenu à baliser.
4. Sélectionnez **Contrôle de contenu en texte brut** dans l'onglet **Développeur** .
5. Sélectionnez l'option **Propriétés** dans l'onglet **Développeur** .
6. Dans la boîte de dialogue **Propriétés du contrôle de contenu** , entrez un titre pour le contrôle de contenu.
7. Saisissez une valeur de balise.

Remarque :

- Les noms de balises ne sont pas sensibles à la casse. S'il y a deux noms de balise en tant que field_COMPANY et field_company, les deux seront traités de la même manière.
- La limite de caractères maximale pour la balise est 200.

Les noms de balises contiennent un préfixe avec le type de contrôle de contenu.

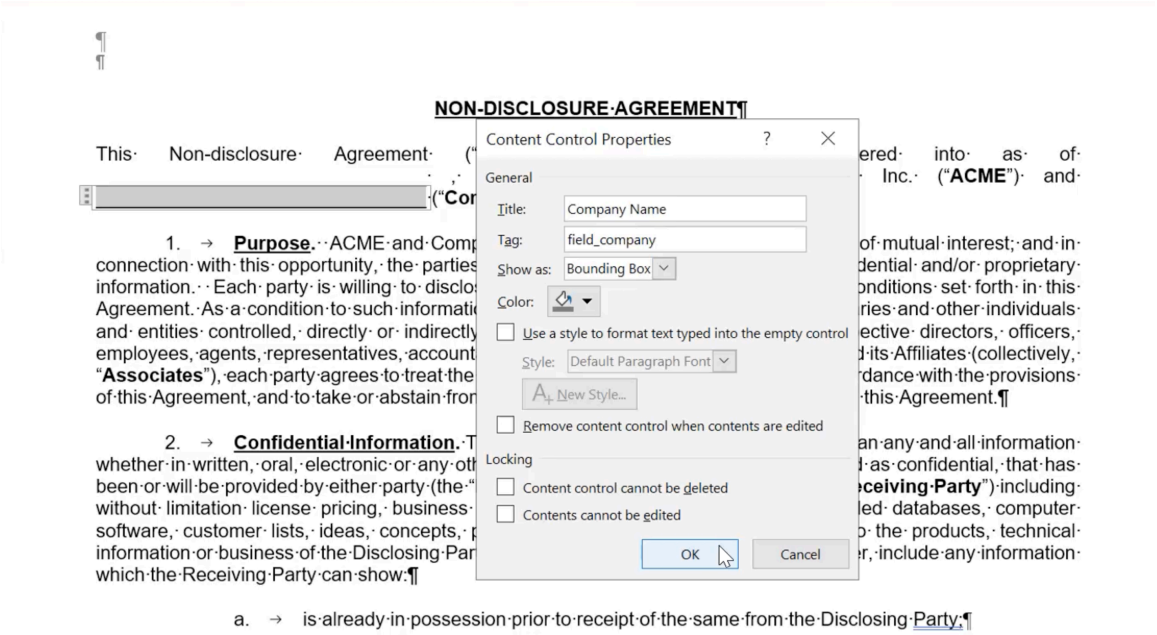
Types de contrôles de contenu pris en charge

Type de contrôle de contenu	Description
Champ_	Indique les métadonnées.
Signature_	Indique une signature.
sign_date_	Indique la date de signature.

Par exemple, si vous ajoutez une métadonnée pour le nom de la société, vous nommeriez la balise *`field_company`*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Sélectionnez **OK**.

Créer un modèle de Microsoft Word contrat juridique

Créez un modèle de contrat juridique au Microsoft Word format qui peut être utilisé pour générer un contrat standard avec du contenu prédéfini lorsqu'un employé soumet une demande de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Modèles de contrats**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Modèle de document Word**.
4. Renseignez les champs du formulaire Nouvel enregistrement de modèle Word.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Nouvel enregistrement de modèle Word.
5. Extrayez le contenu marqué par les contrôles de contenu pris en charge à partir du document importé en sélectionnant **Analyser le document**.

   Les contrôles de contenu pris en charge sont les suivants :

   - **champ** : indique les métadonnées
   - **signature_** indique une signature
   - **sign_date_** : indique la date de signature

   Pour en savoir plus sur les contrôles de contenu pris en charge et les consignes de balisage, reportez-vous à la section Ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document.
   Les contrôles de contenu dérivés du document sont répertoriés dans la liste connexe Mappages de modèles.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Le modèle de contrat est enregistré avec l'état Brouillon.

Créer et configurer des participants pour le modèle de contrat juridique

Ajoutez et configurez les participants qui agissent en tant qu'espace réservé pour les utilisateurs qui seront affectés en tant que signataires d'un document de contrat.

Avant de commencer
Un Microsoft Word document doit avoir été téléchargé et analysé pour fournir des mappages de modèles pour le modèle de contrat. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de Microsoft Word contrat juridique.

Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_config

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat.
3. Dans la liste connexe Participants, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvel enregistrement du participant

Champ	Description
Nom	Nom d'affichage unique du participant mappé. **Remarque :** La longueur du nom doit être égale ou inférieure à la longueur allouée dans le modèle de document Word pour un signataire.
Commande	Ordre dans lequel la demande de signature sera initiée pour le participant.
Signataire	Champ d'utilisateur de la liste des champs renseignés à partir de la table Signataire [sn_lg_contracts_signer]. **Remarque :** Vous ne pouvez sélectionner que les champs d'utilisateur mis en évidence. L'utilisateur du champ mappé est automatiquement ajouté comme signataire dans le document.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Mettre à jour les mappages de modèles de contrats pour le modèle de contrat juridique

Mettez à jour les mappages de modèles pour pré-remplir les informations qui seront placées dans le document de contrat.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_config

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat.
3. Accédez à la liste connexe Mappage de modèle.
4. Sélectionnez le champ à mettre à jour.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage de modèle

Champ	Description
Nom de champ	Ce champ est automatiquement renseigné avec le titre du contrôle de contenu. Par exemple : Entreprise
Champ de document	Ce champ est automatiquement renseigné avec la balise du contrôle de contenu. Le type de champ du champ est préfixé à son nom. Par exemple : field_companyName.
Type de champ de document	Type de champ mappé. Les choix possibles sont les suivants : ○ Champ de texte : espace réservé aux métadonnées. ○ Signature : espace réservé aux signatures pendant le processus de signature électronique. ○ Date de signature : espace réservé pour la date de signature.
Valeur de l'aperçu	Valeur de mappage de champ utilisée à la place de l'espace réservé lors du test du modèle. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **le champ Texte** est sélectionné dans **le type de champ Document**.
Format	Format dans lequel les valeurs doivent être saisies par le participant. Une validation s'affiche si la valeur saisie ne correspond pas au format spécifié, ce champ s'affiche uniquement lorsque le **champ Texte** est sélectionné dans le **type de champ Document**.
Lecture seule	Option permettant d'activer la modification du champ par le participant sélectionné.
Actif	Option d'activation du mappage de modèle.
Table de mappage	Ce champ est automatiquement défini sur la table à laquelle le modèle de document est associé.
Champ de mappage	Champ de mappage utilisé pour mapper les valeurs du champ de table qui sera inséré lorsque ce modèle est utilisé dans un contrat. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **le champ Texte** est sélectionné dans **le type de champ Document**.
Participant	Sélectionnez le participant associé au modèle de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Si le **type de champ de document** est défini sur **Champ de texte**, le participant sélectionné est responsable de la tâche. ○ Si le **type de champ Document** est défini sur **Signature**, le participant sélectionné est responsable de la signature du document. ○ Si le **type de champ Document** est défini sur **Date de signature**, la date de signature par le signataire sera placée dans le document.
Script avancé	Option permettant d'afficher l'éditeur de script.
Script	Script configurant le mappage entre les champs et les variables du créateur d'enregistrement. Ce champ n'est activé que lorsque le champ **Script avancé** est sélectionné.

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Publier un modèle de contrat

Publiez un modèle de contrat afin de le rendre disponible pour la génération d'un document de contrat juridique standard avec du contenu prédéfini lorsqu'un utilisateur juridique soumet une demande de contrat.

Avant de commencer

Assurez-vous que les mappages de modèles ont été effectués avant de publier un mappage de modèle de contrat. Pour en savoir plus, reportez-vous Mettre à jour les mappages de modèles de contrats pour le modèle de contrat juridiqueà .

Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat.
3. **Facultatif :** Examinez le modèle de document de contrat.
   a. Générez et prévisualisez le document de contrat.
      Pour plus d'informations, consultez Prévisualiser un document de contrat pour un modèle de document Word.
   b. Si des modifications sont nécessaires, mettez à jour le document et enregistrez-le.
4. Lorsque vous avez finalisé le contenu du document de contrat, sélectionnez **Publier**.

Résultats

L'état du modèle de contrat est publié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer une règle pour sélectionner un modèle de contrat juridique

Configurez une règle pour identifier et utiliser le document de contrat juridique adéquat en fonction de la demande juridique soumise et générer un document de contrat pour le demandeur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Règles du modèle de contrat**.
2. Configurez ou modifiez une règle du modèle de contrat.
   - Pour configurer une nouvelle règle du modèle de contrat, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier un règle du modèle de contrat existante, ouvrez la règle du modèle de contrat à partir de la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle du modèle de contrat

Champ	Description
Nom	Nom unique de la règle du modèle de contrat.
Actifs	Option permettant de marquer la règle comme active.
Description	
Table des contrats	Table dans laquelle les demandes de contrat sont enregistrées.
Condition	Conditions dans lesquelles la règle de sélection du modèle de contrat s'applique. Par exemple, pour appliquer une règle lorsqu'une demande juridique est soumise dans une catégorie d'accord de confidentialité, vous devez saisir la condition suivante : **[Category][is][NDA]**.
Modèle de document	Modèle de document publié et actif qui est sélectionné pour générer le document de contrat lorsque les conditions spécifiées sont remplies.
Ordre d’exécution	Ordre dans lequel la règle de sélection est exécutée. Si plusieurs règles répondent aux conditions d'une demande juridique, une règle de modèle avec un numéro d'ordre inférieur est exécutée pour sélectionner le modèle.

4. Enregistrez la règle du modèle de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enregistrez une règle du modèle de contrat en cliquant sur **Soumettre**.
- Enregistrez les modifications apportées à une règle du modèle de contrat existante en cliquant sur **Mettre à jour**.

La liste connexe Mappage des signataires internes s'affiche.

5. Mappez les signataires internes.

   a. Dans la liste connexe Mappage des signataires internes, cliquez sur **Nouveau**.

   b. Dans le champ **Signataire interne**, sélectionnez un utilisateur dans la liste des signataires internes. La liste affiche tous les utilisateurs depuis la table Signataire [sn_lg_contracts_signer].

   c. Dans le champ Participant, sélectionnez l'utilisateur dans la liste des participants ajoutés au modèle sélectionné dans le champ **Modèle de document**.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer des applications externes pour les contrats juridiques

Configurez les applications externes qui fournissent des services tels que la signature électronique de documents de contrat et l'enregistrement de contrats signés ou des documents liés aux demandes juridiques dans un système de stockage externe.

Les applications Legal Service Delivery utilisent des spokes d'Hub d'intégration pour intégrer des applications externes. Le configurateur juridique peut terminer la configuration de ces applications externes une fois que l'administrateur a installé et configuré ces spokes.

Intégration avec des systèmes de stockage externes

Configurer les spokes du fournisseur de stockage externe

L'administrateur peut utiliser l'application Hub d'intégration pour installer et configurer les spokes du fournisseur de stockage externe suivants pour enregistrer des documents joints aux demandes juridiques et aux documents de contrat signés :

- Spoke Box
- Google Drive spoke
- Microsoft OneDrive spoke

Configurer un fournisseur de stockage externe

Le configurateur juridique peut configurer les intégrations d'applications de stockage externe pour les applications juridiques à partir des **intégrations juridiques**. Pour en savoir plus, consultez Configurez un système de stockage externe pour les demandes et questions juridiques..

Intégration avec des fournisseurs de signature électronique

Configurer les spokes du fournisseur de signature électronique

L'administrateur peut utiliser l'application Hub d'intégration pour installer et configurer les spokes du fournisseur de signature électronique suivants pour les documents de contrat :

- Adobe Sign spoke
- DocuSign spoke

Configurer l'application du fournisseur de signature électronique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le configurateur juridique peut configurer les intégrations d'applications de signature électronique pour les applications juridiques à partir des **intégrations juridiques**. Pour en savoir plus, consultez Configurer un fournisseur de signature électronique pour les contrats juridiques.

Configurer un fournisseur de signature électronique pour les contrats juridiques

Configurez un fournisseur de signature électronique pour permettre aux utilisateurs d'apposer une signature électronique sur des documents de contrat.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'administrateur a installé et configuré des spokes dans Hub d'intégration pour les fournisseurs de signature électronique que vous souhaitez configurer.

Spoke Adobe Sign **version 2.1.0 ou ultérieure du spoke**

Pour plus d'informations sur la configuration et la synchronisation du Adobe Sign groupe, consultez Synchroniser Adobe Sign Grouper avec ServiceNow .

Spoke DocuSign **version 2.2.0 ou ultérieure du spoke**

Pour plus d'informations sur la configuration et la création du DocuSign compte, consultez Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant .

Remarque :
Lors de l'ajout d'une configuration de webhook dans DocuSign, assurez-vous d'avoir sélectionné **Hérité** comme **format de données** sous **Paramètres d'événement**.

Rôle requis : sn_lg_ops.request_config ou sn_lg_contracts.contracts_config ou sn_lg_matter.matter_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Intégrations juridiques** > **Intégrations**.
2. Créez ou modifiez une configuration d'application externe.
   - Pour créer une nouvelle configuration d'application externe, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration d'application externe existante, ouvrez la configuration d'application externe dans la liste.
3. Sur la page Type d'intégration, cliquez sur le lien **Signature électronique**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Signature électronique

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'application externe.
Description	Description de la configuration d'application externe.
Actifs	Option permettant de marquer la configuration d'application externe comme active.
Table	Table dans laquelle les données des contrats sont stockées. Sélectionnez la table **Prise en charge des contrats généraux [sn_lg_ops_general_contract_support]**.
Condition	Conditions de filtre pour déterminer le compte d'intégration à utiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par exemple, vous avez déjà configuré le compte de signature électronique DocuSign et vous souhaitez que seuls les contrats NDA utilisent ce compte pour les signatures ; vous pouvez définir la condition comme suit : **[Catégorie] [Est] [NDA]**, puis sélectionnez DocuSign dans **Fournisseur d'intégration** et son compte associé dans **Compte**.
Ordre d'exécution	Ordre dans lequel un compte d'intégration est utilisé pour la signature électronique des documents de contrat. Le compte d'intégration dont la valeur d'ordre est inférieure est choisi en premier.
Application	Fournisseur de signature électronique, tel que Adobe Sign ou DocuSign.
Compte	Numéro du compte associé au fournisseur de signature électronique. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **DocuSign** est sélectionné dans le champ **Fournisseur d'intégration**.
Groupe	Groupe associé au fournisseur de signature électronique. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Adobe Sign** est sélectionné dans le champ **Fournisseur d'intégration**.
Attributs	Éléments de configuration supplémentaires en fonction de votre fournisseur de signature électronique. Renseignez les champs suivants : **URL de l'hôte** : ajoutez l'URL du fournisseur de signature électronique sélectionné qui vous permet de finaliser ou de mettre à jour le document de contrat avant de l'envoyer aux signataires. Par exemple, utilisez l'URL de l'interface utilisateur Web pour **Adobe Sign** ou utilisez **DocuSign** l'interface utilisateur pour DocuSign.

5. Enregistrez la configuration d'application externe.
   - Enregistrez une nouvelle configuration d'application externe en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à une configuration d'application externe existante en cliquant sur **Mettre à jour**.

   La configuration d'application externe est enregistrée.
6. Cliquez sur **Publier**.

Résultats

La configuration de l'application de signature électronique est publiée et prête à être utilisée pour apposer une signature électronique à des documents de contrat.

Configurer Microsoft Dynamics CRM pour les contrats de vente

Configurez Microsoft Dynamics CRM pour importer les représentants commerciaux, les comptes de ventes et les données sur les opportunités actives dans les tables de l'instance ServiceNow pour le support des contrats de vente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'administrateur a installé et configuré des spokes pour l'application CRM que vous souhaitez configurer.

Microsoft Dynamics CRM spoke **v1.3.0 ou version ultérieure**

Pour plus d'informations sur la configuration et la création du Microsoft Dynamics CRM compte, consultez Configurer Microsoft Dynamics CRM spoke .

Rôle requis : sn_lg_ops.request_config, sn_lg_contracts.contracts_config ou sn_lg_matter.matter_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Intégrations juridiques** > **Intégrations**.
2. Créez ou modifiez une configuration d'application externe.
   - Pour créer une nouvelle configuration d'application externe, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration d'application externe existante, ouvrez la configuration d'application externe dans la liste.
3. Sur la page Type d'intégration, cliquez sur le lien **CRM**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire CRM

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'application CRM.
Description	Description de la configuration d'application CRM.
Actifs	Option permettant de marquer la configuration d'application CRM comme active.
Table	Table dans laquelle les informations sur les contrats de vente sont stockées.
Condition	Conditions de filtre pour déterminer la configuration d'application CRM à utiliser.
Ordre d'exécution	Ordre dans lequel une application CRM est utilisée pour créer des documents de contrat. Le système dont la valeur d'ordre est inférieure est choisi en premier.
Application	Application CRM, telle que Microsoft Dynamics CRM.

5. Enregistrez la configuration d'application externe.
   - Enregistrez une nouvelle configuration d'application externe en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à une configuration d'application externe existante en cliquant sur **Mettre à jour**.
6. Cliquez sur **Publier**.

Résultats

La configuration de l'application Microsoft Dynamics CRM est publiée et est prête à être utilisée dans les demandes de révision des contrats de vente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Planifier les tâches de jeux d'importation pour extraire des données du système CRM
- Créer une règle de déviation pour les contrats de vente

Planifier les tâches de jeux d'importation pour extraire des données du système CRM

Les tâches d'importation programmées permettent d'extraire les données relatives aux représentants commerciaux, aux comptes de ventes associés et aux opportunités actives du système CRM vers l'instance ServiceNow.

Avant de commencer

Configurer Microsoft Dynamics CRM pour les contrats de vente.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Par défaut, la tâche d'importation est programmée pour s'exécuter quotidiennement et extraire les données du système CRM.
- Seuls les représentants commerciaux actifs et les opportunités sont extraits du système CRM. Toutes les opportunités qui ne sont ni gagnées ni perdues sont considérées comme des opportunités actives.
- Lorsqu'une opportunité est fermée et qu'elle n'est associée à aucune autre demande juridique active, la tâche planifiée supprime l'enregistrement de l'opportunité de l'instance ServiceNow.

Les tâches d'ensemble d'importation déclenchent un Concepteur de flux flux qui extrait les données du système CRM vers l'instance ServiceNow . Le nombre maximal d'enregistrements extraits à chaque exécution de la tâche est basé sur les propriétés suivantes Concepteur de flux :

- **Nombre maximal d'enregistrements à renvoyer lors de l'extraction des données** (*sn_flow_designer.action_picker_limit*)
- **Quantité maximale d'itérations qu'une boucle exécutera dans Flow Designer** (*sn_flow_designer.max_iterations*)

En fonction du nombre d'enregistrements extraits pour votre système, vous pouvez modifier les valeurs de ces propriétés. Pour plus d'informations, consultez Concepteur de flux Propriétés système de .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ensembles d'importation système** > **Administration** > **Importations planifiées**.
2. Ouvrez un enregistrement d'importations de données programmées à mettre à jour.
   Les tâches d'importation de données programmées suivantes sont disponibles pour extraire des données du système CRM :
   - **Importation programmée de données des représentants commerciaux**
   - **Importation programmée de données des comptes de ventes**
   - **Importation programmée de données sur les opportunités de vente**

   Pour en savoir plus, voir Importations programmées de données installées
3. Configurez la tâche d'importation de données selon les besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur la configuration d'un calendrier de jeu d'importation de données, reportez-vous à la rubrique Planifier une importation de données .

4. **Facultatif :** Pour extraire des données d'un ensemble différent de champs du système CRM, mettez à jour les cartes de transformation correspondantes.
   Pour plus d'informations sur la configuration d'une carte de transformation, reportez-vous à la rubrique Créer une carte de transformation .

Créer une règle de déviation pour les contrats de vente

Créez une règle de déviation pour fournir des conseils aux demandeurs d'un contrat de vente sur la base des conditions spécifiées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Règles de déviation**.
2. Créez ou modifiez une règle de déviation.
   - Pour créer une règle de déviation, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une règle de déviation existante, ouvrez la règle de déviation de la liste.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle de déviation

Champ	Description
Nom	Nom unique de la règle de déviation.
Ordre	Ordre dans lequel la règle de déviation est exécutée. Si plusieurs règles répondent aux conditions d'une demande juridique, une règle de déviation avec un numéro d'ordre inférieur est exécutée pour fournir les orientations.
Actifs	Option permettant de marquer la règle de déviation comme active.
Description courte	Brève description de la règle de déviation.
Table	Table dans laquelle les demandes de contrat sont enregistrées. Le nom de la table est automatiquement défini comme étant **Prise en charge des contrats de vente [sn_lg_ops_sales_contract_support]**.
Conditions	Conditions dans lesquelles la règle de déviation s'applique. Par exemple, pour appliquer une règle lorsqu'un contrat de vente a une valeur d'opportunité supérieure ou égale à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	50 000 $, vous devez entrer la condition suivante : **[Valeur d'opportunité][supérieur ou égal à] [50 000]**.
Conseil	Message affiché au demandeur lors de la soumission d'une demande de révision de contrat de vente afin de lui fournir des conseils. Par exemple, vous pouvez ajouter un lien vers un article de la base de connaissances relatif à la demande juridique ou vers une page Web externe. **Remarque :** Certaines options de formatage, telles que l'alignement du texte, le soulignement du texte et les différentes polices et tailles, peuvent ne pas s'appliquer à la sortie.

4. Enregistrer la règle de déviation
   - Enregistrez une règle de déviation en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à une règle de déviation existante en cliquant sur **Mettre à jour**.

Activer une propriété système pour générer un certificat d'achèvement

En tant qu'administrateur, activez la `sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate` propriété système pour générer un certificat d'achèvement pour les accords de confidentialité (NDA) et les contrats de tiers signés électroniquement.

Avant de commencer

Vous devez avoir configuré un fournisseur de signature électronique. Pour plus d'informations, consultez Configurer un fournisseur de signature électronique pour les contrats juridiques.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette fonctionnalité ne s'applique qu'aux contrats signés électroniquement. Pour plus d'informations sur la soumission d'accords de confidentialité et de contrats avec des tiers, consultez Soumettre une demande juridique pour un accord de confidentialité et Soumettre une demande juridique de révision de contrat tiers.

Le certificat d'achèvement fourni par DocuSign ou Adobe Sign inclut la piste d'audit avec les détails de l'horodatage de chaque action de signataire lors d'une signature électronique. La piste d'audit garantit la non-répudiation et résout toutes les objections.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, entrez `sys_properties.list`.
2. Dans la colonne **Nom** , recherchez la propriété `sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate` .
3. Sélectionnez la propriété.
4. Si vous ne pouvez pas modifier la propriété dans le périmètre de l'application actuel, sélectionnez le mot **ici** dans le message en haut de la page.
5. Mettez à jour le champ **Valeur** sur `vrai`.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Un certificat d'achèvement sera délivré pour le contrat.

Créer un workflow d'admission de contrat juridique

Créez un workflow d'admission de contrat juridique en créant un créateur d'enregistrement et en configurant les paramètres du système de base afin que les employés puissent demander des conseils du département juridique sur les contrats juridiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_config, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'assistance juridique pour une demande de contrat repose sur un workflow. Ainsi, vous devez fournir des informations spécifiques lors de la configuration du processus d'admission.

Procédure

1. Créez un créateur d'enregistrement pour un nouveau type de contrat.
   Pour en savoir plus, consultez Créer ou modifier un créateur d'enregistrement pour les services juridiques via l'environnement classique. Sur le formulaire, vous devez fournir les spécifications suivantes dans le créateur d'enregistrement pour un nouveau type de contrat :

   a. Dans le champ **Nom de table**, sélectionnez la table Prise en charge des contrats généraux [sn_lg_ops_general_contract_support].
   Le workflow de contrat est associé à la table Prise en charge des contrats généraux.

   b. Définissez le champ **contract_type** sur un nom de type de contrat tel que `NDA`, `MSA` ou `SOW`, si vous souhaitez configurer le formulaire d'admission pour sélectionner un type de contrat spécifique.

   Example
   Par exemple, pour définir le type de contrat sur NDA, saisissez le code suivant :

   ```
   current.contract_type = 1;
   ```

   c. Si le contrat nécessite la signature de parties externes, dans la liste connexe Jeux de variables, cliquez sur **Modifier** et ajoutez le jeu de variables **Détails du signataire externe**.

2. Ajoutez un nouveau formulaire d'admission dans le domaine d'activité Contrats.
   Pour en savoir plus, consultez Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité. Assurez-vous de fournir les détails suivants dans les champs respectifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la liste déroulante **Type**, sélectionnez **Demande**.

b. Dans le champ **Options**, sélectionnez **Champ Affecté à non obligatoire**.

c. Pour le formulaire d'admission de contrat tiers, l'option **Générer un document à partir d'un modèle** ne doit pas être activée.

d. Dans le champ **Créateur d'enregistrement de demande**, sélectionnez le créateur d'enregistrement créé à l'étape 1 à associer au formulaire d'admission.

3. Créez des modèles de contrat juridique.
   - Pour plus d'informations, consultez Modèles de contrat juridique.
   - Dans **Conditions**, vous devez sélectionner la nouvelle catégorie ajoutée pour le nouveau contrat.
4. Configurer une règle pour sélectionner un modèle de contrat juridique lorsqu'une demande de contrat juridique est créée par un utilisateur.
5. Configurez les paramètres de la page Ticket standard pour les demandes juridiques.

Remarque :
les paramètres suivants doivent être mis à jour dans le périmètre de l'application Legal Simple Contracts.

a. Accédez à la **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard**.

b. Sélectionnez la configuration du ticket **sn_lg_ops_request**.

c. Dans le formulaire Configuration du ticket, sélectionnez **Documents** dans la liste connexe Configuration de l'onglet.

d. Dans le formulaire Configuration de l'onglet, ajoutez la condition **[Category][is][<CategoryName>]** dans le champ **Visible**, où <CategoryName> est la catégorie créée pour le nouveau contrat.

e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

f. Répétez les étapes 5c-5e pour la configuration de l'onglet **Aperçu**.

Pour plus d'informations, consultez Configurer la page de ticket standard

Migrer vers Contrats juridiques ServiceNow

La migration du vers Contrats juridiques ServiceNow vous permet d'utiliser Microsoft Word des modèles et des modèles de Legal Simple Contracts contrat.

Préparation de la migration de Legal Simple Contracts vers Contrats juridiques ServiceNow

Préparer l'instance ServiceNow pour migrer les données de Legal Simple Contracts vers .Contrats juridiques ServiceNow

Notez les exigences suivantes pour préparer votre ServiceNow instance à la migration :

- Contrats juridiques ServiceNow est installé.

Remarque :
Contrats juridiques ServiceNow est une application sous licence qui doit être installée séparément du ServiceNow® Storefichier . Pour plus d'informations, consultez Installer Contrats juridiques ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Toutes les personnalisations effectuées dans Legal Simple Contracts doivent être reproduites dans Contrats juridiques ServiceNow.
- Tous les changements apportés aux enregistrements du référentiel de contrat doivent être effectués avant la fermeture de la demande juridique ou les changements devront être effectués manuellement après la migration.
- Les créateurs d'enregistrements disponibles dans Legal Simple Contracts doivent être recréés dans Legal Simple Contracts.
- Si vous avez configuré le stockage externe pour Legal Simple Contracts, assurez-vous de l'avoir fait pour Contrats juridiques ServiceNow.
- Créez des Microsoft Word modèles de documents équivalents Contrats juridiques ServiceNow aux modèles de contrat HTML ou PDF disponibles dans Legal Simple Contracts.
- Assurez-vous qu'il Contrats juridiques ServiceNow est correctement configuré. Pour plus d'informations, voir Configurer Contrats juridiques ServiceNow

Migrer vers Contrats juridiques ServiceNow à partir du Legal Simple Contracts

En tant qu'administrateur des contrats juridiques, migrez les données de vers Contrats juridiques ServiceNow à l'aide du script de Legal Simple Contracts migration.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir préparé l'instance pour la ServiceNow migration. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Préparation de la migration de Legal Simple Contracts vers Contrats juridiques ServiceNow.

Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- La migration d'un grand nombre d'enregistrements peut prendre beaucoup de temps, envisagez donc d'exécuter la migration en dehors des heures de pointe.
- Les données associées à Legal Simple Contracts seront disponibles même après la migration.
- Pendant la migration, les artefacts suivants sont copiés vers Contrats juridiques ServiceNow:
  - Types de contrats
  - Enregistrements du référentiel de contrat

  Pour plus d'informations, voir Données copiées Contrats juridiques ServiceNow pendant la migration à partir de Legal Simple Contracts

  Remarque :
  Les demandes juridiques en cours ne sont pas migrées. Une fois qu'une demande est fermée et que le contrat est finalisé, les enregistrements du référentiel de contrat créés sont automatiquement copiés vers Contrats juridiques ServiceNow si vous avez exécuté le script de migration.

- Pendant la migration, les données relatives à la revue du contrat de vente ne seront pas migrées.
- Pendant la migration, les révisions de contrats et les formulaires d'admission ne seront pas migrés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Types de contrats**.
2. Notez les types de contrats répertoriés dans la table.
3. Accédez à la **Tous** > **Structure de base des contrats** > **Administration des contrats** > **Types de contrats**.
4. Créez les types de contrats indiqués à l'étape 2.
   Lors de la création d'un type de contrat, assurez-vous de l'associer à un modèle de contrat. Pour plus d'informations, voir Créer un type de contrat
5. Accédez à la **Tous** > **Legal Practice Apps** > **Contrats juridiques** > **Tous les contrats**.
6. Notez le nombre d'enregistrements dans la liste des enregistrements de référentiel de contrat.
7. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
8. Sélectionnez la `Migrate Old Contracts` tâche planifiée.
9. Sélectionnez **Exécuter maintenant** pour migrer les données.
10. Comparez le nombre d'enregistrements créés dans la table Référentiel des contrats juridiques [sn_lg_cnt_repository] au nombre d'enregistrements que vous avez notés pour suivre la progression et la réussite totale de la migration.
11. Accédez aux messages du journal pour vérifier les défaillances.
    a. Vérifiez les messages d'erreur avec le préfixe `ContractMigrationUtils`, qui indique un échec de migration d'un enregistrement.
    b. Pour tout enregistrement ayant échoué, vérifiez le `Migrate contract related records` flux secondaire et `Copy Contract Attachments` pour déterminer la cause de l'échec.
    c. Corrigez les erreurs et réexécutez le script de migration.

Données copiées Contrats juridiques ServiceNow pendant la migration à partir de Legal Simple Contracts

Un utilitaire de migration copie les données des tables vers les Legal Simple ContractsContrats juridiques ServiceNow tables.

Noms des tables migrées

Tables Legal Simple Contracts	**Tables** Contrats juridiques ServiceNow
Type de contrat [sn_lg_contracts_type]	Type de contrat [sn_cm_core_contract_type]
Contrat juridique [sn_lg_contracts_repository]	Référentiel des contrats juridiques [sn_lg_cnt_repository]

Table du type de contrat

La table de type de contrat est copiée vers Contrats juridiques ServiceNow.

Si un type de contrat existe déjà dans la Contrats juridiques ServiceNow table, le type de contrat n'est pas migré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Après la migration, toute modification ou suppression du type de contrat dans la Legal Simple Contracts table ne sera pas automatiquement synchronisée avec la Contrats juridiques ServiceNow table.

Type de contrat [sn_lg_contracts_type]	Type de contrat [sn_cm_core_contract_type]	Description
Nom	Nom	Nom du type de contrat.
Actif	Actif	État du type de contrat.
Domaine	Domaine	Domaine régional.

Table Référentiel des contrats juridiques

Les demandes juridiques de révision des accords de confidentialité et des contrats tiers qui sont à l'état Fermé terminé sont copiées vers Contrats juridiques ServiceNow

La table suivante fournit les détails des Legal Simple Contracts données et des données correspondantes Contrats juridiques ServiceNow .

Données copiées d'un contrat juridique vers le référentiel des contrats juridiques

Contrat juridique [sn_lg_contracts_reposito	Référentiel des contrats juridiques [sn_lg_cnt_repository]	Description
Demande de contrat	Demande de contrat	Numéro de demande de contrat
Statut du contrat	État	L'état de la demande. Le mappage entre les états de l'ancien et du nouveau référentiel. • Terminé dans l'ancien référentiel est marqué comme Annulé dans le nouveau référentiel. • Si la date de début du contrat est passée, l'état Modifié dans l'ancien référentiel est marqué comme actif. • Si la date de début du contrat est ultérieure, l'état Modifié dans l'ancien référentiel est marqué comme Brouillon. • Périmé dans l'ancienne table sans dates est marqué comme Expiré dans la nouvelle table. • Expiré dans l'ancienne table avec une date de début de contrat antérieure est marqué comme actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données copiées d'un contrat juridique vers le référentiel des contrats juridiques (suite)

Contrat juridique [sn_lg_contracts_reposito	Référentiel des contrats juridiques [sn_lg_cnt_repository]	Description
		• Expiré dans l'ancienne table avec une date de fin de contrat dans le passé est marqué comme expiré. • Expiré dans l'ancienne table avec une date de début de contrat dans le futur est marqué comme brouillon. • Actif dans l'ancienne table avec une date de début dans le passé est marqué comme actif. • Actif dans l'ancienne table avec une date de début dans le futur est marqué comme Brouillon. • Actif dans l'ancienne table sans dates est marqué comme Actif. • Une valeur annulée dans l'ancien référentiel est marquée comme annulée dans le nouveau référentiel.
Numéro	Contrat antérieur	Le numéro de contrat de Legal Simple Contracts.
Type de contrat	Type de contrat	Type de contrat de la table d'origine Contrats juridiques ServiceNow .
Date de début du contrat	Début	Date de début du contrat
Date de fin de contrat	Fins	Date de fin du contrat
Titulaire du contrat	Administrateur de contrat	L'administrateur du contrat.

Nom de la société	Dénomination sociale de la société
	Fournisseur
		Le champ Fournisseur est renseigné en fonction de la disponibilité du Nom de société dans la table Sociétés [core_company].
		• Le nom de la société existe.
		  ○ Correspondance unique trouvée : le fournisseur est renseigné avec le nom de la société.
		  ○ Plusieurs correspondances trouvées : le champ Fournisseur est renseigné avec le nom légal de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données copiées d'un contrat juridique vers le référentiel des contrats juridiques (suite)

Contrat juridique [sn_lg_contracts_reposito	Référentiel des contrats juridiques [sn_lg_cnt_repository]	Description
		la société. Lorsque l'enregistrement du référentiel de contrat est ouvert, une recommandation s'affiche pour modifier manuellement la valeur Fournisseur. • La nouvelle société n'existe pas dans les deux tables. ◦ Correspondance unique trouvée : le fournisseur est renseigné avec le nom de la société. ◦ Plusieurs correspondances trouvées : le champ Fournisseur n'est pas renseigné et une erreur s'affiche lors de l'ouverture de l'enregistrement. Vous pouvez mapper manuellement la valeur du fournisseur. Lorsqu'il n'y a pas de correspondance pour le champ fournisseur, le nom de la société est copié dans la dénomination sociale de la société et une erreur s'affiche pour renseigner la valeur du fournisseur.
Adresse de la société	Néant	L'adresse de la société fait partie des détails du fournisseur.
Pays	Néant	Les détails du pays font partie des détails du fournisseur.
Néant	Modèle de type de contrat	Modèle de contrat associé au type de contrat.

Données copiées de la table Contrat juridique vers la table Document contractuel

Contrat juridique [sn_lg_contracts_reposito	Document contractuel [sn_cm_core_document]	Description
Néant	Nom	Nom du document. Le nom est au format « <type de contrat > pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données copiées de la table Contrat juridique vers la table Document contractuel (suite)

Contrat juridique [sn_lg_contracts_reposito	Document contractuel [sn_cm_core_document]	Description
		<company_name>. » Si le type de contrat est vide, le nom est au format « <contract_number> pour <company_name> ».
URL du dossier externe	URL	URL du dossier de stockage externe.
ID du dossier externe	ID externe	ID du dossier de stockage externe.
Fournisseur externe	Fournisseur de stockage	Fournisseur de stockage de documents.
Demande ouverte par	Propriétaire	L'utilisateur qui a ouvert la demande.
Néant	Type de contrat	Type de contrat correspondant à l'enregistrement.
Néant	Version par défaut	Version de la révision du document marquée comme prête.

Données copiées de la table Contrat juridique vers la table Révision du document contractuel

Contrat juridique [sn_lg_contracts_reposito	Révision du document contractuel [sn_cm_core_document_revision]	Description
Se référer au document nouvellement créé	Document	Révision du document.
Néant	Nom	Nom de la révision du document. Pour le stockage externe : le nom est au format « <type de contrat > pour <company_name>. » Si le type de contrat est vide, le nom est au format « <contract_number> pour <company_name> ». Pour le stockage interne : le nom est au format <document_name>.
Néant	Type de fichier	Type de révision de document. Pour le stockage externe, le type de révision de document est une URL. Pour le stockage interne, le type de révision de document est une pièce jointe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données copiées de la table Contrat juridique vers la table Révision du document contractuel (suite)

Contrat juridique [sn_lg_contracts_reposito	Révision du document contractuel [sn_cm_core_document_revision]	Description
Contrat signé	URL	Le contrat signé est disponible sur l'URL de stockage externe.
ID de fichier externe	ID externe	ID du fichier externe.
Néant	État de la version	Numéro de révision du document, défini initialement sur 1.
Document	Document	Le fichier contenu dans le champ de document est copié dans l'enregistrement de révision nouvellement créé.

Résultat de la migration de Legal Simple Contracts vers Contrats juridiques ServiceNow

Lors de l'exécution du script de migration des données de vers , Contrats juridiques ServiceNowles données sont copiées avec d'autres modifications apportées aux modules, Legal Counsel Centeret au Legal Simple Contracts tableau de bord Direction Legal Simple Contracts juridique.

- Après la migration, les modules suivants de Legal Simple Contracts sont marqués comme hérités :
  - **Administrateur des contrats simples**
  - **Contrats simples**
  - **Contrats juridiques**
- Les demandes de contrat juridique qui ne sont pas encore terminées continuent d'être visibles dans .Legal Counsel Center
- Dans , les Legal Counsel Centerenregistrements du référentiel de contrat migré sont affichés dans la liste Tous les contrats dans Contrats juridiques, à laquelle vous pouvez accéder en accédant à **Listes** > **Contrats juridiques** > **Tous les contrats**.
- Dans le tableau de bord Direction juridique, les demandes de contrat héritées sont Legal Simple Contracts affichées dans les onglets suivants :
  - Onglet Contrats (hérité)
  - Onglet Contrats : accédez à la section Demandes de contrat hérité pour afficher les demandes de contrat.
- Tous les nouveaux enregistrements de référentiel de contrat créés suite à l'achèvement d'une demande juridique sont automatiquement migrés vers Contrats juridiques ServiceNow.

Demandes d'accords de confidentialité dans Legal Simple Contracts

Les employés peuvent soumettre des demandes juridiques pour la création de contrats de confidentialité (NDA) avec des tiers tels que des fournisseurs, des clients et des partenaires. Le service juridique peut gérer et traiter ces modifications demandées à partir d'un emplacement centralisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités

- Modèles de contrat avec métadonnées et règles métier permettant de sélectionner le modèle le plus pertinent pour une demande.
- Libre-service complet pour la création de contrats d'accord de confidentialité standardisés.
- Les demandes de modification des contrats standardisés sont transmises au service juridique.
- Prise en charge des signatures électroniques.
- Intégrations de signatures électroniques avec Adobe Sign et DocuSign.
- Prise en charge de la signature manuscrite pour permettre une collaboration efficace entre les signataires.
- Stockage des documents sur l'instance ainsi que sur les ServiceNow systèmes de stockage externes tels que Box, Google Drive, et Microsoft OneDrive.
- Référentiel Contrats juridiques contenant les métadonnées des documents contractuels signés.
- Propriété système configurable permettant de générer une certification d'achèvement d'un accord de confidentialité (NDA) signé électroniquement. Pour plus d'informations, consultez Activer une propriété système pour générer un certificat d'achèvement.

Demande de contrat d'accord de confidentialité - Workflow

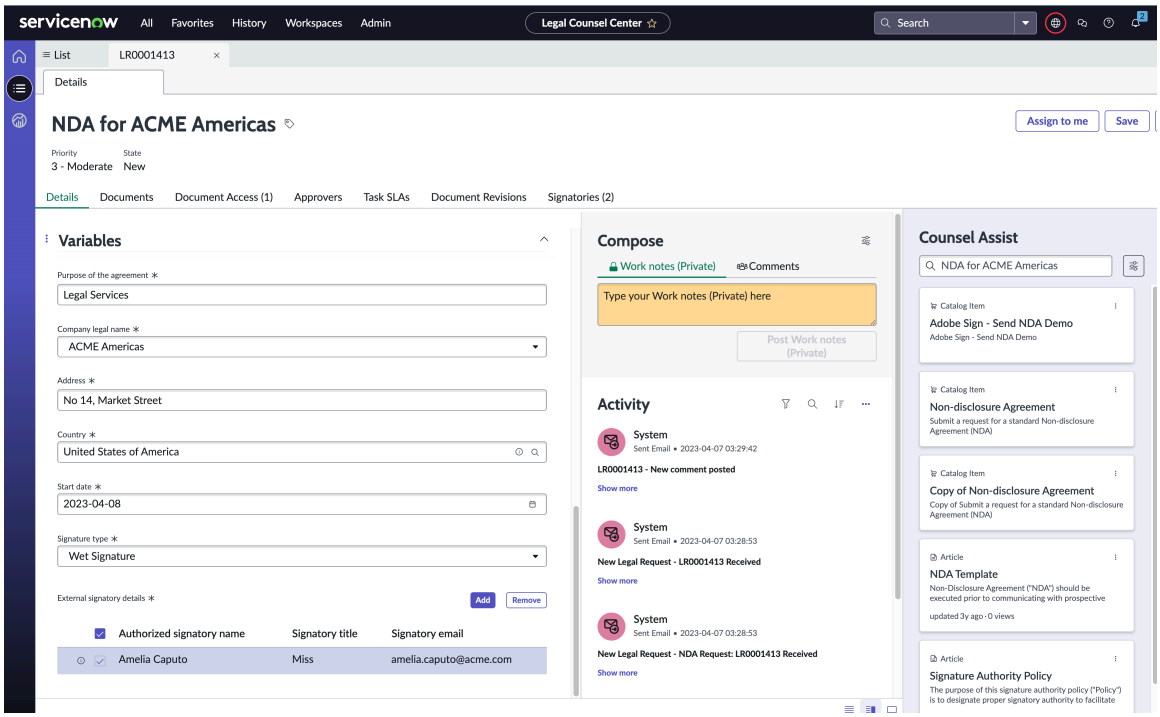
Lorsqu'un demandeur soumet une demande juridique, un document contractuel NDA est créé à l'aide d'un modèle de contrat standard basé sur les informations de la demande. Les informations de la demande sont insérées aux endroits appropriés dans le modèle.

Si nécessaire, les demandeurs peuvent demander des changements spécifiques dans le document contractuel NDA généré. Le service juridique peut gérer et traiter ces modifications demandées afin d'apporter les révisions nécessaires au document contractuel NDA à partir d'un emplacement centralisé.

Si le document NDA généré ne nécessite aucune modification, le demandeur peut l'envoyer aux signataires pour signature électronique ou manuelle. Une fois que tous les signataires ont signé le document de contrat, celui-ci est stocké dans l'instance ServiceNow ou dans un système de stockage externe. Le demandeur et les membres du service juridique peuvent accéder au document contractuel signé à partir du référentiel Contrats juridiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Example: Workflow pour une demande de contrat d'accord de confidentialité

Un exemple de workflow pour une demande de contrat d'accord de confidentialité peut se dérouler comme suit :

1. Configurer les éléments suivants dans l'application :
   - Plusieurs variantes de modèles d'accords de confidentialité
   - Règle de sélection de modèle pour choisir le modèle correct en fonction de la demande juridique
   - Signataires internes pour différents modèles
   - Intégration de signature électronique - Adobe Sign ou DocuSign
2. L'employé remplit le formulaire de demande d'admission d'accord de confidentialité.
3. L'employé prévisualise le contrat généré avec les métadonnées et l'envoie aux signataires.
4. Tous les signataires soumettent les signatures requises.
5. Le contrat signé est joint à l'enregistrement de demande juridique.
6. Un enregistrement de référentiel de contrat est créé avec les métadonnées et le contrat signé.
7. (Facultatif) Le contrat signé est déplacé vers le stockage configuré et référencé dans la section du référentiel de contrat.

Soumettre une demande juridique pour un accord de confidentialité

Envoyez une demande juridique pour un accord de confidentialité avec des tiers tels que des fournisseurs, des clients ou des partenaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez au formulaire d’admission d’accord de confidentialité.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'admission d'accord de confidentialité

Champ	Description
Est-ce destiné à un fournisseur, un client ou un partenaire ?	Catégorie du tiers.
Objectif de l'accord	Objectif de l'accord. Exemple : accord de confidentialité pour les nouveaux investissements commerciaux.
Dénomination sociale de la société	Nom juridique du tiers avec qui vous faites un accord. Si le nom de l’entreprise n’est pas répertorié, sélectionnez **l’option [Société non répertoriée]** et saisissez le nom dans la **nouvelle dénomination sociale de l’entreprise**.
Adresse	Adresse postale du tiers.
Pays	Pays du tiers.
Date de démarrage	Date de début de la période de l'accord.
Type de signature	Type de signature. ○ Signature électronique : le signataire signe numériquement le contrat. ○ Signature manuscrite : le signataire signe manuellement la version physique du contrat. Le type de signature par défaut est Signature électronique.
Détails du signataire externe	Liste des personnes qui signeront l'accord pour le compte du tiers sélectionné.

3. **Facultatif :** Modifiez la liste des signataires.

   ○ (Optional) Pour ajouter un signataire, sélectionnez **Ajouter** et fournissez les détails du signataire.

   ○ (Optional) Pour modifier les informations d’un signataire, sélectionnez l’icône Modifier la ligne ( ) sur la ligne du signataire et mettez à jour les détails.

   ○ (Optional) Pour supprimer un signataire, sélectionnez l’icône Supprimer la ligne ( ) sur la ligne du signataire.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Une demande juridique de génération d'un document de contrat pour un accord de confidentialité est créée dans l'état Nouveau.
- Un document de contrat dont l'état est Document Prêt est généré avec les données de la demande à l'aide d'un modèle de contrat basé sur les règles du modèle de contrat. Les signataires internes basés sur le modèle sont également indiqués dans le document généré. Pour plus d'informations, consultez Configurer une règle pour sélectionner un modèle de contrat juridique.

  Remarque :

  - Si plus de signataires que nécessaire pour le contrat tel que défini dans le modèle de contrat ont été ajoutés à la demande, seul le nombre de signataires par défaut est nécessaire pour la signature du contrat. Les autres signataires sont marqués comme Non pris en compte.
  - Si moins de signataires sont inclus dans la demande que ce qui est requis pour le contrat, vous pouvez ajouter plus de signataires.

  Dans les deux cas, vous pouvez soumettre une demande de changement pour mettre à jour le nombre de signataires selon les besoins de votre contrat.

- Un enregistrement pour chaque signataire externe est créé dans la table Signataire [sn_lg_contracts_signer].

Pour en savoir plus sur l'affichage et le suivi d'une demande juridique, consultez Affichage et suivi des détails de la demande juridique.

5. **Facultatif :** Si vous souhaitez apporter des changements au document généré, soumettez une demande de changement au département juridique.
   Pour plus d'informations, consultez Examiner et finaliser le document de contrat.
6. **Facultatif :** Pour modifier les détails de la demande ou gérer les signataires, sélectionnez **Actions** , puis **Modifier la demande**.
   Cette option n'est disponible que si l'état de la demande est Nouveau et si l'état du document est Document prêt. Pour plus d'informations, consultez Modifier une demande juridique.
7. Lorsque le document de contrat est finalisé, envoyez-le aux signataires pour qu'ils le fassent signer.
   Pour plus d'informations, consultez Examiner et finaliser le document de contrat.

Traiter une demande de contrat juridique

En tant que membre de l'équipe d'assistance pour les contrats juridiques, examinez et révisez un document de contrat selon les changements demandés. Chargez le document révisé dans la demande et envoyez-le au demandeur à partir de la demande.

Avant de commencer

Le responsable du domaine d'activité ou le gestionnaire du groupe doit vous avoir affecté la demande. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez ouvrir la demande pour l'affecter à vous-même ou à une personne du groupe.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une demande, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les délégataires. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Affecté à** et **Groupe d'affectation** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque vous n'êtes pas disponible, vous pouvez déléguer vos fonctions juridiques à d'autres utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une demande juridique en sélectionnant une option sous **Demandes juridiques**.
4. **Facultatif :** Si vous avez besoin d'aide d'autres prestataires pour travailler sur la demande juridique, ajoutez-les dans le champ **Collaborateurs**.

   Remarque :
   Les utilisateurs disposant du rôle sn_lg_cnt.contract_fulfiller sont répertoriés dans le champ **Collaborateurs** .

   Les collaborateurs sont informés par e-mail qu'ils ont été ajoutés en tant que collaborateurs à une demande juridique.
5. **Facultatif :** Initier une approbation ad hoc pour une demande juridique ou sa pièce jointe pour la demande juridique ou sa pièce jointe lorsqu'une approbation est requise de la part d'autres personnes concernées.
6. **Facultatif :** Dans l'onglet **Signataires**, examinez les signataires du document de contrat et leur état.
7. Dans la section Activité, examinez les changements demandés par le demandeur et apportez les modifications nécessaires dans le document de contrat.
   Pour les documents contractuels est au format DOCX,
   - Lorsque le stockage externe est configuré, vous pouvez modifier et enregistrer la révision du document directement à partir du stockage externe.
   - Lorsque le stockage interne est configuré, téléchargez le document de contrat, modifiez-le, enregistrez-le et chargez-le à l'aide de l'option Créer une révision.
8. Chargez le document de contrat révisé.
   a. Dans l'onglet **Révisions de documents** , cliquez sur **Créer une révision**.
   b. Dans la boîte de dialogue Charger la révision, cliquez sur le lien **Joindre un fichier** et chargez le document révisé.
   c. **Facultatif :** Ajoutez des notes de travail pour fournir des informations sur le document joint.
   d. Si le fichier joint est la révision finale et est prêt à être envoyé au demandeur pour révision et confirmation, cochez la case **Marquer comme prêt**.
   e. Cliquez sur **Charger**.
   Le document joint est ajouté à la demande. Le numéro de révision du dernier document est supérieur de 1 à celui du numéro de révision de document précédent. Le document est répertorié dans l'onglet **Révisions de documents**.
9. Cliquez sur **Envoyer le document** pour envoyer le document de contrat marqué comme prêt au demandeur.

Résultats

Le document mis à jour est envoyé au demandeur pour révision. L'état du document est mis à jour et passe à l'état Document prêt.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examiner et finaliser le document de contrat

Examinez et finalisez le document de contrat pour l'envoyer pour signature.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.
2. Sélectionnez **Mes demandes** dans le menu contextuel du formulaire.
3. Sélectionnez **Afficher toutes les demandes** dans la liste déroulante.
4. Sélectionnez la demande juridique dans la liste.
5. Examinez le document de contrat à partir de l'onglet Aperçu.
   Dans l'onglet d'aperçu, le document contractuel de type PDF ou HTML sera téléchargé au format PDF, tandis que le document contractuel de type Microsoft Word sera téléchargé au format DOCX.
6. **Facultatif :** Si des modifications doivent être apportées au document de contrat, envoyez une demande de modification.

   a. Dans la liste déroulante **Actions** , sélectionnez **Demander des modifications**.

   b. Dans la boîte de dialogue Demander des modifications, entrez les détails que vous souhaitez mettre à jour.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.
   La demande de modification est soumise au département juridique pour révision dans le document de contrat et son état est mis à jour sur Travail en cours. L'état du document du contrat passe à Examen juridique interne.

   Tous les utilisateurs du département juridique peuvent apporter les changements demandés dans le document et vous renvoyer le document mis à jour.

   Remarque :
   Vous ne pouvez pas accéder à un aperçu du document tant que le département juridique n'a pas envoyé le document révisé.

Que faire ensuite

Lorsque le document de contrat est finalisé, envoyez-le pour signature en sélectionnant **Envoyer pour signature**.

Processus de signature pour une demande juridique

Vous pouvez exiger une signature électronique ou manuscrite (manuelle) pour une demande juridique. Le processus d'approbation du contrat diffère selon le type de signature sélectionné.

- Signature électronique : permet aux utilisateurs de signer électroniquement des documents de contrat. Pour plus d'informations, consultez Configurer un fournisseur de signature électronique pour les contrats juridiques. Sélectionnez le type de signature Signature électronique si vous souhaitez également générer un certificat d'achèvement. Pour plus d'informations, consultez Activer une propriété système pour générer un certificat d'achèvement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Signature manuscrite : permet de finaliser le contrat manuellement plutôt qu'électroniquement. Vous pouvez ensuite charger le document finalisé. Pour plus d'informations sur le chargement du document, reportez-vous à Ajouter un contrat signé manuellement.

Lorsque le document de contrat est finalisé, il est envoyé aux signataires pour qu'ils le fassent signer.

Soumission d'un document de contrat pour signature

Pour la signature électronique	Pour la signature manuscrite
• L'état du document passe à Envoyé pour signature et le flux de signature électronique est déclenché comme dans l'intégration juridique. Une notification par e-mail indiquant que le document de contrat est disponible pour signature est envoyée au premier signataire. L'e-mail contient un lien vers le document de contrat que le signataire peut ouvrir et signer le document via le fournisseur de signature électronique ou Adobe Sign tel DocuSign que configuré dans l'intégration juridique de la signature électronique. Le premier signataire est celui dont la valeur d'ordre dans la liste des signataires est définie comme la plus basse dans la règle du modèle de contrat. Pour plus d'informations, consultez Configurer une règle pour sélectionner un modèle de contrat juridique. Un e-mail est envoyé au prochain signataire afin qu'après que le premier ait signé le contrat, il puisse lui demander sa signature. • Les signataires peuvent accepter ou refuser la demande de signature. Pour plus d'informations, consultez Signer ou refuser un contrat juridique par voie électronique dans Contrats simples juridiques.	• L'état du document est mis à jour sur Signature en attente. • Une notification par e-mail est envoyée aux signataires avec le document contractuel en pièce jointe. • Les signataires impriment le document, le signent et le renvoient au demandeur juridique. • Le demandeur juridique charge le document contractuel au format PDF dans la demande. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un contrat signé manuellement.

Traduction automatique

Signer ou refuser un contrat juridique par voie électronique dans Contrats simples juridiques

En tant que signataire, vous pouvez examiner et signer ou refuser de signer un document de contrat.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche ne s'applique qu'aux contrats dont le type de signature est défini sur **Signature électronique**. Si le contrat nécessite une signature manuscrite (manuelle), les signataires reçoivent un e-mail avec le contrat en pièce jointe, le signent et le renvoient au demandeur juridique. Le demandeur juridique joint ensuite le document contractuel au format PDF à la demande.

Procédure

1. Sélectionnez le lien dans la notification par e-mail.
2. Examinez le document de contrat et signez-le ou refusez de le signer.

Résultats

La table suivante affiche les résultats de la signature du document de contrat et le refus de le signer.

Résultat de l'approbation ou du rejet d'un contrat

Signer le document de contrat	Refuser de signer le document de contrat
• S'il y a plus de signataires pour signer le document de contrat, il est envoyé au prochain signataire dans l'ordre. L'état du signataire actuel dans la demande est mis à jour de Signature en attente à Signé. L'état des prochains signataires est mis à jour de Non démarré à Signature en attente. • Si le dernier signataire a signé le document, un enregistrement de contrat juridique est créé. L'état du document est mis à jour sur Contrat signé. • Si la propriété système `sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate` est définie sur `vrai`, le certificat d'achèvement est généré et annexé au document de contrat finalisé.	• Le document de contrat est renvoyé au demandeur. Une notification par e-mail indiquant que le signataire a refusé de signer le document est envoyée au demandeur. Le demandeur peut examiner le document et demander des changements dans le document, puis le renvoyer aux signataires pour signature. L'état du signataire dans la demande est défini sur Annulé. • L'état du document dans la demande est mis à jour de Signature en attente à Contrat refusé.

Workflow de signature manuscrite

Le workflow de signature manuscrite est déclenché lorsqu'une demande juridique de type signature Signature manuscrite est envoyée aux signataires pour signature.

Le type de signature est spécifié lors de la soumission d'une demande juridique. Pour plus d'informations, consultez Soumettre une demande juridique pour un accord de confidentialité.

Le workflow générique pour la signature manuscrite peut se dérouler comme suit.

En tant que signataire :

- Recevez une notification par e-mail demandant votre signature.
- Ouvrez le document contractuel joint à l'e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Imprimez la pièce jointe du contrat.
- Signez l'impression du contrat et renvoyez-la au demandeur.

En tant que demandeur juridique :

- Après avoir reçu le document contractuel signé par tous les signataires, générez une copie numérique au format PDF.
- Joignez la copie numérique du document de contrat à la demande juridique. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un contrat signé manuellement.

Ajouter un contrat signé manuellement

En tant que demandeur juridique, dès réception du document contractuel signé par les signataires, ajoutez la version digitale à l'enregistrement de demande juridique.

Avant de commencer
Vous devez disposer d'une version PDF du contrat signé.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.

   Remarque :
   Si vous utilisez Centre des employés, vous pouvez soumettre une demande juridique en accédant au portail Centre des employés et en sélectionnant une demande dans le menu **Juridique**.

2. Sélectionnez **l'option Mes demandes** dans le menu contextuel du formulaire.
3. Sélectionnez **Afficher toutes les demandes** dans la liste déroulante.
4. Sélectionnez la demande juridique dans la liste.
5. Sélectionnez **Télécharger le contrat** et accédez au fichier.
6. Sélectionnez **Ouvrir**.
7. Si vous avez téléchargé un fichier incorrect, chargez le document approprié en sélectionnant **Recharger le contrat** dans la liste déroulante **Actions** .
8. Sélectionnez **Fermer terminé** pour fermer la demande juridique.

   Remarque :
   Vous ne pouvez pas apporter de modifications à la demande juridique une fois celle-ci fermée.

Résultats
Lorsque la demande juridique est fermée, un e-mail joint avec le document contractuel final est envoyé aux signataires.

Demandes de révision de contrat de vente

Les membres de l'équipe de vente peuvent soumettre des demandes juridiques d'examen des contrats de vente lorsqu'ils doivent faire appel à un conseiller juridique pour des questions relatives aux clients, examiner les termes et conditions fournies par les clients ou obtenir des conseils juridiques. L'équipe juridique commerciale peut examiner le contrat de vente et fournir la prise en charge du contrat demandée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctionnalités

- Acheminement des demandes de modification des contrats standard à l'équipe juridique et des approbations à la demande pour les modifications de contenu.
- Règles de déflexion configurables pour fournir des conseils juridiques prédéfinis basés sur les données CRM, telles que le segment de compte et la taille de l'opportunité.
- Approbations ad hoc pour la rédaction de contrats.
- Référentiel Contrats juridiques contenant les métadonnées des documents contractuels signés.

Configurer une demande de révision des contrats de vente

L'administrateur doit configurer les éléments suivants pour que les membres de l'équipe de vente puissent consulter leurs opportunités et comptes de vente affectés lors de la soumission de demandes juridiques d'examen du contrat de vente :

- Configurer Microsoft Dynamics CRM pour les contrats de vente
- Planifier les tâches de jeux d'importation pour extraire des données du système CRM
- Créer une règle de déviation pour les contrats de vente

Demande de révision des contrats de vente - Workflow

En tant que membre de l'équipe de vente, vous pouvez soumettre une demande d'assistance juridique pour obtenir un soutien juridique sur les contrats de vente pour les opportunités de vente ou les comptes que vous possédez. En cliquant sur le bouton **Soumettre**, le système vérifie qu'une règle de déflexion correspond à ses conditions définies avec les informations saisies dans la demande.

- Si les conditions des règles de déflexion ne correspondent pas aux détails de la demande, la demande juridique est soumise et affectée au groupe de contrats de vente juridique.
- Si les conditions d'une règle de déflexion correspondent aux détails de la demande, le texte d'orientation juridique préconfiguré apparaît dans une boîte de dialogue. Vous pouvez choisir de prendre l'une des mesures suivantes :
  - Suivez les instructions et annulez la soumission de la demande juridique.
  - Fournissez les raisons appropriées dans **Justification commerciale** et soumettez la demande.

Le service juridique peut gérer et traiter ces modifications demandées afin d'apporter les révisions nécessaires au document contractuel à partir d'un emplacement centralisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Legal Simple Contracts - Workflow Accord de confidentialité

Sales Contract Review Request workflow

Sales team members can submit legal requests for sales contract reviews when they have to engage legal counsel for customer queries, review the terms and conditions provided by customers, or for legal guidance. The commercial legal team can review the sales contract and provide the requested contract support.

Setup the following items in the application

- Configure Microsoft Dynamics CRM to import the sales representatives, sales accounts, and active opportunities data.
- Configure deflection, based on specified conditions, that will provide guidance to sales persons.
- (Optional) Integration with external storage provider to store signed contracts.

- Employee fills out the sales contract form with details like **Sales account** and **Opportunity**, that is pulled from the CRM system.
- (Optional) Employees upload sales contract document.
- System checks for deflection rules to provide legal guidance based on the entered information.
  - If no deflection rules match, then the legal request is submitted.
  - If the deflection rules match, preconfigured legal guidance, appears.
    - Follow the guidance and cancel submission.
    - To get more guidance, provide business justification and submit the request.
- (Optional) Fulfiller obtains ad hoc approval from stakeholders for documents.
- Fulfiller makes necessary revisions to the document and uploads it to the request.
- The sales contract document is

Submit a request for a sales contract when you have customer questions, need to engage legal counsel, or need a review of terms and conditions given by customers.

*What does your request involve?

Data Processing addendum

*Account

A. Datum Corporation

Opportunity

2 Semiautomatic Espresso Machines for A.

Opportunity

2 Semiautomatic Espresso Machines for A.

Deal closure date

2022-05-04

Additional information

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Soumettre une demande juridique de révision du contrat de vente

Soumettez une demande juridique à l'équipe juridique pour examen et assistance juridique d'un contrat de vente.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_contracts.sales_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez soumettre une demande d'examen d'un contrat de vente pour faire appel à un conseiller juridique, obtenir une réponse aux questions des clients ou faire examiner les termes et conditions fournies par les clients.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.

   Remarque :
   Si vous utilisez Centre des employés, vous pouvez soumettre une demande juridique en accédant au portail Centre des employés et en sélectionnant une demande dans le menu **Juridique**.

2. Cliquez sur **Service Catalog** pour afficher toutes les catégories de demandes disponibles.
3. Recherchez et ouvrez l'élément de **demande d'examen du contrat de vente**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de prise en charge de l'examen du contrat de vente

Champ	Description
Qu'implique votre demande ?	Catégorie du contrat. Si la catégorie requise n'est pas répertoriée, sélectionnez **Autres**.
Fournir des détails si autres	Détails de la catégorie. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Autres** est sélectionné dans **Qu'implique votre demande ?**.
Compte	Comptes commerciaux extraits du système Microsoft Dynamics CRM dont vous êtes propriétaire. **Remarque :** Seuls les comptes commerciaux auxquels vous avez été affecté sont répertoriés.
Opportunité	Liste des opportunités actives associées au compte sélectionné. Si aucune opportunité n'est associée au compte sélectionné, laissez le champ vide. **Remarque :** Seules les opportunités auxquelles vous avez été affecté sont répertoriées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date de clôture de la transaction	Date de fermeture prévue de l'opportunité, extraite du système CRM. Vous pouvez modifier la date de fermeture de la transaction à n'importe quelle date ultérieure, selon les besoins.
Informations supplémentaires	Informations supplémentaires sur le contrat de vente.

5. **Facultatif :** Cliquez sur l'icône Ajouter des pièces jointes (📎) pour télécharger une pièce jointe à la demande.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le système vérifie les règles de déflexion pour fournir des conseils sur la base des informations saisies.
   - Si les conditions des règles de déflexion ne correspondent pas aux détails de la demande, la demande juridique est soumise.
   - Si les conditions d'une règle de déflexion correspondent aux détails de la demande, le texte d'orientation juridique préconfiguré apparaît dans une boîte de dialogue. Vous pouvez choisir de prendre chacune des mesures suivantes :
     - Suivez les instructions et annulez la soumission de la demande juridique.
     - Fournissez les raisons appropriées dans **Justification commerciale** et soumettez la demande.

Résultats
La demande juridique est créée et affectée au groupe de contrats de vente juridiques.

Travailler sur une demande d'examen de contrat de vente

En tant que membre de l'équipe d'assistance pour les contrats juridiques, examinez et révisez un document de contrat de vente selon les changements demandés. Chargez le document révisé dans la demande et envoyez-le au demandeur directement à partir de la demande.

Avant de commencer
Le responsable du domaine d'activité ou le gestionnaire du groupe doit vous avoir affecté la demande. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez ouvrir la demande pour l'affecter à vous-même ou à une personne du groupe.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que collaborateur ajouté à une demande, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les délégataires. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Affecté à** et **Groupe d'affectation** .

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste (☑).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une demande juridique en sélectionnant une option sous **Demandes juridiques**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Facultatif :** Si vous avez besoin d'aide d'autres prestataires pour travailler sur la demande juridique, ajoutez-les dans le champ **Collaborateurs**.

   Remarque :
   Les utilisateurs disposant du rôle sn_lg_cnt.contract_fulfiller sont répertoriés dans le champ **Collaborateurs** .

   Les collaborateurs sont informés par e-mail qu'ils ont été ajoutés en tant que collaborateurs à une demande juridique.

5. **Facultatif :** Initier une approbation ad hoc pour une demande juridique ou sa pièce jointe pour la demande juridique ou sa pièce jointe lorsqu'une approbation est requise de la part d'autres personnes concernées.
6. Dans la section Flux d'activité, examinez les changements demandés par le demandeur et apportez les modifications nécessaires dans le document de contrat.
7. **Facultatif :** Communiquer en utilisant les e-mails de Legal Counsel Center avec le demandeur ou d'autres personnes concernées.
8. Téléchargez le document contractuel ci-joint pour apporter les modifications demandées par le demandeur.
9. **Facultatif :** Une fois le contrat de vente finalisé, créez un enregistrement de référentiel de contrat juridique pour stocker le document.

   a. Dans l'onglet **Contrats juridiques**, cliquez sur **Nouveau**.
   Le formulaire de contrat juridique qui s'affiche contient la plupart des champs remplis automatiquement à partir des champs de demande juridique.

   b. Chargez le document de contrat révisé.

Option	Étapes
Chargez le document de contrat révisé dans la demande.	Dans la section **Pièces jointes**, joignez le fichier du document contractuel. ▪ Si vous joignez un fichier pour la première fois, cliquez sur **Parcourir**. ▪ Si vous joignez des fichiers supplémentaires, cliquez sur l'icône Ajouter une pièce jointe (+).
Téléchargez le document du contrat sur un stockage externe et ajoutez son lien.	Dans le champ **Contrat signé**, entrez l'URL du document de contrat qui est téléchargé sur le système de stockage externe.

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

10. Après avoir résolu la demande juridique, fermez cette dernière en cliquant sur **Fermer le dossier**.

Demandes de révision de contrats tiers

Les employés peuvent soumettre des demandes juridiques d’examen des contrats tiers par l’équipe juridique.

Fonctionnalités

Les demandes d’avis tiers incluent les fonctionnalités suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Intégrations de signatures électroniques avec Adobe Sign et DocuSign.
- Prise en charge du stockage des documents contractuels dans votre ServiceNow instance ou dans des systèmes de stockage externes tels que Microsoft OneDrive et Google Drive.
- Référentiel Contrats juridiques contenant les métadonnées des documents contractuels signés.
- Prise en charge d'une propriété système configurable (sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate) pour générer une certification d'achèvement. Pour plus d'informations, consultez Activer une propriété système pour générer un certificat d'achèvement.

Demande de révision de contrat tiers - Workflow

En tant que prestataire juridique au sein de l'équipe juridique, vous pouvez traiter les demandes de révision de tiers affectées en effectuant les activités suivantes :

- Examinez le document de contrat joint à la demande juridique et apportez les modifications nécessaires.
- Envoyez par e-mail le document contractuel révisé aux contacts de tiers pour révision directement à partir Legal Counsel Centerdu .
- Affichez les réponses des contacts de tiers dans le flux d'activité de la demande juridique.

  Plusieurs itérations de révisions entre votre société et le tiers peuvent être nécessaires avant que le document contractuel ne soit finalisé par toutes les parties.
- Complétez le document dans le système de signature électronique configuré en ajoutant les champs requis et envoyez-le pour signature
- Envoyez le document de contrat aux signataires requis (internes et externes) pour qu'ils le signent électroniquement.

Une fois que tous les signataires ont signé le document de contrat, celui-ci est stocké sur l'instance ServiceNow ou sur un système de stockage externe. Le demandeur et les membres du service juridique peuvent accéder au document contractuel signé à partir du référentiel Contrats juridiques.

Soumettre une demande juridique de révision de contrat tiers

Soumettez une demande juridique d'examen des contrats tiers par l'équipe juridique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Vous pouvez soumettre une demande d'examen d'un contrat tiers pour faire appel à un conseiller juridique, obtenir des réponses aux questions du tiers ou faire examiner les termes et conditions qu'il vous a fournies.
- Le certificat d'achèvement n'est généré que si vous avez configuré la propriété système sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate. Pour plus d'informations, consultez Activer une propriété système pour générer un certificat d'achèvement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.

   Remarque :
   Si vous utilisez Centre des employés, vous pouvez soumettre une demande juridique en accédant au portail Centre des employés et en sélectionnant une demande dans le menu **Juridique**.

2. Sélectionnez **Service Catalog** pour afficher toutes les catégories de demandes disponibles.
3. Recherchez et ouvrez l'élément de demande **de révision de contrat tiers** .
4. Remplissez les champs du formulaire Révision du contrat tiers.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de révision de contrat tiers.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Une demande juridique de révision du document de contrat tiers joint est créée dans l'état Nouveau.
Pour plus d'informations sur l'affichage et le suivi de la demande juridique, consultez Affichage et suivi des détails de la demande juridique.

Que faire ensuite

En tant que membre de l'équipe de support des contrats du département juridique, vous pouvez travailler sur la demande de révision et de signature du contrat. Pour plus d'informations, consultez Traiter une demande d'examen PTC.

Modifier une demande juridique

En tant qu'utilisateur juridique, modifiez une demande juridique pour mettre à jour les détails de la demande ou remplacez le document contractuel joint par une version mise à jour.

Avant de commencer

Vous pouvez modifier une demande jusqu'à ce qu'elle présente l'état Nouveau.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.
2. Ouvrez votre demande juridique soumise à partir de l'option **Mes demandes** dans le menu d'en-tête.
3. Sur la page Ticket standard, dans le menu Actions, sélectionnez **Modifier la demande**.
4. Mettez à jour les détails de la demande ou remplacez le document contractuel joint par une version mise à jour.
5. Sélectionnez **Enregistrer** pour mettre à jour l'enregistrement.

Traiter une demande d'examen PTC

En tant que membre de l'équipe d'assistance pour les contrats juridiques, examinez et révisez un document de contrat tiers. Vous pouvez envoyer le document révisé par e-mail aux personnes concernées pour vérifier les révisions, puis envoyer le document prêt pour signature électronique à partir de la demande juridique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une demande, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les délégataires. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Affecté à** et **Groupe d'affectation** .

Remarque :
Lorsque vous n'êtes pas disponible, vous pouvez déléguer vos fonctions juridiques à d'autres utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, ouvrez une demande juridique en sélectionnant une option sous **Demandes juridiques**.
4. **Facultatif :** Si vous avez besoin d'aide d'autres prestataires pour travailler sur la demande juridique, ajoutez-les dans le champ **Collaborateurs**.

   Remarque :
   Les utilisateurs disposant du rôle sn_lg_cnt.contract_fulfiller sont répertoriés dans le champ **Collaborateurs** .

   Les collaborateurs sont informés par e-mail qu'ils ont été ajoutés en tant que collaborateurs à une demande juridique.
5. Dans l'onglet **Révisions de documents** , gérez toutes les révisions du document de contrat.

   Remarque :
   Si vous marquez la révision actuelle du document comme prête, toutes les versions précédentes du document qui étaient marquées comme prêtes sont effacées.
6. **Facultatif :** Envoyez le document pour approbation ad hoc lorsqu'une approbation est requise de la part d'autres personnes concernées.
7. Envoyez un e-mail aux personnes concernées pour que le document contractuel complété soit révisé et que les modifications soient confirmées.
   a. Cliquez sur **Composer un e-mail**.
   b. Dans l'onglet **Nouveau brouillon d'e-mail** , ajoutez les adresses e-mail des destinataires dans les champs **À**, **Cc** et **Cci** selon vos besoins.
   Le champ **À** est prérempli avec l'e-mail du point de contact tiers saisi dans la demande et le champ **Cc** avec l'ID d'e-mail du demandeur.
   c. Saisissez l'objet de l'e-mail dans **Objet**.
   La brève description de la demande est renseignée par défaut.
   d. Dans le champ **Pièces jointes** , cliquez sur le lien **+Ajouter un fichier** pour ajouter les documents, puis sélectionnez la source du fichier.
   Si vous avez marqué une révision de document contractuel comme prête, elle est jointe à l'e-mail par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Entrez le message dans le corps de l'e-mail.

f. Cliquez sur **Envoyer un e-mail** pour envoyer l'e-mail immédiatement ou sur **Enregistrer comme brouillon** pour l'envoyer plus tard.

8. Dans l'onglet **Signataires** , ajoutez les signataires auxquels le contrat sera envoyé pour signature électronique.
9. Lorsque toutes les parties prenantes se sont mises d'accord sur la révision d'un document de contrat, cliquez sur **Préparer pour signature** afin de préparer et d'envoyer le document aux signataires pour signature électronique.
   L'état du document est mis à jour de Révision juridique interne à Préparation pour signature.
10. Complétez le document dans le système de signature électronique configuré et envoyez-le pour signature.
    a. Connectez-vous au portail de signature électronique, selon vos besoins.
    b. Prévisualisez le document pour vous assurer que le contenu est correct.
    c. Ajoutez les champs requis, y compris le champ Signature.
    d. Cliquez sur **Envoyer**.
    Une enveloppe de signature électronique est créée et envoyée à tous les signataires. Si le système reçoit une notification de réussite du fournisseur de signature électronique, l'état du document passe de Préparation pour signature à Signature en attente.

Que faire ensuite

1. Les signataires peuvent examiner et signer ou refuser de signer le document de contrat.
2. Vous pouvez vérifier l'état du document dans la demande.
   - Si tous les signataires signent le document de contrat, l'état du document est mis à jour sur Contrat signé. Un enregistrement de référentiel de contrats juridiques est créé lorsque le document signé est joint ou lié. Vous pouvez également accéder à l'enregistrement du référentiel de contrat juridique à partir de l'onglet **Contrats juridiques** .
   - Dans l'onglet **Signataires** , l'état de tous les signataires est mis à jour sur Signé.
   - Si un signataire refuse de signer le document de contrat, l'état du document est mis à jour sur Contrat refusé.Si d'autres modifications sont nécessaires dans le document de contrat, mettez-le à jour et renvoyez-le aux signataires pour signature.
3. Si le contrat est signé par toutes les parties, vous pouvez fermer la demande en cliquant sur **Fermer terminé.**

Annuler une demande juridique

Annulez une demande de contrat tiers si elle n'est plus nécessaire.

Avant de commencer

Important :
L'annulation d'une demande de contrat juridique après son envoi pour signature arrête le processus dans son état actuel.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.
2. Ouvrez votre demande juridique soumise à partir de l'option **Mes demandes** dans le menu d'en-tête.
3. Sur la page Ticket standard, dans le menu Actions, sélectionnez Annuler la **demande**.
4. Dans la boîte de dialogue, saisissez des commentaires pour expliquer pourquoi la demande a été annulée.
5. Sélectionnez **Confirmer l'annulation**.

Résultats

- La demande est annulée et les flux actifs associés sont arrêtés. Les commentaires d'annulation apparaissent dans l'onglet **Activité** de la demande.
- L'état du document passe à Contrat annulé.
- La signature du document envoyée aux signataires est annulée pour bloquer toute autre signature. Les signataires reçoivent une notification par e-mail indiquant que la demande juridique a été annulée.

Prévisualiser et télécharger un document de contrat signé

Prévisualisez et téléchargez un document de contrat signé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque tous les signataires ont signé un document de contrat, il est considéré comme le document final du contrat et stocké dans la table juridique [sn_lg_contracts_repository].

L'accès à un document contractuel est basé sur les rôles et conditions d'utilisateur suivants :

- Un prestataire de contrats peut créer, visualiser et mettre à jour des documents contractuels.
- Seul un administrateur de contrats peut supprimer des documents contractuels.
- Les demandeurs peuvent consulter uniquement les documents contractuels pour lesquels ils ont soumis une demande juridique.
- Les utilisateurs ne peuvent afficher que les documents contractuels pour lesquels ils sont inclus dans la liste de surveillance des demandes juridiques correspondantes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes** , sous **Contrats simples**, sélectionnez **Contrats juridiques** .
4. Dans la liste des contrats juridiques, sélectionnez un nom de société pour ouvrir le contrat.
5. Examinez le document de contrat et les détails de demande associés.
6. **Facultatif :** Téléchargez le document de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si une intégration externe est active et publiée, ouvrez l'emplacement de stockage externe pour télécharger le document contractuel en sélectionnant le lien dans la liste Contrat signé dans l'onglet**Détails**.
- Si une intégration de stockage externe n'est pas disponible, sélectionnez l'icône de pièce jointe dansla barre latéraleAssistance juridique, puis dans la section Pièces jointes, cliquez sur l'icône d'actions (⋮ et sélectionnez **Télécharger**.

Gérer les contrats simples juridiques

En tant qu'administrateur, vous gérez les modèles de contrats juridiques et les contrats juridiques.

Modifier un modèle de contrat de type Microsoft Word

Modifiez un modèle de contrat pour refléter toutes les modifications qui doivent être incluses dans le modèle afin de générer un contrat standard lorsqu'un employé soumet une demande de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat à partir de la liste.
3. Sur le formulaire, modifiez les champs.

Formulaire Nouvel enregistrement de modèle Word

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle de contrat.
Table	Table à laquelle vous souhaitez associer le modèle de contrat.
Catégorie	Catégorie de document à laquelle vous souhaitez associer le modèle de contrat.
Document	Document à partir duquel vous souhaitez importer le mappage de champs de modèle. Le document sélectionné doit être un Microsoft Word document (.docx) et doit avoir des contrôleurs de contenu valides. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document.
Format de date du modèle	Format dans lequel vous souhaitez que la date apparaisse lorsqu'un agent prévisualise le document, génère la pièce jointe ou lance des tâches de document pour les participants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : ◦ Lors de la signature à l'aide d'une application ServiceNow ou de l'application AdobeSign : Si aucune valeur n'est sélectionnée dans le **format de date du modèle**, la valeur spécifiée dans la propriété système **template_date_format** est prise en compte. Si le **format de date du modèle** et **template_date_format** propriété système sont vides, la valeur du champ Format de date du profil utilisateur de l'agent est prise en compte. ◦ Lors d'une signature à l'aide d'une application DocuSign : le format de date sélectionné dans les paramètres de signature de l'application DocuSign est pris en compte par rapport au **format de date du modèle dans** le modèle Word configuré dans une instance ServiceNow.
Langue du modèle	Langue dans laquelle vous souhaitez que les jetons dynamiques soient traduits lorsqu'un agent prévisualise le document, génère la pièce jointe ou lance des tâches de document pour les participants. **Remarque :** ◦ La langue du modèle est un champ obligatoire. La langue par défaut est aucune. ◦ La fonctionnalité de traduction n'est disponible que lorsque des modules d'extension de langue sont installés sur l'instance ServiceNow .
État	L'état est automatiquement défini sur Brouillon.
Application	Application à laquelle le modèle de contrat appartient. Ce champ est automatiquement défini sur le périmètre de l'application dans lequel vous créez le modèle de contrat.
Actif	Option permettant de rendre le modèle actif et disponible pour utilisation.

4. Dans le champ **Type de contrat** , sélectionnez une seule catégorie du type de contrat.
   Si vous créez un modèle d'accord de confidentialité, sélectionnez Accord de **confidentialité** comme type de contrat.
5. Sélectionnez **Analyser le document** pour extraire du document importé tout contenu modifié marqué par le contrôle de contenu.
   Tous les nouveaux contrôles de contenu ajoutés seront répertoriés sous Mappages de modèles.
6. Mappez toutes les nouvelles métadonnées trouvées pendant l'analyse.
   Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les mappages de modèles de contrats pour le modèle de contrat juridique.
7. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les modifications.

Prévisualiser un document de contrat pour un modèle de document Word

Affichez le formulaire final d'un document de contrat dont les contrôles de contenu ont été remplacés par les valeurs des variables ou les valeurs de retour des scripts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez un modèle de contrat.
3. Sélectionnez **Aperçu**.
4. Dans la fenêtre Afficher un aperçu du document, sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste
5. Sélectionnez une demande de contrat juridique dans la liste pour laquelle vous souhaitez générer un modèle de document de contrat.
6. Sélectionnez **Générer un aperçu** et fermez la fenêtre contextuelle Aperçu du document.
7. Dans le champ **Gérer les pièces jointes** , sélectionnez **Afficher** pour afficher le document.
8. **Facultatif :** Sélectionnez le lien du document pour le télécharger.
9. **Facultatif :** Modifiez le modèle de contrat si vous souhaitez y apporter des modifications.

Créer un modèle de contrat de document Word à partir d'un modèle existant

Créez un nouveau modèle de contrat à partir d'un modèle existant si vous n'avez besoin que d'une petite variation dans le contenu d'un modèle existant.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Administrateur des contrats simples** > **Modèles de contrats**.
2. Ouvrez le modèle de contrat à partir de la liste.
3. Sélectionnez **Copier**.
   Une révision de modèle est créée avec les données relatives aux participants et aux mappages de modèles.
4. **Facultatif :** Importez des mappages de champs de modèle à partir d'un Microsoft Word document avec des contrôles de contenu.
   Pour plus d'informations, consultez Ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document.

   a. Dans le champ **Document** , sélectionnez **Mettre à jour**.

   b. Sélectionnez **Choisir un fichier**.

   c. Choisissez un fichier et sélectionnez **OK**.

   d. Sélectionner **Analyser le document**
   - Le document est analysé.
   - Les métadonnées déjà présentes sont conservées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les métadonnées qui étaient présentes précédemment, mais qui n'ont pas été trouvées lors de l'analyse récente sont supprimées.
- Les métadonnées nouvelles sont ajoutées.

Un nouveau fichier est chargé dans le modèle de contrat.

Que faire ensuite

Mappez toutes les nouvelles métadonnées trouvées pendant l'analyse. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour les mappages de modèles de contrats pour le modèle de contrat juridique.

Référence Legal Simple Contracts

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur les listes et les formulaires que vous utilisez dans Legal Simple Contracts.

Composants installés avec Legal Simple Contracts

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Legal Simple Contracts, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de contrats [sn_lg_contracts.contracts_admin]	Rôle d'administrateur spécifique à l'application pour l'application Legal Simple Contracts ayant l'accès administratif pour l'application et un accès complet aux données sous-jacentes.	• sn_lg_contracts.contracts_config • sn_lg_contracts.contracts_fulfiller
Configurateur de contrats [sn_lg_contracts.contracts_config]	Permet de configurer des données telles que des modèles de documents, des signataires internes, des règles de modèle. Le rôle ne donne	• connection_admin • sn_docusign_spoke.docusign_user • sn_adobesign_spoke.Adobe_Sign_User • sn_lg_ops.legal_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	pas accès aux données transactionnelles des demandes et des questions.	
Prestataire de contrats [sn_lg_contracts.contracts_fulfiller]	Fournit au prestataire un accès pour traiter les demandes de contrats affectées.	sn_lg_ops.legal_user
Utilisateur commercial [sn_lg_contracts.sales_user]	Fournit l'accès en lecture sur les opportunités de vente et les données des comptes.	sn_lg_ops.legal_user

Importations programmées de données installées

Importations de données planifiées	Description
Importation programmée de données des représentants commerciaux	Transfère toutes les données relatives aux représentants commerciaux du système de gestion de la relation client (CRM) vers la table du logiciel Sales Representative [sn_lg_contracts_sales_representative]. Il s'agit de la principale tâche d'importation de données programmée, qui doit être exécutée une fois par jour à l'heure définie.
Importation de données des comptes de ventes programmée	Transfère les comptes associés au représentant commercial dans la table Compte commercial [sn_lg_contracts_sales_account]. Cette tâche s'exécute après la fin de la tâche d'importation programmée des données des représentants commerciaux.
Importation programmée de données sur les opportunités de vente	Transfère les opportunités associées au représentant commercial dans la table Opportunité de vente [sn_lg_contracts_sales_opportunity]. Cette tâche s'exécute après la fin de la tâche d'importation programmée des données d'opportunité.

Tables installées

Table	Description
Mappage de la demande de contrat [sn_lg_contracts_repository_request_m2m]	Stocke les détails de la relation entre une demande dans la table Prise en charge des contrats généraux [sn_lg_ops_general_contract_support] et un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
	enregistrement de contrat dans la table Contrat juridique [sn_lg_contracts_repository].
Règle du modèle de contrat [sn_lg_contracts_template_rule]	Stocke les règles permettant d'identifier un modèle de document de contrat en fonction des données d'entrée d'une demande. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
Type de contrat [sn_lg_contracts_type]	Stocke les types de contrat.
Règle de déviation [sn_lg_contracts_deflection_rule]	Stocke des règles de déviation pour les révisions de contrats de vente afin de fournir une résolution aux demandeurs sur la base des informations saisies dans la demande, sans avoir à soumettre cette dernière. Étend la table Fichier d'application [sys_metadata] .
Révision de document [sn_lg_contracts_contract_draft]	Stocke la première ébauche et les autres révisions d'un document de contrat pour une demande juridique.
Contrat juridique [sn_lg_contracts_repository]	Stocke tous les documents de contrat signés.
Compte de ventes [sn_lg_contracts_sales_account]	Stocke les informations sur les comptes de ventes qui appartiennent aux représentants commerciaux.
Jeu d'importation de comptes de ventes [sn_lg_contracts_sales_account_import_set]	Table intermédiaire des enregistrements de compte de ventes extraits du système Microsoft Dynamics CRM.
Données intermédiaire des ventes Dynamics [sn_lg_contracts_sales_dynamics_staging_data]	Stocke les données importées du système CRM. Les données sont extraites du système Microsoft Dynamics CRM à l'aide d'une tâche de jeu d'importation programmée.
Opportunité commerciale [sn_lg_contracts_sales_opportunity]	Stocke toutes les opportunités associées aux comptes de ventes. Les données sont extraites du système Microsoft Dynamics CRM à l'aide d'une tâche de jeu d'importation programmée.
Jeu d'importation des opportunités commerciales	Table intermédiaire des enregistrements d'opportunités de ventes extraits du système Microsoft Dynamics CRM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[sn_lg_contracts_sales_opportunity_import_set]	
Représentant commercial [sn_lg_contracts_sales_representative]	Stocke les représentants commerciaux reçus du système CRM. Les données sont extraites du système Microsoft Dynamics CRM à l'aide d'une tâche de jeu d'importation programmée exécutée quotidiennement.
Jeu d'importation du représentant commercial [sn_lg_contracts_sales_representative_import_set]	Table intermédiaire des enregistrements de représentants commerciaux extraits du système Microsoft Dynamics CRM.
Signataire [sn_lg_contracts_signer]	Stocke les informations des signataires internes et externes.
Config. signataire [sn_lg_contracts_signer_config]	Stocke le mappage entre un signataire interne et le champ participant d'un modèle de document.
Tâche du signataire [sn_lg_contracts_signer_task]	Stocke toutes les informations sur les signataires, y compris l'ordre des signataires pour signer le document de contrat et l'état actuel de la signature d'une demande.

Formulaire de révision de contrat tiers

Le formulaire d'examen des contrats tiers est utilisé pour soumettre une demande juridique au département juridique afin que les contrats tiers soient examinés.

Soumettre une demande juridique de révision de contrat tiers.

Formulaire de révision de contrat tiers

Champ	Description
Est-ce destiné à un fournisseur, un client ou un partenaire ?	Type de tiers avec lequel le contrat doit être signé.
Objet du contrat	Objet et objet du contrat.
Type de contrat	Type de contrat. Seuls les types de contrats actifs sont répertoriés dans le champ. Pour en savoir plus, voir Créer un type de contrat.
Télécharger un document contractuel	Document contractuel à examiner par le département juridique.
Dénomination sociale de la société	Nom légal du tiers avec lequel le contrat doit être signé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de révision de contrat tiers (suite)

Champ	Description
Date d'achèvement attendue	Date à laquelle la révision du contrat doit être terminée.
Nom du point de contact juridique d'une autre partie	Nom de la personne du tiers qui est le point de contact.
E-mail du point de contact juridique d'une autre partie	Adresse e-mail du point de contact.

Formulaire Nouvel enregistrement de modèle Word

Le formulaire Nouvel enregistrement de modèle Word est utilisé pour créer un modèle de document.

Formulaire Nouvel enregistrement de modèle Word

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle de contrat.
Table	Table à laquelle vous souhaitez associer le modèle de contrat.
Catégorie	Catégorie de document à laquelle vous souhaitez associer le modèle de contrat.
Document	Document à partir duquel vous souhaitez importer le mappage de champs de modèle. Le document sélectionné doit être un Microsoft Word document (.docx) et doit avoir des contrôleurs de contenu valides. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des contrôles de contenu dans un Microsoft Word document.
Format de date du modèle	Format dans lequel vous souhaitez que la date apparaisse lorsqu'un agent prévisualise le document ou génère la pièce jointe.
Langue du modèle	Sélectionnez une langue dans la liste déroulante. **Remarque :** Bien que ce champ ne soit pas marqué comme obligatoire, il est nécessaire pour traiter le modèle.
Type de contrat	Type de contrat généré à l'aide du modèle de document Word. Par exemple, si vous créez un modèle pour un accord de confidentialité, vous devez sélectionner Accord de confidentialité comme type de contrat. **Remarque :** Bien que ce champ ne soit pas marqué comme obligatoire, il est nécessaire pour traiter le modèle.
État	L'état est automatiquement défini sur Brouillon.
Application	Application à laquelle le modèle de contrat appartient. Ce champ est automatiquement défini sur le périmètre de l'application dans lequel vous créez le modèle de contrat.
Actif	Option permettant de rendre le modèle actif et disponible pour utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvel enregistrement de modèle Word (suite)

Champ	Description
Date de début	Date à laquelle le modèle de document Word devient valide. Fournir une date de début est utile lors de la gestion de plusieurs versions du même modèle.
Date de fin	Date jusqu'à laquelle le modèle de document Word est valide. Fournir une date de fin est utile lors de la gestion de plusieurs versions du même modèle. Si les valeurs des champs **Date de début** et **Date de fin** sont vides, le modèle est toujours valide. **Remarque :** Si vous spécifiez une date de fin, vous devez également spécifier une date de début.

Contrats juridiques ServiceNow

Contrats juridiques ServiceNow vous permet de soumettre, examiner, finaliser et gérer les demandes de contrat juridique. Le service juridique peut gérer et traiter ces demandes juridiques soumises pour les contrats à partir d'un emplacement centralisé.

Premiers pas

Explorer Découvrez les fonctionnalités et les avantages de Contrats juridiques ServiceNow.	**Configurer** Installez et configurez Contrats juridiques ServiceNow.	**Utiliser** Utilisé Contrats juridiques ServiceNow pour soumettre, examiner, finaliser et gérer les demandes de contrat juridique.
Gérer Gérer les demandes juridiques et les contrats juridiques	**Référence** Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.	

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le Legal Service Delivery Forum de la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour en savoir plus sur la création de vos propres applications, rendez-vous sur le site développeur.
- Contact Service et assistance client

Explorer Contrats juridiques ServiceNow

Apprenez-en plus à l'aide d'un Contrats juridiques ServiceNow exemple de workflow et examinez les avantages qu'il peut apporter.

Contrats juridiques ServiceNow avantages

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Soumettre, examiner, finaliser et gérer les demandes de contrats juridiques. Le service juridique peut gérer et traiter ces demandes juridiques soumises pour les contrats à partir d'un emplacement centralisé.	Contrats juridiques ServiceNow	• Utilisateur juridique et utilisateur de contrat • Contrats juridiques ServiceNow prestataire
Structure de base des contrats Installé avec Contrats juridiques ServiceNow vous permet de gérer efficacement une bibliothèque de clauses et de variantes de clauses.	Structure de base des contrats	Configurateur de contrat

Workflow de demande de contrat d'accord de confidentialité

Un exemple de workflow pour une demande de contrat d'accord de confidentialité (NDA) peut se dérouler comme suit :

1. Le configurateur juridique configure les données de base pour soumettre une demande d'accord de confidentialité. Pour plus d'informations, consultez Configurer Contrats juridiques ServiceNow.
2. Le demandeur juridique remplit le formulaire de demande d'admission d'accord de confidentialité.
3. Une demande de contrat est lancée.
4. Le document de contrat est généré à partir d'un modèle de contrat et le contenu est ajouté dynamiquement selon des conditions prédéfinies.
5. L'utilisateur juridique modifie les demandes de changement et régénère les documents de contrat.
6. Le document de contrat est mis à jour dynamiquement si l'une des conditions est modifiée lors de la modification de la demande.
7. Le demandeur juridique prévisualise le contrat généré et, si aucun changement n'est requis, l'envoie aux signataires.
8. Tous les signataires soumettent les signatures requises.
9. Le contrat signé est joint à l'enregistrement de demande juridique.
10. Si un stockage externe est configuré, le contrat signé y est stocké et référencé dans le référentiel de contrats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow de demande de révision de contrat tiers

En tant que prestataire juridique au sein de l'équipe juridique, vous traitez les demandes d'examen de tiers affectées en effectuant les activités suivantes :

1. Un utilisateur juridique crée une demande d'examen de contrat tiers.
2. L'utilisateur juridique télécharge un ou plusieurs contrats et leurs pièces justificatives, et les classe.
3. Le prestataire juridique examine le document de contrat joint à la demande juridique.
4. Le cas échéant, le prestataire juridique requalifie le contrat et les pièces justificatives
5. Le prestataire juridique apporte les modifications nécessaires aux documents contractuels.
6. Le prestataire juridique charge le contrat révisé dans la demande juridique.
7. Le prestataire juridique envoie le document contractuel révisé par e-mail à des contacts tiers pour révision directement à partir Legal Counsel Centerdu .
8. Affichez les réponses des contacts de tiers dans le flux d'activité de la demande juridique.

   Plusieurs itérations de révisions entre votre société et le tiers peuvent être nécessaires avant que le document contractuel ne soit finalisé par toutes les parties.
9. Le demandeur initie une approbation ad hoc.
10. Le prestataire juridique prépare les signatures en spécifiant la commande dans le cas de plusieurs documents de contrat, en ajoutant les champs requis par le système de signature électronique configuré et en envoyant le document de contrat pour signature.
11. Tous les signataires soumettent les signatures requises.
12. Si un stockage externe est configuré, le contrat signé y est stocké et référencé dans le référentiel de contrats.

Contrats juridiques ServiceNow

Contrats juridiques ServiceNow vous permet de soumettre, examiner, finaliser et gérer les demandes de contrat juridique. Le service juridique peut gérer et traiter ces demandes juridiques soumises pour les contrats à partir d'un emplacement centralisé.

Fonctionnalités

- Workflow pour le suivi, l'approbation et l'exécution des demandes.
- Prise en charge des modèles de contrat Word pour votre propre papier.
- Prise en charge de l'ajout de plusieurs contrats et documents de support dans une demande de révision de contrat tiers.
- Intégration avec des fournisseurs de stockage externes pour stocker les documents contractuels finaux signés.
- Prise en charge des signatures électroniques.
- Référentiel centralisé pour tous les documents de contrat signés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages

- Assistance juridique pour l'examen et la finalisation des accords de confidentialité et des demandes juridiques de tiers.
- Possibilité de suivre, de classer par ordre de priorité et de traiter plusieurs demandes simultanément avec le Legal Counsel Center.
- Modèles de contrat pour assurer l'uniformité des contrats juridiques et réduire les retouches.
- Notifications automatiques pour surveiller les contrats et prendre des mesures en temps opportun.
- La prise en charge de plusieurs documents pour la révision de contrats tiers permet d'examiner et de finaliser plusieurs documents de contrat à partir d'une seule demande.

Configurer Contrats juridiques ServiceNow

Installation Contrats juridiques ServiceNow et Microsoft Word complément pour ServiceNow les contrats. Configurez les besoins pour la gestion des demandes de contrats juridiques.

Installer Contrats juridiques ServiceNow

Installez l'application Contrats juridiques ServiceNow. L'application installe les applications et modules d'extension connexes ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer
Passez en revue la Contrats juridiques ServiceNow liste des applications (sn_lg_cnt) dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la ServiceNow Store compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les éléments suivants sont installés avec Contrats juridiques ServiceNow :

- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d'informations, voir Composants installés avec Contrats juridiques ServiceNow

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Contrats juridiques ServiceNow (sn_lg_cnt).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   Les versions disponibles s'affichent.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.

4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez **Installer**.

Installer Microsoft Word le complément pour ServiceNow les contrats

Vous pouvez activer le module d'extension Microsoft Word Add-in for ServiceNow Contracts (sn_cm_word_addin) si vous avez le rôle admin. L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le Microsoft Word module d'extension Add-in for ServiceNow Contracts (sn_cm_word_addin) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Configurer le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats

En tant qu'administrateur, configurez le complément pour ServiceNow les Microsoft Word contrats.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compléments ServiceNow pour Office** > **Manifestes de complément Office**.
2. Dans la liste Manifestes Office, sélectionnez **Contrats ServiceNow**.
3. Sélectionnez **Télécharger le manifeste** pour télécharger le fichier.
4. Configurez le complément.

Résultats
Le complément **Contrats ServiceNow** est disponible dans le ruban Accueil.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un workflow d'admission de contrat juridique

Créez un workflow d'admission de contrat juridique en créant un créateur d'enregistrement et en configurant les paramètres du système de base afin que les employés puissent demander des conseils du département juridique sur les contrats juridiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_config, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'assistance juridique pour une demande de contrat repose sur un workflow. Ainsi, vous devez fournir des informations spécifiques lors de la configuration du processus d'admission.

Deux créateurs d'enregistrements, Accord de confidentialité et Examen de contrat tiers, sont disponibles prêts à l'emploi.

Procédure

1. Créez un créateur d'enregistrement pour un nouveau type de contrat.
   Pour en savoir plus, consultez Créer ou modifier un créateur d'enregistrement pour les services juridiques via l'environnement classique. Sur le formulaire, vous devez fournir les spécifications suivantes dans le créateur d'enregistrement pour un nouveau type de contrat :

   a. Dans le champ Nom de la **table** , sélectionnez la table Demande de contrat juridique [sn_lg_ops_contract_request].
   Le workflow de contrat est associé à la table Demande de contrat juridique.

   b. Si le formulaire d'admission nécessite une entrée de l'utilisateur pour le type de contrat, dans la liste connexe Variables, sélectionnez **Nouveau** et ajoutez une variable de type Référence.
   Mappez la variable à la table Type de contrat [sn_cm_core_contract_type] dans l'onglet **Spécifications de type** .

   Pour plus d'informations sur la création de variables, consultez Créer une variable de catalogue de services .

   c. Si le contrat nécessite la signature de parties externes, dans la liste connexe Jeux de variables, sélectionnez **Modifier** et ajoutez le jeu de variables **Détails du signataire externe** .

2. Ajoutez un nouveau formulaire d'admission dans le domaine d'activité Contrats.
   Pour plus d'informations, consultez Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité. Fournissez les détails suivants dans les champs respectifs.

   a. Dans la liste déroulante **Type**, sélectionnez **Demande**.

   b. Dans le champ **Options**, sélectionnez **Champ Affecté à non obligatoire**.

   c. Pour le formulaire d'admission de contrat tiers, l'option **Générer le document à partir d'un modèle** ne doit pas être activée.

   d. Dans le champ **Créateur d'enregistrement de demande** , sélectionnez le créateur d'enregistrement créé à l'étape 1 à associer au formulaire d'admission.

3. Modifiez la règle métier pour activer la synchronisation des données pour les formulaires d'admission personnalisés.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer une table de domaine d'activité.

4. Pour le formulaire d'admission d'accord de confidentialité qui utilise des documents propres, Créer un modèle de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans **Conditions**, vous devez sélectionner la nouvelle catégorie ajoutée pour le nouveau contrat.

5. Pour le formulaire d'admission d'accord de confidentialité qui utilise des documents propres, Configurer les règles du modèle de contrat lorsqu'une demande de contrat juridique est créée par un utilisateur juridique.
6. Configurez les paramètres de la page Ticket standard pour les demandes juridiques.

> **Remarque :**
> les paramètres suivants doivent être mis à jour dans le périmètre de l'application Contrats juridiques ServiceNow.

   a. Accédez à la **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard**.
   b. Sélectionnez la configuration du ticket **sn_lg_ops_request**.
   c. Dans le formulaire Configuration du ticket, sélectionnez **Documents** dans la liste connexe Configuration de l'onglet.
   d. Dans le formulaire Configuration de l'onglet, ajoutez la condition **[Category][is][<CategoryName>]** dans le champ **Visible**, où <CategoryName> est la catégorie créée pour le nouveau contrat.
   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   f. Répétez les étapes 6c-6e pour la configuration de l'onglet **Aperçu** .

Pour plus d'informations, consultez Configurer la page de ticket standard

Activer le transfert d'une demande juridique

En tant qu'administrateur, configurez la règle métier pour permettre le transfert de la demande juridique générale vers le domaine d'activité de contrat.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La règle métier ne doit être configurée que si vous disposez d'un créateur d'enregistrement personnalisé qui sera utilisé pour générer une demande de contrat. Pour en savoir plus sur la création d'un créateur d'enregistrement personnalisé, reportez-vous aux sections Créer ou modifier un créateur d'enregistrement pour les services juridiques via l'environnement classique et Créer ou modifier un créateur d'enregistrement pour les services juridiques via le générateur de catalogue.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Règles métier**.
2. Ouvrez la règle métier *`Initializing Legal Contract`* .
3. Dans l'onglet **Quand exécuter** , ajoutez une nouvelle condition OR pour le créateur d'enregistrement personnalisé.
   a. Définissez la condition de filtre suivante : **[Catégorie][est][<créateur d'enregistrement>]**.
   b. Sélectionnez **ET.**
   c. Définissez la condition de filtre suivante : **[Questions][<record-producer>][<mandatory-question>][n'est pas vide].**
4. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer la règle métier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Contracts Core

En tant que configurateur de contrat, créez et gérez une bibliothèque de clauses, de variations de clauses et de modèles de contrat qui sera utilisée pour générer un document de contrat lorsqu'une demande juridique est soumise.

Lors de l'installation Contrats juridiques ServiceNow, Structure de base des contrats le module d'extension est également installé. Structure de base des contrats vous permet de gérer efficacement une bibliothèque de variantes de clauses, de demandes de signature électronique, de recevoir des notifications et d'intégrer à un système de stockage externe.. Effectuez les tâches suivantes pour créer et gérer les clauses, les variations de clauses et les modèles de contrat qui seront utilisés pour générer un document de contrat.

Créer un type de contrat

Créez un type de contrat pour définir différents types de demandes de contrat juridique et associez-le à un modèle de contrat.

Configurer un signataire interne

Définissez un utilisateur en tant que signataire interne afin que le signataire puisse être ajouté à un modèle de contrat pour l'ajouter automatiquement au document de contrat d'une demande.

Créer des catégories de modèles de documents

Créez des catégories de modèles de documents pour identifier facilement des documents similaires et trouver plus facilement le modèle de document approprié.

Permettre aux utilisateurs d'afficher les détails de l'e-mail dans le flux d'activité

Permettez aux utilisateurs d'afficher les détails des e-mails envoyés dans le flux d'activité.

Activer une propriété système pour générer un certificat d'achèvement

Activez une propriété système pour générer un certificat d'achèvement pour les accords de confidentialité (NDA) et les contrats tiers signés électroniquement.

Configurer les rappels pour les contrats arrivant à échéance

Configurez des rappels pour les contrats arrivant à échéance que chaque unité business peut utiliser sans avoir besoin de créer les siens.

Configurer des modèles de contrat pour une demande de contrat

Créez un modèle de contrat de type .docx qui peut être utilisé lors de la soumission d'une demande de contrat juridique pour générer un contrat juridique standard avec du contenu prédéfini.

Configurer des clauses dynamiques pour les modèles de contrat

Activez le contenu dynamique et personnalisé dans les modèles de contrat par le biais de clauses qui contiennent des variations de clauses pour des conditions prédéfinies.

Paramétrage pour les documents standard et les lettres

Configurer des modèles de documents pour des lettres ou des documents standard

Configurer des applications externes pour les contrats juridiques

Configurez les applications externes qui fournissent des services tels que la signature électronique de documents de contrat et l'enregistrement de contrats signés ou des documents liés aux demandes juridiques dans un système de stockage externe.

Les applications Legal Service Delivery utilisent des spokes d'Hub d'intégration pour intégrer des applications externes. Le configurateur juridique peut terminer la configuration de ces applications externes une fois que l'administrateur a installé et configuré ces spokes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration avec des systèmes de stockage externes

Configurer les spokes du fournisseur de stockage externe

L’administrateur peut utiliser le Hub d'intégration pour installer et configurer les spokes du fournisseur de stockage externe suivants pour enregistrer des documents joints aux demandes de contrat juridiques et aux documents de contrat signés :

- Google Drive spoke
- Microsoft OneDrive spoke

Configurer un fournisseur de stockage externe

Le configurateur juridique peut configurer les intégrations d'applications de stockage externe pour les applications juridiques à partir des **intégrations juridiques**. Pour en savoir plus, consultez Configurez un système de stockage externe pour les demandes et questions juridiques..

Intégration avec des fournisseurs de signature électronique

Configurer les spokes du fournisseur de signature électronique

L'administrateur peut utiliser l'application Hub d'intégration pour installer et configurer les spokes du fournisseur de signature électronique suivants pour les documents de contrat :

- Adobe Sign spoke
- DocuSign spoke

Configurer l'application du fournisseur de signature électronique

Le configurateur juridique peut configurer les intégrations d'applications de signature électronique pour les applications juridiques à partir des **intégrations juridiques**. Pour en savoir plus, consultez Configurer un fournisseur de signature électronique pour les contrats juridiques.

Configurer un système de stockage externe pour les contrats juridiques

Configurez un système de stockage externe pour stocker les documents de contrat signés.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'administrateur a installé et configuré des spokes pour le système de stockage externe que vous souhaitez configurer.

Google Drive spoke v1.3.0 ou version ultérieure

Pour plus d’informations sur la configuration et la création du Google Drive compte, consultez Configurer Google Drive spoke .

Microsoft OneDrive spoke v2.1.0 ou version ultérieure

Pour plus d’informations sur la configuration et la création du Google Drive compte, consultez Configurer Microsoft OneDrive spoke .

Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Intégrations juridiques** > **Intégrations**.
2. Créez ou modifiez une configuration d'application externe.
   - Pour créer une nouvelle configuration d'application externe, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration d'application externe existante, ouvrez la configuration d'application externe dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur la page Type d'intégration, cliquez sur le lien **Stockage externe**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Stockage externe

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'application externe.
Description	Description de la configuration d'application externe.
Actifs	Option permettant de marquer la configuration de stockage externe comme active.
Table	Table dans laquelle les informations sur les contrats juridiques signés sont stockées. Sélectionnez la table **Demande de contrat juridique [sn_lg_ops_contract_request].** **Remarque :** Si vous sélectionnez une autre table, vous devez y associer un flux correspondant.
Condition	Conditions de filtre pour déterminer l'application d'intégration à utiliser. Par exemple, vous avez déjà configuré l'intégration de stockage externe Google Drive et vous souhaitez que seuls les contrats NDA y soient stockés ; vous pouvez définir la condition comme suit : **[Catégorie] [Est] [NDA]**, puis sélectionnez Google Drive.
Ordre d'exécution	Ordre dans lequel un système de stockage externe est utilisé pour stocker des documents de contrat. Le système dont la valeur d'ordre est inférieure est choisi en premier.
Application	Système de stockage externe, tel que Google Drive ou Microsoft OneDrive.
Structure du dossier	Chemin d'accès au fichier pour stocker les documents de contrat signés dans le système de stockage externe. Définissez une structure de dossier à l'aide d'une combinaison de texte statique et de texte généré dynamiquement à partir des champs sélectionnés. Par exemple, la structure de dossier `Legal/${company}/Contracts/${number}`, où, ○ `Legal` et `Contracts` sont les textes statiques, ○ `${company}` et `${number}` sont les champs choisis dans la liste **Sélectionner des variables**. Ces variables de champ sont remplacées dynamiquement par les valeurs de chaque champ lors de l'enregistrement d'un document.

5. Enregistrez la configuration d'application externe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enregistrez une nouvelle configuration d'application externe en cliquant sur **Soumettre**.
- Enregistrez les modifications apportées à une configuration d'application externe existante en cliquant sur **Mettre à jour**.

La configuration de stockage externe est enregistrée.

6. Cliquez sur **Publier**.

Résultats

La configuration du système de stockage externe est publiée et est prête à être utilisée pour le stockage des documents contractuels.

Configurer un fournisseur de signature électronique pour les contrats juridiques

Configurez un fournisseur de signature électronique pour permettre aux utilisateurs d'apposer une signature électronique sur des documents de contrat.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'administrateur a installé et configuré des spokes dans Hub d'intégration pour les fournisseurs de signature électronique que vous souhaitez configurer.

Spoke Adobe Sign **version 2.1.0 ou ultérieure du spoke**

Pour plus d'informations sur la configuration et la synchronisation du Adobe Sign groupe, consultez Synchroniser Adobe Sign Grouper avec ServiceNow.

Spoke DocuSign **version 2.2.0 ou ultérieure du spoke**

Pour plus d'informations sur la configuration et la création du DocuSign compte, consultez Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant.

Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Intégrations juridiques** > **Intégrations**.
2. Créez ou modifiez une configuration d'application externe.
   - Pour créer une nouvelle configuration d'application externe, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration d'application externe existante, ouvrez la configuration d'application externe dans la liste.
3. Sur la page Type d'intégration, cliquez sur le lien **Signature électronique**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Signature électronique

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'application externe.
Description	Description de la configuration d'application externe.
Actifs	Option permettant de marquer la configuration d'application externe comme active.
Table	Table dans laquelle les données des contrats sont stockées. Sélectionnez la table **Demande de contrat juridique [sn_lg_ops_contract_request].**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Condition	Conditions de filtre pour déterminer le compte d'intégration à utiliser. Par exemple, vous avez déjà configuré le compte de signature électronique DocuSign et vous souhaitez que seuls les contrats NDA utilisent ce compte pour les signatures ; vous pouvez définir la condition comme suit : **[Catégorie] [Est] [NDA]**, puis sélectionnez DocuSign dans **Fournisseur d'intégration** et son compte associé dans **Compte**.
Ordre d'exécution	Ordre dans lequel un compte d'intégration est utilisé pour la signature électronique des documents de contrat. Le compte d'intégration dont la valeur d'ordre est inférieure est choisi en premier.
Application	Fournisseur de signature électronique, tel que Adobe Sign ou DocuSign.
Compte	Numéro du compte associé au fournisseur de signature électronique. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **DocuSign** est sélectionné dans le champ **Fournisseur d'intégration**.
Groupe	Groupe associé au fournisseur de signature électronique. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Adobe Sign** est sélectionné dans le champ **Fournisseur d'intégration**.
Attributs	Éléments de configuration supplémentaires en fonction de votre fournisseur de signature électronique. Renseignez les champs suivants : **URL de l'hôte** : ajoutez l'URL du fournisseur de signature électronique sélectionné qui vous permet de finaliser ou de mettre à jour le document de contrat avant de l'envoyer aux signataires. Par exemple, utilisez l'URL de l'interface utilisateur Web pour **Adobe Sign** ou utilisez **DocuSign** l'interface utilisateur pour DocuSign.

5. Enregistrez la configuration d'application externe.
   - Enregistrez une nouvelle configuration d'application externe en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à une configuration d'application externe existante en cliquant sur **Mettre à jour**.

   La configuration d'application externe est enregistrée.
6. Cliquez sur **Publier**.

Résultats

La configuration de l'application de signature électronique est publiée et prête à être utilisée pour apposer une signature électronique à des documents de contrat.

Paramétrer l'intégration de Adobe Sign pour les contrats juridiques

Paramétrez l'intégration avec Adobe Sign pour permettre aux utilisateurs de signer électroniquement des documents de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Familiarisez-vous avec le spoke Adobe Sign .

Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_config

Procédure

1. Installez la version 1.1.1 ou ultérieure du spoke Adobe Sign.
2. Paramétrez les services Adobe Sign.
   Pour plus d'informations sur la configuration et la synchronisation du Adobe Sign groupe, consultez Synchroniser Adobe Sign Grouper avec ServiceNow .
3. Accédez à la **Administration des données juridiques** > **Intégrations juridiques** > **Intégrations**.
4. Créez ou modifiez une configuration d'application externe.
   - Pour créer une nouvelle configuration d'application externe, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration d'application externe existante, ouvrez la configuration d'application externe dans la liste.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration d'applications externes

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'application externe.
Description	Description de la configuration d'application externe.
Actifs	Option permettant de marquer la configuration d'application externe comme active.
Type de configuration	Type de configuration. Sélectionnez **Signature externe**.
Application tierce	Nom de l'application tierce. Dans la liste, sélectionnez les alias de connexion et d'informations d'identification mis en place à l'étape 1 pour le service Adobe Sign.

6. Enregistrez la configuration d'application externe.
   - Enregistrez une nouvelle configuration d'application externe en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à une configuration d'application externe existante en cliquant sur **Mettre à jour**.

   L'enregistrement de configuration d'application externe est enregistré et l'onglet Détails d'Adobe Sign apparaît.
7. Dans l'onglet Détails d'Adobe Sign, sélectionnez le groupe Adobe Sign associé à Juridique.
8. Cliquez sur **Publier**.

Résultats

La configuration de Adobe Sign est publiée et prête à être utilisée pour la signature électronique des documents de contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Paramétrer l'intégration de DocuSign pour les contrats juridiques

Paramétrez l'intégration avec le service DocuSign pour permettre aux utilisateurs de signer électroniquement des documents de contrat.

Avant de commencer

Familiarisez-vous avec le spoke DocuSign .

Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_config

Procédure

1. Installez la version 2.0.1 ou ultérieure du spoke DocuSign.
2. Paramétrez les services DocuSign.
   Pour plus d'informations sur la configuration et la création du DocuSign compte, consultez Set up Docusign eSignature spoke using JWT grant .

   Remarque :
   Lors de l'ajout de la configuration du webhook dans , assurez-vous d'avoir sélectionné **Hérité** comme **format de données** sous DocuSign**Paramètres d'événement**.

3. Accédez à la **Administration des données juridiques** > **Intégrations juridiques** > **Intégrations**.
4. Créez ou modifiez une configuration d'application externe.
   - Pour créer une nouvelle configuration d'application externe, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour modifier une configuration d'application externe existante, ouvrez la configuration d'application externe dans la liste.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration d'applications externes

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'application externe.
Description	Description de la configuration d'application externe.
Actifs	Option permettant de marquer la configuration d'application externe comme active.
Type de configuration	Type de configuration. Sélectionnez **Signature externe**.
Application tierce	Nom de l'application tierce. Dans la liste, sélectionnez les alias de connexion et d'informations d'identification mis en place à l'étape 1 pour le service DocuSign.

6. Enregistrez la configuration d'application externe.
   - Enregistrez une nouvelle configuration d'application externe en cliquant sur **Soumettre**.
   - Enregistrez les modifications apportées à une configuration d'application externe existante en cliquant sur **Mettre à jour**.

   L'enregistrement de configuration d'application externe est enregistré et l'onglet Détails d'DocuSign apparaît.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Dans l’onglet DocuSign Détails, sélectionnez le numéro de compte associé au DocuSign service.
8. Cliquez sur **Publier**.

Résultats

La configuration de DocuSign est publiée et prête à être utilisée pour la signature électronique des documents de contrat.

Utiliser Contrats juridiques ServiceNow

Permet Contrats juridiques ServiceNow de soumettre des demandes juridiques pour un accord de confidentialité (NDA) et des contrats avec des tiers.

Demandes juridiques liées à l’accord de confidentialité

Les employés peuvent soumettre des demandes juridiques pour la création de contrats de confidentialité (NDA) avec des tiers tels que des fournisseurs, des clients et des partenaires. Le service juridique peut gérer et traiter ces modifications demandées à partir d'un emplacement centralisé.

Fonctionnalités

- Modèles de contrat avec métadonnées et règles métier permettant de sélectionner le modèle le plus pertinent pour une demande.
- Microsoft Word Formatez les modèles de contrat pour faciliter [store-future: BEGIN review]l’examen et[End] la modification du contrat par le prestataire du contrat.
- Aptitude en libre-service pour la création et l’exécution de contrats NDA standardisés.
- Intégrations de signatures électroniques avec Adobe Sign et DocuSign.
- [store-future: BEGIN review]Prise en charge de la signature manuscrite pour la signature manuelle.[End]
- Intégrations de stockage externe avec Google Drive et Microsoft OneDrive pour stocker des documents de contrat signés.
- Référentiel centralisé des contrats juridiques contenant les métadonnées des documents contractuels signés.

Workflow de demande de contrat d’accord de confidentialité

Lorsqu'un demandeur soumet une demande juridique, un document contractuel NDA est créé à l'aide d'un modèle de contrat standard basé sur les informations de la demande. Les informations de la demande sont insérées aux endroits appropriés dans le modèle.

[store-future: BEGIN review]Si nécessaire, les demandeurs peuvent demander des changements spécifiques dans le document contractuel NDA généré. Le service juridique peut gérer et traiter ces modifications demandées afin d’apporter les révisions nécessaires au document contractuel NDA à partir d’un emplacement centralisé. [End]Étant donné que les documents de contrat sont au Microsoft Word format, l’examen, la modification et la finalisation des documents de contrat sont plus faciles que les documents au format PDF ou HTML.

Si le document NDA généré ne nécessite aucune modification, le demandeur peut l’envoyer aux signataires pour signature électronique[store-future: BEGIN review] ou manuscrite [End]. Une fois que tous les signataires ont signé le document de contrat, il est stocké sur l’instance ServiceNow ou sur un système de stockage externe en fonction de la configuration. Le demandeur et les membres du service juridique peuvent accéder au document contractuel signé à partir du référentiel Contrats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un exemple de workflow pour une demande de contrat d'accord de confidentialité (NDA) peut se dérouler comme suit :

1. Le configurateur juridique configure les données de base pour soumettre une demande d'accord de confidentialité. Pour plus d'informations, consultez Configurer Contrats juridiques ServiceNow.
2. Le demandeur juridique remplit le formulaire de demande d'admission d'accord de confidentialité.
3. Une demande de contrat est lancée.
4. Le document de contrat est généré à partir d'un modèle de contrat et le contenu est ajouté dynamiquement selon des conditions prédéfinies.
5. L'utilisateur juridique modifie les demandes de changement et régénère les documents de contrat.
6. Le document de contrat est mis à jour dynamiquement si l'une des conditions est modifiée lors de la modification de la demande.
7. Le demandeur juridique prévisualise le contrat généré et, si aucun changement n'est requis, l'envoie aux signataires.
8. Tous les signataires soumettent les signatures requises.
9. Le contrat signé est joint à l'enregistrement de demande juridique.
10. Si un stockage externe est configuré, le contrat signé y est stocké et référencé dans le référentiel de contrats.

Envoyer une demande juridique pour un accord de confidentialité

Envoyez une demande juridique pour un accord de confidentialité (NDA) avec des tiers tels que des fournisseurs, des clients ou des partenaires.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Procédure

1. Accédez au formulaire d'admission d'accord de confidentialité.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'admission d'accord de confidentialité

Champ	Description
Demandé pour	Utilisateur pour lequel vous souhaitez soumettre une demande juridique. Ce champ n'est visible que lorsque vous êtes prestataire juridique et que vous disposez du rôle sn_lg_cnt.contract_fulfiller.
Est-ce destiné à un fournisseur, un client ou un partenaire ?	Catégorie de l'entité tierce avec laquelle le contrat doit être signé.
Objet du contrat	Objectif de l'accord. Exemple : accord de confidentialité pour les nouveaux investissements commerciaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Dénomination sociale de la société	Nom juridique du tiers avec qui vous faites un accord. Si le nom de l'entreprise n'est pas répertorié, sélectionnez l'option **[Entreprise non répertoriée]** et saisissez le nom dans le champ **Nouvelle dénomination sociale de l'entreprise** .
Adresse	Adresse postale du tiers.
Pays	Pays du tiers.
Date de début du contrat	Date de début de la période du contrat.
Date de fin du contrat	Date de fin de la période du contrat.
Type de signature	Type de signature. ○ Signature électronique : le signataire signe électroniquement le contrat. ○ [store-future: BEGIN review]Signature manuscrite : le signataire signe manuellement la version physique du contrat.[End] Le type de signature par défaut est Signature électronique.
Détails du signataire externe	Liste des personnes du tiers sélectionné qui doivent signer l'accord.

3. **Facultatif :** Modifiez la liste des signataires.
   - (Optional) Pour ajouter un signataire, sélectionnez **Ajouter** et fournissez les détails du signataire.
   - (Optional) Pour modifier les informations d'un signataire, sélectionnez l'icône Modifier la ligne ( ) sur la ligne du signataire et mettez à jour les détails.
   - (Optional) Pour supprimer un signataire, sélectionnez l'icône Supprimer la ligne ( ) sur la ligne du signataire.
4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. **Facultatif :** Pour modifier les détails de la demande ou gérer les signataires, sélectionnez **Actions** , puis **Modifier la demande**.
   Cette option n'est disponible que si l'état de la demande est Brouillon ou Travail en cours. Pour plus d'informations, consultez Modifier une demande juridique d'accord de confidentialité.

Résultats

- Une demande juridique est soumise et une demande de contrat est créée pour générer des documents de contrat.
  - S'il n'y a pas d'erreurs de validation, une demande de contrat est créée à l'état Travail en cours.
  - En cas d'erreur de validation en raison d'informations incorrectes sur le signataire, une demande de contrat est créée à l'état Brouillon.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si la règle du modèle de contrat ou la configuration du contrat n'est pas disponible, la demande de contrat ne sera pas créée. Le configurateur de contrat doit corriger la configuration pour déclencher la création d'une demande de contrat. La demande juridique restera à l'état Brouillon.
- Un document de contrat de version 1.0 est généré et répertorié dans l'onglet **Document de contrat** de la demande de contrat.
- . Le processus de document contractuel implique :
  - Utiliser le modèle de contrat approprié en fonction des règles du modèle de contrat.
  - Remplacement des métadonnées par des données issues de la demande.
  - Remplacement des informations sur le signataire.
  - Placer le contenu des clauses dans le document contractuel selon les règles de variation des clauses.
- Les signataires internes basés sur le modèle sont également indiqués dans le document généré. Pour plus d'informations, consultez Configurer les règles du modèle de contrat.

Remarque :

- Si plus de signataires que nécessaire pour le contrat tel que défini dans le modèle de contrat ont été ajoutés à la demande, seul le nombre de signataires par défaut est nécessaire pour la signature du contrat. Les autres signataires sont marqués comme Non pris en compte.
- Si moins de signataires sont inclus dans la demande que ce qui est requis pour le contrat, vous pouvez ajouter plus de signataires.

[store-future: BEGIN review]Dans les deux cas, vous pouvez soumettre une demande de changement pour mettre à jour les signataires selon les besoins de votre contrat. Pour plus d'informations, consultez Modifier une demande d'avis d'un tiers. [End]

Un enregistrement pour chaque signataire externe est créé dans la table Signataire [sn_cm_core_signer].

Pour en savoir plus sur l'affichage et le suivi d'une demande juridique, consultez Affichage et suivi des détails de la demande juridique.

Modifier une demande juridique d'accord de confidentialité

En tant que demandeur, modifiez la demande juridique d'accord de confidentialité (NDA).

Avant de commencer
Rôle requis :

- sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Notez les points suivants :

- Vous pouvez modifier une demande jusqu'à ce qu'elle soit à l'état Brouillon ou Travail en cours .
- Vous ne pouvez pas modifier le champ **Type de signature** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez une demande juridique d’accord de confidentialité.

2. Sélectionnez la demande que vous souhaitez modifier.
3. Sur la page de demande, dans le menu Actions, sélectionnez **Modifier la demande**.
4. Modifiez les champs que vous souhaitez modifier.
5. Sélectionnez **Enregistrer** pour mettre à jour l’enregistrement.

Résultats

- En fonction du changement de valeurs dans le formulaire de demande, le document de contrat est mis à jour comme suit :
  - Le modèle de contrat correct est utilisé en fonction des règles du modèle de contrat. Par exemple, les règles du modèle de contrat peuvent être définies pour des pays spécifiques. Si une modification est apportée à la valeur Pays, le document contractuel est mis à jour selon le modèle de contrat défini pour la valeur mise à jour du pays.
  - Les métadonnées et les informations sur le signataire sont remplacées par les données de la demande modifiée.
  - Le contenu est inséré dans les clauses du document contractuel conformément aux règles de variation de clause.
- Une nouvelle révision de document est créée et le nom du fichier est ajouté avec le numéro de version.
- L’état du contrat est marqué comme Révision prête.

Afficher et suivre les demandes d’accord de confidentialité en tant qu’utilisateur juridique

Affichez les détails d’un accord de confidentialité une fois qu’il a été soumis et suivez les activités de demande.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user

Procédure

1. Ouvrez une demande juridique.

2. Affichez les détails de la demande de contrat.
   - Révisez le document de contrat en accédant à l’onglet **Documents contractuels** .
     - Si la demande utilise un stockage interne pour les pièces jointes, accédez au document en le sélectionnant.
     - Si la demande utilise un stockage externe, accédez au document en sélectionnant le lien.
   - Affichez une liste des signataires et leurs détails en accédant à l’onglet **Signataires** .
   - Examinez les détails de la demande en accédant à l’onglet Détails de la **demande** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affichez le document de contrat signé en accédant à l'onglet **Contrat juridique** .
- Si la demande utilise un stockage interne pour les pièces jointes, affichez le document de contrat à partir de l'onglet **Aperçu** .

3. **Facultatif :** Suivez les activités de la demande et publiez des messages pour que le prestataire travaille dessus en accédant à l'onglet **Activité** .

Traiter les demandes juridiques de l'accord de confidentialité

En tant que membre de l'équipe d'assistance pour les contrats juridiques, traitez la demande juridique. Chargez le document révisé dans la demande et envoyez-le au demandeur à partir de la demande.

Avant de commencer

Le responsable du domaine d'activité ou le gestionnaire du groupe doit vous avoir affecté la demande. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez ouvrir la demande pour l'affecter à vous-même ou à une personne du groupe.

Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que collaborateur ajouté à une demande, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les délégataires. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Affecté à** et **Groupe d'affectation** .

Procédure

1. Affectez-vous une demande juridique ou affectez-la à une personne de votre groupe d'affectation.
   Pour plus d'informations, voir Affecter une demande juridique
2. Commencez à traiter une demande juridique.
   a. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
   b. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
   c. Sélectionnez **l'option Demandes juridiques** .
   d. Sélectionnez **M'affecter**.
   e. Ouvrez la demande juridique à partir de la liste.
   f. Sélectionnez **Démarrer le travail**
   L'état de la demande juridique devient Travail en cours.
3. Dans l'onglet **Listes** , accédez à **Demandes juridiques** ou **Demandes de contrat**.
4. **Facultatif :** Si vous avez besoin d'aide d'autres prestataires pour travailler sur la demande juridique, ajoutez-les dans le champ **Collaborateurs**.

   Remarque :
   Les utilisateurs disposant du rôle sn_lg_cnt.contract_fulfiller sont répertoriés dans le champ **Collaborateurs** .

   Les collaborateurs sont informés par e-mail qu'ils ont été ajoutés en tant que collaborateurs à une demande juridique.
5. **Facultatif :** Dans la demande juridique, vous pouvez mettre à jour la **liste de surveillance**, **Collaborateurs** et **Demandé pour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Toutes les modifications apportées à la **liste de surveillance**, aux **collaborateurs** et aux **demandes sont** synchronisées avec la demande de contrat. Toutefois, si vous mettez à jour les champs ci-dessus dans la demande de contrat, le changement ne sera pas resynchronisé avec la demande juridique

6. **Facultatif :** Initiez une approbation ad hoc pour la révision du document de contrat lorsqu'une approbation est requise de la part d'autres personnes concernées.
   Pour plus d'informations, consultez Initier une approbation ad hoc pour la révision d'un document contractuel.

7. **Facultatif :** Dans l'onglet **Signataires**, examinez les signataires du document de contrat et leur état.
   Si le document de contrat ne contient pas les derniers détails du signataire, un message s'affiche pour synchroniser les signataires. Sélectionnez **Synchroniser les signataires** pour mettre à jour le document de contrat avec les derniers détails du signataire. Pour plus d'informations, voir Mettre à jour et synchroniser les signataires

8. Dans la section Activité, examinez les changements demandés par le demandeur et apportez les modifications nécessaires dans le document de contrat.

9. Chargez le document de contrat révisé.

   a. Dans l'onglet **Documents contractuels** , sélectionnez **Créer une révision**.

   b. Dans la boîte de dialogue Télécharger la révision, sélectionnez un type de stockage et chargez une nouvelle révision de document.
   Les types de stockage disponibles sont les suivants :

   - **Ordinateur** - Sélectionnez Joindre un **fichier** et téléchargez le document révisé.
   - **E-mail entrant** : dans le champ Document, sélectionnez le document qui s'affiche en fonction d'une pièce jointe dans le flux d'activité.
   - **Stockage externe** : dans le champ Document, sélectionnez le document. Cette option ne s'affiche que si un stockage externe est configuré.

   Après avoir joint le fichier, dans la boîte de dialogue Créer une révision, vous pouvez télécharger, modifier le nom de la pièce jointe ou supprimer le fichier.

   c. **Facultatif :** Ajoutez des notes de travail pour fournir des informations sur le document joint.

   d. Sélectionnez **Créer**.

   Le document joint est ajouté à la demande. Le numéro de révision du dernier document est supérieur de 1 à celui du numéro de révision de document précédent. Le document est répertorié dans l'onglet **Document de contrat** .

10. **Facultatif :** Pour tout changement dans la demande juridique, sélectionnez **l'option Régénérer** pour créer à nouveau le document de contrat.
    Pour plus d'informations, voir Régénérer le document contractuel après modification de la demande

11. Configurez un e-mail aux personnes concernées pour demander que le document de contrat complété soit révisé et que les modifications soient confirmées.

    a. Sélectionnez **Composer un e-mail**.

    b. Dans l'onglet **Nouveau brouillon d'e-mail** , ajoutez les adresses e-mail des destinataires dans les champs **À**, **Cc** et **Cci** le cas échéant.
    Le champ **Cc** est automatiquement renseigné avec l'adresse e-mail du demandeur.

    c. Saisissez l'objet de l'e-mail dans le champ **Objet** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La brève description de la demande est renseignée par défaut.

d. Dans le champ **Pièces jointes** , sélectionnez **+Ajouter un fichier**.

e. Indiquez si le fichier source est votre ordinateur ou une pièce jointe à un enregistrement, puis sélectionnez le fichier à joindre.
Si vous avez marqué une révision de document contractuel comme prête, elle est jointe à l'e-mail par défaut.

f. Saisissez votre propre message dans le corps de l'e-mail ou copiez-collez le contenu d'un modèle de réponse par e-mail dans le corps de l'e-mail.

À l'aide des modèles de réponse, vous pouvez insérer du contenu prédéfini dans le corps de l'e-mail. Sélectionnez l'icône du modèle de réponse (et trouvez un modèle de réponse approprié en fonction de l'objet de votre e-mail. Copiez et collez le contenu du modèle dans le corps de l'e-mail.

Remarque :
Seuls les modèles de réponse configurés pour le canal d'e-mail sont disponibles. Pour plus d'informations, consultez Modèles de réponses configurés pour le canal d'e-mail.

Pour plus d'informations, voir Communication par e-mail .

g. Envoyez l'e-mail immédiatement ou indiquez qu'il doit être envoyé plus tard.

- Pour envoyer l'e-mail immédiatement, sélectionnez **Envoyer un e-mail**.
- Pour indiquer que l'e-mail doit être envoyé **ultérieurement, sélectionnez Enregistrer comme brouillon**.

  Si vous choisissez d'enregistrer l'e-mail comme brouillon, vous pouvez le modifier ultérieurement. Si une révision de document plus récente a été publiée, vous devrez remplacer cette révision par le document que vous avez joint.

Régénérer le document contractuel après modification de la demande

En tant qu'utilisateur juridique ou prestataire juridique, régénérez le document de contrat pour les demandes de contrat d'accord de confidentialité lorsque la demande juridique a été modifiée.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le document de contrat n'est pas automatiquement mis à jour avec les dernières valeurs lorsqu'une demande parent est modifiée. Pour mettre à jour le document de contrat avec les dernières valeurs, utilisez la fonctionnalité de régénération.

Après avoir régénéré le document, si une erreur s'est produite lors de l'envoi du document, mettez à jour les détails du signataire et synchronisez-les. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour et synchroniser les signataires.

Vous pouvez régénérer un document de contrat uniquement lorsque l'état est Brouillon ou Travail en cours.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Accédez à **Demandes juridiques**.
4. Ouvrez une demande juridique.
5. **Accédez à la demande de contrat** et ouvrez-la.
6. Sélectionnez l’icône Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Régénérer**.

Résultats

Les résultats de la régénération dépendent de l’état initial du document :

- Brouillon : remplace la révision du document de contrat existant.
- Travail en cours : crée une nouvelle révision du document contractuel et toutes les modifications apportées à la révision précédente sont ignorées.

Notez que, bien que les prestataires de contrats puissent voir toutes les révisions des documents contractuels, un utilisateur de contrat ne peut voir que la dernière révision.

Mettre à jour et synchroniser les signataires

En tant qu’utilisateur juridique ou prestataire, mettez à jour et synchronisez les détails du signataire lorsque la soumission du contrat a échoué ou que le document de contrat ne peut pas être envoyé en raison d’informations incomplètes sur le signataire.

Résoudre la non-soumission du contrat libre-service

Soumettre à nouveau une demande de contrat qui n’a pas été soumise en raison d’informations incomplètes sur le signataire en mettant à jour et en synchronisant les informations du signataire.

Résoudre l’erreur lors de l’envoi pour signature

Mettre à jour et synchroniser les détails du signataire en cas d’échec de l’envoi pour signature

Résoudre la non-soumission du contrat libre-service

En tant qu’utilisateur de contrat, renvoyez une demande de contrat qui n’a pas été soumise en raison d’informations incomplètes sur le signataire en mettant à jour et en synchronisant les informations du signataire.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si les informations sur le signataire sont manquantes, la demande de contrat sera enregistrée en tant que brouillon et ne sera pas soumise. Mettez à jour les signataires et synchronisez-les pour résoudre l’échec.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Accédez à **Demandes juridiques**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Ouvrez une demande juridique.
5. **Accédez à la demande de contrat** et ouvrez-la.
6. Accédez au flux **d'activité** pour connaître l'erreur de validation.
7. Accédez à l'onglet **Signataires** .
8. Sélectionnez le signataire et mettez à jour les informations.
9. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les détails du signataire.
10. Revenez à l'onglet **Signataires** .
11. Sélectionnez **Synchroniser les signataires**.
    Le document de contrat est mis à jour avec les détails du signataire.
12. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la demande de contrat.
13. Sélectionnez **Soumettre à nouveau**

Résultats
La demande de contrat est soumise à nouveau et l'état passe de Brouillon à Travail en cours.

Résoudre l'erreur lors de l'envoi pour signature

En tant qu'utilisateur de contrat ou prestataire, mettez à jour et synchronisez les détails du signataire en cas d'échec de l'envoi pour signature.

Avant de commencer
Rôle requis :

- sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'envoi d'un document pour signature échoue en cas d'incompatibilité entre les informations sur le signataire dans la demande de contrat et celles du document contractuel. Mettez à jour et synchronisez les informations de signature pour envoyer le document pour signature.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Accédez à **Demandes juridiques**.
4. Ouvrez une demande juridique.
5. **Accédez à la demande de contrat** et ouvrez-la.
6. Accédez au flux **d'activité** pour découvrir l'erreur de validation.
7. Accédez à l'onglet **Signataires** .
8. Sélectionnez le signataire et mettez à jour les informations.
9. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les détails du signataire.
10. Revenez à l'onglet **Signataires** .
11. Sélectionnez **Synchroniser les signataires**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le document de contrat est mis à jour avec les détails du signataire.

12. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer la demande de contrat.
13. Sélectionnez **Envoyer pour signature**

Résultats
Une nouvelle révision de document de contrat est créée avec les derniers détails du signataire et elle est envoyée pour signature.

Initier une approbation ad hoc pour la révision d'un document contractuel

Initiez une approbation ad hoc pour la révision d'un document contractuel à partir d'un utilisateur ou d'un groupe d'utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que collaborateur ajouté à une demande, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les délégataires. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Affecté à** et **Groupe d'affectation** .

Vous pouvez affecter ces approbations à n'importe quel utilisateur ou groupe d'utilisateurs de votre organisation disposant du rôle sn_lg_cnt.contract_fulfiller, Lorsque vous initiez une approbation, les approbations reçoivent une notification par e-mail et peuvent examiner l'approbation et agir sur elle.

Remarque :
Si une révision de document contractuel a déjà un enregistrement d'approbation en attente, vous ne pouvez pas initier une autre approbation pour le même élément.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **demande de contrat** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes** , accédez à **Demandes juridiques** ou **Demandes de contrat**.
4. Dans l'onglet **Approbateurs**, cliquez sur **Initier l'approbation**.

   Vous pouvez également initier une approbation en cliquant sur le bouton Plus d'actions ( ) et en sélectionnant **Initier l'approbation**.
5. Remplissez les champs de la boîte de dialogue Initier l'approbation.

Boîte de dialogue Initier l'approbation

Champ	Description
Type de contrat	Type de contrat pour lequel vous devez initier une approbation.
Révision de document	Ce champ est automatiquement rempli avec la dernière révision de document.
Approbation de	Approbation requise au niveau de l'utilisateur ou du groupe d'utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Utilisateur** : obtenir l'approbation d'un utilisateur individuel. ○ **Groupe d'utilisateurs** : obtenir l'approbation d'un ensemble d'utilisateurs. Le champ **Sélectionner un utilisateur** est remplacé par le champ **Sélectionner un groupe d'utilisateurs**.
Sélectionner un utilisateur	Utilisateur ou groupe d'utilisateurs devant approuver l'élément. **Remarque :** Les utilisateurs ou groupes d'utilisateurs disposant du rôle sn_lg_cnt.contract_fulfiller sont répertoriés. ○ Si vous avez sélectionné **Utilisateur** dans le champ **Approbation par**, sélectionnez un utilisateur dont l'approbation est requise. ○ Si vous avez sélectionné **Groupe d'utilisateurs** dans le champ **Approbation par**, sélectionnez un groupe d'utilisateurs dont l'approbation est requise.
Remarque d'approbation	Remarque pour l'utilisateur ou le groupe d'utilisateurs sélectionné.

6. Cliquez sur **Initier**.

Résultats

Les approbateurs affectés sont ajoutés dans l'onglet **Approbateurs** en fonction des conditions suivantes :

- Si vous avez sélectionné **Utilisateur** dans le champ **Approbation par**, un enregistrement d'approbation est créé pour l'utilisateur sélectionné.
- Si vous avez sélectionné **Groupe d'utilisateurs** dans le champ **Approbation par**, un enregistrement d'approbation pour chaque utilisateur du groupe sélectionné est créé. Tout membre du groupe peut approuver.

Les approbations affectées obtiennent une notification par e-mail avec un lien pour ouvrir l'enregistrement pour la révision et l'action.

Les détails de l'approbation apparaissent sous l'onglet **Approbations** de la page Ticket standard.

Workflow de signature pour une demande juridique

Vous [store-future: BEGIN review]pouvez demander une[End] signature électronique [store-future: BEGIN review]ou manuscrite (manuelle)[End] pour une demande juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Signature électronique : permet aux utilisateurs de signer électroniquement le document de contrat. Pour plus d'informations, consultez Configurer un fournisseur de signature électronique pour les contrats juridiques.

  Activez une propriété système pour générer un certificat d'achèvement. Pour plus d'informations, consultez Activer une propriété système pour générer un certificat d'achèvement.

- [store-future: BEGIN review]Signature manuscrite : permet de finaliser le contrat manuellement plutôt qu'électroniquement. Vous pouvez ensuite charger le document finalisé.[End]

Workflow de signature électronique

- Envoyez le document finalisé aux signataires pour signature.
  - L'état du contrat passe à En attente de signature et le flux de signature électronique est déclenché comme dans l'intégration juridique.
  - Une notification par e-mail indiquant que le document de contrat est disponible pour signature est envoyée au premier signataire. L'e-mail contient un lien vers le document de contrat que le signataire peut ouvrir et signer le document via le fournisseur de signature électronique ou Adobe Sign tel DocuSign que configuré dans l'intégration juridique de la signature électronique.

    Le premier signataire est celui dont la valeur d'ordre dans la liste des signataires est définie comme la plus basse dans l'onglet Signataire. Pour plus d'informations, consultez Configurer les règles du modèle de contrat.

    Un e-mail est envoyé au prochain signataire afin qu'après que le premier ait signé le contrat, il puisse lui demander sa signature.

- Les signataires peuvent accepter ou refuser la demande de signature.
  - Le document est signé par un signataire.
    - S'il y a plus de signataires pour signer le document de contrat, il est envoyé au prochain signataire dans l'ordre.

      L'état du signataire actuel dans la demande est mis à jour de Signature en attente à Signé. L'état des prochains signataires est mis à jour de Non démarré à Signature en attente.

    - Si le dernier signataire a signé le document, l'enregistrement du référentiel des contrats juridiques est automatiquement créé et le document signé lui est joint.

      Lors de la génération du document de contrat, le type de données et l'exactitude des champs mappés et de leurs valeurs sont validés. Si des erreurs de validation sont trouvées, une notification par e-mail est envoyée au prestataire juridique avec la liste des champs qui n'ont pas été copiés dans le document final du contrat et le lien vers l'enregistrement du référentiel de contrat. Le prestataire ouvre ensuite l'enregistrement à l'aide du lien et corrige les valeurs pour résoudre les erreurs de validation.

      L'état du contrat passe à Contrat signé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La demande juridique est automatiquement fermée.
- Si la propriété *sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate* système est définie sur *true*, le certificat d'achèvement est généré et annexé au document de contrat signé.

- Le document est refusé par le signataire.
  - Le document de contrat est renvoyé au demandeur. Une notification par e-mail indiquant que le signataire a refusé de signer le document est envoyée au demandeur.

    Le demandeur peut modifier la demande et la renvoyer aux signataires pour signature.

    L'état du signataire dans la demande est défini sur Refusé.
  - L'état du contrat dans la demande est mis à jour de En attente de signature à Signature refusée.

[store-future: BEGIN review]

Workflow de signature manuscrite

Envoyez le document aux signataires pour signature.

- L'état du contrat est mis à jour sur Signature en attente.
- Une notification par e-mail est envoyée aux signataires avec le document contractuel en pièce jointe.
- Les signataires impriment le document, le signent et le renvoient au demandeur juridique.

[End]

Demandes de révision de contrats tiers

Les employés peuvent soumettre des demandes juridiques d'examen des contrats tiers par l'équipe juridique.

Fonctionnalités

Les demandes d'avis tiers incluent les fonctionnalités suivantes :

- Capacité de soumettre un document de tiers pour révision.
- Possibilité de charger plusieurs documents contractuels et justificatifs pour examen.
- Intégrations de signatures électroniques avec Adobe Sign et DocuSign.
- Prise en charge du stockage des documents contractuels dans votre ServiceNow instance ou dans des systèmes de stockage externes tels que Microsoft OneDrive et Google Drive.
- Référentiel Contrats juridiques contenant les métadonnées des documents contractuels signés.
- Prise en charge d'une propriété système configurable pour générer une certification d'achèvement.

Workflow de demande de révision de contrat tiers

En tant que prestataire juridique au sein de l'équipe juridique, vous traitez les demandes d'examen de tiers affectées en effectuant les activités suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Un utilisateur juridique crée une demande d'examen de contrat tiers.
2. L'utilisateur juridique télécharge un ou plusieurs contrats et leurs pièces justificatives, et les classe.
3. Le prestataire juridique examine le document de contrat joint à la demande juridique.
4. Le cas échéant, le prestataire juridique requalifie le contrat et les pièces justificatives
5. Le prestataire juridique apporte les modifications nécessaires aux documents contractuels.
6. Le prestataire juridique charge le contrat révisé dans la demande juridique.
7. Le prestataire juridique envoie le document contractuel révisé par e-mail à des contacts tiers pour révision directement à partir Legal Counsel Centerdu .
8. Affichez les réponses des contacts de tiers dans le flux d'activité de la demande juridique.

   Plusieurs itérations de révisions entre votre société et le tiers peuvent être nécessaires avant que le document contractuel ne soit finalisé par toutes les parties.
9. Le demandeur initie une approbation ad hoc.
10. Le prestataire juridique prépare les signatures en spécifiant la commande dans le cas de plusieurs documents de contrat, en ajoutant les champs requis par le système de signature électronique configuré et en envoyant le document de contrat pour signature.
11. Tous les signataires soumettent les signatures requises.
12. Si un stockage externe est configuré, le contrat signé y est stocké et référencé dans le référentiel de contrats.

Une fois que tous les signataires ont signé le document de contrat, celui-ci est stocké sur l'instance ServiceNow ou sur un système de stockage externe. Le demandeur et les membres du service juridique peuvent accéder au document contractuel signé à partir du référentiel Contrats juridiques.

Soumettre une demande juridique de révision de contrat tiers

Soumettez une demande juridique pour que l'équipe juridique examine un contrat tiers ou les termes et conditions fournis par le tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez au formulaire d'admission d'examen de tiers à partir de ou Portail de services juridiques à partir de Centre des employés.
2. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez Formulaire de révision du contrat tiers.
3. Ajoutez un contrat unique ou multiple et des documents justificatifs à examiner par le service juridique.
   a. Dans la section Documents, joignez des documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Classez les pièces jointes.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

- Une demande juridique de révision du contrat tiers joint et de toutes les pièces justificatives est créée dans l'état Nouveau.
- Les documents sont joints et l'état du contrat est Nouveau.
- Pour un créateur d'enregistrement personnalisé, si aucun document n'est joint, la demande juridique est à l'état Brouillon. Vous devez charger le document et soumettre à nouveau la demande de contrat. Pour plus d'informations, voir Soumettre à nouveau la demande de contrat tiers

Pour plus d'informations sur l'affichage et le suivi de la demande juridique, consultez Afficher et suivre la demande de révision de contrat tiers en tant qu'utilisateur juridique.

Que faire ensuite

En tant que membre de l'équipe de support des contrats du département juridique, traitez la demande de révision et de signature du contrat. Pour plus d'informations, voir Traiter une demande d'examen de contrat tiers

.

Soumettre à nouveau la demande de contrat tiers

En tant qu'utilisateur juridique, renvoyez la demande de contrat avec l'état Brouillon.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour un créateur d'enregistrement personnalisé, si aucun document n'est joint, la demande juridique est à l'état Brouillon. Vous devez charger le document et soumettre à nouveau la demande de contrat.

Procédure

1. Ouvrez la demande de révision de contrat tiers.

2. Dans la section Documents, joignez des documents.
   Les fichiers joints sont répertoriés avec le nom du fichier, le type de document et les actions dans la section Documents La liste des documents joints peut être consultée dans le flux d'activité de la demande.

3. Classez les pièces jointes.

4. Sélectionnez **Nouvelle soumission**.

Afficher et suivre la demande de révision de contrat tiers en tant qu'utilisateur juridique

Affichez les détails d'une demande d'examen de contrat tiers après qu'elle a été soumise et suivez les activités de demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.
2. Ouvrez votre demande d'examen de contrat tiers soumise à partir de l'option **Mes demandes** dans le menu d'en-tête.
3. Affichez les détails de la demande.
   - Affichez le document de contrat en accédant à l'onglet **Documents de contrat** .
   - Affichez les pièces justificatives en accédant à l'onglet **Pièces justificatives** .
   - Suivez les activités de la demande et publiez des messages pour que le prestataire travaille dessus en accédant à l'onglet Détails de la **demande** .
   - Affichez une liste des signataires et leurs détails en accédant à l'onglet **Signataires** .
   - Affichez les détails de la révision du contrat tiers en accédant à l'onglet Détails de la **demande** .
   - Affichez les documents contractuels finaux en accédant à l'onglet **Contrat juridique** . Lorsque plusieurs documents de contrat sont joints, un enregistrement distinct est créé pour chaque type de contrat.

Modifier une demande d'avis d'un tiers

En tant que demandeur, modifiez une demande juridique pour mettre à jour les détails de la demande ou remplacez le document contractuel joint par une version mise à jour.

Avant de commencer
Vous pouvez modifier une demande tant qu'elle n'est pas à l'état Brouillon .

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user

Procédure

1. Ouvrez la demande de révision de contrat tiers.
2. Modifiez la demande.
3. Sélectionnez **Enregistrer** pour mettre à jour l'enregistrement.

Traiter une demande d'examen de contrat tiers

En tant que membre de l'équipe d'assistance pour les contrats juridiques, examinez et révisez un document de contrat tiers. Vous pouvez envoyer le document révisé par e-mail aux personnes concernées pour vérifier les révisions, puis envoyer le document prêt pour signature électronique à partir de la demande juridique.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que collaborateur ajouté à une demande, vous pouvez y accéder et travailler dessus, tout comme les délégataires. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier les champs **Affecté à** et **Groupe d'affectation** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Affectez-vous une demande juridique ou affectez-la à une personne de votre groupe d'affectation.
   Pour plus d'informations, voir Affecter une demande juridique
2. Commencez à traiter une demande juridique.
   a. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
   b. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
   c. Sélectionnez **l'option Demandes juridiques** .
   d. Sélectionnez **M'affecter**.
   e. Ouvrez la demande juridique à partir de la liste.
   f. Sélectionnez **Démarrer le travail**
   L'état de la demande juridique devient Travail en cours.
3. Dans l'onglet **Listes** , accédez à **Demandes juridiques** ou **Demandes de contrat**.
4. **Facultatif :** Si vous avez besoin d'aide d'autres prestataires pour travailler sur la demande juridique, ajoutez-les dans le champ **Collaborateurs**.

   Remarque :
   Les utilisateurs disposant du rôle sn_lg_cnt.contract_fulfiller sont répertoriés dans le champ **Collaborateurs** .

   Les collaborateurs sont informés par e-mail qu'ils ont été ajoutés en tant que collaborateurs à une demande juridique.
5. **Facultatif :** Reclassifiez le contrat ou les pièces justificatives soumises pour examen.
   Pour plus d'informations, consultez Reclassifier les documents contractuels dans la demande d'examen de contrat tiers en tant que prestataire juridique et Modifier les pièces justificatives dans la demande d'examen de contrat tiers en tant que prestataire juridique.
6. Ouvrez une révision existante d'un document de contrat.
   - Pour le stockage interne : dans l'onglet **Documents contractuels** , sélectionnez le nom du document pour ouvrir l'enregistrement de révision du document.
   - Pour le stockage externe : dans l'onglet **Documents contractuels** , cliquez sur le lien dans l'onglet **URL** pour afficher le document en ligne.
7. Examinez les documents de contrat.
8. Révisez le document de contrat si des modifications sont nécessaires et chargez-le en créant une révision.
   a. Sélectionnez **Créer une révision**.
   b. Dans le champ **Sélectionner le type de contrat** , sélectionnez le type de contrat.
   c. Dans le champ **Créer une révision à partir de** , sélectionnez le type de stockage auquel joindre la révision.
      - Pour sélectionner un fichier à partir de votre système local, sélectionnez **Ordinateur** et chargez un fichier.
      - Pour sélectionner une pièce jointe à partir d'un e-mail, sélectionnez **E-mail entrant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les fichiers joints aux e-mails entrants sont répertoriés dans le champ **Document** .

- Pour sélectionner un fichier stocké dans le système de stockage externe configuré, sélectionnez **Stockage externe**.

  Cette option ne s'affiche que si un stockage externe a été configuré.

  (Facultatif) Ajoutez plus d'informations sur le document dans le champ **Notes** .

  Ces informations sont ajoutées au flux d'activité avec la pièce jointe.

d. Sélectionnez **Créer**.

Le document est ajouté à la demande. Le numéro de révision du dernier document est supérieur de 1 à celui du numéro de révision de document précédent. La révision du document est répertoriée dans l'onglet **Documents contractuels** .

9. Si une approbation est requise de la part d'autres personnes concernées, envoyez le document pour approbation ad hoc.
Pour plus d'informations, consultez Initier une approbation ad hoc pour une demande juridique ou sa pièce jointe.

10. Créez un e-mail aux personnes concernées pour que le document contractuel complété soit révisé et que les modifications soient confirmées.

a. Sélectionnez **Composer un e-mail**.

b. Dans la fenêtre contextuelle Composer un e-mail, sélectionnez les documents à joindre à l'e-mail.

c. Sélectionnez **Ajouter** pour joindre le document à l'e-mail.
Un éditeur d'e-mail s'affiche.

d. Dans l'onglet **Nouveau brouillon d'e-mail** , ajoutez les adresses e-mail des destinataires dans les champs **À**, **Cc** et **Cci** comme il convient.

Dans le champ **À** , entrez l'adresse e-mail du destinataire, le champ **Cc** sera défini sur l'adresse e-mail du demandeur.

e. Saisissez l'objet de l'e-mail dans le champ **Objet** .
La brève description de la demande est renseignée par défaut.

f. Dans le champ **Pièces jointes** , sélectionnez le lien **+Ajouter un fichier** pour ajouter les documents, puis sélectionnez la source du fichier.

g. Saisissez votre propre message dans le corps de l'e-mail ou copiez-collez le contenu d'un modèle de réponse par e-mail dans le corps de l'e-mail.

À l'aide des modèles de réponse, vous pouvez insérer du contenu prédéfini dans le corps de l'e-mail. Sélectionnez l'icône du modèle de réponse (et trouvez un modèle de réponse approprié en fonction de l'objet de votre e-mail. Copiez et collez le contenu du modèle dans le corps de l'e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Seuls les modèles de réponse configurés pour le canal d'e-mail sont disponibles. Pour plus d'informations, consultez Modèles de réponses configurés pour le canal d'e-mail.

Pour plus d'informations, voir Communication par e-mail .

h. Envoyez l'e-mail immédiatement ou indiquez qu'il doit être envoyé plus tard.

- Pour envoyer l'e-mail immédiatement, sélectionnez **Envoyer un e-mail**.
- Pour indiquer que l'e-mail doit être envoyé **ultérieurement, sélectionnez Enregistrer comme brouillon**.

11. Dans l'onglet **Signataires** , ajoutez des signataires auxquels le contrat sera envoyé pour signature électronique en sélectionnant **Ajouter**.

12. Lorsque toutes les parties prenantes se sont mises d'accord sur la révision d'un document contractuel, sélectionnez **Préparer pour signature** afin de préparer et d'envoyer le document aux signataires pour signature électronique.

a. Dans la fenêtre contextuelle Réorganiser le document, faites glisser les documents et placez-les pour définir l'ordre.
L'option de réapprovisionnement n'est affichée que lorsque plusieurs documents sont joints à la demande de contrat.

b. Sélectionnez **Préparer pour signature**.

L'état et l'état du contrat sont remplacés par Préparation pour signature.

13. Complétez le document dans le système de signature électronique configuré et envoyez-le pour signature.

a. Connectez-vous au portail de signature électronique.

b. Prévisualisez le document pour vous assurer que le contenu est correct.
Les documents contractuels soumis dans la demande d'examen du contrat tiers seront combinés en un seul document.

c. Ajoutez les champs requis, y compris le champ Signature et Date de signature pour tous les signataires.

d. Sélectionnez **Envoyer**.

Une enveloppe de signature électronique est créée et envoyée à tous les signataires. Si le système reçoit une notification de réussite du fournisseur de signature électronique, l'état du contrat passe de Préparation pour signature à En attente de signature.

14. **Facultatif :** Si vous devez annuler la demande de signature avant que tous les signataires n'aient fini de signer le document, sélectionnez **Annuler les signatures**.
L'état du contrat passe à Signature annulée.

Que faire ensuite

- Les signataires peuvent examiner et signer ou refuser de signer le contrat.

Pour plus d'informations, consultez Workflow de signature pour une demande juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vérifiez l'état du contrat dans la demande.
  - Si tous les signataires signent le document de contrat, l'état du contrat est mis à jour sur Contrat signé. Dans l'onglet **Signataires** , l'état de tous les signataires est mis à jour sur Signé. Vous pouvez accéder à l'enregistrement du référentiel des contrats juridiques à partir de l'onglet **Référentiel des contrats juridiques** .
  - Si un signataire refuse de signer le document de contrat, l'état du contrat est mis à jour sur Signature refusée. Dans l'onglet **Signataires** , l'état de tous les signataires est défini sur Refusé. Si d'autres modifications sont nécessaires dans le document de contrat, mettez-le à jour et renvoyez-le aux signataires pour signature.
  - Une fois que tous les signataires ont signé le document, un e-mail est envoyé aux signataires légaux avec le document du contrat finalisé en pièce jointe.
  - Si le certificat d'achèvement est activé, un certificat sera émis avec les détails de l'horodatage sur l'action de chaque signataire lors d'une signature électronique.
- Si le contrat est signé par tous les signataires, vous pouvez fermer la demande en sélectionnant **Fermer terminé**. Pour plus d'informations, voir Fermer une demande juridique

Reclassifier les documents contractuels dans la demande d'examen de contrat tiers en tant que prestataire juridique

En tant que prestataire juridique, reclassifiez les documents soumis dans une demande de révision de contrat tiers. Par exemple, vous devez modifier le type de document contractuel d'Accord de confidentialité en Accord de partenariat.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Ouvrez la demande pour laquelle vous souhaitez reclasser les documents.
4. Sélectionnez la demande de contrat dans l'onglet **Demandes de contrat** .
5. Dans l'onglet **Documentscontractuels, sélectionnez Reclassifier**.
6. Dans la liste déroulante **Type de contrat** , sélectionnez le type de contrat que vous souhaitez reclassifier.
7. Dans la liste déroulante **Reclassifier en** , sélectionnez le type de contrat dans lequel vous souhaitez reclasser.
8. **Facultatif :** Ajoutez plus d'informations sur le document dans le champ **Notes de travail**.
9. Sélectionnez **Reclassifier** pour mettre à jour la classification.
10. Sélectionnez **Enregistrer** pour sauvegarder l'enregistrement.

Modifier les pièces justificatives dans la demande d'examen de contrat tiers en tant que prestataire juridique

En tant que prestataire juridique, ajoutez, supprimez ou reclassifiez les documents justificatifs soumis dans une demande d'examen de contrat tiers.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Ouvrez la demande pour laquelle vous souhaitez reclasser les documents.
4. Sélectionnez la demande de contrat dans l'onglet **Demandes de contrat** .
5. Accédez à l'onglet **Documents justificatifs** .
6. Modifiez les pièces justificatives.

7. **Facultatif :** Reclassifier les pièces justificatives
   a. Dans l'onglet **Pièces justificatives** , sélectionnez **Reclassifier**.
   b. Dans la liste déroulante **Sélectionner un document** , sélectionnez le nom du document que vous souhaitez reclassifier.
   c. Dans la liste déroulante **Reclassifier en** , sélectionnez le nouveau type de contrat.
   d. **Facultatif :** Ajoutez plus d'informations sur le document dans le champ **Notes de travail**.
   e. Sélectionnez **Reclassifier** pour mettre à jour la classification.
8. Sélectionnez **Enregistrer** pour sauvegarder l'enregistrement.

Annuler une demande juridique

Annulez une demande de contrat juridique si elle n'est plus nécessaire.

Avant de commencer

Important :
L'annulation d'une demande de contrat juridique après son envoi pour signature arrête le processus dans son état actuel.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user, sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.
2. Ouvrez votre demande juridique soumise à partir de l'option **Mes demandes** dans le menu d'en-tête.
3. Sur la page Ticket standard, dans le menu Actions, sélectionnez Annuler la **demande**.
4. Dans la boîte de dialogue, saisissez des commentaires pour expliquer pourquoi la demande a été annulée.
5. Sélectionnez **Confirmer l'annulation**.

Résultats

- La demande est annulée et les flux actifs associés sont arrêtés. Les commentaires d'annulation apparaissent dans l'onglet **Activité** de la demande.
- L'état du contrat bascule sur Contrat annulé.
- La signature du document envoyée aux signataires est annulée pour bloquer toute autre signature. Les signataires reçoivent une notification par e-mail indiquant que la demande juridique a été annulée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher et télécharger un document de contrat signé

Affichez et téléchargez un document de contrat signé.

Lorsque tous les signataires ont signé un document de contrat, il est considéré comme le document final du contrat et est stocké dans la table juridique [sn_lg_cnt_repository].

L'accès à un document contractuel est basé sur les rôles et conditions d'utilisateur suivants :

- Le gestionnaire de groupe, l'utilisateur affecté à et le collaborateur ont un accès en modification au référentiel de contrats.
- Le prestataire de contrat appartenant au même groupe d'affectation dispose d'un accès en lecture seule au référentiel de contrat.
- Le prestataire de contrat qui ne fait pas partie du groupe d'affectation n'a pas accès au référentiel de contrat.
- Un prestataire de contrats peut afficher et mettre à jour l'enregistrement du référentiel de contrat
- Seul un administrateur de contrats peut supprimer un enregistrement de référentiel de contrat.
- Les demandeurs peuvent afficher uniquement les documents contractuels pour lesquels ils ont soumis la demande juridique.
- Les utilisateurs ne peuvent afficher que les documents contractuels pour lesquels ils ont été ajoutés à la liste de surveillance des demandes juridiques correspondantes.

Lorsque plusieurs documents de contrat sont joints, un enregistrement de référentiel de contrat distinct est créé pour chaque type de contrat.

Afficher et télécharger un document de contrat signé en tant que prestataire juridique

Affichez et téléchargez un document de contrat signé en tant que prestataire juridique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet Listes, accédez à **Contrats juridiques** > **Tous les contrats**.
4. Dans la liste, ouvrez un enregistrement de référentiel de contrat.
5. Sélectionnez l'onglet **Documents contractuels** .
6. Téléchargez le document de contrat.
   - Si une intégration de stockage externe est active et publiée, sélectionnez le lien dans l'onglet **URL** pour ouvrir l'emplacement de stockage externe et télécharger le document de contrat.
   - Si aucune intégration de stockage externe n'est disponible, sélectionnez le document dans l'onglet **Documents contractuels** pour afficher les détails de la révision du contrat. Sélectionnez l'icône Actions (⋮) et sélectionnez **Télécharger** pour télécharger le document. Vous pouvez cliquer sur le nom de l'option d'affichage du document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher et télécharger un document de contrat signé en tant qu'utilisateur juridique

Affichez et téléchargez un document de contrat signé en tant qu'utilisateur juridique.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user et sn_cm_core.contract_user

Procédure

Ouvrez la demande juridique à partir de la vue de la plateforme ou à l'aide de Portail de services.

Afficher les demandes de contrat

Lorsqu'une demande juridique est soumise, une demande de contrat qui lui est associée est lancée.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez accéder à la demande de contrat via la demande juridique ou directement à partir du Legal Counsel Center.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône de liste ( ).
3. Dans l'onglet Listes, accédez à **Demandes de contrat.**
   - Sélectionnez **Mes affectations** pour afficher les demandes de contrat qui vous sont affectées.
   - Sélectionnez **Collaborations** pour afficher les demandes de contrat où vous êtes collaborateur.
   - Sélectionnez **Tout** pour afficher toutes les demandes de contrat.

Gérer Contrats juridiques ServiceNow

En tant qu'administrateur, vous travaillez sur la gestion des modèles de documents Word et des contrats juridiques.

Consultez les rubriques suivantes pour savoir comment gérer les modèles de documents Word et les contrats juridiques.

Gérer les clauses et les modèles de contrat

Créez un type de contrat pour définir différents types de demandes de contrat juridique et associez-le à un modèle de contrat.

Gérer les enregistrements de contrat

Définissez un utilisateur en tant que signataire interne afin que le signataire puisse être ajouté à un modèle de contrat pour l'ajouter automatiquement au document de contrat d'une demande.

Afficher un enregistrement de contrat

Créez des catégories de modèles de documents pour identifier facilement des documents similaires et trouver plus facilement le modèle de document approprié.

Modifier un enregistrement de contrat

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Permettez aux utilisateurs d’afficher les détails des e-mails envoyés dans le flux d’activité.

Afficher un enregistrement de contrat

Consultez l’historique d’un contrat juridique pour suivre les changements, examiner la piste d’audit et mettre à jour les champs. Visualisez facilement la date à laquelle un contrat a été modifié et qui l’a modifié.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Affichez tous les contrats en accédant à **Contrats juridiques** > **Tous les contrats**.
4. **Facultatif :** Affichez les contrats expirés ou qui arrivent bientôt à échéance.
   - Pour afficher les contrats qui expireront dans les 30 jours, sélectionnez **Contrats arrivant à échéance**.
   - Pour afficher les contrats **expirés, sélectionnez Contrats expirés**.
5. **Facultatif :** Affichez une version précédente du contrat.
   a. Sélectionnez le contrat dans la liste.
   b. Dans la liste connexe **Historique de contrat** , sélectionnez une date dans la colonne **Début de contrat** pour afficher la version antérieure.

Modifier un enregistrement de contrat

Une fois qu’un enregistrement de contrat est créé, vous pouvez modifier la date de fin, le contrat parent et le modèle de contrat.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si des modifications sont apportées à une date de fin de contrat ou à ses termes et conditions, une copie du contrat est automatiquement enregistrée et placée dans l’historique du contrat.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Affichez tous les contrats en accédant à **Contrats juridiques** > **Tous les contrats**.
4. Sélectionnez un contrat.
5. **Facultatif :** Modifiez la date de fin du contrat.
   a. Dans le champ **Date de fin** , sélectionnez l’icône Afficher la date de fin du calendrier ( ).
   b. Dans la fenêtre contextuelle du calendrier, sélectionnez une date.
   c. Sélectionnez **OK**.
6. **Facultatif :** Modifiez le contrat parent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **Contrat parent** , sélectionnez l'icône Rechercher un enregistrement ( ).

b. Dans la liste contextuelle Contrat parent, sélectionnez un enregistrement de contrat à affecter en tant que contrat parent.

7. **Facultatif :** Modifiez le modèle de contrat.

a. Dans le champ **Modèle de contrat** , sélectionnez l'icône Rechercher un enregistrement ( ).

b. Dans la liste contextuelle Modèle de contrat, sélectionnez le modèle.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Gérer les clauses et les modèles de contrat

En tant qu'administrateur, gérer les clauses, les variations de clauses et les modèles de contrats.

Modifier une variation de clause de contrat

Modifiez une variation de clause pour modifier le contenu qui sera utilisé dans un modèle de contrat.

Modifier un modèle de contrat en ajoutant manuellement des contrôles de contenu

Modifiez un modèle de contrat pour refléter toutes les modifications qui doivent être incluses dans le modèle afin de générer un contrat standard lorsqu'un employé soumet une demande de contrat.

Modifier un modèle de contrat à l'aide Microsoft Word du complément pour ServiceNow les contrats

Modifiez les métadonnées, les signataires ou les clauses dans un modèle de contrat qui doivent être inclus dans le modèle de contrat pour générer un contrat standard lorsqu'un employé soumet une demande de contrat à l'aide du complément Microsoft Word pour les contrats ServiceNow.

Créer un modèle de contrat à partir d'un modèle existant

Créez un nouveau modèle de contrat à partir d'un modèle existant si vous n'avez besoin que d'une petite variation dans le contenu d'un modèle existant.

Générer et afficher un aperçu d'un document de contrat à partir d'un modèle

Affichez le formulaire final d'un document de contrat dont les contrôles de contenu ont été remplacés par les valeurs des variables ou les valeurs de retour des scripts.

Supprimer un modèle de contrat

Supprimez le modèle de contrat lorsque vous n'en avez plus besoin.

Référence Contrats juridiques ServiceNow

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur Contrats juridiques ServiceNow.

Composants installés avec Contrats juridiques ServiceNow

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Contrats juridiques ServiceNow , qui inclut les composants pour Structure de base des contrats et Modèles de documents Word, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Remarque :
Certains rôles de la colonne **Contient des rôles** sont disponibles avec l'installation de l'application Legal Service Delivery respective. Par exemple, des rôles avec un préfixe sn_lg_matter sont ajoutés lorsque vous installez l'application Legal Matter Management.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Contrats juridiques ServiceNow Configurateur sn_lg_cnt.contract_config	Permet de configurer des données telles que les signataires internes et les règles de modèle. Le rôle ne donne pas accès aux données relatives aux demandes de contrat juridique soumises.	• connection_admin • sn_lg_ops.legal_user • catalog_editor • sn_cm_core.contract_config
Administrateur Contrats juridiques ServiceNow [sn_lg_cnt.contract_admin]	Fournit les autorisations administratives pour l'application Contrats juridiques ServiceNow et un accès complet aux données sous-jacentes.	• sn_lg_cnt.contract_config • sn_lg_cnt.contract_fulfiller
Contrats juridiques ServiceNow prestataire [sn_lg_cnt.prestataire_contrat]	Fournit au prestataire un accès pour traiter les demandes de contrat.	• sn_lg_ops.legal_user • sn_cm_core.contract_fulfiller • contract_manager
Utilisateur juridique [sn_lg_ops.legal_user]	Permet de soumettre des demandes juridiques et de suivre leur progression. Peut travailler sur des tâches affectées liées à des questions juridiques.	sn_interview_temp.reader
Utilisateur du contrat [sn_cm_core.contract_user]	Ce rôle est nécessaire pour initier et suivre l'exécution du contrat.	Néant
Administrateur de contrat [sn_cm_core.contract_admin]	Fournit un accès administratif aux données sous-jacentes et à Structure de base des contrats celles-ci.	• sn_cm_core.contract_fulfiller • sn_cm_core.contract_config • usage_admin
Configurateur de contrat [sn_cm_core.contract_config]	Permet de configurer les données pour les modèles et les configurations de contrat. Il ne donne pas accès aux données transactionnelles de Structure de base des contrats.	• user_criteria_admin • sn_cm_core.contract_fulfiller • view_changer • sn_doc.writer • contract_manager
Prestataire de contrat	Ce rôle est nécessaire pour initier des actions tout en exécutant une exécution de contrat affectée. Exemple : Créer des	sn_cm_core.contract_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	révisions, Ajouter des signataires, Annuler un signataire.	

Tables installées

Remarque :
En plus des tables suivantes, des tables propres aux domaines d'activité sont installées avec Gestion des requêtes juridiques. Pour en savoir plus, consultez Tables de domaines d'activité pour les demandes juridiques.

Table	Description
Référentiel des contrats juridiques [sn_lg_cnt_repository]	Stocke les détails du référentiel de contrat.
Clause [sn_cm_core_clause]	Stocke les détails des champs de clause.
Clause importée [sn_cm_core_imported_clause]	Stocke les données relatives aux clauses importées
Mappage de clause [sn_cm_core_m2m_clause_word_template]	Stocke les détails des mappages de clauses.
Variation de clause [sn_cm_core_clause_variation]	Stocke les détails des variations de clauses.
Champ de variation de clause (sn_cm_core_clause_variation_field)	Stocke les détails des champs de variation de clause.
Type de contrat [sn_cm_core_contract_type]	Stocke les détails des types de contrats.
Document contractuel [sn_cm_core_document]	Stocke les détails des documents de contrat.
Révision du document contractuel [sn_cm_core_document_revision]	Stocke les détails de la révision du contrat.
Association de type de contrat [sn_cm_core_m2m_contract_type_template]	Stocke les détails des associations de types de contrats.
Configuration du contrat [sn_cm_core_contract_configuration]	Stocke les détails des données mappées qui seront ajoutées au document de contrat et au référentiel de contrat dans lequel les contrats seront stockés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Exécution du contrat [sn_cm_core_contract_execution]	Stocke les détails de l'exécution du contrat.
Mappage de référentiel de contrat [sn_cm_core_contract_repository_mapping]	Stocke les données relatives au mappage entre les champs de demande de contrat et les champs de référentiel de contrat.
Signataire [sn_cm_core_signer]	Stockez les données relatives aux détails des signataires, telles que leur nom, leur titre, leur adresse e-mail et leur type de signataire.
Signataire [sn_cm_core_signer_task]	Stocke les détails et l'état de la tâche affectée aux signataires.
Mappage des signataires internes [sn_cm_core_signer_mapping]	Stocke les détails des signataires internes.
Type de contrat : mappage du modèle de contrat [sn_cm_core_contract_type_m2m_contract_model]	Stocke les détails du type de contrat au mappage de modèle de contrat.
Références du document contractuel [sn_cm_core_document_reference]	Stocke les détails des références de document.
Règle du modèle de contrat [sn_cm_core_contract_template_rule]	Stocke les détails des règles du modèle de contrat.
Fichier de support [sn_cm_core_supporting_file]	Stocke les détails des fichiers de support joints à la demande de révision de contrat tiers.

Formulaire de révision du contrat tiers

Le formulaire Révisiondu contrat tiers fournit des informations pour une demande juridique au département juridique à utiliser lors de la révision d'un contrat tiers.

Pour plus d'informations, consultez Soumettre une demande juridique de révision de contrat tiers.

Formulaire de révision du contrat tiers

Champ	Description
Demandé pour	Utilisateur pour lequel la demande est envoyée. Ce champ n'est visible que lorsque vous êtes prestataire juridique disposant du rôle sn_lg_cnt.contract_fulfiller et que vous soumettez une demande à partir du Legal Counsel Center.
Est-ce destiné à un fournisseur, un client ou un partenaire ?	Type de l'entité tierce avec laquelle le contrat doit être signé.
Objet du contrat	Objet et objet du contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de révision du contrat tiers (suite)

Champ	Description
Dénomination sociale de la société	Nom légal du tiers avec lequel le contrat doit être signé.
Adresse	Adresse postale du tiers.
Pays	Pays de l’emplacement tiers.
Date de début du contrat	Date de début de la période de l'accord.
Date de fin du contrat	Date de fin de la période de l’accord.
Date d'achèvement attendue	Date à laquelle la révision du contrat doit être terminée.
Devise	Devise du contrat.
Valeur du contrat	Valeur du coût du contrat.
Nom du point de contact juridique d'une autre partie	Nom de la personne du tiers qui est le point de contact.
E-mail du point de contact juridique d'une autre partie	Adresse e-mail du point de contact.
Documents	Contrat et pièces justificatives à examiner par le service juridique.

Vérification juridique de la confidentialité

La ServiceNow® confidentialité simple juridique fournit un mécanisme permettant d’émettre une demande d’évaluation de la confidentialité afin de résoudre les problèmes liés à la confidentialité.

En tant que demandeur juridique, vous pouvez soumettre une demande **d’évaluation de la confidentialité** et la suivre.

En tant que prestataire juridique, vous pouvez collaborer dans un **Legal Counsel Center** centralisé pour traiter les demandes d’évaluation de la confidentialité et les résoudre.

Explorer

Découvrez les fonctionnalités et les avantages de Vérification juridique de la confidentialité.

Configurer

Installez l’application et configurez les domaines d’activité, les formulaires d’admission et d’autres configurations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander et gérer la demande d'évaluation de la confidentialité

Soumettez et suivez les demandes d'évaluation de la confidentialité.

Référence

Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le Legal Service Delivery Forum de la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Vérification juridique de la confidentialité

La ServiceNow® Vérification juridique de la confidentialité fournit un mécanisme permettant d'émettre une demande d'évaluation de la confidentialité afin de résoudre les problèmes liés à la confidentialité.

Fonctionnalités

Les fonctionnalités de l'application comprennent :

- La possibilité de soumettre une demande d'évaluation de la confidentialité.
- Suivi des demandes d'évaluation de la confidentialité.

Avantages

Les avantages de l'application sont les suivants :

- Un service **d'évaluation de la confidentialité** facilement accessible via un catalogue de services pour remplacer les processus et les tâches manuels et non structurés relatifs aux e-mails.
- Collaboration efficace avec les équipes pour résoudre les demandes.

Configurer Vérification juridique de la confidentialité

Configurez les données de base pour permettre la soumission d'une demande d'évaluation de l'impact sur la confidentialité au département juridique.

En tant qu'administrateur, examinez les composants installés et modifiez-les ou ajoutez-en de nouveaux le cas échéant.

Créer ou modifier un domaine d'activité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définissez les domaines d'activité propres à des branches du droit, comme la propriété intellectuelle, la confidentialité ou la conformité. Associez des catégories aux domaines d'activité et affectez un utilisateur du département juridique en tant que responsable du domaine d'activité.

Créer ou modifier une catégorie de catalogue juridique

Créez des catégories de catalogue pour regrouper les services juridiques que les employés peuvent utiliser afin de rechercher une demande de service juridique spécifique sur Portail de services juridiques.

Configurez un système de stockage externe pour les demandes et questions juridiques.

Configurez un système de stockage externe pour stocker les Vérification juridique de la confidentialité documents joints aux demandes par le demandeur ou le prestataire, ce qui permet à votre organisation de centraliser la gestion et la politique de conservation des documents.

Créer ou modifier un modèle de réponse pour les services juridiques

Configurez un modèle de réponse avec un message réutilisable que les prestataires juridiques peuvent utiliser pour envoyer aux utilisateurs des messages rapides et cohérents par le biais de notes de travail, de commentaires, d'e-mails ou de conversations par messagerie instantanée.

Pour les modèles de réponse de messagerie instantanée, vous pouvez spécifier un nom court qui peut être utilisé comme raccourci pour présenter rapidement le message de réponse à un utilisateur.

Create an email notification

Créez ou modifiez des notifications par e-mail qui sont envoyées lorsque des événements spécifiques se produisent, par exemple, lorsqu'une demande est affectée, fermée ou annulée, ou lorsqu'un message a été publié pour demander des informations supplémentaires.

Configuring the form layout

Pour suivre les dispositions des Vérification juridique de la confidentialité demandes, ajoutez la table Disposition juridique [sn_lg_ops_legal_disposition] en tant que liste connexe à n'importe quel Vérification juridique de la confidentialité formulaire de demande.

Installer Vérification juridique de la confidentialité

Installez l'application a (sn_lg_privacy Vérification juridique de la confidentialité) si vous disposez du rôle administrateur. Cette application inclut des données de démonstration et installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Avant de commencer

- Passez en revue la liste des applications Vérification juridique de la confidentialité dans ServiceNow Store pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou les abonnements, et la compatibilité des versions.
- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Assurez-vous que l'application Gestion des requêtes juridiques (sn_lg_ops) est installée avant d'installer Vérification juridique de la confidentialité.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Vérification juridique de la confidentialité :

- Modules d'extension
- Applications de stockage

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Vérification juridique de la confidentialité (sn_lg_privacy).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   Les versions disponibles s'affichent.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

(Facultatif) Reconfigurez les formulaires de l'application pour utiliser le nouveau créateur d'enregistrement d'évaluation de la confidentialité, la nouvelle catégorie de catalogue et la nouvelle taxonomie de contenu. Pour plus d'informations, voir Reconfigurer les formulaires pour utiliser de nouveaux composants

Servez-vous de Legal Service Delivery Guided Setup pour configurer l'application sur votre instance. Pour accéder à Legal Service Delivery la configuration guidée, accédez à **Administration des données juridiques** > **Configuration guidée juridique**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Reconfigurer les formulaires pour utiliser de nouveaux composants

En tant qu'administrateur, après l'installation Vérification juridique de la confidentialité , reconfigurez les formulaires pour utiliser le nouveau créateur d'enregistrement d'évaluation de la confidentialité, la nouvelle catégorie de catalogue et la nouvelle taxonomie de contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La demande juridique d'évaluation de la confidentialité qui faisait partie a Gestion des requêtes juridiques été déplacée vers une nouvelle application Vérification juridique de la confidentialité. Avec la nouvelle application, de nouveaux composants d'évaluation de la confidentialité sont disponibles pour Vérification juridique de la confidentialité. Vous pouvez reconfigurer les formulaires d'admission pour utiliser le nouveau créateur d'enregistrement d'évaluation de la confidentialité, la catégorie de catalogue et la taxonomie de contenu en fonction des points suivants.

- Si vous utilisez les nouveaux composants d'évaluation de la confidentialité, vous devez rétablir toutes les personnalisations que vous avez apportées aux formulaires précédents.
- Les composants d'évaluation de la confidentialité précédents ne seront pas améliorés pour les nouvelles fonctionnalités.

Procédure

1. Reconfigurez l'évaluation de la **confidentialité du formulaire d'admission**.
   a. Dans le filtre de navigation, saisissez `sn_lg_ops_category.list`.
   b. Dans la liste, sélectionnez **Évaluation de la confidentialité**
   c. Dans le champ **Créateur d'enregistrement de demande** , sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( )
   d. Si vous n'êtes pas en mesure de modifier le formulaire dans le périmètre de l'application actuel, sélectionnez le mot **ici** dans le message en haut de la page.
   e. Dans la liste des créateurs d'enregistrements, sélectionnez l'icône Afficher/masquer le filtre (icône).
   f. Dans le champ **Choisir un champ** , sélectionnez **Application**.
   g. Dans le champ de condition, sélectionnez **is** s'il n'est pas affiché.
   h. Entrez *`Vérification juridique de la confidentialité`* dans la zone de texte.
   i. Sélectionnez le bouton **Exécuter** .
   j. Sélectionnez **Évaluation** de la confidentialité dans la liste des créateurs d'enregistrements qui appartiennent à l'application Vérification juridique de la confidentialité .
   k. Sélectionnez **Mettre à jour**.
2. Reconfigurez l'élément de catalogue pour les catégories d'éléments de catalogue.
   a. Dans le filtre de navigation, saisissez `sc_cat_item_category.list`.
   b. Dans la liste Catégories d'éléments de catalogue, localisez **l'évaluation de la confidentialité** et sélectionnez l'icône Afficher l'aperçu de).
   c. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
   d. Dans le champ **Élément de catalogue** , sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ). Si vous n'êtes pas en mesure de modifier l'enregistrement, sélectionnez **ici** dans le message d'accès en haut du formulaire.
   e. Dans la liste des éléments de catalogue, sélectionnez l'icône Afficher/masquer le filtre (icône).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

f. Dans le champ **Choisir un champ** , sélectionnez **Application**.

g. Dans le champ de condition, sélectionnez **est** s'il n'est pas déjà affiché.

h. Entrez *`Vérification juridique de la confidentialité`* dans la zone de texte.

i. Sélectionnez le bouton **Exécuter** .

j. Sélectionnez **Évaluation** de la confidentialité dans la liste des éléments de catalogue qui appartiennent à l'application Vérification juridique de la confidentialité .

k. Sélectionnez **Mettre à jour**.

3. Reconfigurez l'élément de catalogue pour le contenu connecté.

a. Dans le filtre de navigation, saisissez `m2m_connected_content.list`.
Le formulaire Élément de catalogue de contenu connecté : évaluation de la confidentialité s'affiche.

b. Dans le champ **Élément de catalogue** , sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ).

c. Dans la liste des éléments de catalogue, sélectionnez l'icône Afficher/masquer le filtre (icône).

d. Dans le champ **Choisir un champ** , sélectionnez **Application**.

e. Dans le champ de condition, sélectionnez **is** s'il n'est pas affiché.

f. Entrez *`Vérification juridique de la confidentialité`* dans la zone de texte.

g. Sélectionnez le bouton **Exécuter** .

h. Sélectionnez **Évaluation** de la confidentialité dans la liste des créateurs d'enregistrements qui appartiennent à l'application Vérification juridique de la confidentialité .

i. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Demandes d'évaluation de la confidentialité

Les demandes d'évaluation de la confidentialité permettent aux employés de rechercher des services auprès du service Confidentialité juridique pour résoudre les problèmes liés à la confidentialité.

Soumettre une demande d'évaluation de la confidentialité

Soumettez une demande d'évaluation de la confidentialité pour vous-même ou pour le compte d'un autre utilisateur afin de bénéficier de l'aide du département juridique.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si l'application Conversations juridiques Agent virtuel est installée sur votre instance, vous pouvez soumettre une demande d'évaluation de la confidentialité via la Agent virtuel messagerie instantanée. Pour plus d'informations, consultez Conversations juridiques Agent virtuel.

Procédure

1. Ouvrez le formulaire de demande d'évaluation de la confidentialité à l'aide de l'une des options suivantes.
2. Sur le formulaire d'évaluation de la confidentialité, fournissez une description du projet ou de l'initiative pour lequel vous avez besoin de l'évaluation de la confidentialité et du sponsor du projet.
3. Indiquez si des données personnelles sont impliquées dans le champ **Des données personnelles sont-elles impliquées ?** .
4. Si vous avez sélectionné **Oui** pour indiquer qu'il s'agit de données personnelles, renseignez les champs supplémentaires comme suit.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

- Une demande d'évaluation de la confidentialité est créée avec l'état Nouveau.
- La demande juridique est affectée à un groupe ou à un utilisateur du département juridique en fonction de la règle d'affectation définie dans le domaine d'activité associé. Pour plus d'informations, consultez Créer une règle pour affecter automatiquement des demandes juridiques ou des questions.
- Si l'administrateur a configuré des notifications, vous recevez des notifications sur l'évolution de la demande.

Mettre à jour une demande d'évaluation de la confidentialité

Mettez à jour les détails de la demande, ajoutez des commentaires ou chargez des documents dans une demande d'évaluation de la confidentialité que vous avez soumise alors qu'elle figure encore à l'état Nouveau ou Affecté.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.
2. Sélectionnez **Afficher tout** dans le panneau **Mes demandes** .
3. Ouvrez la demande d'évaluation de la confidentialité que vous avez soumise.
4. Sur la page Ticket standard, examinez et modifiez les détails de la demande.
5. Dans le menu Actions, sélectionnez **Modifier une demande**.
6. Dans le formulaire Variables, modifiez les détails de la demande.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Sélectionnez **Retour** pour revenir à la page de ticket standard.
   La demande est mise à jour avec les nouvelles informations. Les modifications apparaissent sous forme de commentaires dans la section Commentaires supplémentaires de la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. **Facultatif :** Dans l'onglet **Activité**, indiquez des commentaires ou plus d'informations sur votre demande pour le prestataire chargé de la demande.
10. **Facultatif :** Gérez les documents accompagnant votre demande.
11. **Facultatif :** Dans l'onglet **Approbations** , affichez les détails de l'approbation associés à la demande.

> **Remarque :**
> **L'onglet Approbations s'affiche** uniquement lorsque la demande d'évaluation de la confidentialité ou une pièce jointe comporte des enregistrements d'approbation.

Affecter une demande d'évaluation de la confidentialité

Affectez-vous une demande d'évaluation de la confidentialité juridique ou affectez-la à un membre de votre groupe d'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un employé soumet une demande juridique, elle est automatiquement affectée à un groupe ou à un utilisateur du département de la confidentialité juridique. L'affectation est effectuée en fonction des règles d'affectation configurées pour le formulaire d'admission du domaine d'activité associé. Si la demande est affectée à un groupe juridique, tout membre du groupe peut trier lui-même la demande ou l'assigner à un autre membre du groupe. Pour plus d'informations, consultez Créer une règle pour affecter automatiquement des demandes juridiques ou des questions.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Sélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Dans la section**Demandes juridiques** , sélectionnez **Non affecté.**
4. Dans la liste des demandes non affectées, ouvrez une demande en sélectionnant son numéro de demande.
5. **Facultatif :** Mettez à jour l'**autorisation du groupe d'affectation** pour modifier le niveau d'autorisation de la demande juridique pour les utilisateurs.
   - **Aucun accès** : seul le responsable du domaine d'activité, le gestionnaire de groupe et l'utilisateur mentionné dans le champ **Affecté à** peuvent accéder à la demande juridique et l'affecter à l'un des membres du groupe d'affectation.
   - **Lecture** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent uniquement consulter la demande juridique. Cette option est le niveau d'autorisation par défaut.
   - **Modification** : tous les membres du groupe d'affectation peuvent consulter et travailler sur la demande juridique. Si cette option est définie, le champ **Affecté à** devient facultatif.
6. En fonction de l'autorisation de cette option, affectez-vous la demande ou affectez-la à un autre membre du groupe affecté.
   - Pour vous affecter la demande, sélectionnez **Me l'affecter**.
   - Pour affecter la demande à un autre membre, dans l'onglet **Détails** , sélectionnez un utilisateur dans le champ **Affecté à** , puis sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
L'état de la demande est défini sur Affecté.

Que faire ensuite
L'utilisateur affecté peut commencer à traiter la demande juridique. Pour plus d'informations, consultez Traiter une demande juridique.

Annuler une demande d'évaluation de la confidentialité

Annulez une demande d'évaluation de la confidentialité si elle n'est plus nécessaire.

Avant de commencer
Remarque :
Vous pouvez annuler une demande d'évaluation de la confidentialité, quel que soit son état.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.
2. Sélectionnez **Afficher tout** dans le panneau **Mes demandes** .
3. Ouvrez la demande d'évaluation de la confidentialité que vous avez soumise.
4. Dans le menu Actions, sélectionnez **Annuler la demande**.
5. Dans la boîte de dialogue Confirmer l'annulation de la demande, indiquez le motif de l'annulation dans le champ**Commentaires**.
6. Sélectionnez **Confirmer l'annulation**.
   La demande est annulée, et les commentaires d'annulation apparaissent dans la section Commentaires supplémentaires de la demande.

   Tous les flux actifs associés sont terminés. Tout enregistrement d'approbation en attente est également annulé et un commentaire est publié dans la section Commentaires supplémentaires de l'enregistrement d'approbation.

Référence sur la confidentialité simple juridique

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur les listes et les formulaires que vous utilisez dans Vérification juridique de la confidentialité.

Composants installés avec Vérification juridique de la confidentialité

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application, y compris les Vérification juridique de la confidentialité rôles d'utilisateur.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Rôles d'utilisateur installés avec Vérification juridique de la confidentialité

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller	Fournit au prestataire un accès pour traiter les questions et les demandes	sn_lg_ops.legal_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	de confidentialité affectées.	
sn_lg_simple_priva.privacy_admin	Rôle d'administrateur système spécifique à l'application Vérification juridique de la confidentialité , qui fournit un accès administratif à l'application et un accès complet aux données sous-jacentes.	• sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller • sn_lg_simple_priva.privacy_config
sn_lg_simple_priva.privacy_config	Permet de configurer les données de l'application, telles que les Vérification juridique de la confidentialité sources de recherche.	Néant

Tables installées

Table	Description
Sécurité de la confidentialité et des données [sn_lg_ops_privacy_and_data_security]	Stocke les détails d'une demande d'évaluation de la confidentialité.
Sécurité de la confidentialité et des données [sn_lg_matter_privacy_and_data_security]	Stocke les détails de toutes les questions juridiques créées.

Legal Stock Pre-Clearance

Legal Stock Pre-Clearance vous permet de gérer les demandes Stock Preclearance conformes à la politique de précontrôle de stock de l'entreprise. Vous pouvez configurer des périodes de négociation, gérer la liste des personnes ayant accès et approuver ou rejeter les requêtes de précontrôle de stock.

Explorer

Découvrez comment les employés et les approbateurs de stock utilisent Legal Stock Pre-Clearance.

Configurer

Configurez les périodes de négociation, les jours fériés de transaction, les personnes ayant accès et d'autres configurations.

Demande

Soumettez et suivez les demandes de précontrôle de stock.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer	Analyse et génération de rapports	Référence
Gérer les demandes d’approbation de précontrôle de stock.	Coordonnez le travail et améliorez les processus avec des tableaux de bord préconfigurés.	Obtenez des détails sur les composants tels que les rôles, les tables, les modules d'extension et les applications de stockage qui sont installés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le Legal Service Delivery Forum de la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Legal Stock Pre-Clearance

L'application Legal Stock Pre-Clearance vous maintient en conformité avec la politique de précontrôle de stock de votre organisation grâce à l'automatisation de la soumission et des approbations des demandes de précontrôle.

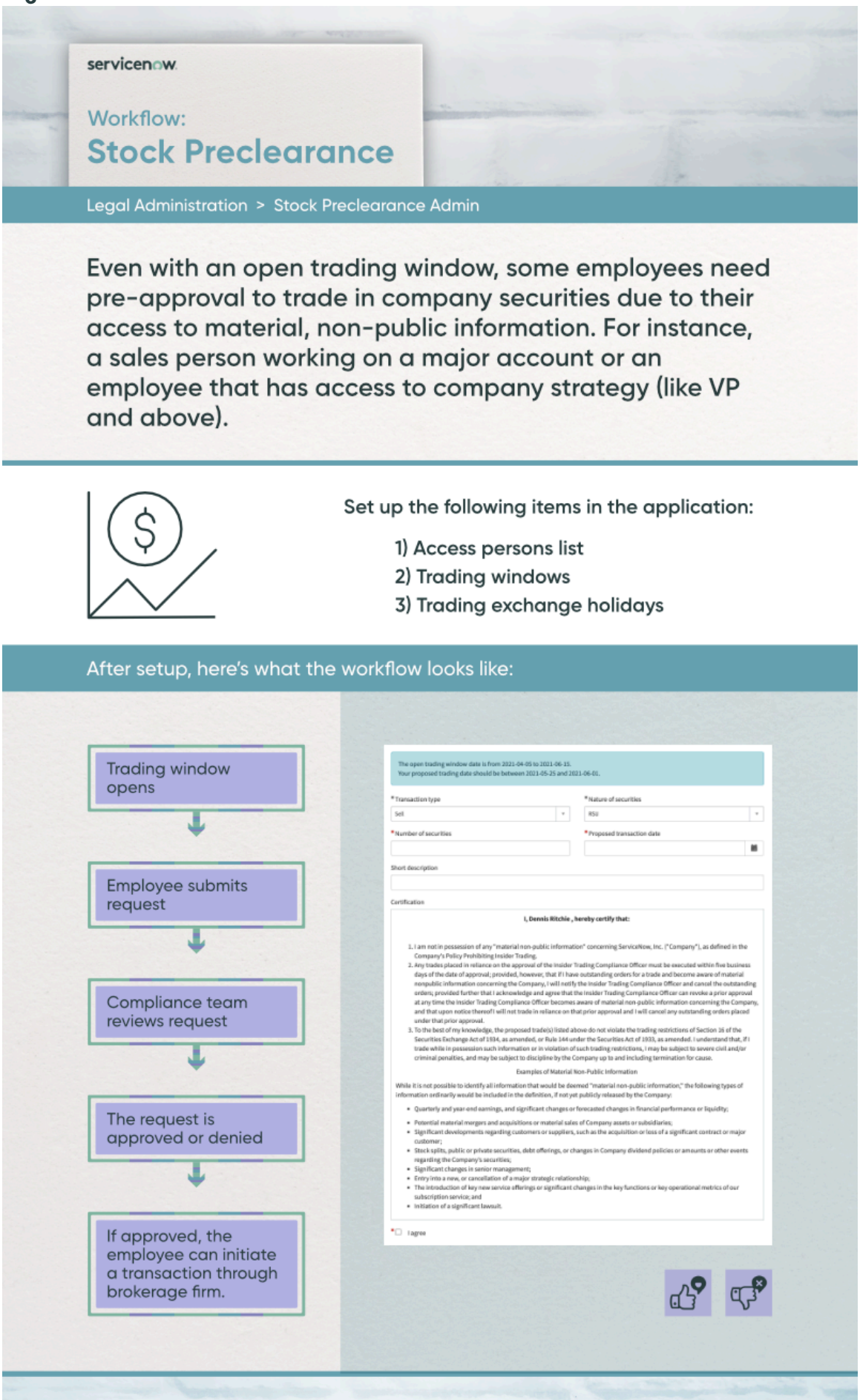
Les employés de votre organisation désignés comme personnes ayant accès, par exemple les directeurs et les responsables, doivent obtenir l'approbation préalable du département juridique avant de pouvoir négocier en toute sécurité pour l'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Legal Stock Pre-Clearanceworkflow



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer Legal Stock Pre-Clearance

Configurez les données de base de votre processus de précontrôle de stock pour permettre aux employés de soumettre des demandes d'approbation préalables avant qu'ils n'échangent les titres.

En tant qu'administrateur, vous pouvez examiner les composants installés et les modifier ou en ajouter de nouveaux le cas échéant.

- Approbateurs de stock juridiques
- Calendrier fiscal
- Périodes de négociation
- Jours fériés de transaction
- Liste Personnes ayant accès
- Notifications

Installer Legal Stock Pre-Clearance

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Legal Stock Pre-Clearance (sn_lg_stock_cp). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications de stockage associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examinez le Legal Stock Pre-Clearance Liste des applications dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la ServiceNow Store gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les composants suivants sont installés avec l'application Legal Stock Pre-Clearance :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables
- Règles métier

Pour en savoir plus, voir Composants installés avec Legal Stock Pre-Clearance.

Vous pouvez également installer l'application suivante :

L'application ServiceNow® Legal Mobile (sn_lg_mobile) permet de rechercher des informations juridiques, de soumettre et de suivre les demandes juridiques, ainsi que de travailler sur ces demandes depuis les équipements mobiles. Pour en savoir plus, consultez Legal Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Legal Stock Pre-Clearance (sn_lg_stock_cp).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Legal Stock Pre-Clearance.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
5. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Servez-vous de Legal Service Delivery Guided Setup pour configurer l'application sur votre instance.

Pour accéder à Legal Service Delivery la configuration guidée, accédez à **Administration des données juridiques** > **Configuration guidée juridique**. Pour plus d'informations sur l'utilisation de l'interface de configuration guidée, consultez la rubrique Utilisation de la configuration guidée .

Configurer les périodes de négociation

Définissez une période de négociation pendant laquelle certains employés désignés de l'organisation sont autorisés à négocier les titres de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_stock_cp.stock_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pendant une période de négociation ouverte, les employés désignés, tels que les directeurs, peuvent négocier en conformité avec les politiques en matière de délit d'initié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Admin. de précontrôle de stock** > **Périodes de négociation**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour configurer une période de négociation
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Période de négociation

Champ	Description
Description courte	Brève description unique de la période de négociation.
Trimestre fiscal	Trimestre fiscal pour lequel la période de négociation est ouverte.
Date d'ouverture	Date à laquelle la période de négociation s'ouvre.
Date de clôture	Date à laquelle la période de négociation est clôturée.
Date de début de l'envoi d'une demande	Date à partir de laquelle vous pouvez commencer à envoyer des demandes de précontrôle.
Date des gains	Date des gains de votre société.
Jours de validité de l'approbation	Nombre de jours pendant lesquels une approbation de précontrôle de stock est valide.
Exclure les jours fériés de transaction	Option pour exclure les transactions lors des jours fériés qui tombent pendant la période de négociation. La sélection de cette option étend le nombre de jours de validité de l'approbation selon le nombre de jours fériés pendant la période de négociation. **Remarque :** Par défaut, les weekends sont exclus pour calculer la date de fin de validité. Par exemple, imaginons qu'une période négociation est ouverte ouvre du 1er janvier au 31 janvier et que vous avez fixé la validité de l'approbation à 10 jours. Si les 24 et 25 janvier sont des jours fériés, alors, ○ Si le précontrôle est approuvé le 8 janvier, la validité de l'approbation prend fin le 22 janvier (10 jours à partir du 8 janvier + 4 jours de weekends). ○ Si le précontrôle est approuvé le 15 janvier, la validité de l'approbation prend fin le 31 janvier au lieu du 25 janvier (10 jours + 4 jours de weekends + 2 jours fériés à partir du 15 janvier). ○ Si le précontrôle est approuvé le 21 janvier, la validité de l'approbation prend fin le 6 février (10 jours + 2 jours fériés à partir du 20 janvier + 4 jours de weekends). Toutefois, étant donné que la période de négociation se ferme avant la fin de la validité de l'approbation, la dernière date est le 31 janvier plutôt que le 6 février.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des jours fériés de transaction

Ajoutez des jours fériés de transaction pendant lesquels la négociation est fermée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_stock_cp.stock_config

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un jour férié de transaction peut avoir un impact sur la période de validité de l'approbation du précontrôle de stock en fonction du paramètre du champ **Exclure les jours fériés de transaction** pendant la période de négociation. Pour plus d'informations, consultez Configurer les périodes de négociation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Admin. de précontrôle de stock** > **Jours fériés de transaction**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez l'année civile pour laquelle vous souhaitez ajouter des jours fériés de transaction, puis cliquez sur **Envoyer**.
4. Ouvrez l'année civile que vous avez créée pour ajouter des jours fériés de transaction.
5. Dans la liste connexe Jours fériés, cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Jour férié

Champ	Description
Description courte	Brève description unique du jour férié de transaction, comme le nouvel an, la fête du travail ou Noël.
Date	Date du jour férié.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Liste Gérer les personnes ayant accès

Ajoutez des utilisateurs qui ont accès à des informations non publiques concernant la négociation des titres de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_stock_cp.stock_config

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration des données juridiques** > **Admin. de précontrôle de stock** > **Personnes possédant un accès**.
2. Pour ajouter un utilisateur à la liste des personnes ayant accès,
   a. Cliquez sur **Ajouter des utilisateurs**.
   b. Dans la boîte de dialogue Ajouter un utilisateur, dans la liste, sélectionnez les utilisateurs à ajouter en tant que personnes ayant accès.
   La liste affiche uniquement les utilisateurs actifs depuis la table Utilisateurs [sys_user].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Faites défiler jusqu'au menu Actions sur les lignes sélectionnées et choisissez **Ajouter des utilisateurs à la liste d'accès**.
Les utilisateurs sélectionnés sont ajoutés à la liste Personnes ayant accès.

3. Pour modifier les informations d'un utilisateur dans la liste Personnes ayant accès,

a. Cliquez sur l'icône d'aperçu ( ) puis cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.

b. Sur le formulaire, mettez à jour les champs.

Formulaire Personnes ayant accès

Champ	Description
Utilisateur	Nom de l'utilisateur.
Date d'entrée	Date à laquelle l'utilisateur a été ajouté à la liste des personnes ayant accès. Ce champ n'est pas disponible pour modification.
Date de sortie	Date à laquelle l'utilisateur est automatiquement supprimé de la liste des personnes ayant accès.
Agent sec. 16	Option de marquage de l'utilisateur comme agent sec. 16.

c. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Soumettre une demande d'approbation de précontrôle

En tant que personne ayant accès, soumettez une demande d'obtention de l'approbation de précontrôle de la part du département juridique avant de pouvoir négocier les titres de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez soumettre une demande de précontrôle pendant une période de négociation ouverte uniquement si vous êtes dans la liste Personnes ayant accès.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques**.

Remarque :
Si vous utilisez Centre des employés, vous pouvez soumettre une demande juridique en accédant au portail Centre des employés et en sélectionnant une demande dans le menu **Juridique**.

2. Cliquez sur **Service Catalog** pour afficher toutes les catégories de demandes disponibles.
3. Recherchez l'élément de demande de précontrôle de stock.
4. Cliquez sur **Précontrôle de stock**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Précontrôle de stock

Champ	Description
Type de transaction	Type de transaction de titres pour laquelle vous avez besoin d'une approbation de précontrôle. ○ Acheter ○ Vendre ○ Transférer ○ Cadeau
Nombre de titres	Nombre d'actions à négocier.
Nature des titres	Type d'actions pour lesquelles vous avez besoin d'une approbation de précontrôle. ○ Marché ouvert ○ ESPP (Employee Stock Purchase Plan) ○ ESOP (Employee Stock Option Plan) ○ RSU (Restricted Stock Unit)
Date de transaction proposée	Date à laquelle vous souhaitez effectuer la transaction de titres. La date doit se trouver dans la période de négociation actuelle.
Description courte	Description de l'approbation de précontrôle.
J'accepte	Option pour confirmer votre consentement à la transaction de titres conformément aux politiques en matière de délit d'initié.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

- Une demande de précontrôle est créée et affectée au groupe d'approbateurs de stock juridique. Si configuré par l'administrateur, vous recevez une notification sur l'évolution de la demande.

  Remarque :

  Les détails de l'approbation apparaissent sous l'onglet **Approbations** de la page Ticket standard.

- Lors de l'envoi de la demande de précontrôle de stock en tant qu'agent Sec-16, la **sous-catégorie** de la demande est automatiquement définie comme Agent Sec-16.
- La page Ticket standard s'affiche et comporte les onglets suivants permettant d'effectuer différentes tâches :
  - Activité : suivez l'historique des activités de la demande et publiez des messages pour que le prestataire travaille sur la demande.
  - Pièces jointes ou documents : chargez et gérez les documents de la demande juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si l'option de stockage externe est activée, l'onglet **Documents** s'affiche. Sinon, l'onglet **Pièces jointes** s'affiche.

- Détails de la demande : examinez les détails de la demande.

Approuver ou rejeter une approbation de précontrôle de stock

En tant que membre du groupe d'approbateurs de stock juridique, approuvez ou rejetez une demande d'approbation de précontrôle de stock afin que le demandeur puisse négocier les titres de l'organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans l'onglet **Listes**, sous **Mon travail**, cliquez sur **Éléments en attente d'approbations**.
4. Ouvrez un enregistrement de demande d'approbation de précontrôle de stock en cliquant sur **Demandé**.
5. Approuvez ou rejetez la demande d'approbation de précontrôle de stock.
   - Pour approuver la demande d'approbation de précontrôle de stock, cliquez sur **Approuver**.

     L'état de la demande d'approbation est défini sur **Approuvé**.
   - Pour rejeter la demande d'approbation de précontrôle de stock, cliquez sur **Rejeter**.

     L'état de la demande d'approbation est défini sur **Rejeté**.

Résultats

- Si vous approuvez la demande d'approbation de précontrôle de stock, le demandeur peut effectuer la transaction de titres demandée dans la période de négociation actuelle. L'approbation est valide en fonction des paramètres de jours de validité de l'approbation ou de la date de clôture de la période de négociation actuelle, selon le plus tôt.
- Si vous approuvez la demande pendant un jour férié, la validité de l'approbation commence le jour suivant.
- Si vous refusez la demande, le demandeur ne peut effectuer aucune transaction de titres.

Référence Legal Stock Pre-Clearance

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur les listes et les formulaires que vous utilisez dans Legal Stock Pre-Clearance.

Composants installés avec Legal Stock Pre-Clearance

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Legal Stock Pre-Clearance, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de précontrôle de stock [sn_lg_stock_cp.stock_config]	Permet de configurer des données de précontrôle de stock telles que les périodes de négociation, les jours fériés et les personnes ayant accès.	sn_lg_ops.legal_user

Tables installées

Table	Description
Personnes ayant accès [sn_lg_stock_cp_access_person]	Stocke les utilisateurs désignés comme étant des personnes ayant accès pour soumettre une demande de précontrôle de stock.
Année calendaire [sn_lg_stock_cp_trading_year]	Stocke les années calendaires utilisées pour mettre en place des jours fériés de transaction pour votre organisation au cours desquels aucune transaction de titres n'est autorisée.
Jour férié [sn_lg_stock_cp_trading_holiday]	Stocke les jours fériés à la Bourse pour votre organisation.
Période de négociation [sn_lg_stock_cp_trading_window]	Stocke les détails de la période de négociation pour les demandes de précontrôle de stock.
Demandes de période de négociation [sn_lg_stock_cp_trading_window_request]	Stocke les demandes de la période de négociation pour les demandes de précontrôle de stock.

Traduction automatique

Conversations juridiques Agent virtuel

L'application ServiceNow® Conversations juridiques Agent virtuel fournit des rubriques de conversation prédéfinies pour activer les messageries instantanées automatisées avec les employés en quête de services juridiques. Vous pouvez intégrer de nouvelles rubriques ou personnaliser les rubriques prédéfinies pour traiter les demandes juridiques les plus communes des employés ou les guider dans les tâches en libre-service.

Fonctionnalités

- Automatise le traitement des demandes répétitives
- Réduit le délai de réponse pour les requêtes des employés

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- S'intègre aux services juridiques afin de créer des demandes au nom des employés
- Fournit une assistance par messagerie instantanée d'agent en direct

Rubriques de conversation prédéfinies pour Legal Service Delivery

L'application Conversations juridiques Agent virtuel installe les rubriques de conversation Virtual Agent suivantes (conversations de chatbot) afin que les employés puissent réaliser des tâches courantes en libre-service dans Legal Service Delivery. Ces rubriques de conversation sont regroupées sous la catégorie Legal Service Delivery.

Vérifier l'état de la demande et de la question juridique

Affiche l'état des demandes et des questions juridiques soumises par les employés pour eux-mêmes ou pour le compte d'un autre employé.

Demande juridique générale

Cette option aide les employés à créer une demande juridique générale. En fonction de la brève description saisie, elle fournit également des liens vers des articles de la base de connaissances juridiques appropriés pour résoudre les problèmes.

Évaluation de la confidentialité

Cette option permet aux employés de créer une demande juridique en vue de déterminer si les projets sont conformes aux réglementations applicables en matière de confidentialité d'une organisation et à la politique de confidentialité acceptée. Le département juridique examine les risques potentiels associés à ces demandes et peut recommander un plan d'atténuation si nécessaire.

Négociation de stock

Aide les employés à connaître la période de négociation de stock de votre organisation et les demandes de précontrôle de stock.

Cette rubrique de conversation Virtual Agent n'est disponible que si vous avez installé l'application Legal Stock Pre-Clearance.

Base de connaissances juridiques

Cette option recherche et affiche les articles de la base de connaissances juridiques en fonction de la chaîne de recherche saisie.

Remarque :
Si Demande universelle pour les services juridiques est activé, le système crée une demande universelle et une demande juridique associée lorsqu'un employé soumet une demande juridique par l'intermédiaire de Virtual Agent. Les types de demandes Demande juridique générale, Évaluation de la confidentialité et Négociation de stock sont pris en charge.

Installer Conversations juridiques Agent virtuel

Vous devez disposer du rôle admin pour installer l'application Conversations juridiques Agent virtuel (sn_lg_va). L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examinez le Conversations juridiques Agent virtuel Liste des applications dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la ServiceNow Store gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Pour utiliser la prise en charge de Live Agent, installez le module d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa).

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Conversations juridiques Agent virtuel (sn_lg_va).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Conversations juridiques Agent virtuel.
4. Sélectionnez **Installer**.

Configurer les rubriques de conversation Agent virtuel pour les services juridiques

Créez ou modifiez les rubriques de conversation Agent virtuel pour les services juridiques.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou virtual_agent_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'application Conversations juridiques Agent virtuel installe diverses rubriques de conversation Virtual Agent pour la recherche de services juridiques.

Ces rubriques de conversation Virtual Agent sont conçues à l'aide ServiceNow Concepteur d'agent virtuelde , assurez-vous donc de vous familiariser avec le Concepteur d'agent virtuel Bases.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur >**.
2. Configurez une nouvelle rubrique de conversation ou personnalisez une rubrique de conversation prédéfinie pour un service juridique.

   Remarque :
   Toutes les rubriques de conversation des services juridiques sont regroupées sous la catégorie Legal Service Delivery.

3. Cliquez sur **Publier** pour mettre la rubrique de conversation à la disposition des employés sur le client Agent virtuel.
   Pour plus d'informations, consultez Publier un Agent virtuel sujet .

Prise en charge de Live Agent pour les services juridiques

Les employés peuvent contacter un agent actif depuis le département juridique (personnel technique ou technicien) via la fenêtre de messagerie instantanée Agent virtuel pour demander une aide juridique.

Remarque :
Pour utiliser la prise en charge de Live Agent, vous devez installer le module d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa).

Expérience du demandeur

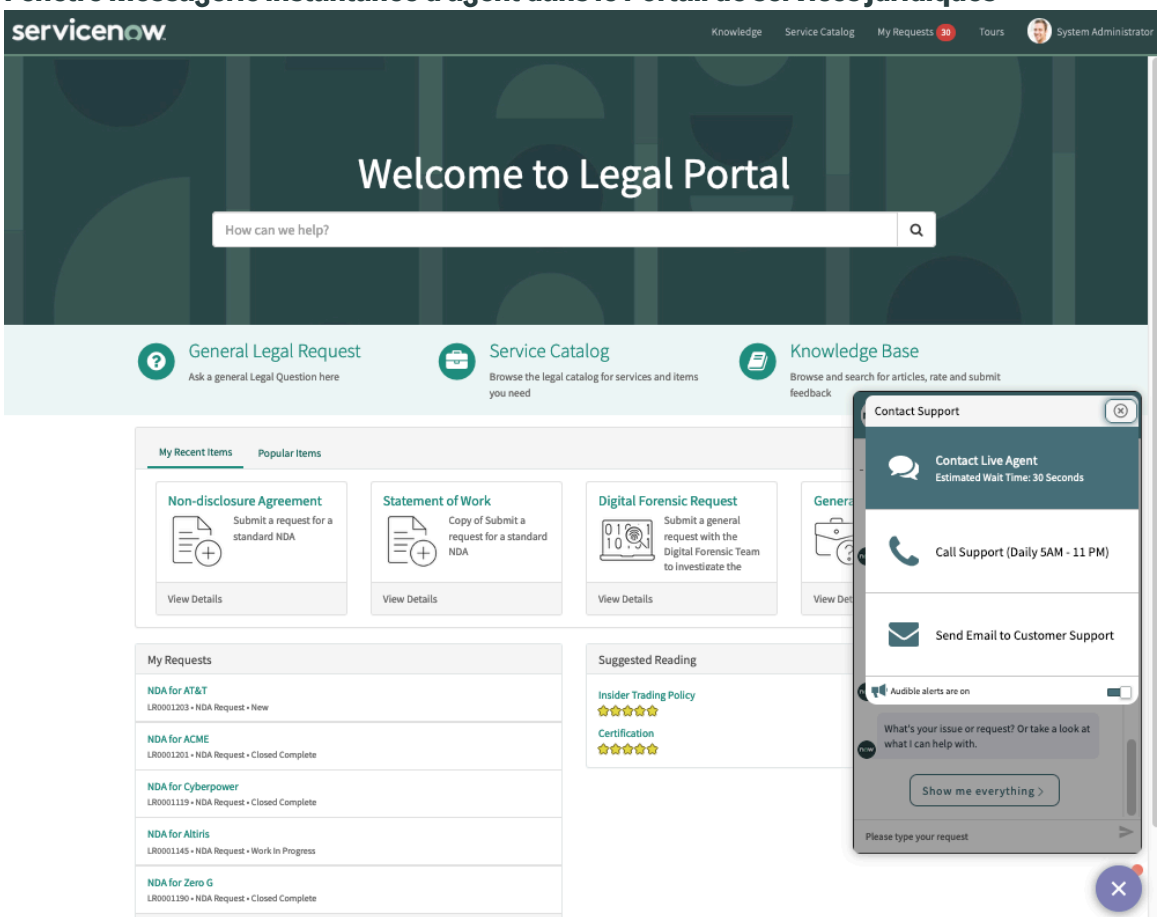
Les employés peuvent se connecter à un agent actif à tout moment via leurs messageries instantanées virtuelles en cours dans le Portail de services juridiques en cliquant sur l'icône des options d'assistance ( ) dans la fenêtre Agent virtuel de messagerie instantanée et en sélectionnant **Contacter un agent actif**.

Remarque :
L'option **Contacter un agent actif** n'est pas disponible dans la fenêtre de messagerie instantanée Agent virtuel de l'Centre de services aux employés sur la connexion avec des agents actifs dans le département juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fenêtre Messagerie instantanée d'agent dans le Portail de services juridiques



Si aucun agent n'accepte la demande de discussion par messagerie instantanée, la conversation est automatiquement arrêtée pour les demandeurs.

Expérience du prestataire

Dans le Legal Counsel Center, les utilisateurs du département juridique ayant le rôle legal_fulfiller peuvent se rendre disponibles lorsqu'ils sont prêts à répondre à toute demande de messagerie instantanée entrante.

Enregistrements des interactions

Lorsqu'un agent actif accepte la demande de discussion par messagerie instantanée d'un employé, un enregistrement d'interaction est automatiquement créé.

Autres actions pour les agents actifs

Lors d'une discussion de messagerie instantanée, les agents actifs peuvent réaliser les actions suivantes :

- Transférez la discussion de messagerie instantanée à un autre agent.
- Transférez la discussion de messagerie instantanée dans une autre file d'attente.
- Envoyez des pièces jointes à la messagerie instantanée.

Information associée

Démarrer une session de messagerie instantanée via la boîte de réception Legal Counsel Center

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurez les paramètres d'assistance Live Agent pour les services juridiques

Configurez les paramètres afin d'activer l'assistance Live Agent pour les services juridiques.

Avant de commencer

Vérifiez que les applications suivantes sont installées :

- Gestion des requêtes juridiques
- Conversations juridiques Agent virtuel
- Legal Counsel Center

Rôle requis : admin

Procédure

1. Installez Messagerie instantanée d'agent.
   Pour plus d'informations, consultez Messagerie instantanée d'agent et Affectation de travail avancée.
2. Configurez la règle d'affectation pour fournir les critères d'acheminement des conversations de messagerie instantanée aux agents actifs dans le département juridique.
   a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Règles d'affectation**.
   b. Ouvrez la règle d'affectation de système de base **Règle d'affectation de messagerie instantanée juridique**.
   c. Mettez à jour les champs au besoin.
   Pour plus d'informations sur les champs, consultez Configurer les règles d'affectation de l'agent.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
3. Configurez la file d'attente des éléments de travail et l'éligibilité d'affectation associée.
   a. Accédez à la **Affectation de travail avancée** > **Paramètres** > **Files d'attente**.
   b. Ouvrez la file d'attente du système de base **Messagerie instantanée juridique**.
   c. Mettez à jour les champs au besoin.
   Pour plus d'informations sur les champs, consultez Créer une file d'attente d'éléments de travail.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   e. Dans la liste connexe Éligibilité d'affectation, ouvrez l'enregistrement du système de base **Département juridique**.
   f. Mettez à jour les champs au besoin.
   Pour plus d'informations sur les champs, consultez Définir l'éligibilité d'affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Démarrer une session de messagerie instantanée via la boîte de réception Legal Counsel Center

Acceptez une demande de messagerie instantanée entrante via la boîte de réception Legal Counsel Center pour commencer une session de messagerie instantanée avec le demandeur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'assistance Live Agent permet une interaction de messagerie instantanée entre les employés et les utilisateurs du département juridique. Pour plus d'informations, consultez Prise en charge de Live Agent pour les services juridiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône de boîte de réception ( ).
3. Sélectionnez **Disponible** à partir d'**État** pour vous préparer à prendre en charge la demande de messagerie instantanée entrante.
   Les employés d'une messagerie instantanée Agent virtuel peuvent utiliser l'option **Contacter un agent actif** pour se connecter.
4. Lorsqu'une conversation de messagerie instantanée arrive via la file d'attente de messagerie instantanée, sélectionnez **Accepter**.
   Un nouvel enregistrement d'interaction est créé et apparaît dans le Legal Counsel Center.
5. Dans le panneau Messagerie instantanée active, interagissez avec l'employé qui a initié la messagerie instantanée via l'onglet **Messagerie instantanée publique** ou avec un autre utilisateur du département juridique pour obtenir des informations relatives aux requêtes de messagerie instantanée actuelles via l'onglet **Messagerie instantanée privée** .
   - Pour discuter, entrez un message et cliquez sur l'icône d'envoi ( ) ou appuyez sur la touche Entrée.

     À l'aide des modèles de réponse, vous pouvez insérer du contenu prédéfini dans vos conversations de messagerie instantanée. Sélectionnez l'icône du modèle de réponse (et trouvez un modèle de réponse approprié. Copiez et collez le contenu du modèle dans la messagerie instantanée.

     Remarque :
     Seuls les modèles de réponses configurés pour un canal de messagerie instantanée sont disponibles. Pour plus d'informations, consultez Modèles de réponses configurés pour le canal de messagerie instantanée.

   - Pour envoyer une pièce jointe, cliquez sur l'icône Envoyer la pièce jointe à la conversation instantanée ( ), sélectionnez le fichier à joindre, puis cliquez sur **Ouvrir**.
   - Pour transférer la messagerie instantanée vers une autre file d'attente, cliquez sur l'icône Transférer à la file d'attente ( ).
   - Pour transférer la messagerie instantanée vers un autre agent disponible, cliquez sur l'icône Transférer à l'agent ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Obtenir du travail à partir des messageries instantanées

Enregistrements d'interaction dans Workspace

Legal Mobile

L'application ServiceNow® Legal Mobile permet à vos employés de soumettre et de suivre des demandes juridiques et aux conseillers juridiques de les traiter depuis leurs équipements mobiles.

Les employés peuvent utiliser l'application Now® Mobile pour effectuer les tâches suivantes :

- Envoyer et suivre des demandes juridiques
- Suivre l'état de demandes soumises

Les conseillers juridiques peuvent utiliser l'application ServiceNow Agent pour effectuer les tâches suivantes :

- Trier des demandes et des questions non affectées
- Approuver ou rejeter des demandes
- Créer et gérer des questions
- Créer et affecter des tâches
- Créer et gérer des artefacts
- Afficher des événements juridiques et des jalons

Les applications sont exécutées sur la plateforme mobile ServiceNow®. Vous pouvez télécharger les applications mobiles pour la plateforme iOS depuis l'App Store d'Apple ou pour la plateforme Android depuis le Play Store de Google.

Style pardéfaut pour l’application Legal Mobile

Legal Mobile Les interfaces de l’application correspondent maintenant à l’application Now Platform . Pour plus d’informations sur Next Experience dans Mobile, consultez Next Experience dans Mobile .

Installer Legal Mobile

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Legal Mobile (sn_lg_mobile). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant. Cette application rend les applications Legal Service Delivery disponibles sur les applications mobiles Now Mobile et Agent mobile.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application Legal Mobile et toutes les applications de stockage associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Examinez le Legal Mobile Liste des applications dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la ServiceNow Store gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installez l'application Gestion des requêtes juridiques (sn_lg_ops) avant d'installer l'application Legal Mobile (sn_lg_mobile).

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Legal Mobile (sn_lg_mobile).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Legal Mobile.
4. Sélectionnez **Installer**.

Télécharger et se connecter aux applications mobiles pour accéder aux services juridiques

Téléchargez l'application Now Mobile pour soumettre et suivre des demandes juridiques et l'application mobile Agent mobile pour traiter les demandes juridiques soumises.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir installé l'application Legal Mobile sur votre instance, les employés et les conseillers juridiques peuvent commencer à utiliser les services juridiques sur leur équipement mobile.

Procédure

1. Téléchargez les applications mobiles pour la plateforme iOS depuis l'App Store d'Apple ou pour la plateforme Android depuis le Play Store de Google.

   - En tant que demandeur, téléchargez l'application Now Mobile pour soumettre et suivre les demandes juridiques.

     Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette application mobile, consultez Now Mobile application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- En tant que membre du département juridique, téléchargez l'application mobile Agent mobile pour travailler sur les demandes juridiques.

  Pour plus d'informations sur l'utilisation de cette application mobile, consultez Application Mobile Agent .

2. Ajoutez votre instance ServiceNow à l'application mobile.
3. Connectez-vous pour accéder aux fonctionnalités des applications Legal Mobile via l'équipement mobile.
4. Ouvrez l'application mobile Now Mobile ou Agent mobile et appuyez sur l'icône plus (**+**).
5. Ajoutez votre instance ServiceNow en saisissant l'adresse de l'instance.

   Vous n'avez pas besoin d'inclure `service-now.com` à la fin du nom de l'instance.

6. **Facultatif :** Dans le champ **Enter nickname** (Saisir un pseudonyme), indiquez un alias pour identifier rapidement l'instance.
7. Appuyez sur **Enregistrer et se connecter**.
8. Connectez-vous à votre instance.

Soumettre une demande juridique via Now Mobile

Soumettez une demande pour bénéficier de services juridiques auprès du département juridique de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Ouvrez l'application Now Mobile sur votre équipement mobile.
2. Dans la barre de navigation, appuyez sur **Assistance**.
3. Sur la page Assistance, faites défiler vers le bas et appuyez sur **Juridique** pour afficher toutes les catégories de demandes disponibles.
4. Appuyez sur une catégorie de demande.
5. Appuyez sur un élément de service juridique pour lequel vous souhaitez soumettre une demande.
   Si vous ne savez pas quelle catégorie choisir, appuyez sur l'élément de service **Demande juridique générale**.
6. Renseignez les champs.

   Remarque :
   Chaque demande de service juridique a un ensemble différent de champs en fonction de l'élément de service juridique sélectionné.

7. Appuyez sur **Soumettre**.
   Une confirmation d'envoi de votre demande s'affiche.
8. Appuyez sur **Fermer** pour revenir à la liste des éléments de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter une demande juridique via Agent mobile

En tant que gestionnaire de groupe juridique ou responsable de domaine d'activité, affectez une demande juridique à traiter à un membre du département juridique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un employé soumet une demande juridique, celle-ci est automatiquement affectée à un groupe ou à un utilisateur du département juridique en fonction des règles d'affectation configurées pour le formulaire d'admission du domaine de pratique associé. Si la demande est affectée à un groupe juridique, tout membre du groupe peut trier lui-même la demande ou l'assigner à un autre membre du groupe.

Procédure

1. Dans Agent mobile, accédez à la liste **Practice Area Work** (Tâches du domaine d'activité).
2. Appuyez sur **Demandes non affectées** pour ouvrir la liste des demandes non affectées.
3. Appuyez sur un élément de demande pour l'affecter à un membre du département juridique.
4. Dans l'onglet **Détails**, appuyez sur **Affecter**.
5. Dans la liste **Affecté à**, sélectionnez l'utilisateur auquel vous souhaitez affecter la demande.
6. Appuyez sur l'icône Soumettre ( ).

Résultats

La demande juridique est affectée à l'utilisateur sélectionné. L'état de la demande juridique est défini sur Affecté.

Traiter une demande juridique via Agent mobile

En tant que membre du département juridique, traitez les demandes juridiques soumises par les employés afin de résoudre leurs problèmes ou de répondre à leurs questions.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Ouvrez l'application Agent mobile sur votre mobile.
2. Dans la barre de navigation, appuyez sur **Juridique**.
3. Ouvrez une demande affectée que vous souhaitez traiter de l'une des façons suivantes :
   - Dans la barre de recherche globale, recherchez une demande et appuyez sur une demande pour l'ouvrir.
   - Dans la liste **Critical Requests Assigned to Me** (Demandes critiques qui me sont affectées), appuyez sur un applet de demande.
   - Dans la liste **Mes tâches**, appuyez sur **Demandes affectées**, puis appuyez sur une demande.
4. Appuyez sur **Démarrer le travail** pour commencer à traiter la demande juridique.

Résultats

L'état de la demande juridique passe de Affecté à Travail en cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

- Créez et gérez une liste de vérification pour suivre les actions à réaliser en vue de résoudre la demande juridique.
- Ajoutez des documents, des vidéos, des images.
- Convertissez la demande juridique en question juridique. Cette option est disponible uniquement si vous avez installé l'application Legal Matter Management.
- Fermez la demande juridique lorsque la demande est résolue.

Gérer une liste de vérification pour une demande juridique via Agent mobile

Créez et gérez une liste de vérification dans une demande juridique affectée afin de vous assurer que vous traitez tous les éléments nécessaires pour répondre à la demande.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Dans Agent mobile, accédez à la liste **Demandes affectées**.
2. Ouvrez la demande pour laquelle vous souhaitez créer une liste de vérification.
3. Dans l'onglet **Liste de vérification**, appuyez sur **Ajouter un élément** pour ajouter un nouvel élément de liste de vérification.
4. Dans le champ **Ajouter un élément**, saisissez la description de l'élément de liste de vérification.
5. Appuyez sur l'icône Soumettre ( ).
6. Continuez à ajouter des éléments de liste de vérification pour les actions nécessaires au traitement de la demande.
7. Cochez les éléments terminés en appuyant sur les éléments correspondants.

Convertir une demande juridique en question juridique via Agent mobile

Convertissez une demande juridique en question juridique lorsque la demande nécessite une investigation supplémentaire, une évaluation complémentaire et un délai de traitement plus long.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Legal Matter Management est installée et que le type de créateur d'enregistrement du formulaire d'admission connexe est défini sur **Demande et question**. Pour en savoir plus, consultez Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Dans Agent mobile, accédez à la liste **Demandes affectées**.
2. Appuyez sur la demande affectée que vous souhaitez traiter.
3. Dans l'onglet **Détails**, appuyez sur **Créer une question**.
4. Sur l'écran Create Matter from Template (Créer une question à partir d'un modèle), indiquez si un modèle doit être utilisé pour créer une question juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour créer un enregistrement de question juridique avec des données prédéfinies, comme des phases et des tâches, sélectionnez un nom de modèle dans le **modèle de question**.
- Pour créer un enregistrement de question juridique sans données prédéfinies, laissez le champ **Modèle de question** vide.

5. Appuyez sur l'icône Soumettre ( ).

Résultats

- Une question juridique est créée à l'aide de la copie des détails issus de la demande juridique.
- Si vous avez sélectionné un modèle de question, la question a des phases, des tâches et des attributs prédéfinies à partir du modèle.

Ajouter des collaborateurs à une question juridique via Agent mobile

Ajoutez d'autres utilisateurs en tant que collaborateurs afin de pouvoir consulter les détails et la progression d'une question juridique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procédure

1. Dans Agent mobile, accédez à la liste **Questions affectées**.
2. Appuyez sur la question affectée à laquelle vous souhaitez ajouter un collaborateur.
3. Appuyez sur l'icône Actions ( ) et sélectionnez l'option **Ajouter des collaborateurs**.
4. Appuyez sur le champ **Ajouter des collaborateurs** et sélectionnez les utilisateurs à ajouter en tant que collaborateurs.
5. Appuyez sur l'icône OK ( ).
6. Appuyez sur l'icône Soumettre ( ).

Ajouter une phase dans une question juridique via Agent mobile

Ajoutez une phase à une question juridique pour suivre une approche structurée afin d'effectuer des tâches spécifiques dans le cadre du traitement de la question.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous avez créé une question juridique à l'aide d'un modèle de question, les phases prédéfinies sont disponibles dans la question à partir du modèle. Vous pouvez ajouter d'autres phases au besoin.

Procédure

1. Dans Agent mobile, accédez à la liste **Questions affectées**.
2. Appuyez sur une question affectée à laquelle vous souhaitez ajouter une phase.
3. Appuyez sur l'icône Actions ( ) et sélectionnez l'option **Créer une phase**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le champ **Enter Phase Name** (Saisir un nom de phase), saisissez un nom unique pour la phase.
5. Dans le champ **Enter Phase Order** (Indiquer l'ordre de phase), saisissez un nombre pour déterminer l'ordre dans lequel la phase doit être traitée.
6. Appuyez sur l'icône Soumettre ( ).

Résultats
Une phase est ajoutée à la question.

Que faire ensuite
Ajoutez des tâches à la phase pour gérer les activités de la question juridique. Si la tâche doit être effectuée par un autre utilisateur, vous pouvez lui affecter la tâche.

Ajouter une tâche dans une question juridique via Agent mobile

Ajoutez une tâche ou une phase dans une question juridique que vous ou un autre utilisateur devez accomplir en vue de résoudre la question.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procédure
1. Dans Agent mobile, accédez à la liste **Questions affectées**.
2. Appuyez sur une question affectée.
3. Dans l'onglet **Autres**, appuyez sur **Phase et tâches**.
4. Ouvrez une phase dans laquelle vous souhaitez ajouter une tâche.
5. Appuyez sur l'icône Actions ( ) et sélectionnez l'option **Créer une tâche**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche de question juridique

Champ	Description
Nom de la tâche	Nom unique de la tâche.
Ordre	Ordre dans lequel la tâche doit être traitée.
Type	Type de tâche : ○ Collecte de données ○ Risque et atténuation
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche doit être terminée.
Description courte	Brève description permettant de spécifier les activités et le résultat attendus concernant la réalisation de la tâche.

7. Appuyez sur l'icône Soumettre ( ).
8. Créez une liste de vérification pour traiter tous les éléments nécessaires à l'accomplissement de la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans l'onglet **Liste de vérification**, appuyez sur **Ajouter un élément** pour ajouter un nouvel élément de liste de vérification.

b. Dans le champ **Ajouter un élément**, saisissez la description de l'élément de liste de vérification.

c. Appuyez sur l'icône Soumettre ( ).

d. Continuez à ajouter des éléments de liste de vérification pour les actions nécessaires au traitement de la tâche.

9. Affectez la tâche à un utilisateur qui peut la traiter en appuyant sur le bouton **Affecter**.

Résultats

Une tâche juridique est créée et répertoriée dans l'onglet Tâches de la question. Si la tâche a été ajoutée dans un enregistrement de phase, elle est également répertoriée dans l'onglet Tâches de questions juridiques de la phase.

Effectuer une tâche de question juridique via Agent mobile

Lorsque vous avez fini de travailler sur une tâche de question affectée, vous pouvez marquer la tâche comme terminée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Procédure

1. Dans Agent mobile, accédez à la liste **Tâches affectées**.
2. Appuyez sur une tâche affectée.
3. Dans l'onglet **Détails**, appuyez sur **Marquer comme terminé**.

Résultats

La tâche de question est terminée et passe à l'état Examen. Elle a été envoyée au propriétaire de la question pour approbation.

Approuver ou rejeter une tâche de question juridique via Agent mobile

En tant que propriétaire de question juridique, vous pouvez examiner et approuver ou rejeter des tâches qui sont marquées comme terminées par leur propriétaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procédure

1. Dans la liste Agent mobile, accédez à la liste **Approbations en attente**.
2. Appuyez sur une tâche affectée.
3. **Facultatif :** Examinez les détails de la tâche et les activités effectuées par son propriétaire.
   a. Appuyez sur le numéro de tâche dans le champ **Approbation pour**.
   b. Appuyez sur l'icône Retour ( ) pour revenir à l'écran d'approbation des tâches de questions juridiques en attente.
4. Approuvez ou rejetez la tâche en sélectionnant **Approuver** ou **Refuser**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- Si vous approuvez la tâche de question, la tâche est fermée. La tâche passe à l'état Fermé terminé.
- Si vous rejetez la tâche de question, celle-ci est ouverte à nouveau. La tâche passe à l'état Travail en cours. Le propriétaire de la tâche peut travailler à nouveau sur la tâche pour répondre aux exigences de celle-ci et la marquer comme terminée pour approbation.

Ajouter un artefact à une question juridique via Agent mobile

Ajoutez un artefact à une question juridique afin de charger et de stocker des documents, des e-mails et des fichiers associés à la question.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Si le demandeur a joint des fichiers lors de la soumission d'une demande, un artefact par défaut contenant ces fichiers est créé dans la question issue de la demande.

Procédure

1. Dans Agent mobile, accédez à la liste **Questions affectées**.
2. Appuyez sur une question affectée à laquelle vous souhaitez ajouter un artefact.
3. Appuyez sur l'icône Actions ( ) et sélectionnez l'option **Créer un artefact**.
4. Dans le champ **Entrez une brève description**, saisissez la description de l'artefact.
5. Appuyez sur l'icône Soumettre ( ).

Résultats

Un dossier d'artefact est créé pour la question.

Que faire ensuite

Joignez les fichiers liés à la question au dossier.

Joindre des fichiers à une question juridique via Agent mobile

Chargez la documentation justificative, comme des documents, des copies d'e-mails, des images ou tout autre fichier, dans l'artefact lorsque vous travaillez sur une question ou une tâche juridique. Vous pouvez également utiliser ces artefacts comme documentation de référence pour résoudre des demandes similaires à l'avenir.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procédure

1. Dans Agent mobile, accédez à la liste **Questions affectées**.
2. Appuyez sur une question affectée.
3. Dans l'onglet **Autres**, appuyez sur **Artefacts**.
4. Ouvrez un artefact auquel vous souhaitez joindre un fichier.
5. Appuyez sur **Ajouter une pièce jointe** et sélectionnez l'une des options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Take Photo (Prendre une photo)
- Enregistrer une vidéo
- Ouvrir la galerie
- Joindre un fichier

Le fichier est joint et répertorié.

6. **Facultatif :** Vous pouvez renommer le fichier en appuyant sur l'icône Modifier ( ) et en saisissant un nouveau nom.

> **Remarque :**
> Si un fichier n'est plus nécessaire pour la question juridique, vous pouvez le supprimer en appuyant sur l'icône Supprimer (✖).

Fermer une question juridique via Agent mobile

Fermez une question juridique qui vous est affectée lorsque vous avez terminé toutes les activités nécessaires à sa résolution, ou si vous constatez qu'elle n'a pas besoin d'autres actions.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_matter.matter_fulfiller

Procédure

1. Dans Agent mobile, accédez à la liste **Questions affectées**.
2. Appuyez sur une question affectée.
3. Appuyez sur **Fermer terminé**.
4. Sur l'écran Close Matter (Fermer une question), saisissez des commentaires dans le champ **Commentaires** afin de décrire la résolution de la question ou d'expliquer pourquoi elle est fermée si elle n'est pas résolue.
5. Pour fermer les demandes juridiques associées ainsi que la demande parent, appuyez sur **Fermer les demandes connexes** et sélectionnez **Oui**.
   Seules les demandes juridiques connexes qui ont les états Affecté ou Travail en cours sont fermées.
6. Appuyez sur **Soumettre**.

Résultats

- La question juridique est fermée et passe à l'état Fermé terminé.
- Si la demande juridique parent de la question n'est associée à aucune autre question ouverte, la demande est également fermée.
- Si vous avez choisi de fermer également toutes les demandes connexes, elles sont aussi fermées si elles remplissent les conditions suivantes :
  - L'état des demandes est Affecté ou Travail en cours.
  - Les demandes ne sont pas associées à d'autres questions ouvertes.
- Les commentaires saisis sur l'écran Close Matter (Fermer une question) sont publiés dans toutes les demandes connexes ouvertes.

Fermer une demande juridique via Agent mobile

Fermez une demande juridique qui vous est affectée lorsque vous l'avez résolue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Dans Agent mobile, accédez à la liste **Demandes affectées**.
2. Appuyez sur l'élément de demande que vous souhaitez fermer.
3. Appuyez sur **Fermer terminé**.

Résultats
La demande juridique est fermée, et l'état est défini sur Fermer terminé.

Explorer Centre classique des conseillers juridiques

Centre classique des conseillers juridiques permet aux membres du département juridique d'organiser par catégorie, de classer par ordre de priorité et de traiter efficacement les problèmes juridiques.

Important :

- L'ancien Legal Counsel Center a été renommé Legal Counsel Center Classic.
- Centre classique des conseillers juridiques est en cours de préparation pour désapprobation. Elle sera masquée et ne pourra plus être activée pour les nouveaux clients, mais continuera de fonctionner et d'être prise en charge pour les clients existants. Pour une expérience d'espace de travail améliorée, utilisez Legal Counsel Center. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Centre classique des conseillers juridiques est disponible si vous avez installé les applications suivantes :

- Gestion des requêtes juridiques (sn_lg_ops)
- Centre classique des conseillers juridiques (sn_lg_workspace)
- Composants Legal Counsel Center (sn_lg_ws_comps)

Centre classique des conseillers juridiques est construit à l'aide de ServiceNow® Espace de travail d'agent. Vous pouvez personnaliser Centre classique des conseillers juridiques selon les besoins de votre département. Pour plus d'informations, consultez Configurer Centre classique des conseillers juridiques.

L'application Composants ServiceNow® Legal Counsel Center améliore l'expérience de l'espace de travail pour Centre classique des conseillers juridiques en dissociant les composants dans Centre classique des conseillers juridiques afin d'offrir de meilleures performances.

Examinez le Centre classique des conseillers juridiques Liste des applications dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la ServiceNow Store gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Fonctionnalités principales

Centre classique des conseillers juridiques comprend les fonctionnalités suivantes :

Mesures au niveau du département et de l'utilisateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Bénéficiez d'une vue d'ensemble des demandes nouvelles, affectées, non affectées et hautement prioritaires. Examinez les jalons à venir et les approbations en attente et prenez des mesures en fonction.

Interface multionglet

Suivez et traitez plusieurs demandes simultanément en naviguant entre plusieurs enregistrements ouverts.

Flux d'activités en temps réel

Affichez les activités liées aux demandes et aux questions juridiques, ainsi que les notifications en temps réel.

Fonctionnalités de recherche et de filtre intuitives

Recherchez des informations pertinentes dans plusieurs sources telles que les bases de connaissances, les demandes juridiques en cours et résolues et les questions juridiques, et les éléments de catalogue dans Counsel Assist.

Rédiger et envoyer des e-mails

Rédigez et envoyez des e-mails depuis le Centre classique des conseillers juridiques à partir d'une demande juridique, d'une question juridique ou de formulaires d'enregistrement des tâches. Vous pouvez également rédiger des e-mails et les enregistrer comme brouillons pour les envoyer plus tard.

Centre classique des conseillers juridiques utilisateurs

Les utilisateurs disposant des rôles sn_lg_matter.matter_fulfiller et sn_lg_ops.request_fulfiller peuvent accéder Centre classique des conseillers juridiques à différents rôles et sont personnalisés pour eux.

Accéder à Centre classique des conseillers juridiques

Pour ouvrir Centre classique des conseillers juridiques, accédez à **Tous** > **Demande juridique** > **Centre classique des conseillers juridiques**.

Page de destination Centre classique des conseillers juridiques

Sur la Centre classique des conseillers juridiques page de destination, obtenez un aperçu rapide des demandes juridiques, des questions juridiques, des tâches de questions et des jalons à venir. Les différentes mesures et données de widget vous aident, ainsi que votre équipe, à surveiller votre charge de travail, à vous concentrer sur les éléments hautement prioritaires et à naviguer facilement entre vos responsabilités.

Remarque :
Les widgets et les données affichés dans les widgets sont déterminés par votre rôle.

Configurer Centre classique des conseillers juridiques

Configurez Centre classique des conseillers juridiques pour permettre aux membres du département juridique de résoudre rapidement les demandes juridiques et les questions juridiques.

Avant de commencer

Centre classique des conseillers juridiques est créé à l'aide de l'extension ServiceNow® Espace de travail d'agent, assurez-vous donc de connaître les principes de base de Workspace .

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Configurez la page de destination et les listes dans Legal Counsel Workspace.

   a. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Tous les espaces de travail**.

   b. Ouvrez l'enregistrement **Legal Counsel Workspace** à configurer.

   c. **Facultatif :** Sur le formulaire Legal Counsel Workspace, mettez à jour les champs selon vos besoins.
   Pour plus d'informations sur les champs, consultez Démarrer la configuration de votre espace de travail.

   Remarque :
   Vous pouvez également personnaliser l'espace de travail dans le Générateur d'IU en cliquant sur **Ouvrir le générateur d'interface utilisateur**.

   d. **Facultatif :** Dans la liste connexe Listes des espaces de travail, cliquez sur **Nouveau** pour configurer des listes filtrées.
   Les filtres de liste affichent un sous-ensemble des enregistrements dans une table. Pour plus d'informations, consultez Configurer la vue de liste dans un espace de travail.

   e. Dans la liste connexe Pages de destination, ouvrez l'enregistrement **Page de destination par défaut de l'espace de travail juridique** pour personnaliser et configurer la page de destination.
   Pour plus d'informations sur la création d'une page de destination, consultez Créer des pages de destination personnalisées pour les espaces de travail et sur la personnalisation d'une page de destination, consultez Configurer les pages de destination fournies dans l'espace de travail.

   f. Dans le formulaire Page de destination, dans la liste connexe Autorisations de l'élément de page UX, cliquez sur **Nouveau** pour configurer les autorisations de la page de destination.
   Ces autorisations de la page de destination permettent aux utilisateurs de voir la page en fonction de leurs rôles ou des groupes auxquels ils appartiennent. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Configurer les autorisations de la page de destination.

2. Créez une action qui permet à l'équipe juridique d'exécuter des fonctions sur les enregistrements de la liste dans Centre classique des conseillers juridiques.

   a. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Action et composants** > **Actions sur la liste**.

   b. Ouvrez une action du système de base pour modifier des actions de liste personnalisées ou en créer d'autres en cliquant sur **Nouveau**.
   Pour plus d'informations sur les descriptions de champ, consultez Créer des opérations de liste personnalisées dans un espace de travail.

Ajouter un bouton d'action pour Centre classique des conseillers juridiques créer une demande juridique

Ajoutez un bouton d'action déclarative dans le Centre classique des conseillers juridiques pour créer facilement une demande juridique à partir de l'espace de travail et résoudre une demande sans accéder au Portail de services juridiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Gestion des requêtes juridiques est installée et que le périmètre de l'application est défini sur Contrats simples juridiques.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un prestataire juridique ajoute un bouton déclaratif dans le Centre classique des conseillers juridiques pour créer des demandes juridiques. Le bouton permet au prestataire de créer la demande directement au lieu de Centre classique des conseillers juridiques | Portail de services juridiques'.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Actions sur la liste**.
2. Sélectionnez **Nouveau** sur la page Affectations d'action.
3. Saisissez le contrat de vente dans le champ **Étiquette d'action**.
4. Définissez le champ **Implémenté en tant que** sur **Action du client**.
5. Dans le champ **Spécifier l'action du client** , sélectionnez l'icône **Référencer à l'aide de la liste** ( ).
6. Dans le formulaire Définition de la charge utile de l'action, renseignez les détails pour créer un enregistrement.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Saisissez ITEM_SELECTED dans le champ **Clé** .
   c. Sélectionnez l'icône **de verrouillage** ( ) pour déverrouiller le champ **Applicable à** .
   Saisissez les détails dans le champ **Applicable à** pour définir l'emplacement dans lequel la charge utile de l'action est applicable.
   d. Entrez Liste dans le champ **Sélectionner l'enregistrement cible**.
   e. Entrez {"table » :"sc_cat_item »,"row » :{"intake form sys_id » : {"value » :"72ba83d1b35313007a6de81816a8dc54"}},"parent_table » :" {{parentTable}} »,"additional_data » :{"query » :"{{query}}"}} dans le champ Charge utile.
   Les données requises sont destinées à une demande juridique envoyée au back-end à partir de l'espace de travail.
   f. Renseignez les champs restants du formulaire.

Enregistrement de définition de la charge utile de l'action

Champ	Description
Étiquette	Étiquette d'affichage de la définition de la charge utile de l'action.
Description	Description de la définition de la charge utile de l'action.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application	Périmètre de l'application de la définition de la charge utile de l'action. Ce champ est pré-rempli.

g. Sélectionnez **Envoyer**.

7. Pour rendre le bouton d'affectation d'action disponible sur le Centre classique des conseillers juridiques, procédez comme suit.
   a. Dans le champ **Espace de travail** , commencez à saisir Juridique et sélectionnez **Legal Counsel Workspace** dans la liste.
   b. Dans le champ **Table**, recherchez Demande juridique dans la liste déroulante, puis sélectionnez **Demande juridique (sn_lg_ops_request).**
   c. Sélectionnez **Envoyer**.
8. **Facultatif :** Déplacez le bouton d'affectation d'actions vers la liste déroulante **Nouveau bouton dans** la vue de liste de l'espace Centre classique des conseillers juridiques de travail.
   a. Sélectionnez **Vue avancée**.
   b. Dans le champ **Groupe** , sélectionnez l'icône de la liste) et cochez la case **Grouper par** .
   c. **Sélectionner les types de demandes juridiques**
   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le nouveau bouton d'action déclarative est désormais disponible dans l'espace de Centre classique des conseillers juridiques travail.

Legal Counsel Center

Il Legal Counsel Center s'agit de l'espace de travail Next Experience qui permet aux membres du département juridique de travailler avec des widgets exploitables pour catégoriser, classer par ordre de priorité et résoudre efficacement les problèmes juridiques.

Il s'agit d'une version repensée et restructurée de l'expérience Centre classique des conseillers juridiques Workspace basée sur une version configurable Générateur d'IU . Pour plus d'informations sur UI Builder, consultez UI Builder

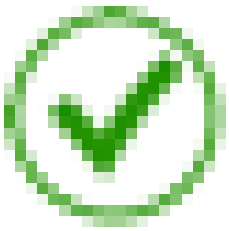
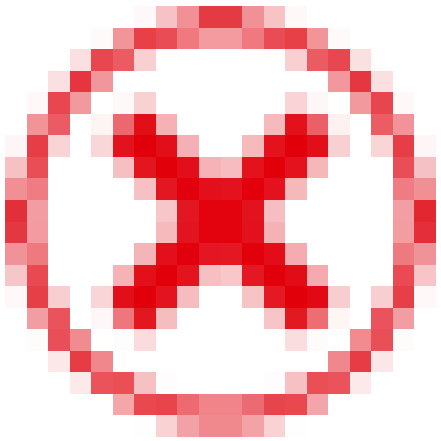
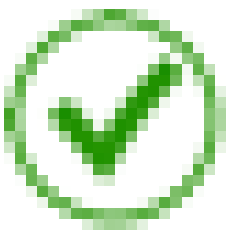
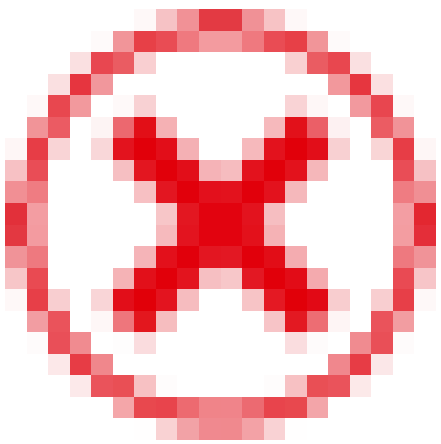
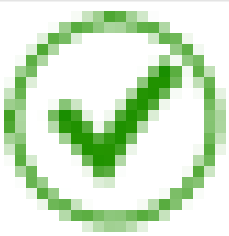
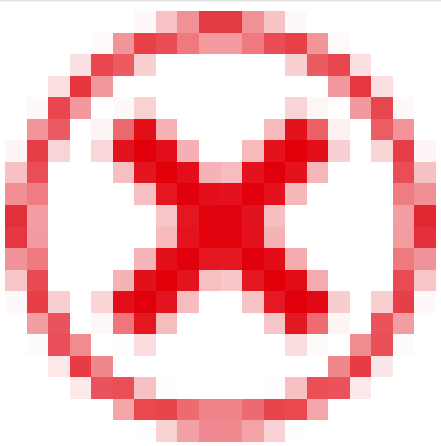
Important :

- L'ancien Legal Counsel Center a été renommé Legal Counsel Center Classic.
- Centre classique des conseillers juridiques est en cours de préparation pour désapprobation. Elle sera masquée et ne pourra plus être activée pour les nouveaux clients, mais continuera de fonctionner et d'être prise en charge pour les clients existants. Pour une expérience d'espace de travail améliorée, utilisez Legal Counsel Center. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Passez en revue les détails suivants pour comprendre les offres clés et les différences entre ces applications :

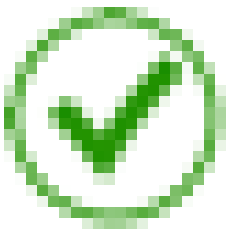
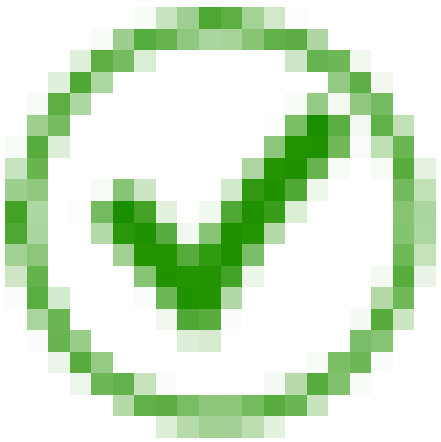
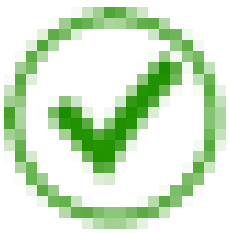
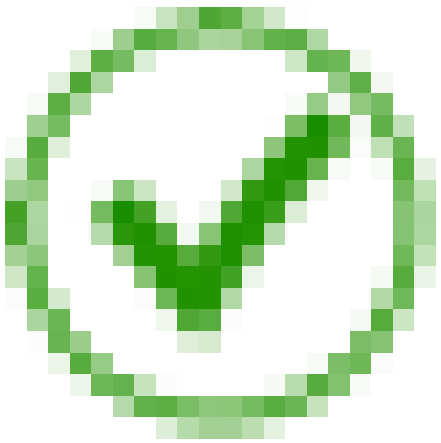
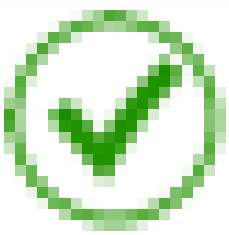
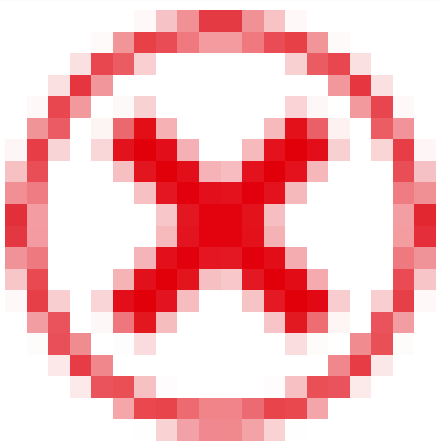
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Disponibilité des fonctionnalités et des applications	Legal Counsel Center	Centre classique des conseillers juridiques
Comparaison des fonctionnalités		
Tirer parti de Générateur d'IU • Modifier les propriétés du composant • Utiliser des variantes et des audiences • Marques de l'interface utilisateur Next Experience • Configuration de l'application d'un style		
Recherche IA		
Intégration à l'application Legal Tracker pour l'engagement d'avocats externes		
Comparaison des applications juridiques		

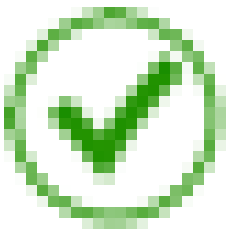
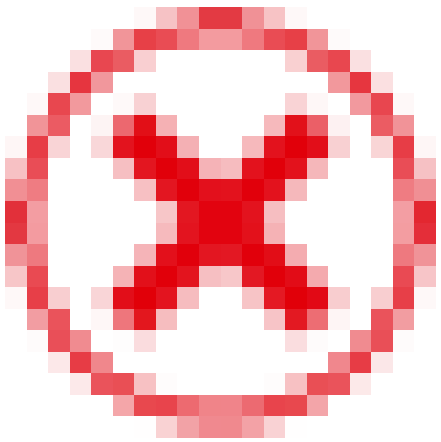
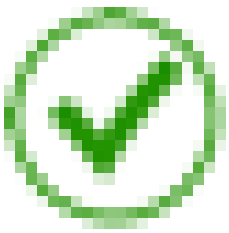
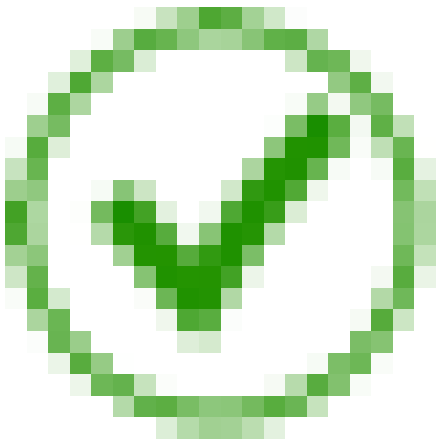
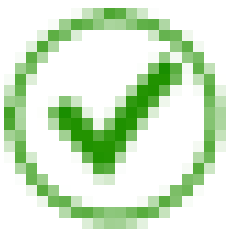
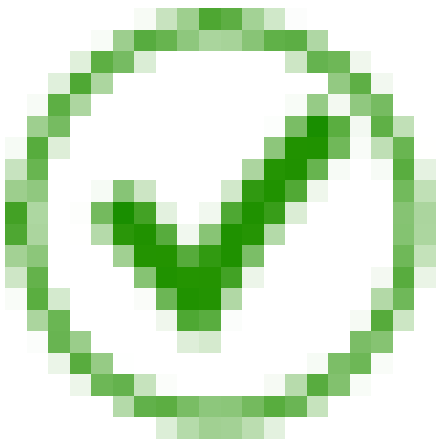
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Disponibilité des fonctionnalités et des applications	Legal Counsel Center	Centre classique des conseillers juridiques
Legal Request Management		
Legal Matter Management		
Contrats juridiques ServiceNow		

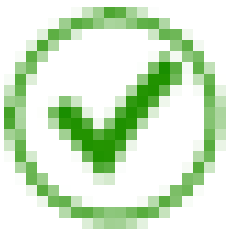
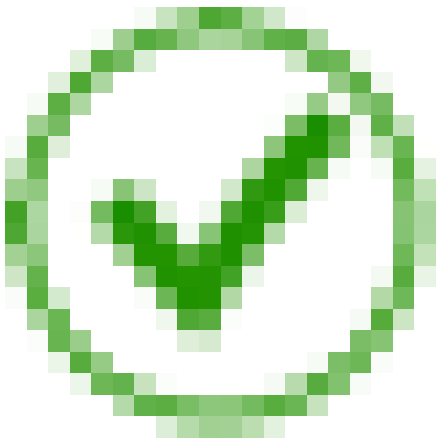
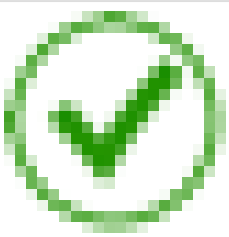
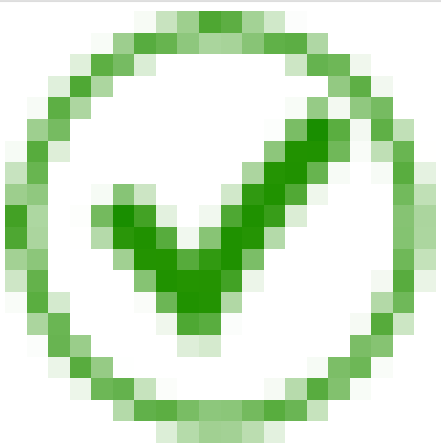
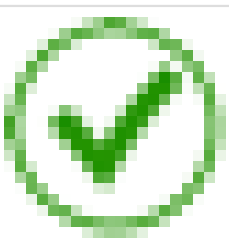
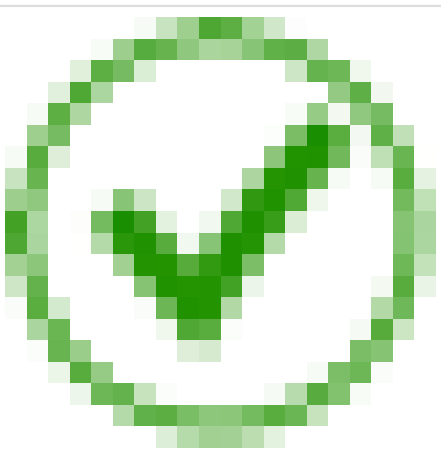
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Disponibilité des fonctionnalités et des applications	Legal Counsel Center	Centre classique des conseillers juridiques
Propriété intellectuelle simple juridique		
Legal Conflict of Interest		
Révision du contenu juridique		

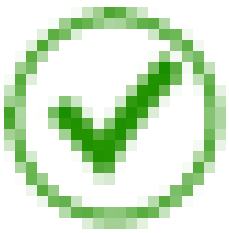
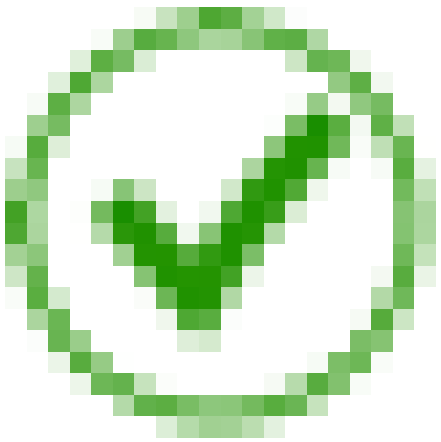
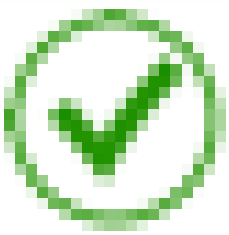
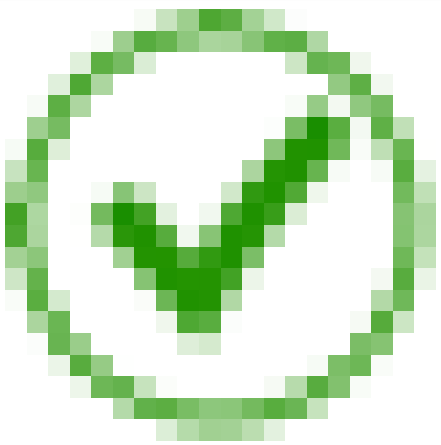
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Disponibilité des fonctionnalités et des applications	Legal Counsel Center	Centre classique des conseillers juridiques
Legal Digital Forensics		
Enquêtes juridiques		
Contrats simples juridiques		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Disponibilité des fonctionnalités et des applications	Legal Counsel Center	Centre classique des conseillers juridiques
Juridique Simple Confidentialité		
Legal Stock Preclearance		

Explorer Legal Counsel Center

Legal Counsel Center permet aux membres du département juridique d'organiser par catégorie, de classer par ordre de priorité et de traiter efficacement les problèmes juridiques.

Legal Counsel Center nécessite l'installation des applications suivantes :

- Gestion des requêtes juridiques (sn_lg_ops)
- Legal Counsel Center (sn_lg_cf_workspace)

Installez-le Legal Counsel Center pour obtenir Next Experience. Examinez le Legal Counsel Center Liste des applications dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la ServiceNow Store gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Remarque :
Installez Legal Counsel Center pour obtenir Next Experience, puis examinez et désinstallez le Centre classique des conseillers juridiquesfichier . Pour plus d'informations, consultez Uninstall an application .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Legal Counsel Center avantages

Fonctionnalité	Avantage
Widgets et mesures d'action utilisateur	En tant que prestataire, accédez à une vue d'ensemble des demandes et questions nouvelles, affectées, à l'état de brouillon et de travail en cours, ainsi qu'aux approbations en attente. Vous pouvez également voir les tendances des demandes ouvertes et fermées, des questions et des tâches de question, ainsi qu'une liste consolidée de tous vos liens sélectionnés.
Interface multionglet	Suivez et traitez plusieurs demandes simultanément en naviguant entre plusieurs enregistrements ouverts.
Flux d'activités en temps réel	Affichez les activités liées aux demandes et aux questions juridiques, ainsi que les notifications en temps réel.
Fonctionnalités de recherche et de filtre intuitives	Recherchez des informations pertinentes dans plusieurs sources telles que les bases de connaissances, les demandes juridiques en cours et résolues et les questions juridiques, et les éléments de catalogue dans Counsel Assist.
Rédiger et envoyer des e-mails	Composez et envoyez des e-mails à partir des formulaires d'enregistrement d'une demande juridique, d'une question juridique ou d'une tâche liée à l'affaire via Legal Counsel Center. Vous pouvez également rédiger des e-mails et les enregistrer comme brouillons pour les envoyer plus tard.

Page d'accueil Legal Counsel Center

La Legal Counsel Center page d'accueil vous permet d'utiliser des widgets activables qui aident à classer, classer par ordre de priorité et résoudre efficacement les problèmes juridiques.

Il Legal Counsel Center s'agit de l'espace de travail Next Experience pour les prestataires juridiques. Il sert de point de départ et donne un aperçu de ce qui est important pour le prestataire. Elle permet aux membres du département juridique de classer, de classer par ordre de priorité et de traiter efficacement les problèmes juridiques. Sur le tableau de bord de la Legal Counsel Center page d'accueil, obtenez un aperçu rapide des demandes juridiques, des questions juridiques, des tâches de questions et des approbations en attente sur lesquelles le prestataire travaille et qui sont nouvellement créées ou à l'état de brouillon pour votre groupe d'affectation, que vous pouvez vous affecter et traiter. La représentation graphique des différentes mesures et données de widget vous aide à surveiller votre charge de travail, à vous concentrer sur les éléments hautement prioritaires et à naviguer facilement entre vos responsabilités. Vous pouvez afficher les éléments délégués que d'autres vous ont délégués. En outre, vous pouvez également afficher les tendances des demandes et des questions ouvertes et fermées sur une période donnée. Enfin, vous pouvez utiliser le widget Vos liens comme signet pour accéder facilement aux URL internes et externes importantes et fréquemment utilisées dans l'espace de travail.

Important :

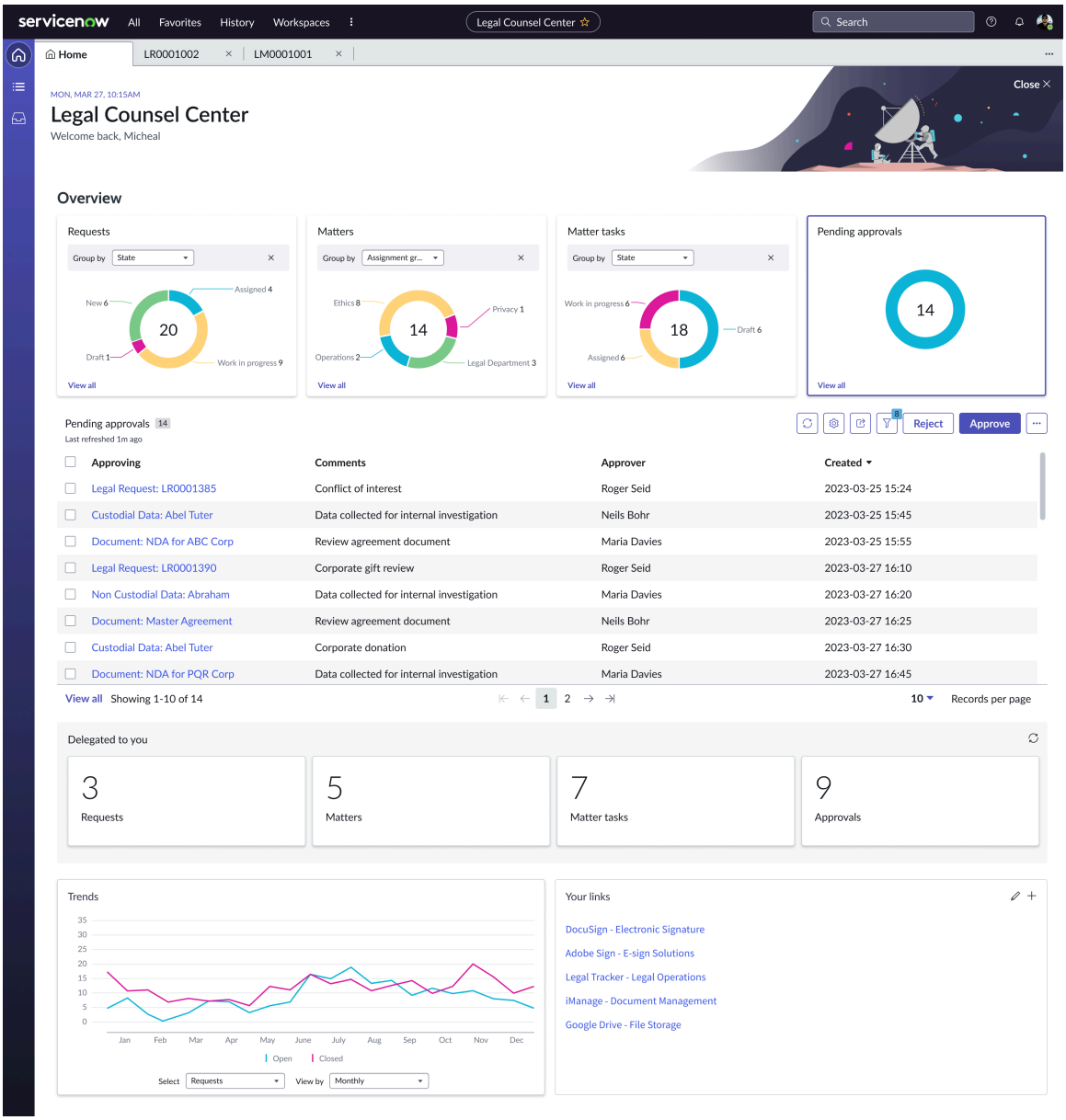
- Les widgets Questions et Tâches de questions sont visibles si le module d'extension Legal Matter Management est installé.
- Pour utiliser des modèles d'entretien, vous devez d'abord installer le module d'extension Interview Templates (com.sn_interview_templates) et activer le RCA demandé d'Interview Templates pour Legal Counsel Center l'application et Legal Matter Management le périmètre. Pour plus d'informations, consultez Gestion des entretiens.

Voici un exemple de page de Legal Counsel Center destination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de l' Legal Counsel Center



Configurer l’espace Legal Counsel Center de travail

Configurez l’espace Legal Counsel Center de travail pour personnaliser le tableau de bord et l’interface en fonction des besoins des prestataires afin qu’ils puissent classer, classer par ordre de priorité et traiter efficacement les problèmes juridiques.

Vue d'ensemble de la configuration

Pour configurer et personnaliser Legal Counsel Center l’espace de travail ainsi que la page d’accueil, la page de liste et la page du centre d’analyse, familiarisez-vous avec les principes de base Générateur d'IU . Pour plus d'informations, consultez UI Builder .

Pour travailler sur le Générateur d'IU, accédez à **UI Builder** à partir de **Tout**. Ensuite, recherchez et sélectionnez **Legal Counsel Center** à configurer. Pour configurer la page d’accueil, sélectionnez **Page de destination par défaut**. Pour plus d’informations sur la configuration des pages du centre de liste et du centre d’analyse, reportez-vous à Working in UI Builder .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous devez également comprendre les composants supplémentaires de l'espace de travail configurable pour configurer Legal Counsel Center. Pour plus d'informations, consultez Configuring Configurable Workspace .

Installer l'espace Legal Counsel Center de travail

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Legal Counsel Center (sn_lg_cf_workspace). L'application installe les applications et les ServiceNow® Store modules d'extension s'ils ne sont pas déjà installés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Consultez la liste des applications du Legal Counsel Center dans le pour plus d'informations sur les dépendances, les exigences concernant la gestion des licences ou des abonnements et la ServiceNow Store compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés :

- Modules d'extension
  - Module d'extension Gestion des requêtes juridiques
  - Module d'extension Legal Counsel Center
- Applications de stockage
- Rôles

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Legal Counsel Center (sn_lg_cf_workspace).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. Sélectionnez **Installer**.

Activer ou désactiver les notifications

Activez ou désactivez Legal Counsel Center les notifications pour vous abonner aux éléments qui vous intéressent et vous désabonner des informations qui ne vous intéressent pas et qui ne sont pas obligatoires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Les applications suivantes doivent être installées :

- Gestion des requêtes juridiques
- Legal Counsel Center

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur les notifications disponibles, reportez-vous à la section Notifications Legal Counsel Center.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes préférences de notification**.
2. Sélectionnez **Préférences avancées** dans l'onglet **Général** de la fenêtre Notifications.
3. Saisissez Juridique dans le champ Notifications de recherche.
4. Activez ou désactivez toute question juridique ou notification de demande juridique.

Résultats

La notification est activée ou désactivée pour l'utilisateur. Pour en savoir plus sur les notifications, reportez-vous à Notifications Legal Counsel Center.

Référence Legal Counsel Center

La rubrique de référence fournit des informations supplémentaires sur Legal Counsel Center les notifications.

Rôles installés avec Legal Counsel Center

Les rôles d'utilisateur sont installés avec l'activation du module d'extension Legal Counsel Center Workspace.

Rôles installés

Titre du rôle juridique	Description	Contient les rôles d'e
Legal Counsel Center Administrateur de l'espace de travail [sn_lg_cf_workspace.admin]	Accorde des autorisations à tous les administrateurs pour modifier l'espace Legal Counsel Center de travail afin Gestion des requêtes juridiques de l'adapter aux besoins de l'entreprise ou de l'utilisateur. • Le rôle chat_admin administre les tables de messagerie instantanée. • Le rôle uxframework_designer a un accès en écriture aux enregistrements d'éléments de page UX pour la conception d'interfaces utilisateur. • Le rôle agent_workspace_user vous permet d'effectuer des transferts de file d'attente d'interaction et d'agent d'interaction.	Administrateur d'espac • Administrateur d [chat_admin] • Concepteur UX F [uxframework_de • Legal Counsel Cente d'espaces de tra [sn_lg_cf_worksp • Administrateur d recommandation [sn_agent_recom _admin] • Administrateur d [interaction_adm

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle juridique	Description	Contient des rôles d'e
	• Le rôle de _admin sn_agent_recommend.recommendation gère les configurations de recommandation de l'assistant prestataire. • Le rôle interaction_admin vous permet d'administrer Interaction Management System. • Le rôle workspace_list_admin vous permet de gérer les listes et les catégories d'espaces de travail. • Le rôle ui_action_admin vous permet de gérer les actions d'interface utilisateur. • Le rôle ui_builder_admin fournit l'autorisation permettant d'utiliser les API du générateur d'interface utilisateur, afin que vous puissiez créer, mettre à jour, lire et supprimer des pages UX. • Le rôle uxframework_user vous permet de parcourir la bibliothèque d'enregistrements de composants UX et d'y effectuer des sélections, afin de définir un champ de référence de composant sur n'importe quelle table accessible. • Le rôle _analyzer_admin sn_intel_analyzer.similarity vous permet d'administrer l'analyseur de similarité. L'analyseur de similarité définit les modèles et les tendances qui peuvent vous aider à résoudre un enregistrement. • Le rôle form_admin gère les formulaires, les sections de formulaires et les éléments de sections. • Le rôle personalize_form vous permet de personnaliser les formulaires. • Le rôle ui_notification_admin vous permet de configurer des déclencheurs de notification.	• Administrateur d [workspace_list_ • Administrateur d utilisateur [ui_act • UI Builder admin • Utilisateur UX Fr [uxframework_us • Analyseur de sim [sn_intel_analyze _analyzer_admin] • Administrateur d • Personnaliser un [personalize_form • Administrateur d utilisateur [ui_not
Legal Counsel Center Utilisateur de l'espace de travail [sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user]	Fournit aux utilisateurs un accès à l'espace Legal Counsel Center de travail.	Utilisateur d'espaces de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur

Tout utilisateur disposant des rôles sn_lg_ops.legal_fulfiller et sn_lg_ops.request_fulfiller peut accéder à Legal Counsel Center. Vous pouvez personnaliser Legal Counsel Center différents rôles en fonction du groupe d'affectation, des domaines d'activité et d'autres informations d'identification d'accès. Pour en savoir plus sur la personnalisation, reportez-vous à Configurer l'espace Legal Counsel Center de travail.

Accéder à Legal Counsel Center

Pour accéder à Legal Counsel Center, accédez à **Espaces de travail** > **Legal Counsel Center**. Vous pouvez également accéder à l'en Legal Counsel Center accédant à **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.

Notifications Legal Counsel Center

Legal Counsel Center Les notifications permettent aux utilisateurs de s'abonner aux éléments qui les intéressent et de se désabonner des messages qui ne les intéressent pas et qui ne sont pas obligatoires.

Legal Counsel Center fournit des notifications pour les questions juridiques et pour les demandes juridiques.

Pour en savoir plus sur l'activation ou la désactivation des notifications, reportez-vous à la section Activer ou désactiver les notifications.

Notifications de demandes juridiques

À l'exception des nouveaux commentaires dans la demande juridique, l'état par défaut de toutes les notifications dans les demandes juridiques est activé.

Détails de la notification des demandes juridiques

Nom	Destinataire	Titre
Nouvelle demande juridique créée	Responsables du domaine d'activité, gestionnaire de groupe d'affectation et créateur d'événements s'ils occupent les rôles ci-dessus	${Request} est créé
Demande juridique affectée	Affecté à	${Request} vous est assigné
Demande juridique mise à jour	Demandé pour, Ouvert par	${Request} est mis à jour
Nouveaux commentaires dans la demande juridique	Affecté à, Responsable du domaine d'activité, Utilisateurs de la liste de surveillance avec rôle de prestataire, Liste des délégataires supplémentaires	${Request} : Commentaire ajouté
Nouvelle soumission de la demande juridique	Demandé pour, Ouvert par	${Request} est soumis à nouveau
Rouvrir la demande juridique	Affecté à, Ouvert par	${Request} est rouvert
Interlocuteur supplémentaire ajouté	Intervieweur actuel ajouté	${Matter} : Intervieweur ajouté
Envoyer pour signature manuscrite	Signataire	${contract_request.short_description}

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de la notification des demandes juridiques (suite)

Nom	Destinataire	Titre
Envoyer un contrat signé par voie humide	Créé par	${contract_request.short_description}
Le signataire a refusé de signer	Demande de contrat. Demandé pour	${contract_request.number} : signature refusée
Mettre à jour un enregistrement de conflit d'intérêts inactif	Utilisateur (créé par)	${legal_request} est désactivé
Approbation COI	Utilisateur (créé par)	${legal_request} est approuvé
Demande de précontrôle de stock approuvée	Demandé pour	${legal_request.number} est approuvée
Rappel au demandeur COI	Utilisateur (créé par)	${number} arrive bientôt à expiration
Demande de précontrôle de stock rejetée	Demandé pour	${number} est rejeté
Document prêt	Demandé pour	${number} : le document est prêt

Notifications des questions juridiques

L'état par défaut de toutes les notifications de questions juridiques est Activé.

Détails de la notification des questions juridiques

Nom	Destinataire	Titre
Nouvelle question juridique créée	Responsable du domaine d'activité et créateur d'événements s'il occupe le rôle de responsable du domaine d'activité	${Matter} est créé
Question juridique affectée	Affecté à	${Request} vous est assigné
Question juridique mise à jour	Créé par, Demandé pour, Propriétaire de la question	${Matter} est mis à jour
Rouvrir une question juridique	Utilisateurs affectés à, responsable du domaine d'activité, sur la liste de surveillance avec rôle de prestataire et créateur d'événements s'ils sont dans les rôles ci-dessus	$(description courte)
Nouveaux commentaires dans la question juridique	Affecté à, responsable du domaine d'activité, utilisateurs de la liste de surveillance avec rôle de prestataire, liste des délégataires supplémentaires	${Matter} : Commentaire ajouté
Question juridique fermée ou annulée	Responsable du domaine d'activité, utilisateurs de la liste de surveillance avec rôle de prestataire et créateur	${Matter} est fermé ou annulé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Détails de la notification des questions juridiques (suite)

Nom	Destinataire	Titre
	d'événements s'ils sont dans les rôles ci-dessus	
Tâche de question juridique affectée	Affecté à	${Request} vous est assigné
Tâche de question juridique rejetée par l'approbateur	Affecté à	${task} est rejeté
Approbation ad hoc Approuver	Affecté à et créateur de l'événement si affecté à	${Request} est approuvée
Approbation ad hoc : rejeter	Affecté à et créateur de l'événement si affecté à	${Request} est rejeté

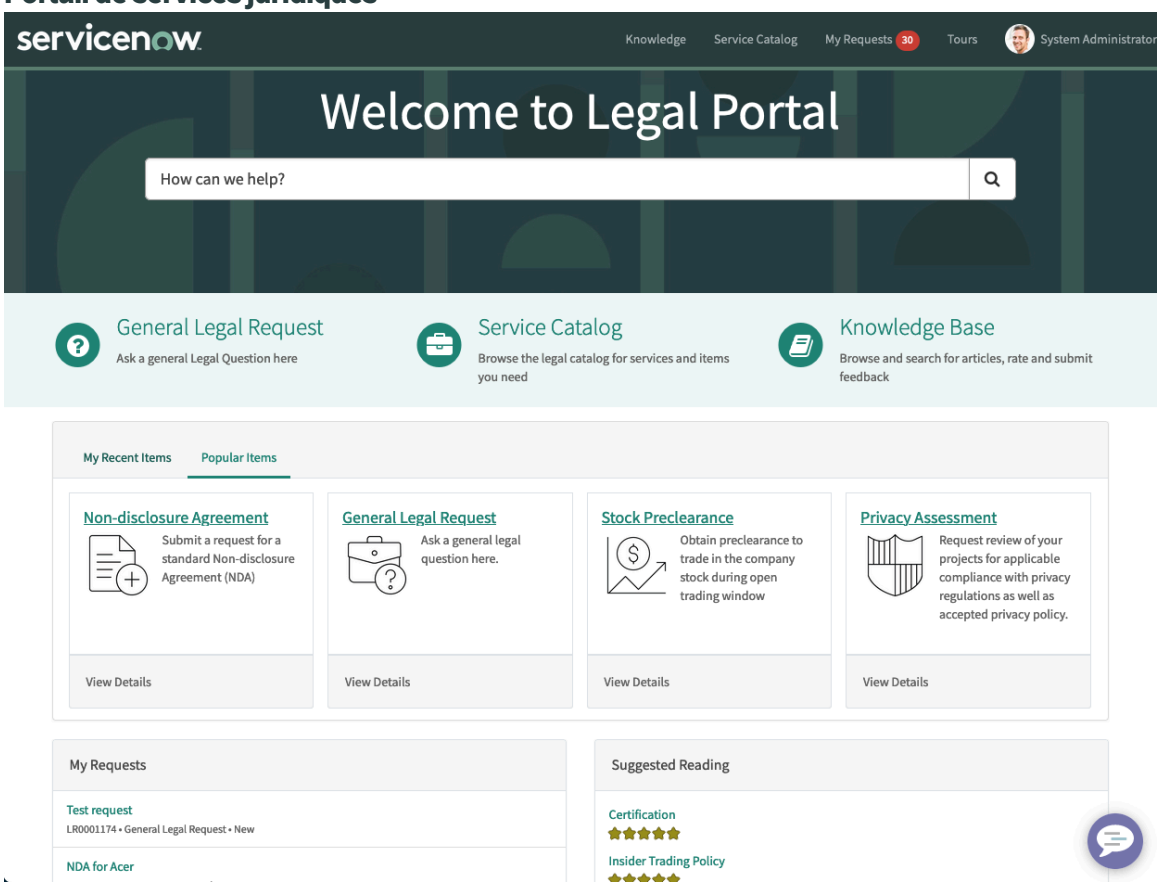
Explorer Portail de services juridiques

Il Portail de services juridiques s'agit d'un portail en libre-service permettant aux employés de soumettre des demandes juridiques, de surveiller leur progression, de consulter des articles de la base de connaissances juridiques et d'obtenir de l'aide à l'aide de l'assistance par messagerie instantanée Virtual Agent.

Le Portail de services juridiques est installé avec l'application Gestion des requêtes juridiques .

Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Portail de services juridiques** pour accéder Portail de services juridiquesà .

Portail de services juridiques



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez le Portail de services juridiques pour effectuer les tâches suivantes :

- Soumettre des demandes juridiques en sélectionnant un élément de catalogue dans le Service Catalog juridique.
- Suivez l'état de vos demandes soumises.
- Recherchez et lisez les articles de la base de connaissances juridiques les mieux notés pour trouver des informations.
- Discutez avec un agent virtuel pour soumettre et suivre des demandes juridiques et lire des articles de la base de connaissances juridiques.

Avec ServiceNow® Recherche IA activé, vous obtenez de meilleurs résultats de recherche grâce aux prédictions et au traitement du langage naturel (NLP). Pour plus d'informations, consultez Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services juridiques.

Déléguer des fonctions juridiques et des approbations

Les prestataires juridiques peuvent déléguer leurs fonctions juridiques à d'autres utilisateurs lorsqu'ils ne sont pas disponibles. Le délégué obtient le même niveau d'accès que les prestataires juridiques pour travailler sur leurs demandes juridiques, leurs questions juridiques, leurs tâches de questions juridiques et leurs approbations.

Legal Service Delivery prend en charge les délégations suivantes :

Délégation Now Platform

Cette méthode de délégation est activée par défaut. Cette délégation permet aux conseillers juridiques de déléguer tous les éléments au délégué. Toutefois, lors de l'ajout d'un délégué, les conseillers juridiques peuvent limiter les options de délégation :

- Déléguer les approbations uniquement
- Déléguer les affectations uniquement
- Déléguer les approbations et les affectations
- Déléguer les notifications

Délégation granulaire

La délégation granulaire permet aux conseillers juridiques de choisir les éléments parmi leurs demandes juridiques affectées, questions juridiques, tâches de questions juridiques et approbations qu'ils souhaitent déléguer.

Remarque :
Cette méthode de délégation requiert l'activation du module d'extension Délégation granulaire (com.glide.granular_service_delegation).

Pour que les conseillers juridiques puissent utiliser la délégation, l'administrateur doit configurer les tables de règles de délégation, les règles de délégation et la liste de l'espace de travail **Mon délégué** dans l'espace Centre classique des conseillers juridiques de travail :

- Définissez la liste d'espaces de travail **Mon délégué** dans la table Délégué granulaire [sys_granular_delegate] comme active.
- Définissez la liste d'espaces de travail **Mon délégué** dans la table Délégué [sys_user_delegate] comme inactive.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour l'espace de travail de la nouvelle expérience Legal Counsel Center , ouvrez *<instance>/sys_ux_list_list.do?sysparm_query=titleLIKEMy%20Delegates*.

La liste **Mes expériences utilisateur déléguée** doit être configurée comme suit :

- La liste **Mes délégués** de la table Délégué granulaire [sys_granular_delegate] doit être active.
- La liste **Mes délégués** de la table Délégué [sys_user_delegate] doit être définie comme inactive.

Une tâche est déléguée lorsqu'elle correspond aux règles de délégation spécifiées pour une délégation. Par exemple, vous ne pouvez déléguer que les demandes d'évaluation de la confidentialité. Une règle de délégation peut être définie sur la table Demande juridique [sn_lg_ops_request] avec la condition **[Catégorie] [est] [Confidentialité]**.

Information associée

Configurer la délégation granulaire

Configurer la vue de liste dans un espace de travail

Déléguer des fonctions juridiques à un autre utilisateur

Lorsque vous êtes à court de temps ou que vous n'êtes pas disponible, déléguez des fonctions juridiques relatives aux demandes juridiques, questions juridiques, tâches de questions juridiques et approbations qui vous sont affectées à un autre utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : legal_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans **Set Delegate** (Définir un délégué), cliquez sur **Mes délégués**.
4. Dans la liste Mes délégués, cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Délégué

Champ	Description
Utilisateur	Utilisateur qui délègue les fonctions juridiques à un délégué.
Délégué	Utilisateur auquel vous déléguez des fonctions juridiques qui vous sont affectées. **Remarque :** Le délégué doit être issu du groupe d'affectation dont vous êtes membre.
Débute	Date de début de la période de délégation.
Termine	Date de fin de la période de délégation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Approbations	Option pour déléguer les approbations. Sélectionnez cette option pour autoriser le délégué à approuver ou rejeter les approbations qui vous ont été affectées.
Affectations	Option pour déléguer des affectations. Sélectionnez cette option pour accorder au délégué le même niveau d'accès à toutes les approbations, demandes juridiques, questions juridiques et tâches de questions que vous.
Toutes les notifications	Options permettant de déléguer les notifications. Sélectionnez cette option pour envoyer au délégué une copie de toutes les notifications que vous recevez pendant la période de délégation.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Définir la délégation a les effets suivants pendant la période spécifiée :

- Le délégué peut accéder à toutes les fonctions que vous pouvez effectuer pour vos affectations de demandes juridiques, questions juridiques, tâches de questions et approbations à partir de la liste **Qui me sont déléguées** et les exécuter.
- Le délégué et vous recevez des notifications relatives aux activités effectuées sur des demandes juridiques, questions juridiques, tâches de questions et des approbations.

Déléguer des fonctions juridiques spécifiques à un autre utilisateur à l'aide d'une délégation granulaire

Lorsque vous êtes à court de temps ou que vous n'êtes pas disponible, déléguez des fonctions juridiques spécifiques relatives aux demandes juridiques, questions juridiques, tâches de questions juridiques et approbations qui vous sont affectées à un autre utilisateur. Ces fonctions spécifiques sont dérivées des règles de délégation prédéfinies.

Avant de commencer

- Le module d'extension Délégation granulaire (com.glide.granular_service_delegation) doit être activé.
- Dans les paramètres du Legal Counsel Workspace, la liste de l'espace de travail **Mon délégué** doit être configurée comme suit :
  - La liste de l'espace de travail **Mon délégué** dans la table Délégué granulaire [sys_granular_delegate] doit être définie comme active.
  - La liste de l'espace de travail **Mon délégué** dans la table Délégué [sys_user_delegate] doit être définie comme inactive.

  Pour plus d'informations, consultez Configurer la vue de liste dans un espace de travail.

- Pour l'espace de travail de la nouvelle expérience Legal Counsel Center , ouvrez *<instance>/sys_ux_list_list.do?sysparm_query=titleLIKEMy%20Delegates*.

  La liste **Mes expériences utilisateur déléguée** doit être configurée comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- La liste **Mes délégués** de la table Délégué granulaire [sys_granular_delegate] doit être active.
- La liste **Mes délégués** de la table Délégué [sys_user_delegate] doit être définie comme inactive.

- Les règles de délégation doivent être créées par l'administrateur. Pour en savoir plus, consultez Créer des règles de délégation.

Rôle requis : legal_fulfiller

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser la délégation granulaire pour déléguer uniquement des demandes spécifiques, telles que des demandes d'évaluation de la confidentialité. Une règle de délégation peut être définie sur la table Demande juridique [sn_lg_ops_request] avec la condition **[Catégorie] [est] [Confidentialité]**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans **Set Delegate** (Définir un délégué), cliquez sur **Mes délégués**.
4. Dans la liste Mes délégués, cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Délégué granulaire

Champ	Description
Délégué	Utilisateur auquel vous déléguez des fonctions juridiques qui vous sont affectées. **Remarque :** Le délégué doit être issu du groupe d'affectation dont vous êtes membre.
Débute	Date de début de la période de délégation.
Termine	Date de fin de la période de délégation.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La délégation est créée pour la période spécifiée. L'onglet **Règles de délégation** s'affiche.
7. Dans l'onglet **Règles de délégation**, affectez au délégué uniquement des fonctions juridiques et des approbations spécifiques définies dans les règles de délégation.
   a. Dans l'onglet **Règles de délégation**, cliquez sur **Ajouter des fonctions**.
   b. Dans la boîte de dialogue Ajouter des fonctions, sélectionnez les règles de délégation que vous souhaitez affecter au délégué.
   c. Cliquez sur **Ajouter**.

Résultats

Définir la délégation granulaire a les effets suivants pendant la période spécifiée :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le délégué peut accéder à vos affectations de demandes juridiques, questions juridiques, tâches de questions juridiques et approbations conformément aux fonctions affectées à partir de la liste **Qui me sont déléguées** et travailler dessus.
- Le délégué et vous recevez des notifications relatives aux activités effectuées sur des demandes juridiques, questions juridiques, tâches de questions et des approbations.

Afficher et travailler sur les tâches juridiques déléguées

Lorsque vous êtes à court de temps ou que vous n'êtes pas disponible, déléguez des fonctions juridiques relatives aux demandes juridiques, questions juridiques, tâches de questions juridiques et approbations qui vous sont affectées à un autre utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : legal_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Dans la section **Qui me sont déléguées**, cliquez sur un élément de liste pour afficher les enregistrements affectés à l'utilisateur qui vous a délégué ses fonctions.
   - Approbations : ouvre une liste de toutes les approbations déléguées pour les demandes juridiques, les questions juridiques et les tâches de questions juridiques.
   - Demandes : ouvre une liste de toutes les demandes juridiques déléguées.
   - Questions : ouvre une liste de toutes les questions juridiques déléguées.
   - Tâches de questions : ouvre une liste de toutes les tâches de questions juridiques déléguées.
4. Ouvrez un enregistrement à partir de la liste pour l'afficher et travailler dessus.

Workflows dans Legal Service Delivery

L'application Gestion des requêtes juridiques installe des workflows automatisés pour la signature électronique et le stockage externe. Ces workflows permettent de prendre en charge plusieurs intégrations et comptes à la fois.

Ces workflows disponibles dans sont créés à Legal Service Delivery l'aide de Flow Designer .

Remarque :
Tous les workflows des applications Legal Service Delivery sont en lecture seule par défaut.

Workflows de signature électronique

Les workflows prédéfinis suivants pour la signature électronique de documents sont disponibles :

Workflows de signature électronique principaux

Les workflows de signature électronique principaux suivants sont installés avec Gestion des requêtes juridiques.

- Signature électronique – Core - DocuSign
- Signature électronique – Core - AdobeSign

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflows de signature d'accord de confidentialité

Les workflows de signature électronique suivants sont installés dans Legal Simple Contracts et utilisés pour envoyer les documents d'accord de confidentialité (NDA) à des fins de signature électronique.

- Signature électronique de NDA (Flux dynamique)
- Signature électronique de NDA- DocuSign
- Signature électronique de NDA - AdobeSign

Workflows de stockage externe

Le flux principal Stockage externe juridique pour le stockage de documents dans des systèmes de stockage externes est installé avec Gestion des requêtes juridiques. Les flux secondaires suivants sont installés dans le workflow principal pour chaque intégration de système de stockage externe.

- Stockage externe juridique - Core - Microsoft OneDrive
- Stockage externe juridique – Core – Google Drive
- Stockage externe juridique – Core – Box
- Stockage externe juridique – Core – Microsoft SharePoint
- Stockage externe juridique – Core – iManage

Remarque :
Ces flux secondaires de stockage externe peuvent être utilisés avec un autre workflow pour stocker des documents dans un stockage externe.

Le flux de stockage externe des contrats juridiques est le workflow de stockage externe principal installé avec Legal Simple Contracts.

Demande universelle for Legal Service Delivery

Intégrer Demande universelle et Legal Service Delivery vous permet de créer une expérience utilisateur unifiée pour que vos employés demandent des services auprès du département juridique. Les services juridiques peuvent être fournis aux employés de façon transparente sans qu'ils n'aient à traiter les difficultés liées à la collaboration interservices pour la résolution.

Parcours d'une demande universelle pour un service juridique

L'application ServiceNow® Demande universelle permet de générer des rapports entre les départements à compter de la demande initiale de l'employé jusqu'à la résolution du problème final. Pour en savoir plus, consultez Demande universelle.

L'application Gestion des requêtes juridiques fournit un mécanisme unifié à vos employés afin qu'ils bénéficient de tous les renseignements, de tous les services et de toute l'aide dont ils ont besoin auprès du département juridique.

Vous pouvez répondre aux demandes dans toute l'organisation afin d'améliorer l'expérience des employés en intégrant des demandes juridiques à des demandes universelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un employé soumet une demande universelle à l'aide de l'option **Demander de l'aide** dans le portail Centre des employés. L'employé peut également soumettre une demande juridique directe jointe à une demande universelle.
- Un agent d'acheminement identifie cette demande liée au département juridique et crée une demande juridique à partir de la demande universelle. La demande juridique devient le ticket primaire de la demande universelle.
- En fonction des services demandés, un prestataire juridique peut effectuer les actions suivantes lorsqu'il traite la demande juridique :
  - Fournit une résolution et ferme la demande juridique. La demande universelle est également fermée.
  - Transfère la demande vers un autre département ou la renvoie vers le groupe d'acheminement des demandes universelles, avec ou sans résolution.
  - Crée des tickets associés pour les tâches à effectuer par les utilisateurs du département juridique ou tout autre département requis pour répondre à la demande.
  - Marque la demande juridique comme restreinte si elle contient des informations sensibles ou confidentielles. Les agents d'acheminement du groupe d'affectation actuel ayant le rôle sn_uni_req.sensitiveinfo_agent et l'agent de ticket primaire peuvent consulter les détails complets du ticket. Les autres agents d'acheminement ne peuvent pas consulter les champs de la demande universelle qui contiennent parfois des informations sensibles, comme les champs **Brève description** et **Description**.

La demande universelle donne aux demandeurs une visibilité complète sur l'état de leurs demandes. Ils peuvent afficher tous les détails pertinents à partir du flux d'activités de la demande universelle, y compris les utilisateurs qui travaillent sur le problème, les transferts entre les départements et d'autres mises à jour.

Lorsque la demande universelle est fermée, le demandeur peut la rouvrir s'il n'est pas satisfait de la résolution.

Pour en savoir plus sur la soumission et le suivi d'une demande universelle, consultez Utiliser Demande universelle.

Pour en savoir plus sur la présentation et la gestion des plaintes sur l'éthique, consultez La solution Better Together : Legal Investigations et HR Service Delivery les relations avec les employés.

Applications et modules d'extension ServiceNow requis

Pour intégrer des demandes universelles pour les services juridiques, vous devez avoir installé l'application et les modules d'extension ServiceNow suivants :

- Module d'extension Demande universelle (com.snc.universal_request)
- Application Gestion des requêtes juridiques 6.1 ou une version ultérieure
- Application Centre des employés

En outre, vous devez configurer différents paramètres dans Demande universelle. Pour en savoir plus, consultez Configurer Demande universelle pour les services juridiques.

Configurer Demande universelle pour les services juridiques

Examinez les configurations du système de base pour l'intégration des demandes juridiques avec des demandes universelles et effectuez les configurations en fonction des besoins de votre entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Vérifiez que les modules d'extension suivants sont activés et que les applications sont installées :

- Module d'extension Demande universelle (com.snc.universal_request)
- Gestion des requêtes juridiques version 6.1

Vous pouvez également installer Centre des employés pour permettre aux employés d'envoyer des demandes.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Gestion des requêtes juridiques version 6.1 installe l'ensemble de services, le groupe d'affectation de l'ensemble de services, la configuration du transfert et les mappages d'état requis pour que les demandes juridiques fonctionnent avec les demandes universelles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Administration**.
2. Examinez et configurez les paramètres suivants en fonction des besoins de votre entreprise.
3. Ajoutez des utilisateurs au groupe d'affectation de l'ensemble de services **Groupe d'acheminement juridique**.
   Le **groupe d'acheminement juridique** est le groupe d'affectation du système de base avec les rôles requis ajoutés. Les utilisateurs du groupe d'affectation agissent en tant qu'agent d'acheminement. Ils trient la demande universelle et créent des demandes juridiques pour obtenir l'assistance du département juridique.
4. Sélectionnez l'option **Activer la création de demandes juridiques depuis Universal Request** dans le champ **Options** d'un formulaire d'admission dans un domaine d'activité.
   Pour en savoir plus, consultez Ajouter un formulaire d'admission à un domaine d'activité.

Créer une demande juridique à partir d'une demande universelle

Créez une demande juridique à partir d'une demande universelle pour obtenir l'aide du département juridique afin de résoudre la demande.

Avant de commencer

Assurez-vous que l'application Demande universelle est installée et que la configuration connexe des services juridiques est effectuée par l'administrateur.

Un employé a soumis une demande universelle et le ticket universel vous est affecté.

Important :
l'agent d'acheminement disposant des rôles requis doit également être membre du groupe d'affectation du groupe d'acheminement juridique.

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_user et sn_uni_req.universal_request_write

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un agent d'acheminement peut également créer une demande juridique à partir d'une demande universelle via l'application Agent Mobile. Pour créer un ticket juridique pour une réclamation, reportez-vous à Créer une question juridique sur l'éthique à partir d'une demande universelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Mes affectations**.
2. Ouvrez la demande universelle à partir de laquelle vous souhaitez créer une demande juridique.
3. Cliquez sur **Créer un ticket juridique**.
4. Dans la boîte de dialogue Créer un ticket juridique, renseignez les champs.
   a. Dans la liste **Type de demande**, sélectionnez un type de demande juridique.
   b. Dans **Commentaires supplémentaires**, saisissez les informations relatives au service et à l'assistance requis auprès du département juridique.
5. Cliquez sur **Créer**.

Résultats

- Une demande juridique est créée et devient le ticket primaire de la demande universelle. Le numéro de la demande juridique est renseigné dans le champ **Ticket primaire**.
- L'état de la demande universelle passe à En cours.
- Le champ **Motif de l'état** s'affiche avec la valeur pré-remplie Ticket primaire - En cours.

Que faire ensuite

Dans le département Juridique, la demande juridique est affectée à un prestataire juridique. Le prestataire juridique affecté traite la demande juridique et fournit la résolution, ou transfère la demande juridique à un autre département ou la renvoie au Demande universelle.

Pour transférer la demande juridique générale vers le avec le Demande universelle stockage externe activé, activez l'action de script **Post processeur de transfert UR** nom pour synchroniser les pièces jointes. L'action des scripts est disponible dans **Tous** > **Événement** > **Actions des scripts**.

Transférer un ticket juridique à un autre département

Transférez un ticket juridique (demande juridique ou question juridique) associé à une demande universelle vers un autre département ou revenez à la demande universelle pour le traitement et la résolution.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_lg_ops.legal_fulfiller

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande juridique** > **Legal Counsel Center**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Ouvrez la liste des demandes juridiques ou des questions juridiques.
   - Pour ouvrir la liste des demandes juridiques, dans l'onglet **Listes** , sélectionnez **Mes affectations** sous **Demandes juridiques**.
   - Pour ouvrir la liste des questions juridiques, dans l'onglet **Listes** , sélectionnez **Mes affectations** sous **Questions**.
4. Ouvrez une demande ou une question juridique que vous souhaitez transférer.
5. Sélectionnez **Transférer**.
6. Dans la boîte de dialogue Transférer le ticket, renseignez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Boîte de dialogue Transférer le ticket

Champ	Description
Action	Options de transfert vers un autre département ou retour à Universal Request.
Département	Département auquel vous souhaitez transférer la demande. Si l'utilisateur n'est pas sûr de quel département transférer le ticket juridique, **l'option Je ne suis pas sûr(e**) transfère le ticket vers la demande universelle.
Service	Le type de service ou de demande dans le département sélectionné. **Remarque :** **Le service Relations avec les employés** doit être sélectionné pour transférer une question juridique de plainte sur l'éthique au département des Ressources humaines. Pour tout autre service sélectionné, un message d'erreur s'affiche.
Motif du transfert	Option permettant de spécifier si le ticket juridique est transféré avec une résolution. ○ **Transférer avec résolution** : le ticket juridique est résolu et nécessite un traitement ultérieur par un autre département. L'état du ticket juridique passera à Fermé terminé. ○ **Transférer sans résolution** : le ticket juridique n'est pas résolu ou n'appartient pas au département juridique. L'état du ticket juridique sera mis à jour sur Fermé incomplet.
Remarques sur le transfert	Détails qu'il peut être utile au département de connaître pour un traitement ultérieur.
Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires	Options pour inclure des commentaires et des pièces jointes supplémentaires à partir du ticket juridique à la demande d'un autre département avec le transfert. Cette option est sélectionnée par défaut. Si les commentaires et pièces jointes supplémentaires ne doivent pas être transférés, décochez la case.

7. Sélectionnez **Transférer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

- Le ticket juridique est transféré au département sélectionné.
- Le ticket juridique ne reste plus un ticket principal pour la demande universelle.

Services juridiques sur le portail Centre des employés

Les employés peuvent soumettre et suivre les demandes d'assistance juridique ou d'informations sur les services juridiques via le portail Centre des employés.

Portail de services juridiques permet aux employés de soumettre des demandes juridiques afin d'obtenir des services et une assistance de la part du service juridique uniquement. Tandis que ServiceNow® Centre des employés offre aux employés une expérience de portail unifiée et unique pour trouver des informations et demander des services dans différents départements, y compris le service juridique. En utilisant le cadre de la taxonomie de contenu, vous pouvez modifier la taxonomie juridique par défaut pour inclure vos types de contenu et vos thèmes enfants spécifiques au service.

Pour activer les services juridiques sur le portail Centre des employés, assurez-vous que les applications et les modules d'extension ServiceNow suivants sont installés :

- Legal Service Delivery applications
- Module d'extension Centre des employés (sn_ex_sp)
- Module d'extension Taxonomie de l'expérience des employés (sn_ect)

Taxonomie juridique sur Centre des employés

La taxonomie du système de base, Employé, est installée lorsque vous installez le module d'extension Taxonomie de l'expérience employé. Pour fournir des services juridiques, la structure de taxonomie juridique suivante est disponible par défaut sous la taxonomie de l'employé :

1. **Contrats** : contient les formulaires de révision du contrat de vente, de révision du contrat tiers et de prise en charge de l'accord de confidentialité.
2. **Confidentialité et données** : contient le formulaire de demande d'évaluation des incidences sur la confidentialité.
3. **Éthique et conformité** – Contient les formulaires d'admission Conflit d'intérêts, Précontrôle d'actions et Plaintes sur l'éthique , ainsi qu'un article de la base de connaissances sur la politique en matière de délits d'initiés. Lorsqu'elle est activée, une plainte sur l'éthique peut également être soumise via le portail Anonymous Report Center.
4. **Parcourir tous les formulaires juridiques** : contient des formulaires de demande de renseignements juridiques généraux, de révision du contenu marketing, d'analyse digitale et d'assignation à comparaître.

Activer les services juridiques sur le portail Centre des employés

Effectuez les tâches suivantes pour activer les services juridiques sur le portail Centre des employés :

1. Pour personnaliser la taxonomie du système de base, dupliquez la taxonomie, puis apportez les modifications nécessaires dans la taxonomie clonée.

   Pour en savoir plus, consultez Cloner la taxonomie pour le contenu employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Créer des formulaires d'accueil et des articles de base de connaissances pour les services et l'assistance juridiques.

   Pour plus d'informations sur la création d'un formulaire d'admission de demandes juridiques, consultez Formulaires d'admission pour les demandes juridiques. Pour plus d'informations sur la création d'un article de la base de connaissances, consultez Articles de la base de connaissances .

3. Associez le contenu à un thème de la taxonomie.

   Pour plus d'informations, consultez Associer du contenu connecté à une rubrique.

Approbations d'éléments juridiques via Centre des employés

Centre des employés utilise des approbations configurables à l'aide de la configuration des tâches pour que les approbateurs affichent et approuvent divers éléments. Les approbateurs examinent les informations détaillées sur l'élément qui nécessite une approbation dans l'onglet **Mes tâches** dans Centre des employés. La configuration des tâches peut être configurée à la fois pour les tables de tâches (tables de demandes juridiques, de questions juridiques et de domaines d'activité) et pour des tables autres que des tables de tâches (artefacts, modèles de question, gardiens et non gardiens, et documents de stockage externes).

Les configurations de tâches du système de base suivantes dans la configuration des actions à faire sont disponibles avec Legal Service Delivery les applications :

- Gestion des requêtes juridiques
  - Demandes juridiques
  - Pièces jointes à la demande juridique
  - Documents externes de demande juridique
- Legal Matter Management
  - Affaires juridiques
  - Pièces jointes à la question juridique
  - Documents externes de question juridique
  - Tâches de questions juridiques
  - Artefacts de questions juridiques
  - Legal Matter Templates
- Legal Digital Forensics
  - Données de surveillance
  - Données sans rapport avec la surveillance

Remarque :
Ces nouvelles configurations de tâches, qui sont mappées à des tables d'applications Legal Service Delivery , remplacent les paramètres de mappage des widgets d'actions à faire existants pour les approbations via Centre des employés. Pour utiliser les mappages existants pour les approbations, vous devez désactiver les configurations de tâches.

Pour plus d'informations sur les approbations configurables dans le Centre des employés et sur la façon de les configurer, reportez-vous à la section Expérience d'approbations configurable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- Configurer Centre des employés
- Taxonomie unifiée pour Centre des employés
- Créer une rubrique

Sécurité dans Legal Service Delivery

Legal Service Delivery fournit une sécurité par le biais de différentes fonctionnalités de sécurité Now Platform, telles que l'accès restreint pour l'appelant, un support de chiffrement et Chiffrement Edge.

Accès restreint pour l'appelant pour Legal Service Delivery

Les paramètres de privilège d'accès restreint pour l'appelant (RCA) définissent l'accès à une application, une ressource d'application (par exemple, rôle de contrôle d'accès, règle métier, action d'interface utilisateur, script include), un événement ou permettent d'autoriser ou refuser des demandes d'accès. Avec le RCA, les administrateurs peuvent suivre les applications ou scripts entre périmètres qui demandent l'accès à une application Legal Service Delivery, à des ressources d'application ou à des événements, et sécuriser les informations sensibles dans les tables et les scripts includes inclus dans le périmètre.

Chiffrement Edge pour Legal Service Delivery

ServiceNow® Chiffrement Edge ™ chiffre les données sensibles dans les locaux de votre entreprise avant de les envoyer sur Internet à votre ServiceNow instance (chiffrées en vol), où elles resteront chiffrées au repos.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Présentation d'Edge Encryption .

Bases de connaissances incluses dans le périmètre

Pour protéger les bases de connaissances contenant des articles sensibles, utilisez une base de connaissances incluse dans le périmètre. Même les administrateurs système et les administrateurs de la base de connaissances ne peuvent pas administrer les bases de connaissances du champ d'application, sauf autorisation explicite via les critères d'utilisateur.

Par exemple, supposons que vous avez un article de la base de connaissances contenant des informations sensibles sur les salaires qui ne doivent être consultés que par le service des salaires et non par un administrateur système ou un administrateur de la base de connaissances. Vous pouvez créer un article de la base de connaissances contenant des informations sensibles dans une base de connaissances incluse dans le périmètre de l'application Human Resources : Core.

Seuls les utilisateurs ayant le rôle admin d'une application et le rôle knowledge_admin peuvent administrer une base de connaissances incluse dans le périmètre. Vous contrôlez l'accès aux bases de connaissances d'une application pour laquelle l'administration d'application est activée, comme RH, par le biais des ACL des tables de connaissances de l'application au lieu des ACL globales. Pour définir l'accès à une base de connaissances incluse dans le périmètre, spécifiez les critères d'utilisateur appropriés pour les utilisateurs, y compris les administrateurs système et les administrateurs de la base de connaissances.

Remarque :
Pour que les tables maître de champ d'application dérivent le champ d'application et exécutent les ACLS incluses dans le champ d'application, vous devez définir la `glide.enforce_security_scope.<scope_name>` propriété système sur true.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous ne pouvez pas modifier le périmètre des bases de connaissances existantes. Ils restent dans le champ d'application mondial. Toutefois, vous pouvez créer une base de connaissances incluse dans le périmètre pour protéger les articles sensibles de la base de connaissances.

Pour créer une base de connaissances incluse dans le périmètre pour une application, en plus du rôle knowledge_admin ou administrateur, vous devez avoir accès à l'affichage et à la sélection de cette application dans le sélecteur d'application (voir Sélecteur d'application). Par exemple, avant de créer une base de connaissances dans l'application Human Resources : Core, vous devez sélectionner l'application Human Resources : Core dans le sélecteur d'application, puis créer la base de connaissances. Ensuite, lorsque vous créez une base de connaissances, sur le formulaire Base de connaissances, le périmètre de l'application de la base de connaissances est défini dans le champ **Application** .

Information associée

Créer une base de connaissances

Administration d'application

Contrôler l'accès à la base de connaissances par le biais de critères d'utilisateur

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Legal Service Delivery

Les solutions d'analyse et de génération de rapports contiennent du contenu pré-paramétré Analyse des performances à utiliser avec d'autres Now Platform produits. Cette solution d'analyse et de génération de rapports permet de prendre des décisions fondées sur des données grâce à des aperçus et de tendances issus de données Services and Opérations juridiques.

Rôles requis

Les tâches et rôles suivants sont associés à cette solution :

- Administrateur Now Platform (admin) : installer et activer cette solution d'analyse et de génération de rapports, et apporter les modifications nécessaires aux propriétés système.
- Administrateur Analyse des performances (pa_admin) : passer en revue les indicateurs, les répartitions, les widgets et les tableaux de bord. Configurer et démarrer la collecte de données. Partager les tableaux de bord avec les personnes concernées appropriées.

Le tableau de bord Direction juridique de l'interface utilisateur Next Experience est disponible et peut être consulté à partir de **Espaces de travail** > **Espace de travail d'Analyse de la plateforme** > **Tableaux de bord** > **Tous** > **Tableau de bord Direction juridique**.

Information associée

Solutions d'analyse et de génération de rapports

Activer la solution d'analyse et de génération de rapports pour Legal Service Delivery

Activez l'application du pack de contenu ServiceNow Store pour la solution d'analyse et de génération de rapports.

Avant de commencer
Activez la version complète de l'abonnement de Analyse des performances sur l'instance où vous activez Now Intelligence Solution. Vous pouvez activer Analyse des performances sur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

une instance de non-production sans acheter d'abonnement. Pour plus d'informations, consultez Activer votre abonnement Analyse des performances .

Examinez le Pack de contenu Analyse des performances pour Legal Service Delivery Liste des applications dans le pour obtenir des informations sur les dépendances, les exigences concernant la ServiceNow Store gestion des licences ou des abonnements et la compatibilité des versions.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Toutes les applications** > **ServiceNow Store**.
2. Recherchez Pack de contenu Analyse des performances pour Legal Service Delivery et vérifiez que vous avez les autorisations valides nécessaires.

   Vous avez besoin d'un compte HI et d'une autorisation pour demander des applications pour les instances prises en considération. Le compte HI et l'instance doivent faire partie de la même société. Pour plus d'informations, voir Installer un produit ServiceNow dans le ServiceNow Store.
3. Recherchez Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery.
4. Installez l'application.

Tableau de bord Direction juridique

Avec le tableau de bord Direction juridique, vous pouvez obtenir un aperçu des performances de votre équipe et de votre entreprise en matière de résolution des demandes de service juridique.

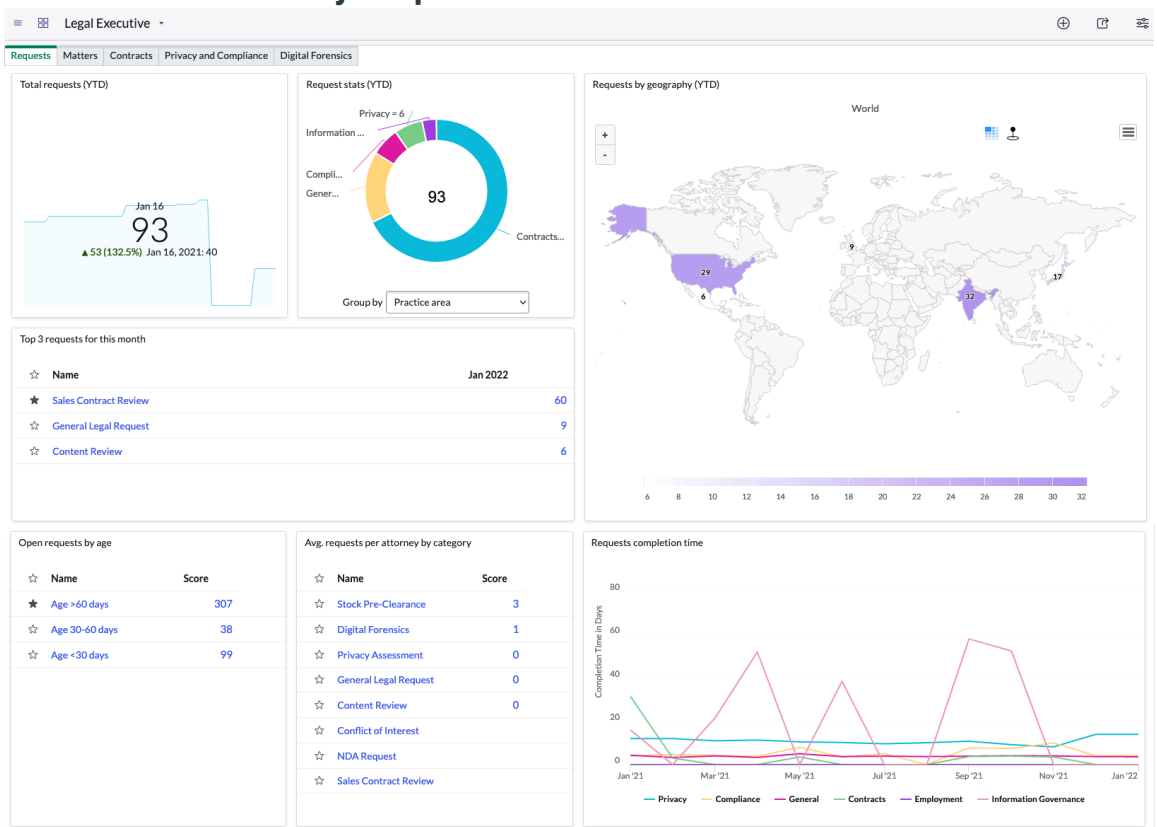
À partir d'un emplacement unique, vous pouvez suivre l'état des demandes et des questions juridiques, analyser les tendances et explorer les détails. Vous pouvez afficher les détails des principales catégories de demandes, des demandes par emplacement d'utilisateur, du domaine d'activité et du département qui effectue la demande, de la conformité SLA des demandes et questions juridiques, du nombre moyen de demandes traitées par avocat et du délai moyen de clôture des demandes et questions juridiques au fil du temps.

Pour obtenir des rapports et des mesures sur les demandes juridiques et questions juridiques, ainsi qu'une analyse des tendances, consultez Tableau de bord Legal Operations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Direction juridique



Important :
Les onglets spécifiques aux domaines d'activité sont disponibles sur le tableau de bord Direction juridique en fonction de l'installation de l'application correspondante. Par exemple, l'onglet **Contrats** est disponible si vous avez installé l'application Legal Simple Contracts. En outre, vous pouvez ajouter d'autres onglets au tableau de bord pour afficher les rapports relatifs aux domaines d'activités que vous avez créés.

Rôles Now Platform requis

- sn_lg_ops.legal_report_viewer, requis pour afficher les widgets et les données du tableau de bord.
- sn_lg_ops.legal_report_publisher, requis pour modifier le tableau de bord.

Accéder au tableau de bord Direction juridique

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Demande juridique** > **Tableaux de bord juridiques** et cliquez sur **Direction juridique**.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Avocat général	Prenez des décisions fondées sur des données grâce à des aperçus des opérations juridiques à l'aide des mesures suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord

	• Nombre total de demandes et questions juridiques pour l'année en cours, avec répartition par emplacement géographique, domaine d'activité et département à l'origine de la demande
	• Backlog de demandes et questions juridiques ouvertes anciennes
	• Délai moyen de résolution de différents types de demandes et questions juridiques
	• Mesures spécifiques au domaine d'activité :
	  ○ Contrats : backlog ouvert en fonction de la taille et de l'ancienneté de l'accord ; délai moyen de clôture des demandes de contrat
	  ○ Confidentialité et conformité : conformité SLA ; délai moyen de clôture de différents types de demandes, tels que des conflits d'intérêt et l'évaluation de la confidentialité
	  ○ Expertises digitales : répartition des activités demandées ; backlog des activités demandées anciennes ; délai moyen de clôture par activités

Responsable du domaine d'activité	Prenez des décisions fondées sur des données grâce à des aperçus des opérations juridiques à l'aide des mesures suivantes : • Nombre moyen de demandes et questions juridiques traitées par avocat • Conformité SLA des demandes et questions juridiques • Domaine d'activité principal obtenant le nombre de demandes le plus élevé • Délai moyen de résolution de différents types de demandes et questions juridiques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes d'indicateurs

Nom du groupe d'indicateurs	Description	Indicateurs
Nombre moyen de demandes par avocat	Nombre moyen de demandes juridiques traitées par chaque avocat avec répartitions de domaine d'activité et catégorie.	• Conflit d'intérêt • Révision du contenu • Expertises digitales • Demande juridique générale • Demande d'accord de confidentialité • Évaluation de la confidentialité • Examen du contrat de vente • Préapprobation des actions • Révision de contrat tiers
Nombre moyen de questions par avocat	Nombre moyen de questions juridiques traitées par chaque avocat dans un domaine d'activité.	• Expertises digitales • Demande juridique générale • Évaluation de la confidentialité • Assignation
Backlog ouvert pour l'expertise digitale	Nombre de jours pendant lesquels les activités ont été ouvertes pour des demandes d'expertise digitale créées cette année à ce jour. L'ancienneté d'une activité est calculée à partir du moment où la tâche de question juridique associée à l'activité a été créée jusqu'au jour en cours.	• Collecter • Conservateur • Examen • Présent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom du groupe d'indicateurs	Description	Indicateurs
Contrats juridiques : ancienneté moyenne	Ancienneté moyenne des demandes de contrat de différentes valeurs de transactions.	• < 500 000 $ • 500 000 $-1 000 000 $ • 1 000 000 $ - 5 000 000 $ • + de 5 000 000 $
Backlog ouvert : demandes juridiques	Nombre de demandes juridiques ouvertes, ainsi que leur ancienneté, qui indique depuis combien de temps elles ont été ouvertes.	• Âge 30 à 60 jours • Âge < 30 jours • Âge > 60 jours
Backlog ouvert : questions juridiques	Nombre de questions juridiques ouvertes, ainsi que leur ancienneté, qui indique depuis combien de temps elles ont été ouvertes.	• Âge 30 à 60 jours • Âge < 30 jours • Âge > 60 jours
Backlog ouvert pour la confidentialité et la conformité	Ancienneté des demandes de confidentialité et de conformité ouvertes qui ont été soumises. L'ancienneté est calculée à partir de la création des demandes juridiques jusqu'au jour en cours.	• Conflit d'intérêt • Évaluation de l'impact sur la confidentialité • Stock Preclearance

Indicateurs

1 000 000 $ - 5 000 000 $

Ancienneté moyenne des demandes de contrat dont la valeur de transaction est comprise entre 1 et 5 millions de dollars.

500 000 $-1 000 000 $

Ancienneté moyenne des demandes de contrat dont la valeur de transaction est comprise entre 500 00 dollars et 1 million de dollars.

+ de 5 000 000 $

Ancienneté moyenne des demandes de contrat dont la valeur de transaction est de 5 millions de dollars ou plus.

< 500 000 $

Ancienneté moyenne des demandes de contrat dont la valeur de transaction est de 500 000 dollars ou moins.

Âge de 30 à 60 jours (s'applique aux demandes juridiques)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre de demandes juridiques ouvertes créées au cours des 30 à 60 derniers jours.

Âge de 30 à 60 jours (s'applique aux questions juridiques)

Nombre de questions juridiques ouvertes créées au cours des 30 à 60 derniers jours.

Âge de < 30 jours (s'applique aux demandes juridiques)

Nombre de demandes juridiques ouvertes créées au cours des 30 derniers jours.

Âge de < 30 jours (s'applique aux questions juridiques)

Nombre de questions juridiques ouvertes créées au cours des 30 derniers jours.

Âge de > 60 jours (s'applique aux demandes juridiques)

Nombre de demandes juridiques ouvertes créées il y a plus de 60 jours.

Âge de > 60 jours (s'applique aux questions juridiques)

Nombre de questions juridiques ouvertes créées il y a plus de 60 jours.

Durée moyenne d'exécution de l'activité pour l'expertise digitale

Tendance mensuelle du délai moyen d'exécution des différentes activités d'expertise digitale par phase. Le délai d'exécution est calculé à partir de la création d'une tâche d'activité et jusqu'à sa fermeture.

Durée moyenne d'exécution de la question par domaine de pratique

Tendance mensuelle du délai moyen d'exécution des questions juridiques par domaine d'activité. Le délai d'exécution est calculé à partir de la création d'une question juridique jusqu'à sa fermeture.

Nombre moyen de questions par avocat

Nombre moyen de questions juridiques traitées par chaque avocat avec répartitions de domaine d'activité et catégorie.

Durée moyenne d'exécution de la demande pour les contrats

Tendance mensuelle du délai moyen d'exécution des demandes de contrat par différents types de contrats.

Durée moyenne d'exécution de la demande pour la confidentialité et la conformité

Tendance mensuelle du délai moyen d'exécution de diverses demandes de confidentialité et de conformité.

Durée moyenne d'exécution de la demande par domaine d'activité

Tendance mensuelle du délai moyen d'exécution des demandes juridiques par domaine d'activité.

Nombre moyen de demandes par avocat

Nombre moyen de demandes juridiques traitées par chaque avocat avec répartitions de domaine d'activité et catégorie.

Collecter

Nombre de jours pendant lesquels l'activité Collecter a été ouverte pour des demandes d'expertise digitale créées cette année à ce jour. L'ancienneté d'une activité est calculée à partir du moment où la tâche de question juridique associée à l'activité a été créée jusqu'au jour en cours.

Conflit d'intérêt

Ancienneté des demandes de conflit d'intérêt ouvertes qui ont été soumises. L'ancienneté est calculée à partir de la création des demandes juridiques jusqu'au jour en cours.

Nombre de membres dans le groupe juridique

Nombre d'utilisateurs dans un groupe d'utilisateurs juridiques.

Tendance mois par mois des questions juridiques

Tendance mensuelle du nombre de questions juridiques créées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tendance mois par mois des demandes juridiques

Tendance mensuelle du nombre de demandes juridiques créées.

Demandes de contrats en backlog ouverts

Nombre de demandes de contrat ouvertes, réparties par valeur de transaction, qui ont été créées jusqu'à présent cette année, ainsi que leur ancienneté.

Présent

Nombre de jours pendant lesquels l'activité Présent a été ouverte pour des demandes d'expertise digitale créées cette année à ce jour. L'ancienneté d'une activité est calculée à partir du moment où la tâche de question juridique associée à l'activité a été créée jusqu'au jour en cours.

Conservateur

Nombre de jours pendant lesquels l'activité Conservateur a été ouverte pour des demandes d'expertise digitale créées cette année à ce jour. L'ancienneté d'une activité est calculée à partir du moment où la tâche de question juridique associée à l'activité a été créée jusqu'au jour en cours.

Évaluation de l'impact sur la confidentialité

Ancienneté des demandes d'évaluation de la confidentialité ouvertes qui ont été soumises. L'ancienneté est calculée à partir de la création des demandes juridiques jusqu'au jour en cours.

Demande terminée dans le SLA

Nombre de demandes de confidentialité et de conformité fermées à ce jour dans le SLA.

Examen

Nombre de jours pendant lesquels l'activité Examen a été ouverte pour des demandes d'expertise digitale créées cette année à ce jour. L'ancienneté d'une activité est calculée à partir du moment où la tâche de question juridique associée à l'activité a été créée jusqu'au jour en cours.

Stock Preclearance

Ancienneté des demandes Stock Preclearance ouvertes qui ont été soumises. L'ancienneté est calculée à partir de la création des demandes juridiques jusqu'au jour en cours.

Nombre total de demandes juridiques terminées avec SLA

Nombre de demandes juridiques fermées à ce jour dans le SLA.

Demande d'expertise digitale du début de l'année à ce jour

Nombre de demandes d'expertise digitale créées jusqu'à présent cette année.

Contrats juridiques du début de l'année à ce jour

Nombre de demandes de contrat créées jusqu'à présent cette année.

Questions juridiques depuis le début de l'année à ce jour

Nombre de questions juridiques créées jusqu'à présent cette année.

Demandes de confidentialité et de conformité juridiques du début de l'année à ce jour

Nombre de demandes de confidentialité et de conformité créées jusqu'à présent cette année.

Demandes juridiques du début de l'année à ce jour

Nombre de demandes juridiques créées jusqu'à présent cette année.

% de demandes de confidentialité et de conformité qui respectent le SLA

Pourcentage de demandes de confidentialité et de conformité traitées dans le SLA défini cette année. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Demandes terminées dans le SLA]/[Total des demandes juridiques terminéesavec SLA] * 100

Conflit d'intérêt

Nombre moyen de questions juridiques dans la catégorie Conflit d'intérêt traitées par chaque avocat du groupe d'affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

la formule suivante : [Demandes moyennes par avocat > Catégorie = Conflit d'intérêt]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = Juridique - Éthique et Conformité]

Révision du contenu

Nombre moyen de demandes juridiques dans la catégorie Examen du contenu traitées par chaque avocat dans le groupe d'affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Nombre moyen de demandes par avocat > Catégorie = Révision du contenu]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = Département juridique]

Expertise digitale (s'applique aux demandes juridiques)

Nombre moyen de demandes juridiques dans la catégorie Expertise digitale traitées par chaque avocat dans le groupe d'affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Nombre moyen de demandes par avocat > Catégorie = Expertise digitale]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = Juridique - Expertise digitale]

Expertise digitale (s'applique aux questions juridiques)

Nombre moyen de questions juridiques dans la catégorie Expertise digitale traitées par chaque avocat dans le groupe d'affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Nombre moyen de questions par avocat > Catégorie = Expertise digitale]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = Juridique - Expertise digitale]

Demande juridique générale (s'applique aux demandes juridiques)

Nombre moyen de demandes juridiques dans la catégorie Demande juridique générale traitées par chaque avocat dans le groupe d'affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Nombre moyen de demandes par avocat > Catégorie = Demande juridique générale]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = Département juridique]

Demande juridique générale (s'applique aux questions juridiques)

Nombre moyen de questions juridiques dans la catégorie Demande juridique générale traitées par chaque avocat dans le groupe d'affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Nombre moyen de questions par avocat > Catégorie = Demande juridique générale]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = Département juridique]

Demande d'accord de confidentialité

Nombre moyen de demandes juridiques dans la catégorie Accord de confidentialité traitées par chaque avocat dans le groupe d'affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Nombre moyen de demandes par avocat > Catégorie = Demande d'accord de confidentialité]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = Assistance juridique pour les contrats]

Évaluation de la confidentialité

Nombre moyen de demandes juridiques dans la catégorie Évaluation de la confidentialité traitées par chaque avocat dans le groupe d'affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Nombre moyen de demandes par avocat > Catégorie = Évaluation de la confidentialité]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = Confidentialité juridique]

Évaluation de la confidentialité

Nombre moyen de questions juridiques dans la catégorie Évaluation de la confidentialité traitées par chaque avocat dans le groupe d'affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Nombre moyen de questions par avocat > Catégorie = Évaluation de la confidentialité]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = Confidentialité juridique]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examen du contrat de vente

Nombre moyen de demandes juridiques dans la catégorie Examen du contrat de vente traitées par chaque avocat dans le groupe d'affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Nombre moyen de demandes par avocat > Catégorie = Examen du contrat de vente]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = Contrat juridique de vente]

Stock Preclearance

Nombre moyen de demandes juridiques dans la catégorie Stock Preclearance traitées par chaque avocat du groupe d'affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Nombre moyen de demandes par avocat > Catégorie = Stock Preclearance]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = approbateurs de stock juridiques]

Assignation

Nombre moyen de questions juridiques dans la catégorie Assignation traitées par chaque avocat dans le groupe d'affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Nombre moyen de questions par avocat > Catégorie = Assignation]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = Emploi juridique]

Révision de contrat tiers

Nombre moyen de demandes juridiques dans la catégorie Révision des contrats tiers traitées par chaque avocat dans le groupe d’affectation respectif cette année à ce jour. Le score est calculé en fonction de la formule suivante : [Nombre moyen de demandes par avocat > catégorie = Contrat avec un tiers]/[Nombre de membres dans le groupe juridique > Groupe juridique = Assistance juridique pour les contrats]

Répartitions

Commun aux applications Legal Service Delivery

- Groupe
- Affecté à (pour tous les utilisateurs du système)
- Affecté à (pour les utilisateurs des groupes Confidentialité et conformité juridiques)
- Catégorie

Gestion des requêtes juridiques

- moyenne
- Affecté à
- Catégorie
- Domaine d'activité
- Priorité
- État
- Sous-catégorie

Legal Matter Management

- Propriétaire de question
- Priorité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- État (pour les questions juridiques)
- État (pour les tâches de question juridique)

Legal Simple Contracts

- Affecté à
- Catégorie
- Valeur de la transaction
- Sous-catégorie

Legal Digital Forensics

- Affecté à
- Activités demandées
- Sous-catégorie

Visualisations des indicateurs

Titre	Type	Indicateur source/groupe d'indicateurs	Description
Onglet Demandes			
Nombre total de demandes (du début de l'année à ce jour)	Score	Demandes juridiques du début de l'année à ce jour	Compare le nombre de demandes reçues cette année à ce jour à la même période de l'année précédente.
Les 3 demandes principales de ce mois-ci	Tableau de résultats	Tendance mois par mois des demandes juridiques	Fournit un aperçu des principaux domaines actifs dans lesquels l'entreprise interne recherche une assistance juridique.
Demandes ouvertes, par âge	Liste	Backlog ouvert : demandes juridiques	Fournit le nombre de demandes ouvertes avec leur ancienneté, qui indique depuis combien de temps les demandes ont été ouvertes.
Statistiques des demandes (cumul annuel)	Couronne	Demande juridique [sn_lg_ops_request]	Nombre de demandes juridiques reçues cette année à ce jour, groupées par domaine d'activité ou par département demandeur.
Nombre moyen de demandes par avocat par catégorie	Liste	Nombre moyen de demandes par avocat	Affiche le nombre moyen de demandes juridiques traitées par chaque avocat dans un domaine d'activité.
Durée d'exécution des demandes	Graphique linéaire	Durée moyenne d'exécution de la demande par domaine de pratique	Affiche la tendance mensuelle du délai moyen d'exécution des demandes juridiques par domaine d'activité. Le délai d'exécution est calculé à partir de la création d'une demande juridique jusqu'à sa fermeture.
Onglet Questions			

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Indicateur source/groupe d'indicateurs	Description
Nombre total de questions (du début de l'année à ce jour)	Score	Questions juridiques depuis le début de l'année à ce jour	Compare le nombre de questions juridiques reçues cette année à ce jour à la même période de l'année précédente.
Les 3 questions principales de ce mois-ci	Tableau de résultats	Tendance mois par mois des questions juridiques	Fournit un aperçu des domaines de travail les plus actifs de l'équipe juridique.
Questions ouvertes par âge	Liste	Backlog ouvert : questions juridiques	Fournit le nombre de questions ouvertes avec leur ancienneté, qui indique depuis combien de temps les questions ont été ouvertes.
Statistiques des questions (cumul annuel)	Couronne	Question juridique [sn_lg_matter_task]	Nombre de questions juridiques reçues cette année à ce jour, regroupés par domaine d'activité ou par département demandeur.
Nombre moyen de questions par avocat et par catégorie	Liste	Nombre moyen de questions par avocat	Nombre moyen de questions juridiques traitées par chaque avocat dans un domaine d'activité.
Durée d'exécution des questions	Graphique linéaire	Durée moyenne d'exécution de la question par domaine de pratique	Affiche la tendance mensuelle du délai moyen d'exécution des questions juridiques par domaine d'activité. Le délai d'exécution est calculé à partir de la création d'une question juridique jusqu'à sa fermeture.
Onglet Contrats			
Nombre total de demandes de contrats (du début de l'année à ce jour)	Score	Contrats juridiques du début de l'année à ce jour	Compare le nombre de demandes de contrat reçues cette année à ce jour à la même période de l'année précédente.
Ouvrir les demandes de contrats par valeur de transaction	Couronne	Demandes de contrats en backlog ouverts	Affiche l'ancienneté des demandes de contrat ouvertes par taille de transaction.
Demandes de contrats ouverts par valeur et âge de transaction	Liste	Contrats juridiques : ancienneté moyenne	Affiche l'ancienneté moyenne des demandes de contrat de différentes valeurs de transactions.
Demande de contrat par type de contrat (Cumul annuel)	Anneau	Demande juridique [sn_lg_ops_request]	Nombre de demandes de contrat créées jusqu'à présent cette année.
Délai de traitement du contrat	Graphique linéaire	Durée moyenne d'exécution de la demande pour les contrats	Affiche la tendance mensuelle du délai moyen d'exécution des demandes de contrat par différents types de contrats. Le délai d'exécution est calculé à partir de la création d'une demande de contrat jusqu'à sa fermeture.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Indicateur source/groupe d'indicateurs	Description
Onglet Confidentialité et conformité			
Nombre total de demandes de confidentialité et de conformité (du début de l'année à ce jour)	Score	Demandes de confidentialité et de conformité juridiques du début de l'année à ce jour	Compare le nombre de demandes de confidentialité et de conformité reçues cette année à ce jour à la même période de l'année précédente.
Demandes ouvertes par catégorie et par âge	Liste	Backlog ouvert pour la confidentialité et la conformité	Affiche l'ancienneté des demandes de confidentialité et de conformité par différents types de demandes.
Demandes de confidentialité et de conformité par catégorie (cumul annuel)	Couronne	Demande juridique [sn_lg_ops_request]	Nombre de demandes juridiques ouvertes dans les domaines d'activités de confidentialité ou de conformité.
% de demandes répondues dans le SLA (Cumul annuel)	Score	% de demandes de confidentialité et de conformité qui respectent le SLA	Affiche le pourcentage de demandes de confidentialité et de conformité traitées dans le SLA défini.
Durée d'exécution de la demande	Graphique linéaire	Durée moyenne d'exécution de la demande pour la confidentialité et la conformité	Affiche la tendance mensuelle du délai moyen d'exécution de diverses demandes de confidentialité et de conformité. Le délai d'exécution est calculé à partir de l'affectation d'une demande à un avocat jusqu'à sa fermeture.
Onglet Expertises digitales			
Nombre total de demandes d'expertise digitale (du début de l'année à ce jour)	Score	Demande d'expertise digitale du début de l'année à ce jour	Compare le nombre de demandes d'expertise digitale reçues cette année à ce jour à la même période de l'année précédente.
Activités ouvertes par âge	Liste	Backlog ouvert pour l'expertise digitale	Affiche l'ancienneté des activités de demandes d'expertise digitale ouvertes. L'ancienneté d'une activité est calculée à partir du moment où la tâche de question juridique associée à l'activité a été créée jusqu'au jour en cours.
Durée d'exécution des activités	Graphique linéaire	Durée moyenne d'exécution de l'activité pour l'expertise digitale	Affiche la tendance mensuelle du délai moyen d'exécution des différentes activités d'expertise digitale. Le délai d'exécution est calculé à partir de la création d'une tâche d'activité et jusqu'à sa fermeture.

Visualisations de données

Titre	Type	Table source	Description
Demandes par emplacement	Carte	Demande juridique [sn_lg_ops_request]	Nombre de demandes juridiques envoyées par des utilisateurs de régions

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Table source	Description
géographique (cumul annuel)			différentes jusqu'à présent cette année s'affiche sur une carte.
Activités demandées (cumul annuel)	Couronne	Tâche de question juridique [sn_lg_matter_task]	Nombre d'activités demandées pour les demandes d'expertise digitale jusqu'à présent cette année.
Demandes ouvertes par catégorie et par âge	Couronne	Demande juridique [sn_lg_ops_request]	Nombre de demandes juridiques ouvertes dans les catégories Stock Preclearance, Conflit d'intérêt ou Évaluation de la confidentialité.
Activités en cours	Couronne	Tâche de question juridique [sn_lg_matter_task]	Nombre d'activités ouvertes pour toutes les demandes d'expertise digitale à ce jour.
Questions par emplacement géographique (cumul annuel)	Carte	Question juridique [sn_lg_matter_task]	Nombre de questions juridiques créées par des prestataires juridiques de régions différentes jusqu'à présent cette année s'affiche sur une carte.

Tableau de bord Legal Operations

Le tableau de bord Legal Operations fournit des rapports complets sur le département juridique. Le tableau de bord utilise Analyse des performances pour fournir des rapports et des mesures sur les demandes juridiques et les questions juridiques.

L'avocat général et les responsables du domaine d'activité peuvent utiliser Analyse des performances Tableau de bord Direction juridique pour obtenir des informations sur les opérations juridiques, les performances et les tendances grâce à la génération de rapports en temps réel.

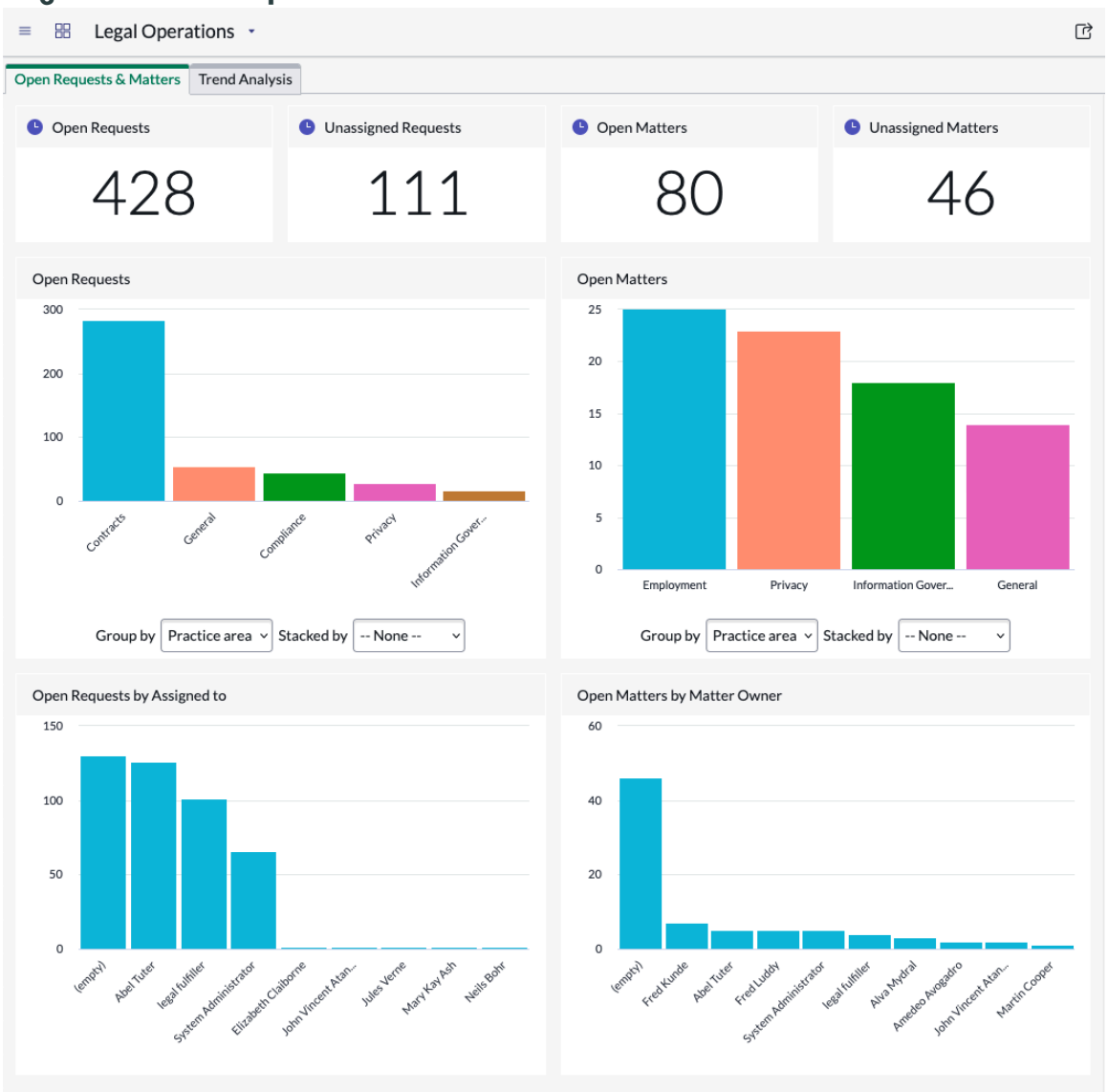
Accéder au tableau de bord Legal Operations

Pour ouvrir le tableau de bord, accédez à **Tous** > **Demande juridique** > **Tableaux de bord juridiques** et cliquez sur **Legal Operations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

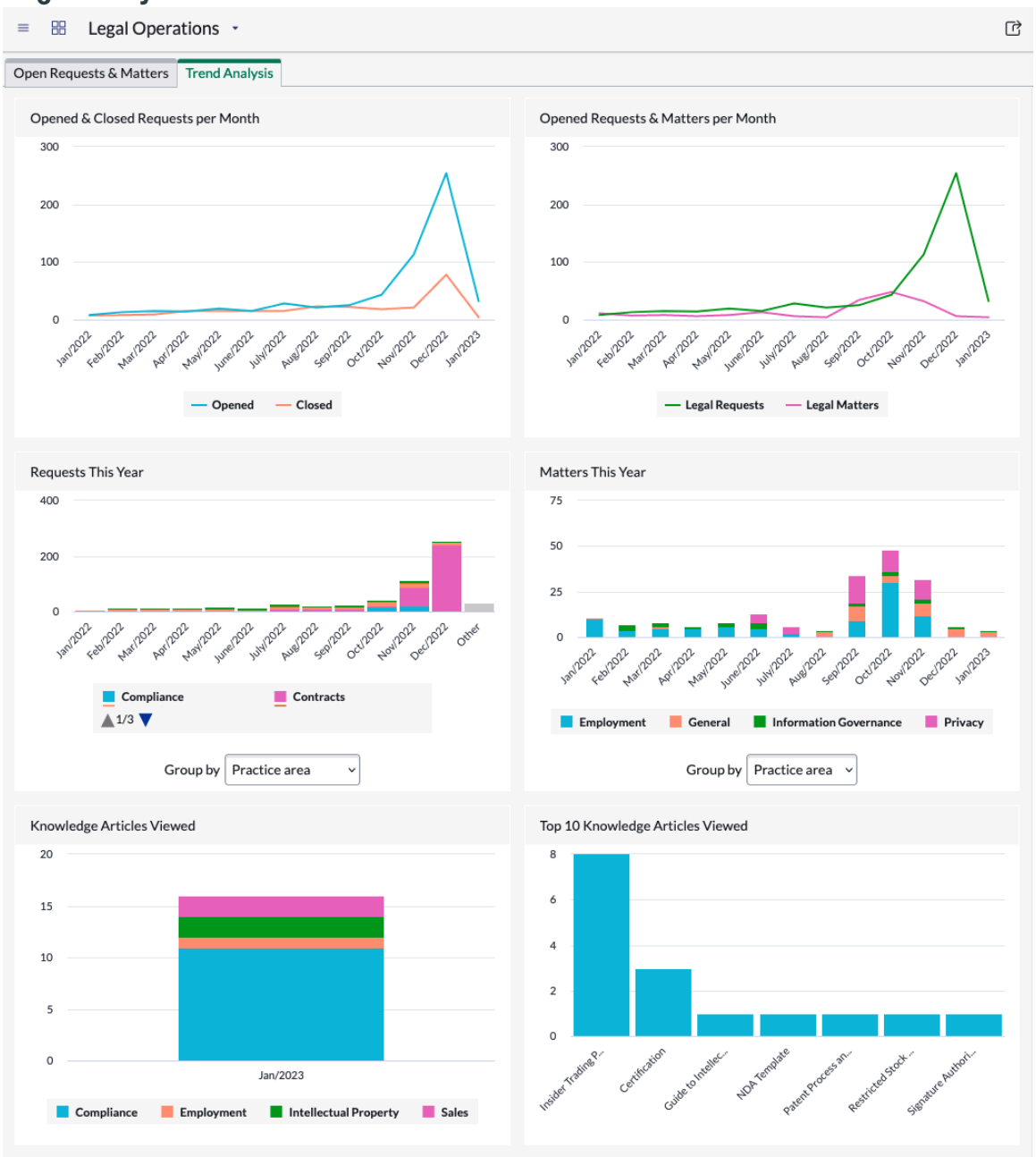
Onglet Demandes et questions ouvertes



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Analyse de tendance



Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Visionneuse de rapports juridiques : permet d'avoir de la visibilité sur le nombre de demandes et de questions juridiques, leur état, leur affectation ou non, ainsi que les tendances relatives à celles-ci sur une période spécifique.	sn_lg_ops.legal_report_viewer
Éditeur de rapports juridiques : permet de créer, de modifier et de publier des rapports sur les demandes et les questions juridiques.	sn_lg_ops.legal_report_publisher

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Onglet Demandes et questions ouvertes		
Demandes ouvertes	Score unique	Nombre de demandes juridiques qui n'ont pas l'un des états ci-après : Fermé terminé, Fermé incomplet ou Annulé.
Demandes non affectées	Score unique	Nombre de demandes juridiques qui ont l'état Nouveau et qui ne sont pas encore affectées.
Questions ouvertes	Score unique	Nombre de questions juridiques qui n'ont pas l'un des états ci-après : Fermé terminé ou Annulé.
Questions non affectées	Score unique	Nombre de questions juridiques qui ont l'état Nouveau et qui ne sont pas encore affectées.
Demandes ouvertes	Barre	Nombre de demandes juridiques ouvertes. Les demandes de ce rapport sont regroupées par domaine d'activité. Utilisez les listes **Grouper par** et **Empilé par** pour modifier la représentation des données du graphique.
Questions ouvertes	Barre	Nombre de questions juridiques ouvertes. Les questions de ce rapport sont regroupées par domaine d'activité. Utilisez les listes **Grouper par** et **Empilé par** pour modifier la représentation des données du graphique.
Demandes ouvertes par affectation	Barre	Nombre de demandes juridiques ouvertes qui ont l'un des états suivants : Nouveau, Affecté, Travail en cours. Les demandes de ce rapport sont regroupées par utilisateurs affectés.
Questions ouvertes par propriétaire de question	Barre	Nombre de questions juridiques ouvertes qui ont l'un des états suivants : Nouveau, Affecté, Travail en cours. Les questions de ce rapport sont regroupées par propriétaires de question.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Onglet Analyse de tendance		
Demande ouverte et fermée par mois	Courbe de séries chronologiques	Tendance mensuelle des demandes juridiques fermées par rapport aux demandes ouvertes qui ont été créées au cours de l'année en cours.
Demandes et questions ouvertes par mois	Courbe de séries chronologiques	Tendance mensuelle des demandes juridiques et des questions juridiques.
Demandes cette année	Colonne empilée	Demandes juridiques créées durant l'année en cours. Les demandes de ce rapport sont regroupées par domaines d'activité.
Questions de cette année	Colonne empilée	Questions juridiques créées durant l'année en cours. Les questions de ce rapport sont regroupées par domaines d'activité.
Articles de la base de connaissances consultés	Colonne empilée	Nombre d'articles de la base de connaissances créés durant l'année en cours qui ont été consultés. Les articles de ce rapport sont regroupés par catégories d'articles.
Les 10 articles de la base de connaissances les plus consultés	Barre	Les 10 articles de la base de connaissances consultés le plus souvent. Les articles de ce rapport sont regroupés en fonction de la brève description des articles.

Séparation de domaine et Legal Service Delivery

La séparation de domaine est prise en charge pour les applications de Legal Service Delivery. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

Legal Service Delivery comprend les applications suivantes :

- Gestion des requêtes juridiques
- Legal Matter Management
- Legal Conflict of Interest
- Legal Digital Forensics
- Legal Simple Contracts
- Legal Stock Pre-Clearance
- Legal Counsel Center
- Conversations juridiques Agent virtuel
- Legal Mobile

Toutes les tables installées avec les applications suivantes peuvent être séparées par domaine :

- Gestion des requêtes juridiques
- Legal Matter Management
- Legal Conflict of Interest
- Legal Digital Forensics
- Legal Simple Contracts
- Legal Stock Pre-Clearance

Comment fonctionne Domain separation dans Legal Service Delivery

- Si un employé soumet une demande de service juridique, la demande peut être affectée aux utilisateurs du département juridique qui figurent dans le même domaine que l'employé.
- L'équipe parajuridique ou les conseillers juridiques ne peuvent traiter que les demandes juridiques qui ont été créées dans le domaine auquel ils appartiennent.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Tests de démarrage rapide pour Legal Service Delivery

Validez le bon Legal Service Delivery fonctionnement des applications après avoir modifié la configuration, par exemple en appliquant une mise à niveau ou en développant une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

DANGER :
Par défaut, la propriété système utilisée pour exécuter des tests automatisés est désactivée pour vous empêcher d'exécuter accidentellement ces tests sur un système de production. Pour éviter toute panne ou endommagement des données, exécutez des tests uniquement sur les instances de développement, de test et autres instances de non-production. Consultez Activer ou désactiver l'exécution de tests Infrastructure de tests automatisés .

Gestion des requêtes juridiques

Les tests de démarrage rapide pour Gestion des requêtes juridiques nécessitent l'installation des applications suivantes :

- Gestion des requêtes juridiques (sn_lg_ops)
- Legal Counsel Center (sn_lg_workspace)

Suite de tests de demandes juridiques

Test	Description	Version de mise en production
LRM : Test de demande de confidentialité	Tests permettant de vérifier le bon fonctionnement de l'envoi et de l'exécution des demandes juridiques en matière de confidentialité.	Utah

Pour en savoir plus sur Gestion des requêtes juridiques, consultez Gestion des requêtes juridiques.

Information associée

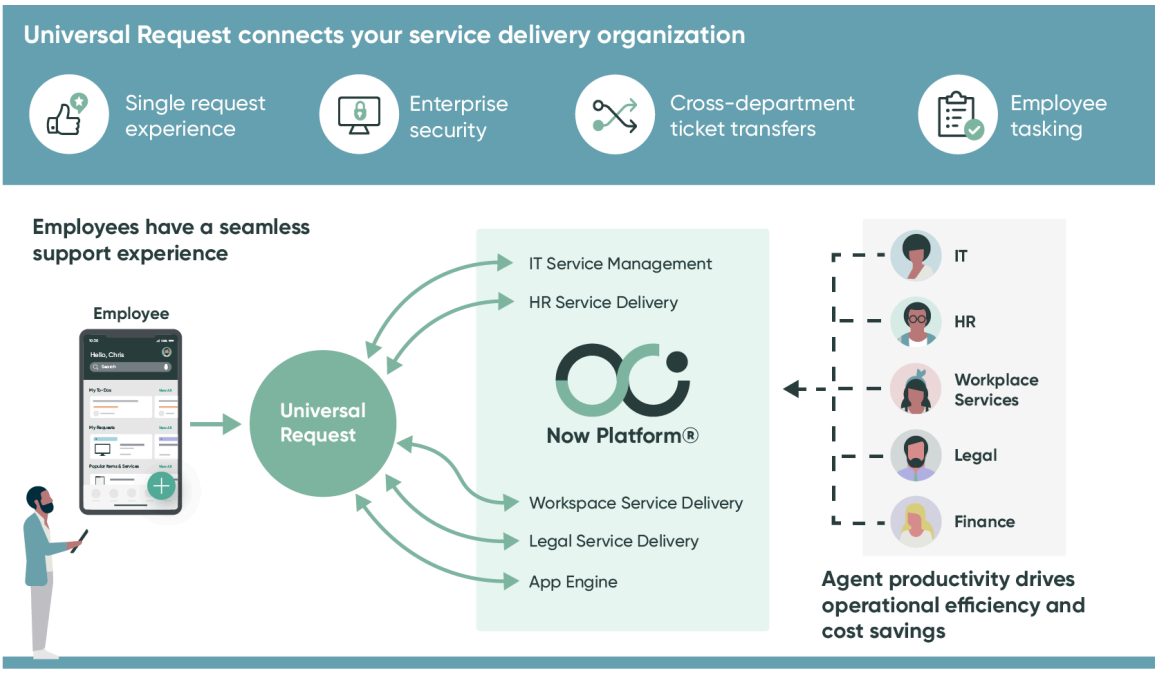
Tests de démarrage rapide

Demande universelle

ServiceNow Demande universelle habilite les clients dans leur parcours vers Enterprise Service Management (ESM) ou Global Business Services (GOS) en permettant aux agents de résoudre les tickets de manière transparente dans toute l'entreprise afin d'offrir une meilleure expérience des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Expérience des employés

Améliorez l'expérience des employés en éliminant la confusion des employés lorsqu'ils déterminent le département à contacter pour obtenir de l'aide. Dissimulez les complexités du processus de prestation de services en gérant les transferts de demandes dans toute l'entreprise en coulisses.

Sécurité de l'entreprise

Limitez l'accès à la demande au moment de sa création ou après son évaluation pour qu'un agent consulte le ticket qui contient des informations sensibles. Cette sécurité améliorée garantit le maintien de la sécurité lors du transfert de la demande entre les applications incluses dans le périmètre.

Transferts de tickets entre départements

Transférez des tickets entre les applications incluses dans le périmètre en configurant le type de transfert sans compromettre les protocoles de sécurité. En outre, acheminez les tickets à l'aide de l'intelligence artificielle.

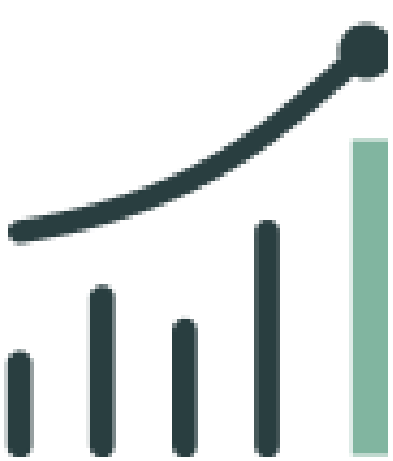
Capacités de gestion des tâches

Attribuez aux employés des tâches permettant d'obtenir les informations supplémentaires nécessaires pour répondre à la demande de l'employé. Intégrez le cadre de travail Tâche Universelle pour créer une expérience de tâche générale et standard pour l'agent/le prestataire et l'employé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Explorer	Configurer	Intégrer
Découvrez comment les employés, les agents et les gestionnaires utilisent Universal Request.	Planifiez et configurez votre implémentation.	Étendez les options d'Universal Request en les intégrant à d'autres applications.
Utiliser	**Solutions d'analyse et de génération de rapports**	**Référence**
		
Travaillez sur des demandes universelles et gérez la sécurité et les transferts.	Coordonnez le travail et améliorez les processus grâce à des tableaux de bord et à des rapports.	Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Traduction automatique

Explorer Demande universelle

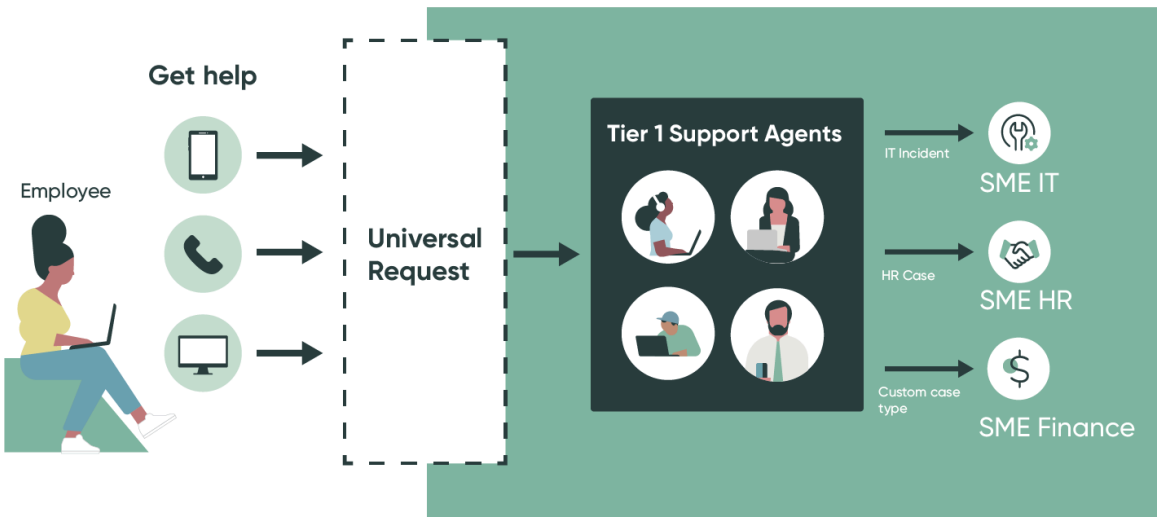
L'application ServiceNow Demande universelle permet de générer des rapports entre les départements à compter de la demande initiale de l'employé jusqu'à la résolution du problème final. Vous pouvez mapper différents états de ticket de département et flux d'activité dans une expérience unifiée et simplifiée pour vos employés et agents.

L'application Demande universelle prend en charge les deux modèles de prestation de services ESM ou GBS les plus courants.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

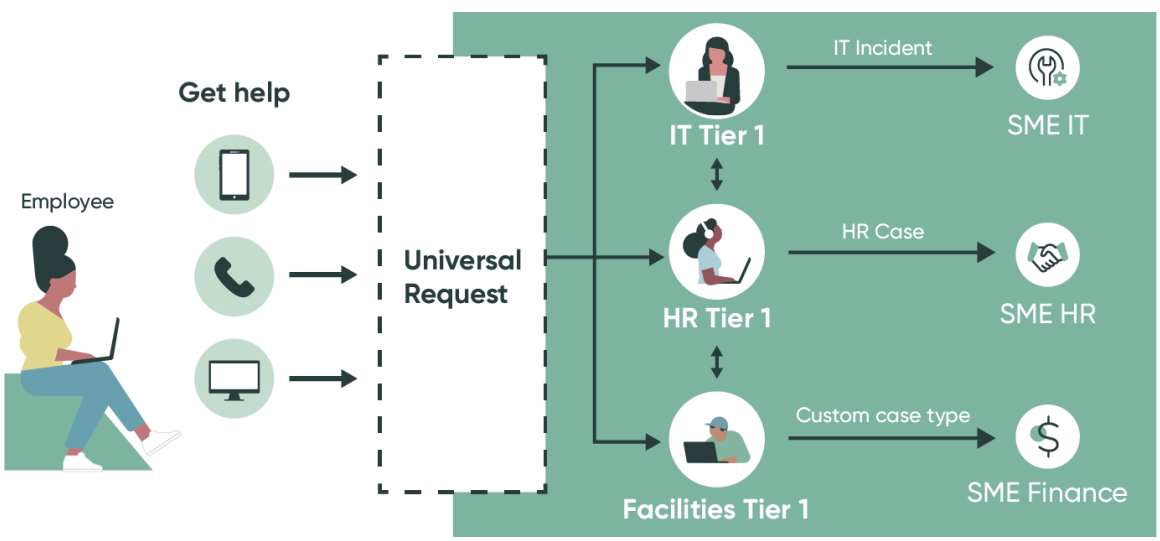
Centre d'assistance technique de niveau 1 entre départements

Si votre organisation dispose d'un groupe polyvalent d'agents de niveau 1 formés pour résoudre les demandes courantes, vous pouvez utiliser ce modèle de centre d'assistance. Dans ce modèle, les demandes universelles sont affectées aux agents du centre d'assistance technique de niveau 1 entre départements afin de trier, de résoudre ou de transmettre les demandes non résolues à un niveau d'assistance plus élevé au sein d'un département spécifique.



Centres d'assistance de niveau 1 incorporés

Si votre organisation dispose d'agents de niveau 1 dans chaque département, tels que le service IT, les RH et les finances, vous pouvez utiliser ce modèle de centre d'assistance technique. Dans ce modèle, les demandes universelles sont acheminées vers les agents de niveau 1 de département appropriés qui résolvent, font remonter ou transfèrent les demandes au département approprié.



L'application Demande universelle fournit les avantages clés suivants aux employés et aux agents de votre organisation :

- Simplification de la création de demandes par les employés. S'ils ne trouvent pas les résultats de recherche pertinents ou s'ils ne savent pas à quel département demander de l'aide, il leur suffit de cliquer sur **Demander de l'aide** dans Portail de services.
- Fourniture d'une expérience de page de ticket cohérente et unifiée aux employés de tous les départements de service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Possibilité pour les agents de résoudre efficacement un ticket ou une demande par le biais d'interactions entre les départements plutôt que de travailler de manière cloisonnée.
- Fourniture d'une expérience utilisateur de bout en bout avec une visibilité complète des détails du ticket.
- Activation du transfert des tickets entre les départements ou entre un centre d'assistance de niveau 1 et des équipes d'assistance des départements de niveau supérieur, avec une sécurité améliorée.
- Possibilité pour les agents d'envoyer des tâches aux employés à l'aide de l'application Tâche Universelle pour compléter un élément de catalogue ou télécharger un document afin de faciliter la résolution rapide d'une demande.
- Surveillance et amélioration de l'expérience de bout en bout avec des mesures et des SLA entre les départements.

Enregistrements Universal Request comparés aux enregistrements d'interaction (enregistrement de nouvel appel)

Les enregistrements de demande universelle et d'interaction sont créés et utilisés par les agents de différents départements. Toutefois, ils ne sont pas traités de la même façon. Les informations suivantes fournissent une vue d'ensemble des enregistrements et de leurs différences les uns avec les autres.

Enregistrement d'interaction

Lors d'une conversation de messagerie instantanée ou d'un appel téléphonique, l'agent utilise un enregistrement d'interaction ou un enregistrement de nouvel appel pour prendre des notes et déterminer les étapes à suivre. À partir d'un enregistrement d'interaction, l'agent peut effectuer l'une des actions suivantes :

- Joindre l'interaction à une demande existante, comme un incident IT, un ticket RH ou une Universal Request.
- Créer un ticket de département, comme un incident IT ou un ticket RH.
- Créer une Universal Request et l'affecter à un agent de niveau 1 ou à un groupe d'affectation dans un département spécifique.

Supposons qu’un agent reçoive une messagerie instantanée en direct d’un client qui rencontre un problème technique. L’agent documente la conversation dans un enregistrement d’interaction et détermine que le problème nécessite l’expertise du département IT. Pour assurer un transfert homogène, l’agent crée un incident informatique.

Demande universelle

Une Universal Request est créée à partir d'un enregistrement d'interaction ou de nouvel appel lorsqu'un agent détermine qu'un nouvel enregistrement de tâche doit être transféré à un autre département en l'affectant à un groupe d'affectation de niveau 1.

Supposons qu’un employé souhaite trouver des informations spécifiques sur l’assurance-maladie sur le portail en libre-service de l’entreprise. L’employé recherche des informations sur l’assurance-maladie et ne trouve aucun élément de catalogue pertinent. Dans ce cas, l’employé peut sélectionner **Demander de l’aide** sur le portail pour créer une demande universelle.

La table suivante répertorie les différences importantes entre un enregistrement d'interaction et une Universal Request.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Différences entre Universal Request et l'enregistrement d'interaction

Demande universelle	Enregistrement d'interaction
Les demandes universelles sont des enregistrements de tâche utilisés par les agents de niveau 1 pour résoudre ou faire remonter un problème d'employé par le biais d'un canal.	Les enregistrements d'interaction sont des enregistrements temporaires utilisés par les agents pour capturer les interactions initiales avec un employé à partir d'une conversation de messagerie instantanée ou d'un appel téléphonique. L'agent détermine s'il faut créer un enregistrement de tâche ou l'ajouter à un enregistrement existant.
Les demandes universelles sont des enregistrements destinés au demandeur. Les demandes universelles sont répertoriées sur la page de liste de tickets du demandeur. Il peut afficher les tickets individuels sur la page de ticket standard.	Les enregistrements d'interaction ne sont pas des enregistrements destinés au demandeur.
Universal Request est un type de tâche sur lequel les agents travaillent. Universal Request prend en charge les transferts de tickets entre les départements et une expérience de page de ticket unifiée pour le demandeur.	L'enregistrement d'interaction n'est pas un type de tâche.
Universal Request est un type de tâche qui sert d'enregistrement parent pour d'autres enregistrements créés en tant qu'enregistrements enfants, tels que l'INC, le HRC et les types de tâches personnalisés. Cette application est également utilisée pour tous les rapports entre les départements.	Les enregistrements d'interaction ne peuvent pas être utilisés pour les rapports SLA entre les départements.

Modèle de données Demande universelle

Demande universelle est un type de tâche qui prend en charge la collaboration entre les départements et l'expérience unifiée des employés. Demande universelle devient l'enregistrement parent des tickets principaux du département, tels que les incidents IT et les tickets RH, et permet à votre organisation de mesurer les SLA et les OLA entre les départements.

La Universal Request (UR) est une tâche qui peut être créée à partir de l'une des sources suivantes.

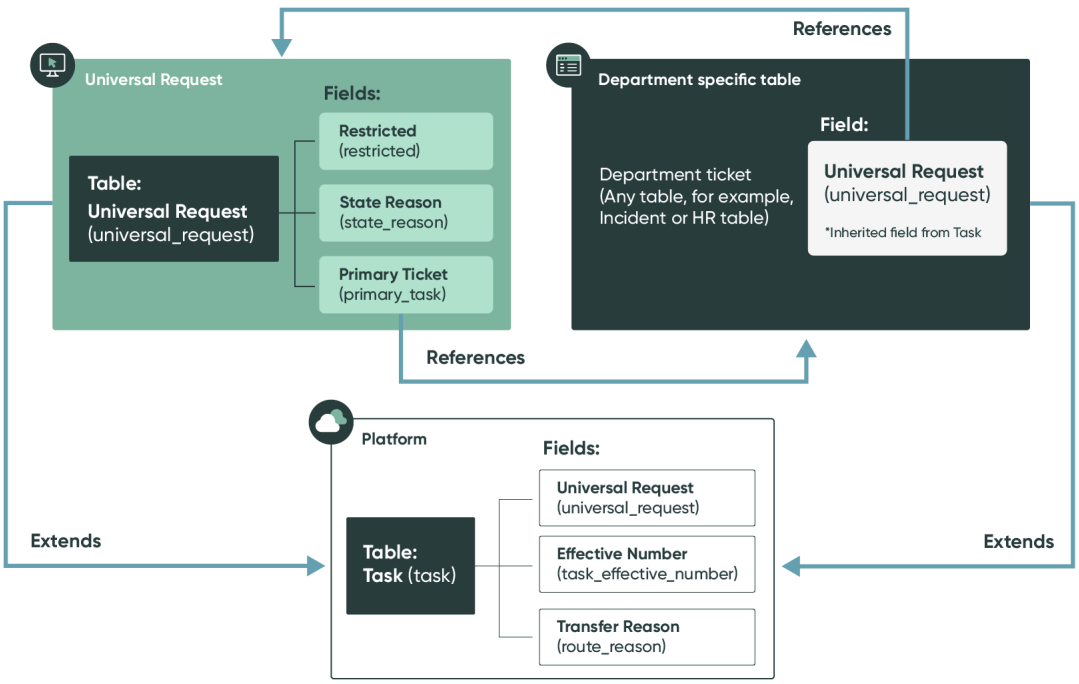
- Créé par le demandeur : un employé utilise l'une des options suivantes pour soumettre une demande.
  - Cliquer sur **Demander de l'aide** dans Portail de services ou Centre des employés.
  - Appuyer sur **Needs Help** (Besoin d'aide) sur un équipement mobile.
  - Utilise la messagerie instantanée Virtual Agent sur les portails.
- Créé par l'agent : un agent du Service Desk IT reçoit un appel téléphonique ou une discussion de messagerie instantanée en direct d'un employé, démarre un enregistrement de nouvel appel ou un enregistrement d'interaction et, dans certains cas, peut créer une Universal Request au lieu d'un ticket de département. L'agent peut alors affecter cette demande universelle au groupe d'affectation de niveau 1 approprié.
- Généré par le système : en fonction de la configuration, une demande universelle est créée lorsqu'un employé soumet un créateur d'enregistrement. Le créateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'enregistrement est configuré de façon à créer automatiquement une Universal Request afin d'activer le transfert des demandes entre les départements et une vue de ticket cohérente pour le demandeur.

Le diagramme suivant montre une vue d'ensemble du modèle de données Universal Request.



Le modèle de données Demande universelle utilise une combinaison de tables pour stocker les données :

- Tables Now Platform
- Tables incluses avec Demande universelle

Pour en savoir plus, reportez-vous à la liste de Modules d'extension de Demande universelle.

La table Tâche [task] est modifiée pour inclure les champs suivants :

- Un champ Demande universelle indique l'enregistrement de demande universelle parent. Ce modèle permet à toute table prolongeant la table Tâche d'être un enfant de la demande universelle.
- Le champ Nombre effectif (numéro d'identification) stocke le numéro UR, si la demande a une demande universelle associée. Si elle n'est pas associée à une demande universelle, le numéro effectif stocke le numéro de demande spécifique du département actuel.
- Le champ Motif du transfert stocke le motif du transfert de la demande. Les options possibles sont les suivantes :

  Avec résolution

  Indique que la demande est terminée et renvoyée à Demande universelle, au département ou au service spécifique.

  Sans résolution

  Indique que la demande n'est pas terminée et qu'elle est renvoyée à Demande universelle, au département ou au service spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La table Demande universelle comprend :

- Motifs des états destinés aux clients
- Détails du ticket principal des demandes spécifiques du département
- Champ Restreint pour indiquer si la demande créée est sensible ou non

Demande universelle inclut également les rôles d'utilisateur et les ACL que les clients peuvent utiliser pour accéder à différentes tables. Ces rôles comprennent à la fois des rôles d'utilisateur internes et externes.

Examinons la table Demande universelle. Universal Request est un nouveau type de tâche prolongeant la table de base Tâche [task] et est identifié de façon unique par un nombre précédé par **UR**.

Champ Ticket principal de la table Universal Request

Le champ Ticket principal de la demande universelle détermine l'état de demande universelle et l'expérience de vue du ticket du demandeur. Utilisez la configuration de la page Ticket standard du ticket principal pour déterminer le contenu qui doit être affiché dans les diverses sections d'une page de ticket standard. Le ticket principal d'une demande universelle est un ticket de département tel qu'un incident IT ou un ticket RH.

Remarque :
Une demande universelle ne peut avoir qu'un seul ticket principal à la fois.

Pour une demande universelle créée pour la première fois, aucun ticket principal n'existe. Si un ticket de département enfant, tel qu'un incident IT ou un ticket RH est créé à partir de la demande universelle, le ticket enfant devient le ticket principal. Si le ticket principal est renvoyé à UR ou à un autre département, le champ Ticket principal devient vide. Cette séquence se poursuit à mesure que de nouveaux tickets principaux sont ajoutés et renvoyés à UR ou à un autre département.

Lorsqu'un créateur d'enregistrement est configuré de façon à créer automatiquement une demande universelle, celle-ci devient l'enregistrement parent. De plus, lorsqu'un ticket de département est créé, cet enregistrement devient le ticket principal et reste jusqu'à ce qu'il soit renvoyé à UR, à un autre département ou à un autre service.

Rôles et groupes Demande universelle

Les utilisateurs ayant certains rôles et accès peuvent utiliser Universal Request.

Rôles Universal Request

Rôle	Description
sn_uni_req.universal_request_read	Les utilisateurs ayant ce rôle ont un accès en lecture à l'application Universal Request et aux fonctions connexes.
sn_uni_req.ur_admin	Les administrateurs UR peuvent installer et configurer Universal Request.
sn_uni_req.routing_agent	Les utilisateurs ayant ce rôle peuvent ouvrir, mettre à jour et fermer les demandes universelles. Par défaut, des demandes universelles peuvent être affectées aux utilisateurs ayant uniquement le rôle sn_uni_req.routing_agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles Universal Request (suite)

Rôle	Description
sn_uni_req.universal_request_write	Les utilisateurs ayant ce rôle ont un accès en lecture et en écriture à l'application Universal Request et aux fonctions connexes.
sn_uni_req.ur_service_owner	Les utilisateurs ayant ce rôle agissent en tant que propriétaires de service Universal Request qui définit le processus de service de la demande universelle.
sn_uni_req.sensitiveinfo_agent	Les utilisateurs ayant ce rôle peuvent afficher et travailler sur les tickets marqués comme restreints. Les tickets restreints contiennent des informations sensibles et ne sont pas accessibles au public.

L'application Demande universelle fournit les groupes d'affectation par défaut suivants dans le cadre des données de démonstration. Vous pouvez personnaliser les groupes par défaut ou créer des groupes d'affectation spécifiques de votre organisation.

Groupes d'affectation par défaut

Groupe	Description
IT Routing group (Groupe d'acheminement IT)	Groupe d'affectation composé d'agents de niveau 1 qui gèrent à la fois les demandes universelles et les incidents IT. Les agents de ce groupe d'affectation ont les rôles Universal Request et ITIL. Les agents affectés au groupe d'acheminement IT peuvent : • gérer Universal Request ; • créer des incidents IT enfants à partir de la demande universelle parent.
HR Routing group (Groupe d'acheminement RH)	Groupe d'affectation composé d'agents de niveau 1 qui gèrent à la fois les demandes universelles et les incidents RH. Les agents de ce groupe d'affectation ont les rôles Universal Request et RH. Les agents affectés au groupe d'acheminement RH peuvent : • gérer Universal Request ; • créer des tickets RH enfants à partir de la demande universelle parent.
Universal Request Routing group (Groupe d'acheminement des demandes universelles)	Groupe d'affectation composé d'agents de niveau 1 qui gèrent principalement les demandes universelles. Les agents de ce groupe d'affectation ont le rôle Universal Request. Les agents affectés au groupe d'acheminement des demandes universelles peuvent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Groupes d'affectation par défaut (suite)

Groupe	Description
	• résoudre la demande universelle au niveau parent ; • affecter la demande universelle à un autre groupe d'affectation, tel que le groupe d'acheminement RH ou le groupe d'acheminement IT.

États Demande universelle et motifs

L'état des demandes universelles est déterminé par l'état du ticket principal. Le ticket principal d'une demande universelle est un ticket de département enfant tel qu'un incident IT ou un ticket RH. Une demande universelle ne peut avoir qu'un seul ticket principal à la fois.

Voici quelques exemples de l'impact du ticket principal sur la demande universelle :

- S'il n'y a pas de ticket principal, la configuration Ticket standard de la demande universelle détermine la vue de page du demandeur du ticket de la demande universelle.
- Si l'incident IT enfant est le ticket principal d'une demande universelle, la configuration Ticket standard d'incident détermine la vue de page du demandeur du ticket de la demande universelle.
- Si un ticket RH enfant est le ticket principal d'une demande universelle, la configuration Ticket standard de ticket détermine la vue de page du demandeur du ticket de la demande universelle.

États des demandes universelles et motifs d'état

L'état de demande universelle décrit où se trouve la demande universelle dans le cycle de vie.

États des demandes universelles et motifs

États	Description
Nouveau	La demande universelle est créée et prête à être triée. Il s'agit du premier état du cycle de vie.
En cours	État indiquant que la demande universelle est en cours de triage et de résolution. Par exemple, l'état peut être En cours pour les motifs d'état suivants : • **Triage** : est en cours de triage par l'agent d'acheminement. • **Ticket principal – En cours** : la tâche principale est en cours de résolution. • **Confirmer la réponse** : en attente de la confirmation de l'agent d'acheminement concernant la résolution fournie par l'agent du département.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des demandes universelles et motifs (suite)

États	Description
En attente d'une réponse	L'état indiquant qu'une action de l'utilisateur est en attente. Par exemple, les motifs d'état possibles sont l'un des motifs suivants : • **Action requise** : lorsque l'agent a demandé à l'utilisateur une action ou des informations. • **Accepter la résolution** : lorsque l'agent a demandé au demandeur d'accepter la résolution.
Fermé	La demande universelle est fermée.
Annulé	La demande universelle est annulée. **Remarque :** les demandeurs ne peuvent annuler une demande universelle que si aucun ticket principal actif ou fermé ne lui est joint. En outre, l'état de la demande universelle doit être défini sur **Nouveau** ou **En cours**.

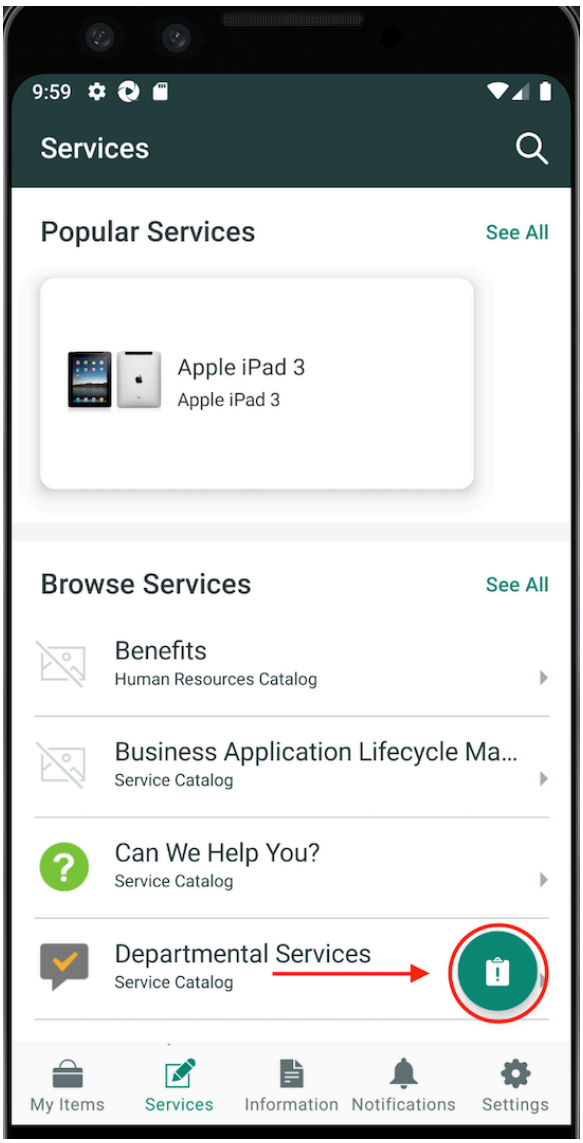
Expérience mobile pour Demande universelle

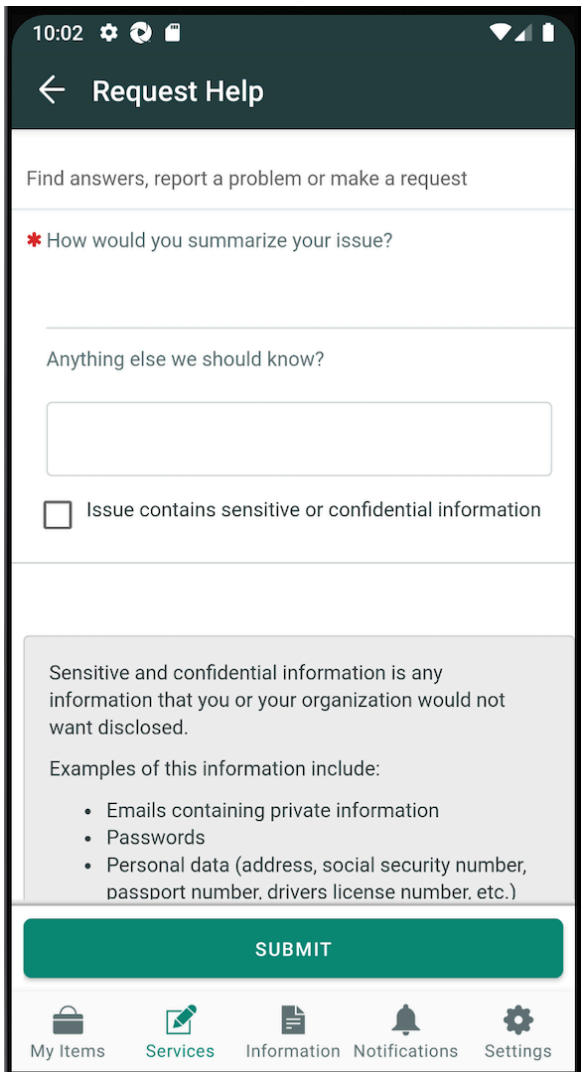
Créez des demandes universelles à partir d'un équipement mobile à l'aide de l'application Now Mobile. Restez connecté et accédez aux informations en temps réel.

Un demandeur peut utiliser l'équipement mobile pour créer des demandes universelles en appuyant sur le lien **Get help** (Obtenir de l'aide) dans le menu contextuel de l'onglet **Services**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

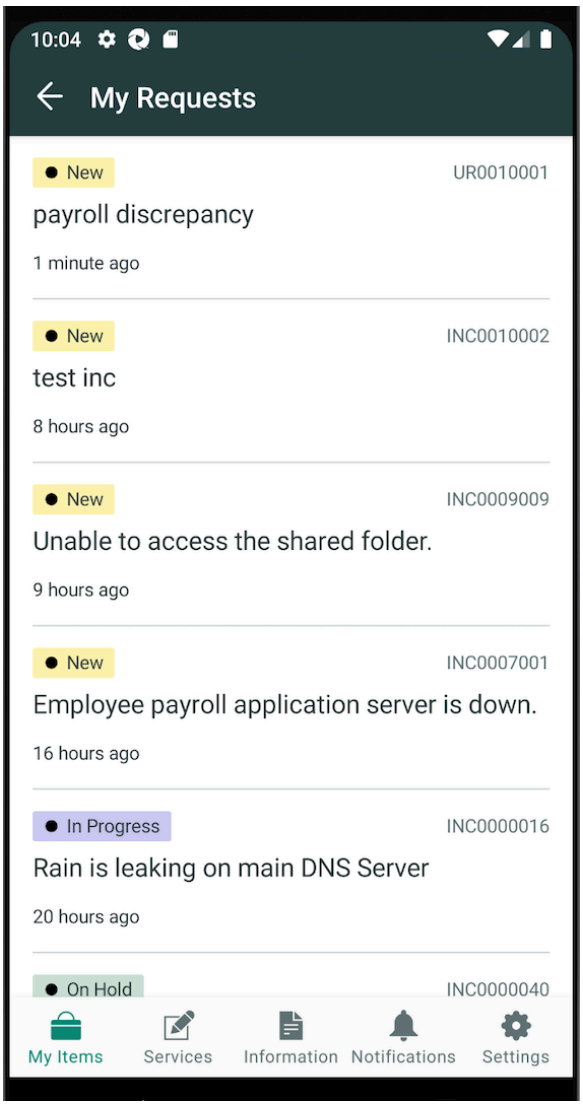


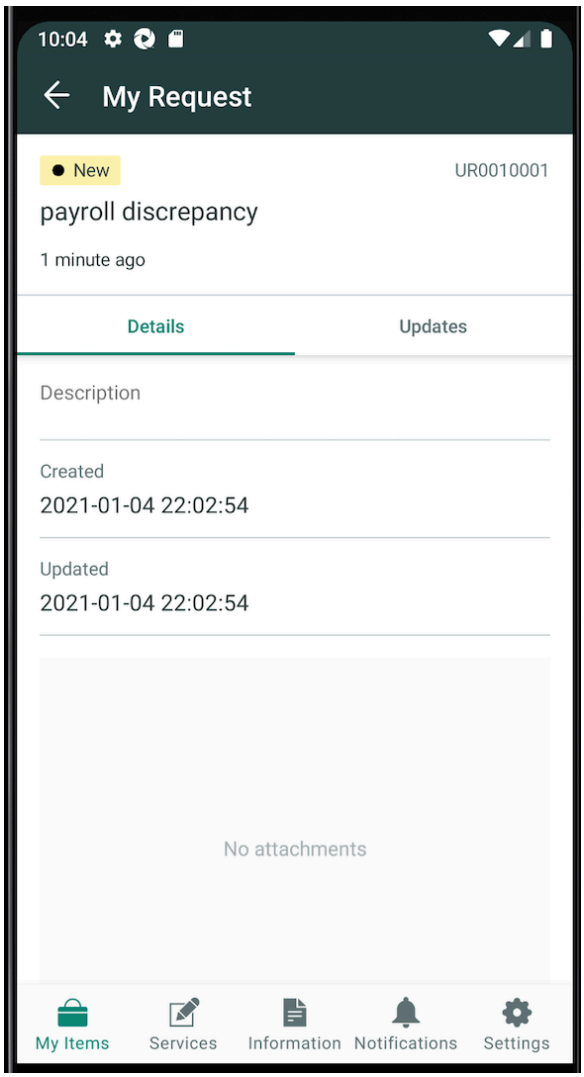


L'expérience mobile pour Demande universelle fournit un instantané des demandes universelles créées dans la vue de liste avec leurs états. Appuyez sur la demande universelle pour afficher la vue détaillée de la demande avec les mises à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



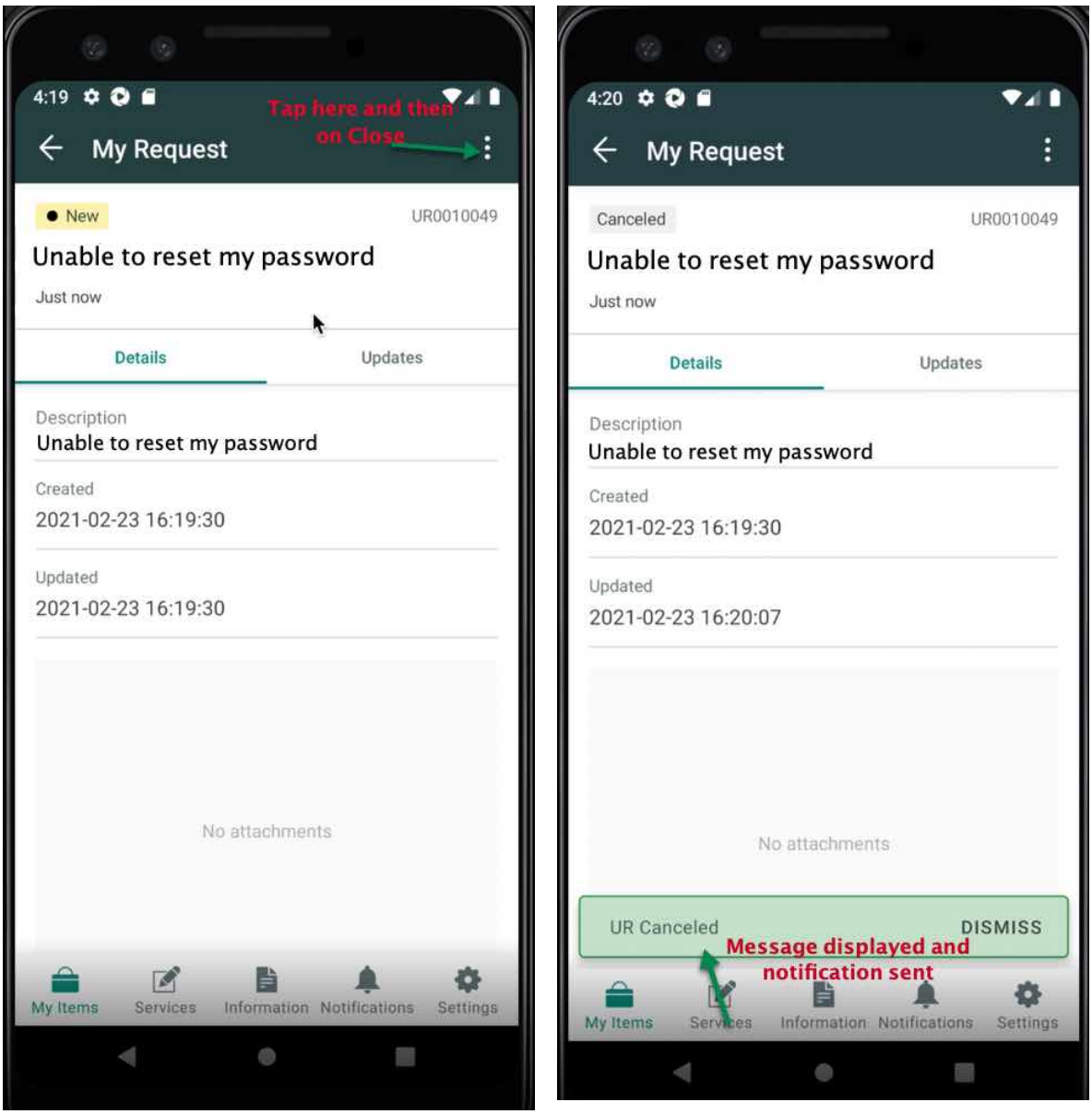


Les demandeurs peuvent annuler une demande universelle à partir de l'équipement mobile et saisir le motif de l'annulation de la demande s'ils n'en ont plus besoin ou s'ils l'ont déjà résolue. Lorsqu'une demande universelle est annulée, des notifications par e-mail sont envoyées au demandeur ainsi qu'à l'agent travaillant sur la demande.

Remarque :
les demandeurs ne peuvent annuler une demande universelle que si aucun ticket primaire actif ou fermé ne lui est joint. En outre, l'état de la demande universelle doit être défini sur **Nouveau** ou **En cours**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Configuration guidée pour Demande universelle

Avant de commencer à utiliser l'application ServiceNow® Demande universelle dans votre organisation, vous devez configurer Demande universelle. Travaillez avec vos personnes concernées pour définir les exigences de configuration efficace de l'application afin de répondre aux besoins de votre organisation.

Besoin

Rôle requis : admin.

Avant de commencer

Rencontrez les personnes concernées et déterminez les exigences suivantes :

- Workflow Demande universelle pour votre organisation
- Utilisateurs, groupes et rôles
- Services et départements qui utiliseront Demande universelle

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes suivantes

L'application Demande universelle fournit deux configurations guidées afin de configurer l'application sur l'instance ServiceNow.

- **Configuration guidée pour UR** afin de configurer l'application Demande universelle.
- **Configuration guidée pour les services** afin de configurer vos applications de département personnalisées dans UR.

Utiliser la configuration guidée

Utilisez la configuration guidée d'Demande universelle et terminez les tâches en séquence pour configurer UR et votre application de département personnalisée dans UR.

Accédez à la **Demande universelle** > **Administration**, ouvrez les configurations guidées suivantes et effectuez les tâches.

- **Configuration guidée pour UR**
- **Configuration guidée pour les services**

Installer et configurer Demande universelle

Installez et configurez Demande universelle pour permettre aux agents de créer des demandes universelles et de travailler dessus afin de résoudre les problèmes des employés.

Veillez à comprendre les informations indiquées avant d'installer et de configurer Demande universelle pour l'utiliser.

L'application Universal Request utilise le balisage HTML pour restituer les commentaires copiés entre UR et les tickets enfants. Cette fonctionnalité utilise des balises [CODE], qui sont contrôlées par la valeur de la propriété `glide.ui.security.allow_codetag` définie sur true par défaut. Si vous modifiez la valeur de cette propriété pour la définir sur false, les commentaires risquent de ne pas être restitués correctement, et des balises HTML peuvent apparaître dans vos commentaires.

Modules d'extension de Demande universelle

Demandez et activez les modules d'extension suivants pour utiliser Universal Request dans votre application.

Activer Demande universelle

Vous pouvez activer le module d'extension Demande universelle (com.snc.universal_request) si vous disposez du rôle administrateur. Ce module d'extension n'est pas actif par défaut et vous devez l'installer pour utiliser l'application Demande universelle. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Demande universelle active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules d'extension pour le module d'extension Demande universelle

Module d'extension	Description
Universal Request: Reporting [com.snc.universal_request.reporting]	Permet de créer et d'afficher divers rapports Demande universelle.
Espace de travail d'agent [com.agent_workspace]	Permet de créer, d'afficher et de résoudre des demandes universelles à partir de Espace de travail d'agent.
Recommandation d'assistant d'agent [com.snc.agent_recommend]	Permet d'utiliser la recommandation d'Assistant d'agent dans Espace de travail d'agent.
Universal Request Core [com.snc.universal_request_core]	Contient les changements de modèle de données dans la table Tâche permettant de prendre en charge l'application Demande universelle.
Service Catalog - Espace de travail [com.glideapp.servicecatalog.workspace]	Permet d'utiliser Service Catalog dans Espace de travail d'agent.
Service Portal - Ticket standard [com.glideapp.servicecatalog.workspace]	Permet d'activer la page Ticket standard pour votre Service Portal.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Composants installés avec Demande universelle

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Demande universelle, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Agent d'acheminement [sn_uni_req.routing_agent]	Responsable du triage initial des demandes universelles et de leur acheminement vers le département ou les files d'attente appropriées. **Remarque :** les demandes universelles sont affectées uniquement aux utilisateurs ayant ce rôle.	sn_uni_req.universal_request_write
Universal Request read [sn_uni_req.universal_request_read]	Peut consulter les enregistrements Demande universelle.	Aucun
Universal Request write [sn_uni_req.universal_request_write]	Peut créer ou mettre à jour une demande universelle dans l'application.	sn_uni_req.universal_request_read
Administrateur Universal Request [sn_uni_req.ur_admin]	Peut consulter la configuration de l'application Demande universelle.	sn_uni_req.routing_agent
Propriétaire de service Universal Request [sn_uni_req.ur_service_owner]	Peut consulter les rapports de vue d'ensemble des processus de l'application Universal Request.	Aucun
Agent SensitiveInfo Universal Request [sn_uni_req.sensitiveinfo_agent]	Peut consulter et modifier des tickets identifiés comme **Restreint**. Les tickets restreints contiennent des informations sensibles et ne sont pas accessibles au public.	Aucun

Tables installées

Table	Description
Universal Request [universal_request]	Stocke les enregistrements de demande universelle et les motifs d'état.
Configuration du transfert	Contient la configuration d'acheminement utilisée lors de l'acheminement de la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
[universal_request_route_conf]	
Groupe d'affection de service [universal_request_service_assignment_group]	Stocke les détails du groupe d'affectation des différents services configurés dans UR.
Mappage de l'état [universal_request_state_mapping]	Contient la configuration de mappage des états qui mappe les états des tickets du département aux états Universal Request.
Configuration de service [universal_request_service_conf]	Stocke les détails des services qui sont configurés dans l'application Demande universelle.
Ensemble de services [universal_request_service_set]	Stocke les détails de l'ensemble de services (département) de l'organisation.
Groupe d'affection d'ensemble de services [universal_request_service_set_assignment_group]	Stocke les détails du groupe d'affectation de l'ensemble de services (département).
Répartition SLA par ticket primaire et groupe d'affectation [sla_breakdown_by_primary_ticket_and_group]	
Configuration du mappage [universal_request_transfer_mapping]	
Mappage des champs de transfert [universal_request_transfer_fields_mapping]	
Recherche de données de priorité dans Universal Request [dl_universal_request_priority]	
Journal d'activité Universal Request [universal_request_activity_log]	

Traduction automatique

Activer Demande universelle Advanced Work Assignment

Vous pouvez activer le module d'extension Demande universelle: Advanced Work Assignment (com.snc.universal_request.awa) si vous avez le rôle admin. L'activation de ce module d'extension vous permet d'utiliser Advanced Work Assignment et d'affecter automatiquement des éléments de travail à vos agents, en fonction de leur disponibilité dans l'application Demande universelle. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Remarque :
le module d'extension Demande universelle: Advanced Work Assignment (com.snc.universal_request.awa) nécessite un abonnement séparé et doit être activé par un membre du personnel ServiceNow.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant d'installer le module d'extension Universal Request: Advanced Work Assignment (com.snc.universal_request.awa), installez le module d'extension Universal Request. Pour en savoir plus, consultez Activer Demande universelle.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Activer Demande universelle Integration for Incident Management

Vous pouvez activer le module d'extension Universal Request: Integration for Incident Management (com.snc.incident.universal_request) si vous avez le rôle admin. L'activation de ce module d'extension permet l'intégration de l'application ServiceNow Gestion des incidents à Demande universelle. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Avant d'installer le module d'extension Universal Request Integration for Incident Management (com.snc.incident.universal_request), installez le module d'extension Universal Request.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Activer Demande universelle NLU Model for Virtual Agent Conversations

Vous pouvez activer le module d'extension Demande universelle: NLU Model for Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.nlu) si vous avez le rôle admin. L'activation de ce module d'extension vous permet d'utiliser la fonctionnalité NLU pour les conversations Virtual Agent dans Demande universelle. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Remarque :
le module d'extension Demande universelle: NLU Model for Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.nlu) nécessite un abonnement séparé et doit être activé par un membre du personnel ServiceNow.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

   Remarque :
   Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Activer Demande universelle Reporting

Vous pouvez activer le module d'extension Demande universelle: Reporting (com.snc.universal_request.reporting) si vous avez le rôle admin. Activez ce module d'extension pour utiliser les rapports dans Universal Request. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Activer Demande universelle Virtual Agent Conversations

Vous pouvez activer le module d'extension Demande universelle: Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.va) si vous avez le rôle admin. Activez ce module d'extension pour utiliser Virtual Agent dans Universal Request. Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Avant de commencer

Remarque :
le module d'extension Demande universelle: Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.va) nécessite un abonnement séparé et doit être activé par un membre du personnel ServiceNow.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Activer Predictive Intelligence for Demande universelle

Vous pouvez activer le module d’extension Predictive Intelligence for Demande universelle (com.snc.universal_request.ml) pour utiliser des solutions d’apprentissage machine dans l’application Demande universelle , si vous disposez du rôle administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque : le module d'extension Predictive Intelligence for Demande universelle (com.snc.universal_request.ml) nécessite un abonnement séparé et doit être activé par un membre du personnel ServiceNow.

L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension associés, le cas échéant.

- Predictive Intelligence for Demande universelle nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer ce module d'extension.

  Modules d'extension ServiceNow requis

  Predictive Intelligence

  Installez ce module d'extension pour pouvoir créer des solutions d'apprentissage machine à l'aide des données de votre instance. Le module d'extension fournit diverses options et divers types de solutions pour former le système à prédire, recommander et orienter des résultats de données. Une solution formée peut être invoquée par n'importe quelle application via l'utilisation d'une API de prédiction.

  Universal Request

  Installez ce module d'extension pour utiliser l'application Demande universelle.

Rôle requis : admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension Predictive Intelligence for Demande universelle (com.snc.universal_request.ml) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque : Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Activer Performance Analytics and Reporting pour Demande universelle

Vous pouvez activer le module d'extension Performance Analytics and Reporting pour Demande universelle (com.snc.universal_request.pa) pour Demande universelle si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Recherchez le module d'extension Performance Analytics and Reporting pour Demande universelle (com.snc.universal_request.pa) à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Configuration de Demande universelle

Configurez les fonctionnalités, composants et intégrations d'Demande universelle dont vous avez besoin pour que votre organisation fournisse un service et une assistance à vos employés et vos agents.

Configurer des utilisateurs et des groupes

Un utilisateur est une personne qui peut accéder à votre instance, et un groupe est un ensemble d'utilisateurs qui partagent un objectif commun. Les utilisateurs associés à un groupe sont répertoriés comme membres de groupe.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les informations sur le groupe sont utilisées dans la plupart des processus de Now Platform pour affecter le travail aux équipes et demander des approbations. Toute règle appliquée à un groupe UR est automatiquement affectée à tous les membres du groupe. Il s'agit par exemple des rôles et des règles d'affectation.

Procédure

- Vous pouvez importer des utilisateurs et des groupes existants à l'aide de la configuration guidée.
- Vous pouvez créer des utilisateurs et des groupes à l'aide de la fonctionnalité d'administration des utilisateurs de *Now Platform*.
  - Créer un utilisateur
  - Créer un groupe d'utilisateurs
  - Ajouter un utilisateur à un groupe

Affecter des rôles aux utilisateurs d'UR

Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données de l'application Demande universelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin
Avant de pouvoir affecter des rôles à vos utilisateurs, assurez-vous que ces utilisateurs et groupes ont déjà été configurés. Pour en savoir plus, consultez Configurer des utilisateurs et des groupes.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez affecter des rôles à des utilisateurs ou des groupes individuels. Lorsque vous appliquez des rôles aux groupes, les membres de ces groupes héritent de ces rôles. L'application Demande universelle fournit une liste des rôles et groupes par défaut qui peuvent être utilisés par votre organisation. Pour en savoir plus, consultez Rôles et groupes Demande universelle.

Procédure

- Vous pouvez affecter des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l'aide de la configuration guidée.
- Vous pouvez également affecter des rôles aux utilisateurs et aux groupes à l'aide de la fonctionnalité d'administration `Now Platform` des utilisateurs.
  - Affecter un rôle à un utilisateur
  - Affecter un rôle à un groupe

Configuration de l'accord sur les niveaux de service pour Demande universelle

Affichez, modifiez ou créez les définitions des accords sur les niveaux de service (SLA) fournies pour l'application Demande universelle afin de vous assurer que les demandes sont fermées dans un délai défini.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les définitions de SLA créées pour Demande universelle s'appliquent à la demande universelle et ne dépendent pas des SLA définis pour les tâches enfants individuelles des départements spécifiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des niveaux de service** > **SLA** > **Définitions de SLA**.
   La liste de toutes les définitions de SLA disponibles s'affiche.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une définition de SLA pour vos tâches.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir des descriptions de champ et des instructions détaillées, reportez-vous à la section Créer une définition de SLA .

Résultats
La définition de SLA est créée pour la table de tâches spécifiée.

Configuration du transfert

Vous pouvez permettre aux agents de renvoyer des tickets spécifiques du département, tels qu'un ticket d'incident ou un ticket RH vers Universal Request (UR), vers un autre département ou un autre service. Cette configuration de transfert vous permet de déterminer ce qu'il advient du ticket de département lorsque la demande est transférée à un autre département ou est renvoyée à UR.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La configuration du transfert présente les configurations suivantes.

Informations sur le transfert

Détermine l'état et le modèle à appliquer au ticket de département lorsqu'un ticket de département est transféré.

Informations sur la fermeture

Détermine l'état et le modèle de fermeture définitifs à appliquer au ticket de département associé à une demande universelle fermée.

Lorsque vous transférez un ticket de département, vous pouvez le transférer pour l'une des raisons suivantes :

Transférer avec résolution

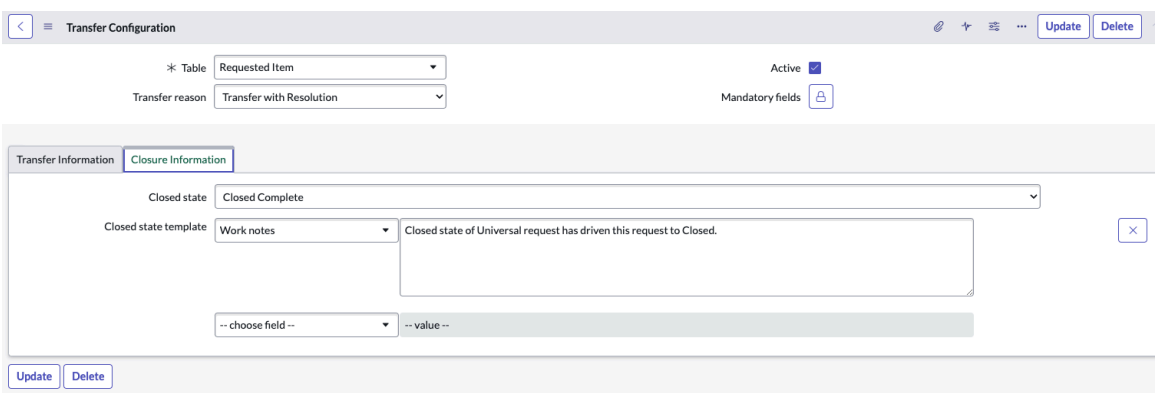
Lorsque la demande est résolue et renvoyée à UR, au département ou au service spécifique.

Transférer sans résolution

Lorsque la demande n'est pas résolue ou ne correspond pas au département spécifique et est renvoyée à UR, au département ou au service spécifique.

Par exemple, si un ticket d'incident est transféré sans résolution, dans l'onglet **Informations sur le transfert**, vous pouvez définir l'**état de transfert** sur Annulé. Dans l'onglet **Informations sur la fermeture**, vous pouvez configurer l'état fermé du ticket d'incident lorsque la demande universelle est fermée.

Pour effectuer cette action de transfert, vous devez configurer les détails de la configuration de transfert dans l'application Demande universelle.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Administration** > **Configuration du transfert**.
2. Ouvrez et modifiez une configuration existante ou cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement de configuration.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à Formulaire Configuration du transfert.

Configurer la traduction dynamique pour Demande universelle

Activez et configurez le module d'extension de traduction dynamique pour traduire le texte d'un enregistrement Demande universelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, la traduction dynamique pour Demande universelle prend en charge les spokes de traduction dynamique Microsoft Azure et IBM. Vous pouvez également configurer d'autres spokes de traduction dynamique. Pour plus d'informations sur les spokes disponibles, consultez Traduction dynamique .

Procédure

1. Activez le module d'extension de traduction dynamique.
   Pour en savoir plus, reportez-vous à Activate Dynamic Translation .
2. Activez la configuration du traducteur pour le spoke que vous utilisez.
   - Configurer le spoke Microsoft Azure Translator Service
   - Configurer le spoke IBM Watson Translator Service
   - Configurer le spoke Google Cloud Translator Service
3. Activez le module d'extension I18N pour la langue spécifique vers laquelle vous voulez traduire.
   Pour obtenir la liste des langues disponibles, reportez-vous à la section Activer une langue .

Configurer les files d'attente de messagerie instantanée

Configurez les files d'attente de messagerie instantanée pour permettre aux utilisateurs de communiquer avec les agents afin d'obtenir de l'aide sur leur demande.

Vous pouvez configurer des files d'attente de messagerie instantanée à l'aide de l'une des options données.

- Advanced Work Assignment pour Agent Workspace
- Support de la messagerie instantanée Connect

Par défaut, un exemple de file d'attente de messagerie instantanée Universal Request est disponible pour les deux options. Vous pouvez créer votre propre file d'attente ou personnaliser la file d'attente par défaut.

Configurer la file d'attente de messagerie instantanée Advanced Work Assignment

Créez ou modifiez la file d'attente de messagerie instantanée par défaut pour UR dans Affectation de travail avancée afin d'affecter automatiquement des éléments de travail à vos agents, en fonction de leur disponibilité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin
Assurez-vous d'avoir activé le module d'extension Chat d'agent (com.glide.interaction.awa).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Affectation de travail avancée** > **Files d'attente**.
2. Exécutez l'une des tâches suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ouvrez la file d'attente **File d'attente de messagerie instantanée Universal Request** et modifiez-la.
- Créez l'enregistrement **Éligibilité d'affectation** pour la file d'attente de messagerie instantanée qui modifie l'application fournie par la règle d'affectation Universal Request.
- Cliquez sur **Nouveau** et créez un enregistrement.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Advanced Work Assignment .

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer la file d'attente de support de la messagerie instantanée Connect

Support de Connect est un outil de messagerie en temps réel qui permet aux agents d'assistance de suivre facilement leurs tickets de support, de trouver des solutions et de résoudre rapidement les problèmes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexion** > **Administration du support** > **Files d'attente**.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez la **file d'attente de messagerie instantanée Universal Request** par défaut.
3. Sur le formulaire, mettez à jour ou renseignez les détails.
   Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Administrer les files d'attente du Support de Connect sur le site de documentation du produit.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Intelligence prédictive Pour Demande universelle

Intelligence prédictive pour Demande universelle utilise des algorithmes d'apprentissage machine permettant d'affecter automatiquement des demandes universelles et de rechercher des articles similaires de la base de connaissances ainsi que des demandes universelles fermées.

Intelligence prédictive pour Demande universelle présente les avantages suivants :

- Utilisez des algorithmes d'apprentissage machine pour prédire le groupe d'affectation dans différents départements en fonction des données fournies par le demandeur dans la brève description et les champs de description de la demande.
- Utilisez la solution de similarité d'apprentissage machine afin de fournir des recommandations pour des articles de la base de connaissances similaires et des Demande universelle fermées similaires. Ces recommandations sont basées sur les données fournies dans la brève description et les champs de description de la demande, et aident les agents à résoudre rapidement les demandes universelles.

Définitions de solution de Intelligence prédictive pour Demande universelle

La définition de la solution pour Intelligence prédictive est Demande universelle disponible lorsque vous activez les modules d'extension Intelligence prédictive (com.glide.platform_ml) et Intelligence prédictive for (Demande universelle com.snc.universal_request.ml). Vous pouvez personnaliser la définition de la solution pour répondre à vos besoins professionnels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définition de la solution pour Demande universelle

Définition de la solution	Type de solution	Description
Catégorisation des demandes universelles	Classification	• Prédit le groupe d'affectation à partir de la brève description et de la description d'une Demande universelle. • Exécute une règle métier pour créer des tickets de niveau de service à l'aide de la prédiction. Les tickets de niveau de service créés seront associés à la demande universelle.
Articles similaires de la base de connaissances pour UR	Similarité	Prédit des articles similaires de la base de connaissances en fonction de la brève description et de la description d'une Demande universelle.
Demande universelle fermée similaire	Similarité	Prédit les Demande universelle fermées ayant une brève description, une description et un groupe d'affectation similaires.
Identifier les informations sensibles dans une demande universelle	Classification	Identifie et prédit que la demande universelle est sensible en fonction de la brève description et de la description de la demande. Elle marque également la demande comme étant restreinte.

Former la solution de classification pour prédire le groupe d'affectation

Formez la définition de la solution de classification des demandes universelles afin d'identifier et de prédire un groupe d'affectation à l'aide de la brève description et de créer des tickets de niveau de service associés à la demande universelle.

Avant de commencer

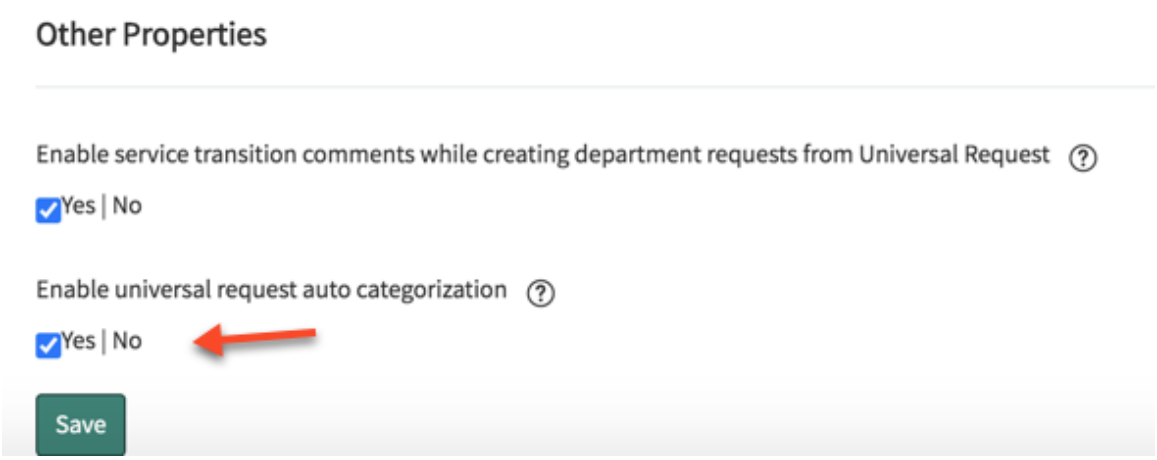
Rôle requis : admin

Vérifiez que vous avez installé Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) et que les modules d'extension Predictive Intelligence pour Demande universelle (com.snc.universal_request.ml) sont activés.

Définissez la *`Enable universal request auto categorization`* propriété sur vrai en accédant à **Demande universelle** > **Administration** > **Propriétés**. L'activation de cette propriété permet à l'application d'utiliser la **solution de classification des demandes universelles** pour UR.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Au moins 10 000 enregistrements sont nécessaires pour former les classifications.

Procédure

1. Accédez à la **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste Définitions de la classification, recherchez et sélectionnez la solution de catégorisation des demandes universelles (ml_universal_request_categorization).
3. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut et personnalisez la solution selon vos besoins. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Définition de la classification, consultez Créer et former la solution de classification .

Former la solution de similarité pour les articles similaires de la base de connaissances

Formez la définition de la solution Articles similaires de la base de connaissances pour UR afin d'identifier et de prédire les articles de la base de connaissances à l'aide de la brève description. Lorsqu'un agent ouvre une demande universelle, des articles similaires de la base de connaissances s'affichent dans la section Recherche connexe de l'enregistrement de demande universelle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Vérifiez que vous avez installé Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) et que les modules d'extension Predictive Intelligence pour Universal Request (com.snc.universal_request.ml) sont activés.

Remarque :
Au moins 10 000 enregistrements sont nécessaires pour former les classifications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste des définitions de similarités, recherchez et sélectionnez la solution Articles similaires de la base de connaissances pour UR (ml_sn_sn_uni_req_global_similar_knowledge-articles-for-ur).
3. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut et personnalisez la solution selon vos besoins. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Définition de similarité, consultez Créer et former une solution de similarité .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Former la solution de similarité pour les demandes universelles fermées similaires

Formez la définition de la solution Universal Request fermée similaire afin d'identifier et de prédire les demandes universelles similaires qui sont fermées en fonction de la brève description, de la description et du groupe d'affectation de la demande universelle créée. Lorsqu'un agent ouvre une demande universelle, il peut rechercher les demandes universelles similaires fermées dans la section Recherche connexe de l'enregistrement de demande universelle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_un_req.ur_admin

Vérifiez que vous avez installé Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) et que les modules d'extension Predictive Intelligence pour Universal Request (com.snc.universal_request.ml) sont activés.

Cette solution n'est disponible que si vous activez la propriété **Activer pour afficher les recommandations des demandes universelles similaires fermées** (sn_uni_req.similar_closed_universal_request). Pour en savoir plus sur la propriété, reportez-vous à Propriétés de Demande universelle.

Remarque :
Au moins 10 000 enregistrements sont nécessaires pour former les classifications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste des définitions de similarité, recherchez et sélectionnez la solution Demande universelle fermée similaire (ml_x_snc_sn_uni_req_global_similar_closed_universal_request).
3. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut et personnalisez la solution selon vos besoins. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Définition de similarité, consultez Créer et former une solution de similarité.

Former la solution de classification pour identifier une demande universelle contenant des informations sensibles

Formez la définition de la solution de classification des demandes universelles pour identifier et prédire une demande universelle contenant des informations sensibles à l'aide de la brève description et de la description. La solution identifie et marque la demande universelle comme étant restreinte, autorisant ainsi uniquement les agents disposant d'un droit d'accès ou provenant du groupe d'affectation à travailler sur la demande.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Vérifiez que vous avez installé Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) et que les modules d'extension Predictive Intelligence pour Universal Request (com.snc.universal_request.ml) sont activés.

Définissez la *Enable to auto-restrict requests with sensitive information* propriété sur vrai en accédant à **Demande universelle** > **Administration** > **Propriétés**. L'activation de cette propriété permet à l'application d'utiliser la **solution de classification des demandes universelles** pour UR.

Remarque :
Au moins 10 000 enregistrements sont nécessaires pour former les classifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Intelligence prédictive** > **Classification** > **Définitions des solutions**.
2. Dans la liste des définitions de similarités, recherchez et sélectionnez la solution de classification des demandes universelles sensibles (ml_sn_sn_uni_req_ml_global_ur_sensitive_classification).
3. Sur le formulaire, vérifiez les valeurs de champ par défaut et personnalisez la solution selon vos besoins. Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Définition de la classification, consultez Créer et former la solution de classification .

Configurer Agent virtuel pour les Demande universelle

Utilisez les options de Agent virtuel (VA) pour offrir une meilleure expérience utilisateur sur votre canal de messagerie instantanée à l'aide du modèle ServiceNow® Compréhension du langage naturel (NLU). Publiez et utilisez les rubriques Agent virtuel par défaut pour Demande universelle.

Avant de commencer

Pour utiliser les options de VA, vous devez activer les modules d'extension suivants :

- Universal Request: Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.va) pour configurer et utiliser Agent virtuel dans Demande universelle. Ce module d'extension installe les rubriques Agent virtuel qui doivent être actives. Par défaut, les rubriques sont définies sur Inactif.
- Universal Request: NLU Model for Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.nlu) pour configurer et utiliser le modèle NLU pour les conversations Agent virtuel.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Activez les rubriques Agent virtuel pour Demande universelle.

Vous pouvez également copier et modifier les rubriques par défaut ou créer les vôtres pour les utiliser pendant les conversations de chatbot. Pour plus d'informations sur la création d'une rubrique, consultez Créer une rubrique Virtual Agent .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Saisissez Universal Request dans le champ **Catégorie**.
   Les rubriques et blocs de rubriques suivants sont affichés :
   - Demande d'aide de l'employé (modèle)
   - Suivre l'état de la demande universelle (modèle)
   - Mise à jour de l'UR (modèle)
3. Sélectionnez la rubrique **Demande d'aide de l'employé (modèle)** pour l'ouvrir.
4. Dans la section d'en-tête, sélectionnez **Publier**.
   La rubrique est alors disponible et active dans la fenêtre de messagerie instantanée.
5. Répétez cette procédure pour ouvrir et publier les rubriques Suivre l'état de la demande universelle (modèle) et Mettre à jour l'UR (modèle).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activer le Compréhension du langage naturel modèle pour Demande universelle la rubrique

Appliquez le vocabulaire Natural Language Understanding dans l'application Demande universelle pour aider le système à comprendre le langage exprimé par l'homme.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour utiliser la rubrique Demande universelle pour vos conversations de chatbot, sélectionnez et activez le modèle Compréhension du langage naturel (NLU). Pour plus d'informations, consultez Configure Natural Language Understanding in Virtual Agent .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Collaboration** > **Agent virtuel** > **Paramètres généraux**.
2. Dans l'onglet **Paramètres NLU** , sélectionnez **Activer le NLU dans Agent virtuel** pour l'activer.
3. Sélectionnez ServiceNow NLU dans la liste déroulante **Fournisseur de service NLU** .
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Page Ticket standard pour Universal Request

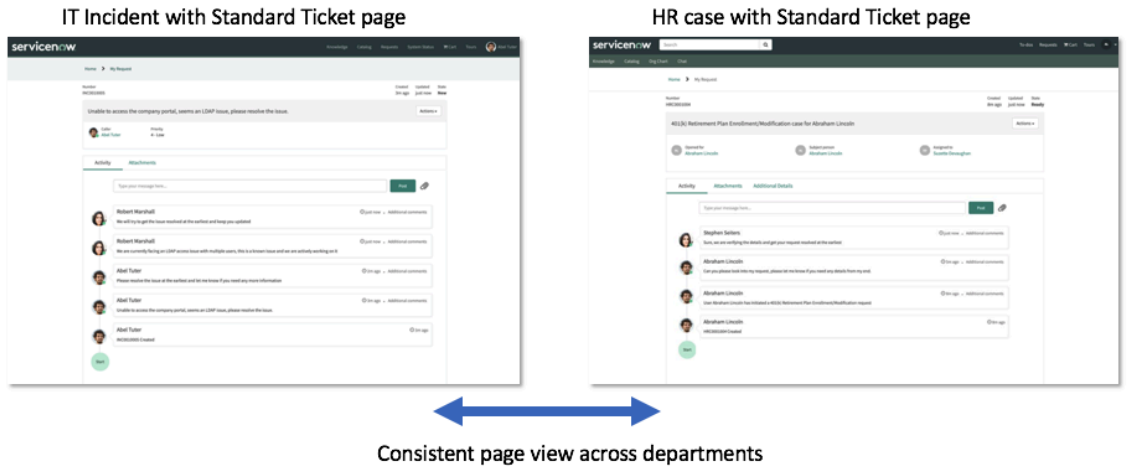
La page Ticket standard Universal Request permet aux demandeurs d'afficher les détails de leurs demandes universelles à partir de Portail de services.

Un demandeur peut afficher la vue agrégée et simplifiée de l'activité UR et de toutes les activités à partir d'un ou plusieurs tickets de département enfants (tickets principaux). La page Ticket standard UR présente les avantages suivants :

- Un numéro de référence de ticket (numéro UR) qui est toujours cohérent pour le demandeur, même lorsque la demande est transférée entre différents départements.
- Les détails de l'état de demande universelle dérivés du mappage entre les états de demande universelle et les états du ticket principal associé à la demande universelle. Lorsque le mappage d'état est activé, le demandeur ne voit que l'état de demande universelle.
- Un flux d'activité qui affiche un enregistrement logique et séquentiel des commentaires de n'importe quel prestataire qui a travaillé sur la demande universelle ou ses tickets principaux.
- Une région d'informations qui affiche les champs spécifiques du département du ticket principal actuel. Par exemple, configurez la page pour afficher les champs **Ouvert pour** et **Personne** à partir d'un ticket RH enfant, ou pour afficher les champs **Appelant** et **Urgence** d'un incident informatique enfant.

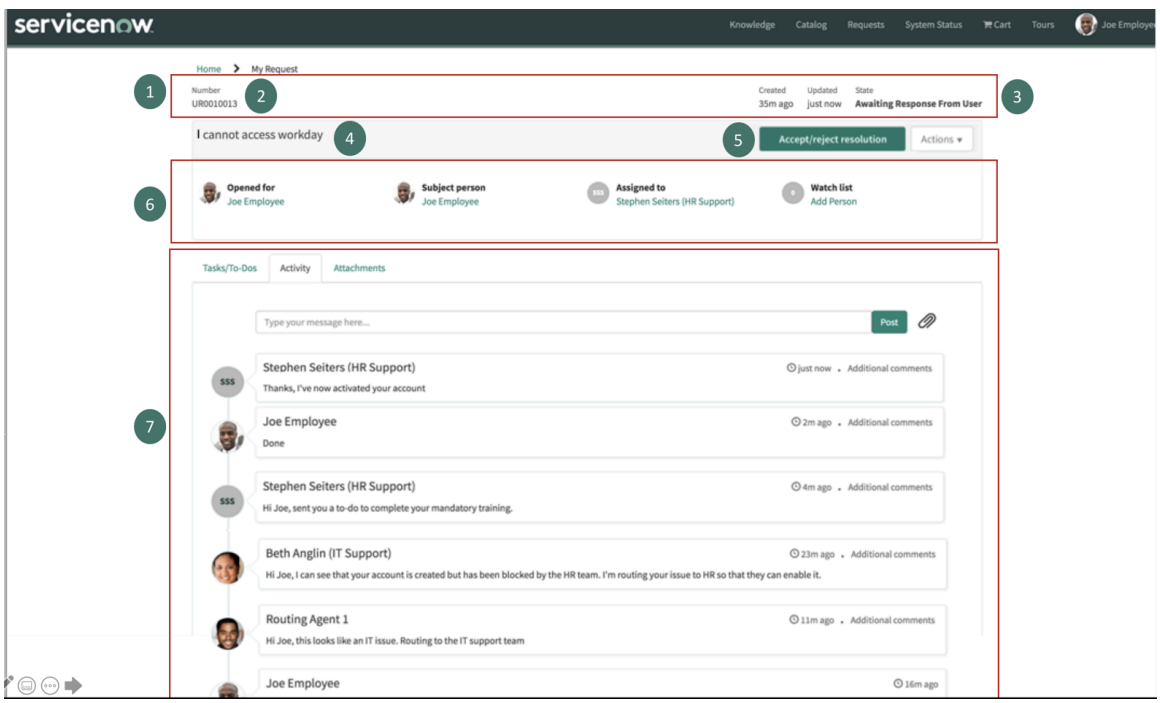
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La configuration de la page Ticket standard pour les tickets UR vous permet de déterminer ce que vous souhaitez afficher en tant que vue. Par défaut, une configuration de ticket standard Universal Request est disponible. Vous pouvez l'utiliser et la personnaliser. Les informations affichées dans différentes sections d'une page de ticket standard dépendent du type de demande individuel.

Remarque :
si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version antérieure et que vous souhaitez utiliser la page Ticket standard pour votre département, assurez-vous d'activer `Page Route map` dans Portail de services. Pour plus d'informations, consultez Activer le mappage d'acheminement de page pour la page de ticket standard .



SI #	Composant de l'interface utilisateur	Informations affichées
1	Section d'en-tête	Affiche les informations soumises pour l'enregistrement de demande universelle, telles que le numéro de demande UR, les détails créés

Traduction automatique

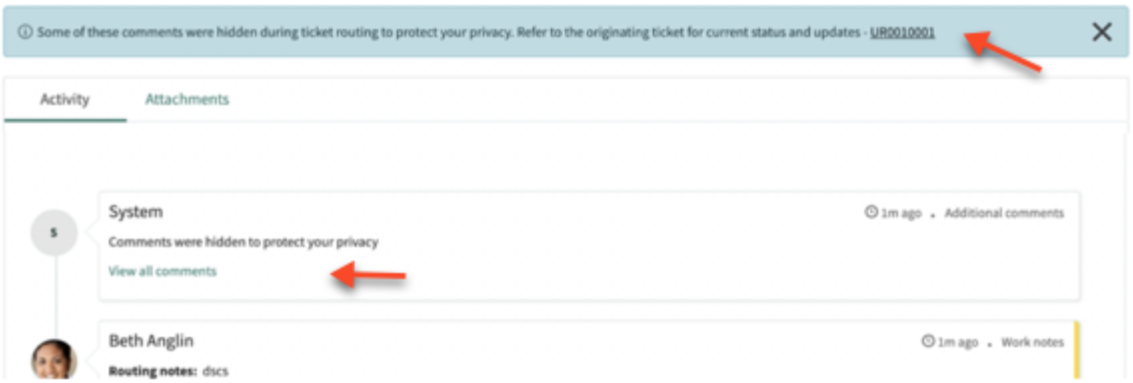
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

SI #	Composant de l'interface utilisateur	Informations affichées
		et mis à jour de la demande et l'état actuel. Cette section n'est pas configurable. Le champ **Mis à jour** affiche les détails de la dernière heure d'activité du ticket principal s'il existe. Si aucun ticket principal n'est joint, le champ **Mis à jour** affiche la dernière heure d'activité de la demande universelle.
2	Numéro	Affiche le numéro UR unique qui identifie la demande.
3	État	Indique l'état de la demande universelle.
4	Description courte	Affiche toujours la brève description de la demande universelle soumise.
5	Région d'action	Actions configurées dans le cadre de la page Ticket principal. Si aucun ticket principal n'existe, les actions par défaut de la demande universelle s'affichent. Les actions UR par défaut sont les suivantes : • **Accepter/Rejeter la résolution** : pour examiner la résolution fournie et choisir de l'accepter ou de la rejeter. • **Fermer** : pour annuler la demande universelle si elle n'est plus nécessaire. **Remarque :** une demande universelle ne peut être annulée que si aucun ticket primaire actif ou fermé ne lui est joint. En outre, l'état de la demande universelle doit être défini sur **Nouveau** ou **En cours**.
6	Région d'informations	Champs configurables qui font partie du ticket principal. Si aucun ticket principal n'existe, les champs par défaut configurés pour la demande universelle s'affichent.
7	Section d'onglet	Onglets configurés dans le cadre de la page Ticket principal. Si aucun ticket principal n'existe, les onglets par défaut tels que **Activité** et **Pièces jointes** s'affichent.
9	Flux d'activité	Affiche l'activité et les pièces jointes d'UR, ainsi que tous les tickets principaux précédemment associés dans un ordre séquentiel.

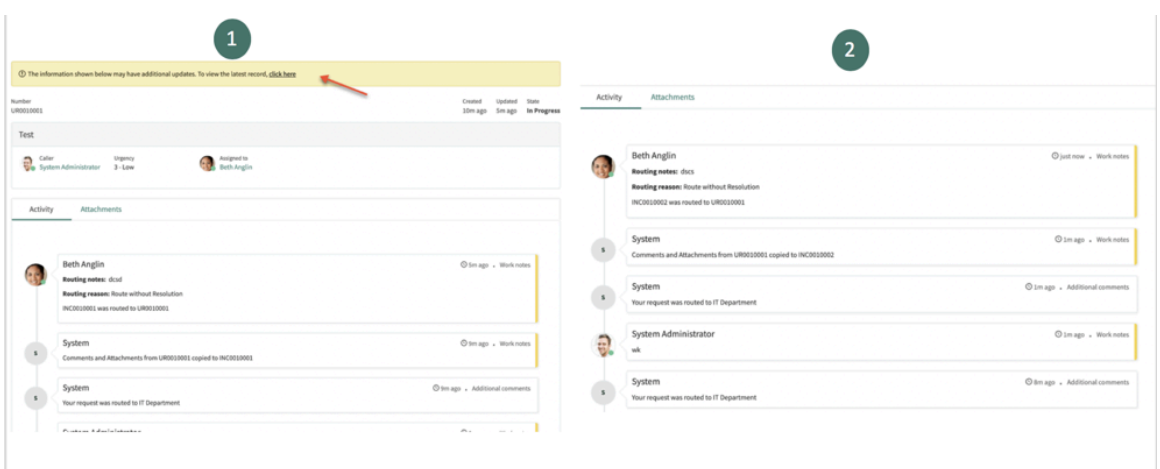
Si un agent d'acheminement décide de ne pas partager de commentaires ou de pièces jointes supplémentaires lors de l'acheminement, un message généré par le système s'affiche dans l'en-tête et dans le flux d'activité. Toutefois, le demandeur peut afficher tous les commentaires dans le flux d'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsqu'un utilisateur clique pour afficher la page Ticket standard à partir d'un ticket de département qui était auparavant un ticket principal de la demande universelle, la configuration du ticket standard est validée et affiche un message invitant l'utilisateur à ouvrir la dernière page qui affiche uniquement les flux d'activité et les pièces jointes. L'image suivante affiche le message contenant un lien pour ouvrir le dernier flux d'activité.



Information associée

Configurer la page Ticket standard pour Demande universelle

Configurer la page Ticket standard pour Demande universelle

Utilisez la configuration de la page Ticket standard pour Demande universelle afin de fournir une mise en page cohérente pour tous les tickets soumis et associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Par défaut, une configuration de ticket standard est fournie pour UR. Vous pouvez personnaliser la mise en page des tickets ou en créer une autre en fonction des exigences de votre organisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard**.
   La liste des configurations de ticket par défaut s'affiche.
2. Cliquez et ouvrez la configuration de **demande universelle**.
3. Cliquez sur le lien **ici** qui s'affiche dans le message affiché pour modifier l'enregistrement.
4. Modifiez le champ de formulaire selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. **Facultatif :** Cliquez sur **Nouveau** pour créer votre configuration personnalisée.
   Pour plus d'informations, consultez la page Ticket standard .

Configurer le service pour utiliser Demande universelle

Configurez l'application Demande universelle avec n'importe quel service pour gérer les demandes dans plusieurs services sous une demande unifiée. L'utilisation de Demande universelle intégrée à votre service permet d'offrir une expérience des employés fluide dans votre organisation.

Configurer les mappages

Configurez les mappages de table cible et de champs pour créer un ticket au niveau du département et définir les champs en fonction des mappages de champs.

Avant de commencer
Rôle requis : ur_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Administration** > **Configuration du mappage**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus, voir Formulaire Configuration du mappage.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Publiez cette configuration et mappez les champs de service aux champs UR pour permettre un transfert fluide des tickets. Pour en savoir plus, consultez Mapper les champs de demande universelle aux champs de la table cible.

Mapper les champs de demande universelle aux champs de la table cible

Définissez les champs que vous souhaitez mapper entre la demande universelle et les champs de table cible que vous avez déjà configurés. Cette configuration vous permet de copier les valeurs des champs mappés de la demande universelle vers le nouveau ticket, et vice versa.

Avant de commencer
Rôle requis : ur_admin

Pour mapper automatiquement les champs, sélectionnez le lien connexe **Mapper automatiquement les champs** . Cette action mappe tous les champs qui sont communs entre UR et le ticket de service, et vice versa.

Remarque :
si vous les avez déjà définis, les mappages de champs priment sur la configuration du modèle de transfert.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Administration** > **Configuration du mappage**.
2. Ouvrez la configuration pour laquelle vous souhaitez mapper les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
le champ **Type** indique le mappage de champ de type sélectionné, tel que Transfert, Ticket associé ou Créer une demande universelle.

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer un ensemble de services

Créez votre nom d'ensemble de services (département) dans l'application Demande universelle (UR) pour utiliser les options UR pour un ensemble de services spécifique dans votre organisation. Les ensembles de services représentent les différents départements de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Votre organisation doit avoir un seul ensemble de services sans aucun service marqué comme Ensemble universel. L'ensemble universel agit comme département par défaut qui reçoit de nouvelles demandes universelles non acheminées vers un département spécifique. Cet ensemble de services s'assure que, lorsqu'une demande universelle est créée, elle est affectée au groupe d'affectation de l'ensemble de services conformément à l'une des conditions suivantes.

- Une demande universelle est créée à partir de Request Help sans département sélectionné. Par exemple, lorsqu'un employé crée une demande universelle à partir de Request Help sans département sélectionné et lorsque l'affectation automatique n'est pas suggérée par l'algorithme d'acheminement ML, la demande universelle est affectée à l'ensemble de services marqué comme Ensemble universel.
- Lorsqu'une demande universelle est transférée avec l'option **Je ne suis pas sûr(e)**. Par exemple, lorsqu'une demande universelle est transférée par un agent du département et que cet agent ne sait pas à quel département transférer la demande, l'agent peut sélectionner **Je ne suis pas sûr(e)** dans le champ Département. Dans ce cas, la demande universelle est acheminée vers l'ensemble de services qui est marqué comme Ensemble universel.

Remarque :
vous ne pouvez avoir qu'un seul ensemble de services marqué comme Ensemble universel pour votre organisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Administration** > **Ensembles de service**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez le nom de département spécifique d'un service.
4. Cochez la case **Ensemble universel**.
   Si cette case est sélectionnée, le nouvel ensemble de services est considéré comme un ensemble universel.
5. Sélectionnez la **configuration de mappage** que vous souhaitez définir pour votre ensemble de services.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer vos groupes d'affectation spécifiques d'un service

Configurez vos groupes spécifiques d'un service et affectez-y les rôles et utilisateurs nécessaires. Les utilisateurs dans un groupe héritent des rôles du groupe ; il est donc inutile d'affecter des rôles à chaque utilisateur séparément.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Voici quelques bonnes pratiques pour la création de groupes :

- créez un groupe pour les administrateurs et n'affectez le rôle administrateur qu'à ce groupe ;
- créez autant de groupes que nécessaire pour votre organisation. Par exemple, vous pouvez créer un groupe d'affectation spécifique du département RH ou un groupe informatique spécifique. Affectez les utilisateurs nécessaires à ces groupes, puis affectez-leur le rôle de personnel.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer un groupe d'utilisateurs .
4. Cliquez sur l'icône de verrouillage à côté du champ **Type**.
   Si le champ n'est pas visible, configurez le formulaire pour l'ajouter.
   Le champ **Type** se développe.
5. Cliquez sur l'icône de recherche de référence et sélectionnez le type d'**[application]**.
6. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
7. Ajoutez les rôles à la liste connexe **Rôles**.
8. Ajoutez des utilisateurs à la liste connexe **Membres du groupe**.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Affecter un groupe d'affectation à des ensembles de services

Après avoir créé vos groupes d'affectation spécifiques du service, affectez-les aux ensembles de services. L'affectation de groupes d'affectation aux différents ensembles de services de départements facilite l'acheminement automatique des demandes universelles vers les agents appropriés (groupe d'affectation) au sein d'un département spécifique (ensemble de services).

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En outre, après le triage, les agents peuvent également transférer des demandes universelles et des tickets de département aux agents appropriés (groupe d'affectation) au sein d'un département spécifique (ensemble de services).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Administration** > **Groupes d'affection de l'ensemble des services**.
2. Sélectionnez l'**ensemble de service** dans la liste de recherche.
3. Sélectionnez le **groupe d'affectation** pour l'ensemble de services.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer votre service pour Demande universelle

Enregistrez le nom de service pour la table spécifique du service et associez-le à un ensemble de services (département) pour utiliser les options Demande universelle pour un service spécifique de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le service classe l'application en fonction de la zone de travail au sein de l'ensemble de services (département) de l'organisation.

Remarque :
Par défaut, les tickets RH et les incidents informatiques sont configurés en tant que services dans l'application Demande universelle. Cette étape peut être ignorée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Administration** > **Configuration de service**.
2. Cliquez sur **Nouveau** pour enregistrer votre service.
3. Sur le formulaire, entrez le **nom du service**.
4. Sélectionnez la **table de services** dans la liste des tables disponibles.
5. Sélectionnez l'**ensemble de services** dans la liste des ensembles de services disponibles enregistrés pour votre organisation.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Affecter un groupe d'affectation à votre service

Après avoir créé les services pour votre ensemble de services (département), affectez les groupes d'affectation aux services et aux ensembles de services afin de permettre aux agents de transférer des tickets au groupe d'acheminement approprié.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'affectation de groupes d'affectation aux différents ensembles de services de départements facilite l'acheminement automatique des demandes universelles vers les agents appropriés (groupe d'affectation) au sein d'un département spécifique (ensemble de services). En outre, après le triage, les agents peuvent transférer des demandes universelles et des tickets de département aux agents appropriés (groupe d'affectation) au sein d'un département spécifique (ensemble de services).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Administration** > **Groupes d'affection de service**.
2. Sélectionnez le **groupe d'affectation** pour l'ensemble de services.
3. Sélectionnez le **service** dans la liste de recherche.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des actions d'interface utilisateur spécifiques d'un service

Créez une action d'interface utilisateur ou modifiez une action existante pour permettre à votre service de créer des tickets de département dans le cadre d'une demande universelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Les administrateurs et les utilisateurs ayant le rôle ui_action_admin peuvent définir les actions d'interface utilisateur.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, examinez le scénario suivant : un agent de niveau 1 d'un département de services reçoit une demande universelle et n'est pas en mesure de la résoudre. L'agent fait remonter la demande à un autre département ou à un agent du même département. Dans ce cas, l'agent de niveau 1 utilise l'action **Créer un ticket** ou une action similaire pour créer un ticket au sein du service (département). Ce ticket peut ensuite être acheminé vers le groupe d'affectation approprié en vue de sa résolution.

Pour effectuer cette action, vous devez créer une action d'interface utilisateur pour votre service.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
   La liste de toutes les actions d'interface utilisateur spécifiques de la table Universal Request s'affiche.
2. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement existant.

   Remarque :
   pour une nouvelle action d'interface utilisateur, veillez à toujours sélectionner la table Universal Request.

3. Sur le formulaire, renseignez les champs pour définir l'action d'interface utilisateur.
   Pour plus d'informations, consultez Créer une action d'interface utilisateur .

Enregistrer une application d'administration d'application incluse dans le périmètre activée

Si votre application est une application d'administration d'application incluse dans le périmètre activée, enregistrez l'application auprès d'Demande universelle (UR) afin de rendre les données de service et d'ensemble de services de votre application disponibles pour que l'application Demande universelle fonctionne.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir configuré votre service, vous devez effectuer ces étapes et créer les entrées d'héritage d'ACL suivantes. Demande universelle peut ainsi utiliser les données de service et d'ensemble de services de votre application.

Seul l'administrateur UR [sn_uni_req.ur_admin] peut affecter des rôles UR dans le champ d'application défini.

Pour configurer votre système, vous devez vous connecter en tant qu'administrateur système [admin]. Le rôle d'administrateur UR [sn_uni_req.ur_admin] est contenu dans le rôle d'administrateur système [admin]. La combinaison de ces deux rôles permet à un utilisateur d'effectuer toutes les tâches associées à la configuration de votre système.

Après la configuration du système, assurez-vous que seul le rôle d'administrateur UR [sn_uni_req.ur_admin] a accès aux informations sensibles. Supprimez le rôle d'administrateur UR du rôle d'administrateur système [admin] pour empêcher l'administrateur système de consulter des informations UR sensibles. Pour en savoir plus, consultez Supprimer le rôle d'administrateur UR de l'administrateur système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Après avoir accordé l'accès, définissez la propriété *sn_uni_req.min_admin_count* dans les propriétés système pour UR afin de vous assurer qu'un nombre minimum d'administrateurs existent dans le champ d'application et que l'application n'est pas verrouillée s'il manque un administrateur.

Procédure

1. Dans le panneau de navigation, entrez sys_scoped_admin_acl_inheritance.list.
2. Sur la page **Héritage d'ACL d'administration d'application**, cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez Ensemble de services dans la liste déroulante **Table**.
4. Vérifiez que l'**application** est votre application incluse dans le périmètre.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Cela crée un enregistrement d'héritage d'ACL pour la table d'ensembles de services dans votre application incluse dans le périmètre.
6. Sur la page **Héritage d'ACL d'administration d'application**, recliquez sur **Nouveau**.
7. Sélectionnez Configuration de service dans la liste déroulante **Table**.
8. Vérifiez que l'**application** est votre application incluse dans le périmètre.
9. Cliquez sur **Envoyer**.
   Cela crée un enregistrement d'héritage d'ACL pour la table de configuration du service dans votre application incluse dans le périmètre.

Supprimer le rôle d'administrateur UR de l'administrateur système

Pour sécuriser vos informations contre un accès non autorisé, après la configuration du système, assurez-vous que seul le rôle d'administrateur Universal Request (UR) [sn_uni_req.ur_admin] a accès aux informations sensibles.

Avant de commencer

Rôle requis : admin avec sn_uni_req.ur_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, un administrateur système détient également le rôle d'administrateur UR et peut accéder aux informations UR. Ajoutez le rôle d'administrateur UR aux utilisateurs spécifiques qui travailleront sur la configuration UR pour les services respectifs. L'utilisateur ayant ce rôle peut attribuer le rôle d'administrateur UR à un autre utilisateur en fonction de ses rôles et responsabilités. Une fois cette étape terminée, pour sécuriser votre application, supprimez le rôle d'administrateur UR [sn_uni_req.ur_admin] du rôle d'administrateur système [admin].

Vous pouvez ainsi empêcher l'utilisateur ayant le rôle d'administrateur système [admin] par défaut de consulter toutes les informations Universal Request.

Remarque :
Assurez-vous qu'au moins deux utilisateurs disposent du rôle d'administrateur UR. Si vous n'affectez ce rôle qu'à une seule personne et que cette personne est désactivée, vous n'aurez plus aucun utilisateur capable d'assurer les fonctions d'administration UR.

assurez-vous également que les mêmes utilisateurs ont le rôle d'administrateur système [admin] pour accéder aux modules UR.

Procédure

1. Connectez-vous en tant qu'administrateur.
2. Sous **Administration utilisateurs**, accédez à **Rôles** (menu de navigation de gauche).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **admin**.
4. Dans l'onglet **Contient des rôles**, cliquez sur **Modifier**.

   Remarque :
   si le bouton **Modifier** n'est pas affiché, définissez le champ d'application de l'**application** sur Global.

5. Dans la colonne **Contient des rôles**, mettez **sn_uni_req.ur_admin** en surbrillance et déplacez ce rôle vers la colonne **Collection**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Déconnectez-vous.

Créer une règle métier pour votre service

Créez une règle métier sur la table de service pour joindre le ticket de département que vous venez de créer à une demande universelle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer une règle métier pour votre service pour l'une des raisons suivantes.

- Pour offrir une expérience de création de tickets unifiée et simplifiée à votre demandeur, configurez la création de demandes universelles à partir de tous les canaux.
- Autorisez les agents à transférer le ticket principal vers d'autres départements si le demandeur a initialement envoyé la demande d'origine au département incorrect.
- Facilitez les rapports entre les différents départements sur le SLA global si le ticket est transféré entre les départements.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Règles métier**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom de votre règle métier.
4. Sélectionnez votre table de services dans la liste **Table**.
5. Sélectionnez **Avancé**.
6. Dans l'onglet **Quand exécuter**, dans la condition **Quand**, sélectionnez `after` et cochez la case **Insérer**.
   Cette action spécifie que les règles métier doivent s'exécuter après l'insertion ou la mise à jour.
7. Dans l'onglet **Avancé**, ajoutez votre condition.
   Par exemple, ajoutez la condition ci-dessous dans le champ **Condition**.

   ```
   !current.universal_request.nil() && current.universal_request.primary_task.nil()
   ```

8. Saisissez le script dans le champ **Script** que vous souhaitez exécuter lorsque la condition définie est vraie.
   Par exemple, ajoutez le script ci-dessous pour joindre le ticket de service comme ticket primaire d'une demande universelle.

   ```
   (function executeRule(current, previous /*null when async*/) { var urUtilsApi = new sn_uni_req.UniversalRequestUtils(); urUtilsApi.attachPrimaryTicket(current.universal_request, current.getUniqueValue(),null,true); })(current, previous);
   ```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Pour plus d'informations sur d'autres champs de ce formulaire, reportez-vous à la rubrique Créer une règle métier .

Créer une règle métier pour créer automatiquement une demande universelle

Créez une règle métier Avant insertion sur la table de services pour créer automatiquement une demande universelle lorsqu'un ticket est soumis à partir de l'un des canaux disponibles.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une nouvelle demande est soumise à partir du portail des employés, cette règle métier valide si la demande universelle existe déjà. Si aucune demande universelle n'est jointe à la demande, la règle métier crée automatiquement la demande universelle et la demande spécifique du département est jointe comme ticket primaire.
La demande universelle est créée automatiquement à partir de l'un des canaux suivants :

- Now Platform
- Espace de travail
- Virtual Agent
- E-mail
- Interaction
- Libre-service

Vous voudrez peut-être créer une demande universelle automatiquement dans les scénarios suivants.

- Pour fournir une expérience utilisateur cohérente lors de l'affichage du ticket UR.
- Pour transférer le ticket de département en toute transparence, car la demande universelle est déjà associée au ticket.
- Pour utiliser les rapports SLA ou OLA entre les départements pour la demande universelle, le ticket du département et toutes les autres tâches associées à la demande universelle parent.

Remarque :
par défaut, cette règle métier est fournie avec HR Service Delivery et Gestion des services informatiques. Vous devez l'activer pour l'utiliser. Pour d'autres départements, pour utiliser cette option, créez ou personnalisez la règle métier donnée pour votre table de département spécifique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Règles métier**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom de votre règle métier.
4. Sélectionnez votre table de services dans la liste **Table**.
5. Sélectionnez **Avancé**.
6. Dans l'onglet **Quand exécuter**, dans la condition **Quand**, sélectionnez `before` et cochez la case **Insérer**.
   Cette action spécifie que les règles métier doivent s'exécuter avant l'insertion.
7. Saisissez l'**ordre** le plus élevé pour la table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La valeur d'ordre est spécifique du département.

8. Ajoutez votre condition.
   Par exemple, ajoutez la condition ci-dessous dans le champ **Condition**.

   ```
   current.universal_request.nil()
   ```

9. Saisissez le script dans le champ **Script** que vous souhaitez exécuter lorsque la condition définie est vraie.
   Par exemple, ajoutez le script ci-dessous pour joindre le ticket de service comme ticket primaire d'une demande universelle.

   ```
   (function executeRule(current, previous /*null when async*/) { /* call UR API
   to create or attach Universal Request with inserted department record */ new
   sn_uni_req.UniversalRequestFieldsMappingUtils().attachUniversalRequest(current); })(current,
   previous);
   ```

10. Cliquez sur **Envoyer**.
    Pour plus d'informations sur d'autres champs de ce formulaire, reportez-vous à la rubrique Créer une règle métier .

Créer des points d'extension pour les départements

Créez un point d'extension scripté pour créer votre ticket principal spécifique du département lors du transfert des tickets entre départements. L'utilisation d'un point d'extension vous permet de créer un type de ticket principal selon la définition de point d'extension.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lors de la configuration de votre département pour Demande universelle, pour utiliser l'option de transfert vers un autre département, créez des points d'extension scriptés et ajoutez-les aux script includes du code d'application. Un exemple de point d'extension `CreateDepartmentTicket` est fourni. Vous pouvez le modifier et l'utiliser.

Remarque :
Pour une meilleure expérience utilisateur, vous pouvez utiliser la configuration de mappage pour définir et configurer les champs qui doivent être copiés sur les points de terminaison pour le transfert et la création de tickets. Pour plus d'informations, consultez Configurer les mappages.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Recherchez `sn_uni_req. CreateDepartmentTicket`.
3. Sur la bannière du formulaire, cliquez sur le lien **ici** pour modifier l'enregistrement.
4. Cliquez sur **Créer une implémentation** dans la liste connexe pour créer votre script de point d'extension spécifique du département.
   Pour plus d'informations, consultez Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application .

Créer un point d'extension pour le post-traitement des transferts

Créez un point d'extension scripté pour effectuer des actions supplémentaires après le transfert entre départements d'un ticket principal dans l'application Demande universelle . Vous pouvez modifier l'exemple de point d'extension pour copier toutes les informations supplémentaires à partir des entités enfants du ticket principal précédent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un ticket principal d'un Demande universelle ticket est transféré, la configuration de mappage actuelle copie uniquement les informations du ticket principal vers le ticket de destination. Toutefois, si vous souhaitez que des actions supplémentaires soient effectuées après le transfert inter-départements du ticket principal, vous pouvez créer une implémentation de point d'extension scriptée pour le point d'extension `DepartmentTransferPostProcessor` . Un exemple de `DepartmentTransferPostProcessor` point d'extension, basé sur les besoins de votre entreprise, est fourni. Vous pouvez le modifier et l'utiliser.

Procédure
1. Accédez à la **Tous >Points d'extension système >Points d'extension scriptés**.
2. Dans la barre de recherche, recherchez `sn_uni_req.DepartmentTransferPostProcessor`.
3. Créez votre point d'extension spécifique du département en sélectionnant **Créer une implémentation**.
   Pour plus d'informations sur l'utilisation des points d'extension, consultez Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application .

Paramètre de l'expérience de ticket unifiée
Définissez votre service pour fournir à vos employés une expérience de ticket unifiée et cohérente. Cette configuration crée automatiquement une demande universelle lorsque des demandes sont élevées à partir d'un enregistrement d'interaction, d'un e-mail ou d'un créateur d'enregistrement.

Vous pouvez personnaliser et configurer le service afin de créer automatiquement une demande universelle pour une tâche à partir de différents canaux à l'aide des API fournies avec l'application Demande universelle. Pour plus d'informations, consultez API UniversalRequestUtilsSNC .

L'application Demande universelle prend en charge la création de la demande universelle à partir d'un enregistrement d'interaction dans Espace de travail d'agent. Pour en savoir plus, consultez Créer une demande universelle à partir d'un enregistrement d'interaction.

La modification des préférences de notification par e-mail permet de contrôler les actions sur e-mail sortant. Pour en savoir plus, voir Préférences de notification par e-mail pour votre service.

Configurez les préférences e-mail pour créer une demande universelle lorsqu'un e-mail est reçu dans la boîte de réception configurée. Pour en savoir plus, voir Créer automatiquement une demande universelle à partir d'un e-mail entrant.

Configurez votre créateur d'enregistrement de service pour créer une demande universelle à partir d'une demande provenant du créateur d'enregistrement. Pour en savoir plus, consultez Configurer un élément de catalogue ou un créateur d'enregistrement afin de créer une demande universelle.

ServiceNow
Les demandes universelles ne sont pas automatiquement créées lorsqu'un prestataire ou un employé crée un ticket de département à partir de canaux autres que les rubriques Service Portal ou Virtual Agent. Créez automatiquement une demande universelle en ajoutant la règle métier à la table de services spécifique, comme un incident ou un service RH.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez automatiquement une demande universelle en ajoutant la règle métier à la table de services spécifique, comme un incident ou un service RH. La demande universelle créée est ensuite automatiquement associée au ticket de département, comme un ticket d'incident ou un ticket RH créé dans cette table.

Vous voudrez peut-être créer une demande universelle automatiquement dans les scénarios suivants.

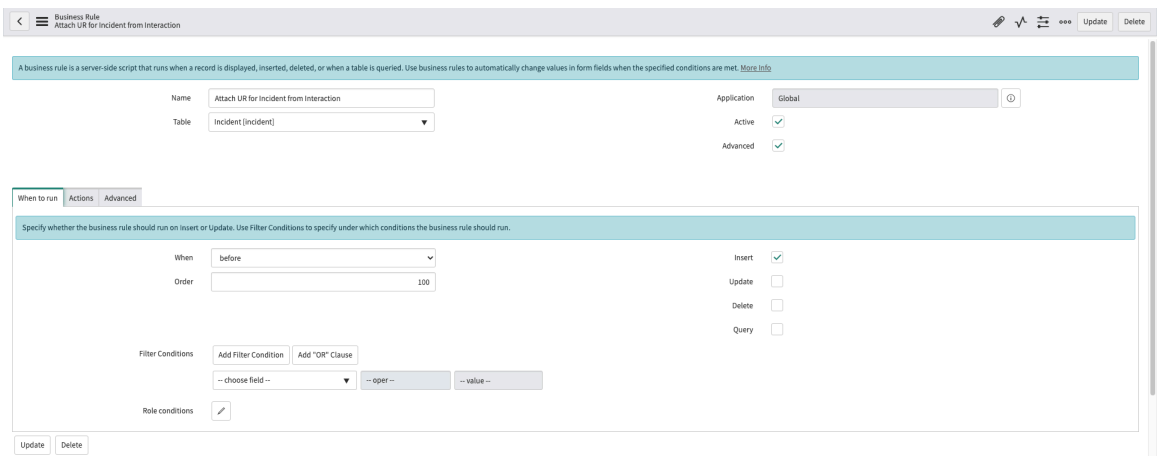
- Pour fournir une expérience utilisateur cohérente lors de l'affichage du ticket UR.
- Pour transférer le ticket de département à tout moment, car la demande universelle est déjà associée au ticket.
- Pour utiliser les rapports SLA/OLA entre les départements pour la demande universelle, le ticket du département et toutes les autres tâches associées à la demande universelle parent.

Pour ce faire, utilisez une règle métier et l'API Universal Request. Pour plus d'informations, consultez API UniversalRequestUtilsSNC .

Suivez les étapes indiquées pour créer automatiquement une demande universelle à partir d'un enregistrement d'interaction.

Procédure

1. Modifiez l'action d'interface utilisateur du ticket de département pour transmettre le paramètre d'URL qui est récupéré à partir du script client.
2. Créez un script include AJAX pour définir les données dans la session Glide.
3. Créez un script client onSubmit() pour extraire le paramètre d'URL.
   Pour plus d'informations, consultez Scripts clients .
4. Définissez le paramètre d'URL et le sys_id de la session Glide à l'aide du script include AJAX.
5. Créez une règle métier Avant insertion sur le ticket de département et récupérez les données de la session Glide.



6. Créez un enregistrement de demande universelle à l'aide de l'API `UniversalRequestUtils` et joignez la demande universelle à la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préférences de notification par e-mail pour votre service

Personnalisez les notifications par e-mail pour contrôler les notifications par e-mail envoyées aux demandeurs lorsqu'une demande universelle est créée. Ce paramètre empêche l'envoi de notifications par e-mail en double ou incohérentes aux employés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Définissez vos préférences de notification, de sorte que les communications au demandeur proviennent de Demande universelle au lieu du ticket du département, et que les liens dans le lien de communication reviennent à Demande universelle au lieu du ticket du département.

Les notifications par e-mail sont généralement envoyées lorsque l'une des activités suivantes est effectuée :

- Une demande universelle est créée pour un demandeur.
- Des commentaires sont ajoutés à la demande.
- La résolution est fournie pour la demande.
- La demande est fermée.

Procédure

1. Supprimer une notification sortante pour les services utilisant Demande universelle.
2. Utiliser un nombre effectif dans l'objet de l'e-mail.

Supprimer une notification sortante pour les services utilisant Demande universelle

Vous pouvez configurer les notifications par e-mail sortantes pour définir les e-mails qu'un demandeur doit recevoir lorsqu'une demande universelle est créée. Par exemple, si votre ticket de service (département) est associé à une demande universelle, vous pouvez personnaliser les notifications pour envoyer uniquement les e-mails pertinents au demandeur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :

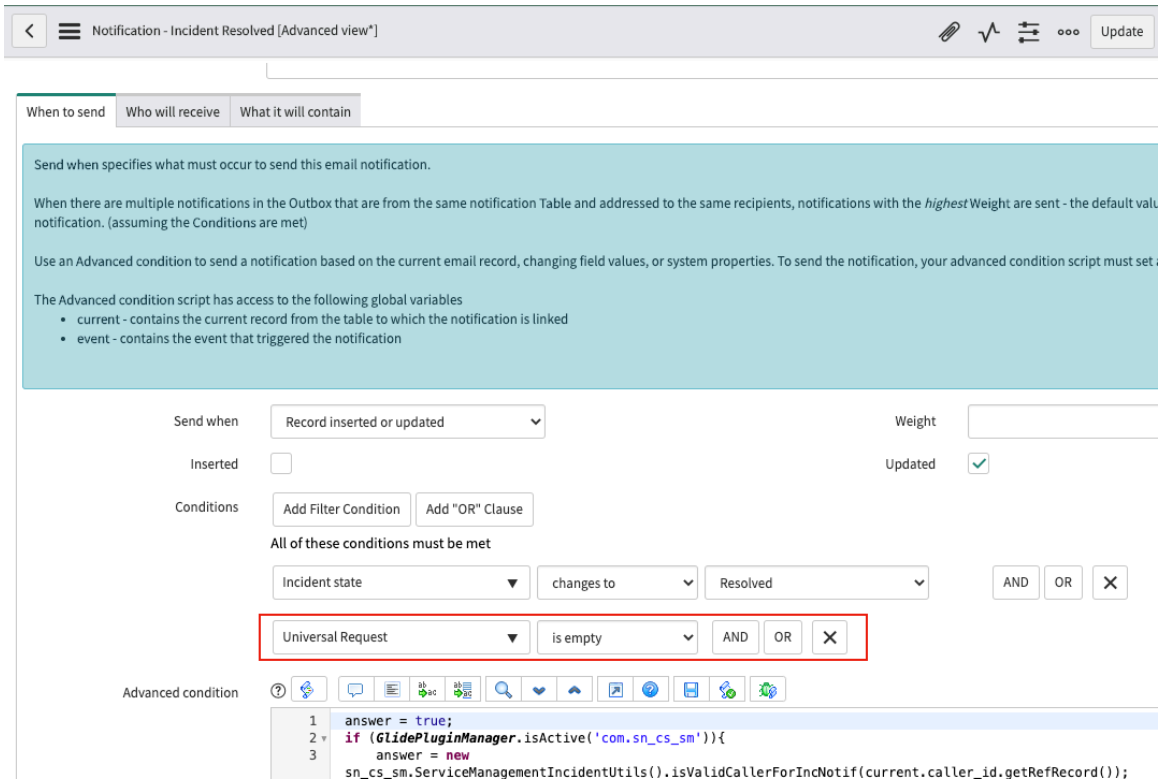
Les e-mails de service, tels que la création de tickets de service, les notes ou les changements d'état, peuvent être supprimés de la distribution.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Notifications**.
2. Ouvrez la notification spécifique du service que vous souhaitez personnaliser.
3. Dans l'onglet **Quand envoyer**, sous le créateur de condition, ajoutez une nouvelle étape de condition comme indiqué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Utiliser un nombre effectif dans l'objet de l'e-mail

Modifiez l'objet de l'e-mail pour afficher le numéro de ticket pertinent en utilisant le numéro effectif de la tâche. Par exemple, si votre ticket de service est associé à une demande universelle, vous devez masquer le numéro du ticket de service et afficher le numéro UR.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

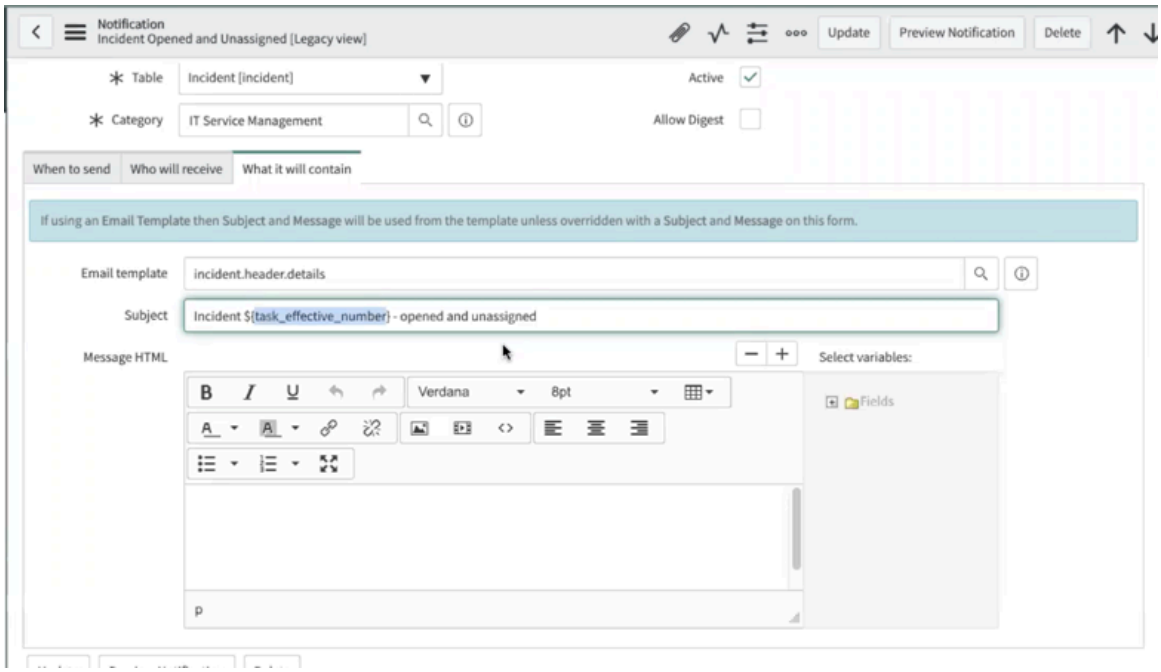
`task_effective_number` est une de champ dynamique qui affiche le numéro UR lorsque le ticket de service est associé à la demande universelle et affiche le numéro de ticket de service réel lorsqu'il n'y a pas de demande universelle associée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Notifications**.
2. Ouvrez la notification spécifique du service que vous souhaitez personnaliser.
3. Dans l'onglet **What it will contain** (Contenu prévu), dans le champ **Objet**, utilisez `task_effective_number`.
   Par exemple, dans la notification Incident ouvert et non affecté, dans le champ **Objet**, entrez `Incident ${task_effective_number} - open and unassigned`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer automatiquement une demande universelle à partir d'un e-mail entrant

Les demandes universelles peuvent être automatiquement créées à partir des informations reçues par e-mail. La création automatique de demandes universelles permet aux employés d'accélérer les délais de réponse et les résolutions par rapport aux agents qui créent manuellement des demandes à partir d'e-mails.

Configurez les ID d'e-mail dans la propriété `General email address for Universal Requests` (sn_uni_req.ur_email). Pour en savoir plus, voir Propriétés de Demande universelle. Par défaut, un e-mail envoyé à ces ID de courrier configurés crée automatiquement une demande universelle. Les e-mails entrants marqués d'une importance élevée créent des demandes universelles dont la priorité est élevée (Priorité 1).

Par défaut, la définition de la solution est configurée et le modèle prédictif est auto-entraîné lorsque les conditions suivantes sont remplies.

- Le module d'extension Universal Request (com.snc.universal_request) est installé.
- Le module d'extension Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) est installé.
- Le module d'extension Predictive Intelligence pour Universal Request (com.snc.universal_request.ml) est installé. Ce module d'extension nécessite un abonnement séparé et doit être activé par le personnel ServiceNow.

Sur les instances où Intelligence prédictive pour Demande universelle est actif, la définition de solution et la règle métier suivantes sont disponibles :

Configurer un élément de catalogue ou un créateur d'enregistrement afin de créer une demande universelle

Créez une demande universelle avec un enregistrement d'élément demandé ou basé sur une tâche pour fournir une expérience unifiée de création de tickets.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La section **Configuration de demande universelle** est ajoutée à un formulaire d'élément de catalogue ou de créateur d'enregistrement uniquement si le module d'extension Universal Request (com.snc.universal_request) est installé.

Aucune demande universelle n'est créée pour les scénarios suivants :

- Le panier contenant plusieurs éléments de catalogue est extrait.
- Le guide de commande est envoyé.

Pour plus d'informations sur la création d'un élément de catalogue, voir Créer ou modifier un élément de catalogue .

Pour en savoir plus sur la création d'un créateur d'enregistrement, reportez-vous à la rubrique Créer un créateur d'enregistrement .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.
2. Sélectionnez l'élément de catalogue ou le créateur d'enregistrement requis.
3. Dans le formulaire Élément de catalogue ou Créateur d'enregistrement, configurez les champs ci-dessous de la section **Configuration de demande universelle**.

Champs de la section Configuration de demande universelle

Champ	Description
Élément activé/certifié UR	Option permettant de spécifier qu'une demande universelle doit également être créée en même temps qu'un élément demandé ou un enregistrement basé sur une tâche. Dans la demande universelle, une référence est créée à l'élément demandé ou à l'enregistrement basé sur la tâche associé, qui devient la tâche primaire de la demande universelle.
Nécessite une revue supplémentaire	Option permettant de cocher automatiquement la case **Nécessite un examen de résolution** dans la demande universelle correspondante. Pour plus d'informations sur les champs de demande universelle, consultez Formulaire Demande universelle. Le champ **Nécessite une revue supplémentaire** s'affiche uniquement lorsque la case **Élément activé/certifié UR** est cochée.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Configuration de Service Catalog pour Universal Request

Mappage de l'état des demandes universelles

Tous les workflows sont constitués d'états, de transitions et de motifs. Mappez les états spécifiques du service aux états Universal Request pour fournir une meilleure expérience utilisateur pendant la transition d'état de la demande.

Avant de commencer

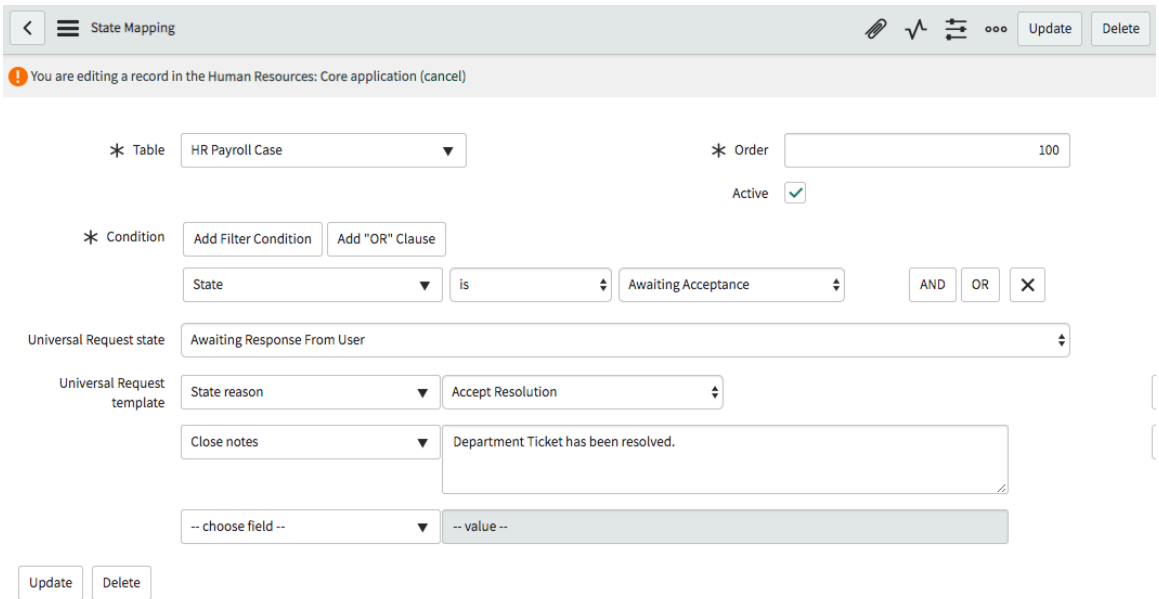
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, prenez une demande universelle qui est liée à un ticket de salaire RH comme tâche principale. Lorsque le ticket RH passe de l'état **En cours** à l'état **En attente d'acceptation**, l'état de la demande universelle est défini sur **En attente d'une réponse de l'utilisateur**.



Le mappage des états du service à l'état de la demande universelle permet de s'assurer que l'état correct de la demande universelle est affiché. La transition d'état du ticket principal est masquée du demandeur. Celui-ci ne voit que les transitions d'état de demande universelle simplifiées qui sont entraînées par les mappages d'état. Le tableau suivant décrit les états de demande universelle et les mappages suggérés.

États de demande universelle et mappages suggérés

Statut de ticket principal	État de demande universelle
Lors de la création d'une demande universelle et aucun ticket principal n'est présent	Nouveau
Tous les états lorsque le ticket est en cours d'utilisation, tels que WIP ou En attente d'approbation	En cours
Tous les états qui nécessitent la réponse d'un demandeur	En cours

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Administration** > **Mappage de l'état**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à Formulaire Mappage de l'état.

Domain separation et Demande universelle

La séparation de domaines est prise en charge pour ServiceNow Demande universelle. Demande universelle aide les agents du Support technique à résoudre les tickets dans l'entreprise pour une meilleure expérience des employés. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Comment fonctionne Domain separation dans Demande universelle

Toutes les configurations sont strictement séparées par domaine.

La table Universal Request est séparée par données.

Tables

Tables de configuration (séparation stricte de domaines)

- universal_request_service_set
- universal_request_service_conf
- universal_request_state_mapping
- universal_request_route_conf
- universal_request_transfer_mapping
- universal_request_transfer_fields_mapping

Tables de données (données séparées) : universal_request.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Utiliser Demande universelle

Les agents et les gestionnaires peuvent utiliser l'application Demande universelle pour créer des demandes, gérer les informations et la sécurité, et se connecter à d'autres départements et services afin d'aider à résoudre les demandes.

Créer une demande universelle

Créez un enregistrement de demande universelle au nom du demandeur à partir de l'application Demande universelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_uni_req.routing_agent ou admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Créer**.
2. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à Formulaire Demande universelle.
3. Cliquez sur **Envoyer**.

Annuler une demande universelle

Annulez la demande universelle si le problème est résolu ou si la demande n'a plus besoin d'aucune action.

Avant de commencer
Rôles requis : admin, agents d'acheminement

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez annuler une demande universelle uniquement si :

- aucun ticket primaire actif ou fermé ne lui est joint.
- son état est défini sur **Nouveau** ou **En cours**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Ouvert**.
2. Dans la liste des demandes universelles ouvertes, sélectionnez la demande que vous souhaitez annuler.
3. Sélectionnez **Annulé** dans le champ **État**.

   Remarque :
   si l'utilisateur indiqué dans le champ **Ouverte pour** essaie d'annuler la demande, il doit saisir le motif de l'annulation.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Lorsque la demande universelle est annulée, des notifications par e-mail sont envoyées aux personnes concernées qui lui sont associées.

Afficher les demandes universelles avec ticket principal

Une demande universelle peut avoir plusieurs demandes enfants, telles qu'un ticket IT ou un ticket RH. Une demande enfant active est appelée ticket principal. À un instant T, une demande universelle ne peut avoir qu'un seul ticket principal à la fois.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, itil ou agents d'acheminement

Pour afficher la demande universelle avec un ticket principal actif, faites ce qui suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle** > **Avec ticket primaire**.
   La liste de toutes les demandes universelles qui ont un ticket primaire s'affiche.
2. Ouvrez et affichez la demande universelle sur laquelle vous souhaitez travailler.

Créer un ticket associé pour le ticket primaire de demande universelle

L'agent, travaillant sur le ticket principal, demande à d'autres départements de l'aide pour résoudre une demande universelle en créant des tickets associés pour la demande universelle. Plusieurs départements peuvent travailler simultanément sur ces tickets associés. Ces tickets associés sont indépendants du flux d'état de demande universelle.

Avant de commencer

Configurez la propriété *sn_uni_req.associated_ticket* sur la page **Propriétés de la demande universelle** afin de déterminer comment gérer la création des tickets associés. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de Demande universelle.

Rôle requis : agent faisant partie du groupe d'affectation du ticket principal ou affecté à l'agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un agent d'acheminement du ticket primaire peut demander à d'autres départements de l'aide pour résoudre une demande universelle en créant des tickets associés au ticket primaire. Plusieurs départements peuvent travailler simultanément sur les tickets associés afin de résoudre la demande universelle.

Voici quelques points forts.

- Transmettez le contexte de la demande directement à l'autre département à l'aide de la fenêtre contextuelle lors de la création d'un ticket associé.
- Configurez les informations à copier de la demande universelle vers le ticket associé dans la configuration des mappages.
- Les agents travaillent sur le ticket associé même après la fermeture du ticket principal/de la demande universelle, car les tickets associés sont indépendants du flux d'état de la demande universelle.
- Configurez la configuration de l'onglet Ticket associé pour afficher et suivre l'activité des tickets associés à partir de la page Ticket standard.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement de ticket principal.
   Par exemple, pour ouvrir un ticket primaire d'incident, accédez à **Tous** > **Demande universelle** > **Avec ticket primaire**.
2. Ouvrez la demande universelle, puis cliquez sur le ticket principal associé.
   Par exemple, le ticket d'incident associé est affiché sous forme de lien dans le message.
   L'enregistrement de ticket principal apparaît sur la page.
3. Cliquez sur **Créer le ticket associé**.
4. Dans la boîte de dialogue **Créer un ticket associé**, saisissez les détails suivants.

> **Remarque :**
> En fonction de la propriété sn_uni_req.associated_ticket, différents champs s'affichent sur le formulaire. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de Demande universelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Département** : sélectionnez le département dans la liste.
- **Service** : sélectionnez le service spécifique au département choisi.
- **Brève description** : saisissez la brève description du nouveau ticket associé.
- **Description** : saisissez la description détaillée du nouveau ticket associé.
- **Notes de travail** : saisissez les détails des notes de travail.

5. Cliquez sur **Créer**.
   Un ticket associé est créé avec les descriptions fournies et est associé à la demande universelle existante du ticket primaire.

Sécurité des informations sensibles Demande universelle

L'option de sécurité Demande universelle permet de protéger les informations grâce au contrôle de la vue et de l'autorisation de modification.

Avantages clés

- Le demandeur peut marquer la demande comme sensible au moment de sa création.
- Les agents d'acheminement peuvent marquer la demande comme restreinte lors de sa création.
- Si la demande n'est pas sensible, un agent d'acheminement des informations sensibles du groupe d'affectation actuel, ou l'agent de ticket principal peut marquer le ticket comme non restreint lors du triage.
- Lorsqu'un ticket restreint est créé ou transféré, seuls un agent d'acheminement des informations sensibles du groupe d'affectation actuel, ou l'agent de ticket principal peuvent consulter les détails complets du ticket.
- Lors des transferts entre départements, les contrôles de sécurité sont également transférés, car le groupe d'affectation est remplacé par celui du nouveau département.
- Utilisez la solution Predictive Intelligence pour identifier et marquer automatiquement la demande universelle comme sensible.

Rôle d'agent d'informations sensibles

Le rôle *sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* contrôle qui peut consulter et traiter les demandes universelles comprenant des informations sensibles. Seuls les agents d'acheminement UR du groupe d'affectation actuel ayant le rôle *sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* et l'agent de ticket principal peuvent consulter les détails complets du ticket.

Par exemple, si un ticket RH (ticket primaire) est créé pour une demande universelle, seuls l'agent d'acheminement RH ayant le rôle *sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* ou l'agent de ticket RH peuvent consulter les détails complets de la demande, tels que la brève description, la description, les pièces jointes et les commentaires.

Un agent sans le rôle d'agent sensible ne peut accéder qu'aux informations principales de la demande. Les champs sécurisés (brève description, description), les pièces jointes et les commentaires dans le flux d'activité sont masqués.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application d'administration d'application incluse dans le périmètre activée

Demande universelle est une application d'administration d'application activée. Si vous configurez votre service qui est également une application d'administration d'application activée ou qui possède son propre modal de sécurité, vous devez enregistrer votre application. Pour en savoir plus, consultez Enregistrer une application d'administration d'application incluse dans le périmètre activée. Cela garantit que la sécurité est conservée dans la demande universelle.

Émettre une demande universelle sensible à partir du portail

Lorsque les demandeurs créent une demande à l'aide de l'option **Demander de l'aide** sur Portail de services, Centre des employés ou l'application Mobile, ils peuvent sécuriser les informations fournies comme sensibles.

Pour aider les demandeurs à identifier des informations sensibles, un article de la base de connaissances est fourni sur la page **Demander de l'aide**. Après avoir déterminé si la demande est sensible, ils peuvent cocher la case **Le problème contient des informations sensibles ou confidentielles**. Si la case est cochée, le demandeur peut sélectionner le département auquel le problème peut appartenir, ou choisir **Je ne suis pas sûr(e) (soumission générale)**.

Si le module d'extension Predictive Intelligence for Universal Request [com.snc.universal_request.ml] est installé, le département est sélectionné automatiquement et le demandeur est informé de la sélection. Pour en savoir plus, consultez Activer Predictive Intelligence for Demande universelle. Le demandeur peut ensuite choisir de remplacer la suggestion. Lors de la soumission, cette action crée une demande universelle marquée comme **Restreinte**.

Parfois, les agents peuvent également créer une demande à partir d'une interaction, d'un appel ou du module en libre-service. Dans de tels cas, l'agent peut marquer la demande comme **Restreinte**.

Expérience de l'agent en matière de sécurité UR

N'importe quel agent peut afficher la liste des demandes universelles marquées comme restreintes. Toutefois, seuls l'agent du groupe d'affectation spécifique du service ou l'agent qui a accès aux demandes sensibles peuvent consulter les informations détaillées. Lors du triage, les agents qui consultent la demande et déterminent qu'elle contient des informations sensibles peuvent la marquer comme restreinte.

Si le module d'extension Predictive Intelligence pour Universal Request [com.snc.universal_request.ml] est installé, la demande universelle contenant des informations sensibles est automatiquement identifiée et marquée comme étant restreinte, et seuls les agents disposant du rôle `sn_uni_req.sensitiveinfo_agent` peuvent y accéder et travailler dessus.

Cependant, seuls l'agent du groupe d'affectation spécifique du service ou l'agent disposant du rôle permettant d'accéder à une demande sensible peuvent la marquer comme non restreinte. Pour en savoir plus, voir Restreindre l'accès aux demandes universelles ou Marquer la demande universelle comme non restreinte. Vous pouvez marquer une demande comme restreinte ou non restreinte directement sur la demande universelle ou à partir du ticket principal.

Transférer une demande restreinte

Une demande restreinte signifie que la demande universelle parente est marquée comme restreinte. Lorsqu'un ticket principal de la demande universelle sensible est transféré à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

un autre département, les contrôles de sécurité sont également transférés, car le groupe d'affectation de la demande universelle est modifié.

Sécurité CoE

Les politiques de sécurité des CoE permettent de restreindre facilement l'accès à différents CoE via la configuration. Les implémentations de la politique de sécurité CoE sous-jacentes sont des ACL ServiceNow .

Restreindre l'accès aux demandes universelles

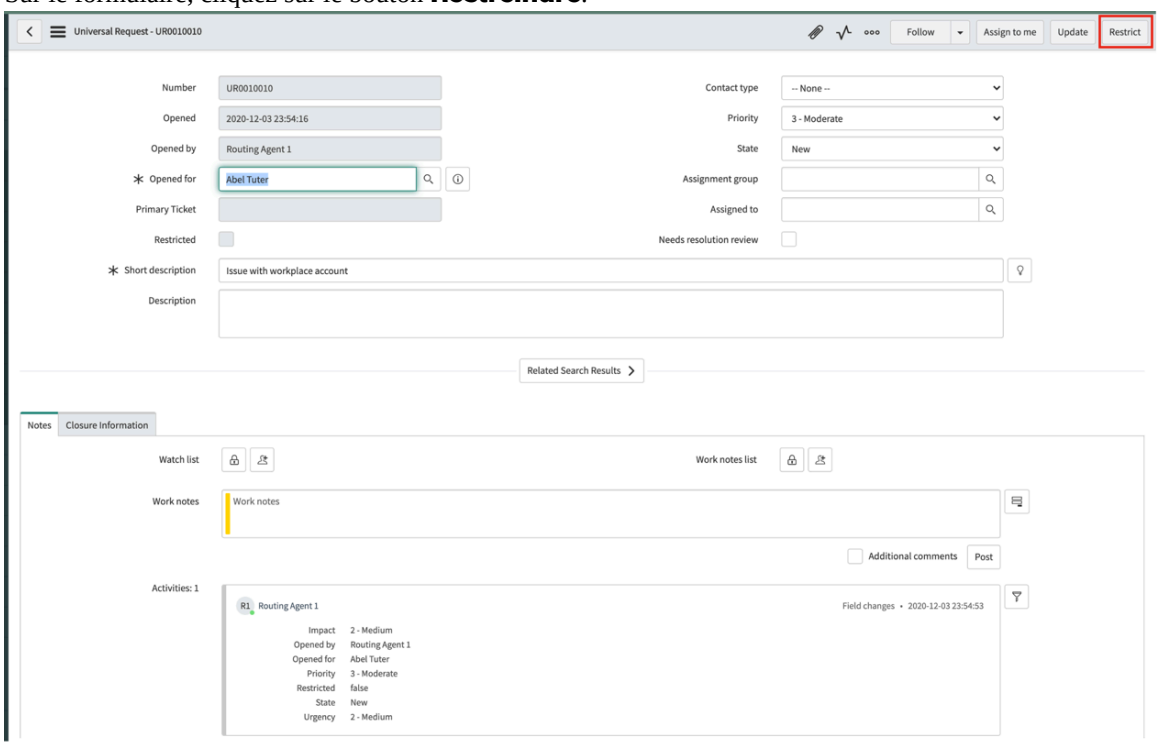
Marquez une demande universelle comme restreinte lorsque vous déterminez que la demande contient des informations sensibles.

Avant de commencer

Rôle requis : employés, agents d'acheminement, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ou membres du groupe d'affectation spécifique du service

Procédure

1. Accédez à la demande universelle que vous souhaitez marquer comme restreinte.
2. Sur le formulaire, cliquez sur le bouton **Restreindre**.



Les champs restreints sont masqués et le formulaire est en lecture seule.

> **Remarque :**
> pour marquer la demande comme non restreinte, seuls les agents ayant le rôle d'accès peuvent effectuer la modification.

Marquer la demande universelle comme non restreinte

Vous pouvez annuler la restriction d'une demande universelle restreinte si vous déterminez que la demande ne contient pas d'informations sensibles.

Traduction automatique

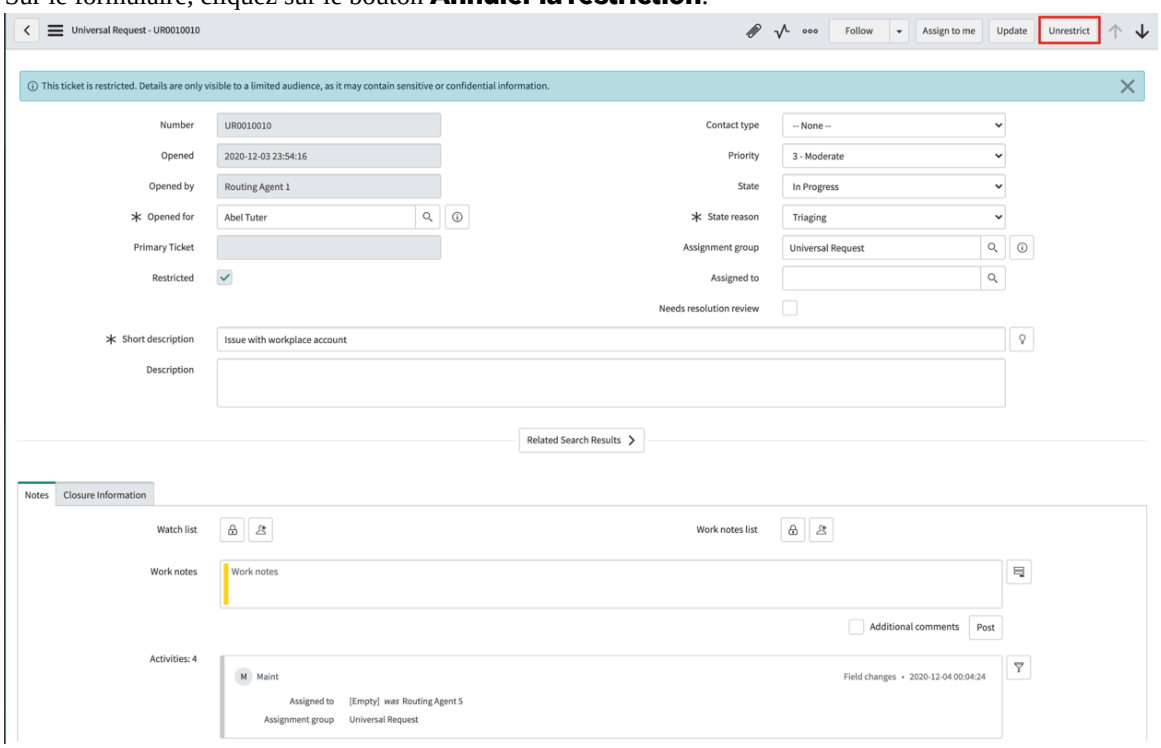
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_uni_req.sensitiveinfo_agent, agent de ticket principal ou membres du groupe d'affectation de la demande universelle en question

Procédure

1. Accédez à la demande universelle dont vous souhaitez annuler la restriction ou au ticket principal que vous êtes en train de résoudre.
2. Sur le formulaire, cliquez sur le bouton **Annuler la restriction**.



Les champs restreints masqués sont maintenant visibles et n'importe quel agent peut en consulter le contenu.

Remarque :
pour marquer la demande comme non restreinte, seuls les agents faisant partie du groupe d'affectation du ticket principal ou ayant le rôle d'accès peuvent effectuer la modification.

Transférer un ticket principal

Vous pouvez renvoyer un ticket principal à Universal Request, l'ensemble de services (département) ou un service avec ou sans résolution.

Avant de commencer

Rôle requis : agent faisant partie du groupe d'affectation du ticket principal ou affecté à l'agent

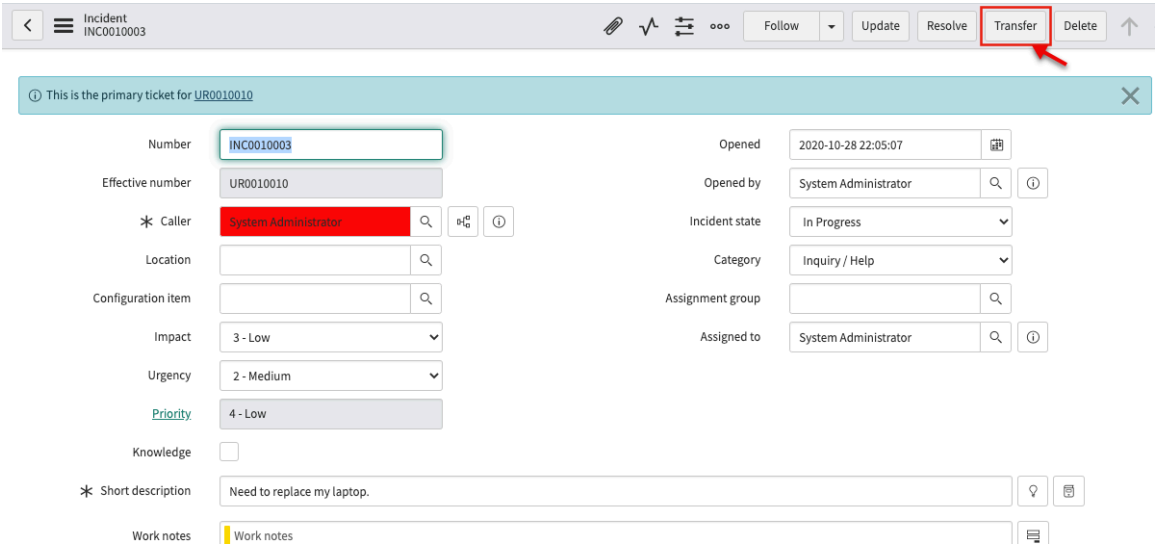
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez la propriété *sn_uni_req.transfer_type* sur la page **Propriétés de la demande universelle** afin de déterminer comment gérer les transferts du ticket principal. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de Demande universelle.

Un agent d'acheminement peut résoudre et fermer un ticket principal, ou le renvoyer à Universal Request ou à un autre département pour examen et fermeture. Lorsqu'un ticket principal est renvoyé à UR, le ticket n'est plus un ticket principal et le champ Ticket principal de la demande universelle devient vide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lors du transfert du ticket, l'agent d'acheminement peut choisir le département et un service spécifique au sein du département ou sélectionner, je ne suis pas sûr, quand il ne connaît pas le département ou le service correct.

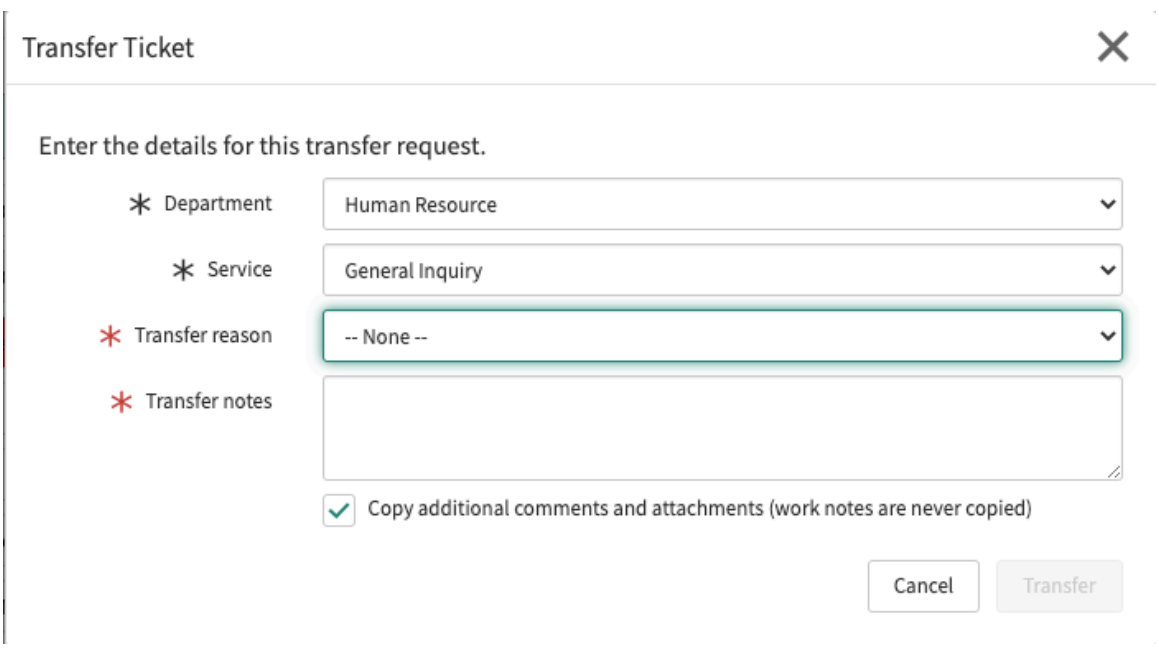
L'agent peut transférer un ticket pour l'un des motifs suivants :

Transférer avec résolution

La demande est résolue et renvoyée à UR, au département ou au service spécifique. Les agents peuvent sélectionner cette option lorsque l'aide d'un autre département est requise pour répondre à la demande.

Transférer sans résolution

La demande n'est pas résolue ou ne correspond pas au département spécifique et est renvoyée à UR, au département ou au service spécifique.



Procédure

1. Accédez à l'enregistrement de ticket primaire que vous souhaitez transférer.
   Par exemple, pour ouvrir un ticket primaire d'incident, accédez à **Tous** > **Demande universelle** > **Avec ticket primaire**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Ouvrez la demande universelle, puis cliquez sur le ticket principal associé.
   Par exemple, le ticket d'incident associé est affiché sous forme de lien dans le message.
   L'enregistrement de ticket principal apparaît sur la page.
3. Vérifiez et cliquez sur **Transférer**.
4. Dans la boîte de dialogue **Transférer le ticket**, fournissez les détails suivants, puis cliquez sur **Transférer**.

Remarque :
en fonction de la configuration du type de transfert, différents champs s'affichent sur le formulaire. Pour en savoir plus, consultez Propriétés de Demande universelle.

- **Action** : choisissez si vous souhaitez transférer le ticket vers un autre département ou le renvoyer à Demande universelle.
- **Département** : sélectionnez le département dans la liste.
- **Service** : sélectionnez le service spécifique au département choisi.
- **Motif du transfert** : sélectionnez le motif dans la liste.
- **Notes de transfert** : brève description de l'acheminement du ticket principal à l'agent d'acheminement UR.
- **Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires** : décochez la case si vous ne souhaitez pas transférer le ticket avec des commentaires et des pièces jointes supplémentaires. Par défaut, tous les commentaires et pièces jointes sont transférés.

Remarque :
Les notes de travail ne sont pas copiées lors du transfert.

Résultats
Le ticket est transféré en fonction des mappages de transfert direct dans les configurations de mappage et de type de transfert. Pour plus d'informations sur la configuration de l'acheminement, reportez-vous aux rubriques Configuration du transfert et Mapper les champs de demande universelle aux champs de la table cible.

Rechercher des demandes universelles fermées similaires

Lors de la création d'une demande universelle, recherchez des demandes universelles fermées similaires à l'aide de Intelligence prédictive.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :
cette option de recherche est disponible uniquement si vous installez le module d'extension Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml), puis activez la propriété **Enable related search for similar closed Universal Requests** (Activer la recherche connexe pour les demandes universelles fermées similaires) (sn_uni_req.similar_closed_universal_request). Pour en savoir plus sur la propriété, reportez-vous à Propriétés de Demande universelle.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Demande universelle**.
2. Créez une demande ou ouvrez une demande existante qui n'est pas fermée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez Demandes universelles fermées similaires sous la section **Résultats de recherche connexes**.
   Toutes les demandes universelles fermées qui sont similaires sont affichées en fonction de la brève description, de la description et du groupe d'affectation de la demande universelle sélectionnée.

Que faire ensuite
Examinez les solutions pour copier les informations fermées ou marquez la solution comme **Aide utile**.

Traduire un champ Demande universelle

Utilisez la traduction dynamique pour traduire les champs Demande universelle dans une autre langue.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À l'heure actuelle, vous ne pouvez traduire que les champs de la brève description, de la description et des notes de travail d'un formulaire Demande universelle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Paramètres** > **Général** > **Langue**.
2. Sélectionnez la langue de votre choix.

   Remarque :
   seules les langues qui ont été configurées s'affichent. Pour activer une langue, consultez Activer une langue
3. Accédez à la **Demandes universelles** > **Tous**.
4. Ouvrez la demande sur laquelle travailler.
   Une icône de traduction s'affiche en regard des champs. L'utilisateur connecté peut cliquer sur pour traduire le texte dans la langue préférée qu'il a configurée.

Solutions de génération de rapports pour Demande universelle

Les solutions de générations de rapports d'Demande universelle (UR) contiennent des tableaux de bord préconfigurés avec des visualisations de données exploitables pour améliorer vos processus de prestation de services aux employés.

Utilisez les widgets sur le tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus business et identifier des domaines d'amélioration. Pour afficher les rapports et le tableau de bord Demande universelle, installez le module d'extension Universal Request Reporting (com.snc.universal_request.reporting).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
le module d'extension Universal Request Reporting (com.snc.universal_request.reporting) est inclus dans l'abonnement Demande universelle Professional. Pour en savoir plus, voir Activer Demande universelle Reporting.

En fonction de votre rôle, vous pouvez utiliser l'un des tableaux de bord suivants pour vos opérations quotidiennes.

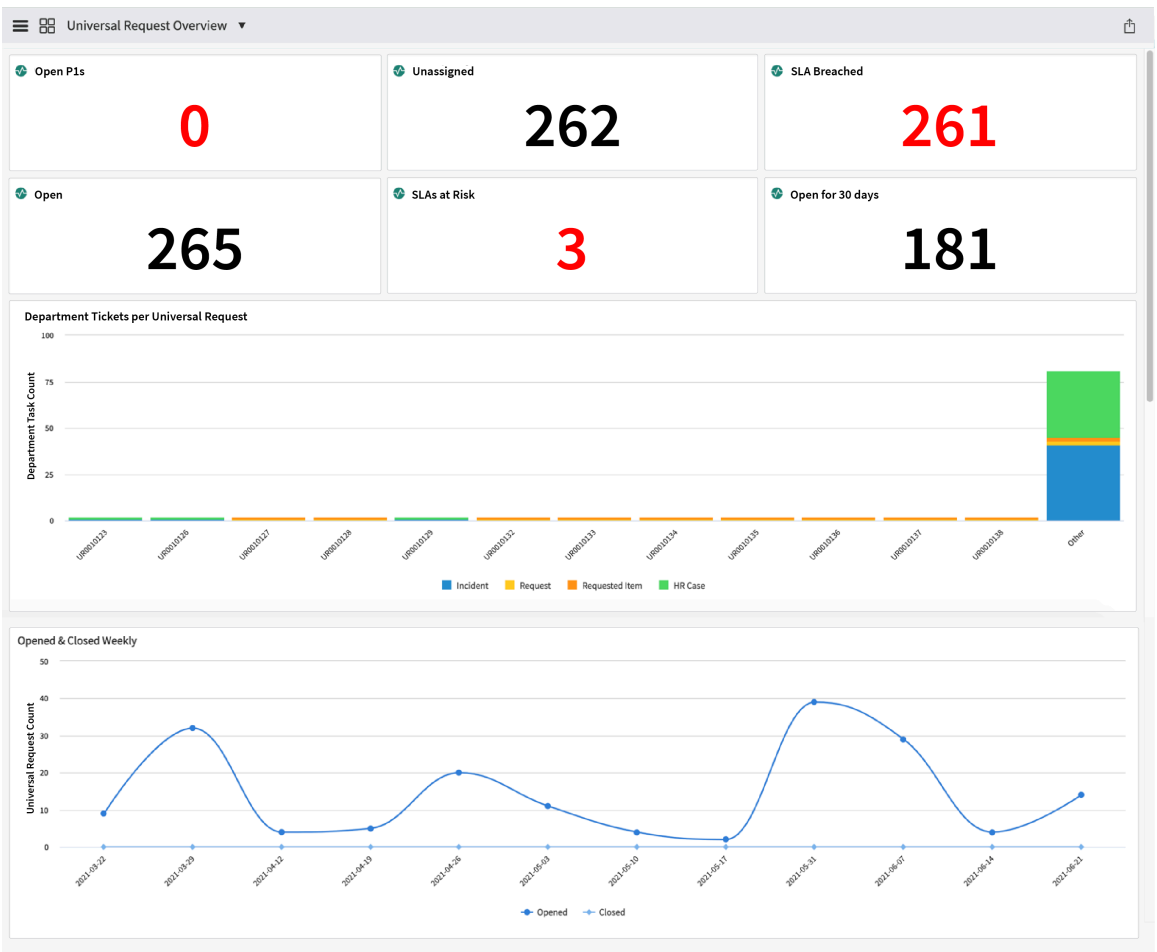
- **Tableau de bord de vue d'ensemble** : permet aux agents d'acheminement de consulter les détails des demandes universelles affectées et des tendances.
- **Tableau de bord de vue d'ensemble des processus** : permet aux propriétaires des processus d'analyser le comportement des tickets dans votre organisation.

Tableau de bord de vue d'ensemble Demande universelle

Consultez et analysez les statistiques générales des demandes universelles des agents d'acheminement, comme le nombre de demandes ouvertes, non respectées, non affectées et à risque. Vous pouvez également afficher l'ouverture et la fermeture hebdomadaires des demandes universelles ainsi que le nombre de tâches de département qui font partie de chaque demande universelle.

Pour afficher le tableau de bord Vue d'ensemble Demande universelle , accédez à **Demande universelle** > **Vue d'ensemble**.

Vue d'ensemble des demandes universelles



Cliquez et ouvrez chaque indicateur pour afficher les détails des demandes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles Now Platform requis

Les rôles suivants peuvent afficher le tableau de bord de vue d'ensemble de Demande universelle :

- Administrateur
- Administrateur UR [sn_uni_req.ur_admin]
- Propriétaire de service [sn_uni_req.ur_service_owner]

Utilisateurs et rôles

Utilisateurs et objectif	Rôle requis
Agent d'acheminement : consulter le tableau de bord.	sn_uni_req.routing_agent
Administrateur UR : consulter et modifier le tableau de bord et gérer les utilisateurs, les groupes et les rôles du tableau de bord.	admin, sn_uni_req.ur_admin
Propriétaire de service UR : consulter et analyser les comportements des demandes universelles et suivre les transferts pour prendre des décisions éclairées.	sn_uni_req.ur_service_owner

Rapports

Titre	Type	Table source	Description
Open P1s (Ouvrir P1)	Score unique	Universal Request [universal_request]	Nombre de toutes les demandes P1 ouvertes.
Non attribué	Score unique	Universal Request [universal_request]	Nombre de toutes les demandes ouvertes qui ne sont affectées à aucun agent UR.
SLA rompus	Score unique	Universal Request [universal_request]	Nombre de toutes les demandes qui n'ont pas respecté le SLA de résolution.
Ouvert	Score unique	Universal Request [universal_request]	Nombre de toutes les demandes ouvertes.
SLA à risque	Score unique	Universal Request [universal_request]	Nombre de toutes les demandes qui ont dépassé 75 % du temps écoulé d'activité.
Open for >30 days (Ouvertes depuis plus de 30 jours)	Score unique	Universal Request [universal_request]	Demandes ouvertes depuis plus de 30 jours.
Tickets de département par Universal Request	Histogramme	Tâche [task]	Ce rapport montre toutes les demandes universelles qui ont été créées au cours des 3 derniers mois avec les tickets de département associés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Table source	Description
			Vous pouvez afficher le type de ticket de département créé en survolant les barres. En outre, vous pouvez afficher la liste de tous les tickets de département en cliquant sur les barres.
Ouverts et fermés par semaine	Spline	Universal Request [universal_request]	Ce rapport montre la demande universelle qui a été ouverte et fermée au cours des 3 derniers mois, agrégée une fois par semaine.

Tableau de bord de vue d'ensemble des processus Demande universelle

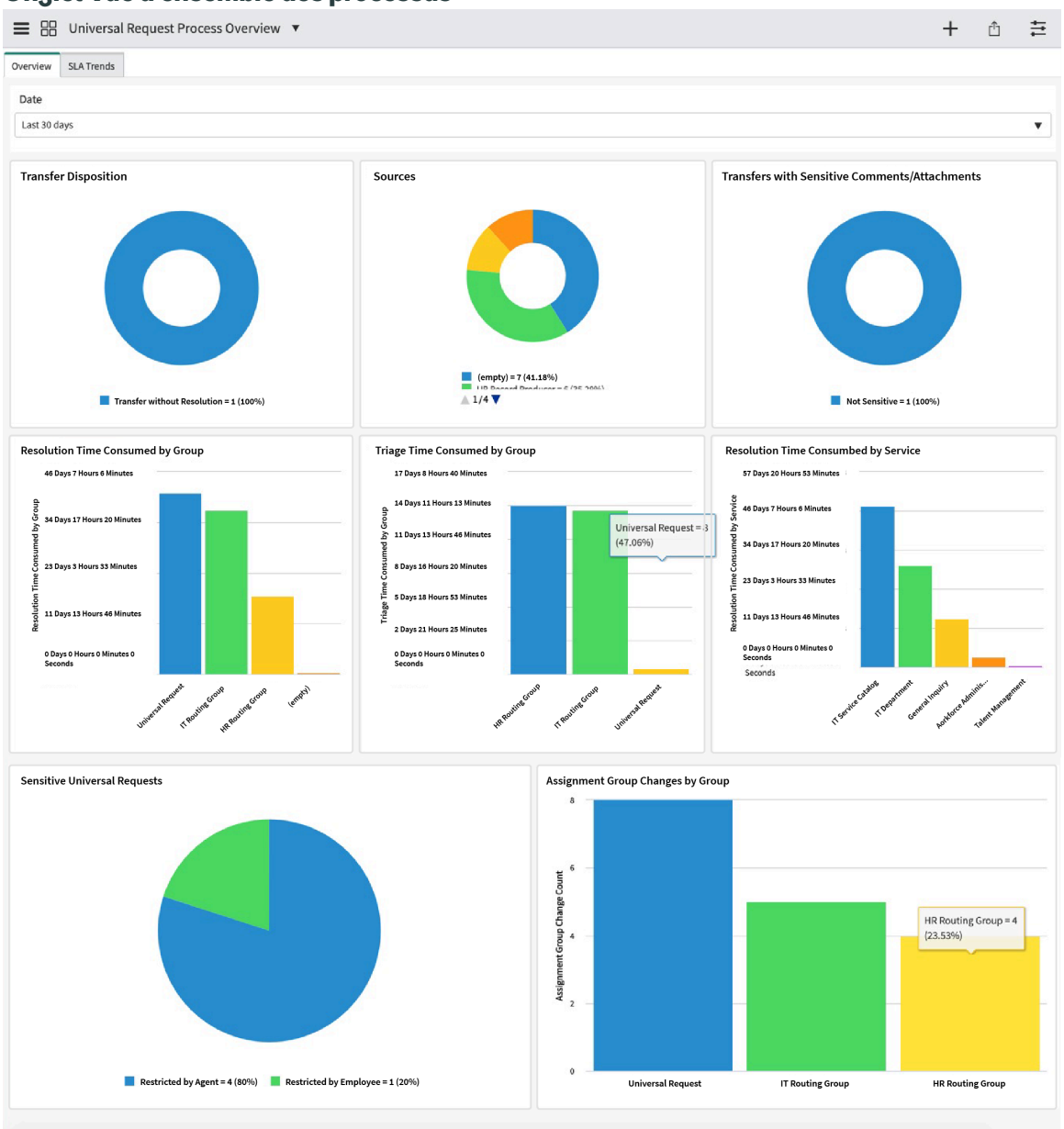
Analysez le comportement des demandes universelles dans votre organisation et suivez les transferts. En tant que propriétaire de processus, utilisez ce tableau de bord pour en mesurer l'efficacité et déterminer les améliorations nécessaires dans l'implémentation globale de Demande universelle.

Pour afficher le tableau de bord de vue d'ensemble des Demande universelle processus, accédez à **Demande universelle** > **Vue d'ensemble des processus**. Les rapports sont basés sur des demandes universelles fermées. Vous pouvez sélectionner la période des rapports à l'aide du filtre de date. Cliquez et ouvrez chaque indicateur pour plus de détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Vue d'ensemble des processus



L'onglet **Tendances SLA** affiche des rapports Analyse des performances dynamiques pour Demande universelle. Pour afficher cet onglet, activez le module d'extension Performance Analytics and Reporting pour Universal Request (com.snc.universal_request.pa). L'onglet **Tendances SLA** affiche les rapports en fonction des demandes universelles fermées. Par défaut, les données mensuelles sont affichées. Pour collecter des données quotidiennes pour cet onglet, exécutez la tâche *`[PA Universal Request] Daily Data Collection`*. Pour collecter les données des trois derniers mois, exécutez la tâche *`[PA Universal Request] Historical Data Collection`*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Tendances SLA de la vue d'ensemble des processus

Rôles Now Platform requis

Les rôles suivants peuvent afficher le tableau de bord de vue d'ensemble des processus Demande universelle :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Administrateur
- Administrateur UR [sn_uni_req.ur_admin]
- Propriétaire de service [sn_uni_req.ur_service_owner]

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Utilisateurs et cas d'utilisation pour le tableau de bord de vue d'ensemble des processus Demande universelle

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
admin, sn_uni_req.ur_admin	Affichez et modifiez le tableau de bord. Gérez les utilisateurs, les groupes et les rôles du tableau de bord.
sn_uni_req.ur_service_owner	Consultez et analysez les comportements des demandes universelles et suivez les transferts pour prendre des décisions éclairées sur votre service.

Indicateurs

Tous les indicateurs suivants sont mesurés mensuellement.

Violations du SLA de réponse Universal Request

Nombre de violations du SLA de réponse Universal Request.

Moyenne de SLA de réponse Universal Request

Valeur moyenne du temps écoulé d'activité (en minutes) des SLA de réponse pour Universal Request.

Moyenne de SLA de résolution Universal Request

Valeur moyenne du temps écoulé d'activité (en minutes) des SLA de résolution pour Universal Request.

Violations OLA de résolution Universal Request

Nombre de violations OLA de résolution Universal Request.

Universal Request avec moyenne de SLA de résolution de ticket primaire

Valeur moyenne du temps écoulé d'activité (en minutes) des SLA de résolution pour Universal Request avec un ticket primaire.

Transfert de ticket primaire Universal Request sans résolution

Nombre de tickets primaires Universal Request transférés sans résolution.

Violations SLA du ticket primaire Universal Request

Nombre de violations SLA des tickets primaires auxquels une demande universelle est associée.

% de SLA de résolution violés de Universal Request avec ticket primaire

Résultat de la formule `([[Universal Request avec violations de SLA de résolution du ticket primaire]] / [[Universal Request avec SLA de résolution de ticket primaire]]) * 100`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les indicateurs suivants sont utilisés uniquement pour calculer des formules et ne sont pas affichés directement sur le tableau de bord :

- Universal Request avec violations de SLA de résolution du ticket primaire
- Universal Request avec SLA de résolution de ticket primaire

Répartitions

Les répartitions dans le tableau de bord de vue d'ensemble des processus Demande universelle sont les suivantes :

- Configurations de service UR
- Groupes d'affectation UR
- Universal Request (inactif)

Visualisations de données

Les visualisations de l'onglet **Tendances SLA** sont basées sur les demandes universelles fermées par mois.

Rapports du tableau de bord de vue d'ensemble des processus Demande universelle

Titre	Type	Table source	Description
Changements de groupe d'affectation par groupe	Histogramme	universal_request_instrumentation	Nombre de fois où la demande universelle est déplacée entre le groupe d'affectation des demandes universelles.
Délai de résolution consommé par groupe	Histogramme	sla_breakdown_by_primary_ticket_group	Le délai de résolution total consommé par les demandes universelles réparties entre différents groupes d'affectation, tels que le groupe d'acheminement IT, le groupe d'acheminement des demandes universelles ou le groupe d'acheminement RH. Le délai de résolution est le temps total consommé par la demande universelle de la création à la fermeture.
Sources	Couronne	universal_request_instrumentation	Pourcentage de demandes universelles créées à partir de différentes sources, telles que les interactions, les créateurs d'enregistrements de demande universelle, Virtual Agent ou les interactions par e-mail.
Délai de résolution consommé par service	Histogramme	sn_uni_req_sla_breakdown_primary_task_service	Délai de résolution total consommé par chaque département sur le ticket primaire. Le délai de résolution est le temps total consommé par le ticket principal de la création à la fermeture.
Délai de triage consommé par groupe	Histogramme	sla_breakdown_by_primary_ticket_group	Le délai de triage total consommé par différents groupes d'affectation sur la demande universelle. Le délai de triage est le temps consommé par le ticket dans la file d'attente du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports du tableau de bord de vue d'ensemble des processus Demande universelle (suite)

Titre	Type	Table source	Description
			groupe d'affectation des demandes universelles avant la création du ticket de département. Le délai de triage s'interrompt à la création du ticket de département.
Disposition de transfert	Couronne	universal_request_instrumentation	Disposition sélectionnée par les agents d'acheminement lors du renvoi des tickets à la demande universelle. Les états capturés sont les pourcentages de tickets qui sont : • transférés avec résolution ; • transférés sans résolution.
Demandes universelles sensibles	Camembert	universal_request_instrumentation	Nombre de tickets restreints par les employés et les agents.
Transferts avec des commentaires/pièces jointes sensibles	Couronne	universal_request_instrumentation	Pourcentage de demandes universelles transférées avec des informations sensibles.

Filtre

Le filtre de date est disponible pour l'onglet **Vue d'ensemble**.

Filtres du tableau de bord de vue d'ensemble des processus Demande universelle

Nom	Type	Description
Date	Choix	Période correspondant aux données qui seront filtrées.

Agent virtuel pour Demande universelle

Les fonctionnalités Agent virtuel de Demande universelle fournissent des options de messagerie instantanée automatisée aux employés. Il réduit la charge de travail des agents en aidant le demandeur à effectuer certaines tâches de base. Il peut afficher des suggestions pour des rubriques d'auto-assistance et des articles de la base de connaissances en fonction de mots clés. Il peut également aider les employés à mettre à jour leurs demandes universelles.

Les options Agent virtuel de Demande universelle peuvent aider vos employés à :

- créer une demande universelle ;
- marquer une demande universelle comme sensible lors de sa création ;
- suivre les demandes universelles ouvertes pour eux ;
- ajouter des commentaires aux demandes universelles ouvertes pour eux ;
- mettre à jour la liste de surveillance des demandes universelles ouvertes pour eux ;
- fermer les demandes universelles ouvertes pour eux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Agent virtuel utilise des conversations par rubrique prédéfinie pour interagir avec les employés. Les informations échangées pendant le flux de conversation, telles que les entrées des utilisateurs et les réponses des agents virtuels, permettent à l'agent virtuel de répondre à une demande ou d'aider à accomplir une tâche. Les rubriques des conversations disponibles par défaut avec Demande universelle sont les suivantes :

- La rubrique Demande d'aide des employés permet aux employés de créer des demandes universelles à l'aide de Agent virtuel. Si une demande contient des informations sensibles, Agent virtuel la marque comme sensible après vérification auprès de l'employé. Si votre organisation utilise la solution ServiceNow® Intelligence prédictive, vous pouvez la former pour qu'elle détecte seule les informations sensibles. Intelligence prédictive peut également prédire le département correct pour le ticket primaire de la demande universelle. À l'aide de Intelligence prédictive, l'employé peut maintenant créer un ticket et l'affecter au département correct.
- La rubrique Suivre l'état de la demande universelle permet aux utilisateurs de suivre et de mettre à jour les demandes universelles ouvertes pour eux. Les employés peuvent ajouter des commentaires ou mettre à jour la liste de surveillance de leur demande. Ils peuvent également fermer un ticket après avoir fourni un motif. La rubrique dispose d'un modèle NLU intégré, qui permet aux demandeurs de saisir leurs requêtes dans des énoncés en langage naturel. Certains énoncés comprennent les requêtes suivantes :
  - Suivre ma demande
  - Suivre mon ticket
  - Quel est l'état de ma demande
  - Besoin d'une mise à jour de mon ticket

Ces conversations par rubrique sont disponibles dans toutes les intégrations de messagerie Demande universelle Virtual Agent prises en charge.

Créer une demande universelle à l'aide de Agent virtuel

Créez une demande universelle à l'aide de Agent virtuel. Vous pouvez accéder à Agent virtuel en utilisant l'option de messagerie instantanée de la page de recherche de Portail de services.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Sur la page d'accueil du portail, recherchez votre requête dans la barre de recherche.
2. Dans la section Contactez-nous pour obtenir de l'aide, sélectionnez **Messagerie instantanée**.
3. Décrivez votre demande.
4. Indiquez si votre demande contient des informations sensibles.
   Si votre demande contient des informations sensibles, Agent virtuel peut le détecter. Il peut marquer votre demande comme sensible. Pour un exemple de conversation Agent virtuel, consultez Flux de conversation Demande universelle Agent virtuel.
5. Si vous y êtes invité, sélectionnez le département.

Résultats

Une demande universelle correspondant à votre problème est créée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour ou annuler une demande universelle à l'aide de Agent virtuel

Mettez à jour ou annulez une demande universelle à l'aide de Agent virtuel dans l'option de messagerie instantanée.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Sur la page d'accueil du portail, ouvrez la fenêtre de messagerie instantanée ( ).
   Agent virtuel vous invite à saisir votre demande.
2. Saisissez votre demande pour suivre, mettre à jour ou annuler votre demande.
   Si vous ne connaissez pas l'option à sélectionner, saisissez Suivre ma demande.
3. Sélectionnez **Suivre l'état de la demande universelle (modèle)**.
4. Sélectionnez la demande que vous souhaitez mettre à jour.
5. Sélectionnez les réponses appropriées pour terminer votre demande.
   Pour un exemple de conversation Agent virtuel, consultez Flux de conversation Demande universelle Agent virtuel.

Flux de conversation Demande universelle Agent virtuel

Demande universelle Agent virtuel comprend plusieurs conversations par rubrique prédéfinie que vous pouvez utiliser pour résoudre des tâches courantes sur vos demandes universelles.

Demande universelle Agent virtuel contient les flux de conversation prédéfinis suivants :

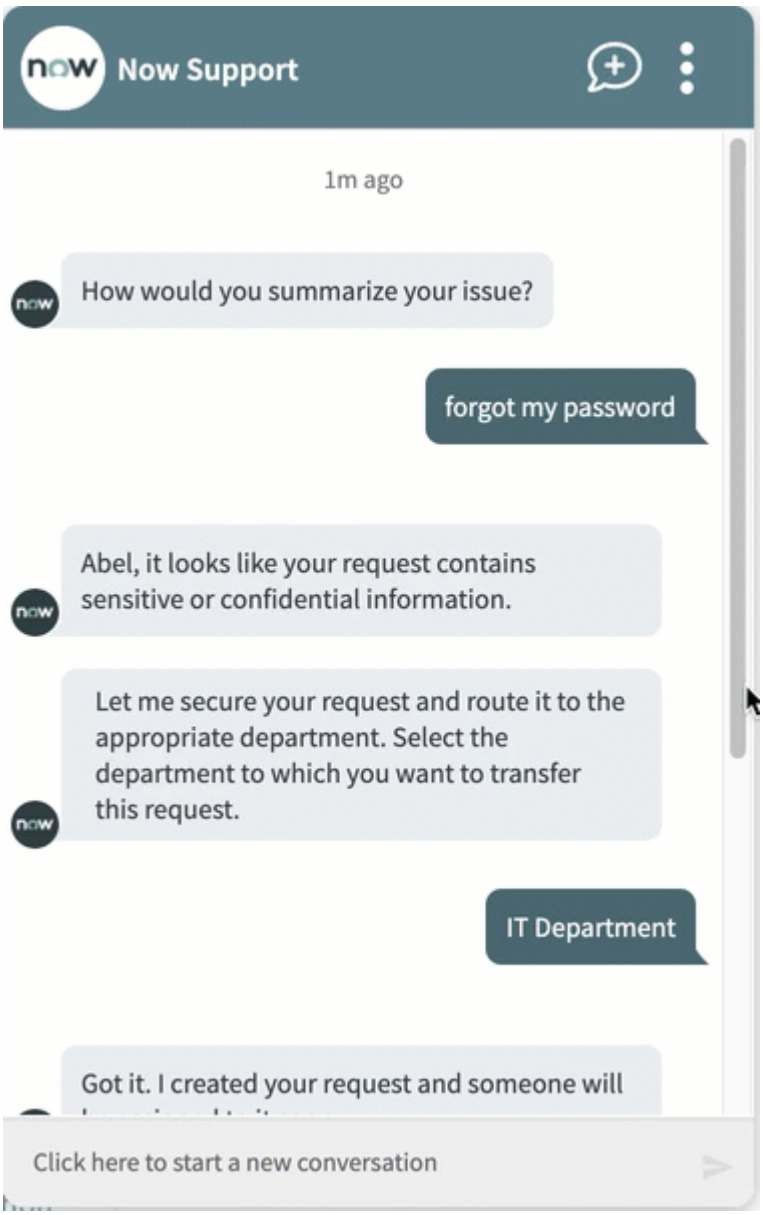
Créer une demande universelle

Si les employés ne trouvent pas l'assistance requise dans les rubriques d'auto-assistance, ils peuvent créer une demande universelle à l'aide de Agent virtuel dans l'option de messagerie instantanée de la page de recherche. Ils peuvent également affecter la demande au département approprié. Si la demande contient des informations sensibles, ils peuvent la marquer comme sensible lors de sa création.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

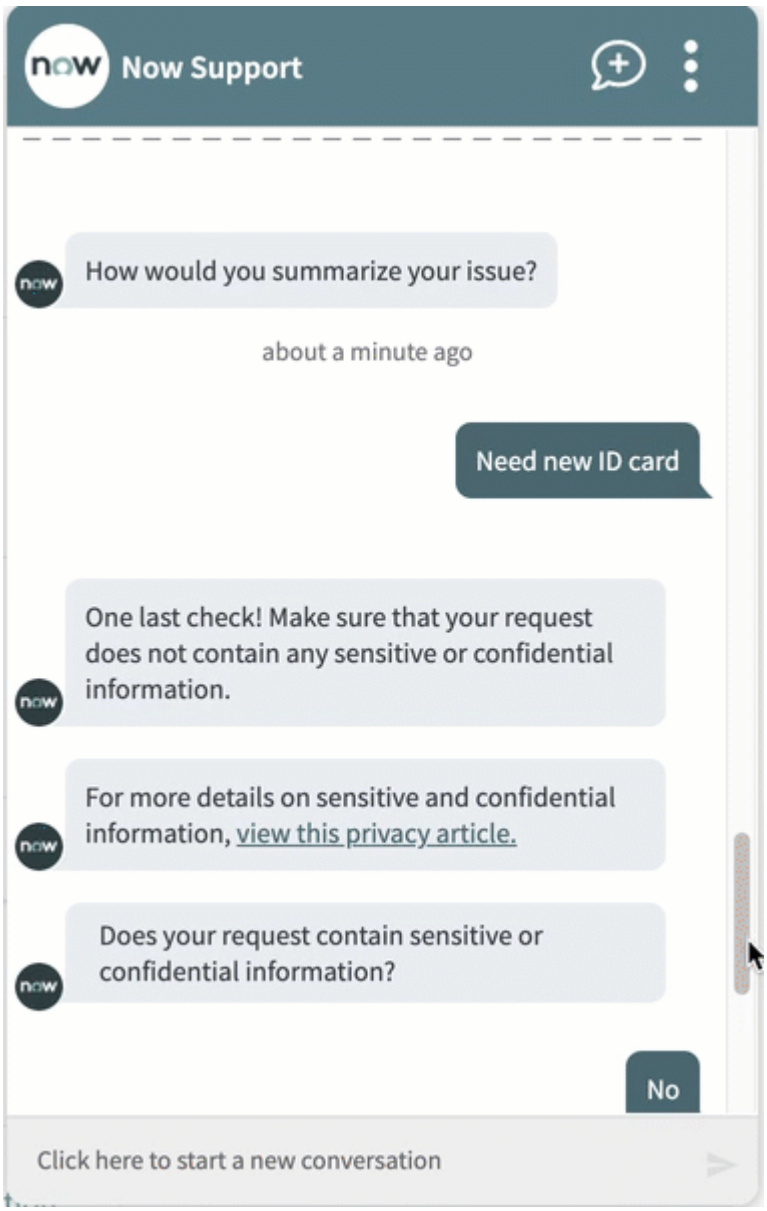
UR avec des informations sensibles



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

UR sans informations sensibles



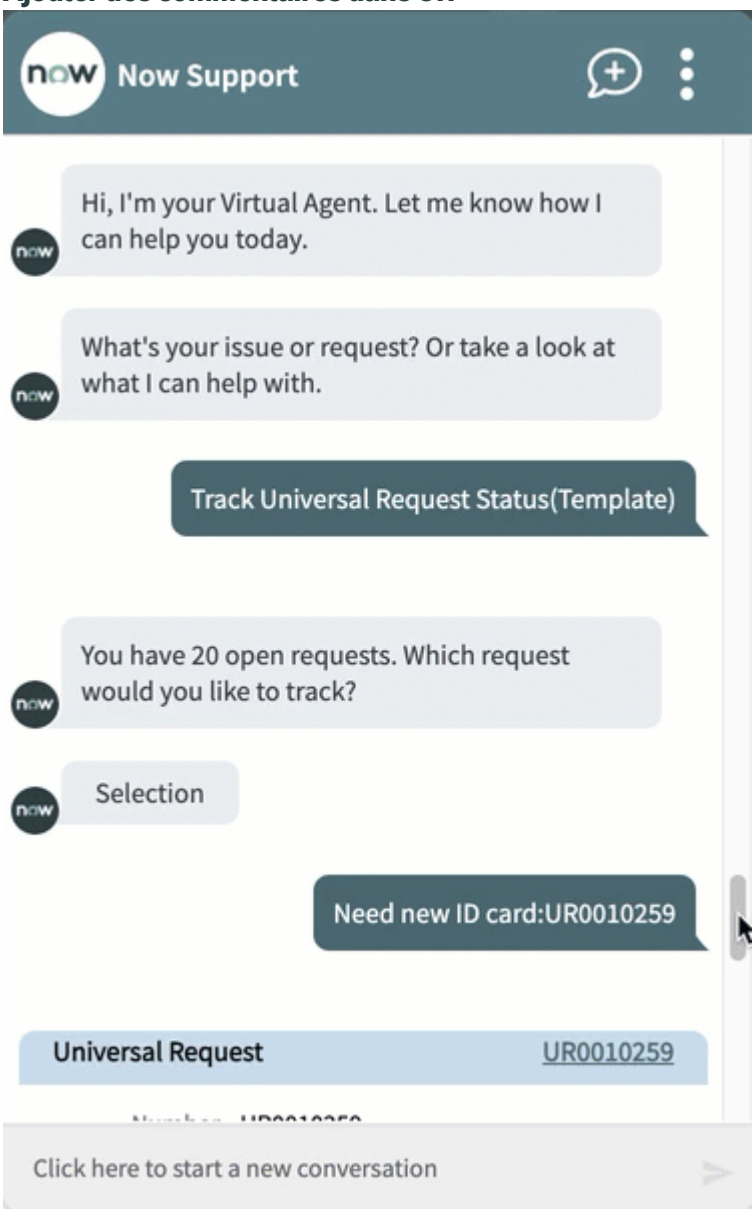
Ajouter des commentaires à votre demande universelle

Les employés peuvent ajouter des commentaires aux demandes universelles ouvertes pour eux. Si les employés suivent leurs demandes universelles, les commentaires sont également affichés dans la messagerie instantanée avec d'autres détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des commentaires dans UR



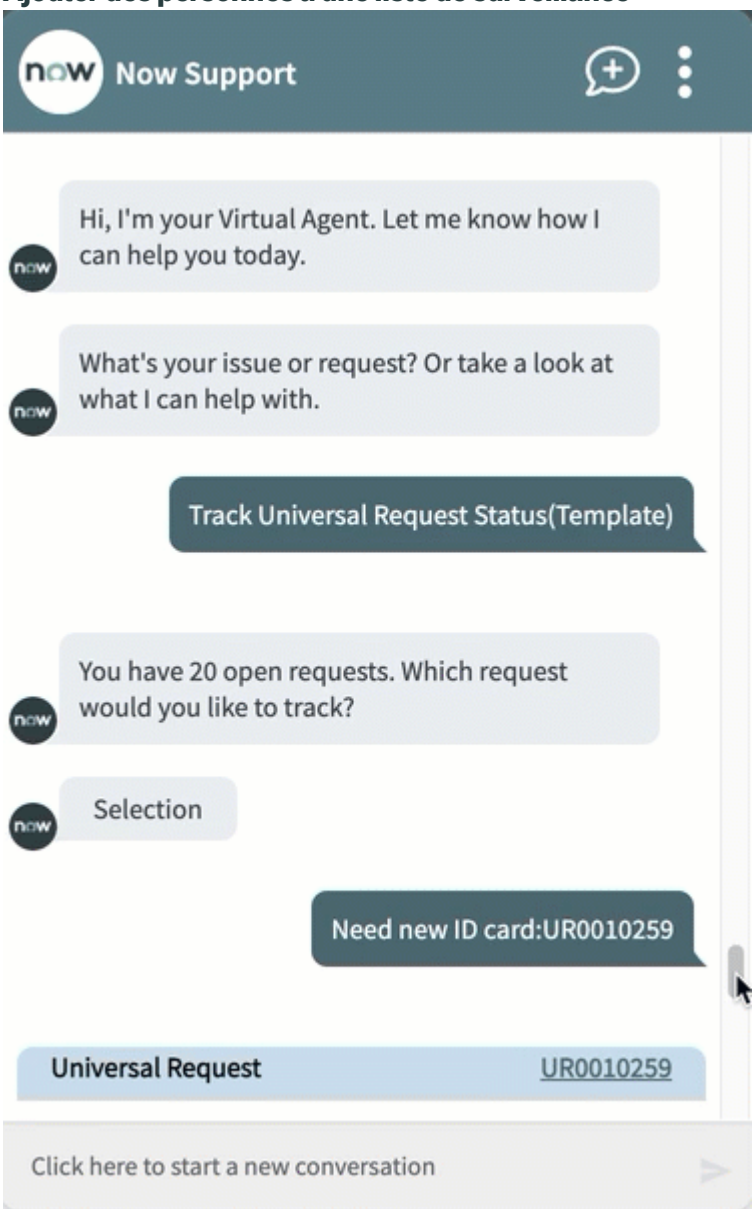
Mettre à jour la liste de surveillance

Les employés peuvent ajouter des personnes à la liste de surveillance des demandes universelles ouvertes pour eux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des personnes à une liste de surveillance



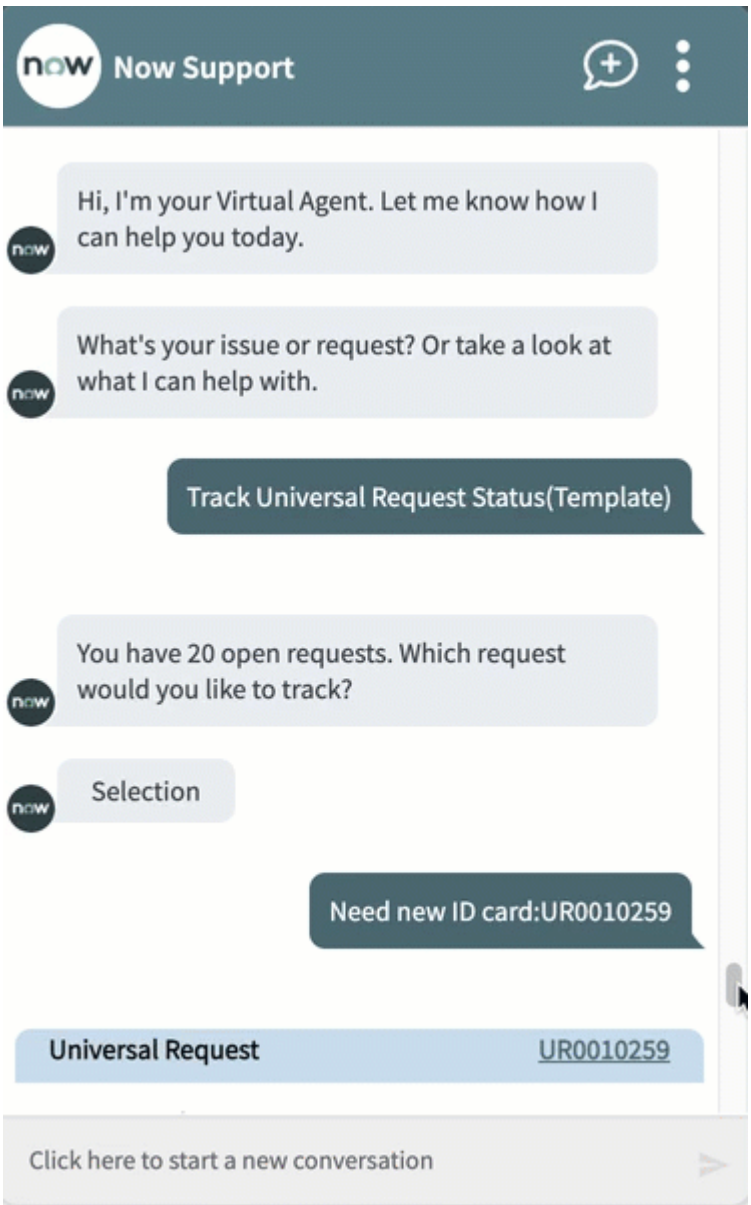
Fermer une demande universelle

Les employés peuvent fermer une demande universelle ouverte pour eux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fermer UR



Référence Demande universelle

Les rubriques de référence fournissent des renseignements supplémentaires sur les demandes universelles, y compris des listes et les formulaires.

Propriétés de Demande universelle

Les administrateurs peuvent utiliser les propriétés Demande universelle pour déterminer et configurer le comportement de l'application.

Accédez à la **Demande universelle** > **Administration** > **Propriétés** pour afficher et modifier les propriétés.

Propriétés de la demande universelle

Propriété	Nom de la propriété	Description
Copier la demande universelle		

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de la demande universelle (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
Activer la fonctionnalité de copie de demande universelle	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.enable	Copie les détails d'une Demande universelle existante vers un nouvel enregistrement.
Copier les pièces jointes à partir de la demande universelle d'origine	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.attach	Copie une pièce jointe d'un enregistrement de demande universelle dans un enregistrement cible.
Liste d'attributs (séparés par des virgules) qui seront copiés à partir de la demande universelle d'origine	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.attributes	Liste d'attributs qui seront copiés à partir de l'enregistrement de demande universelle d'origine.
Type de transfert		
Sélectionner le type de transfert pour déterminer la façon dont le ticket principal est géré	sn_uni_req.transfer_type	Détermine la façon dont le ticket principal est géré en fonction de la sélection. • **Universal_request :** si ce type de transfert est sélectionné, le ticket principal est renvoyé à UR et le groupe d'affectation des demandes universelles est modifié en fonction du **service** sélectionné lors du transfert. Le ticket primaire est géré en fonction du motif du transfert, et aucun nouveau ticket primaire n'est créé. • **Département uniquement :** si votre organisation dispose d'un groupe d'agents d'acheminement de département pour traiter les demandes, sélectionnez ce type de transfert. Lorsque ce type de transfert est sélectionné, la demande universelle est directement transférée au groupe d'acheminement de département, et un ticket principal de question générale est créé. • **Département :** si ce type de transfert est sélectionné, la demande universelle est renvoyée au groupe d'affectation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de la demande universelle (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
		de département ou de service en fonction de l'**action de transfert** et du **service** sélectionnés. Le ticket primaire est géré en fonction du motif du transfert. **Remarque :** si l'option **Service** est désactivée, une tâche principale générale est créée pour le département sélectionné. • **Service :** si ce type de transfert est sélectionné, la demande universelle est renvoyée au groupe d'affectation de département ou de service en fonction de l'**action** et du **service** sélectionnés. Le ticket primaire est géré en fonction du motif du transfert. Pour l'action de transfert `Transférer au département` : ◦ Si aucun service n'est sélectionné, un ticket primaire de question générale est créé pour le département sélectionné. ◦ Si un service spécifique est sélectionné, un ticket principal est créé pour le service sélectionné.
Ticket associé		
Sélectionner le type pour déterminer la façon dont la création de ticket est gérée	sn_uni_req.associated_ticket	Détermine la façon dont le ticket associé est géré en fonction de la sélection. • **Département uniquement :** Si votre organisation dispose de configurations d'ensembles de services au niveau du département, sélectionnez ce type.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de la demande universelle (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
		Lorsque ce mode de création de ticket associé est sélectionné, les agents de tickets primaires sont en mesure de créer des tickets associés pour les départements configurés avec UR. • **Service:** Lorsque ce mode de création de tickets associés est sélectionné, les agents de tickets primaires sont en mesure de créer des tickets associés pour les services ou les départements configurés avec UR. • **Faux** : cela désactive la fonctionnalité de création de ticket associée.
Portail		
Suffixe du portail vers lequel le lien UR est redirigé.	sn_uni_req.universal_request_portal	Portail par défaut vers lequel tous les liens UR sont redirigés.
Predictive Intelligence		
Activer la catégorisation automatique des demandes universelles	sn_uni_req.auto_categorization	Permet à l'application d'utiliser la solution Catégorisation des demandes universelles pour qu'UR puisse prédire le groupe d'affectation et créer des tickets de niveau de service.
Le niveau de confiance minimum requis pour que les propositions de Predictive Intelligence pour la catégorisation automatique d'Universal Request soient prises en compte	sn_uni_req_ml.auto_categorization.min_confidence	Détermine le niveau de confiance minimum requis pour que l'application Universal Request fournisse des propositions de catégorisation automatique à l'aide de la solution Predictive Intelligence.
Activer pour restreindre automatiquement les demandes avec des informations sensibles	sn_uni_req_ml.sensitive_detection	Identifie et marque automatiquement la demande universelle comme sensible si sa brève description ou sa description comportent des informations sensibles.
Niveau de confiance minimum requis pour marquer automatiquement les demandes universelles contenant des	sn_uni_req_ml.sensitive_detection.min_confidence	Détermine le niveau de confiance minimum requis pour que l'application Universal Request marque les demandes universelles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de la demande universelle (suite)

Propriété	Nom de la propriété	Description
informations sensibles comme restreintes		contenant des informations sensibles comme restreintes.
Activer pour afficher les recommandations des demandes universelles similaires fermées	sn_uni_req.similar_closed_universal_request	Permet à l'application d'utiliser la solution Similarité des demandes universelles pour qu'UR recherche et affiche les demandes universelles fermées qui sont similaires à la demande universelle créée.
Autres propriétés		
Activer les commentaires de transition de service lors de la création de demandes de service à partir d'Universal Request	sn_uni_req.universal_request_show_service_transition	Active ou désactive la visibilité de commentaires supplémentaires pour le demandeur qui mentionne les détails de la transition de département.
Définir les champs à mapper automatiquement pour le mappage d'UR	sn_uni_req.com.snc.universal_request.transfer.champs	Liste des champs qui doivent être automatiquement mappés aux champs UR pour assurer un transfert direct entre les départements.
Définir les tables parentes qui ne doivent pas créer de demandes universelles pour les créateurs d'enregistrements	sn_uni_req.com.snc.ur.record_producer.parent.table	Exclut les tables parentes spécifiées lorsqu'une demande universelle est créée à partir d'un créateur d'enregistrement.
Adresse e-mail générale pour les demandes universelles	sn_uni_req.ur_email	Crée une demande universelle lorsqu'un e-mail est reçu dans la boîte de réception de l'adresse e-mail générale. **Remarque :** Vous pouvez ajouter plusieurs adresses e-mail en les séparant par des virgules.
Activer l'intégration de demande (RITM) avec Demande universelle	sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration	Crée une demande universelle lorsqu'une demande est envoyée à partir d'un élément de catalogue ou d'un créateur d'enregistrement.

Formulaire Mappage de l'état

Utilisez le formulaire Mappage de l'état pour mapper l'état spécifique de votre service aux états des demandes universelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Mappage de l'état

Champ	Définition
Table	Sélectionnez la table de service ou de département vers laquelle vous souhaitez effectuer le mappage.
Ordre	Entrez la valeur d'ordre à prendre en compte si plusieurs conditions d'entrées de mappage d'état correspondent. **Remarque :** s'il existe plusieurs mappages et valeurs d'ordre, la valeur d'ordre la moins élevée est prise en compte.
Condition	Entrez la condition à évaluer et à faire correspondre lorsqu'une demande de service change d'état. Par exemple, lorsque l'état de la demande de service est Fermé terminé, l'état de demande universelle est mappé vers Fermé.
État de demande universelle	Sélectionnez l'état de demande universelle à mapper.
Modèle de demande universelle	Sélectionnez les champs que vous souhaitez renseigner autres que l'état.

Formulaire Configuration du transfert

Utilisez le formulaire **Configuration du transfert** pour configurer les détails du transfert dans l'application Demande universelle.

Champs du formulaire Configuration du transfert

Champ	Définition
Table	La table de service ou de département à mapper.
Motif du transfert	Motif donné lors du transfert de la tâche. Les options à choisir sont les suivantes : **Avec résolution** La tâche principale est traitée et est transférée avec la résolution. **Sans résolution** La tâche principale n'est pas terminée et est transférée sans la résolution.
Actifs	Indique si la configuration du département est active ou non.
Champs obligatoires	Les champs obligatoires qui doivent être renseignés avant le transfert d'un ticket.
Informations sur le transfert	
État de transfert	État du ticket propre au département. Les états sont répertoriés en fonction de la table spécifique du département que vous sélectionnez.
Modèle de transfert	Sélectionnez les champs que vous souhaitez renseigner autres que l'état.
Informations sur la fermeture	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Configuration du transfert (suite)

Champ	Définition
État fermé	État que vous souhaitez renseigner pour le ticket de département déjà transféré lorsque la demande universelle est fermée. Les états sont répertoriés en fonction de la table spécifique du département que vous sélectionnez.
Modèle fermé	Sélectionnez les champs que vous souhaitez renseigner autres que l'état.

Formulaire Configuration du mappage

Utilisez le formulaire **Configuration du mappage** pour configurer vos champs et le mappage de champs pour les transferts entre les départements.

Champ	Description
Nom	Entrez le nom de votre configuration de mappage
Actifs	Indique si la configuration pour le mappage est active ou non.
Application	Périmètre de l'application auquel appartient le service
Table	Sélectionnez la table de service ou de département vers laquelle vous souhaitez effectuer le mappage.
Informations sur le transfert	
Modèle de transfert	Sélectionnez le modèle que vous souhaitez renseigner pour le transfert de ticket.
Information ticket associée	
Modèle de ticket associé	Sélectionnez le modèle que vous souhaitez renseigner pour la création du ticket associée.
Créer une information de demande universelle	
Créer un modèle UR	Sélectionnez le modèle que vous souhaitez appliquer à la demande universelle pendant la création d'un ticket de département.

Formulaire Configuration du service

Utilisez le formulaire **Configuration du service** pour enregistrer votre service afin d'utiliser l'application Demande universelle.

Champs du formulaire Configuration du service

Champ	Définition
Nom de service	Entrez le nom de votre service.
Table de services	Sélectionnez la table d'application que vous souhaitez utiliser dans la liste.
Configuration du mappage	Sélectionnez la configuration de mappage que vous souhaitez définir pour votre service.
Application	Le périmètre de l'application auquel appartient le service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Configuration du service (suite)

Champ	Définition
Ensemble de services	Sélectionnez l'ensemble de services dont votre service fait partie.
Restreindre les demandes	Sélectionnez ce champ pour marquer toutes les demandes créées pour le service comme étant restreintes.

Formulaire Demande universelle

Utilisez le formulaire **Demande universelle** pour créer un enregistrement de tâche de demande universelle.

Champs du formulaire Demande universelle

Champ	Description
Numéro	Numéro unique généré pour la demande universelle.
Ouvert	Date et heure de création de la demande universelle.
Ouvert par	Agent ayant créé la demande universelle.
Ouvert pour	Utilisateur qui a demandé cette demande universelle.
Tâche principale	Numéro de tâche, par exemple, numéro de ticket d’incident ou RH associé à la demande universelle.
Restreint	Indique que la demande se compose de données sensibles et que son utilisation est limitée sur la base du besoin d’en connaître.
Type de contact	Support à partir duquel la demande universelle a été créée.
Priorité	Indique la rapidité avec laquelle le Service Desk doit traiter la demande.
État	État de la demande universelle. L'état par défaut est **Nouveau**.
Impact	La valeur de l'impact indique une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus de gestion.
Groupe d'affectation	Groupe affecté à la demande universelle.
Assignée à	Utilisateur affecté à la demande universelle.
Nécessite un examen de résolution	Lorsque cette option est sélectionnée et que l'agent du département ferme le ticket principal, la demande universelle n'est pas fermée. L’état de la demande universelle reste **En cours** et le motif de l’état passe à **Confirmer la réponse**. L'agent de niveau 1 (agent d'acheminement) est ensuite invité à accepter ou à rejeter la résolution fournie dans le ticket principal avant de fermer la demande universelle pour le demandeur.
Description courte	Brève description de la demande.
Description	Description détaillée de la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Demande universelle (suite)

Champ	Description
Section Résultats de recherche connexes	
Affiche une liste d'articles de la base de connaissances, d'éléments de catalogue, d'articles épinglés ou de demandes universelles similaires en fonction de la **brève description** saisie.	
Section des notes	
Liste de surveillance	Utilisateurs devant recevoir des notifications lorsque des notes de travail sont ajoutées.
Liste de notes de travail	Utilisateurs devant recevoir des notifications lorsque des notes de travail sont ajoutées. **Remarque :** l'administrateur doit créer une notification par e-mail pour la liste Notes de travail.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Plus d'informations sur le changement.
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre la demande universelle ou les mesures prises pour la résoudre, le cas échéant. Cette note est destinée à une utilisation interne. Les informations contenues dans les notes de travail ne sont pas visibles pour votre client.
Section des informations sur la fermeture	
Fermées	Date et heure de fermeture de la demande universelle.
Fermé par	Agent qui a fermé la demande.
Notes de fermeture	Étapes et motif de la fermeture de la demande universelle.

Intégrer Demande universelle avec d'autres applications

Étendez les options d'Demande universelle et connectez-vous à d'autres départements pour aider à résoudre les tickets. En effectuant l'intégration à d'autres applications, vous fournissez une expérience de création de tickets cohérente et facilitez les transferts de demandes inter-départements et les cas d'utilisation multi-départements.

Intégrer à Gestion des services informatiques

Demande universelle fournit une intégration à l'application après l'installation Gestion des incidentsd'Universal Request integration- Incident Management. Cette intégration permet aux employés et aux agents de créer des enregistrements d'incident à partir d'une demande universelle. Les agents d'acheminement IT peuvent afficher ces enregistrements à partir de l'application Demande universelle. Pour modifier l'intégration dans l'application Gestion des incidents, utilisez la configuration guidée de Demande universelle. La configuration guidée vous oriente tout au long du processus d'installation et de configuration.

Intégrer à HR Service Delivery

Demande universelle fournit une intégration à l'application après l'installation HR Service Delivery de HR Service Delivery integration with Universal Request. Cette intégration permet aux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

employés de créer des tickets RH dans l'enregistrement de demande universelle à l'aide de l'application Now® Mobile et Centre des employés. Les agents d'acheminement RH peuvent afficher ces enregistrements à partir de l'application Demande universelle. Pour modifier l'intégration dans l'application HR Service Delivery, utilisez la configuration guidée de Demande universelle.

Intégrer dans Request Management

Intégrez Request Management dans l'application Demande universelle pour créer une demande universelle lorsqu'une demande est envoyée à partir d'un élément de catalogue ou d'un créateur d'enregistrement. Pour utiliser cette option, activez la propriété *sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration* sous Propriétés d'Universal Request. Pour plus d'informations sur l'intégration et les options, consultez Intégration de Request Management à Universal Request .

Intégrer à Innovation Management

Intégrez Innovation Management dans l'application Demande universelle pour permettre à vos employés et agents de créer une idée à partir d'une demande universelle. Cette intégration permet également de transférer l'idée à un autre département avec ou sans résolution. Pour plus d'informations, consultez Intégration d'Innovation Management à Universal Request .

Intégrer à Workplace Service Delivery

Intégrez des services Workplace Service Delivery dans Demande universelle pour offrir une expérience de lieu de travail pratique à vos employés. Cette intégration fournit un support technique commun pour que vos employés puissent soumettre des demandes liées à leur lieu de travail sans avoir à effectuer de recherches dans le catalogue de services du lieu de travail. Pour plus d'informations, consultez Intégration de Workplace Service Delivery à Universal Request.

Intégrer à Tâche Universelle

Demande universelle fournit une intégration à l'application Tâche Universelle. Cette intégration permet aux agents d'attribuer des tâches aux employés, de suivre la progression des tâches et de fournir une résolution rapide. Pour plus d'informations, consultez Configurer votre service pour Tâche Universelle .

Intégrer à Microsoft Teams

L'application Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams permet l'intégration de Demande universelle à Microsoft Teams. Cette intégration permet aux agents et employés de collaborer à l'aide de Microsoft Teams pour résoudre efficacement les demandes universelles. Pour plus d'informations, consultez Intégration d'Universal Request avec Microsoft Teams .

Tests de démarrage rapide pour Demande universelle

Validez que Demande universelle fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration telle que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Les tests de démarrage rapide pour Demande universelle nécessitent l'activation des modules d'extension Demande universelle (com.snc.universal_request), Demande universelle: Integration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour Gestion des incidents (com.snc.incident.universal_request) et Ressources humaines spécifique à l'application: Core (com.sn_hr_core).

Tests de démarrage rapide Demande universelle

Test	Description	Version
UR : transfert d'un ticket RH en incident	Validez qu'un ticket RH est transféré en incident et qu'un incident est créé.	Quebec
UR : restreindre ou annuler la restriction de la demande universelle	Valide les points suivants : • Les champs sont restreints et masqués lorsqu'un agent d'acheminement restreint une demande universelle. • Seuls les agents disposant du rôle *sensitiveinfo_agent* sont autorisés à annuler la restriction de la demande. • De plus, une fois que la restriction de la demande a été annulée, tous les champs sont visibles. • L'accès au journal sys-audit est disponible pour les agents.	Washington DC
UR : création d'une demande universelle avec RITM	Vérifie qu'une demande du catalogue peut être créée pour n'importe quel élément en libre-service lorsque Demande universelle Certified est activé.	San Diego

Demande universelle dans Espace de travail d'agent

Utilisez Demande universelle dans Espace de travail d'agent pour créer, afficher et travailler sur la demande universelle.

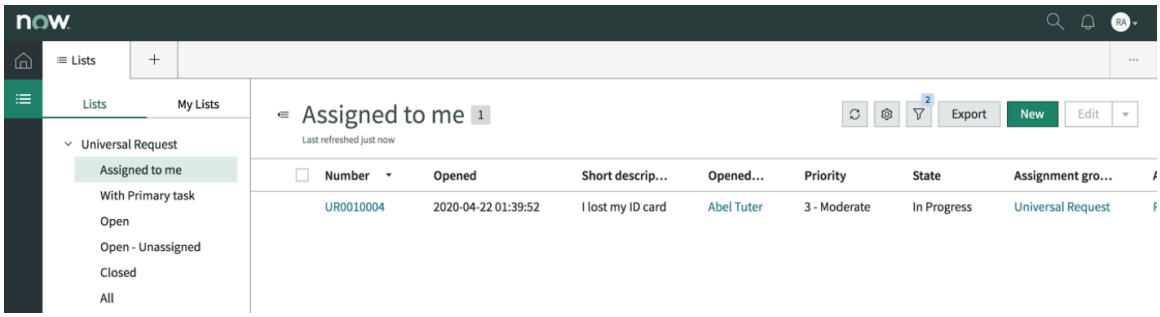
Utiliser Demande universelle dans Espace de travail d'agent permet aux agents d'effectuer les opérations suivantes :

- créer une demande universelle ;
- gérer et trier la demande universelle ;
- affecter et acheminer les demandes universelles vers le département approprié.

Les agents peuvent afficher toutes les demandes universelles dans une vue de liste en fonction des états, tels que Nouveau, En cours ou Fermé avec l'association de tâches principales.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour plus d'informations sur les actions supplémentaires que les agents peuvent effectuer dans Agent Workspace, consultez les points suivants :

- Créer une demande universelle à partir d'un enregistrement d'interaction
- Transférer un ticket principal dans Espace de travail d'agent

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
Découvrez comment les employés, les agents et les gestionnaires utilisent Universal Request dans Agent Workspace.	Planifiez et configurez votre implémentation.	Travaillez sur des demandes universelles et gérez la sécurité et les transferts dans Agent Workspace.

Traduction automatique

Explorer Demande universelle dans Espace de travail d'agent

Apprenez à créer des demandes universelles et découvrez comment les demandes des utilisateurs sont résolues dans Demande universelle de Espace de travail d'agent.

En tant qu'utilisateur, lorsque vous lancez une discussion sur messagerie instantanée à l'aide du portail de services, l'agent d'acheminement peut interagir avec vous grâce à l'espace de travail.

Les agents d'acheminement peuvent alors effectuer les actions suivantes :

- Créer une demande universelle manuellement ou à partir d'un enregistrement d'interaction.
- S'affecter une demande universelle en cliquant sur le bouton **Me l'affecter** ou affecter la demande à un groupe d'affectation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

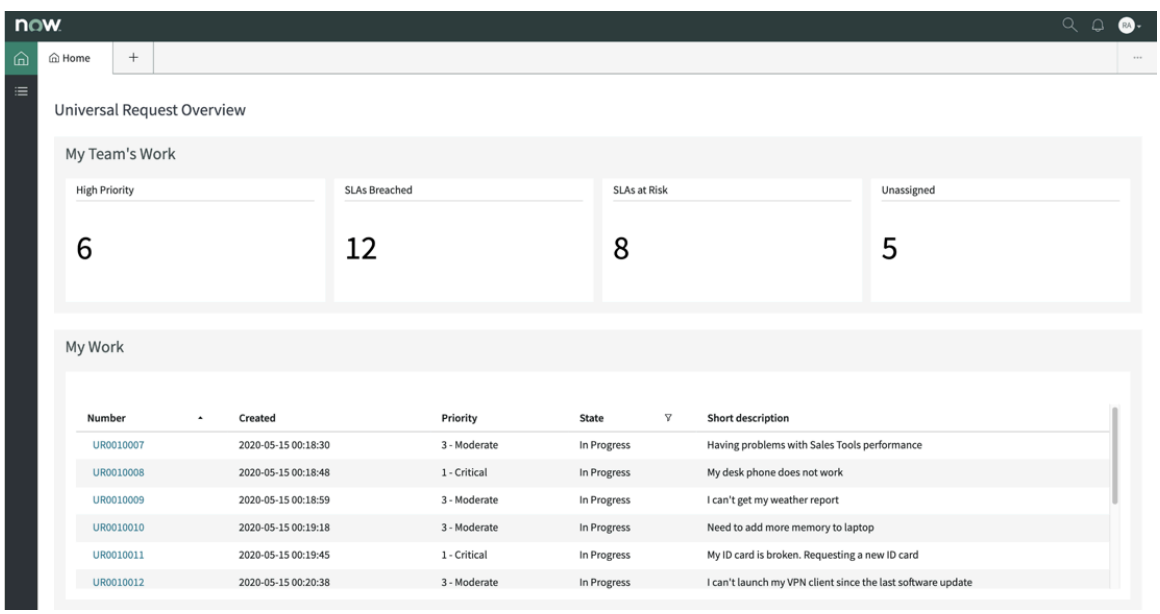
- Utiliser l'option Assistant d'agent pour trouver des demandes universelles similaires, des articles de la base de connaissances connexes ou des éléments de catalogue utiles.
- Si les agents ont un rôle d'agent d'acheminement d'un département particulier, ils peuvent créer un ticket spécifique du département. De plus, le rôle d'agent d'acheminement IT peut créer un incident à partir de la demande universelle.
- Résoudre, accepter ou rejeter la résolution en fonction de la configuration du mappage d'état de son département.
- Renvoyer les tâches principales vers UR avec résolution ou sans résolution.

Tableau de bord de vue d'ensemble Demande universelle

Le tableau de bord de vue d'ensemble Demande universelle est la page de destination par défaut d'Universal Request Agent Workspace. Ce tableau de bord contient la carte des scores de base et les rapports. Les informations disponibles sur cette page sont les suivantes :

- La liste de toutes les tâches de demande universelle qui vous sont affectées dans la section Mes tâches.
- Rapport sur le travail de votre équipe.

Vous pouvez afficher plus de détails sur les demandes universelles en cliquant sur leur numéro.



Configurer Demande universelle dans Espace de travail d'agent

Activez Demande universelle dans Agent Workspace et configurez les rôles pour effectuer les tâches.

Activer Demande universelle dans Espace de travail d'agent

Demande universelle est activé dans Espace de travail d'agent lorsque vous activez le module d'extension Universal Request (com.snc.universal_request) ou le module d'extension Universal Request: Advanced Work Assignment (com.snc.universal_request.awa).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles utilisés pour Demande universelle dans Espace de travail d'agent Agent Workspace

Rôle	Description
Administrateur UR [sn_uni_req.ur_admin]	Installez et configurez les rôles Demande universelle pour Agent Workspace.
Agent d'acheminement [sn_uni_req.routing_agent, agent_workspace_user, workspace_user, sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.universal_request_read]	Créez, modifiez, affichez et résolvez les demandes universelles.
Agent d'acheminement [sn_uni_req.routing_agent, agent_workspace_user, workspace_user, sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.universal_request_read, interaction_agent]	Traitez les interactions et créez une demande universelle à partir de l'interaction.

Utiliser Demande universelle dans Espace de travail d'agent

En tant qu'agent d'acheminement, utilisez Demande universelle dans Espace de travail d'agent pour afficher, créer, modifier et résoudre les demandes universelles.

Vous pouvez commencer à travailler sur Demande universelle dans Espace de travail d'agent depuis l'une des zones suivantes :

- Page de destination.
- File d'attente de liste.
- Recherche globale

Pour plus d'informations sur le travail dans Espace de travail d'agent, reportez-vous à la section Utilisation de l'espace de travail .

Créer une demande universelle dans Espace de travail d'agent

La demande universelle est une tâche créée par un demandeur à partir de l'une des sources suivantes : application mobile, portail de services, Agent Workspace ou via la messagerie instantanée Virtual Agent. En tant qu'agent d'acheminement, vous pouvez créer des demandes universelles à partir de l'application Demande universelle au nom du demandeur afin de suivre et résoudre les problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_uni_req.routing_agent ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste de navigation, cliquez sur **Demande universelle** > **Ouvert**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Demande universelle

Champ	Description
Numéro	Le numéro unique généré pour la demande universelle.
Ouvert	Date et heure de création de la demande universelle.
Ouvert par	L'agent qui a créé la demande universelle.
Ouverts pour	L'utilisateur qui a demandé cette demande universelle.
Tâche principale	Le numéro de tâche, par exemple, le numéro de ticket d'incident ou de ticket RH associé à la demande universelle.
Type de contact	Le moyen à partir duquel la demande universelle a été créée.
Priorité	Ce champ identifie la rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter la demande.
État	État de la demande universelle. L'état par défaut est **Nouveau**.
Impact	La valeur de l'impact indique une mesure de l'effet d'un incident, d'un problème ou d'un changement apporté aux processus de gestion.
Groupe d'affectation	Groupe affecté à la demande universelle.
Assignée à	Utilisateur affecté à la demande universelle.
Nécessite un examen de résolution	Lorsque cette option est sélectionnée et que l'agent du département ferme le ticket principal, la demande universelle n'est pas fermée. L'état de la demande universelle reste **En cours** et le motif de l'état passe à **Confirmer la réponse**. L'agent de niveau 1 (agent d'acheminement) est ensuite invité à accepter ou à rejeter la résolution fournie dans le ticket principal avant de fermer la demande universelle pour le demandeur.
Description courte	Brève description de la demande.
Description	Description détaillée de la demande.
Section des notes	
Liste de surveillance	Utilisateurs devant recevoir des notifications lorsque des notes de travail sont ajoutées.
Liste de notes de travail	Utilisateurs devant recevoir des notifications lorsque des notes de travail sont ajoutées. **Remarque :** l'administrateur doit créer une notification par e-mail pour la liste Notes de travail.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Plus d'informations sur le changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre la demande universelle ou les mesures prises pour la résoudre, le cas échéant. Cette note est destinée à une utilisation interne. Les informations contenues dans les notes de travail ne sont pas visibles pour votre client.
Section des informations sur la fermeture	
Fermé	Date et heure de fermeture de la demande universelle.
Fermé par	L'agent qui a fermé la demande.
Notes de fermeture	Étapes et motif de la fermeture de la demande universelle.

Créer une demande universelle à partir d'un enregistrement d'interaction

Convertissez un enregistrement d'interaction en demande universelle à partir d'Demande universelle Agent Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_uni_req.routing_agent ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Examinez le scénario suivant. Un agent du Service Desk IT ayant le rôle d'agent d'acheminement reçoit un appel téléphonique concernant une demande et crée un enregistrement de nouvel appel ou un enregistrement d'interaction à partir des notes. Après avoir examiné l'enregistrement, l'agent se rend compte que la demande appartient aux RH et non au service IT. Dans ce cas, l'agent IT peut créer un enregistrement de demande universelle à partir de l'enregistrement d'interaction et l'affecter au groupe d'affectation RH.

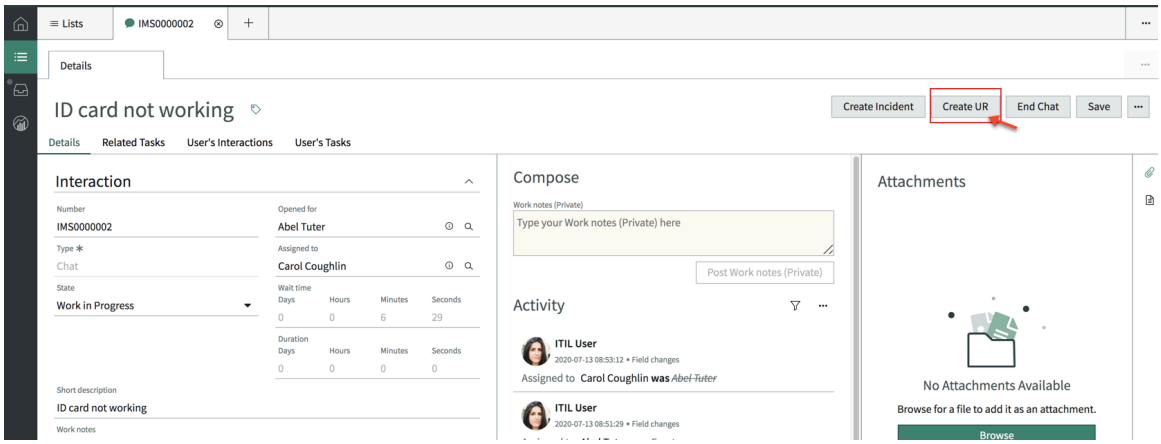
Remarque :
la demande universelle n'est pas automatiquement créée lorsqu'un prestataire crée un ticket de département à partir d'un enregistrement d'interaction. Pour y parvenir, vous devez effectuer quelques étapes manuelles. Pour plus d'informations, consultez ServiceNow.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste de navigation, cliquez sur **Interactions** > **Mes interactions**.
3. Ouvrez l'enregistrement d'interaction à partir duquel vous souhaitez créer une demande universelle.
4. Cliquez sur le bouton **Créer une UR**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Annuler une demande universelle dans Espace de travail d'agent

Modifiez l'état de la demande universelle pour la définir sur **Annulé** afin d'annuler la demande si le problème est déjà résolu ou si vous n'en avez plus besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez annuler une demande universelle uniquement si aucun ticket primaire actif ou fermé ne lui est joint. En outre, l'état de la demande universelle doit être défini sur **Nouveau** ou **En cours**. Lorsque la demande universelle est annulée, des notifications par e-mail sont envoyées aux personnes concernées qui lui sont associées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste de navigation, cliquez sur **Demande universelle** > **Ouvert**.
3. Dans la liste des demandes universelles ouvertes, sélectionnez la demande que vous souhaitez annuler.
4. Sélectionnez **Annulé** dans le champ **État**.

> **Remarque :**
> si la personne indiquée dans le champ **Ouverte pour** essaie d'annuler la demande, elle doit saisir le motif de l'annulation.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Utiliser Assistant d'agent dans Agent Workspace

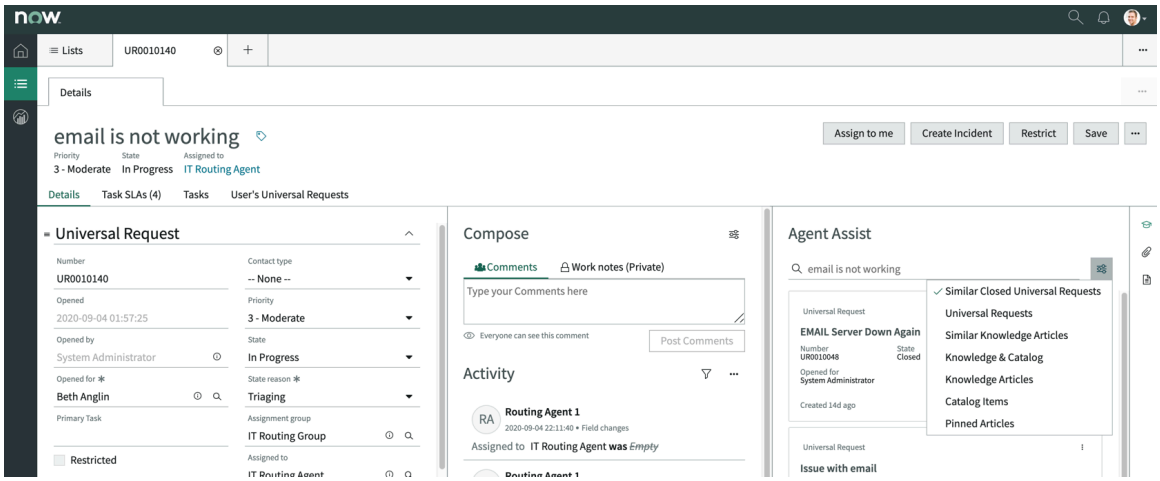
Recherchez des demandes universelles similaires ouvertes et fermées, des articles de la base de connaissances, des éléments de catalogue et des articles épinglés à l'aide de l'option Assistant d'agent dans Espace de travail d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_uni_req.routing_agent ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste de navigation, cliquez sur **Demande universelle** > **Ouvert**.
3. Cliquez sur la demande universelle dans la liste ou créez une demande.
4. Dans **Assistant d'agent**, cliquez sur l'icône des paramètres ( ) et sélectionnez votre ressource dans la liste.
   - Demande universelle fermée similaire : pour afficher toutes les demandes universelles similaires qui sont fermées.
   - Demande universelle : pour afficher toutes les demandes universelles similaires qui sont disponibles.
   - Connaissance et catalogue : pour afficher tous les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue connexes.
   - Articles de la base de connaissances : pour afficher tous les articles de la base de connaissances connexes.
   - Éléments de catalogue : pour afficher tous les éléments de catalogue connexes.
   - Articles épinglés : pour afficher tous les articles épinglés connexes.

Transférer un ticket principal dans Espace de travail d'agent

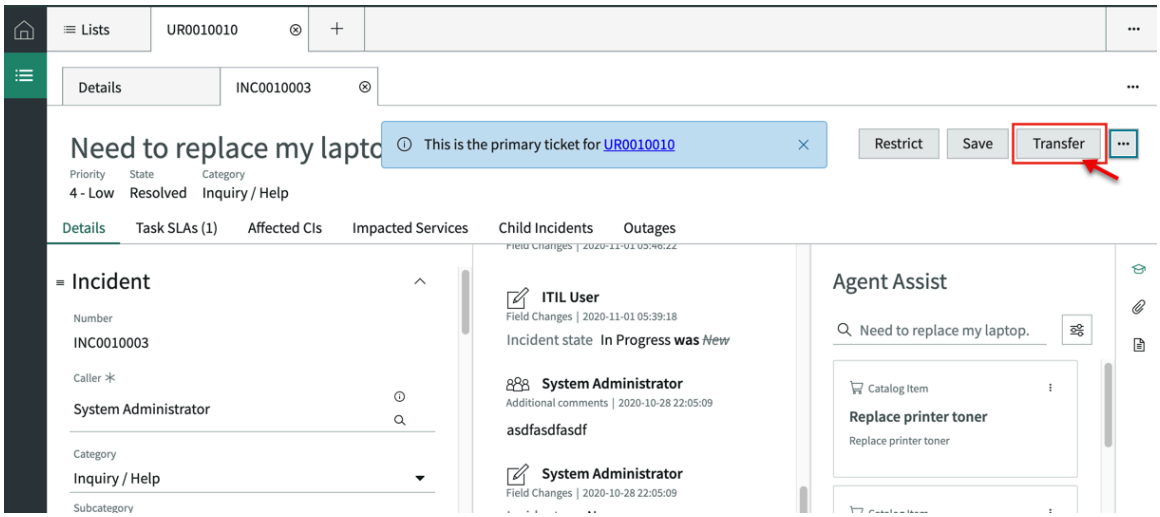
Vous pouvez renvoyer un ticket principal à Universal Request, l'ensemble de services (département) ou un service avec ou sans résolution.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun rôle spécifique n'est requis. Les agents faisant partie du groupe d'affectation ou les agents auxquels le ticket principal a été affecté peuvent effectuer cette tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Un agent d'acheminement peut résoudre et fermer un ticket principal, ou le renvoyer à UR ou à un autre département pour examen et fermeture. Lorsqu'une tâche principale est renvoyée à UR, le ticket n'est plus un ticket principal et le champ Ticket principal de la demande universelle devient vide.

Lors du transfert du ticket, l'agent d'acheminement peut choisir le département et un service spécifique au sein du département, ou il peut simplement sélectionnerJe ne suis pas sûr(e) quand il ne connaît pas le département ou le service auquel il doit transférer le ticket.

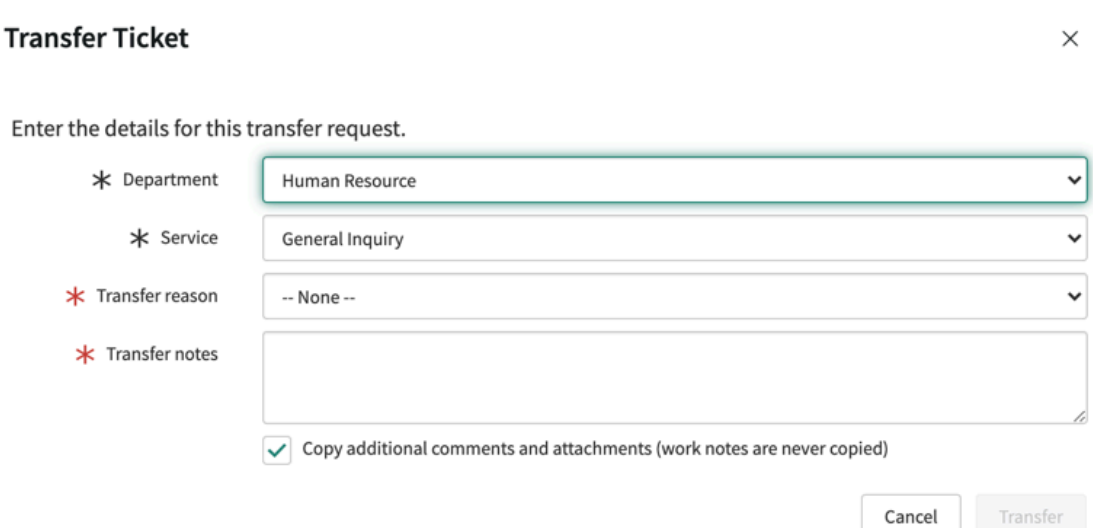
Lorsque vous renvoyez un ticket à Universal Request, vous pouvez le transférer pour l'un des motifs suivants :

Transférer avec résolution

La demande est résolue et renvoyée à UR, au département ou au service spécifique. Les agents peuvent sélectionner cette option lorsque l'aide d'un autre département est requise pour répondre à la demande.

Transférer sans résolution

La demande n'est pas résolue ou ne correspond pas au département spécifique et est renvoyée à UR.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurez la propriété *sn_uni_req.transfer_type* sur la page **Propriétés de la demande universelle** afin de déterminer comment gérer les transferts du ticket principal. Pour plus d'informations, consultez Propriétés de Demande universelle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Ouvrez la tâche principale que vous souhaitez acheminer vers UR.
3. Cliquez sur **Transférer**.
4. Dans la boîte de dialogue **Transférer le ticket**, indiquez les éléments suivants.

   Remarque :
   Selon la configuration de votre type de transfert, certains champs s'affichent. Pour en savoir plus, consultez Propriétés de Demande universelle.

   - **Département** : sélectionnez le département dans la liste.
   - **Service** : sélectionnez le service spécifique au département choisi.
   - **Motif du transfert** : sélectionnez le motif dans la liste.
   - **Notes de transfert** : brève description de l'acheminement du ticket principal que vous souhaitez transmettre à l'agent d'acheminement UR.
   - **Copier des commentaires et des pièces jointes supplémentaires** : à désélectionner si vous ne souhaitez pas transférer le ticket avec des commentaires et des pièces jointes supplémentaires. Par défaut, tous les commentaires et pièces jointes sont transférés.

     Remarque :
     Les notes de travail ne sont pas copiées lors du transfert.

5. Cliquez sur **Transférer**.
   Le ticket est transféré en fonction du transfert et de la configuration du type de transfert. Pour en savoir plus, consultez Configuration du transfert.

Restreindre l'accès aux demandes universelles dans Espace de travail d'agent

Marquez une demande universelle comme restreinte lorsque vous déterminez que la demande contient des informations sensibles.

Avant de commencer

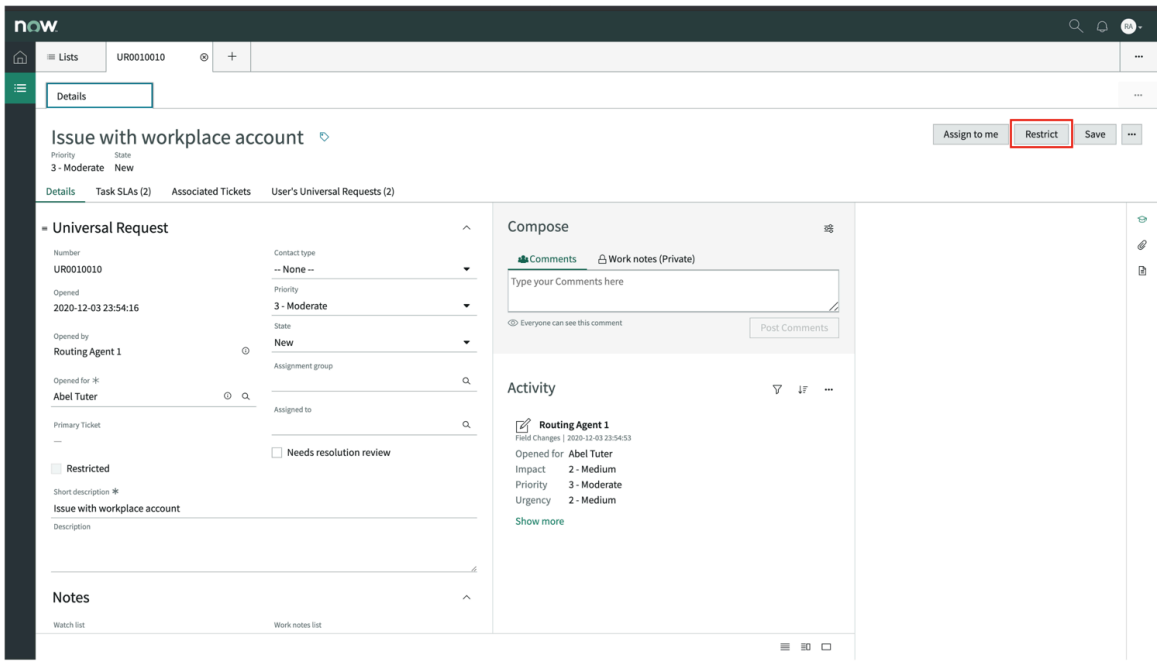
Rôle requis : agents d'acheminement, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ou membres du groupe d'affectation spécifique du service

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste de navigation, cliquez sur **Demande universelle** > **Ouvert**.
3. Accédez à la demande universelle que vous souhaitez marquer comme restreinte.
4. Sur le formulaire, cliquez sur le bouton **Restreindre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les champs restreints sont masqués et le formulaire est en lecture seule.

Remarque :
pour marquer la demande comme non restreinte, seuls les agents ayant le rôle d'accès peuvent effectuer la modification.

Marquer la demande universelle comme non restreinte dans Espace de travail d'agent

Vous pouvez annuler la restriction d'une demande universelle restreinte si vous déterminez que la demande ne contient pas d'informations sensibles.

Avant de commencer

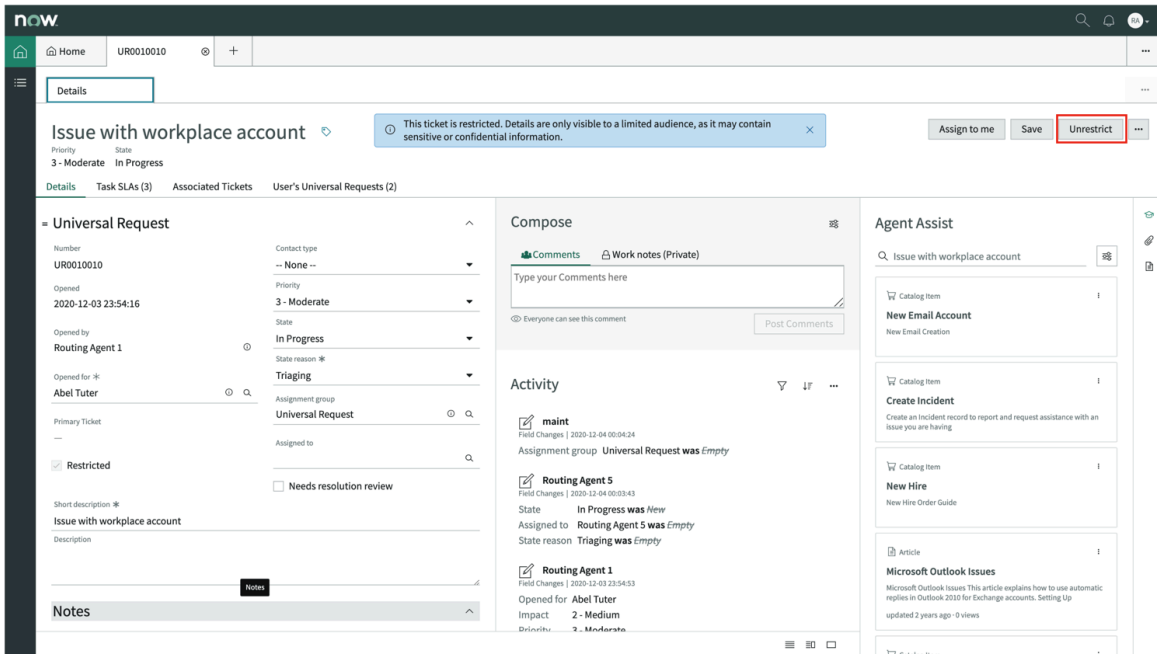
Rôle requis : sn_uni_req.sensitiveinfo_agent ou membres du groupe d'affectation spécifique du service

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste de navigation, cliquez sur **Demande universelle** > **Ouvert**.
3. Accédez à la demande universelle que vous souhaitez marquer comme non restreinte.
4. Sur le formulaire, cliquez sur le bouton **Annuler la restriction**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les champs restreints masqués sont maintenant visibles et n'importe quel agent peut en consulter le contenu.

Remarque :
pour marquer la demande comme non restreinte, seuls les agents ayant le rôle d'accès peuvent effectuer la modification.

Tâche Universelle

L'application ServiceNow Tâche Universelle est un cadre de travail d'attribution de tâches qui permet à vos agents de demander des informations supplémentaires aux employés qui soumettent des tickets ou de leur demander d'accomplir une activité afin de résoudre un ticket.

Prenons un exemple. Aditi, un employé, a perdu un ordinateur portable et a demandé un ordinateur portable de remplacement. Dan, l'agent qui travaille sur cet incident, a besoin du rapport perdu d'Aditi pour procéder à la résolution de l'incident. Dan peut choisir d'utiliser un flux d'activité pour demander le rapport perdu, mais cela entraîne un surcroît de travail important. En utilisant un flux d'activité pour obtenir le rapport, il doit fermer l'incident et ouvrir une nouvelle demande pour l'ordinateur portable. Ce processus crée une expérience décousue pour lui et Aditi.

Tâche Universelle permet à Dan de demander à Aditi de charger un rapport perdu à partir de l'incident. À la réception du rapport, Dan peut demander à Aditi de commander un nouvel ordinateur portable à l'aide d'une tâche d'envoi d'élément de catalogue dans le même incident.

Améliorer l'expérience des employés

Les flux d'activité peuvent être déroutants pour les agents et les employés. Tâche Universelle garantit une expérience d'attribution de tâches guidée où les agents et les employés sont au courant de tous les éléments d'action et de l'état de chaque élément tout au long du processus de résolution des tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Standardiser l'expérience des employés entre les services

Vous pouvez configurer des tâches universelles pour tout type de ticket qui étend la table de tâches afin de garantir une expérience cohérente pour vos employés, quel que soit le type de ticket ou de service.

Augmenter l'efficacité d'accomplissement

Les types de tâches prédéfinis permettent aux agents d'attribuer rapidement des tâches aux employés afin d'obtenir les informations requises pour remplir le ticket de la manière la plus efficace possible. Grâce aux dates d'échéance Tâche Universelle, vos agents peuvent partager la responsabilité d'exécution avec vos employés.

Explorer

Découvrez comment les employés, les agents et les gestionnaires utilisent Tâche Universelle.

Configurer

Planifiez et configurez votre implémentation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser

Travaillez sur des tâches universelles.

Référence

Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Traduction automatique

Explorer Tâche Universelle

L'application ServiceNow Tâche Universelle permet aux agents de créer des tâches pour vos employés. L'agent peut demander des informations supplémentaires ou l'exécution d'une action afin de résoudre le ticket ou la demande parent.

Tâche Universelle offre des tâches prédéfinies à utiliser par l'agent. Avec Tâche Universelle, vous pouvez :

- créer des tâches pour les employés à partir de tout type de ticket étendant la table de tâches ;
- permettre aux départements de configurer les tâches qui résolvent les cas d'utilisation spécifiques de leur domaine ;
- offrir aux départements les moyens de créer des modèles pour les formulaires de tâches couramment utilisés ;
- informer les employés des tâches à surveiller ;
- permettre aux employés d'effectuer des tâches à l'aide des widgets du portail Tâche Universelle standard et de l'application Now Mobile.

Expérience du demandeur

Tâche Universelle permet aux employés d'afficher les tâches qui leur sont affectées dans la même demande à accomplir. Les employés peuvent également communiquer avec les agents dans la tâche qui a été créée. Par exemple, un employé crée une demande

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

universelle pour un ordinateur portable. L'agent affecté pour cette demande peut demander à l'employé de soumettre une demande de catalogue pour commander l'ordinateur portable. Les employés peuvent afficher la tâche dans l'onglet **À faire** de l'Centre de services aux employés. Les employés peuvent également afficher la tâche dans l'onglet **Tasks (Tâches)**, sous Individual Requests (Demandes individuelles) dans la page **Requests (Demandes)** de l'Centre de services aux employés et de Portail de services, si le service respectif configure l'onglet comme indiqué dans Ajouter un onglet Tâche sur la page Ticket standard.

Expérience de l'agent

Les agents peuvent avoir un aperçu des actions des employés et leur attribuer des tâches, le cas échéant. Les agents peuvent créer plusieurs tâches pour une seule demande et afficher toutes les tâches universelles qui ont été créées pour un ticket dans la section Listes connexes.

Pour en savoir plus sur les types de tâches disponibles, reportez-vous à Types Tâche Universelle.

Types Tâche Universelle

Les types de tâches de l'application Tâche Universelle permettent à votre agent d'affecter des tâches prédéfinies à un employé. Avec ces tâches prédéfinies, votre agent peut attribuer des tâches aux employés plus rapidement et plus efficacement. Vous choisissez les types de tâches que vous souhaitez rendre disponibles pour les agents de votre organisation.

Vous pouvez choisir de rendre les types de tâches suivants disponibles dans votre propre organisation :

- Soumettre l'élément de catalogue : permet aux agents de demander aux employés d'envoyer des éléments de catalogue.
- Charger des documents : permet aux agents de demander aux employés de charger des documents qui peuvent s'avérer nécessaires pour répondre à une demande.
- Liste de vérification : permet aux agents de créer une liste de vérification des tâches que l'employé doit accomplir.
- Collecte des informations de l'employé : permet aux agents de collecter des informations de l'employé sans créer d'autres enregistrements de ticket ni ajouter de nouveaux champs à des tables existantes.
- Marquer une fois terminé : permet aux agents d'affecter une tâche qui contient des instructions d'exécution sous forme de descriptions de texte enrichi. Un employé peut montrer qu'une tâche est terminée en cliquant sur le bouton **Mark complete (Marquer comme terminé)**.

Modèle de données Tâche Universelle

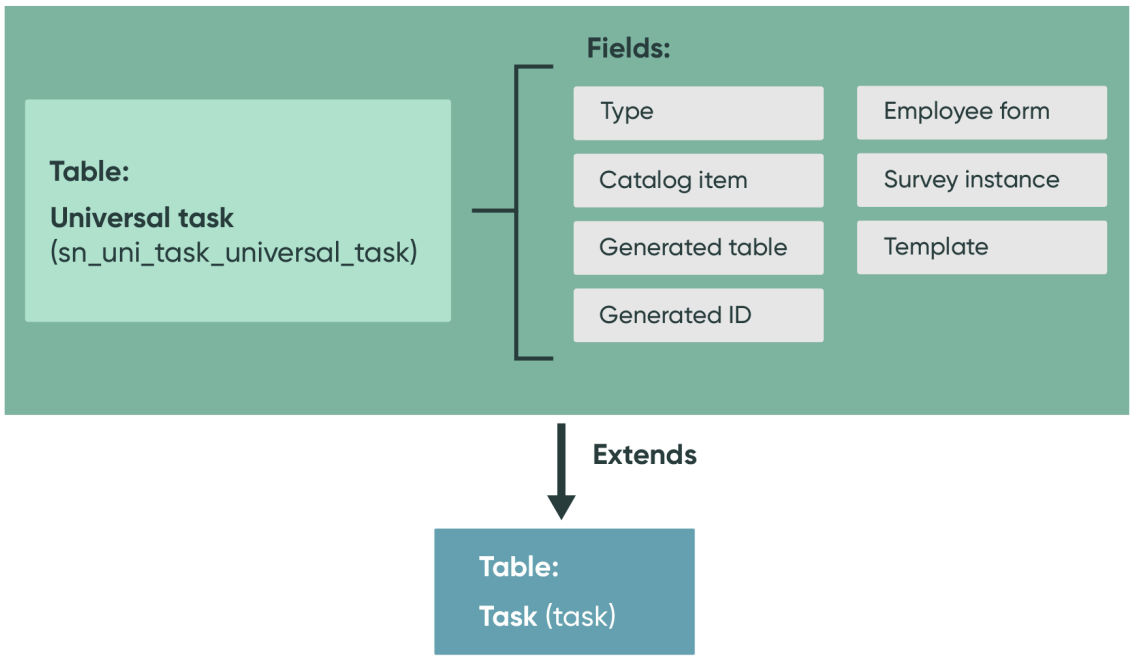
Tâche Universelle est un cadre de travail d'attribution de tâches que vous pouvez ajouter au système de création de tickets de tout département de votre organisation. Le modèle de données Tâche Universelle explique le cadre de travail d'attribution de tâches et ses personnalisations.

Vous pouvez créer Tâche Universelle pour tout département ou service, comme une demande universelle, un incident, un ticket RH ou une question juridique. Vous pouvez également affecter plusieurs tâches universelles pour une seule demande.

Le diagramme suivant est une vue d'ensemble du modèle de données Tâche Universelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le modèle de données Tâche Universelle utilise une combinaison de tables pour stocker les données :

- Tables Now Platform.
- Tables incluses dans l'application Tâche Universelle.

Pour en savoir plus sur les tables et composants installés avec l'application Tâche Universelle, consultez Composants installés avec Tâche Universelle.

La table Tâche Universelle [sn_uni_task_universal_task] étend la table Tâche [task] pour inclure :

- le type de tâche pour l'enregistrement actuel, par exemple, Charger un document ;
- l'élément de catalogue, si la tâche est de type Soumettre l'élément de catalogue ;
- la table générée qui stocke le nom de table qui contient les éléments de catalogue demandés ;
- l'ID généré qui est le sys_id de l'élément de catalogue demandé ;

> **Remarque :**
> l'élément de catalogue, la table générée et l'ID généré ne sont applicables que pour le type de tâche Soumettre l'élément de catalogue.

- le formulaire employé utilisé pour demander des informations pour la tâche de type Collecte des informations de l'employé ;
- l'instance d'enquête qui stocke l'ID d'instance du formulaire employé pour la tâche de type Collecte des informations de l'employé ;
- le modèle de tâche à utiliser, le cas échéant, pour remplir automatiquement le formulaire Tâche universelle [universal-task].

Les valeurs des champs État et Priorité de la table Tâche [task] ont été modifiées pour Tâche Universelle. Les états valides pour Tâche Universelle sont :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- 1 : Nouveau (état de brouillon). Les tâches à cet état ne sont visibles que par l'agent.
- 2 : Travail en cours. Les tâches à cet état sont visibles par l'employé auquel elles sont affectées.
- 3 : Terminé. Les tâches passent à l'état Terminé lorsque l'employé les a effectuées.
- 4 : Annulé. Les tâches à cet état peuvent être annulées par des agents avant qu'elles ne soient effectuées.

Les valeurs de priorité valides pour Tâche Universelle sont :

- 1 : Critique. Priorité la plus élevée pour les tâches urgentes ou sensibles au facteur temps.
- 2 : Élevée. Tâches importantes, mais pas urgentes.
- 3 : Modérée. Tâches qui doivent être effectuées.
- 4 : Faible. Tâches facultatives.

La table Tâche Universelle [sn_uni_task_universal_task] suit la séparation des données.

Table de configuration Tâche Universelle

La table de configuration Tâche Universelle est configurée de façon à identifier les détails suivants :

- Table parente ou table spécifique du département qui utilise Tâche Universelle. Par exemple, si Tâche Universelle est utilisée avec des tickets RH, la table des tickets RH est la table parente. Tâche Universelle peut être créée uniquement dans une table qui est une extension de la table de tâches.
- Types de tâches disponibles pour les agents leur permettant d'attribuer des tâches au demandeur. Pour en savoir plus, consultez Types Tâche Universelle.
- Le champ **Affecté par défaut à** qui indique le champ **demandeur** dans la table parent. Pour renseigner automatiquement le champ **Assigned to (Affecté à)** avec le délégataire lors de la création d'une tâche, configurez le champ **Default Assigned to (Affecté par défaut à)**.

Pour en savoir plus, consultez Configurer Tâche Universelle pour votre service.

Certains types de tâches spécifiques peuvent avoir des tables de configuration supplémentaires. Par exemple, pour le type de tâche Soumettre l'élément de catalogue, la table Configuration des tâches du catalogue [sn_uni_task_catalog_task_config] détermine les filtres à appliquer aux éléments de catalogue qui sont disponibles pour un agent. Pour en savoir plus, voir Configurer les éléments de catalogue pour votre service.

La table Configuration de la tâche universelle [sn_uni_task_config] et la table Configuration des tâches du catalogue [sn_uni_task_catalog_task_config] suivent la séparation des processus.

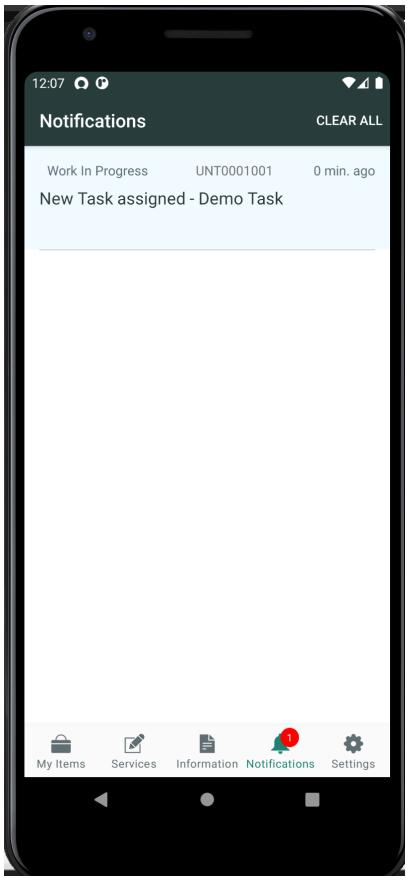
Tâche Universelle dans Now Mobile

Vous pouvez effectuer des tâches universelles qui vous sont affectées en temps réel à partir de votre propre équipement mobile en utilisant l'application Now Mobile.

À partir de votre équipement mobile, vous pouvez obtenir des notifications sur les mises à jour de vos tâches universelles, découvrir quand une nouvelle tâche vous est affectée ou encore voir les nouveaux commentaires ajoutés à l'une de vos tâches.

Traduction automatique

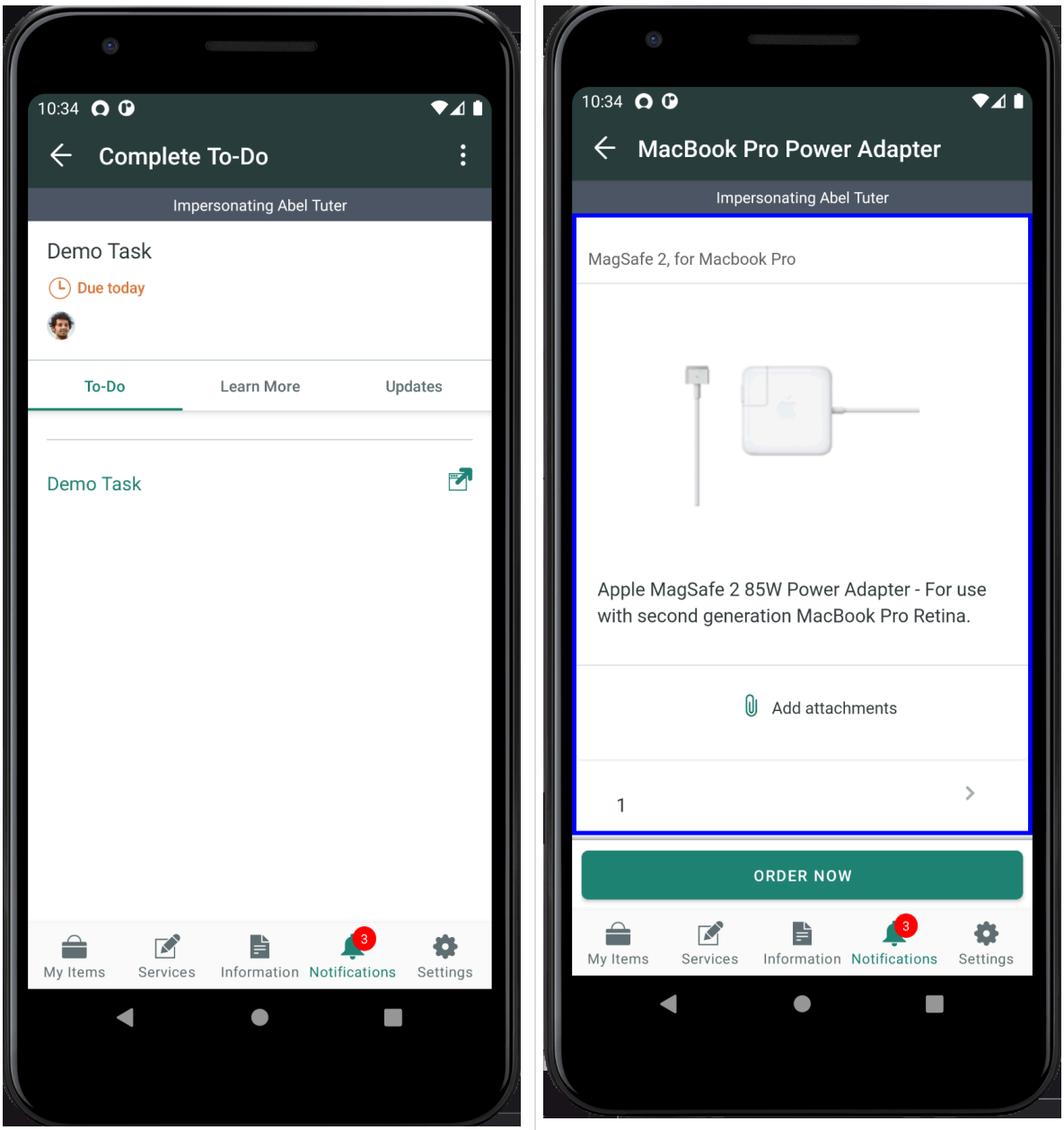
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Affichez et effectuez les tâches universelles qui vous sont affectées dans l'onglet **To-Do (À faire)**. Pour obtenir des instructions, consultez Afficher et mettre à jour Tâche Universelle à l'aide de Now Mobile.

Traduction automatique

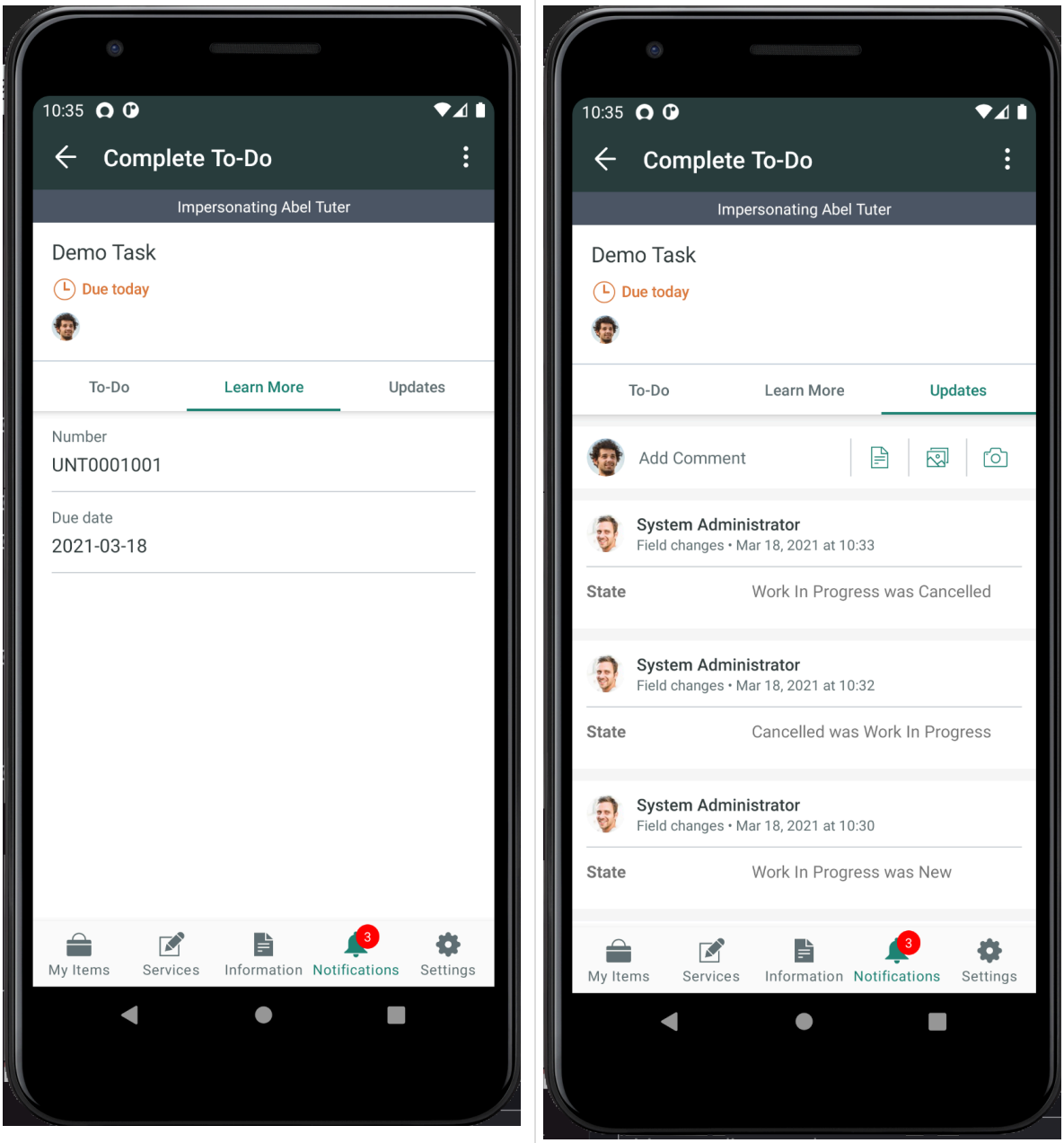
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Restez informé de toutes les activités liées à vos tâches universelles en en cherchant les détails dans l'onglet **Learn More (En savoir plus)**. Vous pouvez ajouter des commentaires sur votre tâche ou ajouter des images et des documents en tant que pièces jointes dans l'onglet **Updates (Mises à jour)**. Vous pouvez même commencer une conversation de messagerie instantanée avec un agent virtuel à l'aide de l'icône ⋮.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Installer et configurer Tâche Universelle

Vous devez installer et configurer l'application Tâche Universelle pour permettre aux agents d'affecter des tâches aux employés afin de répondre à une demande.

Installer Tâche Universelle

Vous devez disposer du rôle admin pour installer l'application Tâche Universelle (sn_uni_task). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rôles et tables requis sont installés avec Tâche Universelle. Vérifiez que la propriété glide.enforce_security_scope.sn_uni_task est définie sur true dans le champ d'application global.

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Tâche Universelle.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Tâche Universelle (sn_uni_task).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Tâche Universelle.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
5. Sélectionnez **Installer**.

Composants installés avec Tâche Universelle

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application Tâche Universelle, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Admin [sn_uni_task.admin]	Affichez et configurez l'application Tâche Universelle.	Aucune

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Vue du rapport [sn_uni_task.report_view]	Accédez aux rapports Tâche Universelle et affichez-les.	Aucune
Administrateur de formulaire employé [sn_uni_task.emp_form_admin]	Créez et gérez des formulaires employé.	survey_admin
Concepteur de formulaire employé [sn_uni_task.emp_form_creator]	Créez et modifiez des formulaires employé.	survey_creator
sn_uni_task.template_admin	Créez et gérez des modèles Tâche Universelle.	Aucun

Tables installées

Table	Description
Tâche Universelle [sn_uni_task_universal_task]	Stocke les détails de l'enregistrement Tâche Universelle d'une table spécifique du département.
Configuration de la tâche universelle [sn_uni_task_config]	Stocke la liste des types de tâches pour chaque table spécifique du département.
Configuration des tâches du catalogue [sn_uni_task_catalog_task_config]	Stocke les détails des éléments de catalogue de la table spécifique du département.
Configuration de base de la tâche [sn_uni_task_base_task_config]	Sert de table de base pour les tables de configuration de tous les types de tâches.
Formulaire employé [sn_uni_task_employee_form]	Stocke les enregistrements de formulaire employé qui ont été créés pour la tâche de type Collecte des informations de l'employé.
Configuration de tâche des informations de l'employé [sn_uni_task_emp_input_task_config]	Stocke les rôles qui peuvent afficher les réponses des formulaires employé remplis pour chaque table spécifique du département.
Modèle de tâche universelle [sn_uni_task_template]	Stocke les modèles de tâches universelles avec des valeurs de champ prédéfinies qui peuvent être appliquées aux formulaires Tâche Universelle.
Mappage de modèle dynamique de tâche universelle [sn_uni_task_dynamic_template_mapping]	Stocke les mappages de modèles dynamiques entre les champs Tâche Universelle et les champs de table parente.

Configurer votre service pour Tâche Universelle

Vous pouvez configurer les actions d'interface utilisateur et les listes connexes de l'application Tâche Universelle afin de pouvoir afficher et créer des tâches universelles pour votre service. Les services sont les différents départements de votre organisation, tels que les services IT, les RH et le service juridique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter le rôle d'administrateur Tâche Universelle

Affectez le rôle sn_uni_task.admin aux administrateurs d'application afin qu'ils puissent intégrer et configurer Tâche Universelle. Les rôles contrôlent l'accès aux fonctionnalités, aux options et aux données.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_uni_task.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez affecter des rôles à des utilisateurs ou des groupes individuels. Si vous appliquez des rôles à des groupes, leurs membres héritent de ces rôles.

Avant de pouvoir affecter le rôle sn_uni_task.admin à des utilisateurs spécifiques, l'utilisateur connecté doit également disposer du rôle sn_uni_task.admin. Par défaut, le rôle administrateur contient le rôle sn_uni_task.admin. Les administrateurs peuvent affecter le rôle sn_uni_task.admin à d'autres agents qui travailleront sur la configuration de Tâche Universelle pour leurs services respectifs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Groupes**.
2. Ouvrez le groupe auquel vous souhaitez affecter le rôle sn_uni_task.admin.
3. Dans la liste connexe Rôles, cliquez sur **Edit (Modifier)**.
4. Dans la liste Collection, sélectionnez **sn_uni_task.admin**.
5. Cliquez sur **Ajouter**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

La propriété *sn_uni_task.min_admin_count* dans la table Propriétés système [sys_properties] garantit qu'un nombre minimal d'administrateurs dans le champ d'application est actif à un moment donné pour la gestion de l'application. Pour Tâche Universelle, le nombre minimal d'administrateurs dans le champ d'application est réglé sur deux par défaut. Vous pouvez modifier cette propriété pour augmenter le nombre minimal.

Remarque :
assurez-vous qu'au moins deux agents disposent du rôle sn_uni_task.admin. Si vous n'affectez ce rôle qu'à un seul agent et que cette personne est désactivée, vous n'aurez plus aucun agent capable d'assurer les fonctions d'administration Tâche Universelle.

Créer des actions d'interface utilisateur pour votre service avec Tâche Universelle

Créez des actions d'interface utilisateur pour votre service afin que les agents puissent créer des tâches universelles.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Les administrateurs et les utilisateurs ayant le rôle ui_action_admin peuvent définir les actions d'interface utilisateur. Les actions d'interface utilisateur doivent être configurées à la fois pour les formulaires Now Platform et Espace de travail d'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Dans la liste d'actions d'interface utilisateur, cliquez sur **New (Nouveau)**.
3. Entrez le nom de l'action d'interface utilisateur.
   Par exemple, entrez le nom `Assign Task` (Affecter une tâche).
4. Sélectionnez la table spécifique du service pour laquelle Tâche Universelle est en cours de configuration.
   Par exemple, sélectionnez la table Universal Request [universal_request] pour placer l'action d'interface utilisateur Affecter une tâche sur la vue de formulaire ou l'espace de travail de la Tâche Universelle.

   Remarque :
   pour toute nouvelle action d'interface utilisateur, assurez-vous de toujours sélectionner la table de services appropriée.

5. **Facultatif :** Décochez la case **Show insert (Afficher l'insertion)**.
   Si la case **Show insert (Afficher l'insertion)** reste cochée, l'action d'interface utilisateur permettant de créer une tâche s'affiche même lorsque le ticket principal est créé.
6. Cochez la case **Bouton du formulaire**.
7. Dans le champ **Script**, entrez le script suivant.

```
var gr = new GlideRecord("sn_uni_task_universal_task");
gr.initialize();
gr.setValue("parent",current.sys_id);
action.openGlideRecord(gr);
action.setReturnURL(current);
```

8. Dans l'onglet **Espace de travail**, cochez la case **Bouton du formulaire d'espace de travail**.
9. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs et les descriptions, consultez Créer une action d'interface utilisateur.
10. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter une liste connexe Tâche Universelle

Ajoutez une liste connexe Tâche Universelle à un formulaire spécifique du service dans Now Platform et Espace de travail d'agent pour que les agents affichent une tâche universelle pour la demande.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la table à laquelle la liste connexe doit être ajoutée.
2. Ouvrez un formulaire spécifique du service.
3. Cliquez avec le bouton droit sur le menu contextuel des actions supplémentaires.
4. Accédez à la **Configurer** > **Listes connexes**.
5. Sur le formulaire, sélectionnez **Tâche Universelle->Parent**.
6. Sélectionnez un nom de vue :

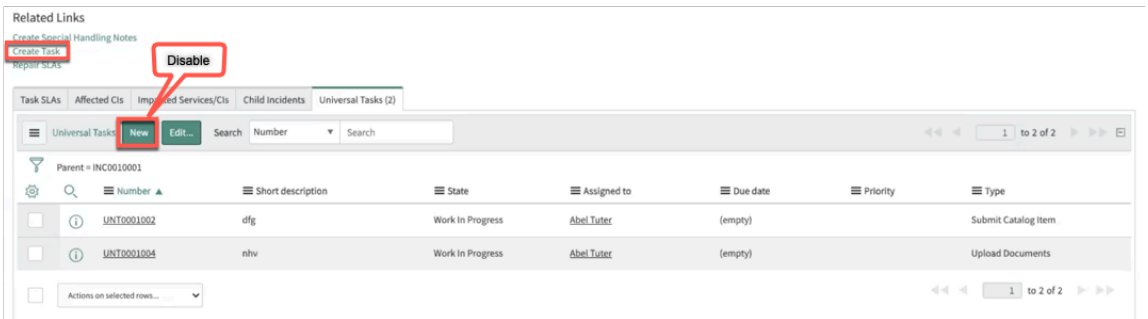
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vue par défaut : pour ajouter la liste connexe Tâche universelle dans le formulaire Now Platform.
- Espace de travail : pour ajouter la liste connexe Tâche universelle dans le formulaire Espace de travail d'agent.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
en raison de restrictions de listes de contrôle d'accès (ACL), le bouton **New (Nouveau)** peut ne pas fonctionner lors de la création d'une tâche. Vous pouvez masquer le bouton **New (Nouveau)** sur la liste connexe et utiliser l'action d'interface utilisateur pour créer une tâche universelle.



Pour plus d'informations sur l'ajout de listes connexes, consultez Listes connexes .

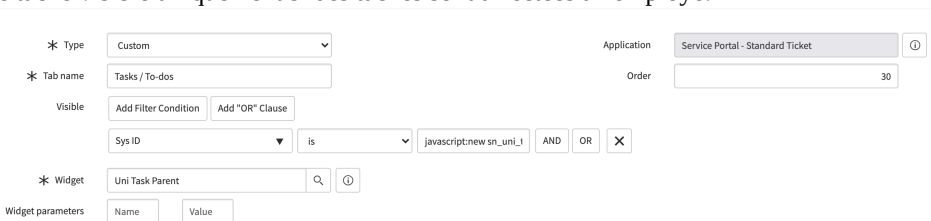
Ajouter un onglet Tâche sur la page Ticket standard

Ajoutez un onglet Tâche sur la page Ticket standard pour que les employés affichent les tâches qui leur sont affectées par les agents.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard**.
2. Cliquez sur votre table spécifique du service pour l'ouvrir.
3. Dans la liste connexe Configuration des onglets, cliquez sur **New (Nouveau)**.
4. Dans le formulaire de configuration des onglets, dans le champ **Type**, sélectionnez **Personnalisé**.
5. Entrez le **nom de l'onglet**.
   Par exemple, `Tasks/To-dos`.
6. Ajoutez les conditions de filtre appropriées pour contrôler la visibilité de l'onglet.
   Par exemple, définissez l'**ID système** sur `javascript:new sn_uni_task.UniversalTaskUtils().hasTasksToShow(current)` pour rendre l'onglet de tâche visible uniquement si des tâches sont affectées à l'employé.



7. Dans le champ **Widget**, ajoutez un widget.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Uni Task Parent est le widget par défaut que vous pouvez utiliser pour ajouter l'onglet **Tâche universelle** dans le ticket standard.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

Définir les critères d'agent pour Tâche Universelle

Définissez les critères d'un agent afin qu'il puisse accéder à la table parente pour Tâche Universelle. Le critère par défaut est le suivant : les agents doivent disposer d'un accès en écriture à la table parente.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En utilisant un point d'extension, vous pouvez ajouter d'autres conditions pour que les agents se qualifient en tant qu'agents Tâche Universelle. Si ce point d'extension n'est pas implémenté, les agents disposant d'un accès en écriture à la table parente sont traités par défaut en tant qu'agents UT pour la table parente.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Dans la colonne API name (Nom de l'API), recherchez `sn_uni_task.UniversalTaskParentAccess`.
3. Pour créer un script de points d'extension qui définit les critères d'agent pour votre service, cliquez sur **Créer des implémentations** dans le lien connexe.
   Pour en savoir plus sur les points d’extension, consultez .
4. Spécifiez les critères pour qu'un agent ait accès à la table parente.
   Par exemple, vous pouvez veiller à ce que l'agent appartienne à un groupe d'affectation spécifique en plus de disposer d'un accès en écriture à la table parente.

Configurer Tâche Universelle pour votre service

Configurez l'application Tâche Universelle pour votre service afin de pouvoir créer et affecter des tâches aux employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_uni_task.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tâche universelle** > **Administration** > **Configuration de la tâche universelle**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, reportez-vous à Tâche Universelle Formulaire de configuration.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les éléments de catalogue pour votre service

Filtrez les éléments de catalogue que vous souhaitez afficher dans la tâche Soumettre l'élément de catalogue pour votre service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

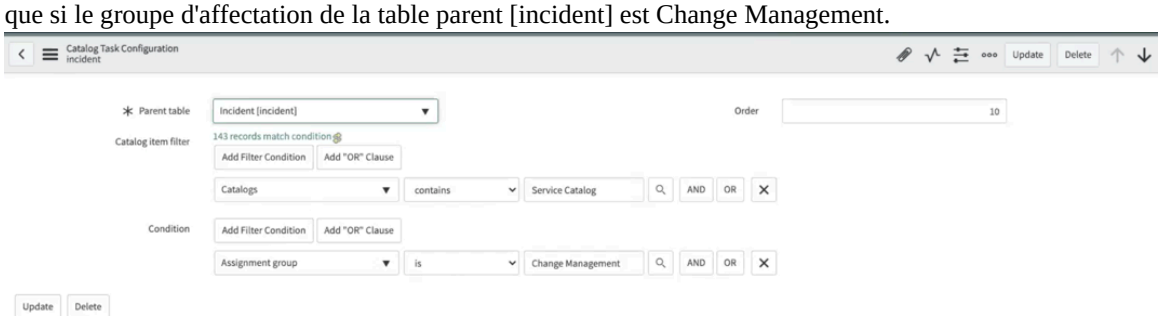
Avant de commencer
Rôle requis : sn_uni_task.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter des filtres pour gérer les éléments de catalogue qui sont disponibles pour un utilisateur. Par exemple, certains éléments de catalogue peuvent être restreints en fonction de l'emplacement ou du type de service de la demande.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Tâche universelle** > **Administration** > **Configuration de base du catalogue**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez votre table spécifique du service comme table parente.

> **Remarque :**
> vous pouvez sélectionner uniquement les tables spécifiques du service qui ont été configurées pour Tâche Universelle avec le type de tâche Soumettre l'élément de catalogue.

4. Pour filtrer les éléments que vous affichez dans la tâche Soumettre l'élément de catalogue, ajoutez le champ **Catalog item filter (Filtre d'élément de catalogue)**.
5. Saisissez la valeur **Ordre**.
6. Ajoutez une **condition** de table parente pour l'élément de catalogue, le cas échéant.
   Par exemple, dans la configuration suivante, le filtre Élément de catalogue ne s'applique que si le groupe d'affectation de la table parent [incident] est Change Management.



   Vous pouvez créer plusieurs conditions pour configurer vos éléments de catalogue. Les conditions dotées de valeurs d'ordre inférieures ont priorité sur les valeurs d'ordre supérieures.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les rôles afin d'afficher les formulaires employé

Configurez les rôles pour permettre à vos agents de consulter les réponses des employés dans les formulaires employé Tâche Universelle.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_uni_task.admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Tâches universelles** > **Administration** > **Configuration de tâche des informations de l'employé**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, reportez-vous à Formulaire Configuration de tâche des informations de l'employé.

4. Dans le champ **Parent table (Table parente)**, sélectionnez la table parente.

   Remarque :
   vous ne pouvez sélectionner que les tables qui ont été configurées pour Tâche Universelle.

5. Dans le champ **Response view roles (Rôles de la vue des réponses)**, sélectionnez les rôles de vos agents.
6. Dans le champ **Condition script (Script de condition)**, ajoutez un script de condition, le cas échéant.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les points d'extension pour Tâche Universelle

Fournissez l'implémentation pour childTaskCancelled, childTaskCompleted, childTasksClosed du point d'extension scripté pour exécuter la logique personnalisée du service, lorsqu'une tâche universelle est annulée, terminée ou fermée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Points d'extension système** > **Points d'extension scriptés**.
2. Recherchez `sn_uni_task.UniversalTaskCloseEvents`.
3. Pour créer votre script de point d'extension spécifique du service, cliquez sur **Créer des implémentations** dans la liste connexe.
   Pour plus d'informations, consultez Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités de l'application .
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Afficher les tâches universelles d'une demande dans Now Mobile

Affichez toutes les tâches universelles qui sont affectées à une demande particulière en configurant simplement l'onglet **Tasks (Tâches)** dans Now Mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le panneau de navigation, saisissez `sys_sg_form_segment.list`.
2. Dans la page Form Screen Segments (Segments d'écran de formulaire), cliquez sur **New (Nouveau)**.
3. Sélectionnez l'écran de formulaire **Ma demande** spécifique du service.
   Pour trouver votre formulaire **Ma demande** spécifique du service, sélectionnez un écran de formulaire **Ma demande** puis affichez un aperçu de l'enregistrement.
4. Dans le champ de l'écran incorporé, sélectionnez **Tasks (Tâches)**.
5. Dans le champ **Order (Ordre)**, saisissez un nombre pour indiquer l'ordre dans lequel vous souhaitez que l'onglet apparaisse.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Masquer la barre de modèle sur le formulaire Tâche Universelle

Masquez la barre de modèle pour le formulaire Tâche Universelle, car il n'inclut pas de modèles Tâche Universelle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le panneau de navigation, saisissez `sys_properties_list.do`.
2. Sur la page System Properties (Propriétés système), cliquez sur **New (Nouveau)**.

> **Remarque :**
> assurez-vous que l'application se trouve dans le périmètre d'application global.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de propriété système

Champ	Valeur
Nom	glide.ui.show_template_bar.sn_uni_task_universal_task
Type	vrai | faux
Valeur	faux

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Pour effacer le cache de votre instance, dans votre navigateur, saisissez `<server_url/cache.do>`.

Supprimer le rôle administrateur Tâche Universelle du rôle administrateur

Supprimez le rôle sn_uni_task.admin du rôle administrateur afin de pouvoir empêcher un utilisateur disposant du rôle administrateur par défaut de consulter toutes les tables Tâche Universelle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, un administrateur système dispose également du rôle sn_uni_task.admin et peut accéder aux informations relatives à Tâche Universelle. Pour sécuriser votre application, supprimez le rôle sn_uni_task.admin du rôle administrateur. Ainsi, vous empêchez l'utilisateur disposant d'un rôle administrateur par défaut de consulter toutes les informations relatives à Tâche Universelle.

> **Remarque :**
> assurez-vous d'avoir terminé la configuration de Tâche Universelle avant de supprimer le rôle sn_uni_task.admin du rôle administrateur.

Procédure

1. Connectez-vous en tant qu'administrateur.
2. Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Rôles**.
3. Sélectionnez **admin**.
4. Dans l'onglet **Contient des rôles**, cliquez sur **Modifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
si le bouton **Edit (Modifier)** n'est pas affiché, définissez le périmètre de l'application sur Global.

5. Dans la colonne Contains Roles List (Contient une liste de rôles), mettez le rôle **sn_uni_task.admin** en surbrillance et déplacez-le vers la colonne Collection.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Mise en page des notifications par e-mail pour les notifications de Tâche Universelle

Utilisez la mise en page et le modèle de notification par e-mail fournis avec l'application Tâche Universelle (sn_uni_task) pour transmettre des notifications par e-mail. Appliquez la mise en page aux notifications par e-mail pour en améliorer l'apparence, et transmettez des notifications personnalisées.

Le tableau suivant répertorie les notifications par e-mail fournies avec Tâche Universelle. Vous pouvez choisir de modifier le corps de l'e-mail ou de conserver les versions par défaut.

Notifications par e-mail pour Tâche Universelle

Nom de la notification	Utilisé pour	Champs où les destinataires sont identifiés
Tâches enfants universelles fermées	Envoie une notification par e-mail lorsque toutes les tâches universelles enfants du parent sont fermées.	Champ Affecté à du parent
Affectation de Tâche Universelle pour Affecté à	Envoie une notification par e-mail lorsque la tâche est affectée et que le délégataire change ou que l'état passe à Travail en cours.	Affecté à, Liste de surveillance
Affectation de Tâche Universelle pour le groupe	Envoie une notification par e-mail lorsque la tâche est affectée à un groupe et que le groupe change, ou que l'état passe à Travail en cours.	Groupe d'affectation, Liste de surveillance
Tâche Universelle annulée	Envoie une notification par e-mail lorsque la tâche est annulée.	Ouvert par, champ Affecté à du parent
Tâche Universelle annulée pour Affecté à		Affecté à, Liste de surveillance
Tâche Universelle annulée pour le groupe		Groupe d'affectation, Liste de surveillance
Tâche Universelle modifiée pour Affecté à	Envoie une notification par e-mail lors de la mise à jour du type de tâche, de la brève description ou de la description.	Affecté à, Liste de surveillance
Tâche Universelle modifiée pour le groupe		Groupe d'affectation, Liste de surveillance
Tâche Universelle commentée pour Affecté à	Envoie une notification par e-mail lorsqu'il y a un nouveau commentaire supplémentaire sur la tâche.	Affecté à, Liste de surveillance, Ouvert par, champ Affecté à du parent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications par e-mail pour Tâche Universelle (suite)

Nom de la notification	Utilisé pour	Champs où les destinataires sont identifiés
Tâche Universelle commentée pour le groupe		Groupe d'affectation, Liste de surveillance, Ouvert par, champ Affecté à du parent
Tâche Universelle terminée	Envoie une notification par e-mail lorsque la tâche est terminée.	Ouvert par, champ Affecté à du parent
Tâche Universelle terminée pour Affecté à		Affecté à, Liste de surveillance
Tâche universelle terminée pour le groupe		Groupe d'affectation, Liste de surveillance

Important :
Ces notifications par e-mail sont automatiquement configurées pour un nouvel utilisateur de Tâche Universelle.

Si vous êtes un utilisateur existant d'une Tâche Universelle version antérieure à San Diego, mettez à niveau vers Centre des employés ou Centre des employés Pro installez le module d'extension Employee Experience Foundation à partir de ServiceNow Store pour commencer à utiliser ces notifications par e-mail.

Domain separation et Tâche Universelle

La séparation de domaines est prise en charge pour ServiceNow Tâche Universelle. Tâche Universelle permet aux agents de demander des informations supplémentaires à l'employé ou de demander à l'employé d'accomplir une activité afin de résoudre un ticket. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

Dans le cadre de travail Tâche Universelle, toutes les configurations sont séparées par domaine de processus, et les tables de données, à savoir la table Tâche Universelle, la table Formulaire employé et la table Modèle de tâche sont des offres de séparation de domaines des données.

Comment fonctionne Domain separation dans Tâche Universelle

Les tables de configuration de Tâche Universelle sont séparées par domaine de processus. Ainsi, les configurations créées par les domaines parents sont également implémentées dans les domaines enfants. Toutefois, un domaine enfant peut remplacer la configuration, si nécessaire. Par exemple, dans une organisation, les services sont les domaines enfants, tandis que l'organisation est le domaine parent. Les types de tâches disponibles pour Tâche Universelle dans une organisation particulière sont également disponibles pour les différents services de cette organisation. Toutefois, un service particulier peut remplacer les types de tâches si nécessaire.

Les tables de données dans Tâche Universelle sont séparées par domaine de données. Ainsi, les données stockées dans l'un des domaines enfants sont accessibles au domaine parent. Par exemple, si un service utilise des modèles de tâches, les données capturées dans la table Modèles de tâches pour le domaine de service sont accessibles au domaine de l'organisation, mais pas aux domaines des autres services, sauf s'ils sont configurés.

Tables

Les tables Configuration suivantes sont séparées par processus :

- sn_uni_task_config
- sn_uni_task_base_task_config
- sn_uni_task_catalog_task_config
- sn_uni_task_emp_input_task_config

Les tables Données suivantes sont séparées par données :

- sn_uni_task_universal_task
- sn_uni_task_template
- sn_uni_task_employee_form

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Utiliser Tâche Universelle

Les agents peuvent utiliser l'application Tâche Universelle pour créer des tâches pour les employés et gérer la résolution de la demande. Les employés peuvent afficher et accomplir les tâches qui leur sont affectées à l'aide de l'Centre de services aux employés ou de l'application Now® Mobile.

Créer une tâche universelle

Créez une tâche universelle pour une demande et affectez-la à l'employé ou créez plusieurs tâches pour une demande à l'aide de Tâche Universelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : configurable par votre service

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents Tâche Universelle, tels que configurés dans Définir les critères d'agent pour Tâche Universelle, peuvent créer une nouvelle tâche universelle à l'aide de l'action d'interface utilisateur disponible sur la page de ticket.

Remarque :
pour contrôler l'accès à la création d'une tâche, configurez la visibilité de l'action d'interface utilisateur permettant de créer Tâche Universelle. Pour en savoir plus, voir Créer des actions d'interface utilisateur pour votre service avec Tâche Universelle.

Lorsqu'une tâche universelle est créée, elle est automatiquement affectée à l'employé tel que configuré dans Configurer Tâche Universelle pour votre service. L'employé reçoit une notification et peut afficher ou mettre à jour la tâche à partir de ServiceNow Centre de services aux employés. Si l'employé accède à la tâche à partir de Now Platform, il peut uniquement ajouter un commentaire et ajouter des personnes à la liste de surveillance.

Procédure

1. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez créer une tâche universelle.
2. Cliquez sur l'action d'interface utilisateur pour créer une tâche universelle.

   Remarque :
   le nom de l'action d'interface utilisateur est configurable et peut varier. Pour en savoir plus, voir Créer des actions d'interface utilisateur pour votre service avec Tâche Universelle

3. Renseignez les champs du formulaire.
   Consultez Tâche Universelle formulaire pour plus d'informations.
4. Sélectionnez l'une des options suivantes :

Résultats
Expérience employés : une nouvelle tâche est créée pour votre demande. Vous pouvez afficher et terminer la tâche dans l'onglet **Actions à faire** de l'Centre de services aux employés. Vous pouvez également afficher et effectuer la tâche dans l'onglet de tâche de la demande associée, si elle est configurée dans la configuration du ticket standard. Vous recevez des notifications si la tâche est annulée, fermée ou terminée, ou si un commentaire lui est ajouté. Des notifications sont envoyées aux personnes concernées lorsque des modifications sont apportées à la tâche.

Expérience de l'agent : vous pouvez maintenant afficher ou modifier la tâche. Vous pouvez également ajouter d'autres tâches à la même demande.

Afficher et mettre à jour Tâche Universelle à l'aide de Now® Mobile

Affichez et mettez à jour les tâches universelles qui vous sont affectées à l'aide de l'application Now Mobile.

Avant de commencer
Rôle requis : demandeur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, appuyez sur l'icône de l'application Now Mobile ( ).
2. Pour afficher toutes les tâches qui vous sont affectées, appuyez sur **Mes tâches**.
   Pour afficher les tâches universelles pour une demande particulière, appuyez sur **Mes demandes**, ouvrez la demande et allez dans l'onglet **Tâches**.
3. Appuyez sur une tâche universelle pour l'ouvrir.
4. Allez sur chaque onglet pour faire ce qui suit.

Créer un formulaire employé

Créez ou modifiez un formulaire employé afin de collecter des informations sur l'employé. Les formulaires employé sont des questionnaires conçus à l'aide du concepteur d'enquête pour collecter ou mettre à jour les informations fournies par les employés.

Avant de commencer

Pour utiliser cette tâche, créez d'abord un enregistrement de formulaire employé. Ensuite, utilisez le concepteur d'enquête pour concevoir un questionnaire pour l'employé.

Rôle requis : sn_uni_task.emp_form_admin ou sn_uni_task.emp_form_creator

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tâches universelles** > **Formulaires employé**.
2. Cliquez sur **Créer**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs de formulaire et les descriptions, reportez-vous à Formulaire employé.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Le bouton **Concepteur de formulaire** apparaît.
5. Pour ouvrir le concepteur d'enquête dans une nouvelle fenêtre, cliquez sur **Form designer (Concepteur de formulaire)**.
6. Pour créer des questions pour votre formulaire employé, utilisez le concepteur d'enquête.
   Pour plus d'informations sur les types de questions, consultez Éléments du concepteur d'enquête .
7. Cliquez sur **Save and Publish (Enregistrer et publier)**.

Résultats

Vous pouvez maintenant affecter le formulaire à un employé à l'aide de la tâche Collecte des informations de l'employé. Pour afficher les réponses des employés, cliquez sur **View Responses (Afficher les réponses)** une fois la tâche marquée comme terminée.

Remarque :
vous devez disposer de rôles spécifiques pour afficher les réponses des employés. Pour en savoir plus, voir Configurer les rôles afin d'afficher les formulaires employé

Modèles Tâche Universelle

Les modèles de tâches aident les agents à créer des enregistrements Tâche Universelle en remplissant automatiquement les champs d'un modèle.

La table de modèles de tâches [sn_uni_task_template] suit la séparation des données. Pour en savoir plus, voir Domain separation et Tâche Universelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À l'aide des modèles de tâches, vous pouvez créer des modèles pour des cas d'utilisation courants. Vous pouvez également définir un calendrier pour créer périodiquement des enregistrements basés sur un modèle.

Un modèle de tâche peut contenir des mappages statiques et dynamiques. Dans les mappages statiques, les valeurs des champs sont spécifiées et fixées individuellement. Dans les mappages dynamiques, les valeurs des champs sont mises à jour et mappées à partir d'une autre table. Vous pouvez créer des mappages de modèles dynamiques entre les champs de la table Tâche Universelle et toute autre table parente utilisant Tâche Universelle. À l'aide des mappages de modèles dynamiques, vous pouvez :

- mapper les champs Tâche Universelle aux champs de la table parente ;
- créer des modèles de texte pour les champs de la table parente ;
- décaler les champs de date par durées spécifiques.

Créer un modèle à l'aide du formulaire de modèle Tâche Universelle

Créez un modèle pour toute table de services afin de remplir automatiquement les champs d'un formulaire. La création de modèles pour des cas d'utilisation courants permet aux agents de créer des tâches universelles plus rapidement et assure l'uniformité des valeurs de champ.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_uni_task.template_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un modèle de tâche peut contenir des mappages statiques et dynamiques. Dans les mappages statiques, les valeurs des champs sont spécifiées et fixées individuellement. La procédure suivante concerne la création d'un mappage de modèle statique. Pour en savoir plus sur les modèles dynamiques, consultez Créer un mappage de modèle dynamique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Tâche universelle** > **Modèles de tâches** > **Créer**.
2. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les descriptions et les champs du formulaire, reportez-vous à Formulaire de modèle Tâche Universelle.
3. **Facultatif :** Sélectionnez **Schedule (Calendrier)** pour créer une tâche planifiée afin de créer des enregistrements basés sur ce modèle.
   Pour obtenir des instructions détaillées, consultez Créer des enregistrements basés sur un modèle .
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un modèle de tâche en enregistrant un formulaire

Enregistrez un formulaire Tâche Universelle rempli en tant que modèle. Il s'agit d'une alternative pour créer un modèle de tâche.

Avant de commencer
Vérifiez que vous disposez du formulaire Tâche Universelle que vous souhaitez utiliser. Si vous avez besoin de créer un formulaire, consultez Créer une tâche universelle.

Rôle requis : sn_uni_task.template_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à un formulaire Tâche Universelle.
2. Remplissez le formulaire tel qu'il doit apparaître lorsqu'un utilisateur applique le modèle.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
4. Cliquez sur **Create Universal Task Template (Créer un modèle de tâche universelle)**.
   Le modèle de tâche dont les formulaires sont remplis s'affiche.
5. Dans le champ **Name (Nom)**, saisissez un nom descriptif pour le modèle.
6. Définissez le champ **Parent table (Table parente)** sur une table spécifique du service.
   Si vous choisissez de ne sélectionner aucune table, la configuration s'applique à toutes les tables.
7. Apportez des modifications supplémentaires au besoin.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un mappage de modèle dynamique

Créez des modèles dynamiques pour mapper les champs d'un formulaire Tâche universelle aux champs correspondants du formulaire de la table parente. Les modèles dynamiques aident les agents à mapper les champs de la table parente aux champs de tâches universelles.

Avant de commencer

Veillez à disposer d'un accès en écriture à la table parente utilisée pour les mappages de modèles.

Rôle requis : sn_uni_task.template_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Des mappages de modèles dynamiques peuvent être créés pour les modèles auxquels une table parente est affectée. Dans un mappage dynamique, la valeur d'un champ est mise à jour avec la valeur du champ mappé dans la table parente. Les mappages de modèles dynamiques ont priorité sur les mappages de modèles statiques. Dans les mappages de modèles statiques, les champs sont définis sur des valeurs spécifiques. Pour en savoir plus sur la création d'un modèle statique, consultez Créer un modèle à l'aide du formulaire de modèle Tâche Universelle.

Procédure

1. Accédez à la **Tâche universelle** > **Modèles de tâches** > **Tous**.
2. Ouvrez le modèle pour lequel vous souhaitez créer des mappages.
3. Dans la liste connexe Mappages de modèles dynamiques de tâche universelle, cliquez sur **New (Nouveau)**.
4. Dans le champ **Universal task field (Champ de tâche universelle)**, sélectionnez le champ qui doit être mappé.
5. Dans le champ **Parent table field (Champ de la table parente)**, sélectionnez le champ qui doit être mappé au champ précédemment sélectionné dans le champ **Universal task field (Champ de tâche universelle)**.
   Selon le type de champ sélectionné dans le champ **Universal task field (Champ de tâche universelle)**, l'option **Advanced (Avancé)** s'affiche. Si vous sélectionnez l'option **Advanced (Avancé)**, les options suivantes sont disponibles en fonction du type d'entrée du champ de tâche universelle.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Un mappage a été créé pour un champ de tâche universelle spécifique. Vous pouvez répéter cette procédure pour mapper d'autres champs.

Utiliser des modèles de tâches

Utilisez un modèle de tâche pour remplir automatiquement un formulaire Tâche Universelle. L'utilisation d'un modèle de tâche permet aux agents de créer des tâches plus rapidement.

Avant de commencer
Rôle requis : accès en écriture à la table parente, si celle-ci est définie dans la configuration du modèle. Si aucune table parente n'est définie, tout agent peut accéder aux modèles de tâches et les utiliser.

Procédure

1. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez créer une tâche universelle.
2. Cliquez sur l'action d'interface utilisateur pour créer une tâche universelle.
3. Dans le champ **Template (Modèle)** du formulaire Tâche Universelle, sélectionnez le modèle à utiliser.
4. Remplissez les champs laissés vides par le modèle.
   Certains des champs sont déjà remplis par le modèle en fonction de celui que vous avez utilisé. Vous pouvez remplir vous-même les champs restants. Pour en savoir plus sur la signification de chaque champ, consultez Tâche Universelle formulaire.
5. Pour créer votre tâche, cliquez sur l'un des boutons suivants.

Ajouter la catégorie de liste dans Service Tâche Universelle Operations Workspace Core

Ajoutez la Tâche Universelle catégorie de liste au nouvel Espace de travail pour l'exploitation des services Core afin que les agents puissent accéder et naviguer dans divers modules directement à partir du nouvel espace de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En raison de l'obsolescence de l'ancien Service Operations Workspace, la Tâche Universelle liste des catégories ne s'affiche pas dans le nouvel espace de travail. Pour afficher les modules pertinents, vous pouvez ajouter manuellement des enregistrements à la table sys_ux_list_category.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables** > **Catégories de listes UX** > **Afficher la liste**.
   Pour accéder directement à la liste, vous pouvez utiliser la barre de recherche de navigation et effectuer une recherche à l'aide du nom de table sys_ux_list_category.list.
2. Insérez des enregistrements dans la table sys_ux_list_category en **sélectionnant Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus, consultez . .
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
La catégorie de liste Tâche universelle est ajoutée à Service Operations Workspace Core.

Ajouter des listes sous les catégories de liste Tâche Universelle

Ajoutez des listes sous la catégorie de liste nouvellement créée Tâche Universelle dans Service Operations Workspace afin que les agents puissent accéder à ces modules à partir du nouvel espace de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables** > **Listes UX** > **Afficher la liste**.
   Pour accéder directement à la liste, vous pouvez utiliser la barre de recherche de navigation et effectuer une recherche à l'aide du nom de table sys_ux_list.list.
2. Ajoutez des enregistrements dans la table sys_ux_list en sélectionnant **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus, consultez UX List form .
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Les listes de la catégorie de liste Tâche Universelle sont ajoutées.

Formulaire de liste UX SOW

Prenez connaissance des champs du formulaire de liste UX. Utilisez ce formulaire pour créer des listes supplémentaires dans le menu Listes de Service Operations Workspace.

Champs de la liste UX

Champ	Description
Titre	Affiche le nom de la catégorie de liste dans l'espace de travail.
Application	Le périmètre de l'application doit être défini sur Tâche Universelle.
Commande	Ordre dans lequel vous souhaitez afficher la catégorie de liste dans l'espace de travail.
Catégorie	Catégorie sous laquelle la liste doit être affichée dans l'espace de travail.
Actif	Option permettant d'activer l'affichage de cette catégorie dans l'espace de travail.
Table	Table source de la liste.
Configuration	Par défaut, ce champ est défini sur **Default-SOW**.
Conditions	Conditions pour filtrer les enregistrements de la table source.
Colonnes	Colonnes de la table qui doivent être affichées dans la liste de l'espace de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Grouper par colonne	Attribut qui serait utilisé pour regrouper la liste des enregistrements.
Vue	Vue permettant de déterminer les colonnes à afficher dans la liste de l’espace de travail. **Remarque :** Si vous sélectionnez une vue, le champ **Colonnes** est inactif.

Référence Tâche Universelle

Vous pouvez vous référer aux rubriques de référence pour en savoir plus sur les tâches universelles, y compris les listes et les formulaires.

Tâche Universelle formulaire

Formulaire Tâche Universelle pour créer un enregistrement de tâche.

Champs du formulaire Tâche Universelle

Champ	Description	
Numéro	Numéro unique généré pour l'Tâche Universelle. Le numéro Tâche Universelle commence par UNT.	
Parent	Numéro du ticket ou de la demande parent.	
Groupe d'affectation parent	Groupe affecté au ticket ou à la demande parent.	
Parent Assigned to (Parent affecté à)	Agent principalement chargé de travailler sur le ticket ou la demande parent.	
Type	Type de tâche affectée. Les options disponibles sont les suivantes : • Soumettre l'élément de catalogue • Télécharger des documents • Télécharger des documents • Marquer une fois terminé • Liste de vérification • Collecte des informations de l'employé	
	Soumettre l'élément de catalogue	Dans le champ **Élément de catalogue**, sélectionnez un élément de catalogue.
	Télécharger des documents	Utilisez le champ **Description** pour fournir des instructions ou des détails sur les documents à charger.
	Marquer une fois terminé	Utilisez le champ **Description** pour fournir des détails sur cette tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Tâche Universelle (suite)

Champ	Description	
		Remarque : une fois que l'employé termine la tâche, l'état de la tâche passe à **Terminé**.
	Liste de vérification	Dans la section **Liste de vérification**, ajoutez les éléments de la liste de vérification. Pour plus d'informations, consultez Créer une liste de vérification
	Collecte des informations de l'employé	Dans le champ **Formulaire employé**, sélectionnez le formulaire employé que l'utilisateur remplira. **Remarque :** les formulaires employé peuvent être créés à l'aide du concepteur d'enquête. Consultez Créer un formulaire employé pour plus d'informations.
	Pour en savoir plus sur la fonction de chaque type, reportez-vous à Types Tâche Universelle.	
Formulaire employé	Formulaire employé obligatoire. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si la tâche Collecte des informations de l'employé est sélectionnée dans le champ **Type**.	
Instance d'enquête	Lien vers le formulaire employé rempli. **Remarque :** ce champ s'affiche uniquement si la tâche Collecte des informations de l'employé est sélectionnée dans le champ **Type**, et que le champ **État** est renseigné.	
Modèle	Modèle de tâche pour remplir automatiquement le formulaire de tâche.	
État	État de l'Tâche Universelle. Voici les paramètres d'état disponibles : • Nouveau • En cours de résolution • Terminé • Annulé	
	Nouveau	État par défaut lorsque la tâche est un brouillon. Les tâches à cet état ne sont visibles que par l'agent.
	Travail en cours	La tâche est visible par l'employé et est affectée à ce dernier.
	Terminé	La tâche a été effectuée par l'employé.
	Annulé	La tâche a été annulée avant l'achèvement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs du formulaire Tâche Universelle (suite)

Champ	Description	
Priorité	Valeur qui identifie la rapidité avec laquelle le Service Desk doit traiter la demande. Les options disponibles sont les suivantes : • Critique • Élevée • Modéré • Faible	
	Critique	Priorité la plus élevée pour les tâches urgentes ou sensibles au facteur temps.
	Élevé	Tâches importantes, mais pas urgentes.
	Modérée	Tâches qui doivent être effectuées à un moment donné.
	Faible	Tâches facultatives.
Groupe d'affectation	Groupe affecté à l'Tâche Universelle. Ce champ est disponible pour les types de tâches **Marquer une fois terminé** et **Liste de vérification**. D'autres types de tâches nécessitent une mise à jour obligatoire du champ **Affecté à** avec le **groupe d'affectation**. **Remarque :** les notifications par e-mail ne sont envoyées que pour les deux types de tâches.	
Affecté à	Employé affecté à l'Tâche Universelle.	
Date d'échéance	Date d'achèvement prévue pour la tâche par l'employé.	
Liste de surveillance	Utilisateurs devant recevoir des notifications en cas de changement de l'état de la tâche.	
Description courte	Brève description de la demande.	
Description	Description détaillée de la demande.	
Commentaires supplémentaires (visibles par le client)	Plus d'informations sur le changement. Les informations contenues dans ce champ sont visibles par le client.	
Notes de travail	Informations sur la façon de résoudre l'Tâche Universelle ou les mesures prises pour le résoudre, le cas échéant. Cette note est destinée à une utilisation interne. Les informations contenues dans les notes de travail ne sont pas visibles pour vos clients.	

Tâche Universelle Formulaire de configuration

Utilisez le formulaire Configuration de la tâche universelle pour associer Tâche Universelle à votre service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration de la tâche universelle

Champ	Description
Table parente	Table spécifique du département à laquelle la tâche universelle doit être associée.
Types de tâches	Types de tâches mis à la disposition des agents.
Affecté par défaut à	Champ d'utilisateur de la table parent auquel la tâche universelle doit être affectée lors de sa création. **Remarque :** les agents peuvent toujours modifier la valeur du champ **Affecté à** au moment de la création d'une tâche universelle.

Formulaire employé

Utiliser le formulaire employé pour créer un nouvel enregistrement de formulaire employé pour Tâche Universelle

Formulaire employé

Champ	Description
Nom	Nom du formulaire employé.
Description	Description du formulaire employé.
Table parente	Table parente disponible pour le formulaire employé. La table parente est une table spécifique du département associée à une tâche universelle. Pour plus d'informations sur la configuration d'une table parente, reportez-vous à Configurer Tâche Universelle pour votre service. **Remarque :** • Seules les tables configurées pour Tâche Universelle le type de tâche **Collecte des informations de l'employé** peuvent être sélectionnées. • vous pouvez sélectionner une table parente uniquement si vous y avez accès en écriture.
Actifs	Option permettant d'activer le formulaire employé en vue de son utilisation.
État	État du formulaire. Ce champ est renseigné automatiquement.

Formulaire Configuration de tâche des informations de l'employé

Utilisez le formulaire Configuration de tâche des informations de l'employé pour configurer les rôles pouvant consulter le formulaire employé Tâche Universelle complété.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de tâche des informations de l'employé

Table parente	Table spécifique du département à laquelle la tâche universelle doit être associée. **Remarque :** vous ne pouvez sélectionner que les tables qui ont été configurées pour Tâche Universelle.
Rôles de la vue des réponses	Rôles qui contiennent le rôle de la vue des réponses.
Script de condition	Script permettant d'ajouter des conditions au rôle, le cas échéant.
Application	Nom du périmètre de l'application. Ce champ est sélectionné automatiquement.

Formulaire de modèle Tâche Universelle

Utilisez le formulaire de modèle Tâche Universelle pour créer un modèle Tâche Universelle.

Formulaire de modèle de tâche universelle

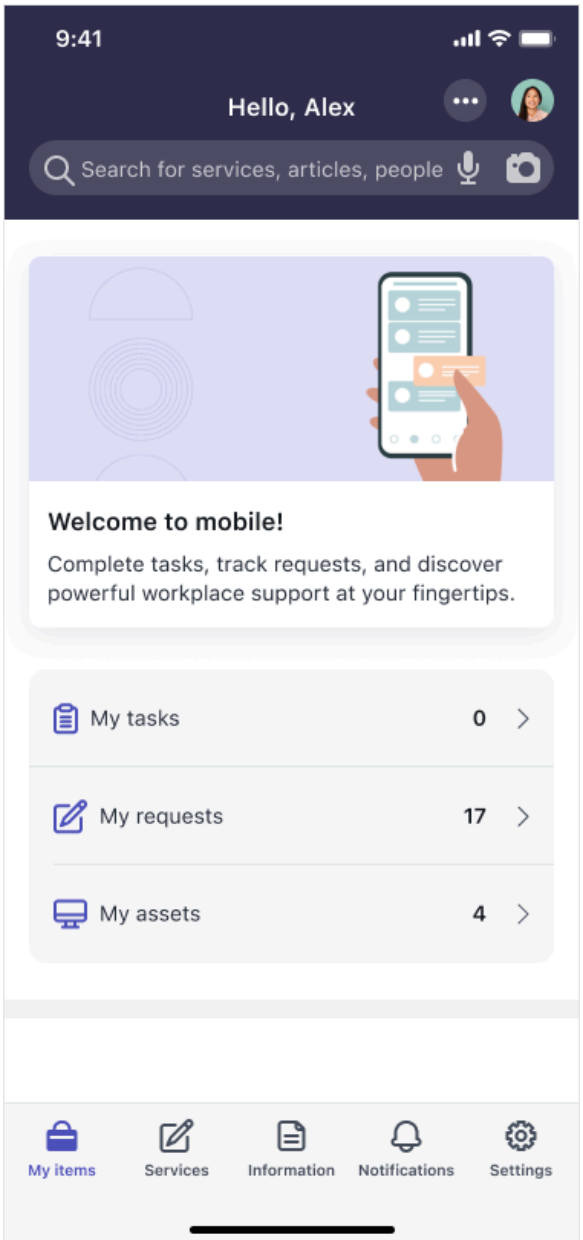
Champ	Description
Nom	Nom de ce modèle.
Table parente	Table à laquelle ce modèle s'applique. Par défaut, le modèle s'applique à toutes les tables.
Description courte	Description du modèle. **Remarque :** Ajouter du contenu à ce champ n'ajoute pas ce contenu au champ **Brève description** des formulaires qui utilisent ce modèle.
Modèle	Contenu qui remplit automatiquement les enregistrements qui sont basés sur ce modèle. Sélectionnez un champ dans la table spécifiée dans la colonne de gauche. Puis, saisissez les données à renseigner automatiquement dans la colonne de droite.
Application	Champ défini automatiquement en fonction du champ d'application de votre organisation.
Actif	Option permettant l'utilisation du modèle. Un modèle doit être actif pour être utilisé.

Application Now Mobile

Permettez à vos utilisateurs d'envoyer des incidents et des demandes, de gérer des tâches et d'accéder aux ressources de l'entreprise où qu'ils soient à l'aide de l'application Now Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Fonctionnalités de l'application Now Mobile

L'application Now Mobile est une application téléchargeable conçue pour aider vos employés à effectuer les tâches suivantes :

- Obtenir de l'aide en soumettant des demandes et des problèmes.
- Trouvez des réponses à l'aide de la recherche globale et de la base de connaissances.
- Afficher et signaler les problèmes en lien avec vos actifs
- Afficher et accomplir des tâches
- Télécharger des images et des pièces jointes sur les enregistrements ServiceNow
- Demander de l'aide sur Messagerie instantanée d'agent et Agent virtuel.
- Utiliser des raccourcis Siri préconfigurés et uniques pour l'application Now Mobile, afin d'effectuer des actions courantes.

Remarque : Pour plus d'informations, consultez Fonctionnalité du système de base pour ServiceNow Mobile .

Télécharger l'application

Téléchargez l'application Now Mobile pour Apple iOS ou Google Android à partir de l'App Store d'Apple ou du Google Play Store.

Accéder à la démo

Jetez un œil à la démo de l'application Now Mobile. La démo est une expérience organisée, conçue pour vous montrer comment les employés peuvent accomplir leur travail quel que soit l'endroit où

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ils se trouvent. Pour plus d'informations sur l'application, consultez Démo de l'application Now Mobile.

Démo de l'application Now Mobile

Accédez à la démo dans votre application Now Mobile pour savoir comment l'application peut vous aider à travailler de n'importe où en utilisant votre équipement mobile.

La démo Now Mobile comprend des démonstrations organisées pour montrer comment les employés, les nouveaux employés et les directeurs de l'information (DSI) peuvent travailler sur leur équipement mobile.

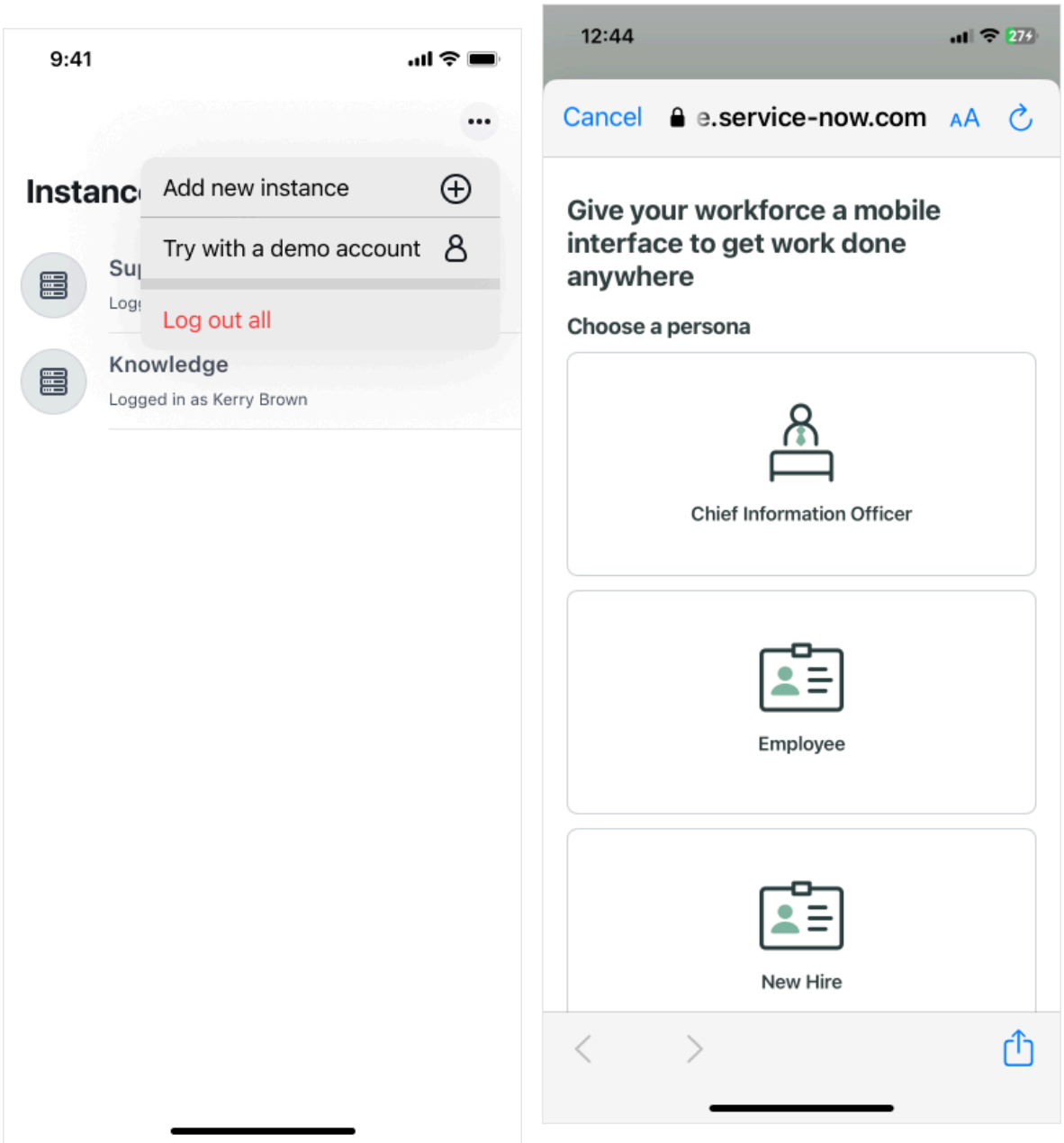
Accéder à la démo

Dans l'application Now Mobile , appuyez sur **Essayer avec un compte démo**. Ensuite, sélectionnez le rôle qui correspond à la démo que vous souhaitez voir :

- Employés : soumettre rapidement des incidents et des demandes, gérer des tâches et accéder aux ressources de la société
- Directeur de l'information : mesurer rapidement la performance de l'unité business informatique, se tenir informé des mises à jour clés et surveiller la progression des initiatives principales
- Nouvel employé : accéder aux ressources et aux informations nécessaires pour démarrer une nouvelle tâche avec succès

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Points forts de la démo

La Now Mobile démo affiche un écran de lanceur divisé en sections d'interface utilisateur. Appuyez sur un élément d'une section pour l'ouvrir. Pour en savoir plus sur la façon dont les écrans du lanceur, les autres types d'écrans et les actions fonctionnent ensemble dans l'environnement Mobile, reportez-vous à la rubrique Hiérarchie Mobile .

Employé

Campagnes

L'affichage du carrousel montre comment vous pouvez facilement présenter des informations ciblées aux employés en fonction du site, du rôle du poste et d'autres critères clés. Les médias enrichis, y compris la lecture vidéo in-app, peuvent couvrir une variété de communications de société importantes.

Éléments fréquemment utilisés

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'affichage comprend un exemple de raccourcis vers les éléments auxquels les utilisateurs employés sont susceptibles d'accéder fréquemment, comme la planification d'une visite au salon Tech Lounge. Ceux-ci peuvent être configurés par l'organisation pour les rendre facilement disponibles pour les employés. Pour plus d'informations sur l'exemple du salon Tech Lounge, consultez Présentation de Walk-Up Experience . Pour plus d'informations sur les codes d'accès au bureau, voir Vérifier votre état de santé et votre conformité.

Mes éléments

La section Mes éléments fournit des liens vers les tâches actives, les demandes, les actifs et les membres d'équipe.

- **Tâches**

  Les éléments affectés à un utilisateur pour achèvement, tels que les approbations ou la confirmation de politique, s'affichent dans les tâches de l'employé. Une action en ligne peut être prise pour répondre aux demandes d'approbation.

- **Demandes**

  Une fois que l'employé a soumis une demande d'élément ou de service, le ticket ouvert est disponible ici pour en effectuer le suivi. Les demandes universelles, indiquées par le sigle UR au début du numéro de ticket, peuvent être facilement transférées entre les départements en fonction des besoins. Pour en savoir plus sur les services et les demandes, consultez Effectuer une demande dans Now Mobile .

- **Actifs**

  Les éléments affectés à un utilisateur sont détaillés pour en faciliter la référence, ce qui permet de signaler un problème simplement ou de passer en revue tous les actifs extraits. Pour plus d'informations, consultez Gestion des actifs matériels .

- **Équipe**

  Il suffit d'appuyer sur un bouton pour rejoindre vos collègues. Outre les informations de contact, les profils montrent des exemples de la façon dont les deeplinks peuvent lancer directement d'autres applications, telles qu'une messagerie instantanée Microsoft Teams ou un profil LinkedIn. Pour plus d'informations sur la configuration des fonctions Mobile natives comme celles utilisées pour passer des appels et envoyer des e-mails, consultez Fonctions Mobile .

Services

Les employés peuvent demander des éléments ou de l'aide auprès des départements de l'entreprise. Les services les plus courants facilitent la recherche des besoins les plus demandés. D'autres éléments sont faciles à parcourir par rubrique ou peuvent être atteints via la recherche.

Enregistré

Utilisez les vues enregistrées pour accéder rapidement aux écrans et vues fréquemment utilisés. Les vues enregistrées vous permettent d'enregistrer n'importe quel écran ou page Web dans votre application mobile. En savoir plus sur les vues enregistrées sur Mobile

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Santé

Les employés ont tout ce dont ils ont besoin pour la santé et la sécurité au travail. Les utilisateurs peuvent vérifier l'état de santé, effectuer des réservations ou déclarer des vaccinations. Pour plus d’informations, consultez Safe Workplace for Mobile.

Chat d'agent virtuel

Utilisez le bouton de messagerie instantanée pour vous connecter à un agent virtuel. Virtual Agent est une interface de conversation automatisée que vous pouvez utiliser pour résoudre des problèmes courants, tels que les réinitialisations de mots de passe ou la configuration de compte de messagerie. L'application Now Mobile utilise une action rapide pour accéder à la messagerie instantanée. Pour plus d’informations sur Virtual Agent, consultez Virtual Agent . Le bouton de messagerie instantanée sur la page de lancement de la démo est une action rapide. Pour obtenir des détails sur la procédure d’ajout d’un agent virtuel à vos applications mobiles, consultez Activer Live Agent dans l’application Now Mobile.

Directeur de l'information (DSI)

Valeur

Les DSI doivent toujours prendre la mesure de la valorisation fournie par le service informatique à l'entreprise. L'implémentation de cette valeur principale est fournie dans les sections suivantes :

- **Cibles**

  Aperçu rapide de la performance du service informatique par rapport à ses objectifs fixés. En fin de compte, cela est lié aux objectifs et aux résultats clés des DSI. Les cibles possibles peuvent être les suivantes :

  - Dépenses informatiques pour planifier le cumul annuel
  - Satisfaction des employés
  - Nombre de projets livrés au total

- **Investissements**

  Quelles sont les stratégies et les unités business qui investissent dans l'informatique ?

- **Soutien aux entreprises**

  Examinez et identifiez tous les écarts d'aptitude actuels et prenez des mesures pour y remédier.

- **Consommation commerciale**

  Consultez les détails des coûts d'abonnements ou de licences, du fournisseur, du type d'accord et, plus important encore, de la fin d'un contrat.

Risque et résilience

- **Dégradation du service**

  Problèmes de disponibilité et de performance du service que le DSI doit connaître.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Sécurité et conformité**

  Vulnérabilités de sécurité qui sont des risques possibles pour les problèmes commerciaux et de conformité qui doivent être résolus afin d'éviter les audits.

Exécution

- **Objectifs**

  Objectifs de conformité aux normes et objectifs business de retrait d'applications ou de migration vers le cloud.

- **Projets en rouge**

  Comprenez l'état d'avancement du projet et ayez accès aux rapports d'état actuels et passés. Ces rapports peuvent inclure des résumés directifs sur l'état du projet pour décider s'il convient ou non d'interagir avec celui-ci.

- **Mises en production à venir**

  Vue unique pour suivre l'ensemble des nouveaux produits, fonctionnalités et améliorations en cours dans l'ensemble de l'organisation.

- **Transformation digitale**

  Mesurez et suivez l'exécution des efforts de la transformation digitale au sein du service informatique, dans la prise en charge de toutes les unités business.

- **Éléments enregistrés**

  L'ensemble des cartes, graphiques ou mesures disposent de la fonctionnalité d'analyse, ce qui permet au DSI d'accéder à des enregistrements spécifiques dans ServiceNow. En outre, les sections de l'application Mobile pour DSI disposent d'une fonctionnalité d'enregistrement d'élément qui peut servir de signet. Le DSI peut donc accéder directement à ce qui lui vient à l'esprit sans devoir naviguer vers une zone particulière du mobile.

  Tous les éléments enregistrés sont disponibles d'un seul appui et en balayant au-dessous de **Saved (Enregistré)**au bas de l'application Mobile pour DSI.

Nouveaux employés

Remarque :

L'application Mobile Onboarding sera bientôt obsolète !

Avec Now Platform version Rome publié en septembre 2021, nous avons commencé à mettre progressivement fin à la prise en charge de l'application Mobile Onboarding. Les clients ne peuvent plus l'activer et nous ne proposons pas d'améliorations ni de corrections de bogues non critiques. Les fonctionnalités Mobile Onboarding sont disponibles dans l'application Now Mobile pour HR Service Delivery.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section de bienvenue

Présentez facilement des informations ciblées aux employés en fonction du site, du rôle du poste et d'autres critères clés. Les médias enrichis, y compris la lecture vidéo in-app, peuvent couvrir une variété de communications de société importantes.

Se préparer

Liste de tâches courantes dans toute l'organisation que les nouveaux employés peuvent accomplir dans le cadre de leur expérience d'intégration. Ces tâches sont des activités de cycle de vie, qui font partie de l'application Enterprise Onboarding and Transitions. Pour plus d'informations sur les activités de cycle de vie, consultez Configurer une activité d'événement de cycle de vie.

Contacts de nouveaux employés

Utilisez les contacts de cette section pour visualiser et communiquer avec vos collègues à l'aide des options de votre équipement mobile.

Pour plus d'informations sur la configuration de fonctions telles que celles utilisées pour passer des appels et envoyer des e-mails, consultez Fonctions mobiles .

S'informer

Utilisez les campagnes mobiles ciblées pour communiquer les informations pertinentes aux employés au bon moment. Si vous appuyez sur cette section, un écran contenant des informations utiles sur l'orientation du nouvel employé s'ouvre.

En savoir plus sur l'application Now Mobile

Cliquez sur les liens suivants pour en savoir plus sur l'utilisation et la configuration de l'application Now Mobile.

- Application Now Mobile
- Configuration de l'application mobile ServiceNow

Configurations pour Now Mobile

Configurez les options pour l'application Now Mobile. Par exemple, vous pouvez lier l'application à un catalogue de services et à une base de connaissances, personnaliser le message d'accueil de la page d'accueil et spécifier quels enregistrements apparaissent sous **Mes demandes** dans l'onglet **Pour moi**.

Remarque :
Le mode hors connexion n'est pas pris en charge dans l'application Now Mobile.

Pour moi

Cette page comprend les options de configuration suivantes :

Message d'accueil

Configurez le message d'accueil que vos utilisateurs voient lorsqu'ils se connectent à l'application Now Mobile. Vous pouvez par exemple ajouter un message de salutation incluant le prénom et le nom de famille de l'utilisateur.

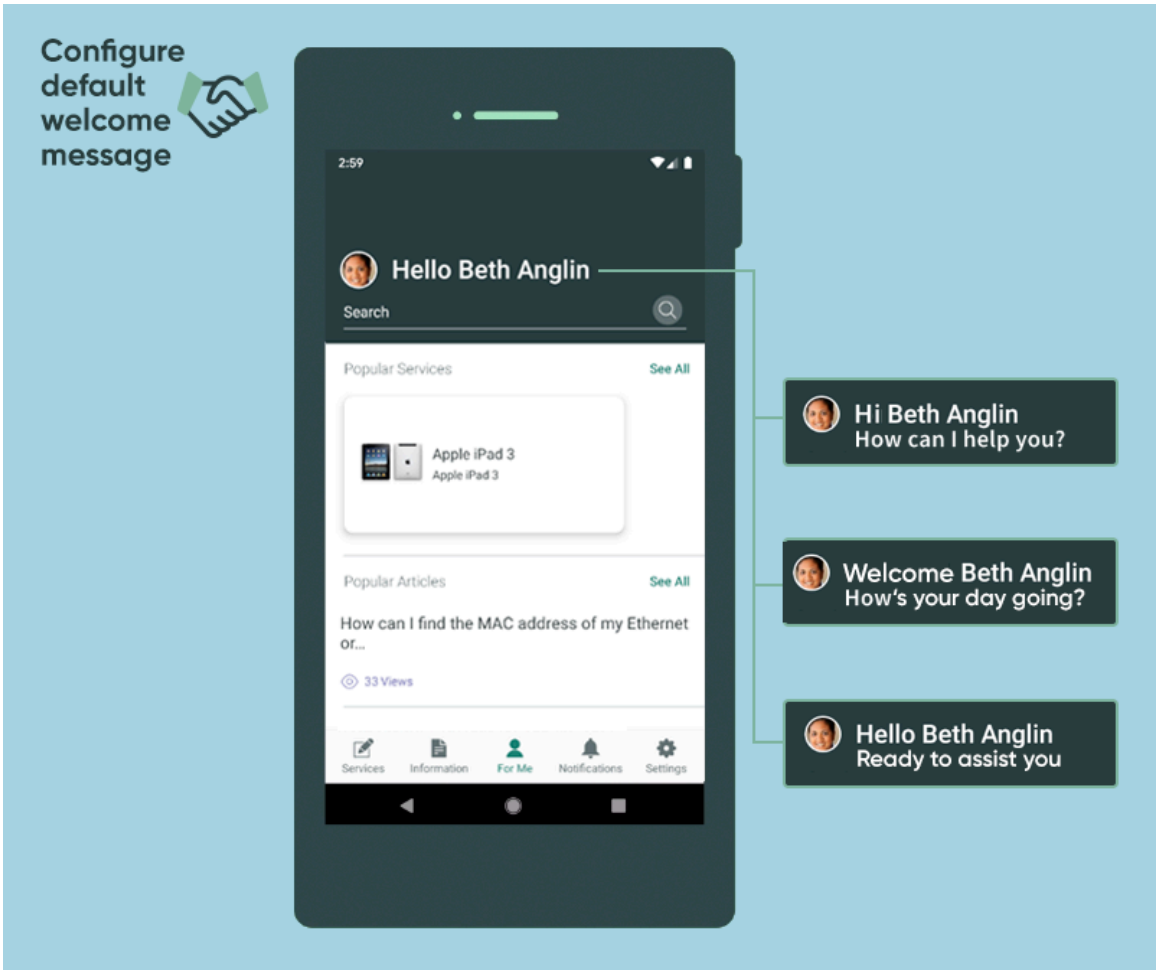
Mes actions à faire

Les utilisateurs peuvent consulter les éléments qui leur sont affectés et réaliser leurs tâches. Par défaut, Mes actions à faire affiche les éléments que l'utilisateur doit approuver à partir des tables Demandes [sc_request] et Éléments demandés [sc_req_item]. D'autres applications comme HR

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Service Delivery peuvent inclure d'autres types de tâches. Pour plus d'informations sur HR Service Delivery, consultez Now Mobile pour HR Service Delivery.

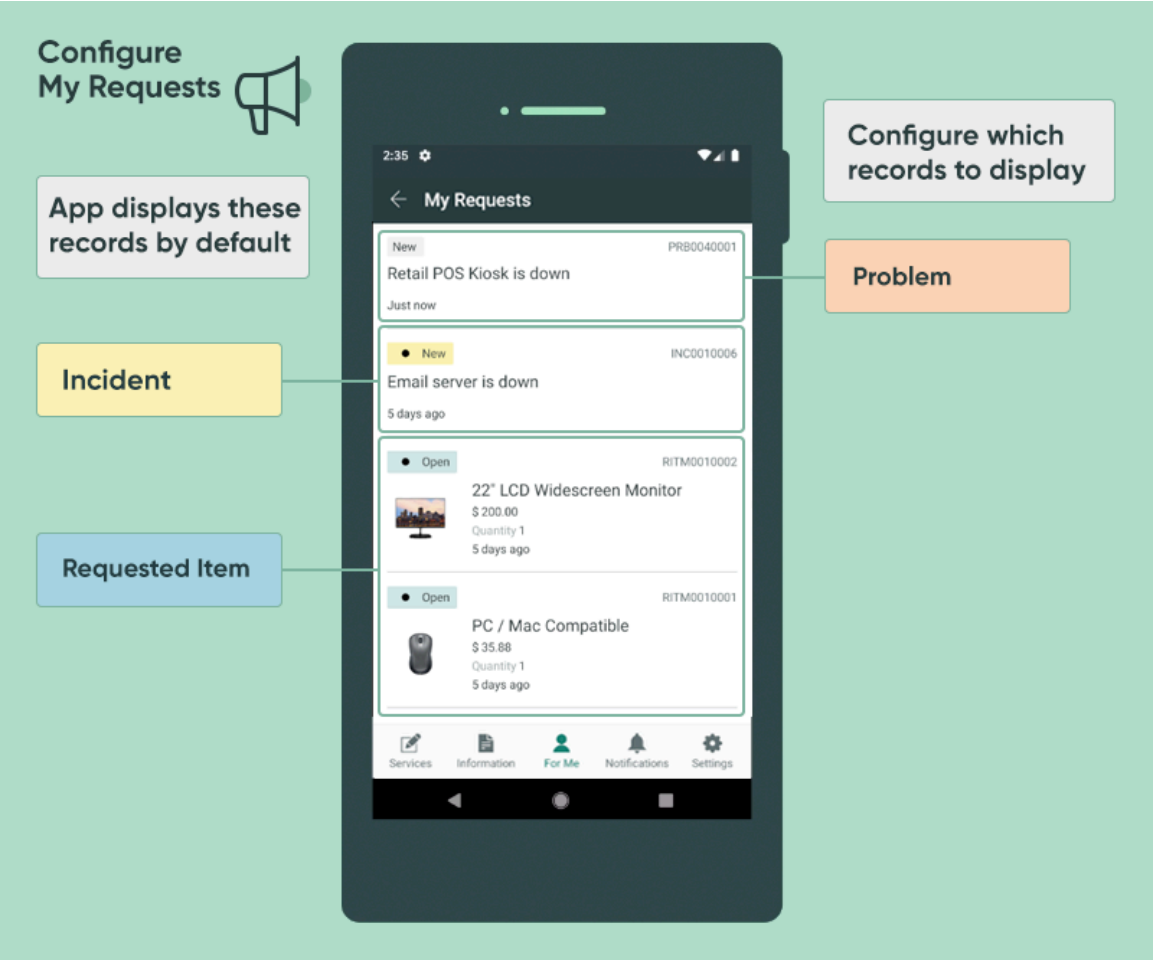


Mes demandes

Spécifiez les enregistrements que vos utilisateurs doivent voir dans **Mes demandes** pour qu'ils puissent suivre leurs affectations de travail. Par exemple, vous pouvez ajouter un filtre pour afficher les enregistrements qui sont ouverts par l'utilisateur à partir de la table Problème. Par défaut, l'application affiche les enregistrements ouverts par l'utilisateur à partir des tables Incident et Élément demandé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Rechercher

Rechercher comprend les options de configuration suivantes :

Recherche de personnes

Configurez si les utilisateurs peuvent rechercher d'autres utilisateurs dans le système. Par défaut, la recherche de personnes est activée. Pour que la recherche de personnes affiche des résultats, les utilisateurs doivent avoir un accès en lecture seule à la table Utilisateur [sys_user]. Vous pouvez tester la recherche de personnes en vous connectant en tant qu'utilisateur sans rôle et en recherchant un autre utilisateur. Si les résultats de recherche n'incluent pas de données significatives, par exemple, les emplacements et les numéros de téléphone, mettez à jour les listes de contrôle d'accès (ACL) sur la table des utilisateurs pour permettre l'accès à la lecture. Pour plus d'informations, consultez Règles de la liste de contrôle d'accès .

Analyse et suggestions

L'application Now Mobile recueille des données de recherche et des analyses qui génèrent des suggestions de recherche. Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, l'analyse de recherche ne contient pas encore de données. Pour fournir immédiatement des suggestions aux utilisateurs, vous pouvez remplir les suggestions de recherche à l'aide de les enregistrements de connaissances, de catalogues et de recherche d'utilisateurs à partir de la table [text_search] des recherches de texte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les suggestions de recherche sont une fonctionnalité Now Platform. Pour plus d'informations, consultez Suggestions de recherche .

Éléments et services

Les éléments et les services Catalogue de services incluent ces options de configuration.

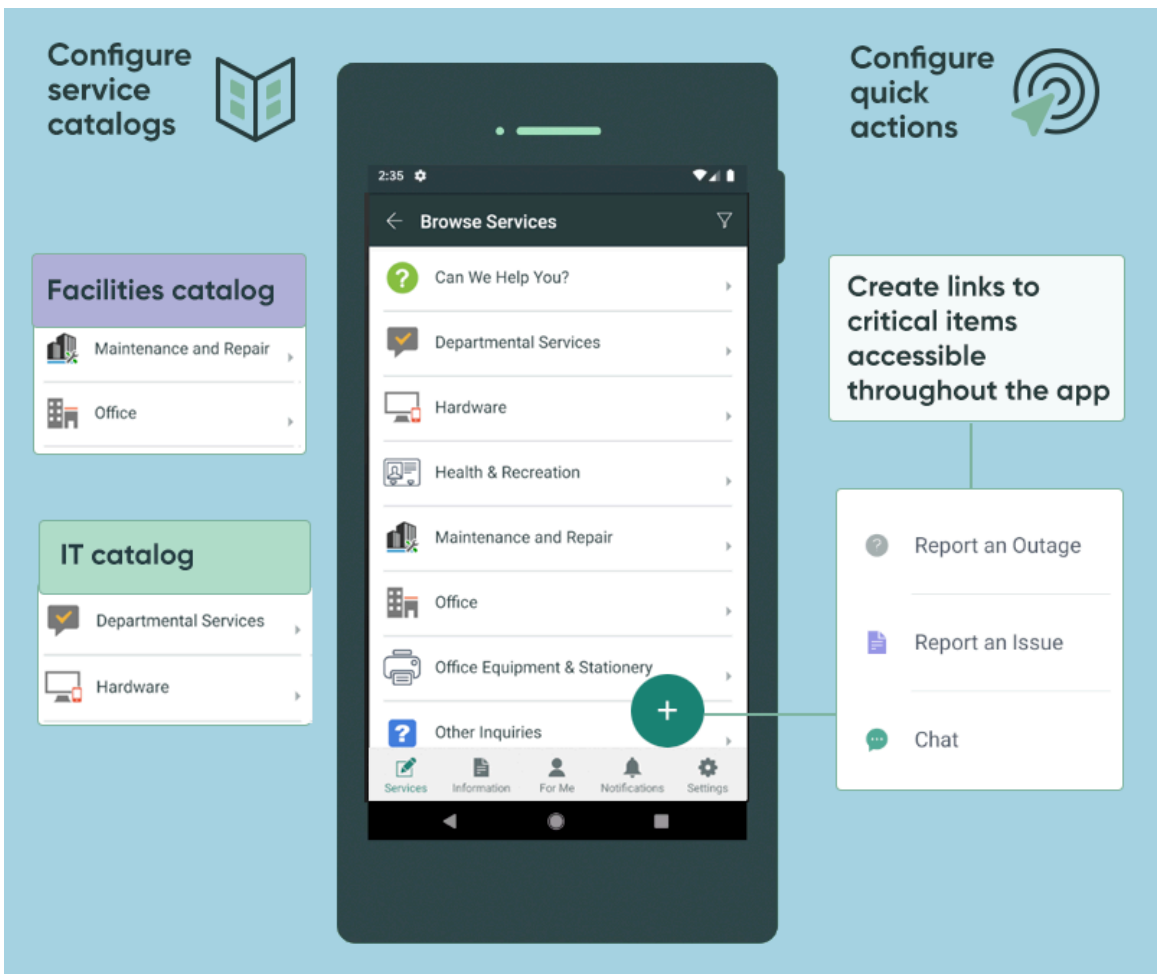
Catalogue

Permettez à vos utilisateurs de consulter leurs éléments connexes et de les demander depuis l'application Now Mobile. Si aucun catalogue n'est sélectionné, les utilisateurs peuvent consulter et demander des éléments de tous les catalogues du système. Par défaut, l'application utilise Catalogue de services.

Pour plus d'informations, consultez Now Mobile pour Service Catalog .

Actions rapides

Sélectionnez des éléments de catalogue à afficher sous la forme d'actions supplémentaires du menu des utilisateurs. Par exemple, ajoutez l'élément de catalogue **Signaler un incident** pour permettre aux utilisateurs de naviguer rapidement vers le formulaire. Les utilisateurs ne peuvent voir les éléments que s'ils ont les autorisations requises en matière de critères d'utilisateur.



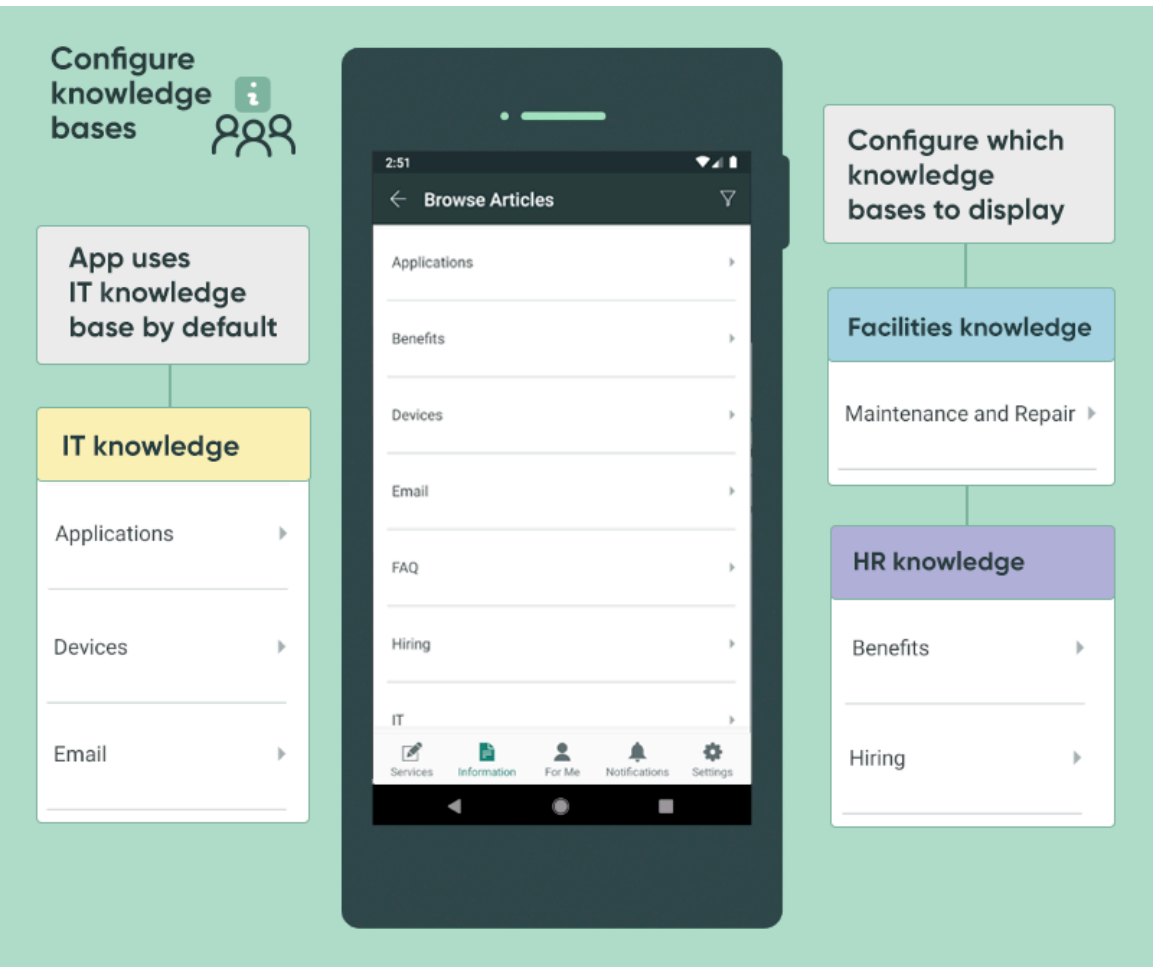
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connaissances

Permettez aux utilisateurs de consulter les articles de la base de connaissances depuis l'application mobile. Si aucune base de connaissances n'est sélectionnée, les utilisateurs peuvent consulter les articles de toutes les bases de connaissances du système. Par défaut, l'application utilise la base de connaissances informatique.

Pour plus d’informations, consultez Now Mobile pour Gestion des connaissances .



Raccourcis Siri

Dans le système de base, les utilisateurs iOS peuvent se servir des raccourcis Siri pour ouvrir ces pages dans l'application :

- Ouvrir la fenêtre de messagerie instantanée.
- Parcourir les éléments et les services.
- Ouvrir Mes tâches.
- Ouvrir Mes demandes.

Configurer un message d'accueil personnalisé

Configurez le message d'accueil que vos utilisateurs voient lorsqu'ils se connectent à l'application Now Mobile. Vous pouvez par exemple ajouter un message de salutation incluant le prénom et le nom de famille de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application Now Mobile** > **Lanceurs d'applet**.
2. Dans la table Lanceurs d'applet [sys_sg_applet_launcher], ouvrez l'enregistrement Page d'accueil.
3. Ajoutez le champ **Titres d'en-tête** au formulaire.
4. Dans le champ **Titres d'en-tête**, ouvrez l'enregistrement.
5. Mettez à jour le champ **de texte** au besoin.
   Ce texte s'affiche dans le titre de l'application Now Mobile.

   Ce champ utilise la syntaxe {{sys_id}} pour mentionner une variable pour le prénom et le nom de famille de l'utilisateur connecté. Le changement de variable n'est pas pris en charge.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Lorsqu'un utilisateur se connecte à l'application Now Mobile, il voit votre message d'accueil personnalisé.

Configurer Mes demandes pour suivre les enregistrements ouverts

Spécifiez les enregistrements que vos utilisateurs doivent voir dans **Mes demandes** pour qu'ils puissent suivre leurs affectations de travail. Par exemple, vous pouvez ajouter un filtre pour afficher les enregistrements qui sont ouverts par l'utilisateur à partir de la table Problème. Par défaut, l'application affiche les enregistrements ouverts par l'utilisateur à partir des tables Incident et Élément demandé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Montre comment configurer les catalogues de services, les bases de connaissances et Mes demandes dans l'application Now Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application Now Mobile** > **Filtres de mes demandes**.
2. Dans la table Filtres de Mes demandes [request_filter], créez un filtre pour afficher les enregistrements à partir d'une table spécifique :

   a. Cliquez sur **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de filtre de demande

Champ	Description
Titre	Nom à donner au filtre.
Table	Table qui prolonge la table Tâche. L'application affiche les enregistrements de cette table sous **Mes demandes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Filtre	Filtre pour la table. Par exemple, vous pouvez définir le filtre sur **[Ouvert par] [est (dynamique)] [Moi]** pour permettre aux utilisateurs de voir leurs propres demandes.
Actifs	Option que vous pouvez sélectionner pour rendre le filtre actif.
S'applique à	Option que vous pouvez sélectionner pour l'appliquer aux applications **Mobile.**

c. Cliquez sur **Envoyer**.

Les enregistrements du filtre défini sont affichés dans l'application sous **Mes demandes** dans l'onglet **Pour moi**.

Recherche IA sur équipement mobile

Le moteur de recherche Recherche IA de la plateforme Now Mobile permet aux utilisateurs de trouver des réponses à leurs problèmes, puis de poursuivre rapidement leurs tâches.

Mobile Platform prend en charge deux moteurs de recherche dans les lanceurs d'applet : Recherche IA et Zing.

Recherche IA utilise des sources de données utilisateur (personnes), des éléments de catalogue (services) et des articles de la base de connaissances. Le moteur de recherche Zing utilise des sources de données supplémentaires qui ne sont pas associées à Recherche IA, par exemple, les tâches et demandes des utilisateurs.

- Pour plus d'informations sur la configuration d'AI Search, consultez Recherche IA .
- Pour plus d'informations sur la configuration de Zing, consultez Recherche globale pour Mobile .

Remarque :
vous ne pouvez pas utiliser simultanément les moteurs de recherche Recherche IA et Zing dans le même champ de recherche. Toutefois, vous pouvez configurer des lanceurs d'applet individuels pour héberger un moteur de recherche différent par applet. Pour plus d'informations, voir Ajouter Recherche IA à un écran du lanceur.

AI Search offre les fonctionnalités suivantes :

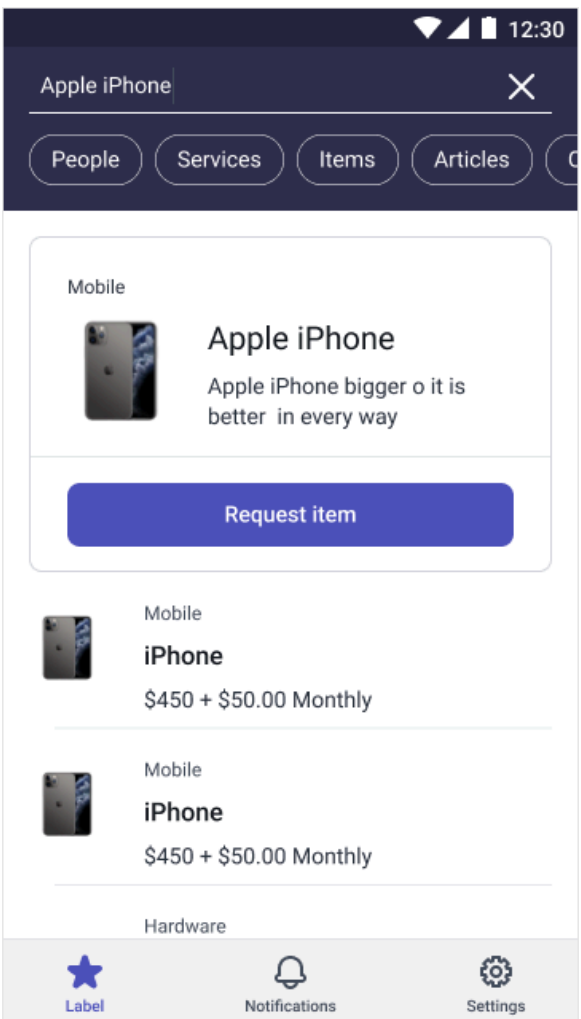
- Filtres de l'onglet Navigation : ils permettent aux utilisateurs de réduire les résultats sur un site.
- Saisie semi-automatique : à mesure que l'utilisateur entre du texte, Recherche IA prédit la requête et aide à formuler la question de l'utilisateur.
- Recherches récentes et populaires : lorsque l'utilisateur commence à rechercher des données, deux catégories de réponses de recherche s'affichent : l'historique de recherche personnel de l'utilisateur et les requêtes les plus courantes de tous les utilisateurs sur l'instance.
- Correction automatique des fautes de frappe : les fautes de frappe sont corrigées automatiquement en fonction du contenu indexé.
- Gestion des synonymes : le moteur de recherche recherche également des mots similaires au terme de recherche.

Traduction automatique

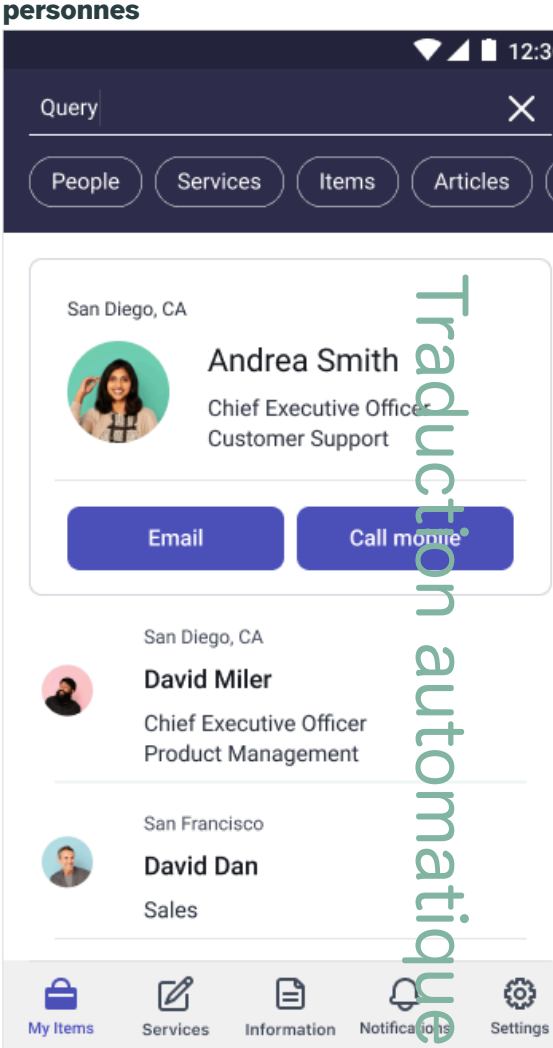
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cartes Genius et éléments d'action : les cartes de résultats Genius affichent les réponses les plus pertinentes et offrent aux utilisateurs la possibilité d'y effectuer des actions, par exemple, ajouter des boutons pour passer un appel, envoyer un e-mail ou ajouter des achats à un panier.

Résultats AI Search dans la catégorie des services



Résultats AI Search dans la catégorie des personnes



Traduction automatique

Configurer Recherche IA pour les équipements mobiles

Configurez la barre de recherche Now Mobile pour utiliser le moteur de recherche Recherche IA.

Avant de commencer

Pour activer la fonctionnalité Recherche IA de recherche de personnes et de clients, assurez-vous que le module d'extension Centre des employés Pro [com.snc.employee_center_pro] est installé. Pour plus d'informations, consultez Installer Employee Center Pro. Vous devez acheter un abonnement avant d'activer le module d'extension. Pour en savoir plus, voir ServiceNow modules d'extension .

Vérifiez que vous travaillez dans une application incluse dans le périmètre dans laquelle vous pouvez ajouter de nouvelles configurations d'élément.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Changez de moteur de recherche et passez de Zing à Recherche IA pour sélectionner le profil approprié.
   a. Dans l'interface utilisateur Web, entrez `sys_sg_global_search.list` dans le navigateur de filtre pour ouvrir la liste des configurations de recherche globale.
   b. Sélectionnez l'enregistrement **Recherche de la page d'accueil – Catalogue, base de connaissances, personnes**.
   c. Sélectionnez **cliquer ici** en haut de la page pour modifier l'enregistrement.
   d. Sélectionnez l'icône de recherche de référence (dans le champ **Configuration de l'application de recherche** , puis sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement** pour ouvrir le formulaire Configuration du contexte de recherche.
   e. Sélectionnez Recherche IA dans le champ **Moteur de recherche**.
   f. Sélectionnez l'icône d'informations ( ) dans le champ **Profil de recherche**, puis le profil de recherche par défaut NowMobile.
   g. Sélectionnez **Oui** dans le message de confirmation.
   h. Sélectionnez l'en-tête du formulaire ( ), puis **Enregistrer**.
2. Supprimez la configuration de l'élément, l'élément principal des éléments de catalogue.
   a. Dans l'interface utilisateur Web, entrez `sys_sg_global_search.list` dans le navigateur de filtre pour rouvrir la liste des configurations de recherche globale.
   b. Sélectionnez l'enregistrement **Recherche de la page d'accueil – Catalogue, base de connaissances, personnes**.
   c. Dans la ligne **Élément principal des éléments de catalogue**, cliquez avec le bouton droit sur l'icône d'informations ( ) et sélectionnez **Ouvrir le lien dans un nouvel onglet**.
   d. Sélectionnez **Supprimer** en haut à droite de la page, puis **Supprimer** dans le message de confirmation qui suit.
3. Dans la liste connexe Configurations des éléments M2M de la recherche globale, ajoutez le nouvel élément de catalogue comme élément principal.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Sélectionnez l'icône de recherche de référence ( ) dans le champ **Élément de configuration**.
   c. Dans la barre de recherche du formulaire de configuration d'élément, recherchez `Élément principal des résultats de recherche d'élément de catalogue`, puis sélectionnez l'entrée.
   d. Sélectionnez **Soumettre**.
4. Dans la liste connexe Configurations des éléments M2M de la recherche globale, supprimez les deux enregistrements de configuration d'éléments de la base de connaissances existants.
   a. Sélectionnez les lignes **Élément principal de recherche d'articles de la base de connaissances** et **Élément principal de recherche d'articles de la base de connaissances (nombre de vues 1)**.
   b. Sélectionnez **Actions sur les lignes sélectionnées**, puis **Supprimer**.
   c. Sélectionnez **Supprimer** dans le message de confirmation qui suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans la liste connexe Configurations des éléments M2M de la recherche globale, ajoutez le nouvel élément de la base de connaissances comme élément principal.
   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   b. Sélectionnez l'icône de recherche de référence ( ) dans le champ **Élément de configuration**.
   c. Dans la barre de recherche du formulaire de configuration d'élément, recherchez Élément principal de recherche AIS dans la base de connaissances, puis sélectionnez l'entrée.
   d. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Activez la configuration de la vue pour les enregistrements basés sur les personnes.
   a. Dans l'interface utilisateur Web, entrez sys_sg_master_item.list dans le navigateur de filtre pour ouvrir la liste des configurations d'éléments.
   b. Dans la barre de recherche Nom, recherchez Élément principal de recherche de personnes.
   c. Sélectionnez l'icône d'informations ( ) située en regard de l'élément principal de recherche de personnes, puis Ouvrir l'enregistrement.
   d. Dans le formulaire de configuration d'éléments, sélectionnez **Utiliser la carte**.
   e. Sélectionnez l'icône de menu ( ), puis **Enregistrer**.

Résultats

La page de configuration de la recherche globale doit contenir les éléments affichés sur la figure suivante.

Personnaliser les résultats Recherche IA

Personnalisez les résultats Recherche IA pour fournir aux utilisateurs une expérience de recherche personnalisée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Rechercher** > **Configurations de recherche.**.
2. Sélectionnez la configuration Recherche IA à personnaliser.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration du contexte de recherche

Champ	Valeur
Nom	Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la configuration du contexte de recherche.
Moteur de recherche	Ce champ est automatiquement défini sur le moteur de recherche sélectionné. Pour cette configuration, la valeur est Recherche IA.
Profil de recherche	Expérience de recherche proposée aux utilisateurs. Ce champ est automatiquement défini sur **Profil de recherche par défaut NowMobile**.
Limite de résultats de recherche	Nombre de résultats standard affichés par page sans inclure les résultats Genius. La valeur par défaut est de 10.
Limite de résultats Genius	Nombre de résultats Genius répertoriés en haut des résultats. La valeur par défaut est 1, la valeur maximale est 3.
Activer la gestion de la typo	Option permettant de remplacer les termes de requête de recherche mal orthographiés par des termes à correction automatique dérivés du contenu indexé.

4. **Facultatif :** Modifiez le nom d'affichage et les filtres de l'onglet de navigation pour les catégories Personnes, Services et Articles.
   Ces filtres s'affichent sous la barre de recherche.

   a. Sélectionnez l'onglet **Onglets Navigation**.

   b. Sélectionnez l'icône d'informations près de la catégorie **Personnes**, **Articles** ou **Services**, puis **Ouvrir l'enregistrement** pour ouvrir l'enregistrement correspondant à cet onglet de navigation.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de l'onglet Navigation

Nom	Nom de la catégorie de l'onglet de navigation.
Actifs	Option permettant de déterminer si le filtre de l'onglet de navigation s'affiche.
Ordre	Position dans laquelle l'onglet de navigation s'affiche. Plus la valeur d'ordre est faible, plus elle s'affiche à gauche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étiquette	Étiquette à afficher pour le filtre de l'onglet de navigation dans l'application de recherche.
Configuration du contexte de recherche	Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la configuration du contexte de recherche.

d. Répétez ce processus pour chaque catégorie que vous souhaitez afficher.

5. Facultatif : Personnalisez l'onglet Suggestions de saisie semi-automatique, qui se rapporte à l'affichage des suggestions de saisie semi-automatique pertinentes lorsque l'utilisateur saisit du texte.

Remarque :
les seules options disponibles pour les applications mobiles sont les en-têtes de section, **Recherches récentes** et **Recherches populaires**.

a. Sélectionnez l'onglet Suggestions de saisie semi-automatique.

b. Sélectionnez l'icône d'informations en regard de **Recherches récentes** ou **Recherches populaires**, puis **Ouvrir l'enregistrement** pour ouvrir l'enregistrement correspondant à cet onglet de navigation.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Groupe de lecteurs de suggestion

Type de suggestion	(Optional) Nom propre à l'application pour le type de suggestion à saisie semi-automatique. Ce champ est automatiquement défini.
En-tête de section	(Optional) Étiquette qui affiche des suggestions de saisie semi-automatique. Options disponibles : ▪ **Recherches populaires** : affiche les requêtes de recherche couramment soumises par les utilisateurs effectuant des recherches sur cette instance. ▪ **Recherches récentes** : affiche les requêtes de recherche extraites de l'historique de recherche personnel récent de l'utilisateur pour l'application de recherche.
Ordre	Position d'affichage des en-têtes de section. Plus la valeur d'ordre est élevée, plus la section s'affiche en bas dans la liste des suggestions.
Limite de suggestion	Nombre maximal de suggestions à afficher à tout moment dans cette section. La valeur par défaut est 5.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mode de clic	Option permettant de contrôler l'affichage de l'en-tête de section. ▪ Si cette case est cochée, les suggestions de saisie semi-automatique s'affichent lorsque l'utilisateur appuie pour la première fois dans le champ de recherche de l'application vide. ▪ Si cette case est décochée, les suggestions de saisie semi-automatique s'affichent lorsque les types d'utilisateurs recherchent des termes de requête dans le champ de recherche de l'application.

d. Répétez ce processus pour chaque en-tête de section que vous souhaitez afficher.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez personnalisé l'affichage de vos résultats de recherche, sélectionnez les résultats Recherche IA à afficher dans un lanceur d'applet. Voir Ajouter Recherche IA à un écran du lanceur.

Pensez à configurer un affichage d'état vide personnalisé pour informer les utilisateurs que leur recherche n'a produit aucun résultat. Si vous ne le faites pas, un état vide par défaut préconfiguré s'affiche. Pour personnaliser un état vide, voir Configurer un état vide pour les résultats de recherche .

Ajouter Recherche IA à un écran du lanceur

Configurez votre écran de lanceur pour qu'il utilise le Recherche IA moteur de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mobile système** > **Générateur d'application mobile**.
   Générateur d'application mobile s'ouvre dans un onglet de navigateur séparé et affiche l'écran de sélection du périmètre de l'application.
2. Recherchez le périmètre de l'application dans lequel vous travaillez, puis sélectionnez le nom du périmètre de l'application.
   L'écran d'accueil des catégories Générateur d'application mobile s'affiche.
3. Sélectionnez la catégorie **Écrans** , puis sélectionnez le lanceur que vous souhaitez mettre à jour.
4. Dans la section **Configuration de la recherche** , sélectionnez l'enregistrement de configuration de la recherche que vous souhaitez associer à votre option de recherche.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Définir la recherche de personnes comme inactive

Configurez si les utilisateurs peuvent rechercher d'autres utilisateurs dans le système. Par défaut, la recherche de personnes est activée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application Now Mobile** > **Lanceurs d'applet**.
2. Ouvrez la page sur laquelle vous souhaitez désactiver la recherche de personnes.
3. Dans le champ **Configuration de recherche,** sélectionnez **Recherche de la page d'accueil - Catalogue et connaissances**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Les utilisateurs ne peuvent plus voir les résultats de recherche pour les autres utilisateurs du système.

Configurer les catalogues

Permettez à vos utilisateurs de consulter leurs éléments connexes et de les demander depuis l'application Now Mobile. Si aucun catalogue n'est sélectionné, les utilisateurs peuvent consulter et demander des éléments de tous les catalogues du système. Par défaut, l'application utilise Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Montre comment configurer les catalogues de services, les bases de connaissances et Mes demandes dans l'application Now Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application Now Mobile** > **Catalogues**.
2. **Facultatif :** Dans la table des catalogues du portail [m2m_sp_portal_catalog], ajoutez un catalogue en plus du catalogue du système de base ou modifiez le catalogue associé à l'enregistrement du système de base :

   a. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez l'enregistrement du système de base.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des catalogues du portail

Champ	Description
Portail	Portail que vous sélectionnez. Sélectionnez **Employee Center**.
Catalogue	Catalogue que vous souhaitez associer à l'application.
Commande	Nombre indiquant la commande que les configurations doivent exécuter. Si un portail présente plusieurs configurations, le système exécute les configurations dans l'ordre que vous avez sélectionné, de la plus basse à la plus élevée.

Résultats

Les utilisateurs peuvent afficher et demander des éléments de tous les catalogues ajoutés.

Configurer les bases de connaissances

Permettez aux utilisateurs de consulter les articles de la base de connaissances depuis l'application mobile. Si aucune base de connaissances n'est sélectionnée, les utilisateurs peuvent consulter les articles de toutes les bases de connaissances du système. Par défaut, l'application utilise la base de connaissances informatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Montre comment configurer les catalogues de services, les bases de connaissances et Mes demandes dans l'application Now Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application Now Mobile** > **Bases de connaissances**.
2. **Facultatif :** Dans la table des bases de connaissances du portail [m2m_sp_portal_knowledge_base], ajoutez une base de connaissances en plus de la base de connaissances IT.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des bases de connaissances du portail

Champ	Description
Actifs	Option que vous pouvez sélectionner pour rendre la configuration active.
Portail	Portail que vous sélectionnez. Sélectionnez **Service Portal Mobile pour les employés**.
Base de connaissances	Base de connaissances que vous souhaitez associer à l'application.
Ordre	Nombre indiquant la commande que les configurations doivent exécuter. Si un portail présente plusieurs configurations, le système exécute les configurations dans l'ordre que vous avez sélectionné, de la plus basse à la plus élevée.

3. **Facultatif :** Modifiez la base de connaissances par défaut associée à l'application Now Mobile.
   a. Dans le champ **Portail**, ouvrez l'enregistrement avec le **Service Portal Mobile pour les employés**.
   b. Dans le champ **Base de connaissances**, sélectionnez la base de connaissances que vous souhaitez associer à l'application.
   c. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Les utilisateurs peuvent sélectionnez l'icône + sur la page du lanceur d'applet pour ouvrir l'action rapide.

Configurer les raccourcis Siri pour Now Mobile

Configurez les raccourcis Siri pour un accès rapide aux fonctionnalités courantes de votre équipement mobile iOS.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous à une application ServiceNow Mobile.
2. Sur la barre de navigation, appuyez sur **Paramètres**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

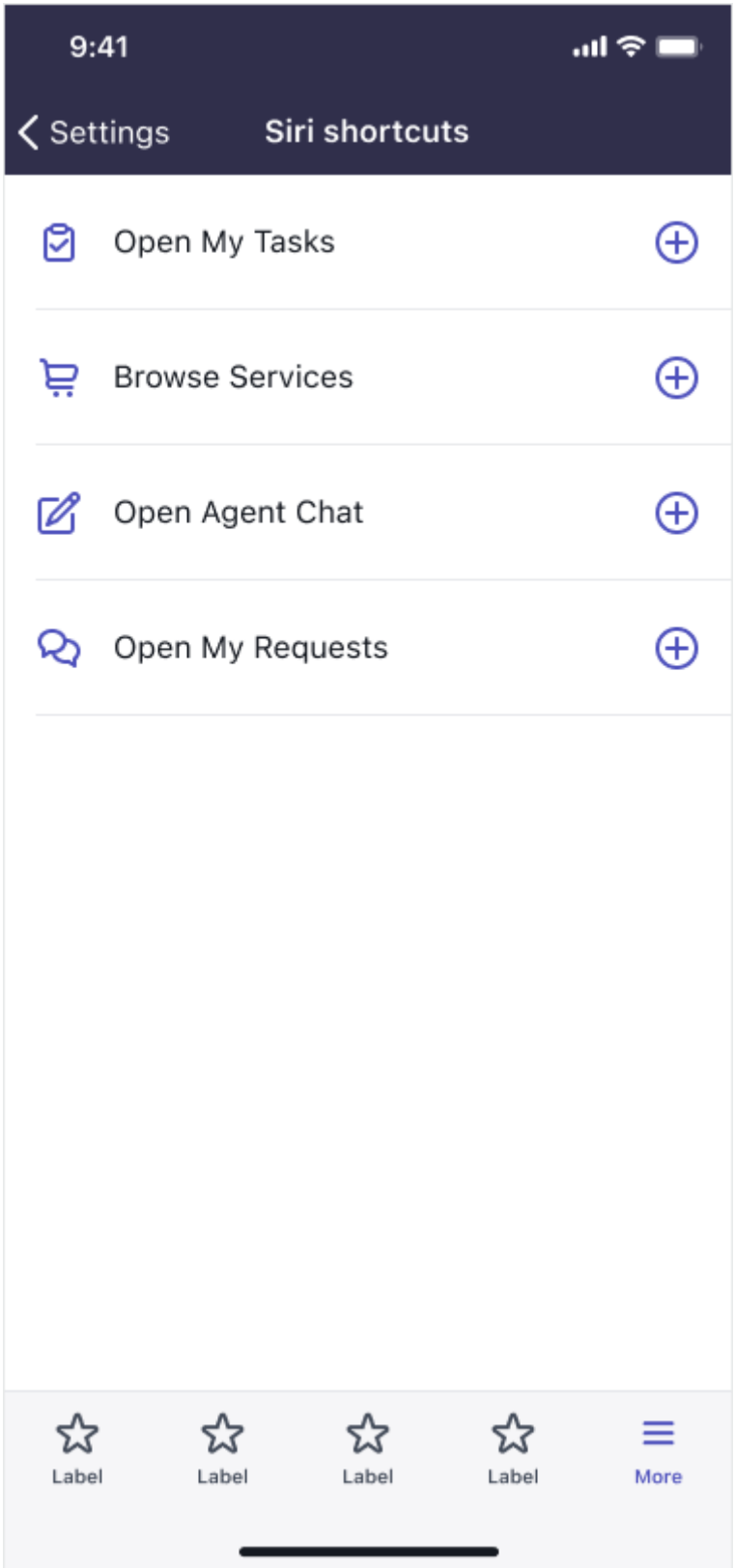
3. Sur la page des paramètres, appuyez sur **Raccourcis Siri**.

4. Dans la section Raccourcis Siri, appuyez sur le bouton Plus ( ) pour configurer un raccourci Siri.

Remarque :
Les raccourcis actuellement disponibles sont limités à **Ouvrir Mes tâches**, **Parcourir les services** et **Ouvrir Mes demandes**.

Traduction automatique

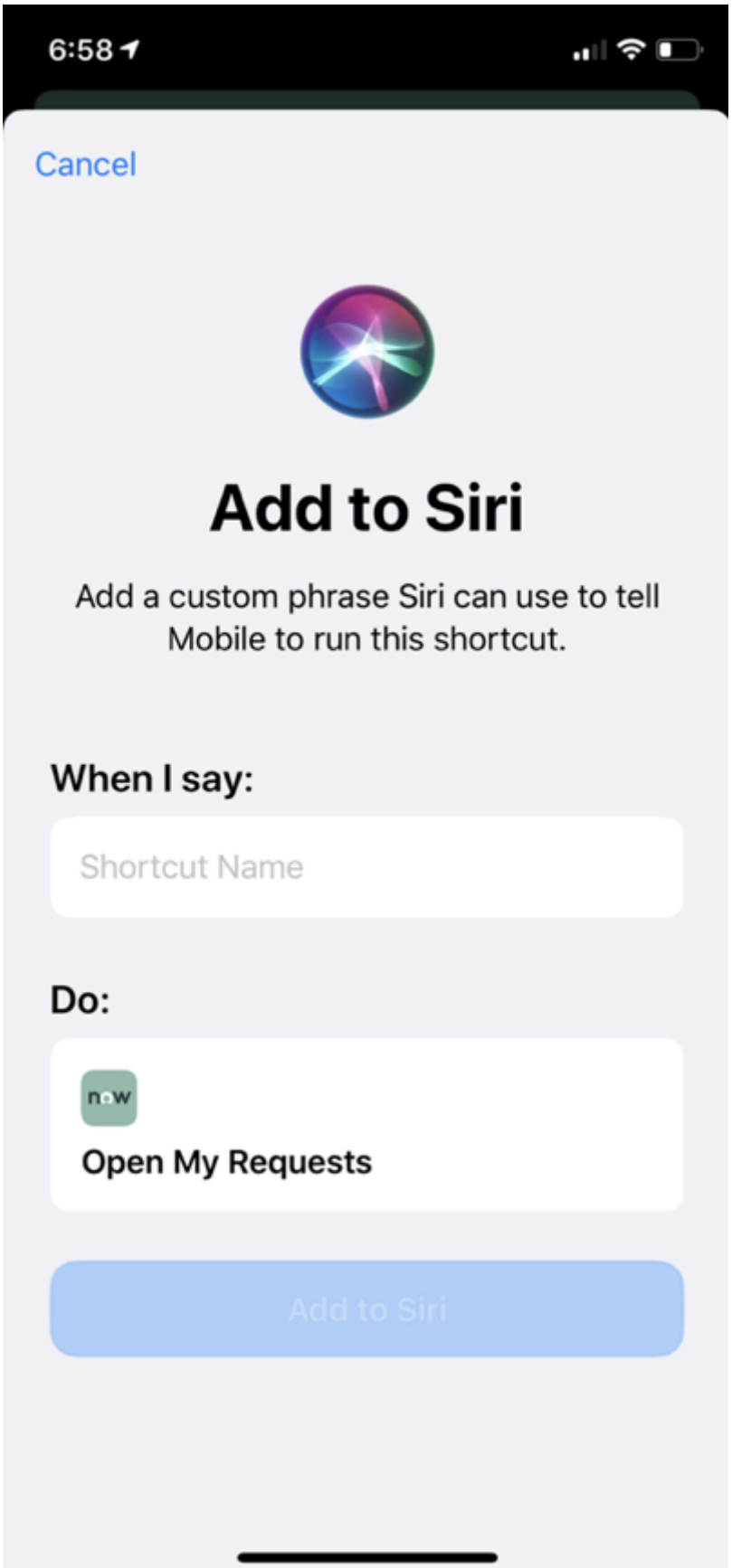
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Dans le champ **Quand je dis**, ajoutez l'expression que vous voulez dire à Siri pour ouvrir votre application et utiliser le raccourci sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Appuyez sur **Ajouter à Siri**.

> **Remarque :**
> Vous pouvez répéter ce processus pour configurer les raccourcis restants ou changer l'expression utilisée pour activer les raccourcis précédemment configurés.

Ajouter une action rapide dans vos applications Mobile

Fournissez aux utilisateurs un raccourci, également appelé « action rapide », vers un élément ou une action dans vos applications Mobile. Des actions rapides apparaissent sur la page du lanceur d'applet.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Démontre l'ajout de raccourcis, appelés actions rapides, sur les pages du lanceur d'applet dans l'application Now Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application Now Mobile** > **Lanceurs d'applet**.
2. Dans la table des lanceurs d'applet [sys_sg_applet_launcher], ouvrez l'enregistrement du lanceur d'applet auquel vous souhaitez ajouter l'élément de catalogue.

   Par exemple, ouvrez l'enregistrement Page d'accueil pour ajouter l'élément de catalogue sous l'icône sur la page d'accueil.
3. Sélectionnez l'onglet **Corps**.
4. Ajoutez un enregistrement dans la liste connexe des cartes du menu d'actions rapides.
   Si vous ne pouvez pas insérer de ligne, assurez-vous que vous êtes dans le périmètre de l'application **ServiceNow Now Mobile App Screens and Applet Launcher**.
5. Ajoutez l'une des actions rapides de la liste.

Action rapide	Description
Signaler un problème	Ouvre l'élément de catalogue **Créer un incident**.
Messagerie instantanée	Ouvre Messagerie instantanée d'agent.

Résultats
Les utilisateurs peuvent ouvrir l'action rapide en sélectionnant l'icône sur la page du lanceur d'applet.

Créer une action rapide dans vos applications mobiles

Fournissez un accès facile à un élément important en créant une action rapide. Par exemple, vous pouvez créer une action rapide qui ouvre un élément Catalogue de services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Créez une fonction pour l'action rapide.

   a. Accédez à la **Mobile système** > **Fonctions**.
   La table Fonction [sys_sg_button] s'ouvre.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des champs de bouton

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de fonction.
Description	Description permettant à d'autres utilisateurs de comprendre facilement le but de la fonction.
Type	Type d'action rapide que vous souhaitez créer. Pour créer une action rapide qui ouvre un élément Catalogue de services, sélectionnez **URL**. Pour plus d'informations sur les types de fonctions, voir Configurer un bouton SMART .
Contexte	La fonction s'applique au niveau de l'enregistrement ou de la table. ▪ Enregistrement : l'action s'applique uniquement au niveau de l'enregistrement. Par exemple, mettre à jour un champ. ▪ Global : l'action s'applique uniquement au niveau de la table. Par exemple, créer ou supprimer un enregistrement. Pour cet exemple, sélectionnez **Global**.
Étiquette Lien	Étiquette pour le lien. Cette valeur ne s'affiche pas dans l'interface utilisateur.
URL de lien	URL relative à l'élément qui doit s'ouvrir lorsque l'utilisateur clique sur la fonction. Par exemple, pour ouvrir un élément Catalogue de services dans le portail de Now Mobile, saisissez `/mesp?id=sc_cat_item&sys_id=060f3afa3731300054b6a3549dbe5d3e`. Ce champ ne s'affiche que si le champ **Type** est défini sur **URL**.
URL relative	Option sélectionnée pour déterminer si l'URL est relative. Pour cet exemple, choisissez **Sélectionnée**. Ce champ ne s'affiche que si le champ **Type** est défini sur **URL**.
Condition	
Table	Table sur laquelle s'exécute la condition.
Condition	Condition à respecter pour que l'action soit effectuée avec succès. Pour un élément de catalogue, saisissez `var item = new`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	`sn_sc.CatItem('3f1dd0320a0a0b99000a53f7604a2ef9'); answer = item.canView() && item.isVisibleServicePortal();` pour afficher l'action rapide uniquement lorsque l'utilisateur final dispose des autorisations nécessaires pour afficher l'élément.
Rôles	Rôles que l'utilisateur doit posséder pour afficher l'action rapide.

2. Ajoutez une instance de la fonction que vous avez créée pour la page.

   a. Dans l'interface utilisateur native, accédez à **Application Now Mobile** > **Lanceurs d'applet**.

   b. Ouvrez l'enregistrement de lanceur d'applet auquel vous souhaitez ajouter l'action rapide.

   c. Sélectionnez l'onglet **Corps**.

   d. Insérez une nouvelle ligne dans la liste connexe Plans de menus actions rapides.
   Si vous ne pouvez pas insérer de ligne, assurez-vous que vous êtes dans le périmètre de l'application **ServiceNow Now Mobile App Screens and Applet Launcher**.

   e. Cliquez sur la loupe pour rechercher un élément.
   La table Instances de fonction [sys_sg_button_instance] s'ouvre.

   f. Cliquez sur **Nouveau**.

   g. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'instance de fonction

Champ	Description
Nom	Nom de l'instance de fonction.
Description	Description permettant à d'autres utilisateurs de comprendre facilement le but de l'instance.
Parent	Page sur laquelle vous ajoutez l'action rapide. Par exemple, sélectionnez **Lanceur d'applet : page d'accueil** pour ajouter l'action rapide à la page d'accueil. Sélectionnez d'abord une valeur dans le champ **Table parente**.
Application	Périmètre de l'application.
Table parente	Table qui contient le type d'enregistrement dans lequel le bouton apparaît. Sélectionnez **Lanceur d'applet [sys_sg_applet_launcher]** pour ajouter l'action rapide à une page de lanceur d'applet.
Fonction	Enregistrement de fonction que vous avez précédemment créé.
Étiquette	Étiquette qui aide l'utilisateur à comprendre ce que l'action rapide ouvre. Par exemple, `Signalez une panne`.
Emplacement	Emplacement où le bouton apparaît dans l'interface utilisateur. Pour cet exemple, sélectionnez **Action Rapide**.
Icône	Icône à afficher à côté de l'étiquette. Pour en savoir plus sur les icônes mobiles, consultez la rubrique Icônes mobiles .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Toutes les icônes répertoriées ne fonctionnent pas forcément avec les actions rapides. Pour afficher une liste d'icônes compatibles, filtrez votre liste ainsi : le champ **Icônes** contient `now-mobile-icons-buttons`. **Remarque :** Par défaut, le champ **Icônes** n'est pas sur la liste d'icônes. Pour ajouter le champ **Icône** à votre liste, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de liste et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page de la liste**. Ensuite, ajoutez le champ *Icônes* à la liste sélectionnée. Le champ Icônes devrait alors s'afficher sur votre liste de champs de référence.
Commande	Nombre qui indique l'ordre dans lequel les fonctions sont répertoriées. Si plusieurs instances sont dans le même emplacement, l'application les affiche de la plus basse à la plus élevée.

h. Cliquez sur **Envoyer**.

i. Enregistrez l'enregistrement de lanceur d'applet.

Résultats

Les utilisateurs peuvent ouvrir l'action rapide en sélectionnant l'icône sur la page du lanceur d'applet.

Activer Agent actif dans l'application Now Mobile

Activez l'action rapide Messagerie instantanée pour permettre aux utilisateurs de demander de l'aide auprès d'un agent virtuel ou d'un agent actif sur la page d'accueil Now Mobile.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Assurez-vous que le module d'extension Messagerie instantanée d'agent est actif. Pour plus d'informations, consultez Messagerie instantanée d'agent.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La messagerie instantanée est activée à partir des pages Demandes et Articles de la base de connaissances par défaut.

Remarque :
Messagerie instantanée de Connexion n'est pas pris en charge dans l'applicationNow Mobile.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application Now Mobile** > **Lanceurs d'applet**.
2. Dans la table Lanceurs d'applet [sys_sg_applet_launcher], ouvrez l'enregistrement Page d'accueil et sélectionnez l'onglet **Corps**.
3. Dans la liste connexe des cartes du menu d'actions rapides, ouvrez l'enregistrement Messagerie instantanée.
4. Sélectionnez **Actif** pour activer l'enregistrement.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Les utilisateurs peuvent sélectionner Messagerie instantanée dans le menu d'actions rapides Page d'accueil pour demander de l'aide auprès d'un agent virtuel ou actif.

Information associée

Conversations ITSM Virtual Agent

Remplir les suggestions de recherche dans les applications Mobile

Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, exécutez un script pour remplir les suggestions de recherche avec les données d'une table de recherche de plateforme et ainsi fournir des suggestions de recherche aux utilisateurs. Vous pouvez également attendre que les utilisateurs recherchent des mots clés plutôt que d'exécuter ce script.

Avant de commencer
Rôle requis : admin
Dans les nouvelles instances, les suggestions de recherche sont activées par défaut. Dans les instances mises à niveau, vous devez activer les suggestions de recherche. Pour plus d'informations, consultez Activer les suggestions de recherche .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Now Platform collecte des analyses et des données de recherche qui génèrent des suggestions de recherche. Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, l'analyse de recherche ne contient pas encore de données. Pour fournir immédiatement des suggestions aux utilisateurs, vous pouvez remplir les suggestions de recherche à l'aide de les enregistrements de connaissances, de catalogues et de recherche utilisateur de la table des recherches de texte [text_search].

Les suggestions de recherche s'améliorent au fil du temps à mesure que de plus en plus de personnes utilisent l'application. Les suggestions de recherche sont une fonctionnalité Now Platform. Pour plus d'informations, consultez Suggestions de recherche .

> **Avertissement :**
> Remplir les suggestions de recherche peut s'avérer être une tâche gourmande en ressources et en temps. N'exécutez pas ce script pendant les heures de pointe. Remplir les suggestions de recherche n'est pas pris en charge dans des instances séparées par domaine.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez la tâche planifiée **Remplir les suggestions pour éviter le démarrage à froid - Application NowMobile**.
3. Activez l'enregistrement et sélectionnez **Exécuter maintenant**.
   L'exécution de cette tâche planifiée remplit les tables des événements de recherche [sys_search_event], des événements de source de recherche [sys_search_source_event] et des suggestions de recherche [sys_search_suggestion] avec les enregistrements de la table Recherches de texte [text_search].

Résultats
Les utilisateurs voient des suggestions lorsqu'ils commencent à saisir du texte dans un champ de recherche dans l'application Now Mobile.

ServiceNow® pour Microsoft Outlook

Les ServiceNow® intégrations avec Microsoft Outlook vous aident à créer une meilleure expérience connectée pour les utilisateurs. Les employés bénéficient d'un libre-service

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

transparent sans avoir à quitter le client Outlook, et les agents peuvent résoudre les tickets plus rapidement.

Les principales caractéristiques de ServiceNow® for Microsoft Outlook sont les suivantes :

- Les employés et les agents reçoivent des notifications sur les soumissions, les mises à jour et l'achèvement des demandes, ce qui facilite le suivi, la planification et la collaboration sur les problèmes.
- Les gestionnaires et les approbateurs reçoivent des résumés et des rapports détaillés pour les demandes d'approbation contenant des messages exploitables pour approuver ou rejeter les demandes.
- Les employés peuvent soumettre des enquêtes ou fournir des commentaires sur leur expérience à l'aide de la carte de commentaires intégrée aux e-mails.

Configurer	Utiliser	Référence
Planifiez et configurez votre implémentation.	Approuver les demandes et soumettre des enquêtes ou des commentaires.	Obtenez des détails sur les composants tels que les champs, les tables et les propriétés.

Traduction automatique

Configurer ServiceNow pour Microsoft Outlook

Configurez ServiceNow pour Microsoft Outlook fournir aux employés un libre-service transparent sans quitter le client Outlook.

Configurer les propriétés système pour mettre à jour la limite de questions de l'enquête

Configurez les propriétés système pour mettre à jour la limite de questions pour une enquête à afficher dans Microsoft Outlook.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La *sn_ms_oam.feedback_survey_question_count* propriété système contrôle le comportement de la carte d'enquête qui est restituée dans les messages électroniques sur Microsoft Outlook. Si le nombre de questions dépasse la valeur de cette propriété, l'enquête s'ouvre sur le portail sélectionné dans la configuration des commentaires.

Procédure

1. Accédez au **Tous** et saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation.
   La table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Dans la colonne **Nom** , recherchez sn_ms_oam.feedback_survey_question_count.
3. Sélectionnez la propriété *sn_ms_oam.feedback_survey_question_count*.
4. **Facultatif :** Si vous ne pouvez pas modifier la propriété dans le périmètre de l'application actuel, sélectionnez le mot **ici** dans le message en haut de la page.
5. Mettez à jour le champ **Valeur** avec le nombre que vous souhaitez définir comme limite de questions d'enquête.
   La valeur par défaut de la propriété est 2.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Utiliser ServiceNow® for Microsoft Outlook

Utilisez l'intégration ServiceNow® avec Microsoft Outlook pour afficher des rapports, approuver des demandes et fournir des commentaires à partir d'e-mails.

Approuver ou rejeter Concur les notes de frais à partir d'un Microsoft Outlook e-mail

Approuver ou rejeter Concur les notes de frais à partir d'un Microsoft Outlook e-mail.

Avant de commencer

Le module d'extension Approvals Hub integration with SAP Concur (sn_ex_cnc) doit être installé.

Rôle requis : approver_user

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Outlook.
2. Ouvrez l'e-mail Concur Rapport d'approbation en attente.
3. **Facultatif :** Affichez les dépenses et les éléments de reçus en sélectionnant **Dépenses et reçus**.
   Un maximum de 12 éléments de dépense sont affichés dans le rapport. Pour afficher tous les éléments, sélectionnez **Afficher le rapport complet**.
4. Approuvez ou rejetez le rapport.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez pas accepter ou rejeter un rapport si l'approbateur désigné a été modifié, ou si le rapport a été mis à jour ou fermé.

Envoyer un commentaire à partir d'un Microsoft Outlook e-mail

Soumettez des commentaires sur une demande de service ou votre expérience à l'aide de la carte de commentaire dans un Microsoft Outlook e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Pour activer la carte de commentaire, le script de include_feedback_actionable doit être ajouté à la notification par e-mail et une définition de commentaire doit être créée pour le workflow requis.

Pour en savoir plus sur les commentaires sur l'expérience, reportez-vous à Commentaires sur l'expérience des employés.

Remarque :
La carte de commentaire apparaît uniquement en haut de l'e-mail.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Outlook.
2. Ouvrez un e-mail et sélectionnez **Saisir un commentaire**.
3. Sur la carte de commentaire, sélectionnez une évaluation basée sur votre expérience.
4. **Facultatif :** Entrez des commentaires supplémentaires dans la zone de texte.
5. **Facultatif :** Rendre le commentaire anonyme en **sélectionnant Ne pas partager mes informations personnelles**.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Soumettre une enquête à partir d'un e-mail Microsoft Outlook

Soumettez une enquête sur votre expérience en utilisant la carte de commentaire dans un Microsoft Outlook e-mail.

Avant de commencer

Pour activer une enquête dans le canal d'e-mail, la notification par e-mail et l'enquête doivent être sélectionnées dans la définition de commentaire pour le workflow requis.Surveys

Pour en savoir plus sur les commentaires sur l'expérience, reportez-vous à Commentaires sur l'expérience des employés.

Remarque :
La carte d'enquête apparaît uniquement en haut de l'e-mail.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Outlook.
2. Ouvrez un e-mail et sélectionnez **Démarrer**.

   Remarque :
   Les enquêtes plus longues que la limite définie par l'administrateur sont ouvertes sur le portail spécifié par l'administrateur.

3. Sur la carte actionnable, sélectionnez les options appropriées en fonction des questions de l'enquête.
4. **Facultatif :** Entrez des commentaires supplémentaires dans la zone de texte.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow pour Microsoft Outlook référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les listes et les formulaires que vous utilisez pour configurer ServiceNowMicrosoft Outlook.

Outlook Actionable Messages Compatibilité pour les enquêtes

Les définitions d'enquête doivent être compatibles avec Outlook Actionable Messages (OAM) pour afficher les enquêtes dans l'application Microsoft Outlook .

Conditions de compatibilité OAM

La définition de l'enquête doit répondre aux conditions suivantes pour être compatible avec OAM.

- Outlook Actionable Messages doit être sélectionné dans la définition de l'enquête. Pour plus d'informations, consultez Modify a survey definition .
- L'enquête doit être active et publiée.
- L'enquête ne doit pas contenir de questions à l'échelle de l'image avec d'autres types de questions. Pour plus d'informations, consultez Survey question data types .
- L'enquête ne peut contenir qu'une seule question à l'échelle de l'image.

Remarque :
Si l'enquête contient plus de questions que la valeur de la `sn_ms_oam.feedback_survey_question_count` propriété système, elle s'ouvre sur le portail spécifié dans la configuration des commentaires. Pour plus d'informations, consultez Configurer les propriétés système pour mettre à jour la limite de questions de l'enquête.

ServiceNow pour Microsoft Teams et Microsoft 365

Les ServiceNow intégrations et Microsoft TeamsMicrosoft 365 vous aident à créer une meilleure expérience connectée pour vos utilisateurs. Cela améliore la productivité de l'ensemble de l'entreprise, car les employés bénéficient d'un libre-service transparent et les agents peuvent résoudre leurs tickets plus rapidement.

Important :

- De Gestion des services informatiques pour Microsoft 365 (version 2.6.7), ServiceNow for Microsoft Teams est mis à niveau vers ServiceNow for Microsoft 365.
- De HR Service Delivery pour Microsoft 365 (version 3.3.6), ServiceNow for Microsoft Teams est mis à niveau vers ServiceNow for Microsoft 365.

Pour mettre à niveau les options existantes Microsoft Teams vers les applications, reportez-vous à Microsoft 365Intégration ServiceNow aux Microsoft 365 applications pour Employee Experience.

ServiceNowfor Microsoft Teams étend l'intégration de (Agent virtuel NowVA) à Microsoft Teams pour permettre aux employés de demander et de recevoir efficacement des services de .Microsoft Teams

ServiceNow pour Microsoft 365

Avec ServiceNow pour Microsoft 365, Employee Center est disponible dans Microsoft Outlook et l'application Microsoft 365 , en plus de Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objectif	Exigences	Options incluses
Améliorer l’expérience des employés via une intégration de ServiceNow à Microsoft Teams et Microsoft 365	• Gestion des services informatiques Pro, ou • Gestion des services informatiques Standard Pour implémenter l'intégration de Gestion des services informatiques avec Microsoft Teams, voir IT Service Management integration with Microsoft Teams and Microsoft 365.	• Permet aux employés d'afficher et d'effectuer des actions sur les notifications activables. • Accédez directement à toutes les Agent virtuel options via Microsoft Teams. • Intégrez Employee Center dans Microsoft Teams. Les employés peuvent accéder au portail en restant dans Microsoft Teams.
	HR Service Delivery Pro pour une Agent virtuel Pour implémenter l'intégration de HR Service Delivery avec Microsoft Teams, voir Intégration de HR Service Delivery avec Microsoft Teams et Microsoft 365.	• Permettez aux employés d’afficher et d’effectuer des actions sur les notifications activables. • Accédez directement à toutes les Agent virtuel options via Microsoft Teams. • Intégrez Employee Center dans Microsoft Teams. Les employés peuvent accéder au portail en restant dans Microsoft Teams.
	Pour mettre à niveau les options existantes Microsoft Teams vers les applications, reportez-vous à Microsoft 365Intégration ServiceNow aux Microsoft 365 applications pour Employee Experience.	Fournit aux utilisateurs un accès direct à Employee Center dans Microsoft Teams, Outlook et Microsoft 365. **Remarque :** Ces étapes sont disponibles uniquement pour Expérience des employés avec les éléments suivants : • IT Service Management pour Microsoft 365IT Service Management for Microsoft 365 • HR Service Delivery pour Microsoft 365

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow pour Microsoft Teams

ServiceNow for Microsoft Teams integration offre les intégrations suivantes pour divers cas d'utilisation.

Objectif	Exigences	Options incluses
Utiliser ServiceNow Agent virtuel avec Microsoft Teams	• Gestion des services informatiques Pro, ou • Gestion des services informatiques Standard, ou • HR Service Delivery Pro pour une Agent virtuel Pour implémenter ServiceNow Agent virtuel avec Microsoft Teams, consultez Conversational Integration with Microsoft Teams .	• Activer ServiceNow Agent virtuel sur Microsoft Teams. • Prend en charge Agent virtuel des fonctionnalités, telles que les contrôles de Agent virtuel concepteur pour la création de conversations, de notifications et de résultats AI Search.
Améliorer l'expérience de l'agent en intégrant la console Gestion des incidents majeurs à Microsoft Teams	• Module d'extension Notify • Gestion des incidents majeurs • Messagerie instantanée pour les appels Pour implémenter le connecteur Notify pour Microsoft Teams, consultez Connecteur Notify pour Microsoft Teams. Pour implémenter Meeting Extensibility avec Microsoft Teams, reportez-vous à la section Meeting Extensions pour Microsoft Teams.	• Fournit aux agents la possibilité de démarrer une discussion de messagerie instantanée sur Microsoft Teams avec un employé à partir d'un ticket, puis d'importer la transcription de cette discussion dans le ticket en tant que commentaire. • Permet aux agents de traiter et de gérer les incidents majeurs dans la console Gestion des incidents majeurs (MIM) via Microsoft Teams.
Améliorez l'expérience des employés et des agents grâce à l'intégration ServiceNow à Microsoft Teams Government Community Cloud - High (GCC-H) et au département de la Défense des États-Unis (DoD)	Pour une intégration ServiceNow à Microsoft Teams Government Community Cloud - High (GCC-H) ou au département de la Défense des États-Unis (DoD), reportez-vous à Intégration	• Fournit aux utilisateurs la possibilité d'installer Employee Center avec Microsoft Teams GCC-H ou DoD. • Installez Employee Center et Virtual Agent avec

Traduction automatique

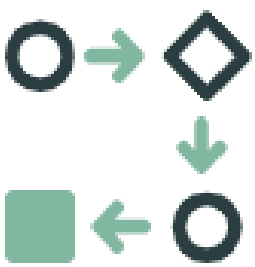
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objectif	Exigences	Options incluses
	ServiceNow avec Microsoft Teams pour GCC-H ou DoD.	Microsoft Teams pour GCC-H ou DoD. • Installez request-based chat with Microsoft Teams pour GCC-H ou DoD.
Créer des intégrations personnalisées	Pour plus d'informations, consultez Microsoft Teams Graph Spoke et Microsoft Teams Communications Spoke.	Créez des intégrations personnalisées à l'aide Microsoft Teams de Graph Spoke et Microsoft Teams de Communications Spoke.
Intégrations d'Universal Request	Demande universelle Pour implémenter l'intégration d'Universal Request avec Microsoft Teams, consultez Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams.	Permet aux employés de créer des demandes universelles directement à partir de Microsoft Teams, via ServiceNow Agent virtuel.

Explorer	Intégrer	Configurer
Découvrez comment les agents et employés utilisent ServiceNow for Microsoft Teams.	Planifiez et configurez votre implémentation.	Étendez les options intégrées de Teams à d'autres applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer	**Utiliser**	Référence
		
Gérez et personnalisez les messages de messagerie instantanée Microsoft Teams.	Utilisez l'intégration Microsoft avec diverses applications.	Consultez le contenu de référence réutilisable pour les intégrations Microsoft Teams.

Explorer ServiceNow for Microsoft Teams and Microsoft 365

Les ServiceNow® applications for Microsoft Teams ou Microsoft 365 étendent l'intégration de l'application à différentes unités business. Vous pouvez permettre aux employés de demander et de recevoir de façon plus efficace des services de l'intérieur Microsoft Teams en utilisant cette intégration.

ServiceNow for Microsoft Teams est disponible avec Gestion des services informatiques, HR Service Delivery, Demande universelle. Il est également pris en charge pour diverses plateformes d'expérience de l'agent, telles que Meeting Extensions.

ServiceNow for Microsoft 365 est disponible avec Gestion des services informatiques et HR Service Delivery.

Important :

- De Gestion des services informatiques pour Microsoft 365 (version 2.6.7), ServiceNow for Microsoft Teams est mis à niveau vers ServiceNow for Microsoft 365.
- De HR Service Delivery pour Microsoft 365 (version 3.3.6), ServiceNow for Microsoft Teams est mis à niveau vers ServiceNow for Microsoft 365.

Pour mettre à niveau les options existantes Microsoft Teams vers les applications, reportez-vous à Microsoft 365Intégration ServiceNow aux Microsoft 365 applications pour Employee Experience.

ServiceNow pour Microsoft Teams les intégrations

ServiceNow pour Microsoft Teams les fonctionnalités d'intégration sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Permet aux agents et employés de collaborer pour résoudre un ticket.
- Permet aux agents de lancer une Microsoft Teams conversation de messagerie instantanée avec un employé à partir d'un enregistrement de tâche.
- Permet aux agents d'importer la transcription de la Microsoft Teams messagerie instantanée dans l'enregistrement de tâche en tant que commentaire.
- Permet aux employés disposant d'autorisations spécifiques d'afficher Microsoft Teams la messagerie instantanée à partir d'un enregistrement de tâche.

Explorer Microsoft Teams et Microsoft 365 l'intégration pour l'expérience des employés

Offre de l'aide aux employés pour résoudre leurs problèmes informatiques, de RH et d'UR via Microsoft Teams ou Microsoft 365. Les employés peuvent interagir avec les agents de l'intérieur Microsoft Teams ou Microsoft 365 pour résoudre leurs problèmes.

Important :

- De Gestion des services informatiques pour Microsoft 365 (version 2.6.7), ServiceNow for Microsoft Teams est mis à niveau vers ServiceNow for Microsoft 365.
- De HR Service Delivery pour Microsoft 365 (version 3.3.6), ServiceNow for Microsoft Teams est mis à niveau vers ServiceNow for Microsoft 365.

Pour mettre à niveau les options existantes Microsoft Teams vers les applications, reportez-vous à Microsoft 365Intégration ServiceNow aux Microsoft 365 applications pour Employee Experience.

IT Service Management integration with Microsoft Teams and Microsoft 365

Gestion des services informatiques integration with Microsoft Teams étend Now Virtual Agent integration with Microsoft Teams pour permettre aux employés de demander et de recevoir de façon plus efficace des services à partir de Microsoft Teams.

Fonctionnalités de l'intégration IT Service Management avec Microsoft Teams

L'application Gestion des services informatiques integration with Microsoft Teams inclut les options supplémentaires suivantes :

- Notifications exploitables : Fou approbation et commentaires sur les tickets. Les utilisateurs peuvent répondre aux notifications depuis Microsoft Teams.
  - Approbation – pour Demande (élément demandé unique) et Demande de changement
  - Commentaires sur les tickets : les employés peuvent répondre aux notifications sur les tickets depuis : Incident, Élément demandé et Demande de Microsoft Teamschangement.
- Unhomme peut initier une Microsoft Teams conversation de messagerie instantanée avec un employé à partir d'un incident, d'une demande de changement ou d'un élément de demande. Les agents peuvent ensuite copier la transcription de la messagerie instantanée dans le ticket en tant que commentaire.
- Notifications d'informations supplémentaires pour :
  - Incident : Résolu, Mis à jour
  - Élément demandé : Terminé, Approuvé, Rejeté, Mis à jour
  - Approbation (pour toutes les approbations autres que Demande (avec un seul élément demandé) et Demande de changement)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
les approbations avec signature électronique ne sont pas encore prises en charge pour IT Service Management Integration with Microsoft Teams.

Mappage de fonctionnalités

Fonctionnalité	Licences requises
Notifications exploitables	ITSM Pro
Messagerie instantanée - Agent à employé/agent à agent	ITSM Standard ou une version supérieure
Employee Center	ITSM Standard ou une version supérieure

Utilisation de l'intégration IT Service Management avec Microsoft Teams

Vous devez effectuer les activités suivantes à intégrer Gestion des services informatiquesMicrosoft Teams dans votre ServiceNow instance :

1. Installer l'application IT Service Management integration with Microsoft Teams
2. Configurer l'instance pour Microsoft Teams l'intégration ServiceNow

Pour configurer l'intégration Gestion des services informatiques avec Microsoft Teams dans votre ServiceNow instance, reportez-vous à Configurer IT Service Management Integration with Microsoft Teams.

Pour gérer l'intégration Gestion des services informatiques avec Microsoft Teams dans votre ServiceNow instance, reportez-vous à Personnaliser Customize IT Service Management integration with ServiceNow.

Pour utiliser l'intégration Gestion des services informatiques avec Microsoft Teams dans votre ServiceNow instance, reportez-vous à Utiliser les intégrations ITSM et HRSD avec Microsoft Teams.

Intégration de HR Service Delivery avec Microsoft Teams et Microsoft 365

HR Service Delivery integration with Microsoft Teams étend Now Virtual Agent integration with Microsoft Teams pour permettre aux employés de demander et de recevoir de façon plus efficace des services à partir de Microsoft Teams.

L'intégration HR Service Delivery à Microsoft Teams l'application étend l'intégration de Now Virtual Agent et inclut les options supplémentaires suivantes :

- Notifications exploitables – pour approbation et commentaires sur les tickets. Les utilisateurs peuvent agir sur les notifications depuis Microsoft Teams.

  Commentaires sur les tickets : les employés sont en mesure de répondre aux notifications sur les tickets depuis Microsoft Teams.

  La propriété `respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr` spécifie les tables RH pour lesquelles la notification **Répondre aux commentaires** se déclenche. <HR services>

  - sn_hr_core_case_total_rewards
  - sn_hr_core_case_global_mobility
  - sn_hr_core_case_operations
  - sn_hr_core_case_performance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_hr_core_case_benefits
- sn_hr_core_case_workforce_admin
- sn_hr_core_case_talent_management
- sn_hr_core_case_corporate_communication
- sn_hr_core_case_payroll,
- sn_hr_core_case_compensation.

- Fournit aux agents la possibilité de démarrer une discussion de messagerie instantanée Microsoft Teams avec un employé à partir d'un ticket RH, puis de copier la transcription de la discussion de messagerie instantanée dans le ticket, en guise de commentaire.
  - sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_case_fields

    Cette propriété système contient la liste des champs de la table de tickets RH qui s'affichent en tant que participants recommandés pour la fonctionnalité « Lancer la messagerie instantanée ». Par défaut, les participants recommandés contiennent les participants comprenant les champs « opened_for », « subject_person », « collaborators ».

  - sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_task_fields

    Cette propriété système contient la liste des champs de la table de tâches RH qui s'affichent en tant que participants recommandés pour la fonctionnalité « Lancer la messagerie instantanée ». Par défaut, les participants recommandés contiennent le participant défini dans le champ « assigned_to ».

  - sn_now_teams_hr.hr_case_allow_list_for_teams_chat_actions

    Cette propriété système contient la liste des tables de tickets RH permettant les actions d'interface utilisateur « Lancer la messagerie instantanée » et « Importer des messages ». Par défaut, cette liste n'inclut pas les tickets RH hautement sensibles tels que les tickets « Relations avec les employés », « Enquête » et « Éthique ».

  - sn_now_teams_hr.respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr

    Cette propriété système contient la liste des tables de tickets RH pour lesquelles des notifications actionnables « Répondre à un commentaire » seront envoyées. Par défaut, cette liste n'inclut pas les tickets RH hautement sensibles tels que les tickets « Relations avec les employés », « Enquête » et « Éthique ».

Remarque :
les approbations des tickets RH et les approbations avec signature électronique ne sont pas encore prises en charge pour HR Service Delivery avec Microsoft Teams.

Mappage de fonctionnalités

Fonctionnalité	Licences requises
Notifications exploitables	HR Pro ou versions supérieures
Messagerie instantanée - Agent à employé/agent à agent	HR Pro ou versions supérieures
Centre des employés	HR Standard ou une version supérieure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous devez effectuer les activités suivantes pour intégrer HR Service DeliveryMicrosoft Teams à l'instance ServiceNow :

1. Installer l'intégration HR Service Delivery avec l'application Microsoft Teams
2. Configurer l'instance pour Microsoft Teams l'intégration ServiceNow

Pour configurer HR Service Delivery l'intégration à Microsoft Teams dans l'instance ServiceNow, reportez-vous à Configurer HR Service Delivery integration with Microsoft Teams.

Pour gérer l'intégration HR Service Delivery à Microsoft Teams dans l'instance ServiceNow, reportez-vous à Personnaliser HR Service Delivery integration with Microsoft Teams.

Pour utiliser l'intégration HR Service Delivery avec Microsoft Teams dans l'instance ServiceNow, reportez-vous à Utiliser les intégrations ITSM et HRSD avec Microsoft Teams.

Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams

L'application ServiceNow® Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams étend l'intégration de ServiceNow à Microsoft Teams. Vous pouvez permettre aux employés de demander et de recevoir efficacement des services de Microsoft Teams à l'aide de cette application.

Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams inclut les options suivantes :

- Les agents et employés peuvent collaborer et discuter d'une demande universelle via Microsoft Teams.
- Les agents peuvent enregistrer les conversations dans le flux d'activités de la demande universelle connexe sous forme de commentaires supplémentaires ou de notes de travail.
- Les employés peuvent créer des demandes universelles via Microsoft Teams.
- Les employés peuvent suivre, mettre à jour ou annuler des demandes universelles via Microsoft Teams.

Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams est disponible avec l'application Universal Request Pro.

Pour Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams une instance ServiceNow, voir Intégration ServiceNow avec Microsoft Teams et Microsoft 365.

Pour effectuer une configuration Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams dans l'instance ServiceNow, reportez-vous à Configurer Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams.

Pour gérer Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams dans l'instance ServiceNow, reportez-vous à Personnaliser les actions d'interface utilisateur pour Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams.

Pour une utilisation dans l'instance Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams ServiceNow, voir Utiliser Microsoft Teams pour Demande universelle.

Explorer l'intégration Microsoft Teams pour l'expérience de l'agent

Permettez aux agents de traiter et de gérer les incidents majeurs dans la console Gestion des incidents majeurs via Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connecteur Notify pour Microsoft Teams

Le Connecteur Notify pour Microsoft Teams vous permet de gérer et de lancer une réunion Microsoft Teams directement à partir d'un enregistrement tel qu'un incident ou une tâche.

Fonctionnalités principales

- Démarrez et terminez des réunions Microsoft Teams directement à partir d'un enregistrement tel qu'un incident ou une tâche ou à partir de la console d'incident majeur.
- Gérez une réunion Microsoft Teams en ajoutant ou en supprimant des participants.

Configuration requise

Installez le module d'extension ServiceNow IntegrationHub Installer (com.glide.hub.integrations) pour concevoir les flux d'intégration dans l'application Flow Designer. Pour plus d'informations, consultez Demander IntegrationHub .

Procédures suivantes

Pour intégrer le Connecteur Notify à Microsoft Teams ServiceNow, effectuez les activités suivantes :

1. Installer Connecteur Notify pour Microsoft Teams
2. Configurer l'instance pour Microsoft Teams l'intégration ServiceNow
   - Intégrer l'application prépubliée du connecteur Notify à Microsoft Teams
   - Intégrationde l'application autoconfigurée du connecteur Notify avec Microsoft Teams

Pour permettre aux agents de traiter et de gérer les incidents majeurs dans la console Gestion des incidents majeurs (MIM) via , reportez-vous à Microsoft Teamsla section Configurer le Connecteur Notify pour Microsoft Teams.

Pour utiliser le Connecteur Notify pour Microsoft Teams l'instance ServiceNow, consultez Utiliser le Connecteur Notify pour Microsoft Teams.

Meeting Extensions pour Microsoft Teams

La section Meeting Extensions pour Microsoft Teams permet au gestionnaire d'incidents majeurs et aux participants de consulter les tâches de communication dans la Microsoft Teams console lors d'une téléconférence active.

La fonctionnalité Meeting Extensions affiche les détails des incidents et les tâches de communication à partir de la console d'incident majeur.

Les données de l'onglet **Détails de l'incident** et de l'onglet **Tâches de communication** sont mises à jour automatiquement chaque fois que l'incident majeur est mis à jour dans .ServiceNow®

Procédures suivantes

Vous devez effectuer les activités suivantes pour intégrer l'application Meeting Extensions dans ServiceNow l'instance :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Assurez-vous d'avoir suivi le connecteur Notify pour connaître Microsoft Teams les procédures connexes. Pour plus d'informations, consultez Connecteur Notify pour Microsoft Teams.
2. Installer Meeting Extensions pour Microsoft Teams
3. Configurer l'instance pour Microsoft Teams l'intégration ServiceNow
   - Intégrer l'application prépubliée Meeting Extensions à Microsoft Teams
   - Intégrer l'application autoconfigurée Meeting Extensions à Microsoft Teams

Pour utiliser Meeting Extensibility pour Microsoft Teams avec ServiceNow, consultez Utiliser Microsoft Teams Meeting Extensions.

Intégration ServiceNow avec Microsoft Teams et Microsoft 365

Configurez votre instance pour intégrer Microsoft Teams des ServiceNowMicrosoft 365 applications.

Important :

- De Gestion des services informatiques pour Microsoft 365 (version 2.6.7), ServiceNow for Microsoft Teams est mis à niveau vers ServiceNow for Microsoft 365.
- De HR Service Delivery pour Microsoft 365 (version 3.3.6), ServiceNow for Microsoft Teams est mis à niveau vers ServiceNow for Microsoft 365.

Pour mettre à niveau les options existantes Microsoft Teams vers les applications, reportez-vous à Microsoft 365Intégration ServiceNow aux Microsoft 365 applications pour Employee Experience.

Pour connecter votre instance ServiceNow à votre locataire Microsoft Office 365 et pour autoriser des applications, vous devez disposer du rôle external_app_install_admin et du rôle d'administrateur d'application dans Microsoft Office 365. Pour en savoir plus sur les rôles Microsoft, consultez la documentation de Microsoft sur les rôles intégrés dans Azure AD .

Azure Active Directory (Azure AD) organise des objets tels que des utilisateurs et des applications en groupes appelés locataires.

Les applications autoconfigurées (précédemment appelées locataire unique) ne sont disponibles que dans le locataire dans lequel elles ont été enregistrées, également connues sous le nom de locataire de base. Ici, un locataire unique Microsoft Teams est connecté à plusieurs ServiceNow instances.

Les applications d'application pré-publiées (précédemment appelées applications multilocataires) sont disponibles pour les utilisateurs dans leur locataire de base et dans d'autres locataires. Ici, un locataire unique Microsoft Teams est connecté à une ServiceNow seule instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Choisir entre une configuration d'application autoconfigurée et une configuration d'application prépubliée

Application prépubliée	Application autoconfigurée
• Facile à configurer • L'application *Microsoft Azure* pertinente est fournie *ServiceNow* afin que vous n'ayez pas à en créer une Pas nécessaire pour créer une application dans le portail *Microsoft Azure*. Un niveau moyen d'expertise *Microsoft Azure* est requis. • Une fois que l'administrateur a consenti, *ServiceNow* l'application *Microsoft Azure* est automatiquement mise à jour.	• Vous devez créer votre propre application dans le portail *Microsoft Azure*. Nécessite une expertise élevée dans le portail *Microsoft Azure*. • Propriété et contrôle total de l'application *Microsoft Azure*.

Lorsque vous acceptez que l'application utilise les autorisations requises, un principal de service (SP) est créé représentant l'application *Microsoft Azure*. Pour en savoir plus sur la compréhension du consentement de l'administrateur, consultez Comprendre le consentement de l'utilisateur et de l'administrateur .

Dans une configuration d'application autoconfigurée, vous devez créer une *Microsoft Azure* application dans *Microsoft Azure* le portail et connecter *ServiceNow* l'instance à l'application en mappant les valeurs d'ID d'application et d'ID client dans votre *ServiceNow* instance.

Planifier votre installation

Identifiez le besoin et planifiez votre installation pour ServiceNow® pour pour .Microsoft Teams

Installer l'application IT Service Management integration with Microsoft Teams

Installez l'application Gestion des services informatiques Integration with Microsoft Teams pour la collaboration entre les agents et les employés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Si vous installez l'application Gestion des services informatiques integration with Microsoft Teams, il n'est pas nécessaire de télécharger Conversational Integration with Microsoft Teams séparément.

Procédure

1. Accédez à la **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Dans le champ de recherche, entrez IT Service Management for Microsoft 365.
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas une application, rendez-vous sur l'App Store de ServiceNow pour afficher IT Service Management pour Microsoft 365 .
   Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez la section ServiceNow Notes de publication relatives à l'historique des versions de la boutique .
3. Cliquez sur le bouton **Installer**.

Traduction automatique

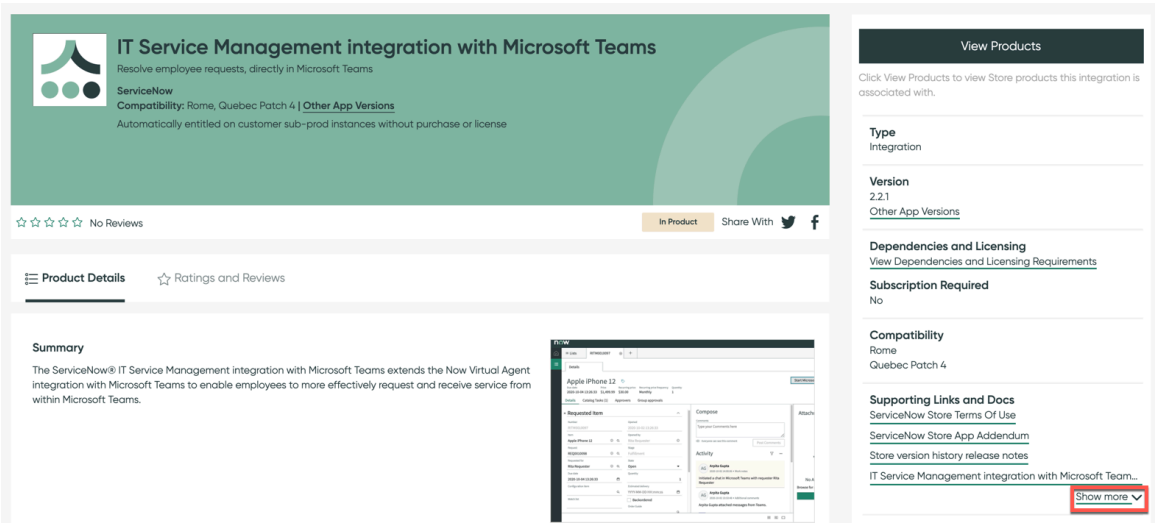
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Tous les modules d'extension dépendants sont automatiquement installés lors de ce processus.

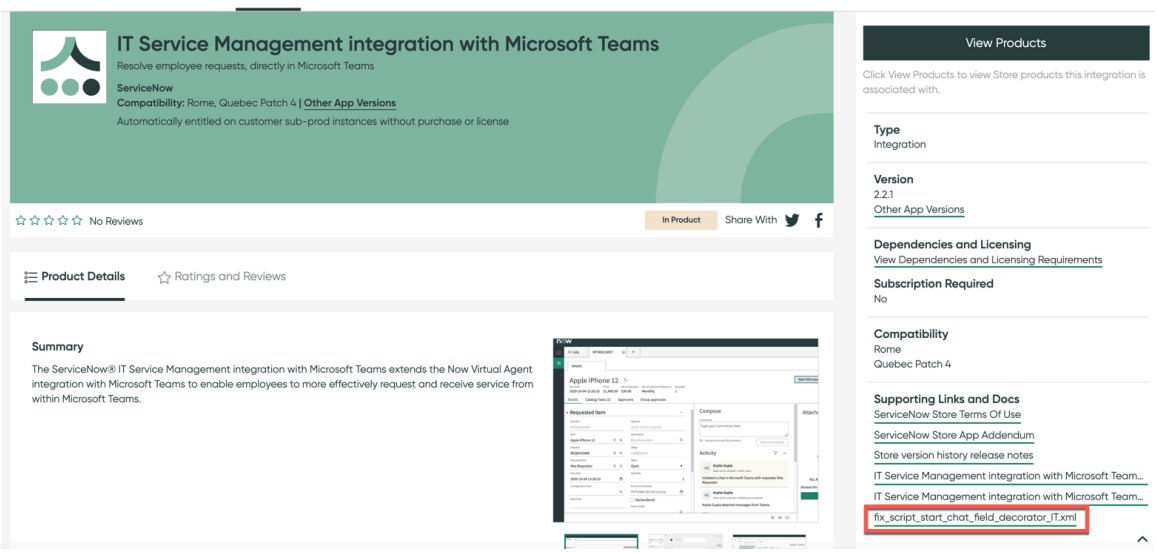
Vous devez également installer l'ensemble de mises à jour *`fix_script_start_chat_field_decorator_IT`* pour avoir un décorateur de champ dans un ticket afin de démarrer une conversation de messagerie instantanée avec le demandeur.

4. Téléchargez l'ensemble de mises à jour *`fix_script_start_chat_field_decorator_IT`* à partir de l'App Store.

   Si le script correctif est introuvable, cliquez sur **Afficher plus** pour afficher la liste des liens et documents de support.



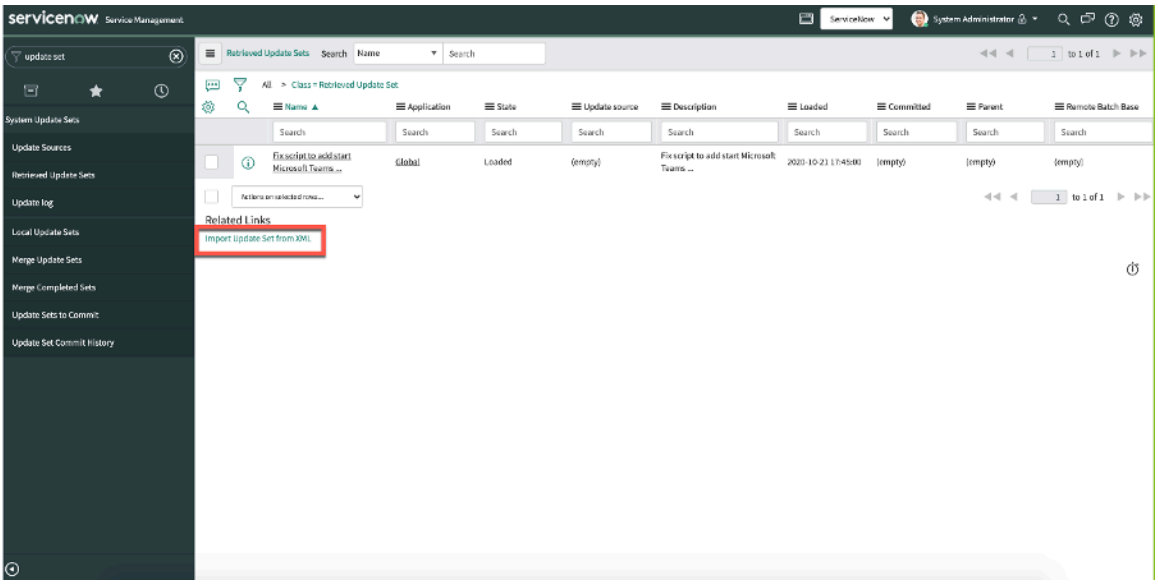
   Cliquez sur *`fix_script_start_chat_field_decorator_IT`* pour télécharger le fichier XML.



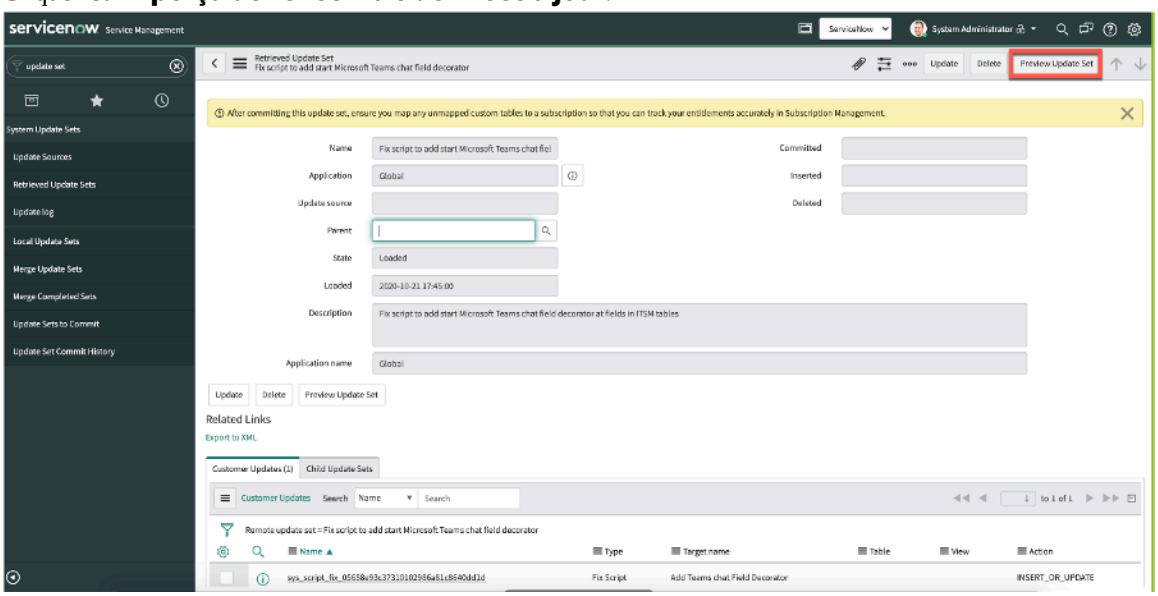
5. Accédez à la **Tous** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour récupérés** > **Liens connexes** > **Importer un ensemble de mises à jour à partir d'un fichier XML**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



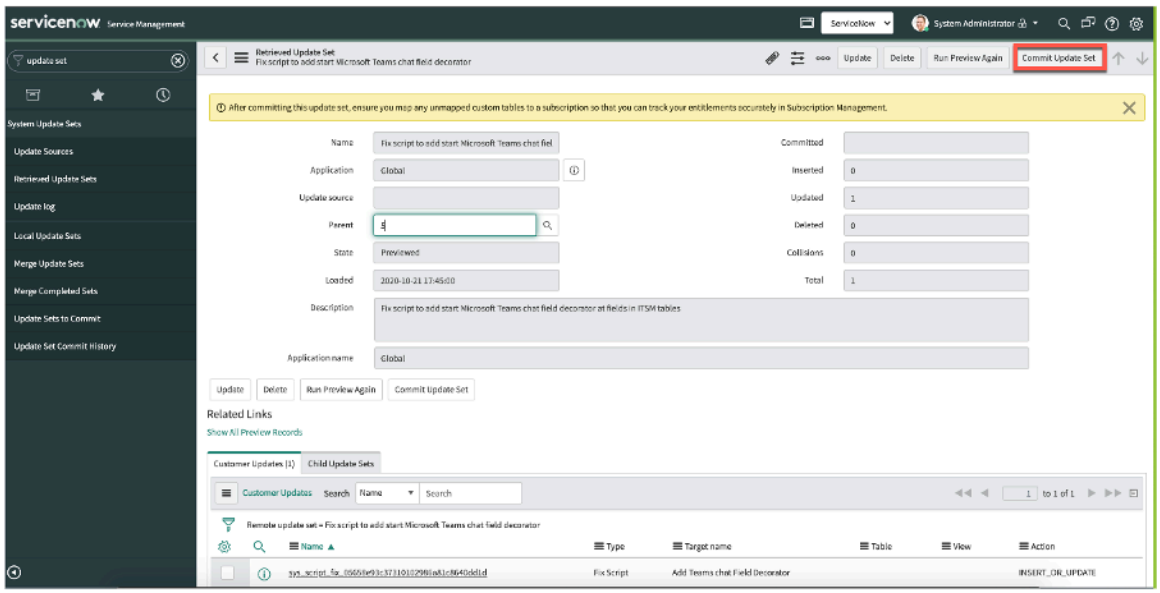
6. Dans le champ Fichier XML, cliquez sur le bouton **Choisir un fichier** et sélectionnez Fichier XML *`fix_script_start_chat_field_decorator_IT`*, puis chargez le fichier XML.
7. Cliquez sur **Fix script to add start Microsoft Teams chat field decorator** (Script correctif pour ajouter un décorateur de champ de messagerie instantanée Microsoft Teams).
8. Cliquez sur **Aperçu de l'ensemble de mises à jour**.



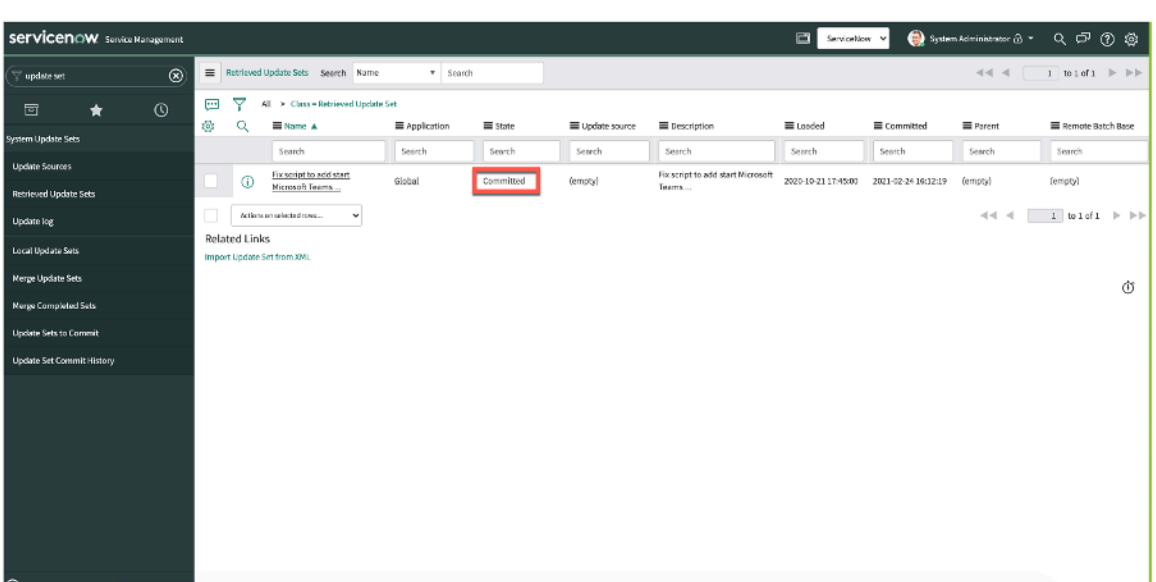
9. Cliquez sur **Valider l'ensemble de mises à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le script Fix script to add start Microsoft Teams chat field decorator (Script correctif pour ajouter un décorateur de champ de messagerie instantanée Microsoft Teams) est à l'état Validé.



10. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
11. Dans le champ de recherche **Nom**, entrez Ajouter un décorateur de champ de messagerie instantanée Teams.
12. Cliquez sur le script de correctif **Ajouter un décorateur de champ de messagerie instantanée Teams**.
13. Cliquez sur le bouton **Exécuter le script correctif**.

L'icône s'affiche en tant que décorateur de champ dans un enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer l'intégration HR Service Delivery avec l'application Microsoft Teams

Installez l'application HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams avec afin de l'intégrer à l'instance ServiceNow pour la collaboration entre les agents et les employés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :
Si vous installez l'application HR Service Delivery integration with Microsoft Teams, il n'est pas nécessaire de télécharger Conversational Integration with Microsoft Teams séparément.

Procédure

1. Accédez à la **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Dans le champ de recherche, entrez HR Service Delivery for Microsoft 365.
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas une application, rendez-vous sur l'App Store de ServiceNow pour afficher HR Service Delivery pour Microsoft 365 .
   Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez la section ServiceNow Notes de publication relatives à l'historique des versions de la boutique .
3. Cliquez sur **Installer**.

Remarque :
Tous les modules d'extension dépendants sont automatiquement installés lors de ce processus.

Que faire ensuite
Vous devez également installer les ensembles de mises à jour suivants à partir de l'App Store pour HR Service Delivery for Microsoft 365 :

- human_resources_integrations_rca_records
- human_resources_service_portal_rca_records
- human_resources_lifecycle_events_rca_records
- human_resources_core_rca_records
- content_automation_rca_records
- document_templates_rca_records.xml
- fix_script_start_chat_field_decorator_HR

Tous les privilèges d'accès restreint pour l'appelant (RCA) sont affichés dans la liste **Privilèges d'accès restreint à l'application pour l'appelant**.

Téléchargez et exécutez *`fix_script_start_chat_field_decorator_HR`* pour afficher le décorateur de champ dans le ticket et démarrer une conversation de messagerie instantanée avec le demandeur.

Vérifier les privilèges d'accès restreint à l'application pour l'appelant (RCA)

Vérifiez qu'il n'y a aucune entrée en double dans les enregistrements d'accès restreint pour l'appelant (RCA) avant de charger un ensemble de données RCA pour résoudre les problèmes de configuration.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Privilèges d'accès restreint à l'application pour l'appelant**.
2. Dans la recherche **Champ d'application source**, entrez : ServiceNow for Microsoft Teams.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de colonne **Champ d'application source** et sélectionnez **Grouper par champ d'application source**.
4. Développez les champs d'application source **ServiceNow for Microsoft Teams** et **Services de collaboration**.
5. Supprimez toutes les entrées sous les champs d'application source **ServiceNow for Microsoft Teams** et **Services de collaboration**.

Importer l'ensemble de mises à jour à partir d'un fichier XML et installer le script correctif

Importez l'ensemble de mises à jour à partir d'un fichier XML pour fournir un accès aux applications HR Service Delivery entre différents champs d'application, et exécutez un script correctif pour afficher le décorateur de champ dans le ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table suivante présente le mappage d'enregistrements RCA à leurs fonctionnalités.

Mappage d'enregistrements RCA

Enregistrement RCA	Module d'extension	Nom du module d'extension
content_automation_rca_records.xml	{Automatisation du contenu}	[com.sn_content_automation]
document_templates_rca_records.xml	{Modèles de documents}	[com.snc.document_templates]
human_resources_core_rca_records.xml	{Human Resources Scoped App: Core}	[com.sn_hr_core]
human_resources_integrations_rca_records.xml	{Human Resources Scoped App: Integrations}	[com.sn_hr_integrations]
human_resources_lifecycle_events_rca_records.xml	{Human Resources Scoped App: Lifecycle Events}	[com.sn_hr_lifecycle_events]
human_resources_service_portal_rca_records.xml	{Centre des employés }	[com.sn_hr_service_portal]
human_resources_workspace_rca.xml	{Human Resources Scoped App: Workspace}	[com.sn_hr_agent_workspace]

Pour plus d'informations sur les ensembles de mises à jour, consultez Transferts d'ensembles de mises à jour .

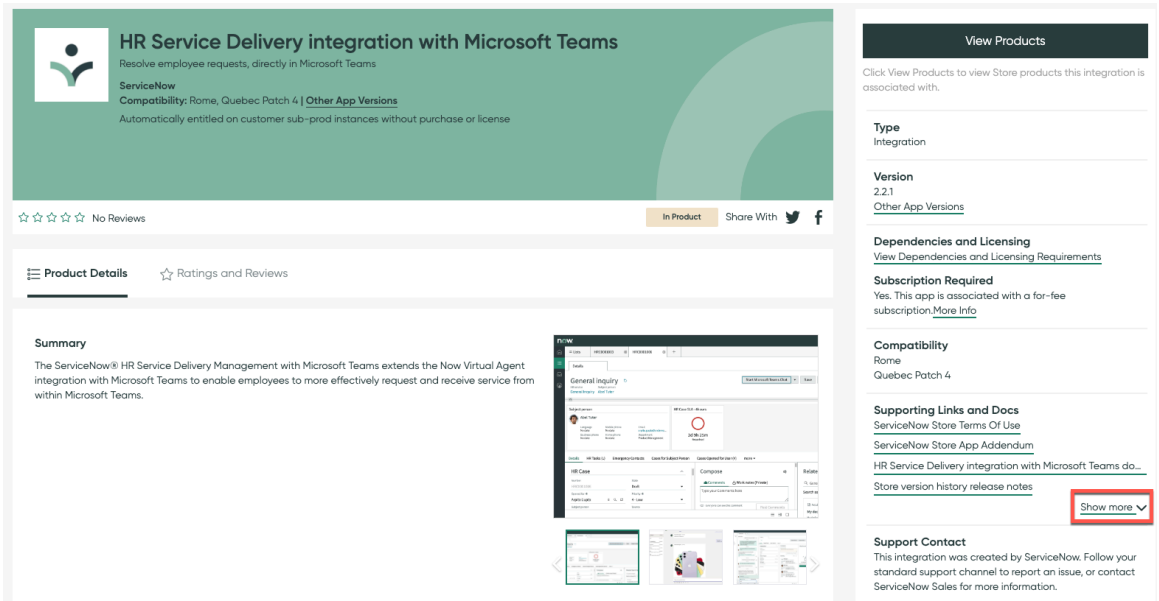
Procédure

1. Téléchargez Update Sets à partir de l'App Store pour HR Service Delivery integration with Microsoft Teams .

   Si les fichiers XML sont introuvables, cliquez sur **Afficher plus** pour afficher la liste des liens et documents de support.

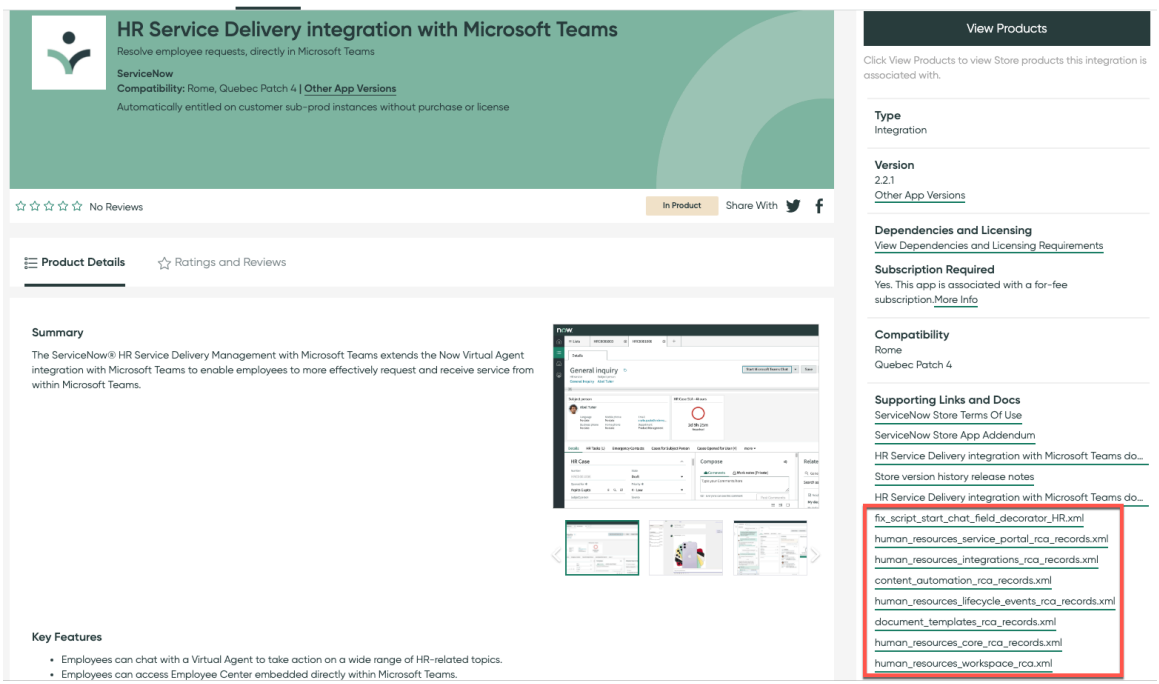
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Cliquez sur chacun des fichiers XML à télécharger sur votre ordinateur.

- human_resources_integrations_rca_records
- human_resources_service_portal_rca_records
- human_resources_lifecycle_events_rca_records
- human_resources_core_rca_records
- content_automation_rca_records
- document_templates_rca_records.xml
- fix_script_start_chat_field_decorator_HR
- human_resources_workspace_rca.xml



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Accédez à Charger des fichiers XML.
   - Accédez à la **Tous** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour locaux** pour les chargements XML de script RCA.
   - Accédez à la **Tous** > **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour récupérés** pour le chargement XML du script correctif.
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête de colonne **Nom** , puis sélectionnez **le menu Importer XML** .
5. Sélectionnez **Parcourir** dans le formulaire Importer XML, puis sélectionnez le fichier XML de l'ensemble de mises à jour.
6. Sélectionnez **Charger**.
7. Sélectionnez le fichier XML à côté de son nom dans les formulaires Ensembles de mises à jour récupérés pour le type de script RCA et Ensembles de mises à jour locaux pour le type de script correctif.
8. Sélectionnez **Aperçu de l'ensemble de mises à jour**.
9. Sélectionnez **Valider l'ensemble de mises à jour.**

   Les scripts XML seront à l'état Validé.

Résultats
Les codes XML RCA et du script correctif sont téléchargés.

Installer le script correctif pour HR Service Delivery integration with Microsoft Teams

Exécutez le dans l'instance ServiceNow pour afficher le `fix_script_start_chat_field_decorator_HR` décorateur de champ **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams** dans le ticket et démarrer une conversation de messagerie instantanée avec le demandeur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Entrez Ajouter un décorateur de champ de messagerie instantanée Teams dans la recherche de colonne **Nom** .
3. Sélectionnez **le script correctif Ajouter un décorateur de champ de messagerie instantanée Teams** .
4. Cochez **la case Actif** .
5. Sélectionnez **Exécuter le script correctif**.

   L'icône du s'affiche en tant que décorateur de champ dans un enregistrement.

Installer l'intégration d'Universal Request avec l'application Microsoft Teams

Installez l'application Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams (sn_uni_req_msteams). Vous pouvez initier des conversations Microsoft Teams dans votre instance ServiceNow à l'aide de cette application. L'application installe les modules d'extension et les applications ServiceNow® Store connexes, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams requiert les modules d'extension suivants. Assurez-vous que le module d'extension est activé avant d'installer Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams.

  Modules d'extension ServiceNow requis

  Universal Request: Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.va)

  Le module d'extension Universal Request Virtual Agent Conversations est requis pour activer les fonctionnalités Agent virtuel.

- Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams nécessite l'application ServiceNow Store suivante. Assurez-vous que l'application est installée avant d'installer Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams.

  Applications ServiceNow Store requises

  ServiceNow for Microsoft Teams (sn_now_teams)

  L'application du magasin ServiceNow for Microsoft Teams doit être activée pour que l'application Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams fonctionne.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams (sn_uni_req_msteams).

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams.
4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

Approuver les privilèges d'accès restreint à l'application pour l'appelant

Pour fournir des privilèges d'accès au champ d'application, approuvez les privilèges d'accès restreint pour l'appelant (RCA) dans le champ d'application cible. L'approbation des privilèges RCA permet d'accéder aux script includes dans le champ d'application Demande universelle à partir du champ d'application Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams.

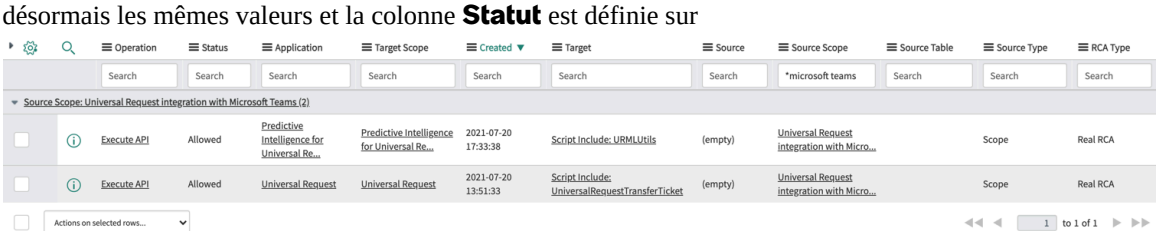
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les privilèges RCA définissent l'accès entre champs d'application à une application, à un événement ou à une ressource d'application. Les ressources d'application incluent des rôles de contrôle d'accès, des règles métier, des actions d'interface utilisateur et des scripts includes. Vous pouvez également utiliser les privilèges RCA pour autoriser ou refuser des demandes d'accès. Les enregistrements d'accès restreint pour l'appelant [sys_restricted_caller_access] suivent les applications ou scripts entre champs d'application qui demandent l'accès à une application, à une ressource d'application ou à un événement. Pour plus d'informations, consultez Accès restreint pour l'appelant (RCA) demandé .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Applications système** > **Accès restreint à l'application pour l'appelant** > **Privilèges d'accès restreint pour l'appelant**.
2. Dans la recherche **Champ d'application source**, entrez Intégration d'Universal Request avec Microsoft Teams.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de colonne **Champ d'application source** et sélectionnez **Grouper par champ d'application source**.
4. Développez le champ d'application **Universal Request Integration with Microsoft Teams**.
5. Ouvrez l'enregistrement.
6. Définissez le **Statut** sur **Autorisé**.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Le RCA est approuvé. Les enregistrements sont mis à jour, tel qu'illustré dans la figure ci-après. Les colonnes **Application** et **Champ d'application cible** présentent désormais les mêmes valeurs et la colonne **Statut** est définie sur **Autorisé**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer Connecteur Notify pour Microsoft Teams

Installez et activez le module d'extension Connecteur Notify pour Microsoft Teams lancer une Microsoft Teams réunion directement à partir d'un enregistrement de tâche ou via la console d'incident majeur.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé les modules d'extension suivants sur votre ServiceNow instance.

- Module d'extension `Notify com.snc.notify`.
- Microsoft Teams Module `d'extension` Communications Spoke sn_msteams_com_spk.
- Module `d'extension` Azure Active Directory User Mapping sn_now_azure.

Pour plus d'informations sur Microsoft Teams Communications Spoke, consultez Microsoft Teams Communications Spoke .

Pour plus d'informations sur Notification, consultez Notify .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Entrez `Connecteur Notify pour Microsoft Teams` ou `sn_notify_msteams` dans le champ de recherche. Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander à partir de la boutique ServiceNow. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes dans la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives de toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .
3. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Intégrez Notification le connecteur pour Microsoft Teams l'instance ServiceNow .

- Pour configurer une application prépubliée (locataire Microsoft Teams unique vers instance ServiceNow unique), consultez Intégrer l'application prépubliée du connecteur Notify à Microsoft Teams.
- Pour configurer l'application autoconfigurée (locataire Microsoft Teams unique pour plusieurs instances ServiceNow), consultez Intégrationde l'application autoconfigurée du connecteur Notify avec Microsoft Teams.

Installer Meeting Extensions pour Microsoft Teams

Installez et activez le module d'extension Meeting Extensions pour Microsoft Teams lancer une Microsoft Teams réunion directement à partir d'un enregistrement d'incident.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé Connecteur Notify pour Microsoft Teams. Pour plus d'informations, consultez Installer Connecteur Notify pour Microsoft Teams.

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Saisissez Meeting Extensions pour Microsoft Teams ou sn_now_teams_ext dans le champ de recherche.
   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander à partir de la boutique ServiceNow. Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes dans la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives de toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à l'historique des versions ServiceNow Store .
3. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Intégrer Meeting Extensions pour Microsoft Teams avec ServiceNow.

- Pour configurer une application prépubliée (locataire Microsoft Teams unique vers instance ServiceNow unique), consultez Intégrer l'application prépubliée Meeting Extensions à Microsoft Teams.
- Pour configurer l'application autoconfigurée (locataire Microsoft Teams unique pour plusieurs instances ServiceNow), consultez Intégrer l'application autoconfigurée Meeting Extensions à Microsoft Teams.

Configurer l'instance pour Microsoft Teams l'intégration ServiceNow

Configurez votre ServiceNow® instance pour les Microsoft Teams intégrations.

Configuration de l'intégration d'applications prépubliées à Microsoft Teams

Préparez votre environnement pour configurer votre ServiceNow instance pour Microsoft Teams les intégrations à l'aide de la configuration d'application prépubliée.

Configuration de l'intégration d'applications prépubliées à Microsoft Teams for Employee Experience

Configurez des applications prépubliées à intégrer au service informatique, aux RH et à Universal Request via Microsoft Teams. Les employés peuvent interagir avec les agents dans Microsoft Teams pour résoudre leurs problèmes.

Connecter votre instance ServiceNow à votre locataire Microsoft Teams

Connectez votre instance ServiceNow à votre locataire Microsoft Teams pour permettre aux utilisateurs de créer leurs demandes à partir de Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur externe (external_app_install_admin)

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Installer les applications Azure**.
2. Cliquez sur **Installer**.

   Cette étape permet de connecter votre locataire à l'instance ServiceNow.
3. Sélectionnez l'option **Consentement au nom de votre organisation** pour fournir le consentement/les autorisations de tous vos utilisateurs, puis cliquez sur le bouton **Accepter** pour fournir le consentement de l'administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces autorisations permettent à l'application d'effectuer les opérations suivantes :

- Conserver l’accès aux données auxquelles vous avez donné accès
- Se connecter et lire les profils d'utilisateur
- Envoyer une activité de travail d'équipe à n'importe quel utilisateur

Une fois les applications correctement installées, la page affiche les détails du locataire et des applications Azure disponibles à autoriser.

Accorder des autorisations aux applications Microsoft Azure requises

Autorisez les applications prépubliées requises pour permettre à votre ServiceNow instance d’effectuer des appels d’API afin d’activer Microsoft Azure les workflows de l’application ServiceNow for Teams.

Avant de commencer

Installez Virtual Agent Lite ou Virtual Agent. Pour plus d’informations, consultez Intégration de Virtual Agent à des applications de messagerie.

Rôle requis : administrateur externe (external_app_install_admin). Ce rôle est installé sur le système de base dans le cadre de l'installation du module d'extension Channel Proxy.

Pour connecter votre instance ServiceNow à votre locataire Microsoft 365 et pour autoriser des applications, vous devez disposer du rôle external_app_install_admin et du rôle d'administrateur d'application dans Microsoft 365. Pour en savoir plus sur les rôles Microsoft connexes, consultez les rôles intégrés dans Azure AD.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Voici les applications ServiceNow for Teams prépubliées :

- Connecteur Notify : installez Connecteur Notify pour Microsoft Teams afin d’activer la fonctionnalité de messagerie instantanée pour appeler. Pour plus d’informations, consultez Connecteur Notify pour Microsoft Teams.
- Messageries instantanées basées sur la demande
- SSO et notifications d'activité

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Installer les applications Azure**.
2. Autorisez l'application pertinente.
   a. Cliquez sur **Autoriser** dans la ligne de l'entrée de l'application.
   b. Fournissez le consentement de l’administrateur en sélectionnant **Accepter**.

      Pour plus d’informations sur les autorisations API utilisées dans ServiceNow pour Microsoft Teams l’intégration, reportez-vous à ServiceNow pour Microsoft Teams les autorisations d’API d’intégration pour la messagerie instantanée basée sur la demande et l’authentification unique (SSO).

   À l’issue de l’autorisation, une coche verte apparaît à côté du nom de l’application et le bouton **Autoriser** devient **Installé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
Si l'upn est différent de l'ID d'e-mail dans votre environnement, accédez à Activer la connexion aux réunions à partir de Microsoft Teams. Si l'upn est identique à l'ID d'e-mail, accédez à Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications prépubliées.

Activer la connexion aux réunions à partir de Microsoft Teams

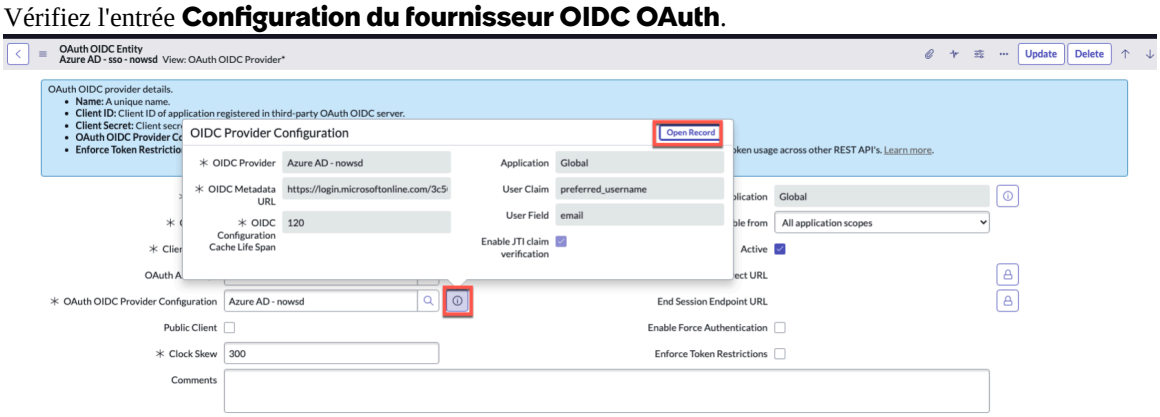
Créez l'enregistrement de configuration du fournisseur OIDC pour permettre aux utilisateurs de rejoindre des réunions dans l'application Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Assurez-vous d'installer les applications Azure dans votre environnement.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette étape est requise uniquement si l'upn est différent de l'ID d'e-mail.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez l'enregistrement OIDC au format **Azure AD – sso -**<tenantname> où <tenantname> est le nom de votre locataire.
3. Vérifiez l'entrée **Configuration du fournisseur OIDC OAuth**.



4. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
5. Dans le champ **Réclamation de l'utilisateur**, saisissez email.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Changer le locataire pour configurer des applications pré-publiées

Modifiez le locataire pour utiliser des applications pré-publiées dans votre environnement.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur externe (external_app_install_admin)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous avez déjà configuré une connexion sur un autre locataire Microsoft Teams, la définition d'un nouveau locataire empêche l'intégration de fonctionner sur le locataire configuré à l'origine. Tous les utilisateurs qui utilisent l'intégration sur le locataire d'origine ne sont plus en mesure de l'utiliser. Si vous passez uniquement des applications Azure autoconfigurées aux applications Azure prépubliées, tout en conservant l'intégration sur le même Microsoft Teams locataire, il n'y a pas d'impact pour les utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Désinstallez le locataire connecté Microsoft Teams de l’instance d’origine/enregistrée ServiceNow . Ensuite, installez le même Microsoft Teams locataire sur l’instance nouvelle/requise ServiceNow .

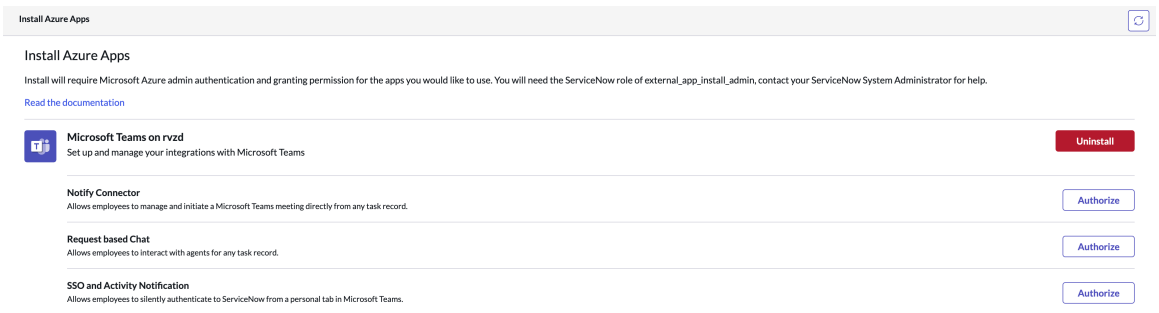
Procédure

1. Désinstallez le locataire connecté Microsoft Teams de l’instance ServiceNow d’origine.

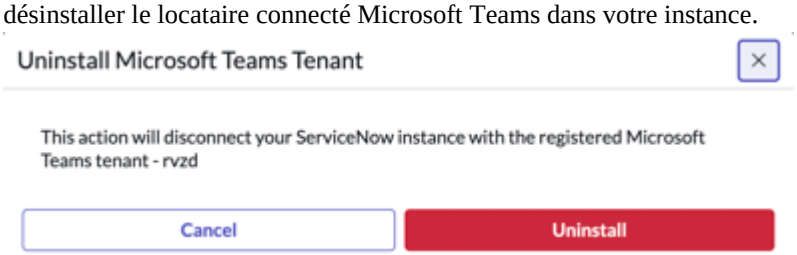
a. Ouvrez votre instance actuelle/d’origine/enregistrée ServiceNow .

b. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Installer les applications Azure**.

c. Sélectionnez **Désinstaller**.



d. Sélectionnez **Désinstaller** dans la boîte de dialogue Désinstaller le locataire Microsoft Teams pour désinstaller le locataire connecté Microsoft Teams dans votre instance.



Votre Microsoft Teams locataire est déconnecté de l’instance d’origine/enregistrée ServiceNow .

2. Installez le même Microsoft Teams locataire sur l’instance nouvelle/requise ServiceNow .

a. Ouvrez votre nouvelle instance/instance cible ServiceNow .

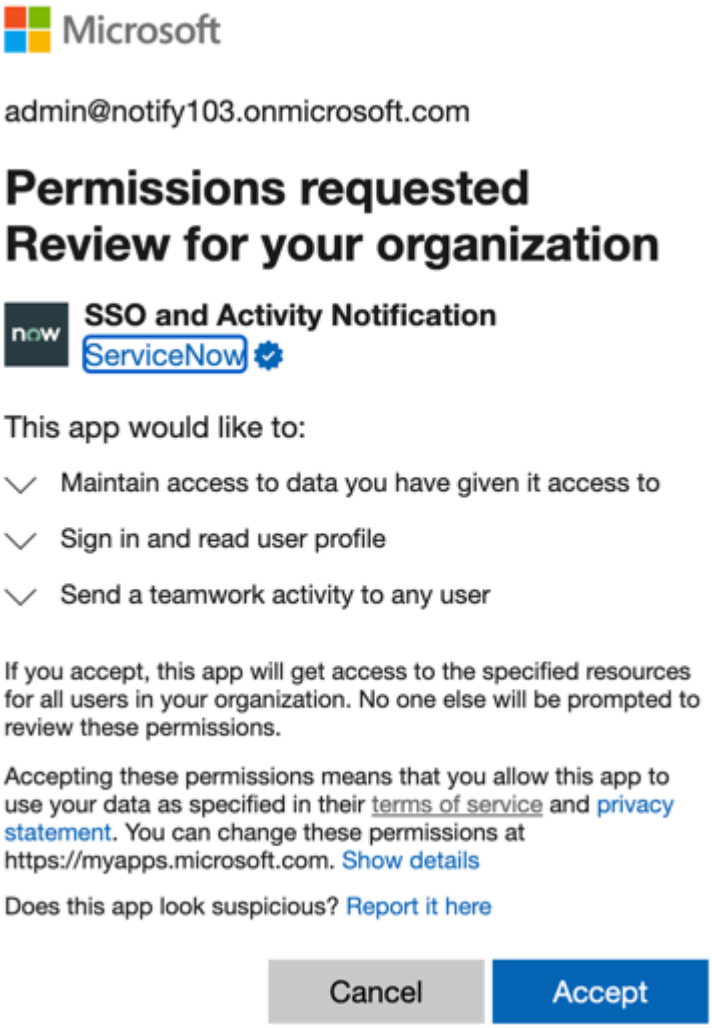
b. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Installer les applications Azure**.

c. Cliquez sur **Installer** pour installer la même Microsoft Teams chose dans votre nouvelle instance/cible.

d. Sélectionnez l'option **Consent on behalf of your organization (Consentement au nom de votre organisation)** pour fournir le consentement de tous vos utilisateurs, puis cliquez sur le bouton **Accept (Accepter)** pour donner le consentement de l'administrateur.

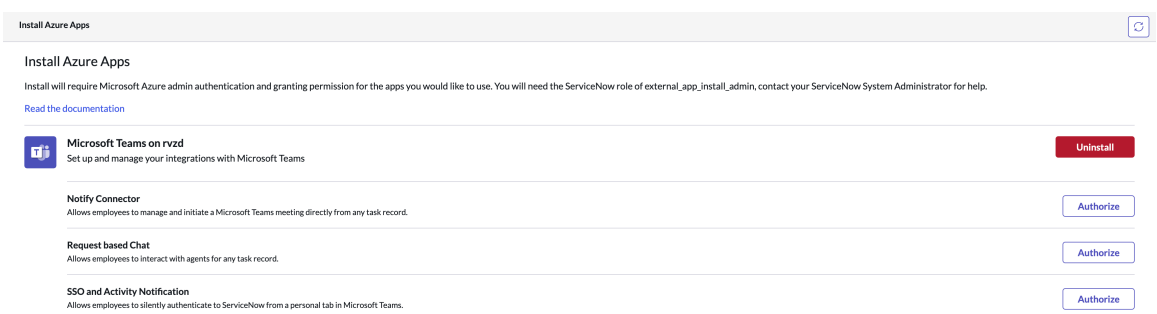
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



e. Une fois que le locataire est mappé à l'instance ServiceNow, vous devez autoriser les applications en fournissant le consentement de l'administrateur.

Les applications Connecteur Notify et Import Chat s'affichent uniquement si vous installez le module d'extension Notify sur votre instance.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **SSO et notifications d'activité** : autorisez cette application pour afficher l'onglet **Employee Center** dans l'application Microsoft Teams.
- **Notify Connector** : autorisez cette application pour permettre aux agents d'initier une réunion Microsoft Teams à partir d'un enregistrement de tâche.
- **Request-based Chats** : autorisez cette application pour permettre aux agents de démarrer la messagerie instantanée dans Microsoft Teams et d'importer des messages de messagerie instantanée dans l'enregistrement respectif.

f. Autorisez les applications selon les besoins.

Que faire ensuite

Chargez le fichier manifeste dans Microsoft Teams. Pour en savoir plus, consultez la section Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications prépubliées.

Remplacer la connexion du locataire Microsoft Teams

Remplacer une connexion de locataire existante uniquement si, pour une raison quelconque, vous ne pouvez pas désinstaller le locataire connecté Microsoft Teams de l'instance d'origine ServiceNow .

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur externe (external_app_install_admin)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez la propriété système sn_now_azure.allow_tenant_override et définissez-la sur Vrai. Ensuite, remplacez la connexion du locataire existant Microsoft Teams sur la page Installer les applications Azure.

Remarque :
ServiceNow ne recommande pas la méthode de remplacement.

Procédure

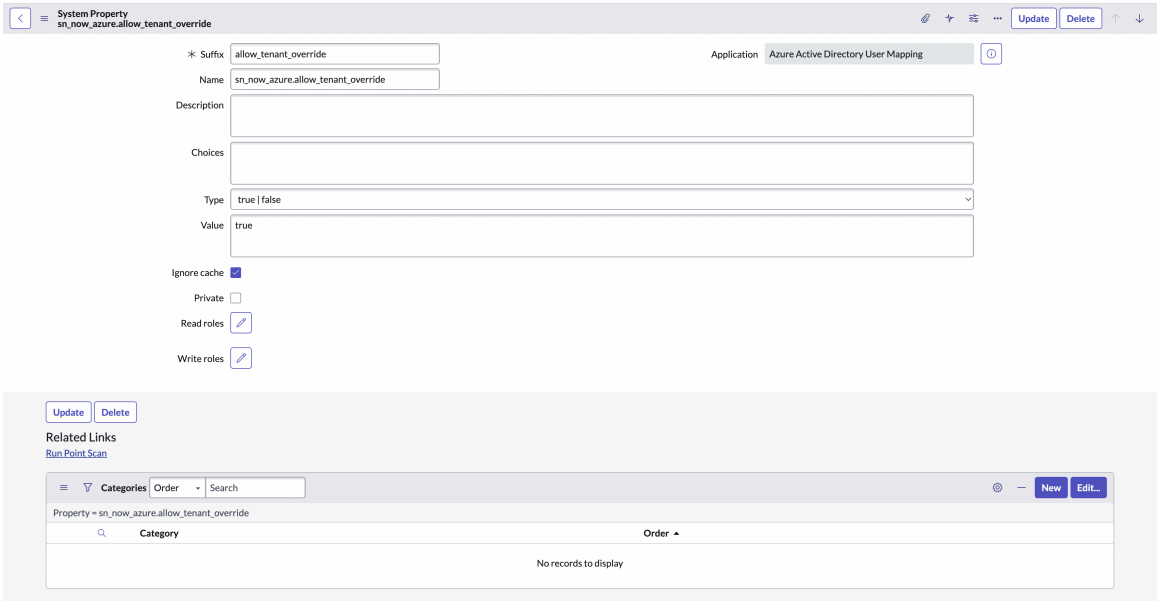
1. Ouvrez votre nouvelle instance/instance cible ServiceNow .
2. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
3. Sélectionnez **Nouveau** sur la page Propriétés système.
4. Renseignez les champs du formulaire Propriétés système.
   - Recherchez et sélectionnez **Azure Active Directory User Mapping as Application (Mappage d'utilisateur Azure Active Directory** en tant **qu'application**).
   - Entrez **allow_tenant_override** dans **un suffixe**.
   - La valeur de nom **sn_now_azure.allow_tenant_override** est renseignée automatiquement dans **le nom**.
   - Sélectionnez **true | false** comme **Type**.
   - Entrez **true** dans **Valeur**.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Remarque :

Si l'entrée du champ **Valeur** est **définie sur false**, la méthode de désinstallation du locataire connecté Microsoft Teams de l'instance d'origine ServiceNow doit être suivie.

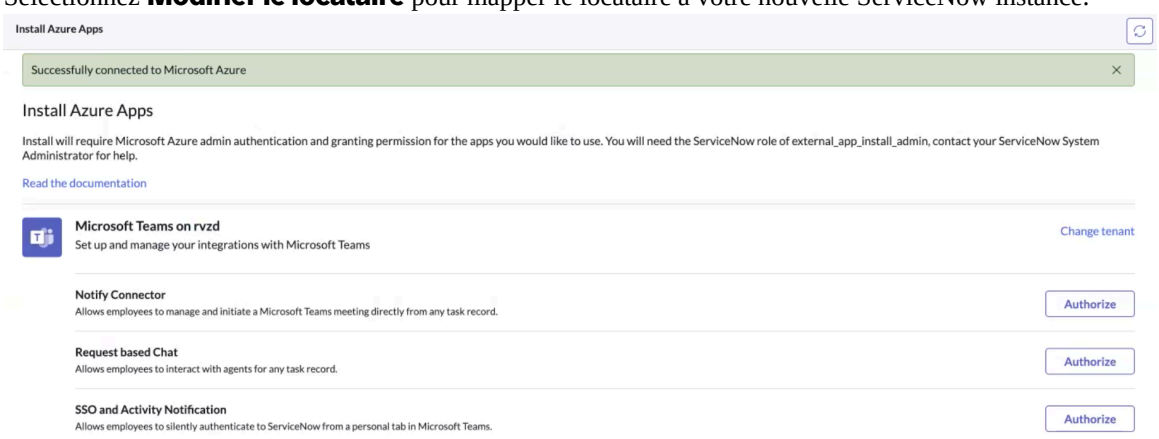
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Cela active la méthode de remplacement de la Microsoft Teams connexion du locataire sur la page Installer les applications Azure en activant l'option **Modifier le locataire** .

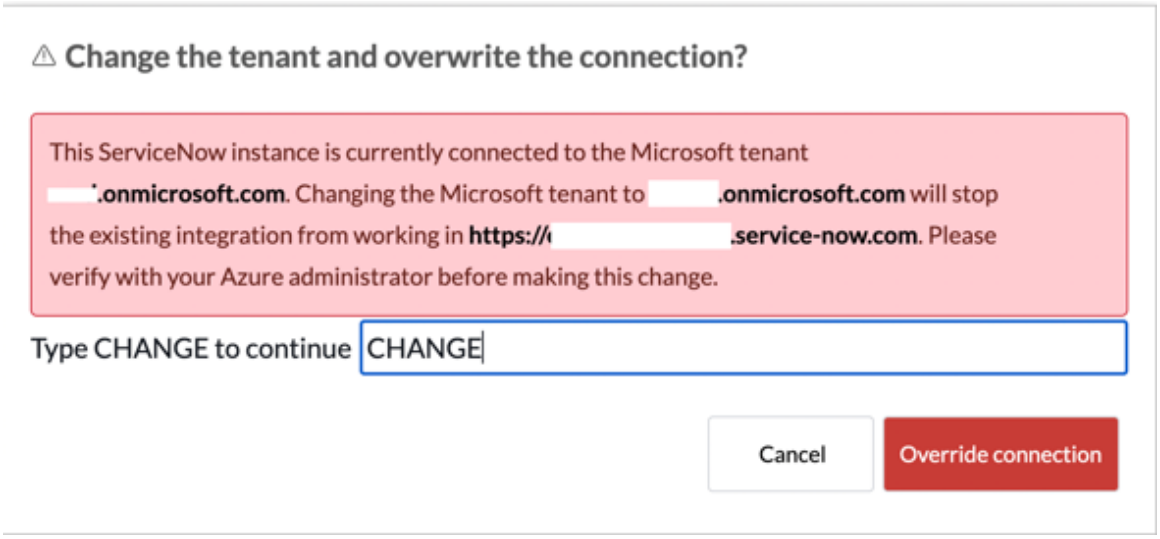
6. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Installer les applications Azure**.
7. Sélectionnez **Modifier le locataire** pour mapper le locataire à votre nouvelle ServiceNow instance.



8. Entrez **CHANGE** et sélectionnez **Remplacer la connexion**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Autorisez les applications en fournissant le consentement de l'administrateur une fois que le locataire est mappé à la nouvelle instance ServiceNow.

Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications prépubliées

Créez et téléchargez le ServiceNow fichier manifeste for Microsoft Teams à partir de votre instance afin de l'activer Microsoft Teams pour utiliser l'application ServiceNow for Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : external_app_install_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez connecter plusieurs ServiceNow instances à un Microsoft Teams seul locataire. Pour plus d'informations, consultez Integrating multiple ServiceNow instances with a single Microsoft Teams tenant .

Une seule configuration d'application pré-publiée peut être connectée au Microsoft Teams locataire.

Remarque :
Vous pouvez connecter plusieurs environnements d'application autoconfigurés au Microsoft Teams locataire, car vous pouvez créer des applications Azure distinctes pour chaque environnement d'application autoconfiguré. Pour en savoir plus sur la création d'un fichier manifeste pour les applications autoconfigurées, reportez-vous à la section Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications autoconfigurées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Manifeste d'application** > **ServiceNow for Teams**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   La section **Informations génériques** s'ouvre.
3. Dans la section **Informations génériques** , renseignez les champs.

Formulaire d'informations génériques

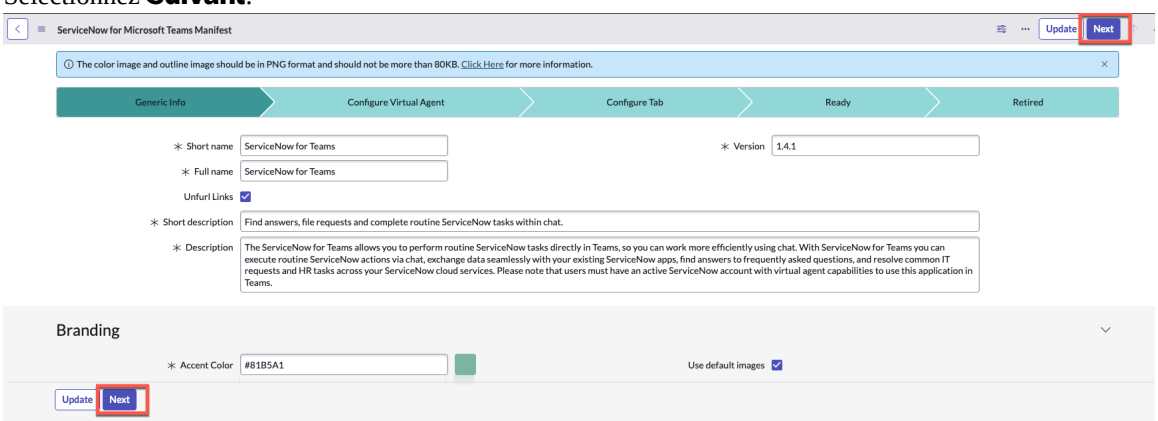
Champ	Description
Nom court	Nom court du fichier manifeste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom complet	Nom complet du fichier manifeste.
Version	Version du fichier manifeste. Par exemple, 1.0.0.
Liens de déploiement	Option permettant de déployer les liens dans Microsoft Teams. Le déploiement de lien génère un aperçu enrichi en contenu (carte adaptative) lorsqu'un lien pris en charge est partagé dans une conversation avec un utilisateur dans Microsoft Teams. Pour plus de détails sur le déploiement de liens, consultez Déployer les liens Web dans la messagerie instantanée Microsoft Teams.
Description courte	Brève description du fichier manifeste.
Description	Description détaillée du fichier manifeste.
Couleur d'accentuation	Couleur personnalisée pour les conversations en Microsoft Teams fonction de la marque de l'entreprise. La couleur d'accentuation doit être au format de code couleur HTML.
Utiliser des images par défaut	Option permettant d'utiliser les images par défaut pour la personnalisation. **Remarque :** si vous souhaitez personnaliser les marques de la société, décochez la case **Use default images (Utiliser les images par défaut)**, puis chargez les icônes. Pour plus d'informations sur la taille des icônes, consultez Icônes d'application et icônes de schéma de manifeste.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Sélectionnez **Suivant**.



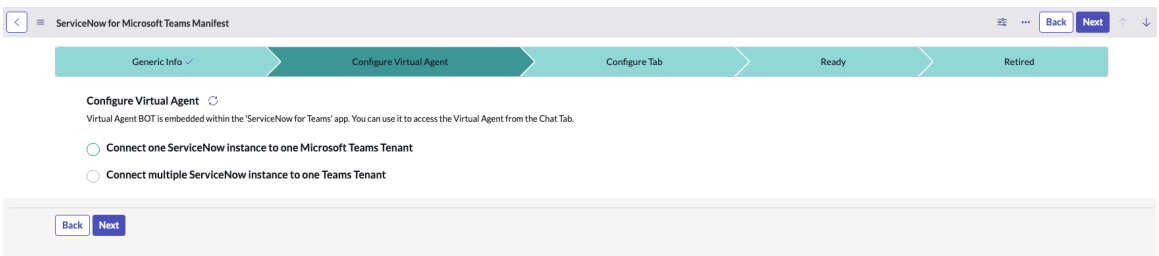
La section **Configurer Virtual Agent** s'ouvre

6. Dans la section **Configurer Virtual Agent** , sélectionnez l'une des options suivantes.

Traduction automatique

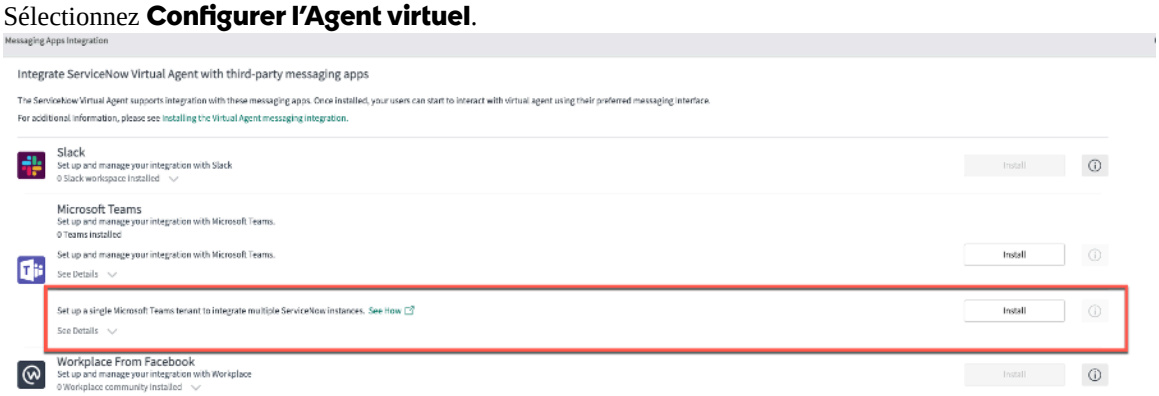
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez **Connecter une seule instance de ServiceNow à votre locataire Microsoft Teams pour** connecter une ServiceNow instance à un Microsoft Teams locataire. L'ID d'agent de Virtual Agent est rempli automatiquement lorsque vous sélectionnez cette option.
- Sélectionnez **Connecter plusieurs instances ServiceNow à votre locataire Microsoft Teams** pour connecter plusieurs ServiceNow instances à un Microsoft Teams locataire. Cela s'applique aux applications autoconfigurées. Pour plus d'informations, consultez Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications autoconfigurées.



7. Configurez Virtual Agent dans votre instance.
Pour plus d'informations, consultez Conversational Integration with Microsoft Teams .

a. Sélectionnez **Configurer l'Agent virtuel**.



b. Renseignez les champs du formulaire.

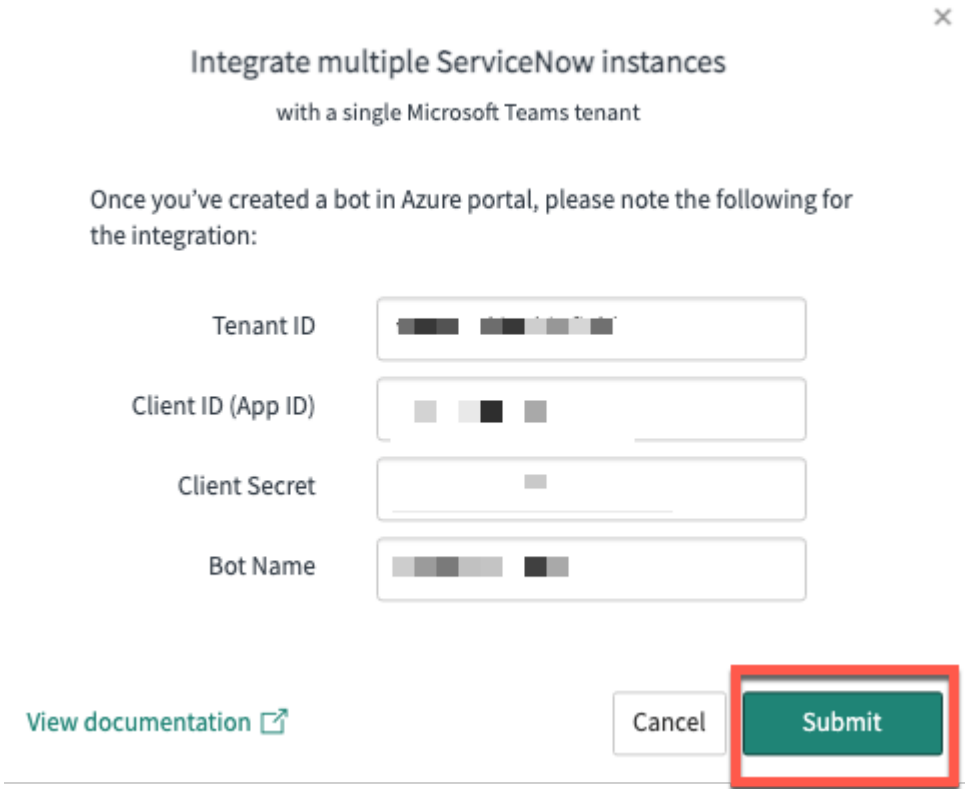
Champ	Description
ID de locataire	L'ID de locataire de l'application Azure.
ID client (ID de l'application)	L'ID client de l'application Azure.
Secret client	Le secret client de l'application Azure.
Nom de l'agent	Le nom du bot Virtual Agent qui s'affiche dans l'application Microsoft Teams .

Remarque :
L'ID de locataire, l'ID client (ID d'application) et le secret client peuvent être récupérés à partir du portail Azure.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



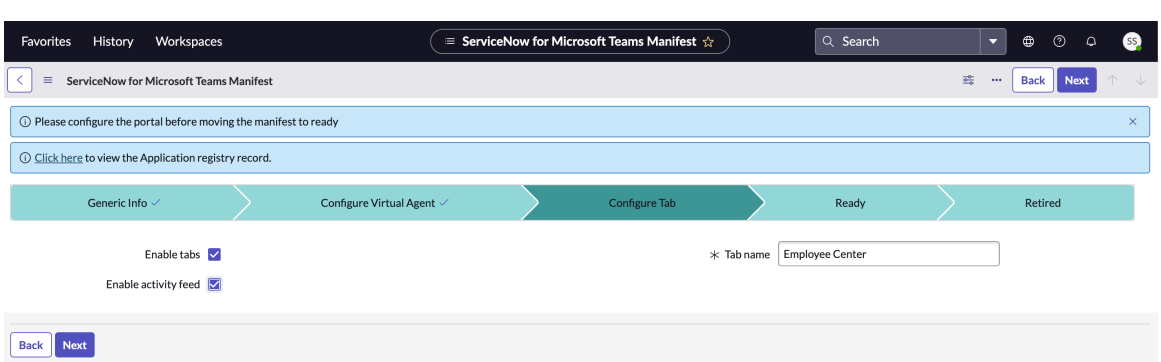
L'application est redirigée vers la page de configuration du manifeste.

8. Dans la section **Configurer l'onglet** , renseignez les champs.

Configurer le formulaire de l'onglet

Champ	Description
Activer les onglets	Option permettant d'ajouter des onglets dans l'application Microsoft Teams . Cette option est sélectionnée par défaut.
Nom de l'onglet	Nom de l'onglet du portail de services qui apparaît dans l'application Microsoft Teams .
Activer le flux d'activités	Option permettant au flux d'activités de recevoir des notifications de campagne dans Microsoft Teams. Cette option est sélectionnée par défaut.

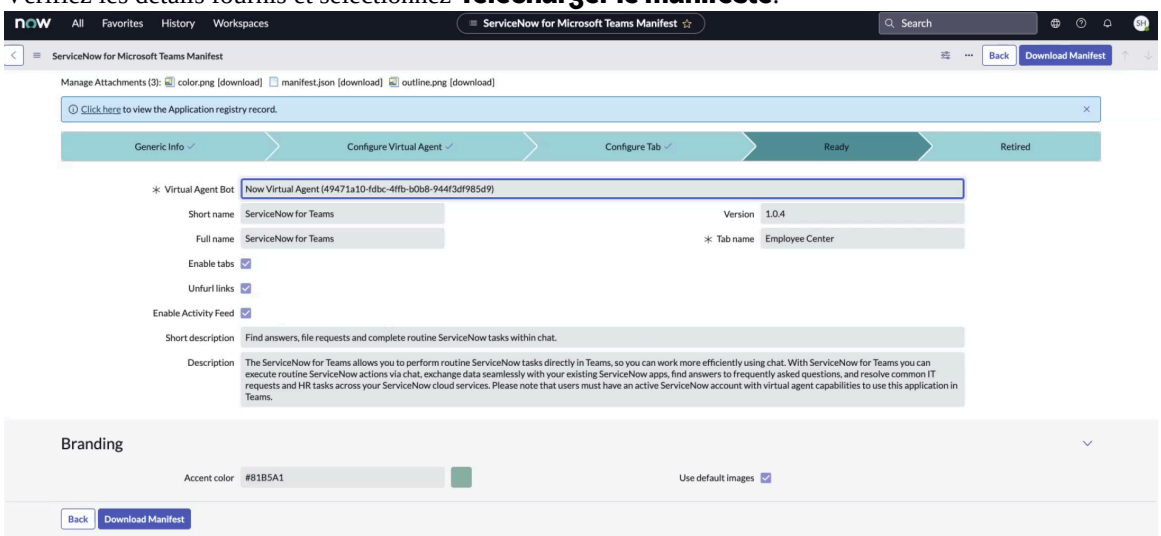
Pour une application autoconfigurée, vous devez fournir l'ID (client) de l'application et l'ID (locataire) du répertoire dans la section **Configurer l'onglet** .



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

9. Sélectionnez **Suivant**.
   La section **Prêt** s'ouvre.
10. Dans la section **Prêt** , sélectionnez l'option **Activer le flux d'activités** pour recevoir des notifications pour les campagnes.
11. Vérifiez les détails fournis et sélectionnez **Télécharger le manifeste**.



Le fichier manifeste est téléchargé au format zip.

Que faire ensuite

Chargez le fichier manifeste dans Microsoft Teams. Pour plus d'informations, consultez Charger le fichier manifeste dans Microsoft Teams.

Charger le fichier manifeste dans Microsoft Teams

Chargez le fichier manifeste dans Microsoft Teams pour intégrer Microsoft Teams à votre instance ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

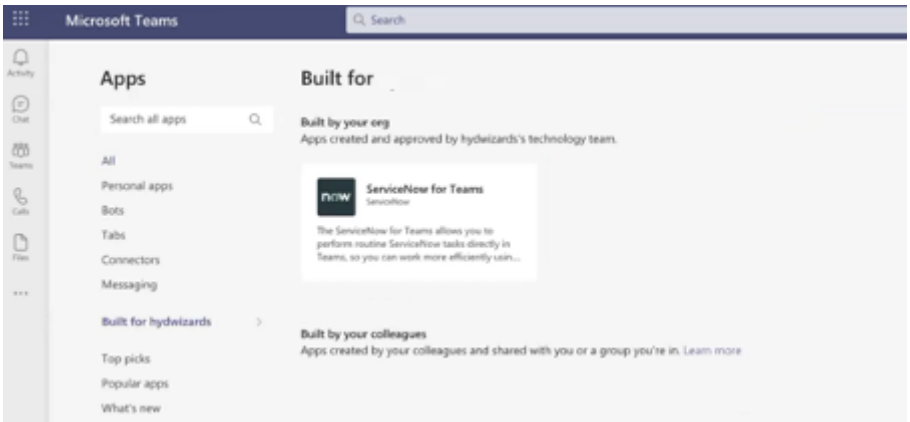
Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Accédez à la **Applications** > **Charger une application personnalisée**.
3. Accédez à l'emplacement dans lequel le fichier manifeste est téléchargé, puis sélectionnez le fichier zip.
4. Cliquer sur **Ouvrir**.

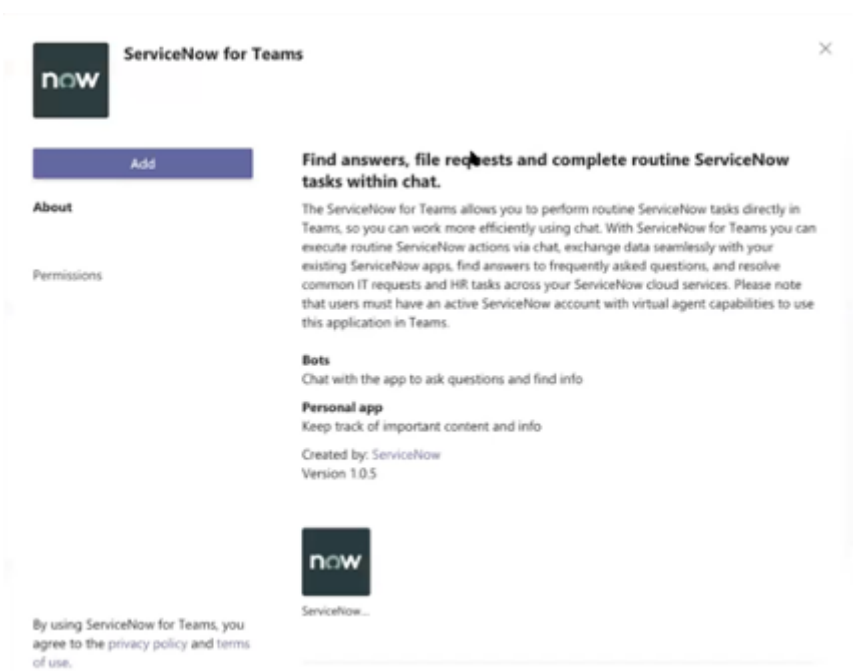
   L'application **ServiceNow for Teams** s'affiche dans l'écran **Apps (Applications)**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Cliquez sur l'application **ServiceNow for Teams**.
6. Cliquez sur **Ajouter**.

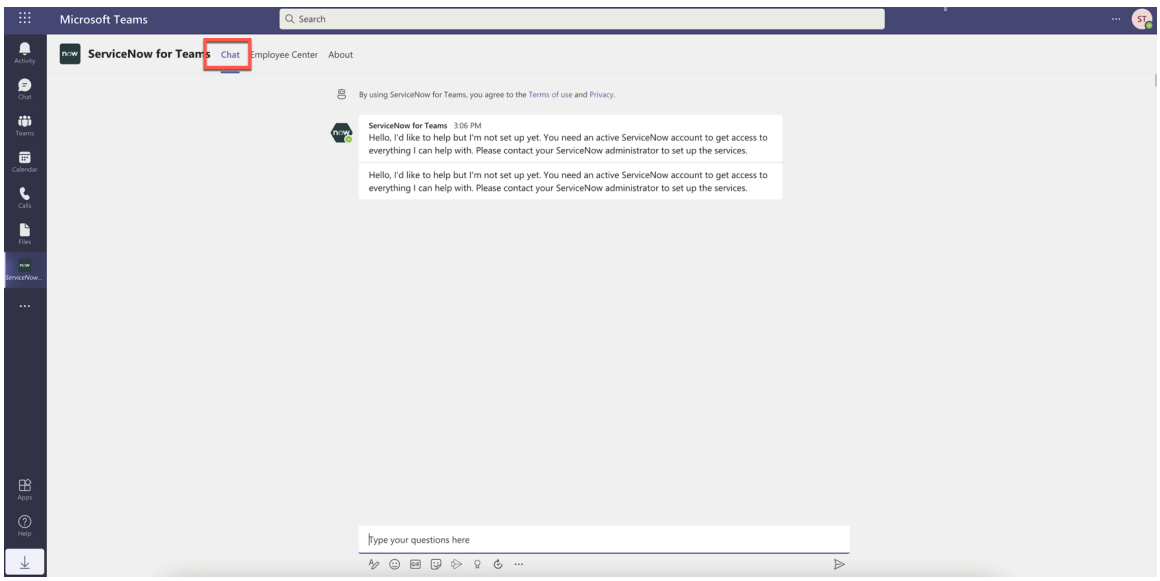


L'application ServiceNow for Teams s'affiche dans Microsoft Teams.

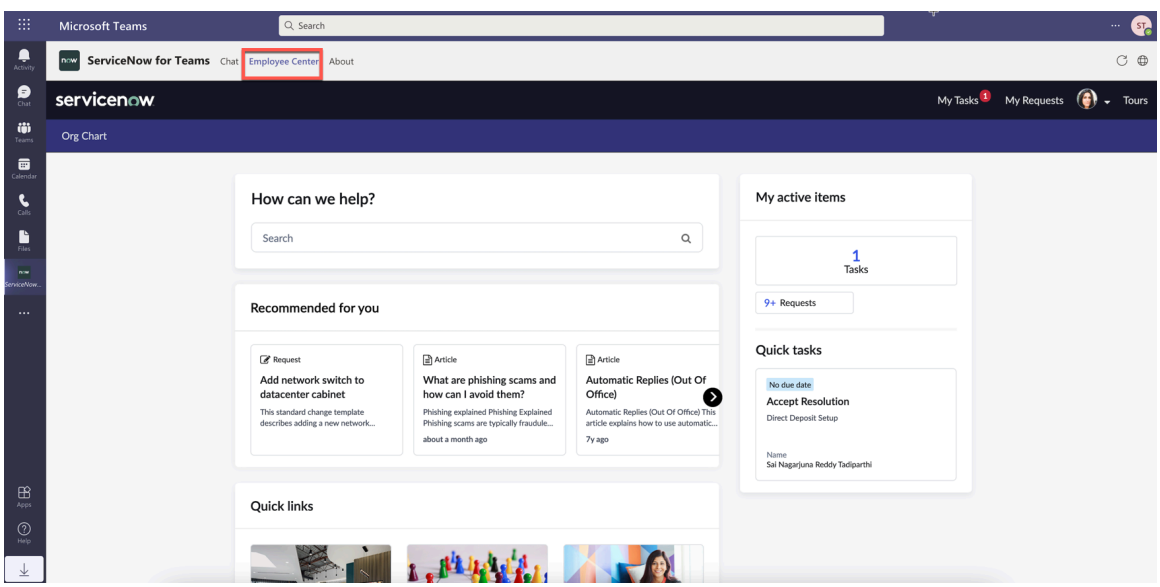
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Chat (Messagerie instantanée)** : commencez votre conversation avec Virtual Agent pour obtenir de l'aide.



- **Employee Center** : cliquez sur l'onglet **Employee Center** pour afficher les mises à jour de l'organisation et l'état de vos tâches et demandes.



Remarque :
Si vous ne souhaitez pas créer de fichier manifeste, vous pouvez en modifier un existant si besoin. Lors de la mise à jour du fichier manifeste existant, vous pouvez télécharger et charger le fichier manifeste dans Microsoft Teams pour appliquer les modifications.

Gérer les politiques d'autorisation Agent virtuel Now

Désactivez l'application NOW Virtual Agent pour éviter les notifications en double de Microsoft Teams lorsque vous installez et intégrez l'application ServiceNow for Microsoft Teams avec l'instance ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Remarque :
vos employés ne pourront pas voir ni utiliser l'application Now Virtual Agent.

Rôle requis : administrateur Microsoft Teams

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

ServiceNow possède deux applications disponibles pour Microsoft Teams :

- **Now Virtual Agent**

  Cette application affiche Virtual Agent dans Microsoft Teams. Elle est disponible dans l'application Microsoft Teams depuis 2019.

- **ServiceNow for Microsoft Teams**

  La nouvelle application ServiceNow for Microsoft Teams assure une expérience plus vaste des employés, y compris au-delà de Virtual Agent, grâce à une expérience de portail incorporée appelée **Employee Center** et à la possibilité pour les agents de contacter les employés de Microsoft Teams afin de résoudre rapidement les tickets ouverts.

Étant donné que le même agent (Virtual Agent) est partagé dans les deux applications, le blocage de l'application Now Virtual Agent entraîne également celui du même ID d'agent pour l'application ServiceNow for Microsoft Teams, ce qui rend Virtual Agent inutilisable dans l'application ServiceNow for Microsoft Teams. Pour contourner ce problème, il est nécessaire de s'assurer que l'application Now Virtual Agent figure dans la liste des applications autorisées.

Vous devez d'abord bloquer l'application **Now Virtual Agent** afin qu'elle arrête de s'afficher pour les employés, puis l'ajouter à la liste autorisée. Après cette configuration, vos employés ne peuvent plus voir ni utiliser l'application Now Virtual Agent, mais ils peuvent utiliser Virtual Agent dans l'application **ServiceNow for Microsoft Teams**.

Remarque :
La propagation des changements d’autorisation peut prendre jusqu’à 24 heures.

Procédure

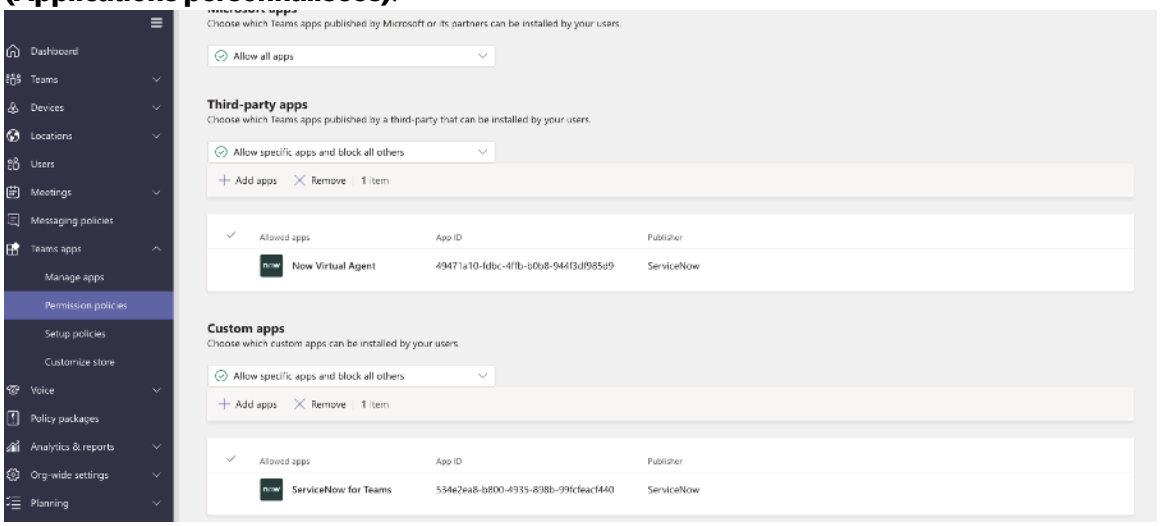
1. Connectez-vous au portail d'administration Microsoft Teams.
2. Accédez à la **Applications Teams** > **Politiques d’autorisation**.
3. Sélectionnez **Allow specific apps and block others (Autoriser des applications spécifiques et en bloquer d'autres)** pour **Third-party apps (Applications tierces)** et **Custom apps (Applications personnalisées)**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Assurez-vous que l'application **NOW Virtual Agent** est autorisée pour **Third-party apps (Applications tierces)**.

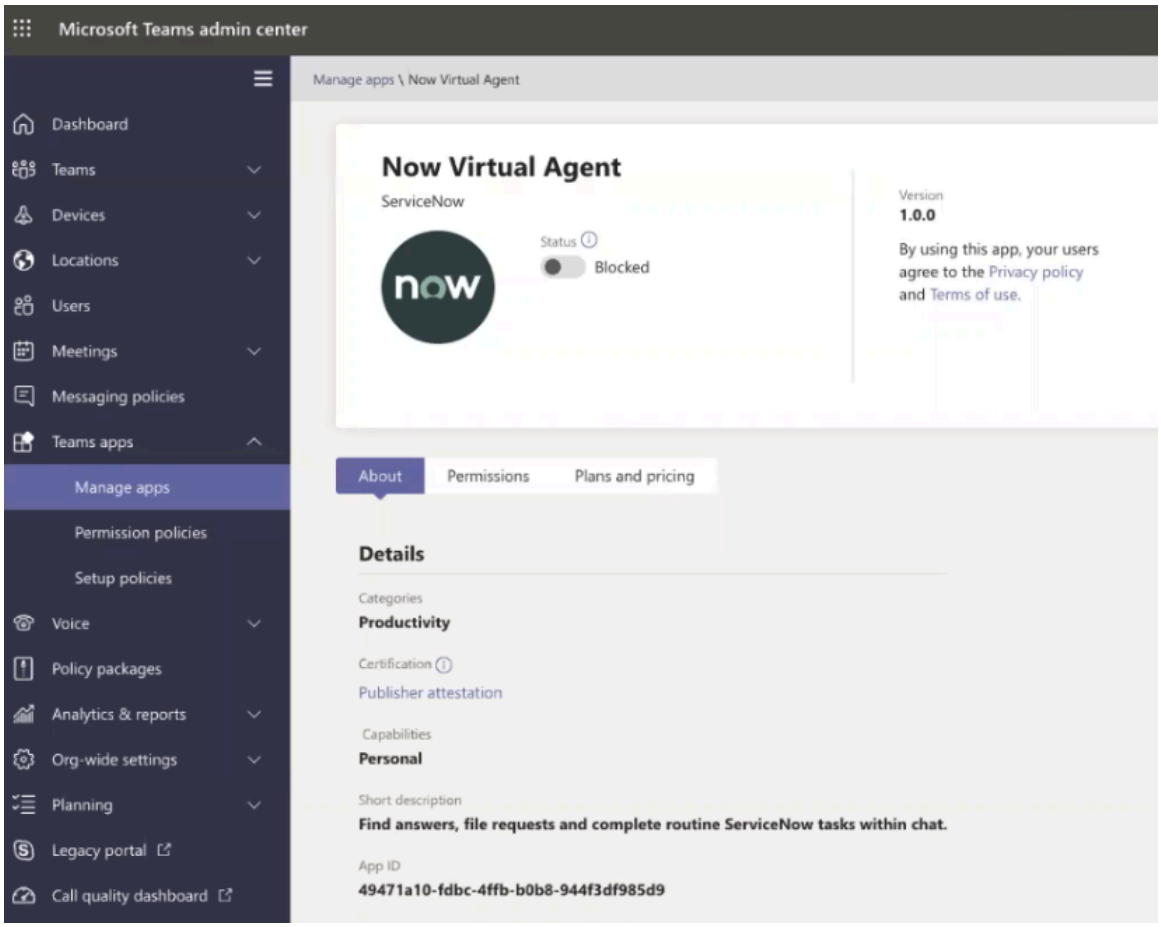
b. Assurez-vous que l'application **ServiceNow for Teams** est autorisée pour **Custom apps (Applications personnalisées)**.



4. Accédez à la **Applications Teams** > **Gérer les applications**.
5. Dans le champ de recherche, saisissez `NOW Virtual Agent`.
6. Cliquez sur l'application **NOW Virtual Agent**.
7. Faites glisser le curseur d'état pour bloquer l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduire le fichier manifeste Microsoft Teams

ServiceNow for Microsoft Teams prend en charge la localisation dans plusieurs langues, à l'aide du codage UTF-8 pour les caractères internationaux.

Vous devez activer les modules d'extension localisés dans votre instance. Pour installer le module d'extension de langue, consultez Activer une langue .

Après l'installation du module d'extension de langue, vous devez créer et télécharger le fichier manifeste, puis le charger dans Microsoft Teams. Pour télécharger le fichier manifeste, consultez Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications prépubliées.

Accès à la messagerie instantanée basé sur la demande pour un utilisateur invité

L'accès à la messagerie instantanée de l'application pré-publiée basé sur la demande permet à un utilisateur invité de démarrer et d'importer des messageries instantanées dans une seule ServiceNow® Microsoft Teams instance.

Le partage d'invités est activé par défaut dans Microsoft Azure AD et dans ServiceNow pour Microsoft Teams. Par conséquent, les utilisateurs peuvent inviter des invités dans des équipes et des sites, et partager des fichiers avec des invités sans avoir à demander de l'aide du département informatique.

Les invités peuvent effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Lancer une conversation de messagerie instantanée avec des personnes de l'extérieur de leur organisation.
- Importer leurs conversations de messagerie instantanée avec des personnes de l'extérieur de leur organisation.

Pour en savoir plus sur la configuration de l'accès pour les utilisateurs invités, consultez Accès invité dans Microsoft Teams.

La configuration de l'accès invité s'applique aux tables suivantes des applications Gestion des services informatiques integration with Microsoft Teams et HR Service Delivery integration with Microsoft Teams :

- Tâche RH Core (sn_hr_core_task)
- Ticket des événements de cycle de vie RH (sn_hr_le_case)
- Ticket HR Core (sn_hr_core_case)
- Élément de demande (sc_req_item)
- Tâche (sc_task)
- Incident (incident)
- Demande (sc_request)
- Demande de changement (change_request)

L'administrateur système ServiceNow peut étendre l'accès invité à d'autres tables.

Activer l'accès à la messagerie instantanée pour un utilisateur invité

Activez l'accès à la messagerie instantanée pour un utilisateur invité lors de la configuration ServiceNow® des Microsoft Teams paramètres d'une application prépubliée.

Avant de commencer

Dans un scénario de mise à niveau pour une application prépubliée, après le processus de mise à niveau, vous devez réautoriser les applications Request-Based Chat et SSO et notifications d'activité. La réautorisation permet à votre instance ServiceNow de passer des appels d'API à Microsoft Azure. Par conséquent, le workflow de l'application ServiceNow for Microsoft Teams est activé et votre consentement pour les nouvelles autorisations d'API est assuré. Pour en savoir plus, consultez Accorder des autorisations aux applications Microsoft Azure requises.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La connexion de l'instance ServiceNow à votre Microsoft Teams application prépubliée renseigne automatiquement les champs ID de locataire, Nom complet du locataire et Source sur le formulaire Configuration de la messagerie instantanée de l'utilisateur invité Teams. Si vous souhaitez accorder l'accès de l'utilisateur invité, activez l'accès invité dans le formulaire Configuration de la messagerie instantanée de l'utilisateur invité Teams.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Configuration de la messagerie instantanée de l'utilisateur invité Teams**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration de la messagerie instantanée de l'utilisateur invité Teams

Champ	Description
ID de locataire	Renseigné automatiquement pendant l'installation de l'application prépubliée. L'ID (locataire) du répertoire de la page de vue d'ensemble de l'application dans le portail Microsoft Azure met à jour les détails dans l'instance ServiceNow.
Nom complet du locataire	Renseigné automatiquement pendant l'installation de l'application prépubliée. Nom de domaine complet du locataire ou de l'hôte. Par exemple, account1.onmicrosoft.com.
Activer l'accès invité	Option permettant d'activer le jeton Informations d'identification du client pour récupérer les détails du type d'utilisateur. Si vous ne cochez pas cette case, une erreur se produit lorsque l'invité tente de démarrer ou d'importer une messagerie instantanée Microsoft Teams. **Remarque :** lorsque l'accès invité est activé, la valeur sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_App_Credentials dans la table sys_alias configurée dans les alias de connexion et d'informations d'identification récupère les détails de l'utilisateur Azure. Lorsque l'accès invité est inactif, la valeur sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials dans la table sys_alias configurée dans les alias de connexion et d'informations d'identification récupère les détails de l'utilisateur Azure.
Domaines invités autorisés	Les domaines de l'utilisateur invité dans lesquels les invités peuvent démarrer ou importer une conversation de messagerie instantanée. Seuls les locataires de ces domaines peuvent démarrer ou importer une messagerie instantanée. Répertoriez plusieurs noms de domaines invités en tant que valeurs séparées par des virgules.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Source	Renseigné automatiquement pendant l'installation de l'application prépubliée. Ce champ est associé au module Connexions des locataires.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

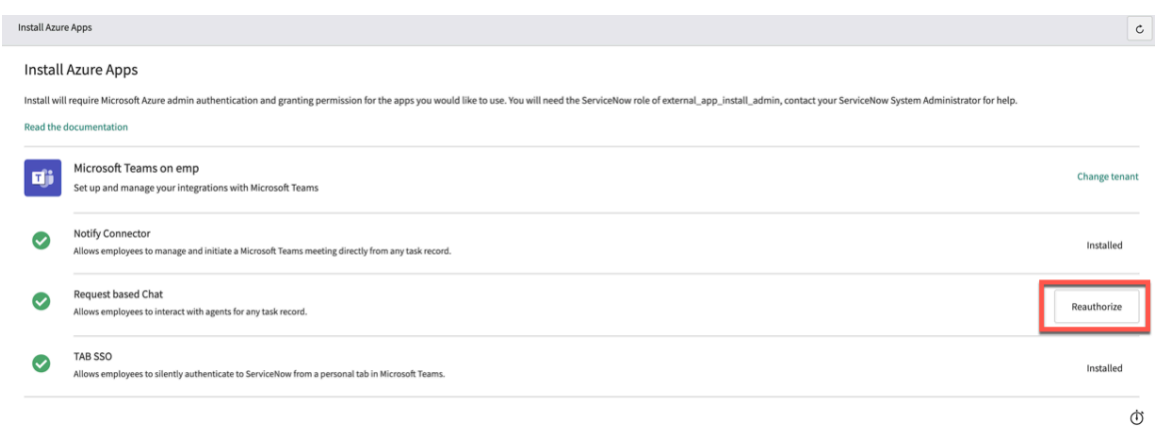
Les invités appartenant aux domaines invités sélectionnés peuvent maintenant démarrer ou importer des conversations de messagerie instantanée.

Indicateur de présence de l'utilisateur

L'indicateur de présence de l'utilisateur aide les agents à connaître l'état des utilisateurs de *Microsoft Teams* avant que l'agent puisse lancer une conversation de messagerie instantanée à l'aide de *Microsoft Teams*.

Par défaut, les agents peuvent afficher l'état des utilisateurs lorsqu'ils lancent le modal Démarrer la messagerie instantanée dans l'instance ServiceNow.

Lorsque vous mettez à niveau l'application, vous devez réautoriser **Messagerie instantanée basée sur la demande** à partir de la page **Installer les applications Azure**. Pour en savoir plus sur l'installation des applications Azure, consultez Accorder des autorisations aux applications Microsoft Azure requises.



Le système met 60 minutes pour afficher l'état de présence de l'utilisateur dans le modal Démarrer la messagerie instantanée pour la première utilisation lorsque vous effectuez une mise à niveau vers les applications *Gestion des services informatiques* integration with *Microsoft Teams* v2.5.0 ou Services de collaboration v3.5.

L'état de l'utilisateur à partir de *Microsoft Teams* est mappé dans l'instance ServiceNow comme indiqué dans la table.

Mappage de l'état de l'utilisateur

État de l'utilisateur dans Microsoft Teams	État affiché dans le modal Démarrer la messagerie instantanée
« Available », « AvailableIdle »	disponible

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mappage de l'état de l'utilisateur (suite)

État de l'utilisateur dans Microsoft Teams	État affiché dans le modal Démarrer la messagerie instantanée
« Busy », « BusyIdle », « DoNotDisturb »	busy
« Offline », « PresenceUnknown »	offline
« Away », « BeRightBack »	away

L'état de présence de l'utilisateur est mis en cache pendant 180 secondes, ce qui signifie que si un utilisateur est « en ligne » dans *Microsoft Teams*, le modal Démarrer la messagerie instantanée affiche l'état de l'utilisateur comme « en ligne » pendant 180 secondes. Si l'état de l'utilisateur est modifié, le système récupère l'état de l'utilisateur après l'intervalle de 180 secondes et met à jour l'état dans le modal Démarrer la messagerie instantanée.

L'intervalle de temps pour mettre en cache l'état de l'utilisateur est configurable par la propriété système sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration. Vous pouvez modifier l'intervalle de temps pour conserver l'état de présence de l'utilisateur. Pour en savoir plus, consultez la section Configurer la durée du cache pour l'état de présence de l'utilisateur.

Configurer la durée du cache pour l'état de présence de l'utilisateur

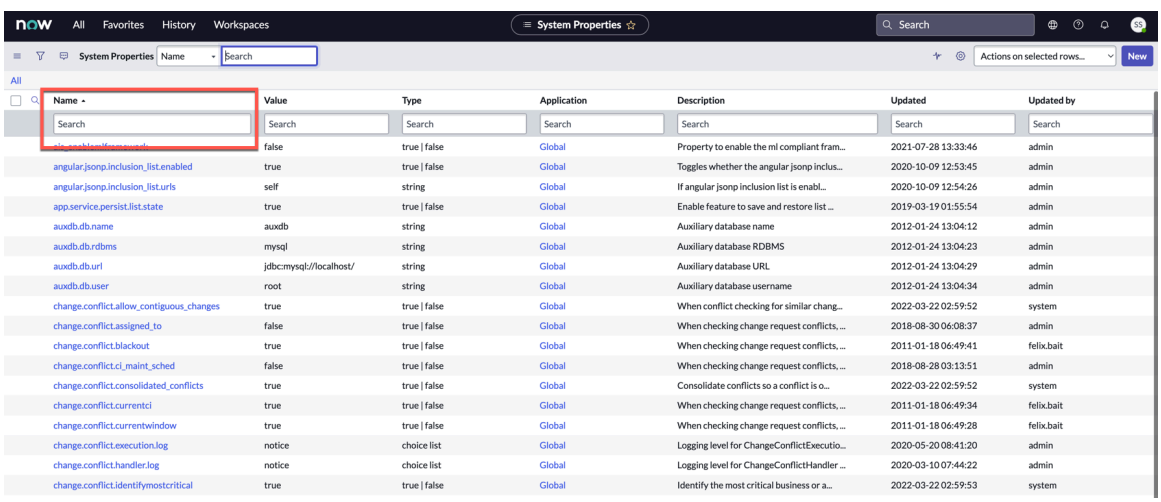
Vous pouvez modifier la propriété système pour configurer la durée du cache afin de conserver l'état de présence de l'utilisateur *Microsoft Teams*.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list, puis appuyez sur la touche **Entrée**.

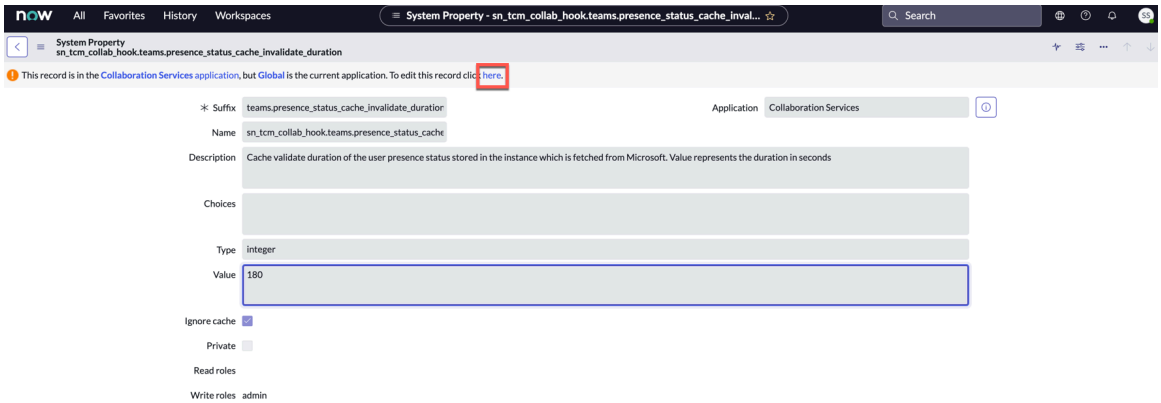
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.



2. Dans la colonne Nom, recherchez la propriété système sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration et cliquez sur la propriété pour en afficher les détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

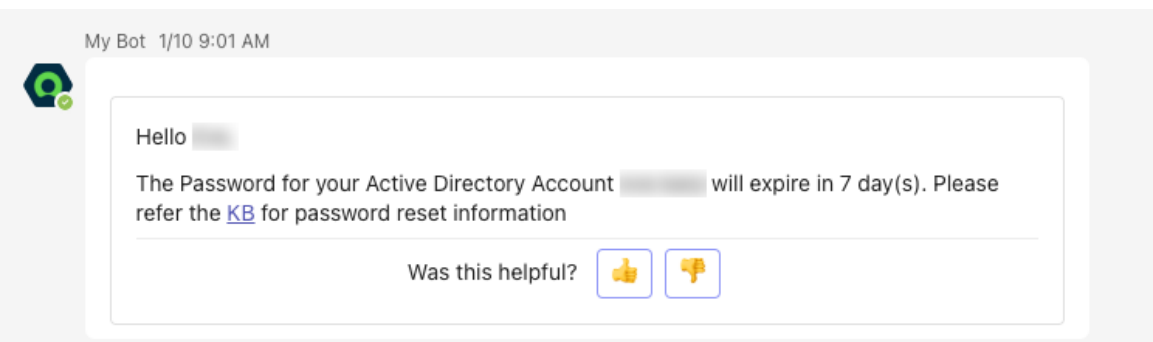


3. Cliquez ici pour modifier les détails de la propriété.
4. Définissez la durée du cache en secondes pour conserver l'état de présence de l'utilisateur dans le champ **Valeur**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Envoi de notifications aux employés à l'aide de Microsoft Teams

Intégrez Microsoft Teams à pour Centre des employés permettre aux gestionnaires de contenu d'envoyer des notifications aux employés via Microsoft Teams.

Envoyez des messages pour Microsoft Teams inciter les employés à agir, par exemple pour lire un article, regarder une vidéo ou effectuer une tâche.



Il Centre des employés contient deux fonctionnalités que les gestionnaires de contenu peuvent utiliser pour envoyer des communications aux employés :

Publication de contenu

Publication de contenu fournit un workflow pour créer et publier des communications avec les employés.

Expériences de contenu

Expériences de contenu fournit une configuration de publication robuste qui contrôle la disponibilité, la durée et l'audience du contenu.

Intégrer Microsoft Teams à Centre des employés

Les modules d'extension suivants doivent être installés dans votre environnement :

- Centre des employés Pro [com.snc.employee_center_pro]
- Gestion des services informatiques pour Microsoft 365 [sn_now_teams_it]
- Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- HR Service Delivery pour Microsoft 365 [sn_now_teams_hr]
- Conversational Integration with Microsoft Teams [sn_va_teams]
- Publication de contenu [sn_cd]
- Expériences de contenu [sn_ca]

Configuration d'une Microsoft Teams notification

1. Créer du contenu de notification pour Microsoft Teams
2. (Facultatif) Traduire le contenu de la notification
3. Publiez le contenu :
   - Utiliser **Publication de contenu** > **Contenu du calendrier** Pour mettre le contenu à la disposition des employés : Planifier la livraison du contenu de la notification Microsoft Teams
   - Pour inclure le contenu d'une campagne multicanal et en plusieurs étapes, utilisez **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu** : Créer du Microsoft Teams contenu de notification avec le générateur d'expérience de contenu

Envoyer des notifications de campagne automatiques dans Microsoft Teams

Envoyez automatiquement des notifications de campagne dans Microsoft Teams pour assurer une meilleure collaboration et une communication efficace.

Avant de commencer

Après le processus de mise à niveau d'une configuration d'application prépubliée, vous devez réautoriser l'application SSO et notifications d'activité pour permettre à votre ServiceNow instance d'effectuer des appels d'API vers Microsoft Azure. ServiceNow pour le workflow de l'application est Microsoft Teams alors activé et votre consentement pour les nouvelles autorisations d'API est assuré. Pour plus d'informations, consultez Accorder des autorisations aux applications Microsoft Azure requises.

Un fichier manifeste pour activer l'affichage des notifications de campagne dans *Microsoft Teams* doit exister.

Si la version de l'Centre des employés configurée est v.24 ou une version ultérieure, l'onglet Employee Center est présent par défaut dans votre application *Microsoft Teams*. Si la version Centre des employés est inférieure à la version v.24, vous devez définir la valeur du portail dans la propriété sn_now_teams.portal.suffix sur esc. Cette valeur active Employee Center dans votre instance.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Manifeste d'application** > **ServiceNow for Teams**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez les détails dans la section **Informations génériques**.
   Sélectionnez **Soumettre**, puis sélectionnez **Suivant**.
4. Renseignez les détails de la section **Configurer Virtual Agent** et sélectionnez **Suivant**.
5. Dans la section **Configurer l'onglet**, vérifiez que l'option **Activer le flux d'activités** est sélectionnée et sélectionnez **Suivant**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
si vous modifiez un fichier manifeste du système de base, sélectionnez **Activer le flux d'activités** pour recevoir des notifications pour les campagnes.

6. Vérifiez les détails dans la section **Prêt** et sélectionnez **Télécharger le manifeste**.
   Le fichier manifeste est téléchargé au format zip.
7. Téléchargez le fichier manifeste dans Microsoft Teams.
   Pour en savoir plus sur la création d'un fichier manifeste, consultez Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications prépubliées. Pour en savoir plus sur le chargement d'un fichier manifeste, consultez Charger le fichier manifeste dans Microsoft Teams.

Créer une Microsoft Teams campagne avec Content Publishing

Créez et distribuez les campagnes Microsoft Teams à l'aide de la publication directe de contenu si vous disposez du rôle administrateur.

Créer du contenu de notification pour Microsoft Teams

Créez des notifications pour envoyer des messages directement à vos employés par le biais de campagnes dans Microsoft Teams.

Avant de commencer

- Installez les modules d’extension nécessaires :
  - Centre des employés Pro [com.snc.employee_center_pro]
  - Gestion des services informatiques pour Microsoft 365 [sn_now_teams_it]
  - Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
  - HR Service Delivery pour Microsoft 365 [sn_now_teams_hr]
  - Conversational Integration with Microsoft Teams [sn_va_teams]
  - Publication de contenu [sn_cd]
  - Expériences de contenu [sn_ca]
- Rôle requis : sn_cd.campaign_manager
- Une notification Microsoft Teams comprend un lien Créer une vidéo, une URL ou un lien d’actions à faire

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Utilisez un enregistrement de contenu existant ou créez une notification.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Contenu de la notification

Champ	Description
Titre	Titre de la notification. Le titre n'est pas l'objet de la notification, bien que titre et objet puissent être identiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	La valeur par défaut est le nom de l'application fourni dans le fichier manifeste. La valeur est ajoutée avec l'expression « a publié une nouvelle campagne ».
Objet	Objet de la notification, semblable à la ligne d'objet d'un e-mail.
Description	Brève description de la notification.
URL de l'Centre des employés	URL de l'Centre des employés vers laquelle la notification dirige l'utilisateur.
Type de contenu	Option permettant de sélectionner le type de notification que vous souhaitez envoyer. Ce champ est automatiquement défini sur Microsoft Teams.
Actif	Option permettant d'indiquer que la notification est active et peut être utilisée.

4. Enregistrez les paramètres et revenez à la liste Contenu.
   - Pour enregistrer de nouveaux contenus et paramètres, sélectionnez **Soumettre**.
   - Pour enregistrer les paramètres de contenu existants, sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Mettez le contenu à la disposition des utilisateurs : Planifier la livraison du contenu de la notification Microsoft Teams.

Vous pouvez également créer une configuration de publication plus robuste à l'aide de Campagnes pour Expériences de contenu

Planifier la livraison du contenu de la notification Microsoft Teams

Planifiez la publication des notifications dans les canaux de Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Contenu du calendrier**.
2. Sélectionnez le contenu à planifier.
3. Dans la liste connexe Contenu de calendrier, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Contenu de calendrier.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Contenu de calendrier pour les notifications Microsoft Teams.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire Contenu de calendrier pour les notifications Microsoft Teams

Remplissez le formulaire Contenu du calendrier pour planifier la publication des notifications dans les canaux de Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Contenu de calendrier

Champ	Description
Contenu	Contenu ou renseignements que vous souhaitez mettre à la disposition des employés.
Titre	Nom de l'enregistrement de contenu de calendrier. Ce champ est automatiquement renseigné avec le nom de votre contenu sélectionné dans le champ **Contenu**.
Actif	Option permettant d'indiquer que le calendrier du contenu est actif et est accessible par les employés.
Ajouter des utilisateurs	Option permettant d'indiquer que vous souhaitez ajouter des utilisateurs spécifiques pour afficher votre contenu. La sélection de cette option efface les valeurs du champ **Audience**.
Audience	Noms des utilisateurs de la liste pour lesquels vous souhaitez afficher le contenu.
Approbateurs	Noms des utilisateurs à approuver le contenu avant qu'il ne soit publiquement disponible. **Remarque :** ce champ ne peut contenir que les utilisateurs ayant le rôle d'approbateur de contenu [sn_ca.content_approver].
Moment auquel effectuer le traitement	La date et l'heure à laquelle vous souhaitez que votre contenu soit envoyé, créé ou publié.
État du contenu	L'état de votre contenu des actions à faire. • En attente : les tâches planifiées Content Publishing n'ont pas traité le contenu. • Planifié : le contenu est planifié et se trouve dans la file d'attente de traitement. • Valeur maximale dépassée : le contenu planifié dépasse le temps imparti. La valeur maximale est configurée dans la propriété *sn_cd.todo.max_run_time*. • Erreur : une erreur de planification ou de publication du contenu s'est produite.
Terminé le	La date et l'heure à laquelle la tâche planifiée Content Publishing : créer des actions à faire est terminée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prise en charge de la traduction pour les campagnes de notification Microsoft Teams

ServiceNow for Microsoft Teams prend en charge la localisation dans les langues prises en charge par ServiceNow dans les campagnes.

ServiceNow traduit le contenu de la campagne dans la langue spécifique de l'utilisateur dans votre instance ServiceNow. Si vous n'avez pas défini de langue spécifique de l'utilisateur, l'application Microsoft Teams fournit du contenu de campagne dans la langue globale par défaut définie sur votre système.

Vous devez activer les modules d'extension localisés dans votre instance pour utiliser cette fonctionnalité. Pour plus d'informations sur les modules d'extension et l'installation du module d'extension de langue pour ServiceNow les langues prises en charge, consultez Activer une langue.

Pour plus d'informations sur les paramètres de langue d'une instance, consultez Définir la langue par défaut d'une instance et Langue spécifique à l'utilisateur.

Pour en savoir plus sur la création de campagnes, consultez Créer une Microsoft Teams campagne avec Content Publishing et Créer des Microsoft Teams campagnes à l'aide du générateur d'expérience de contenu.

Pour plus d'informations sur la planification et l'exécution d'une tâche, reportez-vous à Tâches planifiées.

Remarque :
les étiquettes de champs **Titre**, **Objet** et **Description** du formulaire Contenu de la notification sont traduites. Pour en savoir plus, consultez Créer du contenu de notification pour Microsoft Teams.

Créer des Microsoft Teams campagnes à l'aide du générateur d'expérience de contenu

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez créer des campagnes à l'aide du générateur d'expérience de contenu pour distribuer du contenu aux employés.

Pour en savoir plus sur les campagnes, les campagnes groupées et les étapes, consultez Campagnes pour Expériences de contenu.

Créer du Microsoft Teams contenu de notification avec le générateur d'expérience de contenu

Créez ou placez du contenu de notification dans un groupe ou une étape d'une campagne Microsoft Teams à l'aide du générateur d'expérience de contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Campagne.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Campagne dans le générateur d'expérience de contenu.
4. Cliquez sur **Enregistrer** pour rester sur la page de la campagne.
   Si vous cliquez sur **Soumettre** , vous êtes renvoyé à la liste des campagnes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Cliquez sur **Suivant** ou sur **l'onglet Calendrier du contenu** pour ajouter des étapes et du contenu à la campagne : Créer des étapes de campagne Microsoft Teams à l'aide de l'expérience du générateur de campagne

Formulaire Campagne dans le générateur d'expérience de contenu

Formulaire Campagne permettant de créer du contenu de notification Microsoft Teams à l'aide du générateur d'expérience de contenu.

Formulaire Campagne

Champ	Description
Titre	Nom unique de la campagne.
État	État de la campagne. • Brouillon : la campagne est à l'étape de la création. Lorsque du contenu et des campagnes groupées sont associés à la campagne, le bouton **Publier** s'affiche dans l'en-tête du formulaire. • Publié : active l'ensemble du contenu destiné à une audience. • Modification : la campagne est en cours de modification.
Audience	Noms des utilisateurs de la liste pour lesquels vous souhaitez afficher le contenu.
Approbateurs	Utilisateur responsable de l'approbation de la campagne.
Heure de début	Date et heure auxquelles une campagne devrait être lancée.
Heure de fin	Date et heure auxquelles une campagne devrait prendre fin.
Réévaluer la campagne	Option permettant d'examiner l'audience d'une campagne. Si la case n'est pas cochée, la tâche planifiée *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* s'exécute une seule fois ; après quoi, l'audience ciblée n'est jamais réévaluée ni modifiée. Option permettant d'afficher le champ **Réévaluer la fréquence** afin de définir la fréquence d'exécution de la tâche planifiée *`Content Experiences: Update Campaign Audience`*. Lorsque votre campagne est réévaluée, les utilisateurs dépendants des critères d'audience actuels sont supprimés ou ajoutés.
Réévaluer la fréquence	Fréquence, en jours, pour laquelle vous souhaitez réévaluer l'audience. Les audiences sont réévaluées après l'exécution

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Campagne (suite)

Champ	Description
	de la tâche planifiée *Content Experiences: Update Campaign Audience* en fonction de la valeur que vous saisissez ici. Ce champ s'affiche uniquement si la case **Réévaluer la campagne** est cochée. La valeur de ce champ remplace la valeur par défaut (7 jours) définie dans le champ **Réévaluation de la campagne** de la propriété système Expériences de contenu. Pour en savoir plus, consultez Propriétés installées avec Expériences de contenu.
Description	Informations descriptives sur la campagne.

Créer des étapes de campagne Microsoft Teams à l'aide de l'expérience du générateur de campagne

Utilisez le générateur d'expérience de campagne pour créer des étapes de votre campagne. Le générateur de campagne fournit une vue simple sur une seule page, pour la gestion du contenu et l'assemblage de votre campagne.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur les campagnes, les campagnes groupées et les étapes, consultez Campagnes pour Expériences de contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.
2. Sélectionnez la campagne.
3. Dans la liste connexe Campagnes groupées, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Campagne groupée

Champ	Description
Titre	Nom de la campagne groupée.
Campagne	Option permettant de choisir une campagne associée à la campagne groupée.
Type de déclencheur	Option permettant de choisir un type de déclencheur qui détermine la façon dont la campagne groupée commence ou se termine. Pour en savoir plus sur les déclencheurs, consultez Déclencheurs d'étapes de campagne
Décaler le début du déclencheur	Vous permet d'avancer ou de reculer la date de fin par rapport à la valeur dans le champ **Type de déclencheur**.
Spécifier la fin	Indique si vous voulez que la campagne groupée ait une fin spécifique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Brève description de la campagne groupée.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Dans la liste connexe Contenu de la campagne, sélectionnez **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Contenu de la campagne

Champ	Description
Contenu	Description de l'enregistrement de contenu.
Campagne groupée	La campagne groupée avec laquelle le contenu est associé.
Titre	Titre du contenu de la campagne. Cette valeur est automatiquement mise à jour selon la valeur du champ Contenu.
Actif	Option permettant d'indiquer que le calendrier du contenu est actif et est accessible par les employés.
Description	Brève description de la campagne groupée.

8. Sélectionnez **Soumettre**.
9. Sur le formulaire Campagne, sélectionnez **Publier**.

Résultats
La campagne est livrée aux employés en fonction de la chronologie de la tâche planifiée.

Configuration de l'intégration d'applications prépubliées à Microsoft Teams pour l'expérience de l'agent

Permettez aux agents de traiter et de gérer les incidents majeurs dans la console Gestion des incidents majeurs via Microsoft Teams un environnement d'application prépublié.

Intégrer l'application prépubliée du connecteur Notify à Microsoft Teams

Paramétrez le Connecteur Notify pour Microsoft Teams à l'aide de l'application prépubliée. Vous pouvez utiliser les applications Microsoft Azure au lieu de créer une application Microsoft Azure distincte pour l'intégration.

Connecter l'instance ServiceNow à votre locataire Microsoft Teams

Connectez votre instance ServiceNow à votre locataire Microsoft Teams pour permettre aux utilisateurs de créer leurs demandes à partir de Microsoft Teams.

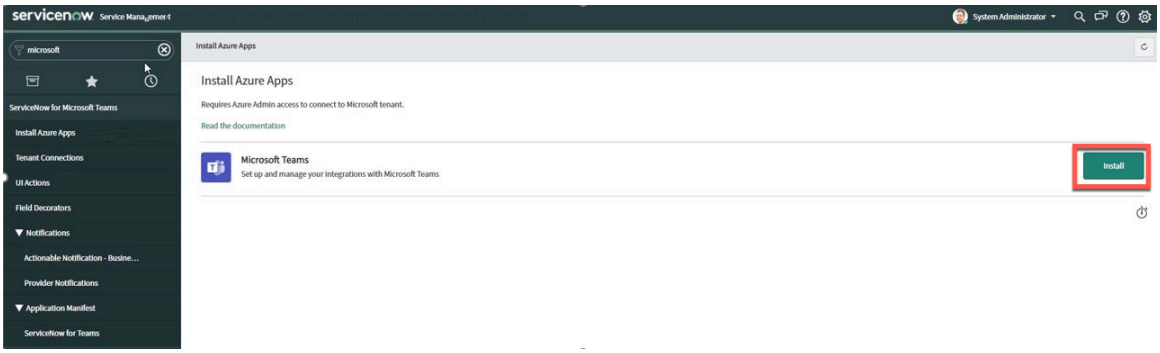
Avant de commencer
Rôle requis : administrateur externe (external_app_install_admin)

Procédure

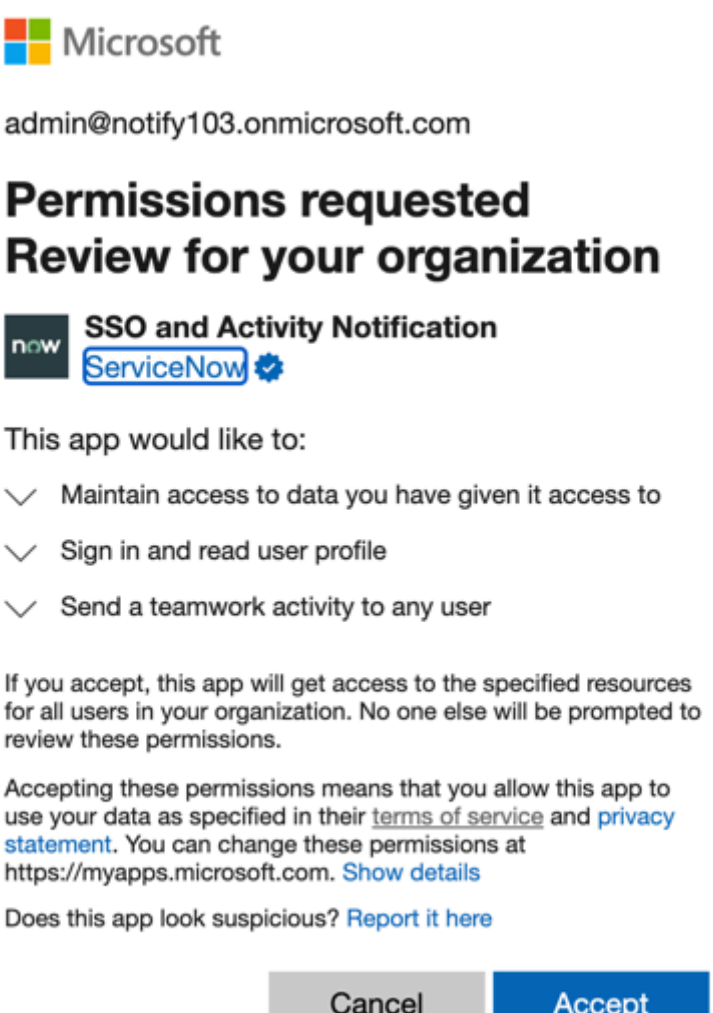
1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Installer les applications Azure**.
2. Cliquez sur **Connecter** pour installer Microsoft Teams dans votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Sélectionnez l'option **Consent on behalf of your organization (Consentement au nom de votre organisation)** pour fournir le consentement de tous vos utilisateurs, puis cliquez sur le bouton **Accept (Accepter)** pour donner le consentement de l'administrateur.



SSO et notifications d'activité est l'une des applications permettant de vérifier les utilisateurs et de connecter le locataire Microsoft à l'instance ServiceNow. Indiquez les détails du locataire Microsoft souhaité à connecter à l'instance ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélectionnez l'option **Consent on behalf of your organization (Consentement au nom de votre organisation)** pour fournir le consentement de tous vos utilisateurs.

Remarque :
Tous les utilisateurs doivent également accepter les autorisations. Dans le cas contraire, vous ne serez pas en mesure d'utiliser les intégrations ServiceNow avec Microsoft Teams.

Autoriser les applications Azure prépubliées pour accorder les autorisations requises

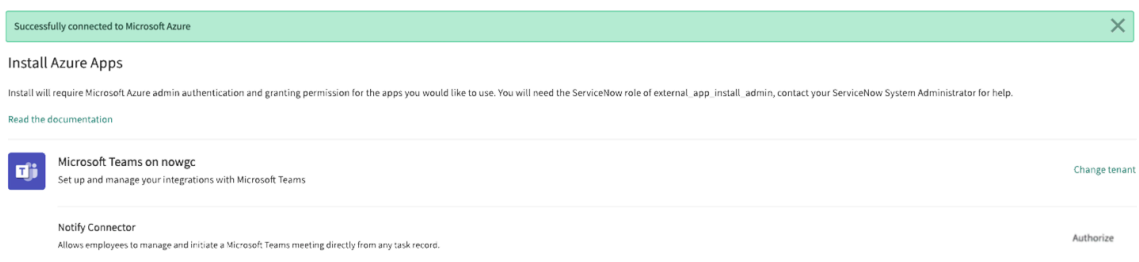
Autorisez les applications prépubliées pour permettre à ServiceNow d'effectuer des appels d'API à Microsoft afin d'activer chacun des workflows de l'application ServiceNow for Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur externe (external_app_install_admin)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour connecter votre instance ServiceNow à votre locataire M365 et pour autoriser des applications, l'utilisateur doit disposer du rôle external_app_install_admin et du rôle d'administrateur d'application dans M365. L'administrateur d'application est un rôle piloté par Microsoft. Pour en savoir plus sur les rôles, consultez Rôles intégrés dans Azure AD .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Installer les applications Azure**.

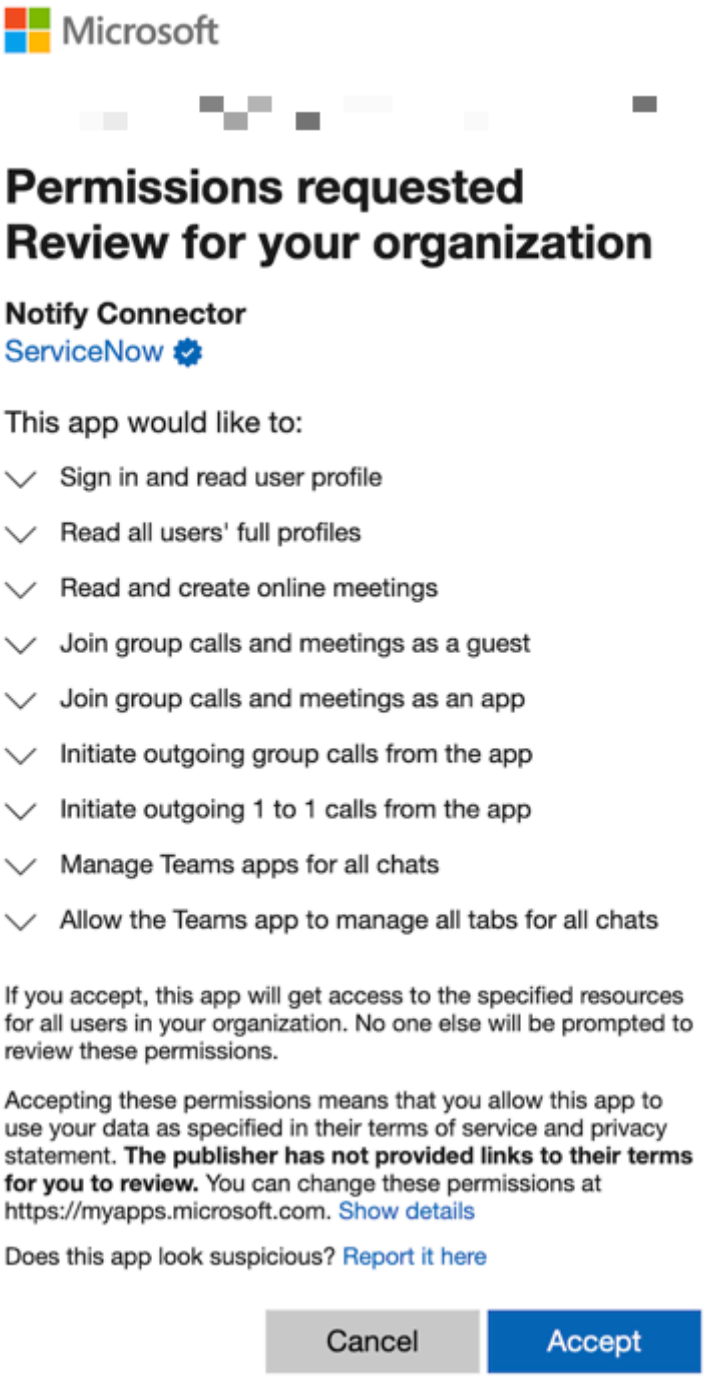


2. Cliquez sur **Authorize (Autoriser)** pour Connecteur Notify.
3. Fournissez le consentement de l'administrateur en sélectionnant **Accepter**.

Remarque :
Des autorisations supplémentaires telles que « Gérer les applications Teams pour toutes les conversations instantanées » et « Autoriser l'application Teams à gérer tous les onglets pour toutes les messageries instantanées » sont nécessaires pour créer une application pour Meeting Extensibility et pour créer un nouvel onglet pour une réunion portant sur les incidents majeurs à partir de la console d'incident majeur de Microsoft Teams.

Traduction automatique

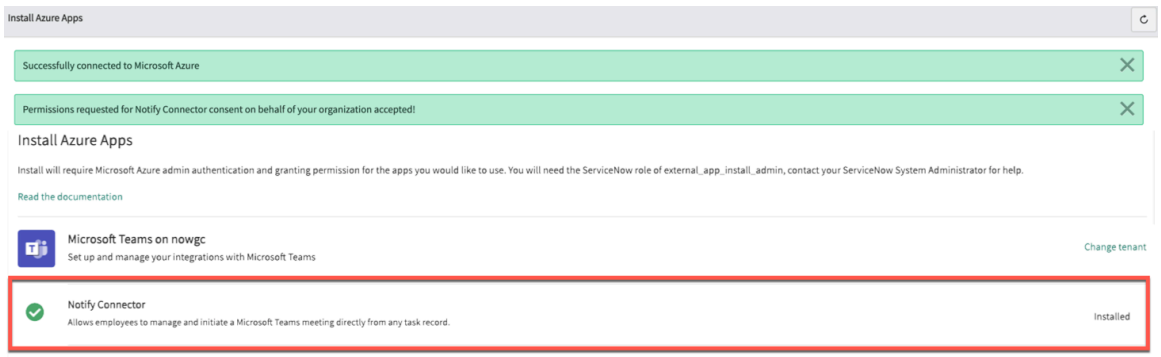
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À l'issue de l'autorisation, l'application est affichée comme **Installed (Installée)**.



Créer un utilisateur de service à partir duquel passer des appels Microsoft Teams

Configurez le Connecteur Notify pour Microsoft Teams dans votre environnement en créant un utilisateur de service pour bénéficier d'une expérience de téléconférence transparente dans Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Vous devez créer un rôle d'utilisateur de service, qui sera en mesure de démarrer des réunions en ligne au nom des utilisateurs.

Procédure

1. Connectez-vous au portail Microsoft Azure .
2. Créez un utilisateur de service.
   a. Accédez à la **Services Azure** > **Utilisateur**.
   b. Sélectionnez **Nouvel utilisateur**.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Nouvel utilisateur

Champ	Description
Noms d'utilisateur	Option permettant de fournir un nom pour l'utilisateur.
Nom	Option permettant de fournir le nom de l'utilisateur.

   d. Sélectionnez **Créer**.
   e. Sélectionnez l'utilisateur créé pour afficher les détails.

Remarque :
Assurez-vous que l'utilisateur du service dispose de la licence/de l'abonnement requis et d'un emplacement d'utilisation valide défini pour effectuer des téléconférences à partir de Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

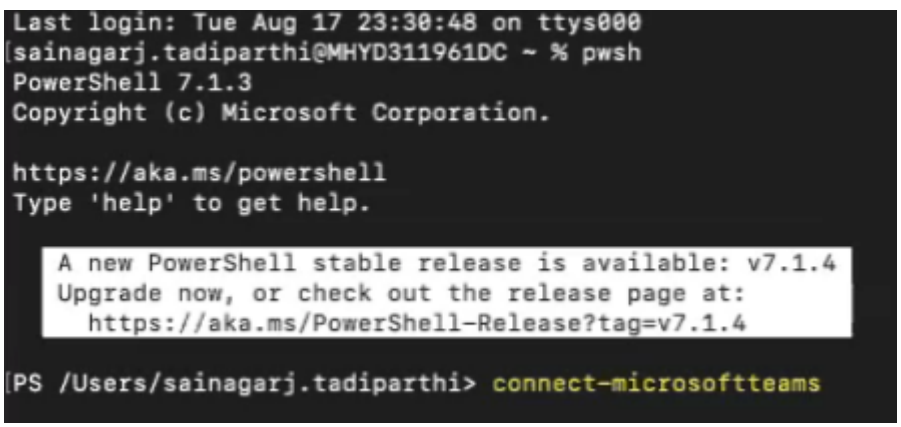
3. Exécutez la commande PowerShell à partir de Terminal sous macOS ou à partir de l'invite de commandes sous Windows.

   a. Tapez la commande `pwsh` et appuyez sur **Entrée**.

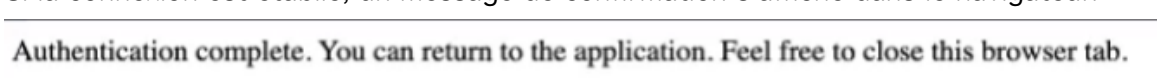
   b. Connectez votre locataire Microsoft à PowerShell.

   c. Exécutez la commande suivante dans PowerShell.

   ```
   connect-microsoftteams
   ```

   Si la connexion est établie, un message de confirmation s'affiche dans le navigateur.

   PowerShell affichera également les détails du locataire.

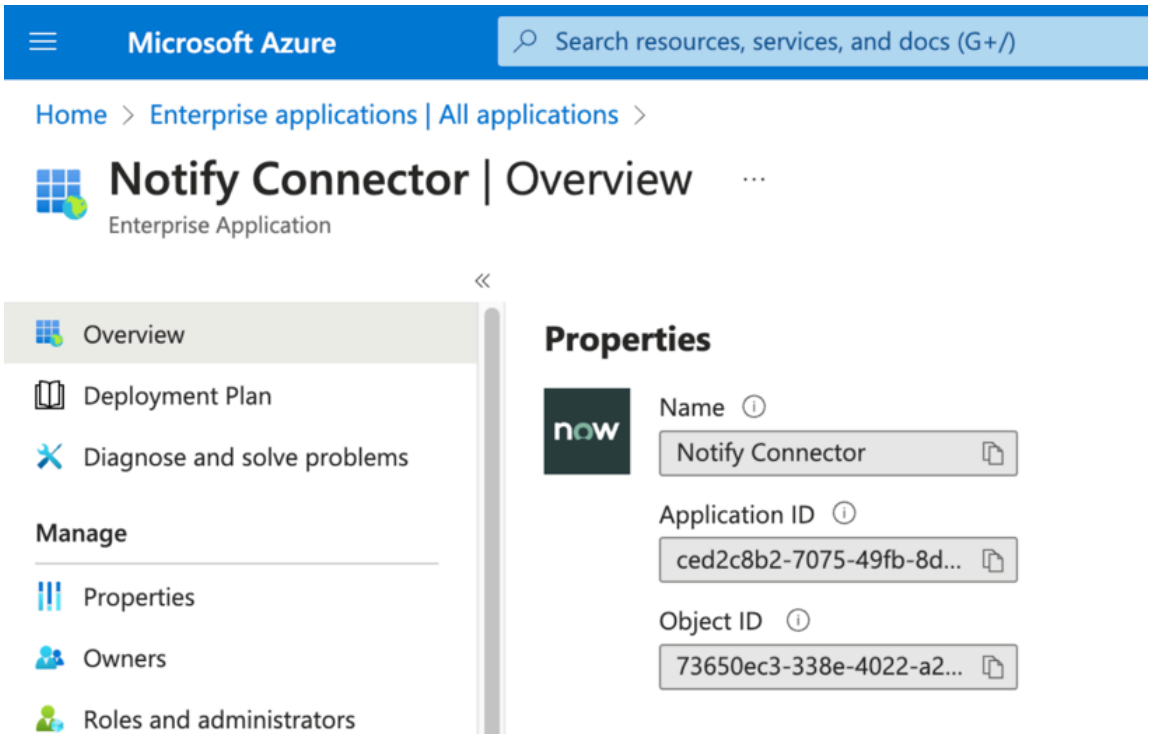
4. Exécutez la politique d'accès à l'application dans PowerShell.
   Pour plus d'informations sur la politique d'accès à l'application, consultez Configurer l'accès de l'application aux réunions en ligne .

   Exécutez la commande suivante dans PowerShell.

   Utilisez l'ID d'application `ced2c8b2-7075-49fb-8dc9-7ebb41f89769` pour accorder une autorisation à l'application Connecteur Notify. Vous pouvez trouver l'ID d'application dans le portail Microsoft Azure dans le chemin d'accès : **Accueil** > **Applications d'entreprise** > **Toutes les applications**. Sélectionnez l'application créée pour Connecteur Notify pour Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Syntax:

New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<PolicyName (can be anything)>" -AppIds "<AppIds>" -Description "<Policy Description>"

Example:
If you have a Pre-published (multi tenant) setup, use the application ID from Azure portal.

For Example: New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "OnlineMeetingsAccessPolicy" -AppIds "ced2c8b2-7075-49fb-8dc9-7ebb41f89769" -Description "Grant OnlineMeeting Application Permission"

Une fois les autorisations accordées, les détails s'affichent dans PowerShell.

5. Exécutez la politique d'autorisation utilisateur dans PowerShell.

   a. Accédez au portail Microsoft Azure .

   b. Accédez à la **Accueil** > **Utilisateurs**.

   c. Sélectionnez l'utilisateur créé.

   d. Copiez **l'ID d'objet** de l'utilisateur dans le Bloc-notes.

Traduction automatique

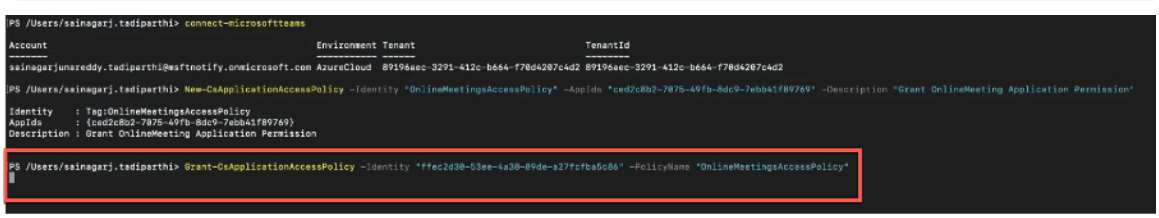
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

e. Exécutez la commande de politique utilisateur dans PowerShell avec PolicyName identique à celui créé à l'étape précédente.

```
Syntax:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<UserAzureID>" -PolicyName "<PolicyName>"
```

Vous devez fournir votre ID d'utilisateur dans le champ **UserAzureID** et exécuter la commande dans PowerShell.

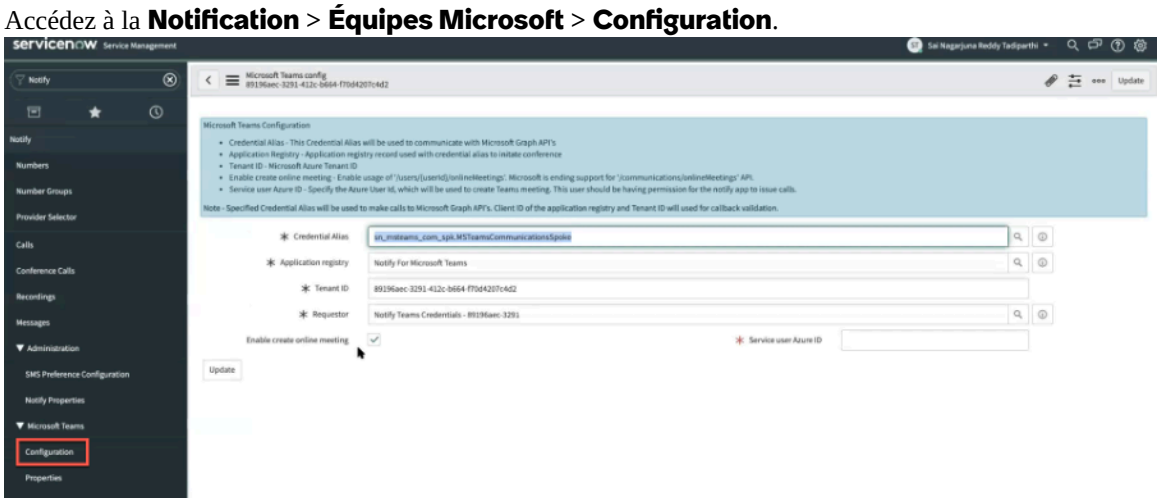
```
Example:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "fdcd9c17-ceae-468f-906f-2er76b4dd0f4"
 -PolicyName " OnlineMeetingsAccessPolicy"
```



6. Configurer Microsoft Teams.

a. Ouvrez votre instance ServiceNow.

b. Accédez à la **Notification** > **Équipes Microsoft** > **Configuration**.



c. Collez l'**ID d'objet** de l'utilisateur dans le champ **ID Azure de l'utilisateur de service**.

Si vous avez effectué une mise à niveau vers le connecteur Notify pour Microsoft Teams, vous devez activer manuellement **l'option Activez Créer une réunion en ligne**. Vous pouvez ensuite mettre à jour la valeur dans le champ ID Azure de l'utilisateur de service.

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Intégrer l'application prépubliée Meeting Extensions à Microsoft Teams

Configurez Meeting Extensions pour Microsoft Teams à l'aide de l'application pré-publiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le Connecteur Notify pour Microsoft Teams est la condition préalable au fonctionnement de l'application Meeting Extensions. Assurez-vous donc d'avoir terminé la configuration de l'intégration liée au connecteur Notify pour Microsoft Teams. Pour plus d'informations, consultez Intégrer l'application prépubliée du connecteur Notify à Microsoft Teams.

Autoriser l'authentification unique pré-publiée et la notification d'activité Applications Azure pour accorder les autorisations requises

Autorisez les applications SSO et notifications d'activité prépubliées à activer ServiceNow® pour effectuer des appels d'API à partir d'un onglet personnel dans Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur externe (external_app_install_admin)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour connecter votre ServiceNow instance à votre Microsoft 365 locataire et pour autoriser des applications, l'utilisateur doit disposer à la fois du rôle external_app_install_admin et du rôle d'administrateur d'application dans Microsoft 365. L'administrateur d'application est un Microsoft rôle piloté. Pour plus d'informations sur les rôles, consultez Rôles intégrés dans Azure AD .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Installer les applications Azure**.
2. Sélectionnez **Autoriser** pour l'authentification unique et la notification d'activité.
3. Fournissez le consentement de l'administrateur en sélectionnant **Accepter**.

> **Remarque :**
> Des autorisations supplémentaires, telles que « Gérer les applications Teams pour toutes les conversations instantanées » et « Autoriser l'application Teams à gérer tous les onglets de toutes les messageries instantanées », sont nécessaires pour créer une application pour Meeting Extensibility et pour créer un nouvel onglet pour une réunion portant sur les incidents majeurs à partir de la console d'incident majeur dans Microsoft Teams.

À l'issue de l'autorisation, l'état de l'application est Installé.

Télécharger le fichier manifeste

Téléchargez le fichier manifeste du Connecteur Notify pour Microsoft Teams à partir de votre instance.

Avant de commencer

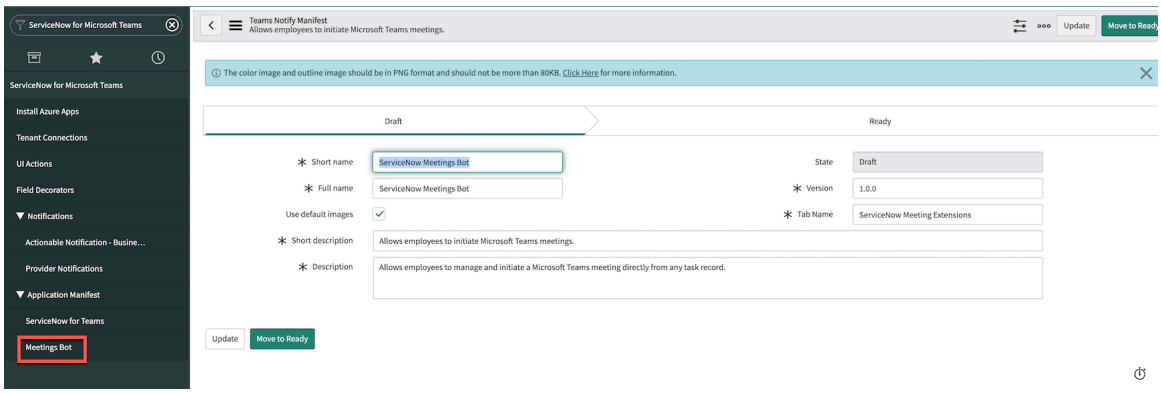
Rôle requis : external_app_install_admin, admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Manifeste d'application** > **Agent pour les réunions**.



   Après l'installation de l'application prépubliée ServiceNow for Teams, ni l'ID client ni les entrées d'ID de l'application ne s'affichent sur l'écran manifeste.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Fichier manifeste du Connecteur Notify pour Microsoft Teams

Champ	Description
Nom court	Nom court de l'agent de réunions.
État	État du fichier manifeste.
Nom complet	Nom complet de l'agent de réunions.
Version	Version de l'agent de réunions.
Utiliser des images par défaut	Option permettant d'utiliser les images par défaut pour l'agent de réunions. **Remarque :** si vous souhaitez personnaliser les marques de la société, décochez la case **Use default images (Utiliser les images par défaut)**, puis chargez les icônes. Pour en savoir plus sur la taille des icônes, consultez Icônes d'application et icônes de schéma de manifeste . Vous pouvez charger une image pour les options **Image de couleur** et **Image de contour**.
Brève description	Brève description du fichier manifeste.
Description	Description détaillée du fichier manifeste.

3. Sélectionnez **Déplacer vers Prêt**.
4. Sélectionnez **Télécharger le manifeste**.

   Le fichier manifeste est téléchargé sur votre système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le Connecteur Notify pour Microsoft Teams l'application dans Microsoft Teams

Configurez le fichier manifeste dans Microsoft Teams le centre client ou le centre d'administration pour utiliser le connecteur Notify pour Microsoft Teams l'application.

Vous pouvez charger le fichier manifeste en Microsoft Teams utilisant l'une des procédures suivantes.

- Configurer le Connecteur Notify pour Microsoft Teams l'application dans Microsoft Teams
- Configurer le Connecteur Notify pour Microsoft Teams l'application dans Microsoft Teams

Configurer le Connecteur Notify pour Microsoft Teams l'application dans Microsoft Teams

Configurez le fichier manifeste dans Microsoft Teams le client pour utiliser le connecteur Notify pour Microsoft Teams l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : external_app_install_admin, admin

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Accédez à la **Applications** > **Gérer vos applications** > **Charger une application**.
3. Chargez le fichier manifeste sur le client Microsoft Teams à l'aide de l'une des procédures suivantes.
   - Sélectionnez **Charger une application dans le catalogue d'applications de votre organisation** si vous êtes un administrateur.
   - Sélectionnez **Soumettre une application à votre organisation** si vous n'êtes pas un administrateur et pour qu'un administrateur Microsoft Teams l'approuve.
     a. Recherchez, sélectionnez et ouvrez le fichier manifeste de l'application téléchargée. Un accusé de réception de la demande soumise à votre administrateur s'affiche.
     b. Connectez-vous au portail d'administration Microsoft Teams en tant qu'administrateur Microsoft Teams.
     c. Accédez à la **Applications Teams** > **Gérer les applications**.
     d. Recherchez l'application par son nom et sélectionnez-la pour l'ouvrir. L'état par défaut de l'application est Bloqué.
     e. Sélectionnez **Publier** , puis **Publier** dans Publier votre application personnalisée ? Page contextuelle. L'état de l'application passe à Autorisé.

   Cela peut prendre un certain temps pour que l'application chargée apparaisse sur le centre d'administration Microsoft Teams.

Résultats

La carte **Agent de réunions ServiceNow** s'affiche dans Microsoft Teams.

Configurer le Connecteur Notify pour Microsoft Teams l'application dans Microsoft Teams

Configurez le fichier manifeste dans Microsoft Teams le centre d'administration pour utiliser le connecteur Notify pour Microsoft Teams l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : external_app_install_admin, admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Connectez-vous au portail d'administration Microsoft Teams .
2. Accédez à la **Applications Teams** > **Gérer les applications** > **Charger une nouvelle application** > **Charger**.
3. Recherchez, sélectionnez et ouvrez (dans la boîte de dialogue Télécharger une application personnalisée) le fichier manifeste que vous avez téléchargé.

Résultats

La carte **Agent de réunions ServiceNow** s'affiche dans Microsoft Teams.

Mapper l'ID de l'application d'extensions de réunion ServiceNow dans ServiceNow

Mappez l'ID de l'application d'extensions de réunion ServiceNow dans votre instance ServiceNow pour ajouter automatiquement l'onglet des extensions de réunion dans Microsoft Teams pour une téléconférence.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur Microsoft Teams

Procédure

1. Copiez l'ID de l'application Meeting Extensions.
   a. Connectez-vous au portail d'administration Microsoft Teams .
   b. Accédez à la **Applications Teams** > **Gérer les applications**.
   c. Recherchez et sélectionnez **l'agent de réunion ServiceNow**.
   d. Sélectionnez **l'agent de réunion ServiceNow**.
   e. Copiez l'ID de l'application dans un bloc-notes.

   Remarque :
   Assurez-vous de copier la valeur de **l'ID d'application** et non **l'ID d'application externe**.

   Cet **ID d'application** doit être mis à jour dans les propriétés système de l'instance ServiceNow.

2. Collez l'ID de l'application Meeting Extensions.
   a. Connectez-vous à l'instance ServiceNow.
   b. Accédez à la **Notification** > **Équipes Microsoft** > **Propriétés**.
   c. Mettez à jour **l'ID d'application du champ de l'application Meeting Extensibility Teams** avec l'ID d'application ci-dessus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Cliquez sur **Enregistrer**.

> **Remarque :**
> Connectez-vous au portail Microsoft Teams , sous **Applications**, recherchez et ouvrez l'application **ServiceNow Meetings Bot** au moins une fois pour que l'application Meeting Extensions fonctionne.

L'application Meeting Extensions est configurée.

Que faire ensuite

Une fois l'intégration de Meeting Extensions terminée avec Microsoft Teams, consultez la section Meeting Extensions pour Microsoft Teams.

Configuration pour l'intégration d'applications autoconfigurées à Microsoft Teams

Préparez votre environnement pour configurer ServiceNow pour Microsoft Teams les intégrations à l'aide de l'application autoconfigurée.

Vous pouvez suivre les instructions dans un environnement d'application autoconfiguré ou dans un environnement d'application prépublié. Suivez les procédures pour implémenter les fonctionnalités selon votre environnement.

Configuration de l'intégration d'applications autoconfigurées à Microsoft Teams pour Expérience des employés

Configurez des applications autoconfigurées à intégrer au service informatique, aux RH et à Universal Request via Microsoft Teams. Les employés peuvent interagir avec les agents dans Microsoft Teams pour résoudre leurs problèmes.

Créer une application Microsoft Azure et authentifier les utilisateurs pour qu'ils puissent accéder à Employee Center dans Microsoft Teams

Créez une application Microsoft Azure dans le portail Microsoft Azure pour permettre aux agents de démarrer et d'importer les conversations de messagerie instantanée, et affectez des autorisations aux utilisateurs pour qu'ils puissent afficher le tableau de bord Employee Center dans l'application Microsoft Teams .

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur Microsoft Azure

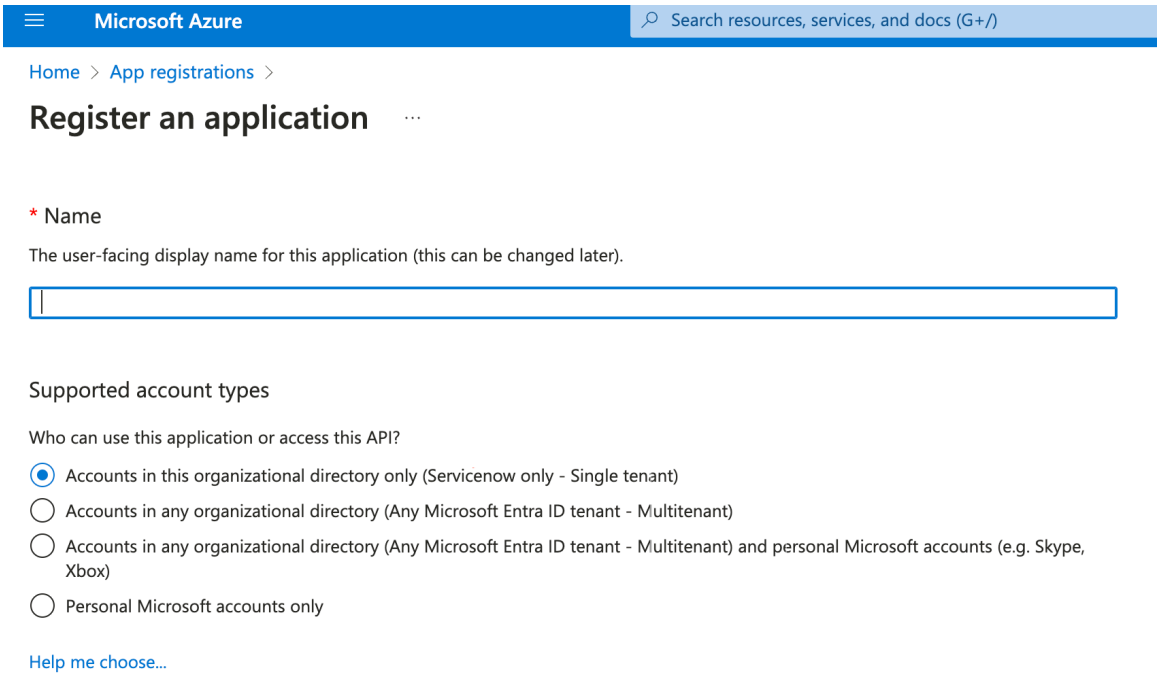
Procédure

1. Connectez-vous au portail Microsoft Azure .
2. Accédez à la **Azure Services** > **Azure Active Directory** > **Gérer** > **Inscriptions des applications**.
3. Sélectionnez **Nouvelle inscription**.

Le formulaire **Enregistrer une demande s'affiche** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



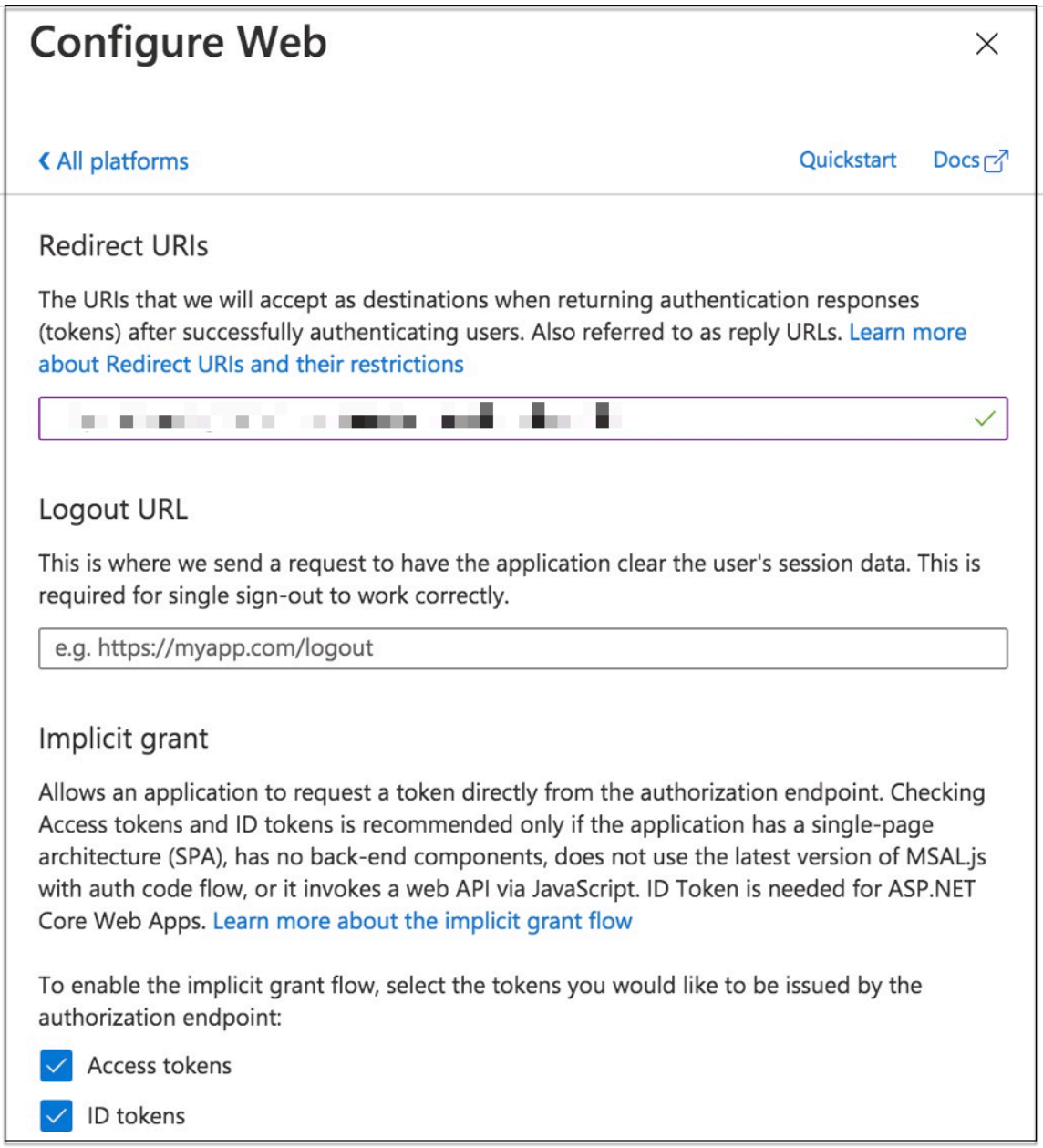
4. Saisissez le nom de votre application, par exemple : `Application d'authentification ServiceNow`, sur la page Enregistrer une application.
5. Sélectionnez **les comptes dans ce répertoire organisationnel uniquement (ServiceNow uniquement : locataire unique).**
   Pour plus d'informations sur les raisons pour lesquelles cette option est sélectionnée, consultez Types d'identité et de compte pour les applications à locataire unique et multilocataire.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Une nouvelle Microsoft Azure application est enregistrée.
7. Accédez à la **Gérer** > **Applications Web** > **Authentification**.
8. Sélectionner **Ajouter une plateforme** > **Web**.
9. Renseignez les champs du formulaire **Configuration Web** .

Formulaire Configuration Web

Champ	Description
URI de redirection	Fournissez l'URI de redirection. L'URI de redirection doit être au format suivant : `https://<url-instance>/sn_now_teams_ms_login.do` où <instance-url> est l'URL de l'instance ServiceNow.
Octroi implicite	Sélectionnez **Jetons d'accès** et **Jetons d'ID**.

Traduction automatique

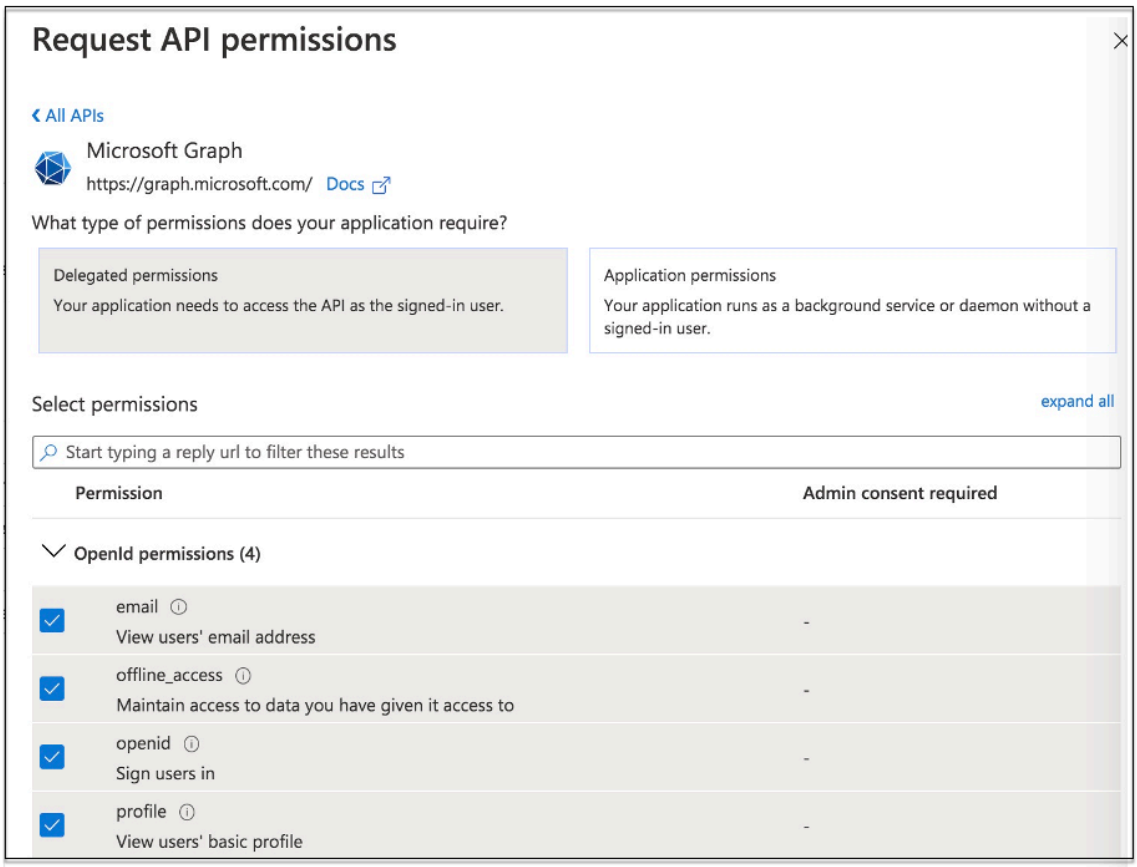
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



10. Sélectionnez **Configurer**.
11. Accédez à la **Gérer** > **Autorisations d'API** > **Ajouter une autorisation** > **Microsoft Graph**.
12. Sélectionnez **Autorisations déléguées**.
13. Sélectionnez **l'accordéon des autorisations OpenID** , puis cochez les cases **e-mail**, **offline_access**, **openid** et **profil** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



14. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.
15. Dans l'écran **Autorisations API**, sélectionnez le lien **Attribuer le consentement de l'administrateur pour {tenant}**.
16. Sélectionnez **Oui** dans la boîte de dialogue contextuelle.
17. Accédez à la **Gérer** > **Exposer une API**.
18. Sélectionnez **Définir par rapport à l'URI d'ID d'application**, puis entrez l'URI de l'application au format suivant : api://<instance>.<domain_name>.com/<client_id>.
19. Sélectionnez **Enregistrer**.
20. Sélectionnez **Ajouter un champ d'application**.
    Renseignez les champs suivants du formulaire **Ajouter un champ d'application**.

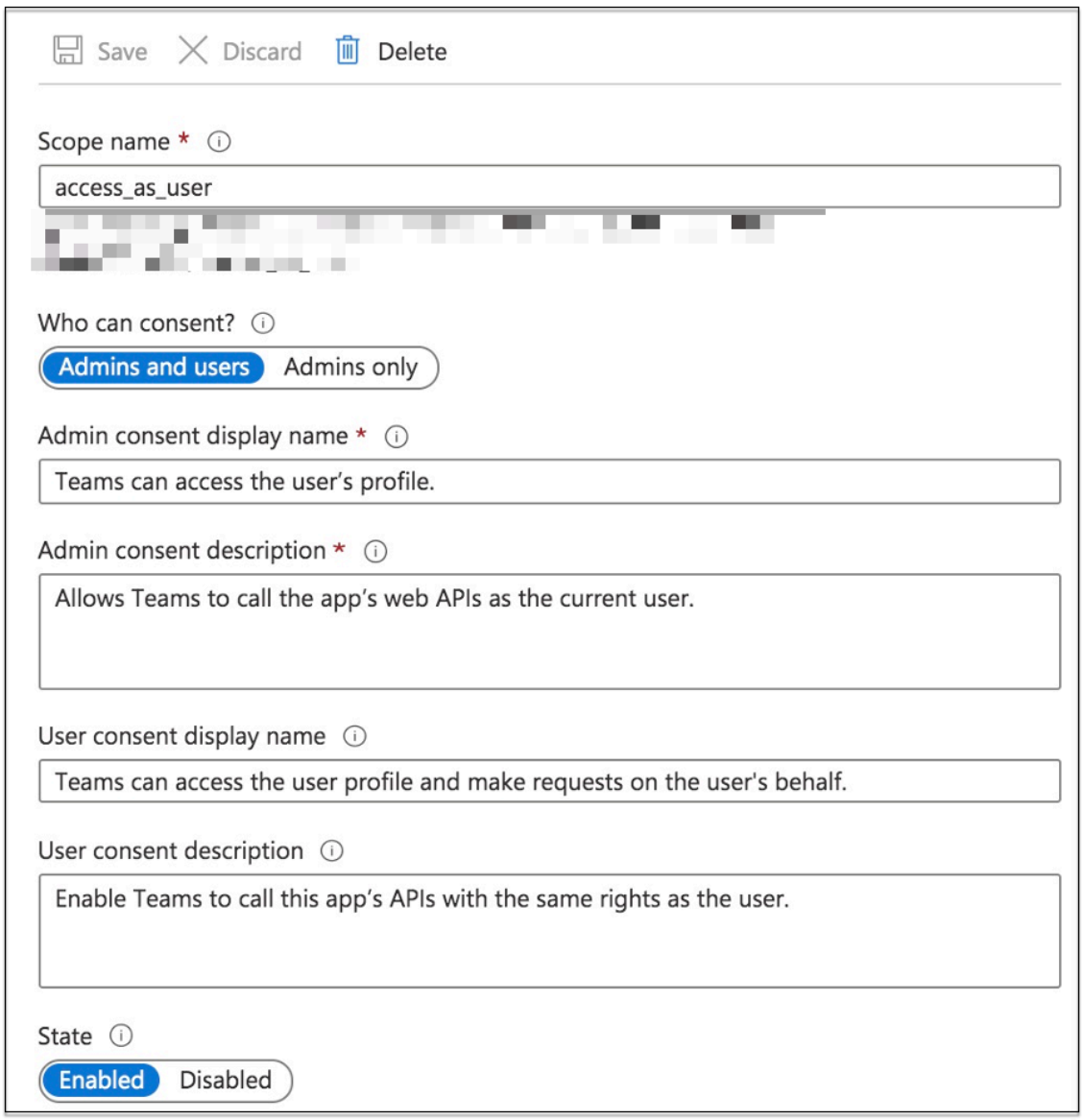
Formulaire Ajouter un champ d'application

Champ	Description
Nom du champ d'application	access_as_user
Qui peut donner son consentement	Administrateurs et utilisateurs
Nom d'affichage du consentement de l'administrateur	Teams peut accéder au profil de l'utilisateur.
Description du consentement de l'administrateur	Permet à Teams d'appeler les API Web de l'application en tant qu'utilisateur actuel.
Nom d'affichage du consentement de l'utilisateur	Teams peut accéder au profil de l'utilisateur et faire des demandes au nom de l'utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description du consentement de l'utilisateur	Permet à Teams d'appeler les API de cette application avec les mêmes droits que l'utilisateur.
État	Activé



21. Sélectionnez le bouton **Ajouter un champ d'application** .
22. Accédez à la **Applications clientes autorisées** > **Ajouter une application cliente**.
23. Renseignez les champs du formulaire **Ajouter une application cliente**.

Formulaire Ajouter une application cliente

Champ	Description
ID client	○ Microsoft Teams Application mobile/de bureau : **1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

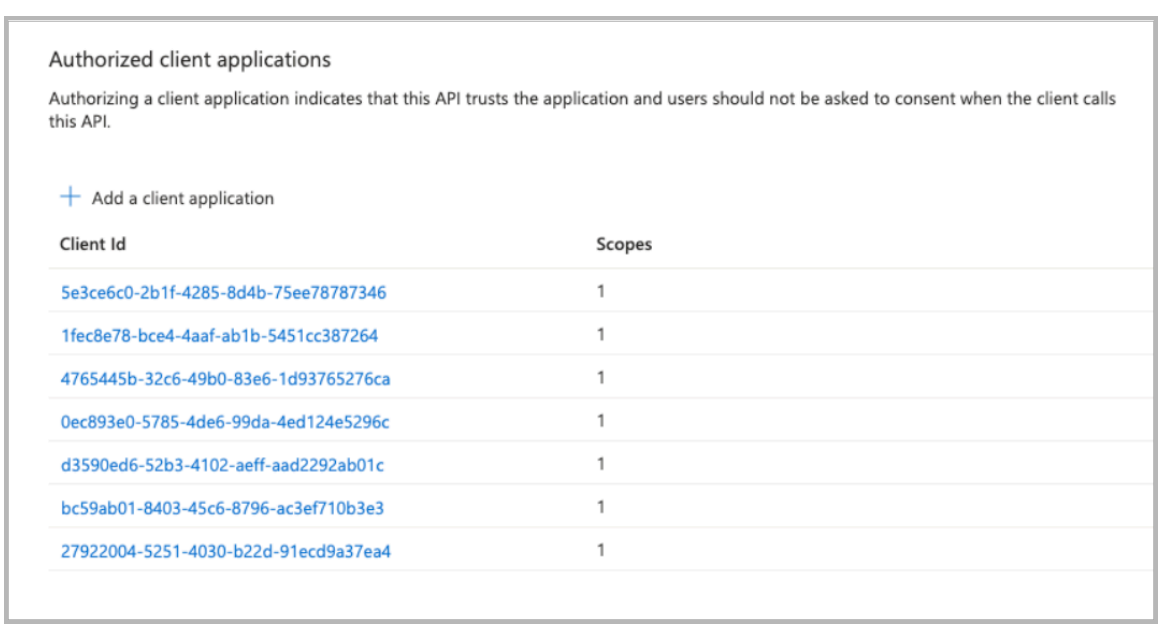
Champ	Description
	○ Valeur pour Microsoft Teams l'application Web : **5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346**
Champs d'application autorisés	Vérifiez le champ d'application autorisé

Remarque :
Pour utiliser Employee Center dans les applications Microsoft 365, ajoutez les ID client suivants :

ID clients des applications Microsoft 365

ID client	Description
4765445b-32c6-49b0-83e6-1d93765276ca	ID client pour l'application web Microsoft 365
0ec893e0-5785-4de6-99da-4ed124e5296c	ID client pour l'application de bureau Microsoft 365
D3590ED6-52B3-4102-AEFF-AAD2292AB01C	ID client pour l'application de bureau Outlook Application Web
bc59ab01-8403-45c6-8796-ac3ef710b3e3	ID client pour l'application web Outlook
27922004-5251-4030-b22d-91ecd9a37ea4	ID client pour l'application mobile Outlook

Pour plus d'informations sur les ID clients, consultez Configurer votre application Tab dans Microsoft Entra ID dans la documentation Microsoft Teams.

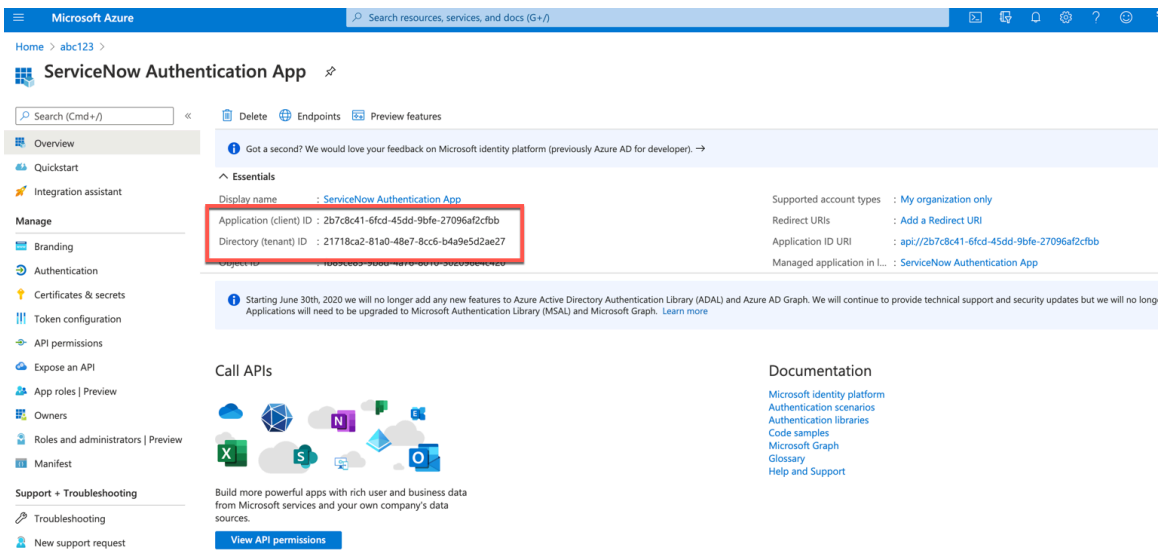


24. Sélectionnez le bouton **Ajouter une application** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Copiez l'ID de l'application (client) et l'ID du répertoire (locataire) à partir de la page de vue d'ensemble de l'application dans le portail Microsoft Azure pour mettre à jour les détails dans l'instance ServiceNow.



Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications autoconfigurées

Créez et téléchargez le ServiceNow fichier manifeste for Microsoft Teams à partir de votre instance afin de l'activer Microsoft Teams pour utiliser l'application ServiceNow for Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : external_app_install_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez connecter plusieurs ServiceNow instances à un Microsoft Teams seul locataire. Pour plus d'informations, consultez Integrating multiple ServiceNow instances with a single Microsoft Teams tenant .

Plusieurs environnements d'application autoconfigurés peuvent être connectés au Microsoft Teams locataire, car vous pouvez créer des applications Azure distinctes pour chaque environnement d'application autoconfiguré.

Ce processus permet de configurer un Microsoft Teams fichier manifeste, qui dicte le comportement d'une application dans Microsoft Teams. Pour plus d'informations sur la génération de manifestes fournie par ITSM/RH, consultez Auto-generate the manifest file for uploading on Microsoft Teams , qui inclut d'autres configurations disponibles.

Remarque :
Vous ne pouvez connecter qu'une seule configuration d'application pré-publiée au Microsoft Teams locataire. Pour en savoir plus sur la création d'un fichier manifeste pour les applications prépubliées, reportez-vous à la section Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications prépubliées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Manifeste d'application** > **ServiceNow for Teams**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   La section **Informations génériques** s'ouvre.
3. Dans la section **Informations génériques** , renseignez les champs.

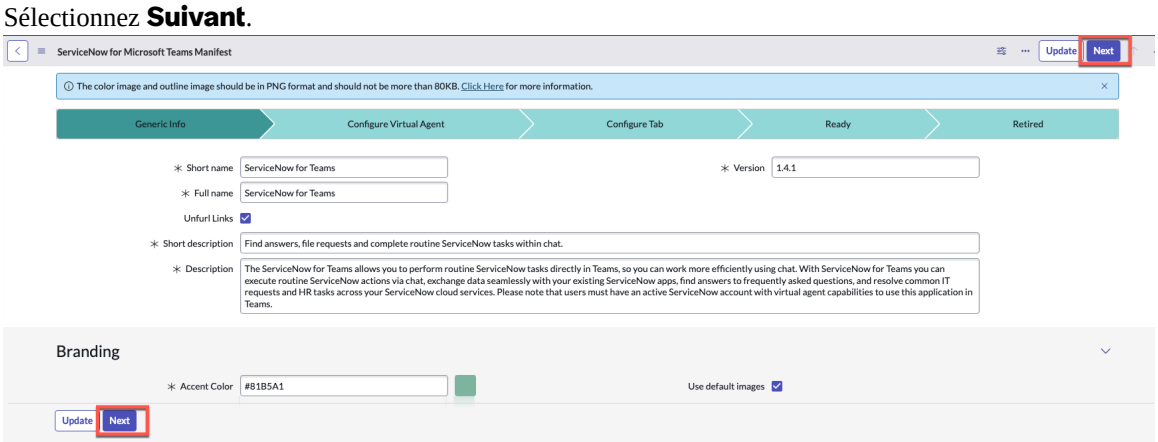
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'informations génériques

Champ	Description
Nom court	Nom court du fichier manifeste.
Nom complet	Nom complet du fichier manifeste.
Version	Version du fichier manifeste. Par exemple, `1.0.0`.
Liens de déploiement	Option permettant de déployer les liens dans Microsoft Teams. Le déploiement de lien génère un aperçu enrichi en contenu (carte adaptative) lorsqu'un lien pris en charge est partagé dans une conversation avec un utilisateur dans Microsoft Teams. Pour plus de détails sur le déploiement de liens, consultez Déployer les liens Web dans la messagerie instantanée Microsoft Teams.
Description courte	Brève description du fichier manifeste.
Description	Description détaillée du fichier manifeste.
Couleur d'accentuation	Couleur personnalisée pour les conversations en Microsoft Teams fonction de la marque de l'entreprise. La couleur d'accentuation doit être au format de code couleur HTML.
Utiliser des images par défaut	Option permettant d'utiliser les images par défaut pour la personnalisation. **Remarque :** si vous souhaitez personnaliser les marques de la société, décochez la case **Use default images (Utiliser les images par défaut)**, puis chargez les icônes. Pour plus d'informations sur la taille des icônes, consultez Icônes d'application et icônes de schéma de manifeste.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Sélectionnez **Suivant**.

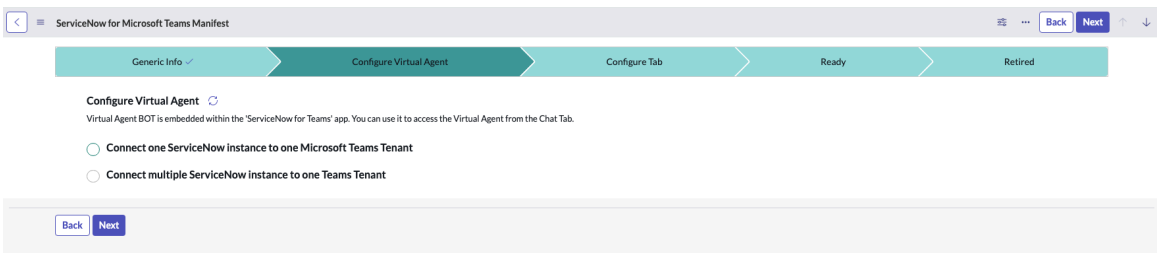


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La section **Configurer Virtual Agent** s'ouvre

6. Dans la section **Configurer Virtual Agent** , sélectionnez l'une des options suivantes.
   - Sélectionnez **Connecter une seule instance de ServiceNow à votre locataire Microsoft Teams pour** connecter une ServiceNow instance à un Microsoft Teams locataire. L'ID d'agent de Virtual Agent est rempli automatiquement lorsque vous sélectionnez cette option. Cela s'applique aux applications pré-publiées. Pour plus d'informations, consultez Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications prépubliées.
   - Sélectionnez **Connecter plusieurs instances ServiceNow à votre locataire Microsoft Teams** pour connecter plusieurs ServiceNow instances à un Microsoft Teams locataire.



Pour configurer Virtual Agent dans votre instance, sélectionnez **Configurer Virtual Agent**. Pour plus d'informations, consultez Conversational Integration with Microsoft Teams .

Pour intégrer Virtual Agent à Microsoft Teams en configurant vos propres bots, consultez Intégration de Virtual Agent à Microsoft Teams à l'aide du bot autoconfiguré .

7. Dans la section **Configurer l'onglet** , renseignez les champs.

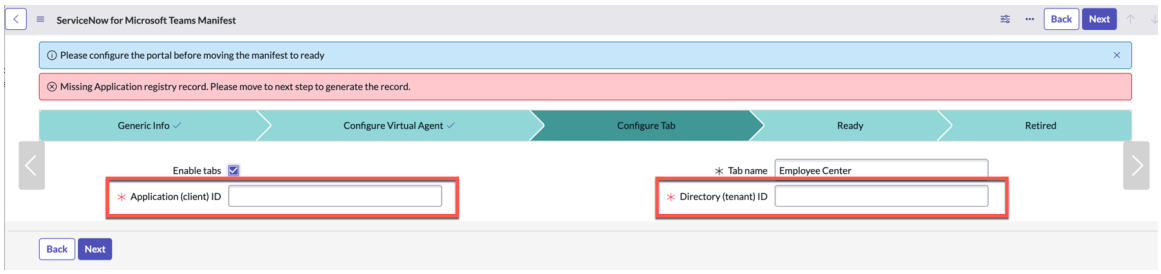
Configurer le formulaire de l'onglet

Champ	Description
Activer les onglets	Option permettant d'ajouter des onglets dans l'application Microsoft Teams . Cette option est sélectionnée par défaut.
Nom de l'onglet	Nom de l'onglet du portail de services qui apparaît dans l'application Microsoft Teams .
Activer le flux d'activités	Option permettant au flux d'activités de recevoir des notifications de campagne dans Microsoft Teams. Cette option est sélectionnée par défaut.
ID (client) de l'application	L'ID client de l'application Azure.
ID (locataire) du répertoire	L'ID de locataire de l'application Azure.

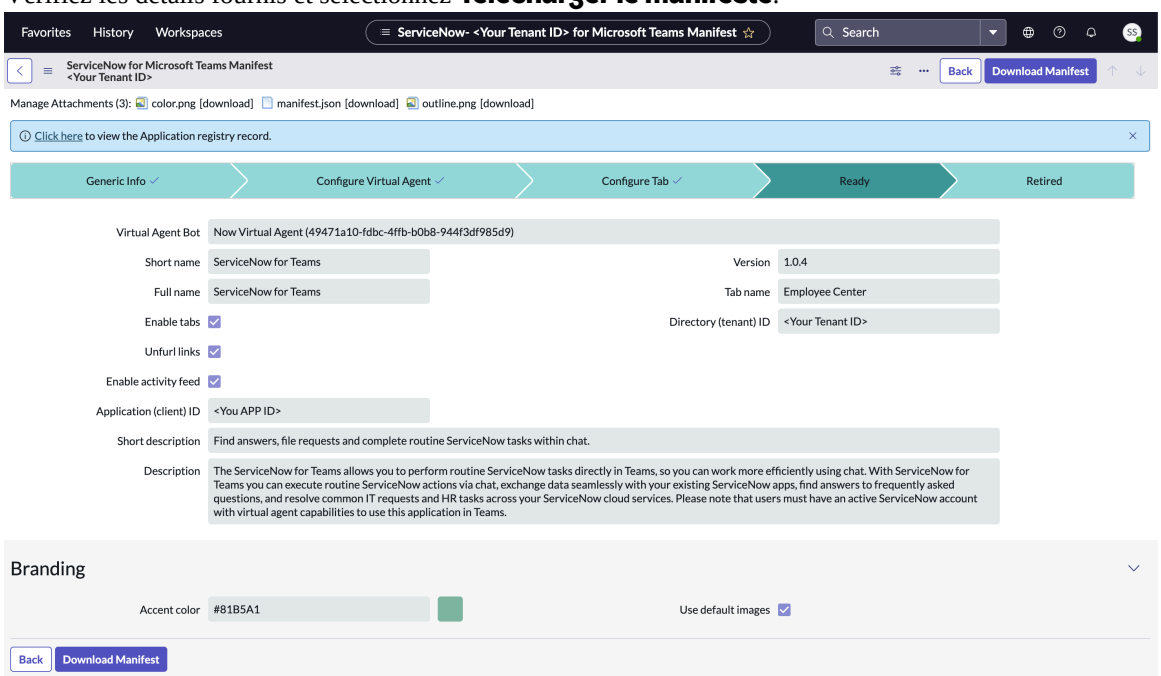
Pour une application autoconfigurée, vous devez fournir l'ID (client) de l'application et l'ID (locataire) du répertoire dans la section **Configurer l'onglet** . L'ID de locataire et l'ID client (ID d'application) peuvent être récupérés à partir du portail Azure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Sélectionnez **Suivant**.
   La section **Prêt** s'ouvre.
9. Dans la section **Prêt** , sélectionnez l'option **Activer le flux d'activités** pour recevoir des notifications pour les campagnes.
10. Vérifiez les détails fournis et sélectionnez **Télécharger le manifeste**.



Le fichier manifeste est téléchargé au format zip et un registre d'application est créé.

Que faire ensuite

Chargez le fichier manifeste dans Microsoft Teams. Pour en savoir plus, consultez la section Charger le fichier manifeste dans Microsoft Teams.

Charger le fichier manifeste dans Microsoft Teams

Chargez le fichier manifeste dans Microsoft Teams pour intégrer Microsoft Teams à votre instance ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Accédez à la **Applications** > **Charger une application personnalisée**.

Traduction automatique

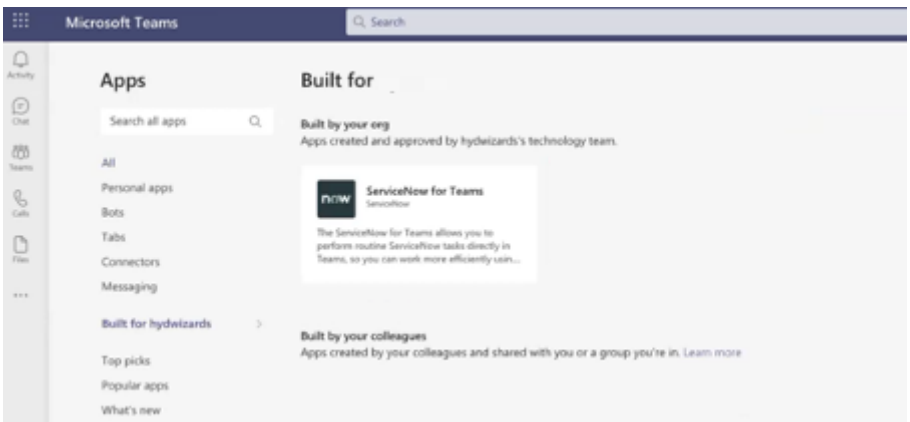
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

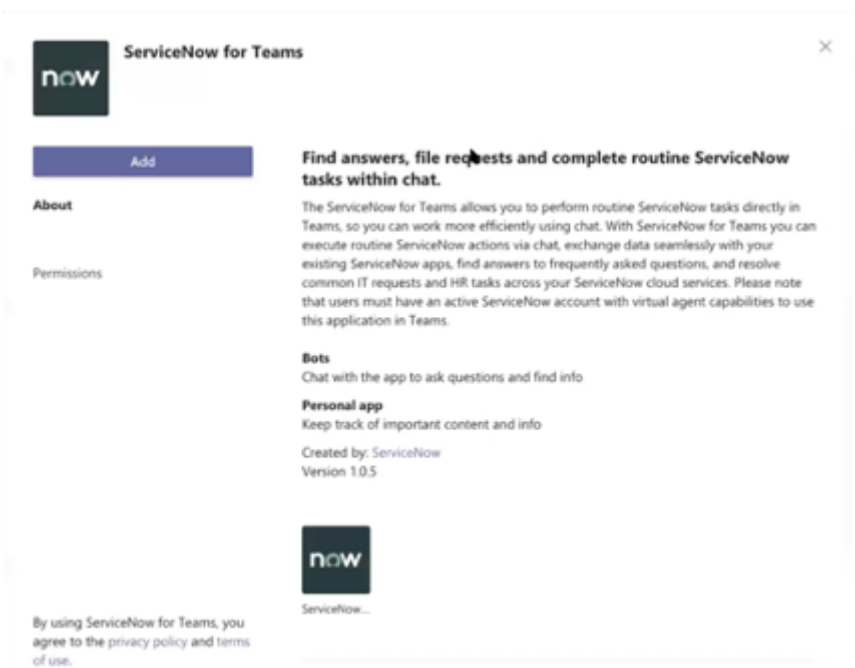
Assurez-vous que ServiceNow for Microsoft Teams est autorisé en tant qu'application tierce dans Microsoft Teams. Pour plus d'informations sur l'autorisation d'applications dans Microsoft Teams, consultez la section Microsoft Teams interne .

3. Accédez à l'emplacement dans lequel le fichier manifeste est téléchargé, puis sélectionnez le fichier zip.
4. Cliquer sur **Ouvrir**.

L'application **ServiceNow for Teams** s'affiche dans l'écran **Apps (Applications)**.



5. Cliquez sur l'application **ServiceNow for Teams**.
6. Cliquez sur **Ajouter**.

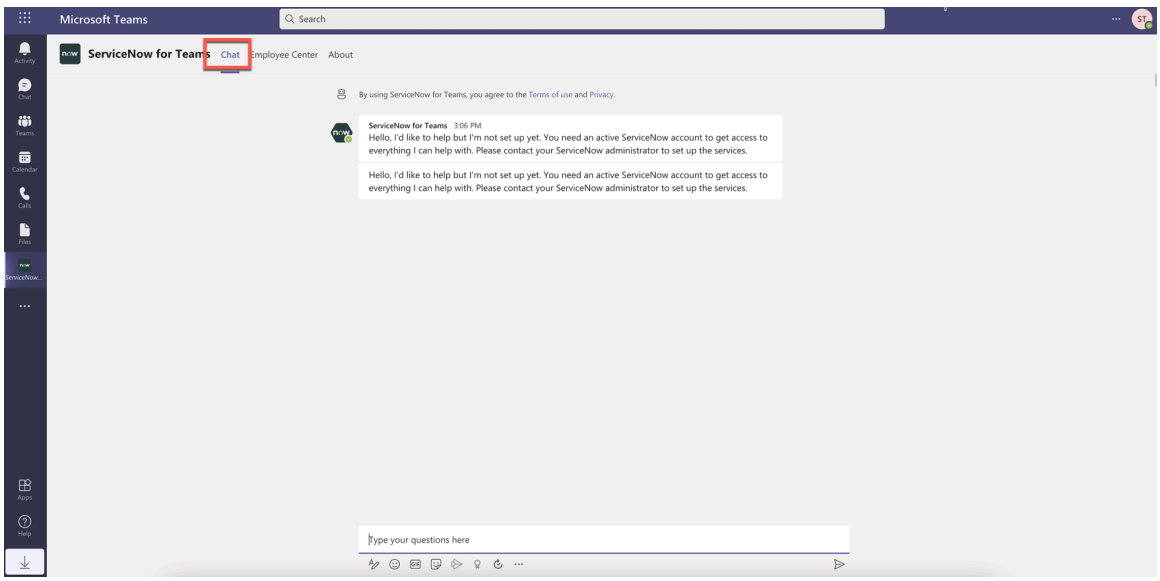


L'application ServiceNow for Teams s'affiche dans Microsoft Teams.

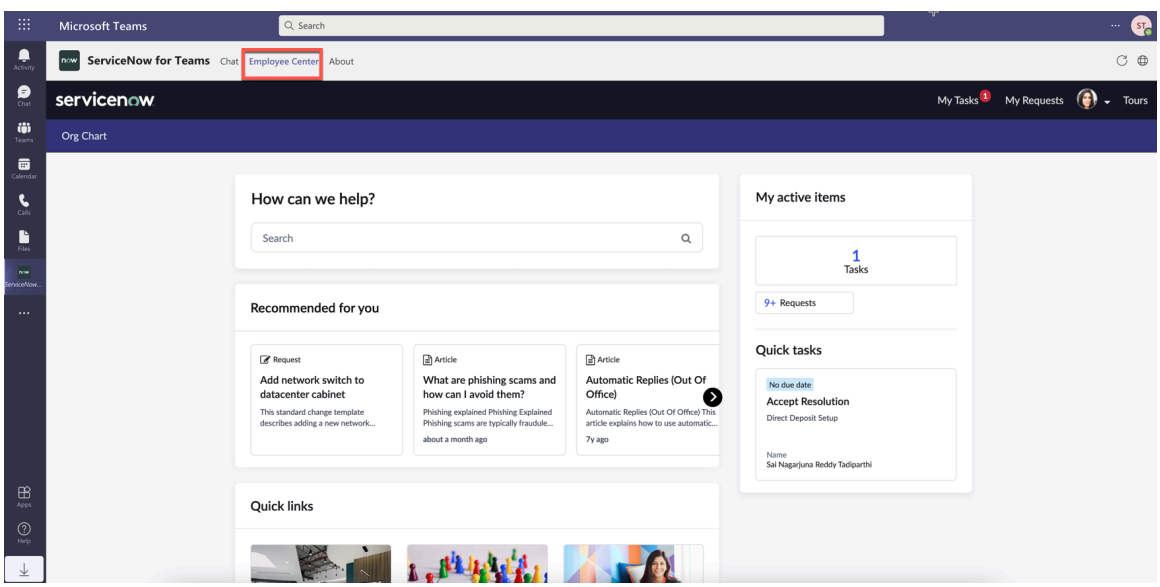
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Chat (Messagerie instantanée)** : commencez votre conversation avec Virtual Agent pour obtenir de l'aide.



- **Employee Center** : cliquez sur l'onglet **Employee Center** pour afficher les mises à jour de l'organisation et l'état de vos tâches et demandes.



Remarque :
Si vous ne souhaitez pas créer de fichier manifeste, vous pouvez en modifier un existant si besoin. Lors de la mise à jour du fichier manifeste existant, vous pouvez télécharger et charger le fichier manifeste dans Microsoft Teams pour appliquer les modifications.

Gérer les politiques d'autorisation Agent virtuel Now

Désactivez l'application NOW Virtual Agent pour éviter les notifications en double de Microsoft Teams lorsque vous installez et intégrez l'application ServiceNow for Microsoft Teams avec l'instance ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Remarque :
vos employés ne pourront pas voir ni utiliser l'application Now Virtual Agent.

Rôle requis : administrateur Microsoft Teams

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

ServiceNow possède deux applications disponibles pour Microsoft Teams :

- **Now Virtual Agent**

  Cette application affiche Virtual Agent dans Microsoft Teams. Elle est disponible dans l'application Microsoft Teams depuis 2019.

- **ServiceNow for Microsoft Teams**

  La nouvelle application ServiceNow for Microsoft Teams assure une expérience plus vaste des employés, y compris au-delà de Virtual Agent, grâce à une expérience de portail incorporée appelée **Employee Center** et à la possibilité pour les agents de contacter les employés de Microsoft Teams afin de résoudre rapidement les tickets ouverts.

Étant donné que le même agent (Virtual Agent) est partagé dans les deux applications, le blocage de l'application Now Virtual Agent entraîne également celui du même ID d'agent pour l'application ServiceNow for Microsoft Teams, ce qui rend Virtual Agent inutilisable dans l'application ServiceNow for Microsoft Teams. Pour contourner ce problème, il est nécessaire de s'assurer que l'application Now Virtual Agent figure dans la liste des applications autorisées.

Vous devez d'abord bloquer l'application **Now Virtual Agent** afin qu'elle arrête de s'afficher pour les employés, puis l'ajouter à la liste autorisée. Après cette configuration, vos employés ne peuvent plus voir ni utiliser l'application Now Virtual Agent, mais ils peuvent utiliser Virtual Agent dans l'application **ServiceNow for Microsoft Teams**.

Remarque :
La propagation des changements d’autorisation peut prendre jusqu’à 24 heures.

Procédure

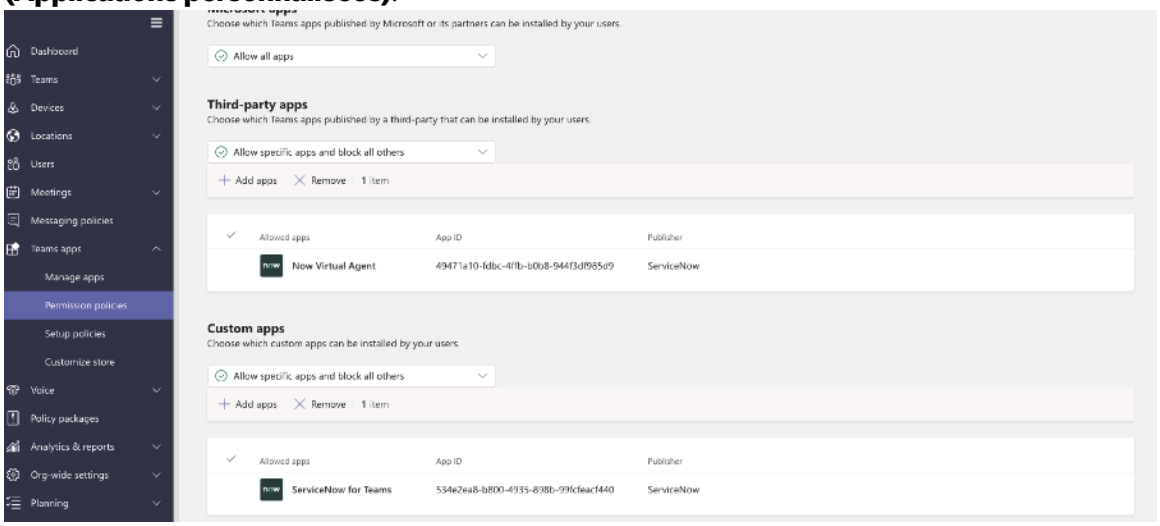
1. Connectez-vous au portail d'administration Microsoft Teams.
2. Accédez à la **Applications Teams** > **Politiques d’autorisation**.
3. Sélectionnez **Allow specific apps and block others (Autoriser des applications spécifiques et en bloquer d'autres)** pour **Third-party apps (Applications tierces)** et **Custom apps (Applications personnalisées)**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Assurez-vous que l'application **NOW Virtual Agent** est autorisée pour **Third-party apps (Applications tierces)**.

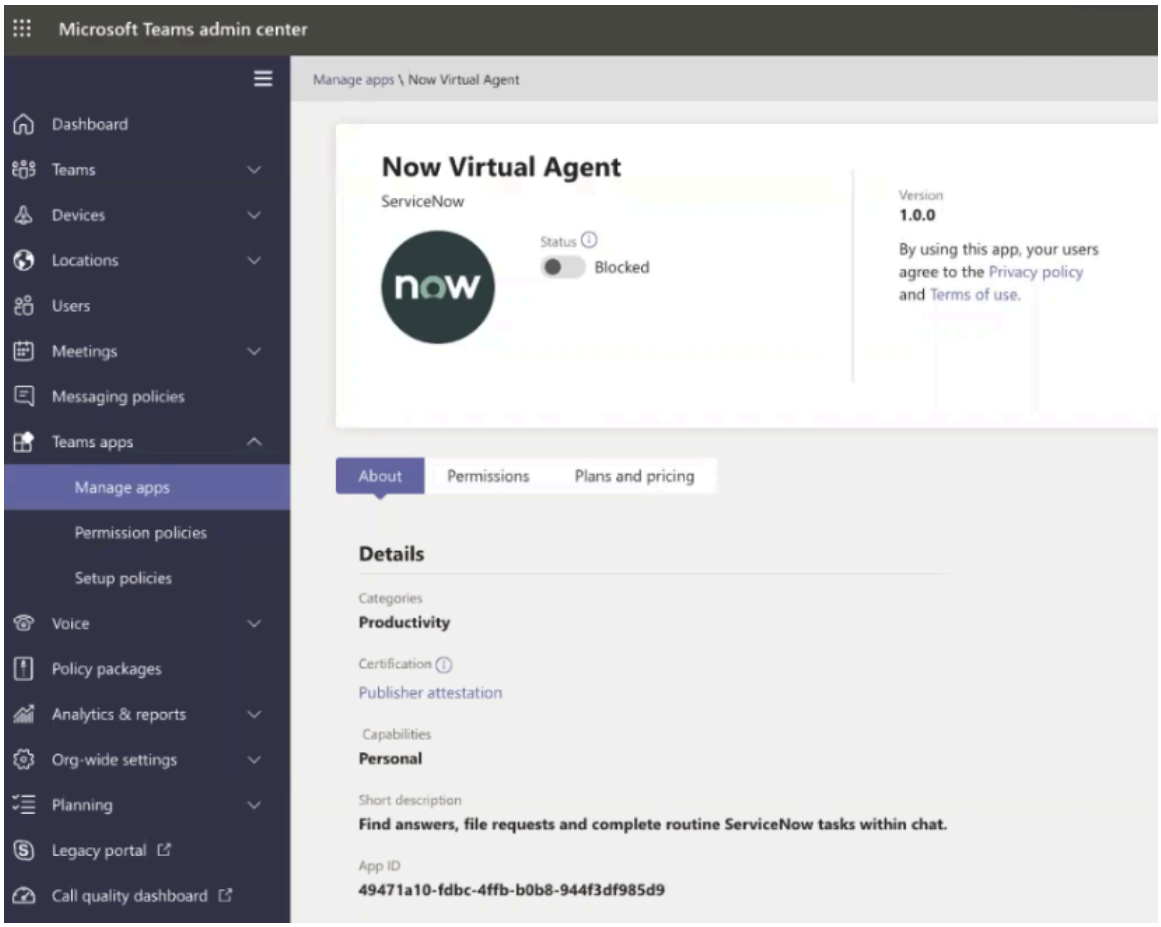
b. Assurez-vous que l'application **ServiceNow for Teams** est autorisée pour **Custom apps (Applications personnalisées)**.



4. Accédez à la **Applications Teams** > **Gérer les applications**.
5. Dans le champ de recherche, saisissez `NOW Virtual Agent`.
6. Cliquez sur l'application **NOW Virtual Agent**.
7. Faites glisser le curseur d'état pour bloquer l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduire le fichier manifeste Microsoft Teams

ServiceNow for Microsoft Teams prend en charge la localisation dans plusieurs langues, à l'aide du codage UTF-8 pour les caractères internationaux.

Vous devez activer les modules d'extension localisés dans votre instance. Pour installer le module d'extension de langue, consultez Activer une langue .

Après l'installation du module d'extension de langue, vous devez créer et télécharger le fichier manifeste, puis le charger dans Microsoft Teams. Pour télécharger le fichier manifeste, consultez Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications prépubliées.

Travailler sur les campagnes dans Microsoft Teams

Les campagnes dans Microsoft Teams vous permettent de configurer et de regrouper votre contenu en une campagne pour communiquer le bon message à l'audience requise et au bon moment.

Vous pouvez créer une campagne pour Microsoft Teams à partir du générateur d'expérience de contenu ou en publiant du contenu directement. Le générateur d'expérience de campagne fournit une vue simple sur une seule page, pour la gestion du contenu et l'assemblage de votre campagne.

Les modules d'extension suivants doivent être installés dans votre environnement :

- Module d'extension Employee Center Pro (com.snc.employee_center_pro), qui active la fonctionnalité Campagne pour Expériences de contenu.
- Module d'extension Expériences de contenu [sn_ca]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les campagnes, consultez Campagnes pour Expériences de contenu.

Authentifier les utilisateurs ayant des autorisations supplémentaires pour envoyer des notifications de campagne dans Microsoft Teams

Affectez des autorisations Microsoft Azure supplémentaires aux utilisateurs pour permettre à Microsoft Teams de créer et d'envoyer des notifications de campagne pour le compte de l'utilisateur dans le flux d'activités de travail d'équipe.

Avant de commencer

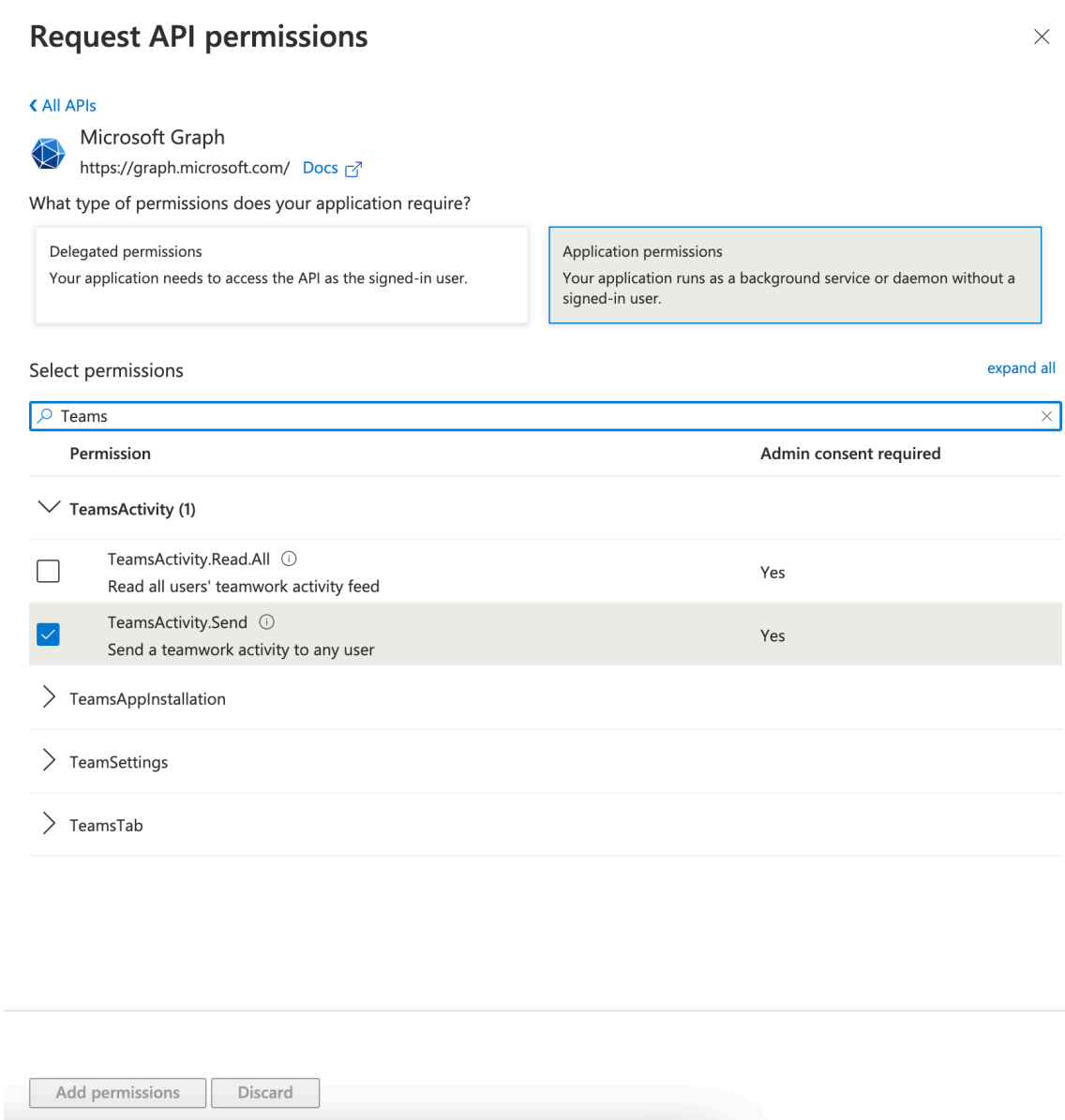
Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous au portail Microsoft Azure.
2. Accédez à la **Azure Services** > **Azure Active Directory** > **Inscriptions des applications**.
3. Ouvrez l’application Microsoft Azure autoconfigurée si elle est déjà créée, sinon créez-la.
4. Accédez à la **Autorisations d'API** > **Ajouter une autorisation** > **Microsoft Graph**, puis cliquez sur **Autorisations d’application**.
5. Sélectionnez l'accordéon **TeamsActivity**, puis cochez la case **TeamsActivity.Send**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.
7. Sur l'écran des autorisations d'API, sélectionnez le lien **Attribuer le consentement de l'administrateur pour {tenant}**, puis sélectionnez **Oui** dans la boîte de dialogue contextuelle.
8. Regénérez et téléchargez le fichier manifeste dans Microsoft Teams.
   Pour plus d'informations, consultez Envoyer automatiquement des notifications de campagne dans Microsoft Teams.
9. Inscrivez l'application Request-Based Chat dans votre instance pour utiliser Microsoft Teams la messagerie instantanée dans un environnement d'application autoconfiguré.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer le registre d'application sur l'instance ServiceNow.

Envoyer automatiquement des notifications de campagne dans Microsoft Teams

Envoyez automatiquement des notifications de campagne dans Microsoft Teams pour assurer une meilleure collaboration et une communication efficace.

Avant de commencer

Un fichier manifeste pour activer l'affichage des notifications de campagne dans *Microsoft Teams* doit exister.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si la version de l'Centre des employés configurée est v.24 ou une version ultérieure, l'onglet Employee Center est présent par défaut dans votre application *Microsoft Teams*. Si la version Centre des employés est inférieure à la version v.24, vous devez définir la valeur du portail dans la propriété sn_now_teams.portal.suffix sur esc. Cette valeur active Employee Center dans votre instance.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Manifeste d'application** > **ServiceNow for Teams**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Saisissez les détails dans la section **Informations génériques**.
   Sélectionnez **Soumettre**, puis sélectionnez **Suivant**.
4. Renseignez les détails de la section **Configurer Virtual Agent** et sélectionnez **Suivant**.
5. Dans la section **Configurer l'onglet**, vérifiez que l'option **Activer le flux d'activités** est sélectionnée et sélectionnez **Suivant**.

   Remarque :
   si vous modifiez un fichier manifeste du système de base, sélectionnez **Activer le flux d'activités** pour recevoir des notifications pour les campagnes.

6. Vérifiez les détails dans la section **Prêt** et sélectionnez **Télécharger le manifeste**.

   Le fichier manifeste est téléchargé au format zip.

7. Chargez le fichier manifeste dans Microsoft Teams.

   Pour en savoir plus sur la création d'un fichier manifeste, consultez Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications autoconfigurées. Pour en savoir plus sur le chargement d'un fichier manifeste, consultez Charger le fichier manifeste dans Microsoft Teams.

Créer une campagne Microsoft Teams à l'aide de la publication directe de contenu

Créez et distribuez les campagnes Microsoft Teams à l'aide de la publication directe de contenu si vous disposez du rôle administrateur.

Créer du contenu de notification pour Microsoft Teams

Créez des notifications pour envoyer des messages directement à vos employés via Microsoft Teams.

Avant de commencer

- Installez les modules d’extension nécessaires
- Rôle requis : sn_cd.campaign_manager
- Une notification Microsoft Teams comprend un lien Créer une vidéo, une URL ou un lien d’actions à faire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Bibliothèque de contenu**.
2. Utilisez un enregistrement de contenu existant ou créez une notification.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Contenu de la notification

Champ	Description
Titre	Titre de la notification. Le titre n'est pas l'objet de la notification, bien que titre et objet puissent être identiques. La valeur par défaut est le nom de l'application fourni dans le fichier manifeste. La valeur est ajoutée avec l'expression « a publié une nouvelle campagne ».
Objet	Objet de la notification, semblable à la ligne d'objet d'un e-mail.
Description	Brève description de la notification.
URL de l'Centre des employés	Lien vers la vidéo, la page Web ou l'action à faire vers laquelle la notification dirige l'utilisateur.
Type de contenu	Option permettant de sélectionner le type de notification que vous souhaitez envoyer. Ce champ est automatiquement défini sur Microsoft Teams.
Actif	Option permettant d'indiquer que la notification est active et peut être utilisée.

4. Enregistrez les paramètres et revenez à la liste Contenu.
   - Pour enregistrer de nouveaux contenus et paramètres, sélectionnez **Soumettre**.
   - Pour enregistrer les paramètres de contenu existants, sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Mettez le contenu à la disposition des utilisateurs : Planifier la livraison du contenu de la notification Microsoft Teams.

Vous pouvez également créer une configuration de publication plus robuste à l'aide de Campagnes pour Expériences de contenu

Planifier la livraison du contenu de la notification Microsoft Teams

Planifiez la publication des notifications dans les canaux de Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_cd.content_manager, administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Publication de contenu** > **Contenu du calendrier**.
2. Sélectionnez le contenu à planifier.
3. Dans la liste connexe Contenu de calendrier, sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus, consultez Formulaire Contenu de calendrier pour les notifications Microsoft Teams.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire Contenu de calendrier pour les notifications Microsoft Teams

Remplissez le formulaire Contenu du calendrier pour planifier la publication des notifications dans les canaux de Microsoft Teams.

Formulaire Contenu de calendrier

Champ	Description
Contenu	Contenu ou renseignements que vous souhaitez mettre à la disposition des employés.
Titre	Nom de l'enregistrement de contenu de calendrier. Ce champ est automatiquement renseigné avec le nom de votre contenu sélectionné dans le champ **Contenu**.
Actif	Option permettant d'indiquer que le calendrier du contenu est actif et est accessible par les employés.
Ajouter des utilisateurs	Option permettant d'indiquer que vous souhaitez ajouter des utilisateurs spécifiques pour afficher votre contenu. La sélection de cette option efface les valeurs du champ **Audience**.
Audience	Noms des utilisateurs de la liste pour lesquels vous souhaitez afficher le contenu.
Approbateurs	Noms des utilisateurs à approuver le contenu avant qu'il ne soit publiquement disponible. **Remarque :** ce champ ne peut contenir que les utilisateurs ayant le rôle d'approbateur de contenu [sn_ca.content_approver].
Moment auquel effectuer le traitement	La date et l'heure à laquelle vous souhaitez que votre contenu soit envoyé, créé ou publié.
État du contenu	L'état de votre contenu des actions à faire. • En attente : les tâches planifiées Content Publishing n'ont pas traité le contenu. • Planifié : le contenu est planifié et se trouve dans la file d'attente de traitement. • Valeur maximale dépassée : le contenu planifié dépasse le temps imparti.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Contenu de calendrier (suite)

Champ	Description
	La valeur maximale est configurée dans la propriété *sn_cd.todo.max_run_time*. • Erreur : une erreur de planification ou de publication du contenu s'est produite.
Terminé le	La date et l'heure à laquelle la tâche planifiée Content Publishing : créer des actions à faire est terminée.

Créer des campagnes Microsoft Teams à l'aide du générateur d'expérience de contenu

Créez des campagnes à l'aide du générateur d'expérience de contenu si vous disposez du rôle administrateur pour distribuer du contenu aux employés.

Créer du contenu de notification Microsoft Teams à l'aide du générateur d'expérience de contenu

Créez ou placez du contenu de notification dans un groupe ou une étape d'une campagne Microsoft Teams à l'aide du générateur d'expérience de contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin ou administrateur

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus, consultez Formulaire Campagne dans le générateur d'expérience de contenu.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Résultats

La liste de toutes les campagnes s'affiche.

Formulaire Campagne dans le générateur d'expérience de contenu

Renseignez le formulaire Campagne afin de créer du contenu de notification Microsoft Teams à l'aide du générateur d'expérience de contenu.

Formulaire Campagne

Champ	Description
Titre	Nom unique de la campagne.
État	État de la campagne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Campagne (suite)

Champ	Description
	• Brouillon : la campagne est à l'étape de la création. Lorsque du contenu et des campagnes groupées sont associés à la campagne, le bouton **Publier** s'affiche dans l'en-tête du formulaire. • Publié : active l'ensemble du contenu destiné à une audience. • Modification : la campagne est en cours de modification.
Audience	Noms des utilisateurs de la liste pour lesquels vous souhaitez afficher le contenu.
Approbateurs	Utilisateur responsable de l'approbation de la campagne.
Heure de début	Date et heure auxquelles une campagne devrait être lancée.
Heure de fin	Date et heure auxquelles une campagne devrait prendre fin.
Réévaluer la campagne	Option permettant d'examiner l'audience d'une campagne. Si la case n'est pas cochée, la tâche planifiée *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* s'exécute une seule fois ; après quoi, l'audience ciblée n'est jamais réévaluée ni modifiée. Option permettant d'afficher le champ **Réévaluer la fréquence** afin de définir la fréquence d'exécution de la tâche planifiée *`Content Experiences: Update Campaign Audience`*. Lorsque votre campagne est réévaluée, les utilisateurs dépendants des critères d'audience actuels sont supprimés ou ajoutés.
Réévaluer la fréquence	Fréquence, en jours, pour laquelle vous souhaitez réévaluer l'audience. Les audiences sont réévaluées après l'exécution de la tâche planifiée *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* en fonction de la valeur que vous saisissez ici. Ce champ s'affiche uniquement si la case **Réévaluer la campagne** est cochée. La valeur de ce champ remplace la valeur par défaut (7 jours) définie dans le champ **Réévaluation de la campagne** de la propriété système Expériences de contenu. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Expériences de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Campagne (suite)

Champ	Description
Description	Informations descriptives sur la campagne.

Créer des étapes de campagne Microsoft Teams à l'aide de l'expérience du générateur de campagne

Utilisez le générateur d'expérience de campagne pour créer des étapes de votre campagne. Le générateur de campagne fournit une vue simple sur une seule page, pour la gestion du contenu et l'assemblage de votre campagne.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin ou administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur les campagnes, les campagnes groupées et les étapes, consultez Campagnes pour Expériences de contenu.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expériences de contenu** > **Générateur d'expérience de contenu**.
2. Sélectionnez la campagne.
3. Dans la liste connexe Campagnes groupées, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Campagne groupée

Champ	Description
Titre	Nom de la campagne groupée.
Campagne	Option permettant de choisir une campagne associée à la campagne groupée.
Type de déclencheur	Option permettant de choisir un type de déclencheur qui détermine la façon dont la campagne groupée commence ou se termine.
Décaler le début du déclencheur	Vous permet d'avancer ou de reculer la date de fin par rapport à la valeur dans le champ **Type de déclencheur**.
Spécifier la fin	Indique si vous voulez que la campagne groupée ait une fin spécifique.
Description	Brève description de la campagne groupée.

5. Sélectionnez **Soumettre**.
6. Dans la liste connexe Contenu de la campagne, sélectionnez **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Contenu de la campagne

Champ	Description
Contenu	Description de l'enregistrement de contenu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Campagne groupée	La campagne groupée avec laquelle le contenu est associé.
Titre	Titre du contenu de la campagne. Cette valeur est automatiquement mise à jour selon la valeur du champ Contenu.
Actif	Option permettant d'indiquer que le calendrier du contenu est actif et est accessible par les employés.
Description	Brève description de la campagne groupée.

8. Sélectionnez **Soumettre**.
9. Sur le formulaire Campagne, sélectionnez **Publier**.

Résultats
La campagne est livrée aux employés en fonction de la chronologie de la tâche planifiée.

Prise en charge de la traduction pour les campagnes de notification Microsoft Teams

ServiceNow for Microsoft Teams prend en charge la localisation dans les langues prises en charge par ServiceNow dans les campagnes.

ServiceNow traduit le contenu de la campagne dans la langue spécifique de l'utilisateur dans votre instance ServiceNow. Si vous n'avez pas défini de langue spécifique de l'utilisateur, l'application Microsoft Teams fournit du contenu de campagne dans la langue globale par défaut définie sur votre système.

Vous devez activer les modules d'extension localisés dans votre instance pour utiliser cette fonctionnalité. Pour plus d'informations sur les modules d'extension et l'installation du module d'extension de langue pour ServiceNow les langues prises en charge, consultez Activer une langue.

Pour plus d'informations sur les paramètres de langue d'une instance, consultez Définir la langue par défaut d'une instance et Langue spécifique à l'utilisateur.

Pour en savoir plus sur la création de campagnes, consultez Créer une campagne Microsoft Teams à l'aide de la publication directe de contenu et Créer des campagnes Microsoft Teams à l'aide du générateur d'expérience de contenu.

Pour plus d'informations sur la planification et l'exécution d'une tâche, reportez-vous à Tâches planifiées.

Remarque :
les étiquettes de champs **Titre**, **Objet** et **Description** du formulaire Contenu de la notification sont traduites. Pour en savoir plus, consultez Créer du contenu de notification pour Microsoft Teams.

Inscrivez et configurez l'application Request-based Chat sur le Microsoft Azure portail

Créez une Microsoft Azure application dans Microsoft Azure le portail pour permettre aux agents d'importer les conversations de Microsoft Teams vers ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

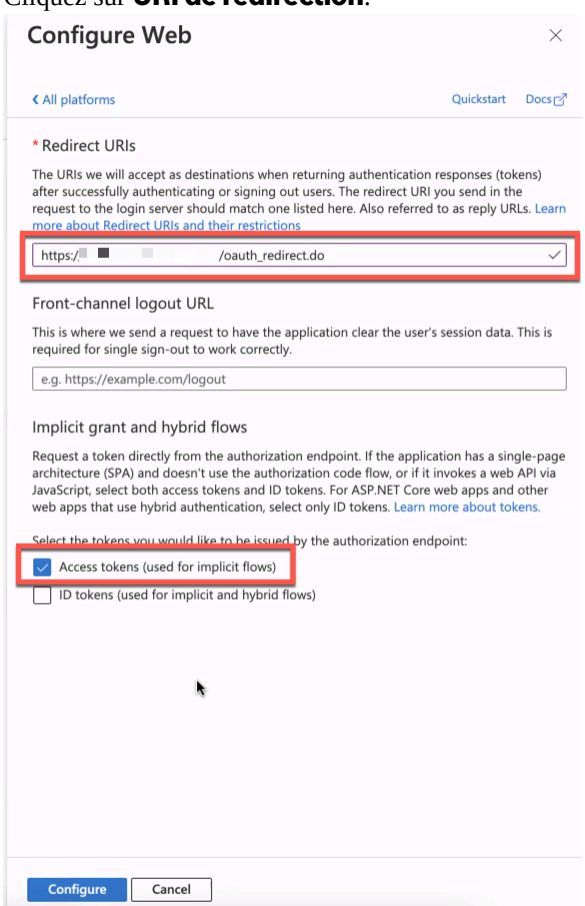
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez utiliser une application Microsoft Azure si vous utilisez à la fois **IT Service Management integration with Microsoft Teams** et **HR Service Delivery integration with Microsoft Teams**.

Procédure

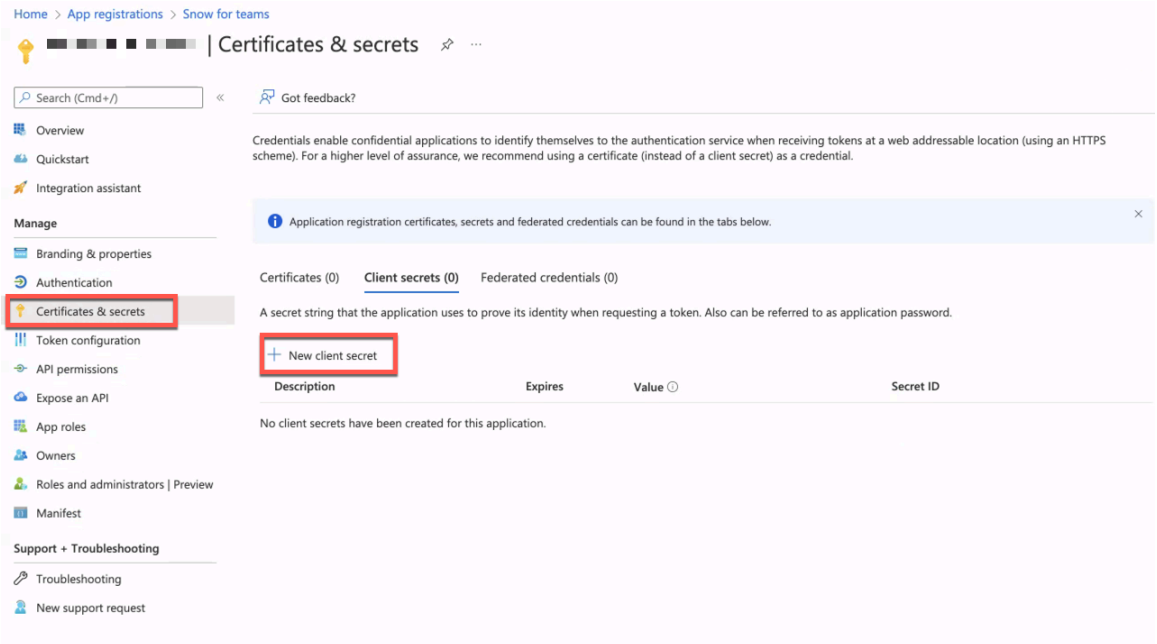
1. Connectez-vous au portail Microsoft Azure.
2. Accédez à la **Azure Services** > **Azure Active Directory** > **Gérer** > **Inscriptions des applications**.
3. Cliquez sur **Nouvelle inscription**.
   La page **Nouvelle inscription** s'affiche.
4. Sur le formulaire **Nouvelle inscription**, effectuez les actions suivantes :
   a. Nom : entrez le nom de votre application. Exemple : application Request-based Chat.
   b. URI de redirection : entrez https://https://<nom-instance>/oauth_redirect.do, où <nom-instance> correspond au nom de votre instance ServiceNow.
5. Cliquez sur **Inscrire**.
6. Cliquez sur **URI de redirection**.



7. Cochez la case **Jetons d'accès**.
8. Cliquez sur **Configurer**.
9. Accédez à la **Gérer** > **Certificats et secrets**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



10. Cliquez sur **Nouveau secret client**.

11. Renseignez les champs du formulaire Ajouter un secret client.

a. Description : fournissez la description du secret client.

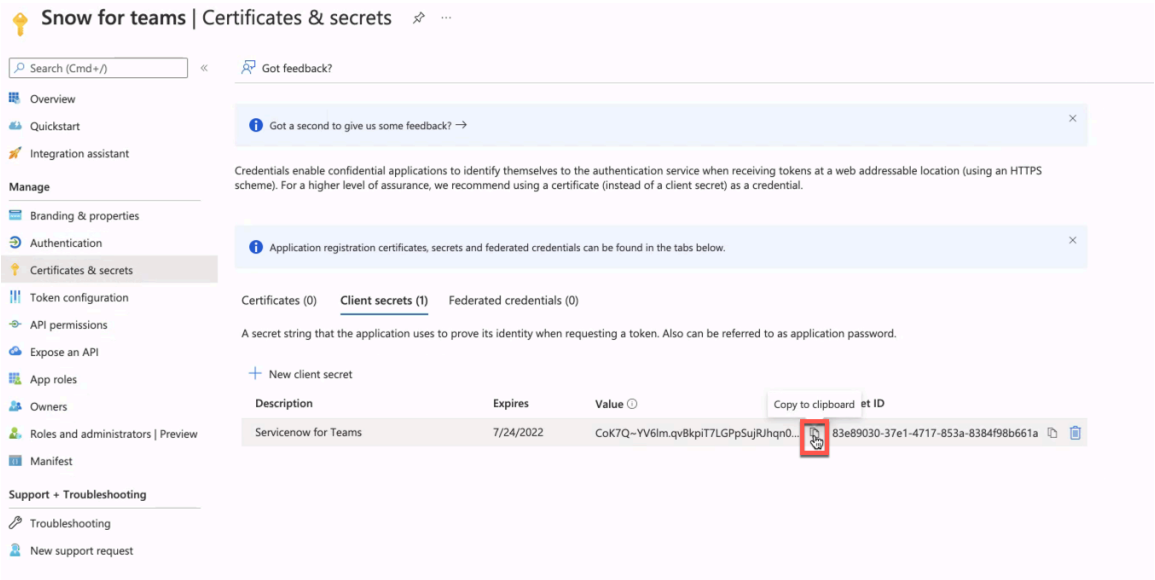
b. Date d'expiration : sélectionnez la date d'expiration du secret client à l'aide du menu déroulant.

c. Cliquez sur **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Copiez et enregistrez le secret client dans un bloc-notes.



Ajouter des autorisations à l'application Microsoft Azure

Affectez des autorisations aux utilisateurs pour leur permettre de démarrer la messagerie instantanée et d'importer des conversations de messagerie instantanée avec des employés à partir de l'instance de Microsoft Teams destination ServiceNow® .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous au portail Microsoft Azure.
2. Accédez à la **Azure Services** > **Azure Active Directory** > **Gérer** > **Inscriptions des applications**.
3. Sélectionnez l'application créée pour permettre aux agents d'importer les conversations vers Microsoft Teams l'instance ServiceNow.
   Exemple : application Request-based Chat.
4. Accédez à la **Gérer** > **Autorisations d'API** > **Ajouter une autorisation** > **Microsoft Graph**.
5. Sélectionnez **Autorisations déléguées**.
6. Dans le champ **Sélectionner des autorisations** , entrez les autorisations suivantes.
   - Offline_access (délégué) : ServiceNow stocke un jeton d'accès pour chaque utilisateur, ce qui lui permet de se réauthentifier avec ServiceNow, dans Microsoft Teams, sans passer par une invite de connexion. L'accès hors ligne vous permet d'actualiser automatiquement le jeton d'accès.
   - Chat.ReadWrite (delegated) : la partie Read de l'autorisation Chat.ReadWrite vous permet d'importer des messageries instantanées basées sur des demandes à partir de Microsoft Teams. La partie Write de l'autorisation Chat.ReadWrite est utilisée dans l'écran Démarrer la messagerie instantanée, où un message d'ouverture est fourni au nom de l'agent.
   - User.Read (delegated) : cette autorisation est ajoutée lorsqu'une application est créée pour lire les informations de base d'un utilisateur, telles que son nom et son ID d'e-mail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- User.ReadBasic.All (delegated) : cette autorisation est requise pour obtenir les noms et les ID Azure des utilisateurs. ServiceNow stocke l'ID Azure pour créer des messageries instantanées et importer des messageries instantanées pour le compte d'utilisateurs.
- Files.Read.All (delegated) : cette autorisation est utilisée lorsque des messageries instantanées basées sur des demandes sont importées à partir de Microsoft Teams. Elle permet d'importer des pièces jointes dans le cadre de la messagerie instantanée Teams.
- ChatMember.ReadWrite (delegated) : lorsqu'une demande avec une session de messagerie instantanée Teams est définie sur Inactive, les participants sont automatiquement supprimés de la messagerie instantanée correspondante. Cette autorisation est requise pour supprimer les participants de la messagerie instantanée.
- Chat.Create (delegated) : cette autorisation est utilisée pour créer des messageries instantanées basées sur des demandes.
- Chat.ReadBasic (delegated) : cette autorisation est utilisée lorsque des messageries instantanées basées sur des demandes sont importées. Il vous permet d'afficher le participant à l'origine de chaque message dans la messagerie instantanée.
- Presence.Read.All(delegated) : cette autorisation est utilisée pour extraire l'état de présence d'un utilisateur à partir de Microsoft Teams.

7. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.
8. Dans l'écran **Autorisations API**, sélectionnez le lien **Attribuer le consentement de l'administrateur pour {tenant}**.
9. Sélectionnez **Oui** dans la boîte de dialogue contextuelle.
10. **Facultatif :** Après la mise à niveau d'une application Azure, supprimez les jetons utilisateur et autorisez à nouveau les utilisateurs à récupérer un jeton avec les autorisations ajoutées.
    a. Connectez-vous à votre instance ServiceNow.
    b. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Gérer les jetons**
    c. Supprimez les jetons d'utilisateur pour l'application de messagerie instantanée à locataire unique.

> **Remarque :**
> Les utilisateurs doivent se connecter à leur Microsoft Azure compte Active Directory pour récupérer un jeton avec les autorisations ajoutées.

Configurer le registre d'application sur l'instance ServiceNow

Inscrivez l'application Request-Based Chat dans votre instance pour utiliser Microsoft Teams la messagerie instantanée dans un environnement d'application autoconfiguré.

Vous pouvez inscrire l'application Request-Based Chat dans votre instance pour utiliser Microsoft Teams la messagerie instantanée dans un environnement d'application autoconfiguré à l'aide de l'une des méthodes suivantes.

- Modifier le registre d'application autoconfiguré de la messagerie instantanée Microsoft Teams existante (Recommandé)
- Créer un registre d'application pour l'application autoconfigurée de messagerie instantanée Microsoft Teams

Modifier le registre d'application autoconfiguré de la messagerie instantanée Microsoft Teams existante

Inscrivez l'application Request-Based Chat dans votre instance pour utiliser la messagerie instantanée pour un Microsoft Teams environnement d'application autoconfiguré en modifiant le registre d'application d'application autoconfigurée Microsoft Teams Chat existant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Recherchez et sélectionnez le registre d'application à **locataire unique de la messagerie instantanée Microsoft Teams** .
3. Renseignez les détails **ID client** et **Secret client** sur le formulaire.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Propriétés**
6. Activer l'option **Définir cette propriété sur true pour utiliser l'action de concentrateur d'intégration pour lancer la messagerie instantanée/importer les flux de messagerie instantanée** dans le formulaire Propriétés de ServiceNow for Microsoft Teams
   L'ID système de la propriété du profil OAuth du profil OAuth pour la configuration d'un locataire unique est défini sur la valeur par défaut (OOB) lorsqu'il est livré avec le registre d'application.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer un registre d'application pour l'application autoconfigurée de messagerie instantanée Microsoft Teams

Inscrivez l'application Request-Based Chat dans votre instance pour utiliser la messagerie instantanée pour un Microsoft Teams environnement d'application autoconfiguré en créant un registre d'application d'application autoconfigurée Microsoft Teams Chat.

Avant de commencer

Remarque :
N'utilisez cette procédure qu'en cas d'absolue nécessité.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

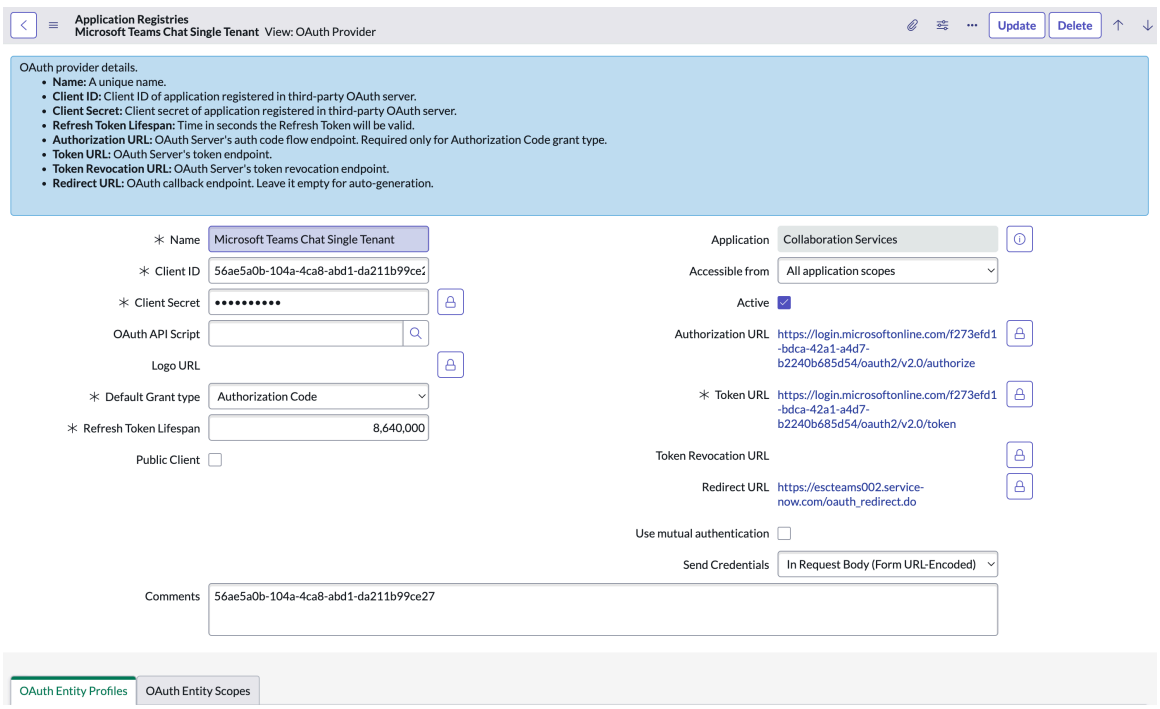
Registres d'application : messagerie instantanée Microsoft Teams pour locataire unique

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, saisissez l'expression Application autoconfigurée de messagerie instantanée Microsoft Teams
ID client	ID client créé dans le portail Azure Indiquez la valeur de l'ID de l'application Azure dans ce champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Secret client	Mot de passe généré lors de la création de l'application dans Microsoft Teams. Pour plus d'informations, consultez Inscrivez et configurez l'application Request-based Chat sur le Microsoft Azure portail.
URL d'autorisation	URL d'autorisation incluant l'ID de locataire de votre application au format suivant : https://login.microsoftonline.com/{id-locataire}/oauth2/v2.0/authorize où id-locataire est l'ID de locataire généré lors de la création de l'application dans Microsoft Teams.
URL de jeton	URL de jeton incluant l'ID de locataire de votre application au format suivant : https://login.microsoftonline.com/{id-locataire}/oauth2/v2.0/token où id-locataire est l'ID de locataire généré lors de la création de l'application dans Microsoft Teams.
URL de redirection	URL de redirection incluant l'URL d'instance au format suivant : https://<URL-instance>/oauth_redirect.do Mettez à jour la valeur <URL-instance> avec l'URL de votre instance.



5. Sélectionnez la liste connexe **Périmètres des entités OAuth** .
6. Ajoutez les champs d'application suivants.
   - Entrez Default dans **Name (Nom)** et .default (.default) dans **OAuthscope**.
   - Entrez l'accès hors ligne dans **Nom** et saisissez offline_access dans **OAuthscope**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le système génère un profil d'entité OAuth.
8. Consultez les détails du profil de l'entité OAuth dans la liste connexe **Profils des entités OAuth**.
9. Ouvrez l'enregistrement Profil de l'entité OAuth et copiez l'ID système.
10. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Propriétés**.
11. Activez l'option **Définir cette propriété sur true pour utiliser l'action de concentrateur d'intégration pour lancer la messagerie instantanée/importer les flux de messagerie instantanée** dans le formulaire Propriétés de ServiceNow for Microsoft Teams.
12. Entrez la valeur Profil de l'entité OAuth copiée dans le champ **ID système du profil OAuth pour la configuration d'un locataire unique. Cela doit être configuré si vous définissez « sn_tcm_collab_hook.teams_use_ih_actions_for_single_tenant » sur vrai**.
13. Sélectionnez **Enregistrer**.

Accès à la messagerie instantanée basé sur la demande pour un utilisateur invité

L'accès à la messagerie instantanée de l'application autoconfigurée basé sur la demande permet à un utilisateur invité de démarrer et d'importer des messageries instantanées dans une seule ServiceNow®Microsoft Teams instance.

Le partage d'invités est activé par défaut dans Microsoft Azure AD et dans ServiceNow pour Microsoft Teams. Par conséquent, les utilisateurs peuvent inviter des invités dans des équipes et des sites, et partager des fichiers avec des invités sans avoir à demander de l'aide du département informatique.

Les invités peuvent effectuer les actions suivantes :

- Lancer une conversation de messagerie instantanée avec des personnes de l'extérieur de leur organisation.
- Importer leurs conversations de messagerie instantanée avec des personnes de l'extérieur de leur organisation.

Pour en savoir plus sur la configuration de l'accès pour les utilisateurs invités, consultez Accès invité dans Microsoft Teams .

La configuration de l'accès invité s'applique aux tables suivantes des applications Gestion des services informatiques integration with Microsoft Teams et HR Service Delivery integration with Microsoft Teams :

- Tâche RH Core (sn_hr_core_task)
- Ticket des événements de cycle de vie RH (sn_hr_le_case)
- Ticket HR Core (sn_hr_core_case)
- Élément de demande (sc_req_item)
- Tâche (sc_task)
- Incident (incident)
- Demande (sc_request)
- Demande de changement (change_request)

L'administrateur système ServiceNow peut étendre l'accès invité à d'autres tables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Authentifier les utilisateurs invités pour lancer et importer la messagerie instantanée à partir de Microsoft Teams

Affectez des autorisations aux utilisateurs invités pour qu'ils puissent lancer et importer des conversations de messagerie instantanée avec des employés à partir d'une Microsoft TeamsServiceNow® instance pour une application autoconfigurée.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir terminé la configuration de l'application Request-Based Chat pour une application autoconfigurée. Pour en savoir plus, consultez :

1. Inscrivez et configurez l'application Request-based Chat sur le Microsoft Azure portail
2. Configurer le registre d'application sur l'instance ServiceNow
3. Ajouter des autorisations à l'application Microsoft Azure

Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous au portail Microsoft Azure.
2. Accédez à la **Azure Services** > **Azure Active Directory** > **Gérer** > **Inscriptions des applications**.
3. Sélectionnez l'application Request-Based Chat pour permettre aux agents de lancer et d'importer les conversations depuis Microsoft Teams vers l'instance ServiceNow.
4. Accédez à la **Gérer** > **Autorisations d'API** > **Ajouter une autorisation** > **Microsoft Graph**.
5. Sélectionnez **Autorisations d'application**.
6. Dans le champ de recherche Sélectionner des autorisations, saisissez `User.Read.All` et sélectionnez cette autorisation.

   Cette autorisation obtient la valeur du type d'utilisateur Microsoft Azure. Cette valeur est stockée sur l'instance ServiceNow pour permettre la création et l'importation de messageries instantanées pour le compte de l'utilisateur.
7. Sélectionnez **Ajouter des autorisations**.
8. Dans l'écran **Autorisations API**, sélectionnez le lien **Attribuer le consentement de l'administrateur pour {tenant}**.
9. Sélectionnez **Oui** dans la boîte de dialogue contextuelle pour enregistrer les paramètres.

Activer l'authentification des utilisateurs invités

Vérifiez et mettez à jour les valeurs du registre d'application pour authentifier les utilisateurs invités dans l'application Microsoft Teams afin de démarrer et importer des conversations de messagerie instantanée pour une application autoconfigurée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez le registre d'application à locataire unique de la messagerie instantanée de Microsoft Teams.
3. Sur le formulaire, vérifiez et mettez à jour les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire des registres d'application

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier l'enregistrement. Par exemple, Microsoft Teams Application autoconfigurée de messagerie instantanée, Microsoft Teams Autorisation d'application de messagerie instantanée ST, etc.
ID client	ID d'application créé dans le portail Microsoft Azure.
Secret client	Mot de passe généré lors du processus de création de l'application dans ServiceNow for Microsoft Teams.
URL d'autorisation	URL d'autorisation qui inclut l'ID de locataire généré lors de la création de votre application dans ServiceNow for Microsoft Teams au format suivant : https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/authorize
URL de jeton	URL de jeton qui inclut l'ID de locataire de votre application généré lors de la création dans ServiceNow for Microsoft Teams au format suivant : https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token
URL de redirection	Redirigez l'URL incluant l'URL de votre instance ServiceNow for Microsoft Teams au format suivant : https://<URL-instance>/oauth_redirect.do

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Accédez à la **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Propriétés**.
6. Sélectionnez l'option **Définir cette propriété sur true pour utiliser l'action de concentrateur d'intégration pour lancer la messagerie instantanée/importer des flux de messagerie instantanée**.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Répétez cette procédure pour le registre d'application Autorisation d'application de messagerie instantanée ST Microsoft Teams.

Activer l'accès à la messagerie instantanée pour les utilisateurs invités

Activez l'accès à la messagerie instantanée pour un utilisateur invité lors de la configuration ServiceNow® des Microsoft Teams paramètres d'une application autoconfigurée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Configuration de la messagerie instantanée de l'utilisateur invité Teams**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration de la messagerie instantanée de l'utilisateur invité Teams

Champ	Description
ID de locataire	L'ID (locataire) du répertoire de la page de vue d'ensemble de l'application dans le portail Microsoft Azure. Utilisez la valeur d'ID pour mettre à jour les détails dans l'instance ServiceNow.
Nom complet du locataire	Nom de domaine complet du locataire ou de l'hôte. Par exemple, account1.onmicrosoft.com.
Activer l'accès invité	Option permettant d'activer le jeton Informations d'identification du client pour récupérer les détails du type d'utilisateur qui ont été définis pendant le processus de la section Activer l'authentification des utilisateurs invités. Si vous ne sélectionnez pas cette option, une erreur se produit lorsque l'invité tente de démarrer ou d'importer une messagerie instantanée Microsoft Teams. **Remarque :** lorsque l'accès invité est activé, la valeur sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_App_Credentials dans la table sys_alias configurée dans les alias de connexion et d'informations d'identification récupère les détails de l'utilisateur Azure. Lorsque l'accès invité est inactif, la valeur sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials dans la table sys_alias configurée dans les alias de connexion et d'informations d'identification récupère les détails de l'utilisateur Azure.
Domaines invités autorisés	Les domaines de l'utilisateur invité dans lesquels les invités peuvent démarrer ou importer une conversation de messagerie instantanée. Seuls les locataires de ces domaines peuvent démarrer ou importer une messagerie instantanée. Répertoriez plusieurs noms de domaines invités en tant que valeurs séparées par des virgules.

3. Sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
Les invités appartenant aux domaines invités sélectionnés peuvent démarrer ou importer des conversations de messagerie instantanée.

Indicateur de présence de l'utilisateur

L'indicateur de présence de l'utilisateur aide les agents à connaître l'état des utilisateurs de *Microsoft Teams* avant que l'agent puisse lancer une conversation de messagerie instantanée à l'aide de *Microsoft Teams*.

Par défaut, les agents peuvent afficher l'état des utilisateurs lorsqu'ils lancent le modal Démarrer la messagerie instantanée dans l'instance ServiceNow.

Assurez-vous que l'autorisation API est ajoutée à l'application Request Based Chat déjà créée à partir du portail Azure lorsque vous mettez à niveau l'application. Pour plus d'informations sur les autorisations requises pour la messagerie instantanée basée sur la demande, consultez Ajouter des autorisations à l'application Microsoft Azure.

Le système met 60 minutes pour afficher l'état de présence de l'utilisateur dans le modal Démarrer la messagerie instantanée pour la première utilisation lorsque vous effectuez une mise à niveau vers les applications *Gestion des services informatiques* integration with *Microsoft Teams* v2.5.0 ou Services de collaboration v3.5.

L'état de l'utilisateur à partir de *Microsoft Teams* est mappé dans l'instance ServiceNow comme indiqué dans la table.

Mappage de l'état de l'utilisateur

État de l'utilisateur dans Microsoft Teams	État affiché dans le modal Démarrer la messagerie instantanée
« Available », « AvailableIdle »	disponible
« Busy », « BusyIdle », « DoNotDisturb »	busy
« Offline », « PresenceUnknown »	offline
« Away », « BeRightBack »	away

L'état de présence de l'utilisateur est mis en cache pendant 180 secondes, ce qui signifie que si un utilisateur est « en ligne » dans *Microsoft Teams*, le modal Démarrer la messagerie instantanée affiche l'état de l'utilisateur comme « en ligne » pendant 180 secondes. Si l'état de l'utilisateur est modifié, le système récupère l'état de l'utilisateur après l'intervalle de 180 secondes et met à jour l'état dans le modal Démarrer la messagerie instantanée.

L'intervalle de temps pour mettre en cache l'état de l'utilisateur est configurable par la propriété système sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration. Vous pouvez modifier l'intervalle de temps pour conserver l'état de présence de l'utilisateur. Pour en savoir plus, consultez la section Configurer la durée du cache pour l'état de présence de l'utilisateur.

Configurer la durée du cache pour l'état de présence de l'utilisateur

Vous pouvez modifier la propriété système pour configurer la durée du cache afin de conserver l'état de présence de l'utilisateur *Microsoft Teams*.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

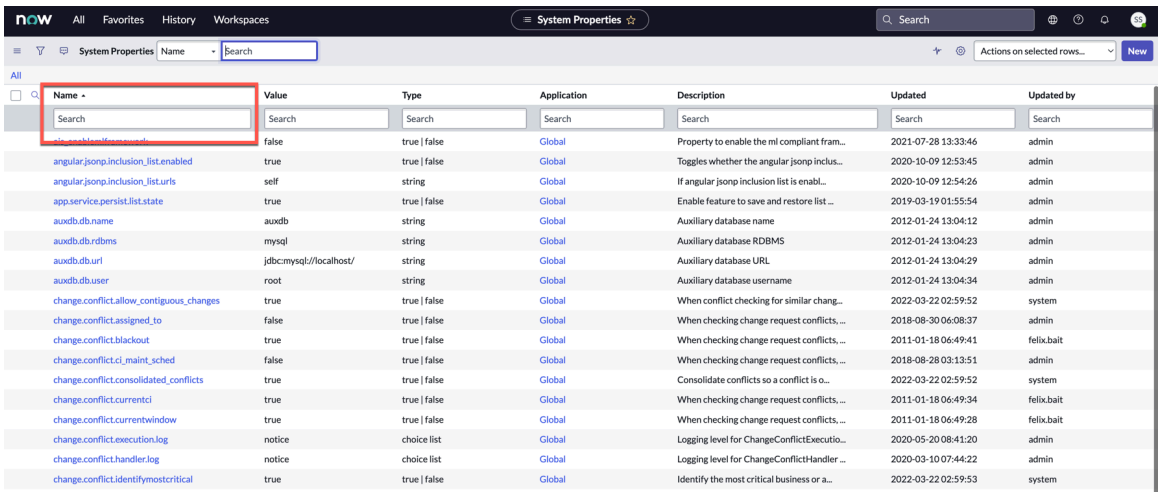
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

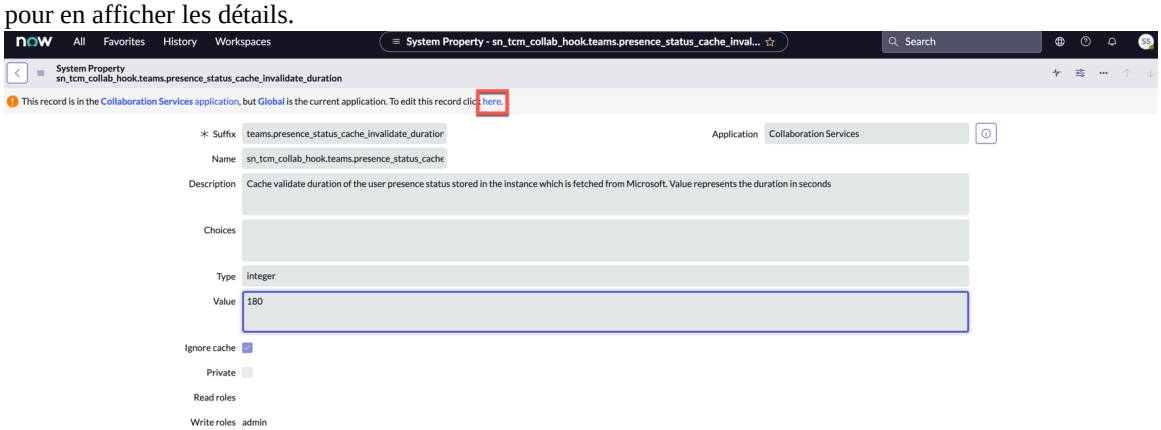
Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`, puis appuyez sur la touche **Entrée**.

   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.



2. Dans la colonne Nom, recherchez la propriété système `sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration` et cliquez sur la propriété pour en afficher les détails.



3. Cliquez ici pour modifier les détails de la propriété.
4. Définissez la durée du cache en secondes pour conserver l'état de présence de l'utilisateur dans le champ **Valeur**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configuration de l'intégration des applications autoconfigurées à Microsoft Teams pour l'expérience de l'agent

Permettez aux agents de traiter et de gérer les incidents majeurs dans la console Gestion des incidents majeurs via Microsoft Teams un environnement d'application autoconfiguré.

Intégrationde l'application autoconfigurée du connecteur Notify avec Microsoft Teams

Paramétrez le connecteur Notify pour Microsoft Teams utiliser l'application autoconfigurée.

Vous devrez peut-être utiliser la configuration de l'application autoconfigurée en raison des exigences réglementaires ou de votre entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une application dans Microsoft Teams pour activer les appels

Créez une application pour effectuer des appels sortants à partir de Microsoft Teams.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé le connecteur Notify et les autres modules d'extension requis sur votre ServiceNow® instance. Pour plus d'informations, consultez Installer Connecteur Notify pour Microsoft Teams.

Rôle requis : admin, Microsoft Teams admin, Microsoft Azure admin

Procédure

1. Connectez-vous au portail des développeurs à l'adresse Microsoft Teamshttps://dev.teams.microsoft.com .
2. Créez une application.
   a. Accédez à la **Applications** > **Nouvelle application**.
   b. Saisissez un nom valide pour l'application dans la page contextuelle Ajouter une application, puis sélectionnez **Ajouter**.
   c. Sur la page Détails de l'application, renseignez les champs.

Page des détails de l'application

Champ	Description
Nom court	Nom de votre application. Par exemple, pour Notify ServiceNowMicrosoft Teams.
Nom complet	Nom complet de votre application.
ID d'application	Numéro d'identification unique de l'application. **Remarque :** Cet ID d'application est différent de l'ID d'agent/ID d'application qui sera généré.
Description courte	Brève description de l'application.
Description longue	Description détaillée de l'application.
Version	Version de l'application. Par exemple, 1.0.
Nom du développeur ou de la société	Nom de votre société.
Site Web	Lien vers le site Web de votre entreprise.
Politique de confidentialité	Lien vers la déclaration de confidentialité de votre application.
Conditions d'utilisation	Lien vers les conditions d'utilisation de votre application.

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Une application est créée dans Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Créez un bot (connecteur Notify) pour la nouvelle application.

   a. Accédez à la **Configurer** > **Fonctionnalités de l'application**.

   b. Sélectionnez **Agent**.

   c. Sélectionnez **Créer un agent**.

   d. Sélectionnez **un nouveau bot**.

   e. Saisissez un nom pour le bot dans la boîte de dialogue Ajouter un bot et sélectionnez **Ajouter**.

   f. Notez la valeur ID du bot du nouveau connecteur Notify à utiliser comme ID client de votre application via l'une des méthodes suivantes :

      - Copiez l'ID à partir de l'URL du navigateur.
      - Revenez à **Agents** > **Outils**et copiez l'ID du bot.

   g. Accédez à **Canaux**, activez **Microsoft Teams** et sélectionnez **Enregistrer**.

   h. Sélectionnez **Secrets clients** et saisissez un secret client pour votre bot.
   Un secret client est généré.

   Remarque :
   Assurez-vous de noter le secret client généré, car il n'apparaîtra plus.

4. Copiez l'ID client/l'ID d'agent du connecteur Notify dans l'application (ID client).

   a. Accédez à **Applications** et sélectionnez l'application que vous avez créée.

   b. Accédez à la **Configurer** > **informations de base**.

   c. Collez l'ID client/ID d'agent que vous avez copié dans le champ **ID (client) de l'application** , puis sélectionnez **Enregistrer**.

5. Configurez des fonctionnalités d'application supplémentaires pour le nouveau bot.

   a. Accédez à **Applications** et sélectionnez l'application que vous avez créée.

   b. Accédez à la **Configurer** > **Fonctionnalités de l'application** > **Agent** > **Sélectionner un bot existant** et sélectionnez le bot que vous avez créé.

   c. Dans la section **Que peut faire votre bot ?**, sélectionnez **Prise en charge** desappels audio et **Prise en charge des appels vidéo**.

   d. Dans la section **« Sélectionner les champs d'application dans lesquels les utilisateurs peuvent utiliser cette commande** », sélectionnez **Messagerie instantanée personnelle**, **d'équipe** et **de groupe**.

6. Récupérez et enregistrez les nouveaux attributs d'application.

   a. Connectez-vous au Microsoft Azure portail à l'adresse https://portal.azure.com/ en tant qu'administrateurMicrosoft Azure.

   b. Accédez à la **Services Azure** > **Azure Active Directory** > **Gérer** > **Inscriptions des applications**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Recherchez le nouveau bot par nom ou par ID d'application (client) et ouvrez-le.

d. Nt l'ID client/l'ID (client), l'ID d'objet et l'ID de locataire.

Vous aurez besoin de ces valeurs pour votre ServiceNow instance

Remarque :
L'ID d'agent créé dans le portail Microsoft Teams Developer et l'ID d'application (client) dans le portail Microsoft Azure sont identiques.

Que faire ensuite

Permettre aux utilisateurs d'accéder à l'application/au bot Connecteur Notify dans Microsoft Azure le portail.

Permettre aux utilisateurs d'accéder à l'application/au bot Connecteur Notify dans Microsoft Azure le portail

Permettez aux utilisateurs de s'authentifier et de participer à des téléconférences en Microsoft Teams gérant les autorisations.

Avant de commencer

Rôle requis : Microsoft Azure admin

Procédure

1. Connectez-vous au portail Microsoft Azure .
2. Accédez à la **Azure Services** > **Azure Active Directory** > **Gérer** > **Inscriptions des applications**.
3. Recherchez et ouvrez le bot Connecteur Notify créé à l'étape 3 dans la section Créer une application dans Microsoft Teams pour activer les appels par nom ou par ID d'application (client).
4. Accédez à la **Gérer** > **Autorisations d'API** > **Ajouter une autorisation** > **Microsoft Graph** et sélectionnez **Autorisations d'application**.
5. Octroyez des autorisationsen recherchant et en sélectionnant les valeurs suivantes à l'aide **de Sélectionner des autorisations**, puis sélectionnez **Ajouter des autorisations** pour accorder l'autorisation.
   - **User.Read.All** à partir de la liste d'utilisateurs
   - **OnlineMeetings.ReadWrite.All** à partir de la liste OnlineMeetings
   - **Calls.InitiateGroupCall.All**, **Calls.JoinGroupCall.All**, **Calls.JoinGroupCallAsGuest.All** à partir de la liste des appels
6. Accordez aux administrateurs l'accès aux applications qui nécessitent l'approbation d'un Microsoft Azure administrateur.
   a. Sélectionnez **Accorder le consentement de l'administrateur pour <locataire>** surla page des autorisations d'API.
   b. Sélectionnez **Oui** dans la page contextuelle Accorder le consentement de l'administrateur.

Créer un rôle d'utilisateur autorisé à passer des appels à partir deMicrosoft Teams

Créez un rôle d'utilisateur de service pour Configurer le connecteur Notify de Microsoft Teams votre environnement afin de permettre aux utilisateurs de démarrer des réunions Microsoft Teams en ligne.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous devez créer un rôle d'utilisateur de service, qui sera en mesure de démarrer des réunions en ligne au nom des utilisateurs.

Procédure

1. Connectez-vous au Microsoft Azure portail Microsoft Azure .
2. Créez un utilisateur de service.
   a. Accédez à la **Services Azure** > **Utilisateur**.
   b. Sélectionnez **Nouvel utilisateur**.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvel utilisateur

Champ	Description
Noms d'utilisateur	Option permettant de fournir un nom pour l'utilisateur.
Nom	Option permettant de fournir le nom de l'utilisateur.

   d. Sélectionnez **Créer**.
   e. Sélectionnez l'utilisateur créé pour afficher les détails.

Remarque :
Assurez-vous que l'utilisateur du service dispose de la licence/de l'abonnement requis et d'un emplacement d'utilisation valide défini pour effectuer des téléconférences à partir de Microsoft Teams.

3. Exécutez la commande PowerShell à partir de Terminal sous macOS ou à partir de l'invite de commandes sous Windows.
   a. Exécutez la commande PowerShell.
      - MacOS : ouvrir une fenêtre Terminal.
      - Microsoft Windows : accédez à l'invite de commande.
   b. Tapez la commande `pwsh` et appuyez sur **Entrée**.
   c. Connectez votre locataire Microsoft à PowerShell.
   d. Exécutez la commande `connect-microsoftteams`dans PowerShell.

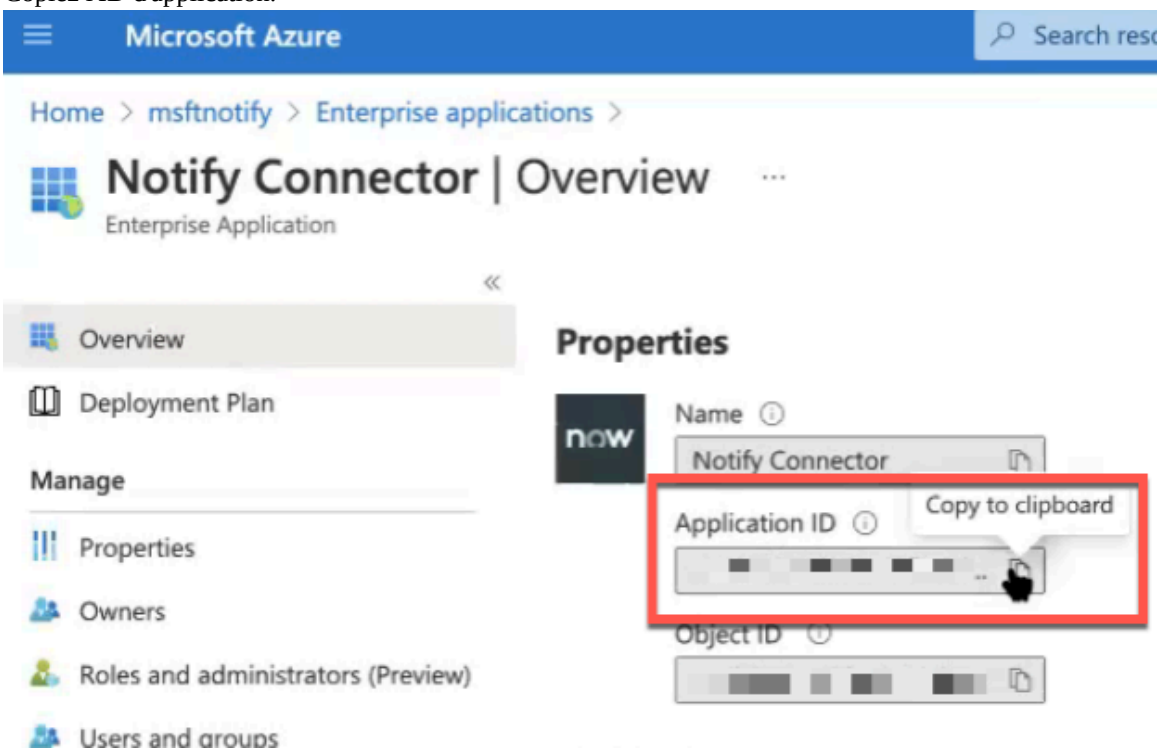
      Une fois la connexion établie, un message de confirmation s'affiche dans le navigateur : Authentification terminée. Vous pouvez revenir à l'application. N'hésitez pas à fermer cet onglet de navigateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

PowerShell afficheégalement les détails du locataire.

4. Accédez à la **Azure Active Directory** > **Applications d'entreprise**.
5. Sélectionnez l'application Connecteur Notify que vous avez créée.
6. Copiez l'ID d'application.



7. Exécutez la politique d'accès à l'application dans PowerShell.
Pour plus d'informations sur la politique d'accès à l'application, consultez Configurer l'accès de l'application aux réunions en ligne .

Exécutez la commande suivante dans PowerShell.

New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<CustomPolicyName>" -AppIds "<AppIds>" -Description "<Policy Description>"

Par exemple, si vous avez une configuration autonome (locataire unique), vous utiliserez l'ID d'application du portail Azure.

```
New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "OnlineMeetingsAccessPolicy" -AppIds "aaaaaaaa-1234-er4r-8dc9-123456789012" -Description "Grant OnlineMeeting Application Permission"
```

Une fois les autorisations accordées, les détails s'affichent dans PowerShell.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Exécutez la politique d'autorisation utilisateur dans PowerShell.

a. Accédez au portail Microsoft Azure .

b. Accédez à la **Accueil** > **Utilisateurs**.

c. Sélectionnez l'utilisateur que vous avez créé.

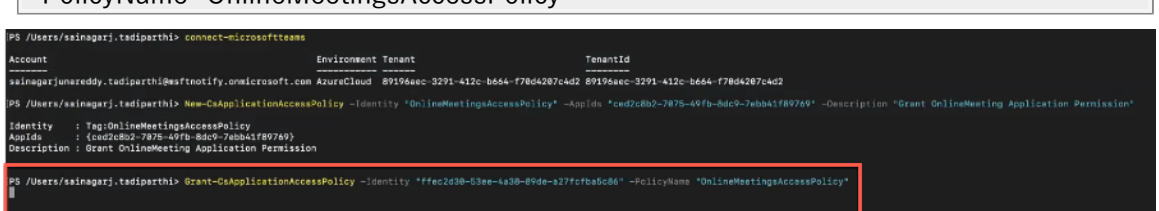
d. Copiez l'ID d'objet de l'utilisateur.

e. Exécutez la commande suivante dans PowerShell et incluez le nom de stratégie que vous avez noté et votre ID d'utilisateur.

```
Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<UserAzureID>" -PolicyName "<PolicyName>"
```

Par exemple :

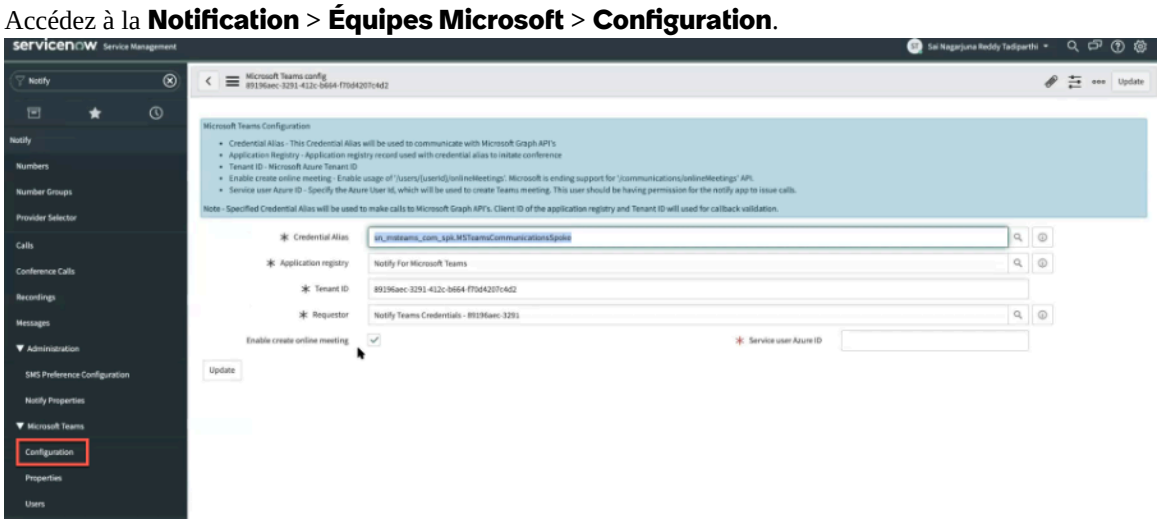
```
Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "fdcd9c17-ceae-468f-906f-2er76b4dd0f4"
 -PolicyName "OnlineMeetingsAccessPolicy"
```



9. Configurer Microsoft Teams.

a. Ouvrez votre ServiceNow instance.

b. Accédez à la **Notification** > **Équipes Microsoft** > **Configuration**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Collez **l'ID d'objet** de l'utilisateur dans le champ **ID Azure de l'utilisateur de service** .

Si vous avez effectué une mise à niveau vers le connecteur Notify pour Microsoft Teams, vous devez activer manuellement **l'option Activez Créer une réunion en ligne**.

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Connecter une Microsoft Teams application à une ServiceNow instance

Connectez votre Microsoft Teams application à votre ServiceNow instance pour l'autorisation OAuth en créant une entrée de registre.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous à votre instance ServiceNow.
2. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.
5. Renseignez les champs du formulaire.
   - Nom : nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique, par exemple, Microsoft Teams pour l'application autoconfigurée Notify.
   - ID client : ID d'application (client) ou ID d'agent créé et copié lors de la création de l'application dans Microsoft Teams.

     Copiez l'ID (client) de l'application à partir du Microsoft Azure portail. L'ID du bot créé dans le portail Microsoft Teams Developer et l'ID d'application (client) dans le portail Microsoft Azure sont identiques. Pour plus d'informations sur l'ID (client) de l'application ou l'ID d'agent virtuel, reportez-vous à Créer une application dans Microsoft Teams pour activer les appels.

     Ne copiez pas l'ID de l'application Microsoft Teams créée sur le portail des développeurs Microsoft Teams.
   - Secret client : mot de passe généré lors de la création du bot dans le Microsoft Teams portail développeur (étape 3h).

     Pour plus d'informations sur les secrets clients sur le Microsoft Azure portail, consultez Créer une application dans Microsoft Teams pour activer les appels.
   - Type d'attribution par défaut : informations d'identification du client.
   - URL de jeton : URL de point de terminaison de jeton qui inclut l'ID de répertoire de votre application avec la structure https://login.microsoftonline.com/<Directory-ID>/oauth2/v2.0/token, où <ID de répertoire > est l'ID de locataire créé lors de la création de l'application/de l'agent dans Microsoft Teams le portail des développeurs. Pour obtenir des informations sur l'ID de locataire dans le portail Microsoft Azure, consultez Créer une application dans Microsoft Teams pour activer les appels.

     Ou suivez cette procédure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Connectez-vous au portail à l'adresse Microsoft Azurehttps://portal.azure.com/ .

b. Accédez à la **Azure Services** > **Azure Active Directory** > **Gérer** > **Inscriptions des applications**.

c. Recherchez et ouvrez le nouveau bot créé pour le connecteur Notify par nom ou par ID d'application (client).

d. Copiez la valeur de l'ID (locataire) du répertoire.

e. Accéder à **Points de terminaison** > **Obtenir le point de terminaison du jeton OAuth 2.0 (v2)**.

f. Remplacez la valeur par défaut « commune » par la valeur d'ID (locataire) du répertoire copiée.

6. Créer un enregistrement... .

7. Définissez les valeurs du profil de l'entité OAuth.

Remarque :
Par défaut, un enregistrement de profil d'entité OAuth est créé. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez en créer un en suivant ces sous-étapes.

Si aucun profil n'est disponible, créez-en un.

a. Sélectionnez **les profils des entités OAuth** dans la liste connexe.

b. Ouvrez l'enregistrement <>default_profile .

c. Sélectionnez **Périmètres des profils des entités OAuth dans la** liste connexe.

d. Ajoutez un enregistrement avec les valeurs suivantes :.

- **Nom** : par défaut
- **Champ d'application OAuth** :

e. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les changements.

Résultats
L'application Microsoft Teams est maintenant inscrite avec une autorisation de profil OAuth.

Créer un alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Teams

Créez un alias pour associer les informations de connexion aux données d'identification requises pour réaliser l'intégration de l'application dans Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour plus d'informations, reportez-vous à Introduction aux informations d'identification, aux connexions et aux alias .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Connexions et informations d'identification** > **Alias d'informations d'identification**.

2. Sélectionnez **MSTeamsCommunicationsSpoke**.

3. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Informations d'identification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Informations d'identification OAuth 2.0**.
5. Définissez les valeurs pour les informations d'identification.
   a. Saisissez un nom pour les informations d'identification dans le champ **Nom** , par exemple, Informations d'identification de Microsoft Teams de Notification pour l'application autoconfigurée.
   b. Saisissez les informations de profil de l'entité **OAuth dans le champ Profil de l'entité OAuth** , par exemple <application-registry-name>_default_profile.
   L'ID du profil est défini lorsque vous générez l'entrée du registre d'application.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Mappez un registre d'application et un alias d'informations d'identification dans la ServiceNow configuration

Mappez un registre d'application et des ServiceNow informations d'identification dansla Microsoft Teams configuration.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Équipes Microsoft** > **Configuration**.
2. Renseignez les Microsoft Teams champs du formulaire de configuration.
   - **Registre d'application** : sélectionnez l'enregistrement de registre d'application créé dans la section Connecter une Microsoft Teams application à une ServiceNow instance.
   - **ID de locataire** : saisissez l'ID de locataire créé lors de la création de l'application dans Microsoft Teams.

     Pour obtenir des informations sur l'ID de locataire sur le portail Microsoft Azure, consultez Créer une application dans Microsoft Teams pour activer les appels.
   - **Demandeur** : sélectionnez l'enregistrement d'alias d'informations d'identification créé dans la section Créer un alias de connexion et d'informations d'identification pour Microsoft Teams.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Le registre d'application OIDC est créé.

Vérifier la création du registre d'application OIDC pour une configuration d'application autoconfigurée

Vérifiez si le registre d'application OIDC a été créé lors Microsoft Teams de la création du registre d'application et mappé à la configuration au cours d'un processus d'installation d'application autoconfiguré.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le mappage d'un registre d'application après sa Microsoft Teams création crée automatiquement un registre d'application OIDC dans le cadre de la configuration de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'application autoconfigurée. En cas d'échecde la création automatique, des problèmes surviennent lors du traitement des rappels, ce qui peut entraîner la non-mise à jour des informations de réunion en temps réel .

Pour plus d'informations, consultez Connecter une Microsoft Teams application à une ServiceNow instance et Mappez un registre d'application et un alias d'informations d'identification dans la ServiceNow configuration.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Filtrez la liste en fonction de l'ID client généré lors de la création de l'application dans Microsoft Teams.

   Assurez-vous qu'il existe également un registre d'application de type fournisseur OIDC externe pour le même ID client ainsi que le type de fournisseur OAuth créé. Pour plus d'informations sur le registre d'application de type fournisseur OIDC externe, reportez-vous à la section Mappez un registre d'application et un alias d'informations d'identification dans la ServiceNow configuration. Pour plus d'informations sur l'ID client sur le portail Microsoft Azure, reportez-vous à Créer une application dans Microsoft Teams pour activer les appels.

3. Si le registre d'application avec le type de fournisseur OIDC externe pour l'ID client est manquant, créez-le manuellement.

   a. Sélectionnez **Nouveau** sur la page Registres d'application.

   b. Sélectionnez **Configurer un fournisseur OIDC pour vérifier les jetons d'ID**.

   c. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom de votre fournisseur OAuth et ajoutez OIDC.

      Par exemple, si le nom de votre fournisseur OAuth est Configuration SC MS Teams, vous nommeriez votre OIDC Configuration SC OIDC MS Teams.

   d. Sélectionnez ID **client** identique à la valeur Fournisseur OAuth.

   e. Pour la valeur **Secret client** , sélectionnez **invalid_value**. (Cette valeur n'est pas pertinente).

   f. Pour obtenir la valeur **Configuration du fournisseur OIDC OAuth** , sélectionnez **Configuration OIDC Notify Teams**.

   g. Pour les valeurs **d'URL de redirection** en tant que **invalid_value** (cette valeur n'est pas pertinente).

   h. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   Par défaut, un profil d'entité OAuth est créé. Assurez-vous que le **type d'accord** est **Informations d'identification du client**.

4. Créez un périmètre d'entité OAuth.

   a. Sélectionnez **l'onglet Périmètres des entités OAuth** sur la page Registres d'application.

   b. Double-cliquez sur **Insérer une nouvelle ligne** et saisissez Notifier MS Teams SC OIDC avec le profil par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Par exemple, si votre nom de configuration OIDC est `Configuration SC MS Teams OIDC`, vous pouvez saisir le nom `Profil OIDC par défaut de configuration SC MS Teams`.

c. Entrez `https://api.botframework.com/.default` comme périmètre OAuth.

d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Configurer le Connecteur Notify pour Microsoft Teams.

Intégrer l'application autoconfigurée Meeting Extensions à Microsoft Teams

Configurez Meeting Extensions pour Microsoft Teams utiliser l'environnement d'application autoconfiguré.

Assurez-vous d'avoir terminé l'intégration du Connecteur Notify pour Microsoft Teams. Pour plus d'informations, consultez Intégrationde l'application autoconfigurée du connecteur Notify avec Microsoft Teams.

Créer et configurer une application pour Meeting Extensions dans le Microsoft Teams portail des développeurs

Créez et configurez une application pour Meeting Extensions dans Microsoft Teams le portail des développeurs afin d'extraire les détails d'incident pendant la téléconférence dans Microsoft Teams.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé le connecteur Notify et les autres modules d'extension requis sur votre ServiceNow® instance. Pour plus d'informations, consultez Installer Meeting Extensions pour Microsoft Teams.

Rôle requis : Microsoft Teams admin

Procédure

1. Connectez-vous au portail à l'adresse Microsoft Teamshttps://dev.teams.microsoft.com .
2. Créez une application.

a. Accédez à la **Applications** > **Nouvelle application**.

b. Entrez un nom valide pour l'application dans la boîte de dialogue Ajouter une application et sélectionnez **Ajouter**.

c. Sur la page Détails de l'application, renseignez les champs.

Page des détails de l'application

Champ	Description
Nom court	Nom de votre application. Par exemple, ServiceNow Meeting Extensibility pour Microsoft Teams.
Nom complet	Nom complet de votre application.
ID (client) de l'application	Numéro d'identification unique de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Cet ID d'application est différent de l'ID d'agent/ID d'application généré.
Description courte	Brève description de l'application.
Description longue	Description détaillée de l'application.
Version	Version de l'application. Par exemple, 1.0.
Nom du développeur ou de la société	Nom de votre société.
Site Web	Lien vers le site Web de votre entreprise.
Politique de confidentialité	Lien vers la déclaration de confidentialité de votre application.
Conditions d'utilisation	Lien vers les conditions d'utilisation de votre application.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.

3. Configurez l'application Groupe et canal.

a. Accédez à la **Configurer** > **Fonctionnalités de l'application** > **Application de groupe et de canal**.

b. Sur la page Détails de l'application de groupe et de canal, renseignez les champs.

Page des détails de l'application de groupe et de canal

Champ	Description
URL de configuration	L'URLde configuration au format suivant : https://<instance_name>.service-now.com/sn_now_teams_ext_meeting_configuration.do
Périmètre	Les types de réunions **Team** ou **GroupChat**, en fonction de l'endroit où les utilisateurs peuvent utiliser votre application.
Contexte	Sélectionnez tous les éléments de contexte de la liste.
Les utilisateurs peuvent reconfigurer l'application	Option permettant aux utilisateurs de reconfigurer l'application Meeting Extensions.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Accédez à **Authentification unique** et entrez l'URI d'ID d'application au format `api://<instance_name>.service-now.com/<ID client dans Microsoft Azure>`.
   Pour plus d'informations sur l'ID client, reportez-vous à Créer une application dans Microsoft Teams pour activer les appels.
5. Ajoutez un domaine.
   a. Accédez à la **Domaines** > **Créez votre premier domaine**.
   b. Entrez `*.service-now.com` dans la boîte de dialogue Ajouter un domaine pour autoriser les autorisations pour ServiceNow les URL.
6. Sélectionnez **Publier**.
7. Sélectionnez **Télécharger le package d'application**.

Que faire ensuite

Permettre aux utilisateurs d'interagir avec les agents à partir de Microsoft Teams.

Permettre aux utilisateurs d'interagir avec les agents à partir de Microsoft Teams

Autorisez les utilisateurs à interagir avec les agents à partir de l'application Microsoft Teams en copiant la valeur de l'ID de l'application connecteur Notify.

Avant de commencer

Rôle requis : Microsoft Teams admin

Procédure

1. Connectez-vous au portail d'administration à l'adresse Microsoft Teamshttps://admin.teams.microsoft.com/ .
2. Accédez à la **Applications Teams** > **Gérer les applications** > **Charger une nouvelle application** > **Charger**.
3. Recherchez, sélectionnez et ouvrez (dans la boîte de dialogue Charger une application personnalisée) le package d'application que vous avez téléchargé dans la section Créer et configurer une application pour Meeting Extensions dans le Microsoft Teams portail des développeurs.
4. Accédez à **Gérer les applications**, recherchez l'application chargée, ouvrez et copiez la valeur **de l'ID d'application** dans un bloc-notes à partir de la page des détails de l'application.
   Cet ID d'application est utilisé pour Meeting Extensions, par conséquent, cet ID d'application doit être mis à jour dans les propriétés système de l'instance ServiceNow® .

Ajouter l'onglet Meeting Extensions dans Microsoft Teams

Mappez l'ID de l'application ServiceNow® Meeting Extensions dans votre ServiceNow instance pour ajouter automatiquement l'onglet Meeting Extensions dans Microsoft Teams pour une téléconférence.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous à l'instance ServiceNow .
2. Accédez à la **Notification** > **Équipes Microsoft** > **Propriétés**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Collez la valeur de l'ID d'application copiée dans **l'ID d'application de l'application Meeting Extensibility Teams (l'ID de l'application se trouve sur la page « Gérer les applications » sur le portail administrateur Teams)** et sélectionnez **Enregistrer**.

   Remarque :
   Connectez-vous au portail Microsoft Teams , recherchez et ouvrez l'application **Connecteur Notify pour Microsoft Teams** au moins une fois pour que l'application Meeting Extensions fonctionne.

L'application Meeting Extensions est configurée.

Configurer l'application Connecteur Notify pour utiliser Meeting Extensions dans le Microsoft Azure portail

Configurez l'application/le bot Connecteur Notify existant pour utiliser Meeting Extensibility dans Microsoft Azure le portail afin d'extraire les détails d'incident pendant la téléconférence dans Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : Microsoft Azure admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Assurez-vous que les autorisations d'API sont configurées pour l'application Connecteur Notify dans Microsoft Teams le Microsoft Azure portail. Pour plus d'informations, consultez Permettre aux utilisateurs d'accéder à l'application/au bot Connecteur Notify dans Microsoft Azure le portail.

Procédure

1. Connectez-vous au portail à l'adresse Microsoft Azurehttps://portal.azure.com/ en tant qu'administrateur Microsoft Azure.
2. Accédez à la **Azure Services** > **Azure Active Directory** > **Gérer** > **Inscriptions des applications**.
3. Ouvrez l'application créée pour le connecteur Notify dans Microsoft Teams la section Créer une application dans Microsoft Teams pour activer les appels.
4. Accédez à la **Gérer** > **Autorisations d'API** > **Ajouter une autorisation** > **Microsoft Graph** et sélectionnez **Autorisations d'application**.
5. Recherchez et sélectionnez les valeurs suivantes à l'aide **de Sélectionner des autorisations**, puis de **Ajouter des autorisations**.
   - **TeamsTab.ReadWriteForChat.All** à partir de la liste TeamsTab.
   - **TeamsAppInstallation.ReadWriteForChat.All** à partir de la liste TeamsAppInstallation.
6. Accordez un accès administrateur aux applications qui nécessitent l'approbation d'un Microsoft Azure administrateur.
   a. Sélectionnez **Accorder le consentement de l'administrateur pour <locataire>** dans la page Autorisations d'API.
   b. Sélectionnez **Oui** dans la boîte de dialogue Accorder le consentement de l'administrateur.
7. Authentifiez l'application pour recevoir les demandes entrantes depuis Microsoft Teamsvotre ServiceNow® instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **Ajouter une plateforme** > **Applications Web** > **Web**.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration Web

Champ	Valeur
URI de redirection	Entrez l'URL de connexion à la réunion en utilisant le format suivant : https://<nom-instance>.service-now.com/sn_now_teams_ext_meeting_login.do
Octroi implicite	Sélectionnez **Jetons d'accès** et **Jetons d'ID**

c. Sélectionnez **Configurer**.

Configurer le bot Connecteur Notify pour Meeting Extensions

Configurez le bot Connecteur Notify pour Meeting Extensions dans le Microsoft Azure portail.

Avant de commencer

Rôle requis : Microsoft Azure admin

Procédure

1. Connectez-vous au portail à l'adresse Microsoft Azurehttps://portal.azure.com/ en tant qu'administrateur Microsoft Azure .
2. Accédez à la **Azure Services** > **Azure Active Directory** > **Gérer** > **Inscriptions des applications**.
3. Recherchez et ouvrez le nouveau bot créé pour Connecteur Notify par nom ou par ID d'application (client). L'application a été créée dans la section Créer une application dans Microsoft Teams pour activer les appels.
4. Exposez une API.

a. Accédez à la **Gérer** > **Exposer une API** > **URI d'ID d'application** > **Définir**.

b. Collez l'URI d'ID d'application api://<instance_name>.service-now.com/<client-id-in-azure>, qui a été défini pour l'authentification unique dans la section Créer et configurer une application pour Meeting Extensions dans le Microsoft Teams portail des développeurs , puis sélectionnez **Enregistrer**.

c. Sélectionnez **Ajouter un champ d'application**.

d. Renseignezles champs du formulaire.

Formulaire Ajouter un champ d'application

Champ	Valeur
Nom du périmètre	access_as_user
Qui peut donner son consentement ?	Sélectionnez **Administrateurs et utilisateurs**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
Nom d'affichage du consentement de l'administrateur	Entrez un nom valide. Par exemple, Teams peut accéder au profil de l'utilisateur.
Description du consentement de l'administrateur	Entrez une description valide. Par exemple, Permet à Teams d'appeler les API Web de l'application en tant qu'utilisateur actuel.
Nom d'affichage du consentement de l'utilisateur	Entrez un nom valide. Par exemple, Teams peut accéder au profil de l'utilisateur et faire des demandes au nom de l'utilisateur.
Description du consentement de l'utilisateur	Entrez une description valide. Par exemple, permettez à Teams d'appeler les API de cette application avec les mêmes droits que l'utilisateur.
État	Défini sur **Activé**

e. Sélectionnez **Ajouter un champ d'application**.

f. Sélectionnez **Ajouter une application cliente**, entrez la valeur `1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264` pour Microsoft Teams l'application de bureau et mobile dans **l'ID client**, puis sélectionnez **Champs d'application autorisés**, puis sélectionnez **Ajouter une application**.
Pour plus d'informations, consultez la section « Mettre à jour l'inscription de l'application Azure AD pour l'authentification unique » sur la page Étendre un onglet personnel Teams à travers l'application Microsoft 365 .

g. Sélectionnez **Ajouter une application cliente**, entrez la valeur `5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346` pour Microsoft Teams l'application de bureau et mobile dans **l'ID client**, puis sélectionnez **Étendues autorisées**.
Pour plus d'informations, consultez la section « Mettre à jour l'inscription de l'application Azure AD pour l'authentification unique » sur la page Étendre un onglet personnel Teams à travers l'application Microsoft 365 .

h. Sélectionnez **Ajouter une application**.

Créer une entrée de registre d'application dans votre ServiceNow instance

Inscrivez l'application auprès de l'instance pour participer à une autorisation OAuth.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Pour le champ **Quel type d'application OAuth**, sélectionnez**Configurer un fournisseur OIDC pour vérifier les jetons d'ID.**
4. Renseignez les champs du formulaire.
   - Nom : entrez un nom pour identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, Microsoft Teams.
   - ID client : saisissez l'ID client du bot dans ce champ à partir de la section Créer une application dans Microsoft Teams pour activer les appels.
   - Secret client : entrez n'importe quelle valeur aléatoire comme secret client et notez-la.
   - Ajoutez un enregistrement de configuration du fournisseur OIDC OAuth.
     a. Sélectionnez **la recherche Configuration du fournisseur OIDC OAuth** pour créer un enregistrement, puis sélectionnez **Nouveau**.
     b. Renseignez les champs du formulaire.

Configuration du fournisseur OIDC Formulaire de nouvel enregistrement

Champ	Description
Fournisseur OIDC	Nom permettant d'identifier l'enregistrement de façon unique. Par exemple, Microsoft Teams les extensions de réunion.
URL des métadonnées OIDC	Saisissez la valeur au format suivant : `https://login.microsoftonline.com/{tenant_id_from_azure}/v2.0/.well-known/openid-configuration` Pour copier l'ID de locataire, reportez-vous à Créer une application dans Microsoft Teams pour activer les appels.
Réclamation de l'utilisateur	Saisissez la valeur en tant que `preferred_username`.

     c. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire de configuration du fournisseur OIDC et sélectionnez **Enregistrer**.
     d. Sélectionnez **Envoyer**.
   - Ajoutez un enregistrement de périmètre d'entité OAuth.
     a. Sélectionnez la liste connexe **Périmètres des entités OAuth** .
     b. Ajoutez un enregistrement avec les valeurs `Default`**dans Name** et `.default` dans **OAuthscope**.
5. Sélectionnez **Enregistrer** sur le formulaire Entité OIDC OAuth.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Générez un nouveau jeton OAuth.
   a. Accédez à la **Notification** > **Équipes Microsoft** > **Configuration**.
   b. Ouvrez l'enregistrement associé au **demandeur** en sélectionnant l'icône **Afficher un aperçu de cet enregistrement** , puis en sélectionnant **Ouvrir l'enregistrement**.
   c. Sélectionnez le lien connexe **Obtenir le jeton OAuth** pour actualiser le jeton.
   d. Sélectionnez **Mettre à jour** dans le formulaire Informations d'identification OAuth 2.0.
   e. Sélectionnez **Mettre à jour** sur le formulaire de Microsoft Teams configuration.

Que faire ensuite

Une fois l'intégration de Meeting Extensions terminée avec Microsoft Teams, consultez la section Meeting Extensions pour Microsoft Teams.

Intégration ServiceNow avec Microsoft Teams pour GCC-H ou DoD

Configurez votre ServiceNow instance pour l'intégration aux Microsoft Teams applications.

Vous pouvez intégrer Centre des employésdes Agent virtuelchatbots basés sur des Microsoft Teams demandes et pour les clients GCC-H (Government Community Cloud - High) ou du département de la Défense des États-Unis (DoD).

Integrating Virtual Agent with Microsoft Teams for GCC-H or DoD

Vous pouvez intégrer Virtual Agent à Microsoft Teams pour les clients GCC-H en configurant vos propres applications.

Intégration Centre des employés avec Microsoft Teams pour GCC-H ou DoD

Vous pouvez l'intégrer Centre des employés pour Microsoft Teams permettre aux clients GCC-H (Government Community Cloud High) et du département de la Défense des États-Unis (DoD) d'accéder aux fichiers joints au format Centre des employés.

Prérequis

Avant l'intégration Centre des employés à votre Microsoft Teams locataire, assurez-vous que les conditions préalables suivantes sont remplies :

- Vos ServiceNow instances ont été mises à niveau vers la Vancouver version.
- Vous n'avez pas encore essayé d'installer l'application Conversational Integration with Microsoft Teams sur vos instances.
- Vous disposez des autorisations d'administrateur pour l'instance et Microsoft Azure les ServiceNow instances.

Processus d'intégration

Le processus global d'intégration Centre des employés à votre Microsoft Teams locataire implique les tâches suivantes :

1. Activez le module d'extension IT Service Management integration with Microsoft Teams (sn_now_teams_it).

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'activation des modules d'extension, reportez-vous à Activate a plugin .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Créer une application Microsoft Azure et authentifier les utilisateurs pour qu'ils puissent accéder à Employee Center dans Microsoft Teams.
3. Mettre à jour la table Entités OIDC.
4. Mettre à jour votre Microsoft Teams URL de locataire pour GCC-H ou DoD.
5. Télécharger et modifier le fichier manifeste pour Centre des employés pour GCC-H ou DoD.
6. Charger le fichier manifeste dans Microsoft Teams.

Mettre à jour la table Entités OIDC

Mettez à jour la table Entités OIDC pour remplacer les valeurs factices créées par le fichier de registre par les valeurs de votre Microsoft Teams locataire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `oauth_oidc_entity_list.do`.
2. Sélectionnez l'enregistrement de l'application ServiceNow for Microsoft Teams.
3. Dans le champ **ID client** de la table Entités OIDC OAuth, saisissez `api ://INSERT_COMPLETE_INSTANCE_URL_without_http(s)/ APPLICATION (CLIENT) ID` .
4. Sélectionnez l'icône regard du champ **Configuration du fournisseur OIDC OAuth** .
5. Sélectionnez **Ouvrir l'enregistrement**.
6. Dans le champ **URL des métadonnées OIDC** de la table Configuration du fournisseur OIDC, entrez votre ID de répertoire (locataire).
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Télécharger et modifier le fichier manifeste pour Centre des employés pour GCC-H ou DoD

Téléchargez et modifiez le fichier de package pour fournir les informations nécessaires pour rendre Employee Center disponible dans votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour télécharger, modifier et charger le fichier manifeste, consultez cet article de la base de connaissances .

Procédure

1. Téléchargez le fichier Employee_Center_Integration_With_Teams_For GCCH.zip à partir de cet article de la base de connaissances et extrayez son contenu.
   Le fichier zip manifeste que vous avez téléchargé à partir de l'article de la base de connaissances inclut les fichiers suivants :
   - Color.png
   - Manifest.json
   - Outline.png

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Ouvrez le fichier manifest.json et remplacez-INSERT_CLIENT_ID par votre ID d'application (client) en regard de id sousversion, id sous webApplicationInfo et botId sous composeExtensions.
3. Remplacez **INSERT_COMPLETE_INSTANE_URL** par votre URL à côté de contentUrl et **INSERT_COMPLETE_INSTANE_URL** à côté de websiteUrl sous staticTabs.
4. **Facultatif :** Personnalisez les valeurs packageName, nom court , nom complet et **couleur d'accentuation** dans le fichier manifeste pour renommer votre bot autoconfiguré.
   Si vous souhaitez modifier l'icône du bot et l'icône de contour, vous pouvez remplacer les fichiers color.png et outline.png par les images souhaitées.

   Remarque :
   Assurez-vous que vous n'avez pas modifié les noms de ces fichiers lors du chargement.

   Pour plus d'informations sur les exigences relatives aux images, consultez la documentation Microsoft .
5. **Facultatif :** Ajoutez des domaines supplémentaires dans le fichier manifeste pour prévisualiser le contenu
   À l'aide du module de tâches, pour le contenu en dehors du domaine par défaut ServiceNow , vous pouvez ajouter des domaines supplémentaires dans le fichier manifeste.

   Remarque :
   Par défaut, le fichier manifeste contient déjà le ServiceNow domaine sous validDomains. Il inclut également un attribut true en regard de « supportsFiles », qui ajoute l'icône de pièce jointe de fichier dans votre conversation Agent virtuel. Si vous ne souhaitez pas inclure de domaines supplémentaires pour la fonctionnalité d'aperçu de contenu, vous pouvez ignorer cette étape.
6. Enregistrez les fichiers mis à jour et compressez les trois fichiers (manifest.json, color.png et outline.png) dans un nouveau fichier zip.
   Sélectionnez les trois fichiers et cliquez sur **Compresser** au lieu de compresser le dossier lui-même.

Mettre à jour votre Microsoft Teams URL de locataire pour GCC-H ou DoD

Configurez votre Microsoft Teams URL de locataire pour Government Community Cloud High (GCC-H) ou pour le département de la Défense des États-Unis (DoD).

Avant de commencer

Rôle requis : security_admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_response_header_list.do.
2. Dans la table En-têtes de réponse HTTP, ajoutez l'URL appropriée dans le champ **Valeur** des enregistrements suivants :
   - Global
   - Intégrations Microsoft – Page Core/UI : ms_login
   - Centre des employés core/portail de services : Centre des employés

   Utilisez les URL suivantes :

   - GCC-H : https://gov.teams.microsoft.us
   - DoD : https://dod.teams.microsoft.us
3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration Centre des employés et Agent virtuel avec Microsoft Teams pour GCC-H ou DoD

Vous pouvez intégrer Centre des employés un bot pour Microsoft Teams permettre aux clients du Government Community Cloud High (GCC-H) et du département de la Défense des États-Unis (DoD) d'interagir avec les agents et Agent virtuel d'accéder aux fichiers joints dans Centre des employésAgent virtuel .

Prérequis

Avant l'intégration Centre des employés à votre Microsoft Teams locataire, assurez-vous que les conditions préalables suivantes sont remplies :

- Vos ServiceNow instances ont été mises à niveau vers la Vancouver version.
- Vous n'avez pas encore essayé d'installer l'application Conversational Integration with Microsoft Teams sur vos instances.
- Vous disposez des autorisations d'administration et ServiceNowMicrosoft Azure des instances.

Processus d'intégration

Le processus global d'intégration Centre des employés à votre Microsoft Teams locataire implique les tâches suivantes :

1. Activez les modules d'extension IT Service Management integration with Microsoft Teams (sn_now_teams_it) et Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'activation des modules d'extension, reportez-vous à Activate a plugin .

2. Créer une application Microsoft Azure et authentifier les utilisateurs pour qu'ils puissent accéder à Employee Center dans Microsoft Teams.
3. Create a bot in Microsoft Teams for GCC-H or DoD .
4. Integrate your Self-configured bot with Microsoft Teams for GCC-H or DoD .
5. Mettre à jour votre Microsoft Teams URL de locataire pour GCC-H ou DoD.
6. Modifier et télécharger le fichier manifeste pour GCC-H ou DoD.
7. Charger le fichier manifeste dans Microsoft Teams.

Modifier et télécharger le fichier manifeste pour GCC-H ou DoD

Créez et téléchargez le fichier manifeste ServiceNow for Microsoft Teams à partir de votre instance pour permettre à Microsoft Teams d'utiliser l'application ServiceNow for Teams.

Avant de commencer
Rôle requis :external_app_install_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Manifeste d'application** > **ServiceNow for Teams**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   L'onglet **Informations génériques** s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Dans la section **Informations génériques**, saisissez les détails.

   a. **Nom court** : option permettant de fournir un nom court pour le fichier manifeste.

   b. **Nom complet** : option permettant de fournir le nom complet du le fichier manifeste.

   c. **Version** : version du fichier manifeste.
   P. ex. : 1.0.0

   d. **Déployer des liens** : option permettant de déployer les liens dans Microsoft Teams.

      Le déploiement de lien génère un aperçu enrichi en contenu (carte adaptative) lorsqu'un lien pris en charge est partagé dans une conversation avec un utilisateur dans Microsoft Teams. Pour plus de détails sur le déploiement de liens, consultez Déployer les liens Web dans la messagerie instantanée Microsoft Teams.

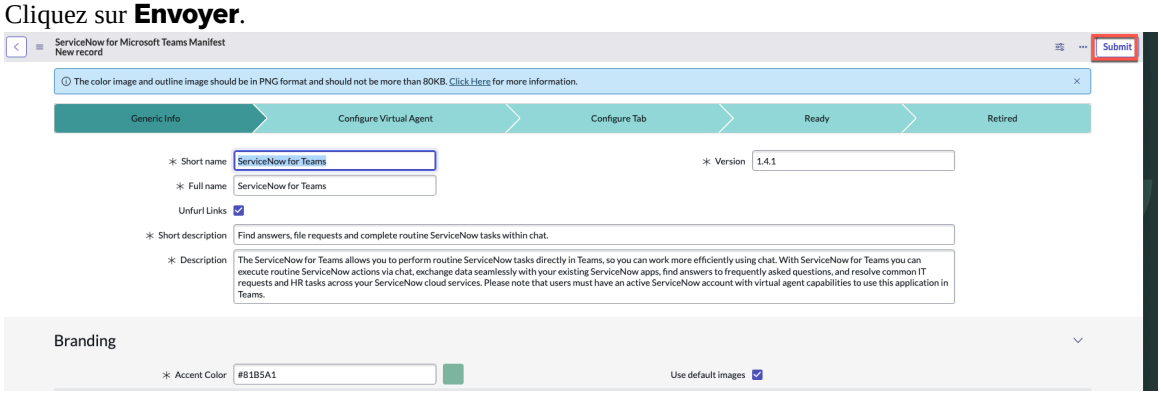
   e. **Brève description** : brève description du fichier manifeste.

   f. **Description** : description détaillée du fichier manifeste.

   g. **Couleur d'accentuation** : option permettant de choisir une couleur personnalisée pour les conversations en Microsoft Teams fonction de la marque de l'entreprise et la couleur d'accentuation doit être au format de code couleur HTML.

      Remarque :
      si vous souhaitez personnaliser les marques de la société, décochez la case **Use default images (Utiliser les images par défaut)**, puis chargez les icônes. Pour en savoir plus sur la taille des icônes, consultez Icônes d'application et icônes de schéma de manifeste.

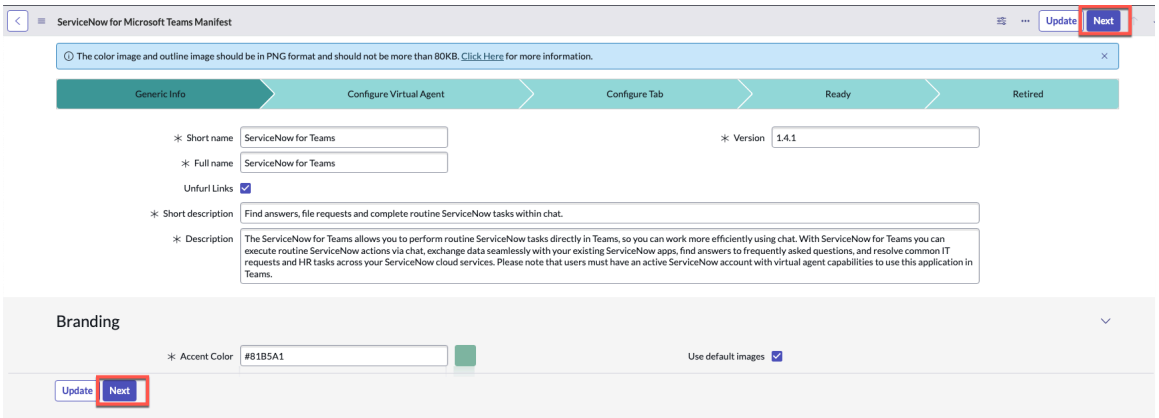
4. Cliquez sur **Envoyer**.



5. Dans la section **Informations génériques**, cliquez sur **Suivant** pour accéder à l'onglet **Configurer Virtual Agent**.

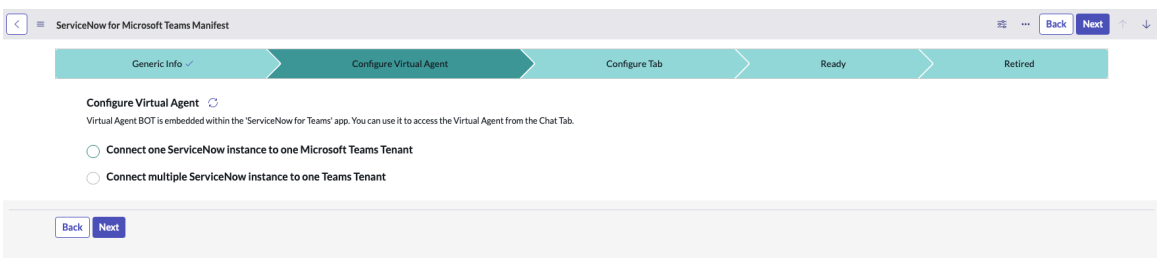
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Dans la section **Configurer Virtual Agent** , vous pouvez effectuer l'une des opérations suivantes.

   Pour configurer Virtual Agent dans votre instance, cliquez sur **Configurer Virtual Agent**. Pour plus d'informations, consultez Conversational Integration with Microsoft Teams .



   Sélectionnez **Connecter plusieurs instances de ServiceNow à votre locataire Microsoft Teams**, puis sélectionnez Virtual Agent installé à l'Étape 5.

7. Dans la section **Configurer l'onglet**, entrez les détails suivants.

   a. **Activer les onglets** : option permettant d'ajouter des onglets dans Microsoft Teams l'application, sélectionnée par défaut.

   b. **Nom de l'onglet** : option permettant de fournir un nom pour l'onglet Portail de services qui apparaît dans Microsoft Teams.

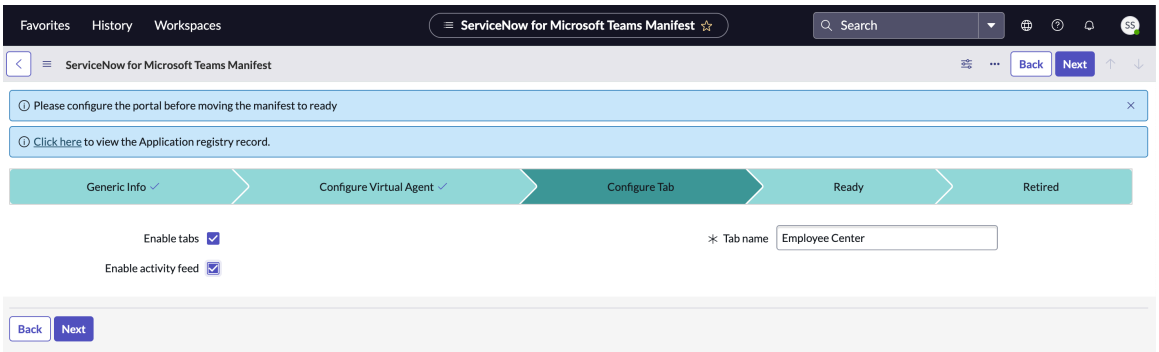
   c. **Activer le flux d'activités** : option permettant d'activer le flux d'activités pour recevoir des notifications de campagne dans Microsoft Teams, cette option est sélectionnée par défaut.

   d. Cliquez sur **Suivant**.

Traduction automatique

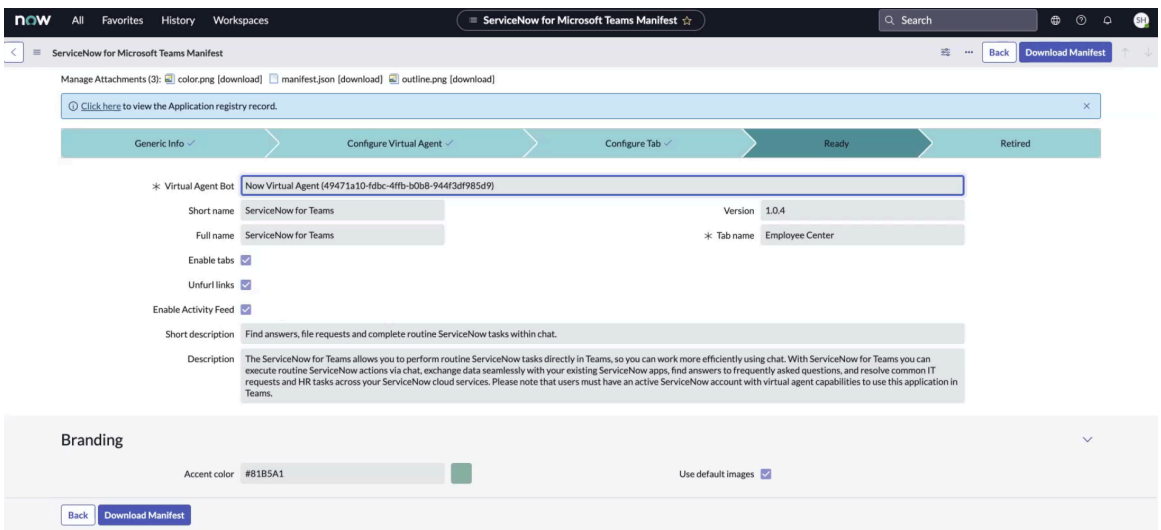
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour une application autoconfigurée, vous devez fournir l'ID (client) de l'application et l'ID (locataire) du répertoire dans la section **Configurer l'onglet** .



8. Dans la section **Prêt**, sélectionnez l'option **Activer le flux d'activités** pour recevoir des notifications pour les campagnes.

   Vérifiez les détails fournis et cliquez sur **Télécharger le manifeste** pour télécharger le fichier manifeste.



   Le fichier manifeste est téléchargé au format zip.

Que faire ensuite

Chargez le fichier manifeste dans Microsoft Teams. Pour en savoir plus, consultez la section Charger le fichier manifeste dans Microsoft Teams.

Intégration de la messagerie instantanée basée sur la demande avec Microsoft Teams pour GCC-H ou DoD

Vous pouvez intégrer la messagerie instantanée basée sur les demandes pour Microsoft Teams les clients GCC-H (Government Community Cloud - High) ou du département de la Défense des États-Unis (DoD) afin d'importer automatiquement les conversations de messagerie instantanée entre les agents et les employés.

Prérequis

Avant l'intégration Centre des employés à votre Microsoft Teams locataire, assurez-vous que les conditions préalables suivantes sont remplies :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vos ServiceNow instances ont été mises à niveau vers la Vancouver version.
- Vous n'avez pas encore essayé d'installer l'application Conversational Integration with Microsoft Teams sur vos instances.
- Vous disposez des autorisations d'administration et ServiceNowMicrosoft Azure des instances.

Processus d'intégration

1. Activez le module d'extension IT Service Management integration with Microsoft Teams (sn_now_teams_it).

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'activation des modules d'extension, reportez-vous à Activate a plugin .

2. Inscrivez et configurez l'application Request-based Chat sur le Microsoft Azure portail.
3. Ajouter des autorisations à l'application Microsoft Azure.
4. Configurer le registre d'application sur l'instance ServiceNow.

   Remarque :
   Pour GCC-H et DoD, utilisez le domaine https://login.microsoftonline.us/ pour les URL de jeton et d'autorisation sur la page du registre d'application.

5. Mettre à jour les informations d'identification de la messagerie instantanée avec l'URL Azure GCC.
6. Créer un enregistrement avec les détails Azure GCC.

Mettre à jour les informations d'identification de la messagerie instantanée avec l'URL Azure GCC

Mettez à jour l'URL Azure dans les informations d'identification de messagerie instantanée des clients GCC. Permettez aux clients GCC de démarrer la messagerie instantanée et d'importer des conversations de messagerie instantanée depuis Microsoft Teams vers l'instance ServiceNow .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `http_connection_list.do`.
   La table Connexion HTTP(s) [http_connection_list.do] s'affiche.
2. Ouvrez l'enregistrement des informations d'identification de messagerie instantanée avec l'alias de connexion *sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials*.
3. Dans le champ **Connection_URL** , saisissez l'URL https://graph.microsoft.us/.

   Remarque :
   Pour les clients du ministère de la Défense, saisissez l'URL https://dod-graph.microsoft.us.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un enregistrement avec les détails Azure GCC

Créez et mettez à jour un nouvel enregistrement dans la table sys_properties.list avec les détails du compte Azure des clients GCC.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
   La table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez *`sn_now_teams.teams_url`*.
4. Dans le champ **Valeur** , saisissez l'URL https://graph.microsoft.us.

   Remarque :
   Pour les clients du ministère de la Défense, saisissez l'URL https://dod-graph.microsoft.us.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Intégration ServiceNow aux Microsoft 365 applications pour Employee Experience

Configurez votre ServiceNow Centre des employés instance pour intégrer Microsoft 365 des applications.

Important :

- De Gestion des services informatiques pour Microsoft 365 (version 2.6.7), ServiceNow for Microsoft Teams est mis à niveau vers ServiceNow for Microsoft 365.
- De HR Service Delivery pour Microsoft 365 (version 3.3.6), ServiceNow for Microsoft Teams est mis à niveau vers ServiceNow for Microsoft 365.

Pour mettre à niveau les fonctionnalités Microsoft Teams existantes vers les applications Microsoft 365, suivez les étapes indiquées ici.

L'intégration ServiceNow Centre des employés avec Microsoft Teams étend ses capacités pour permettre l'intégration avec d'autres Microsoft 365 applications, apportant ainsi l'expérience des ServiceNow employés à Microsoft Outlook, Microsoft Office 365et Microsoft Teams ensemble.

Prérequis

Avant l'intégration Centre des employés à votre Microsoft 365 locataire, assurez-vous que les conditions préalables suivantes sont remplies :

- Vous disposez des autorisations administrateur d'installation d'application externe (external_app_install_admin) sur ServiceNow.
- Vous avez installé et déployé l'un des éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Gestion des services informatiques pour Microsoft 365
- HR Service Delivery pour Microsoft 365

Pour en savoir plus sur l'installation Gestion des services informatiques avec Microsoft 365 ou HR Service Delivery avec Microsoft 365, reportez-vous à la section Intégration ServiceNow avec Microsoft Teams et Microsoft 365.

Processus d'intégration pour les applications prépubliées

1. Effectuez une mise à niveau vers Gestion des services informatiques for Microsoft 365 / HR Service Delivery with Microsoft 365 en installant le dernier Gestion des services informatiques plugin for Microsoft 365 / HR Service Delivery with Microsoft 365 .

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'activation des modules d'extension, reportez-vous à Activate a plugin .

2. Regénérer et télécharger un nouveau fichier manifeste pour Microsoft 365.

   Pour en savoir plus sur la façon de générer et de télécharger le fichier manifeste, reportez-vous à Créer et télécharger un fichier manifeste pour Centre des employés et Microsoft 365 une intégration.

3. Charger le fichier manifeste dans Microsoft Teams pour Microsoft 365.

Processus d'intégration pour les applications autoconfigurées

1. Effectuez une mise à niveau vers Gestion des services informatiques for Microsoft 365 / HR Service Delivery with Microsoft 365 en installant le dernier Gestion des services informatiques plugin for Microsoft 365 / HR Service Delivery with Microsoft 365 .

   Remarque :
   Pour plus d'informations sur l'activation des modules d'extension, reportez-vous à Activate a plugin .

2. Authentifiez les utilisateurs pour qu'ils puissent accéder Centre des employés aux Microsoft 365 applications en mettant à jour les ID client dans l'application *Microsoft Azure* .

ID client

Application	ID client
Microsoft Teams Application mobile/de bureau	**1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264**
Microsoft Teams Application Web	**5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346**
Microsoft 365 Application Web	**4765445b-32c6-49b0-83e6-1d93765276ca**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application	ID client
Microsoft 365 Application de bureau	**0ec893e0-5785-4de6-99da-4ed124e5296c**
Microsoft Outlook Application de bureau	**D3590ED6-52B3-4102-AEFF-AAD2292AB01C**
Microsoft Outlook Application Web	**bc59ab01-8403-45c6-8796-ac3ef710b3e3**
Microsoft Outlook Application mobile	**27922004-5251-4030-b22d-91ecd9a37ea4**

Pour en savoir plus sur la mise à jour de l'application et l'authentification des utilisateurs, reportez-vous à la *Microsoft Azure* rubrique Créer une application Microsoft Azure et authentifier les utilisateurs pour qu'ils puissent accéder à Employee Center dans Microsoft Teams.

3. Regénérer et télécharger un nouveau fichier manifeste pour Microsoft 365.

   Pour en savoir plus sur la façon de générer et de télécharger le fichier manifeste, reportez-vous à Créer et télécharger un fichier manifeste pour Centre des employés et Microsoft 365 une intégration.

4. Charger le fichier manifeste dans Microsoft Teams pour Microsoft 365.

Créer et télécharger un fichier manifeste pour Centre des employés et Microsoft 365 une intégration

Créez et téléchargez le fichier manifeste à partir de votre instance pour le rendre Centre des employés disponible dans Microsoft 365 les applications.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur d'installation d'application externe

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Manifeste d'application** > **ServiceNow for Teams**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   L'onglet **Informations génériques** s'affiche.
3. Dans la section Informations génériques, renseignez les champs suivants.

Section Informations génériques

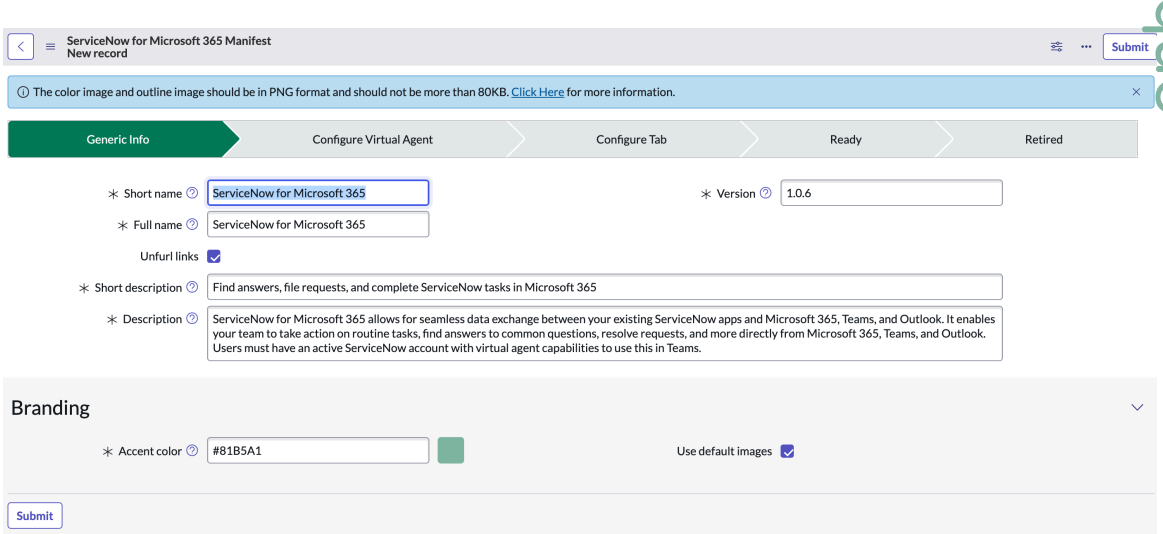
Champ	Description
Nom court	Option permettant de fournir un nom court pour le fichier manifeste.
Nom complet	Option permettant de fournir le nom complet du fichier manifeste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Version	Version du fichier manifeste. Par exemple, 1.0.0
Liens de déploiement	Option permettant de déployer les liens dans Microsoft Teams. Le déploiement de lien génère un aperçu enrichi en contenu (carte adaptative) lorsqu'un lien pris en charge est partagé dans une conversation avec un utilisateur dans Microsoft Teams. Pour plus de détails sur le déploiement de liens, consultez Déployer les liens Web dans la messagerie instantanée Microsoft Teams.
Description courte	Brève description du fichier manifeste.
Description	Description détaillée du fichier manifeste.
Couleur d'accentuation	Option permettant de choisir une couleur personnalisée pour les conversations en Microsoft Teams fonction de la marque de l'entreprise. La couleur d'accentuation doit être au format de code couleur HTML. **Remarque :** si vous souhaitez personnaliser les marques de la société, décochez la case **Use default images (Utiliser les images par défaut)**, puis chargez les icônes. Pour en savoir plus sur la taille des icônes, consultez Icônes d'application et icônes de schéma de manifeste.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

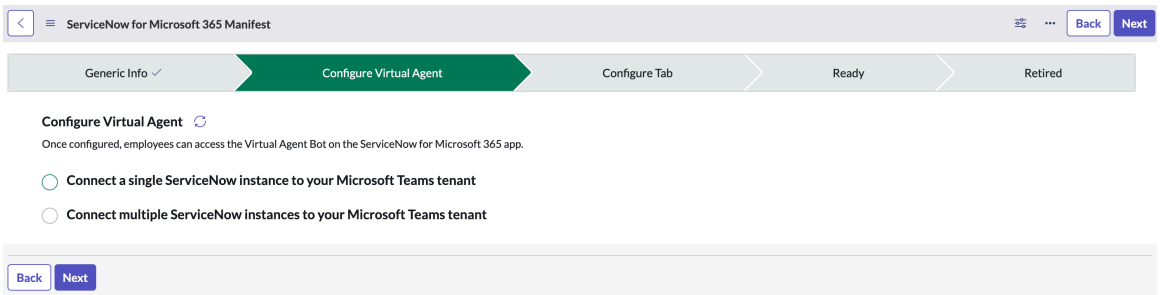


5. Dans la section Informations génériques, sélectionnez **Suivant** pour accéder à l'onglet **Configurer Virtual Agent** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Configurez le Agent virtuel dans votre instance en sélectionnant **Configurer Virtual Agent**.
Pour plus d'informations, consultez Conversational Integration with Microsoft Teams .



7. Dans la section Configurer Virtual Agent, pour vous connecter à une ou ServiceNow plusieurs instances.
   - Si vous souhaitez connecter une ServiceNow instance à un Microsoft Teams locataire, sélectionnez **Connecter une seule instance ServiceNow à votre locataire Microsoft Teams**.

     L'ID d'agent du Virtual Agent est rempli automatiquement si vous sélectionnez cette option.
   - Si vous souhaitez connecter plusieurs ServiceNow instances à un Microsoft Teams locataire, sélectionnez **Connecter plusieurs instances ServiceNow à votre locataire Microsoft Teams**.

   Pour effectuer une intégration en configurant vos propres bots, consultez Intégration de Virtual Agent à Microsoft Teams à l'aide du bot autoconfiguré .Microsoft TeamsAgent virtuel

8. Dans la section Configurer l'onglet, renseignez les champs suivants et sélectionnez **Suivant**.

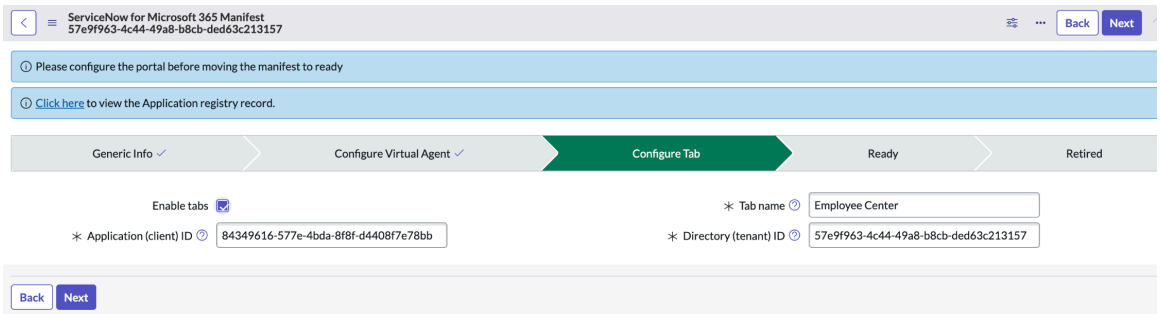
Configurer la section de l'onglet

Champ	Description
Activer les onglets	Option permettant d'ajouter des onglets dans Microsoft Teams l'application. Ce champ est automatiquement sélectionné.
Nom de l'onglet	Option permettant de fournir un nom pour l'onglet Portail de services qui apparaît dans Microsoft Teams.
Activer le flux d'activités	Option permettant d'activer le flux d'activités pour recevoir des notifications de campagne dans Microsoft Teams. Cette option est automatiquement sélectionnée.

9. Pour les applications autoconfigurées, fournissez l'ID (client) de l'application et l'ID (locataire) du répertoire dans la section **Configurer l'onglet** .

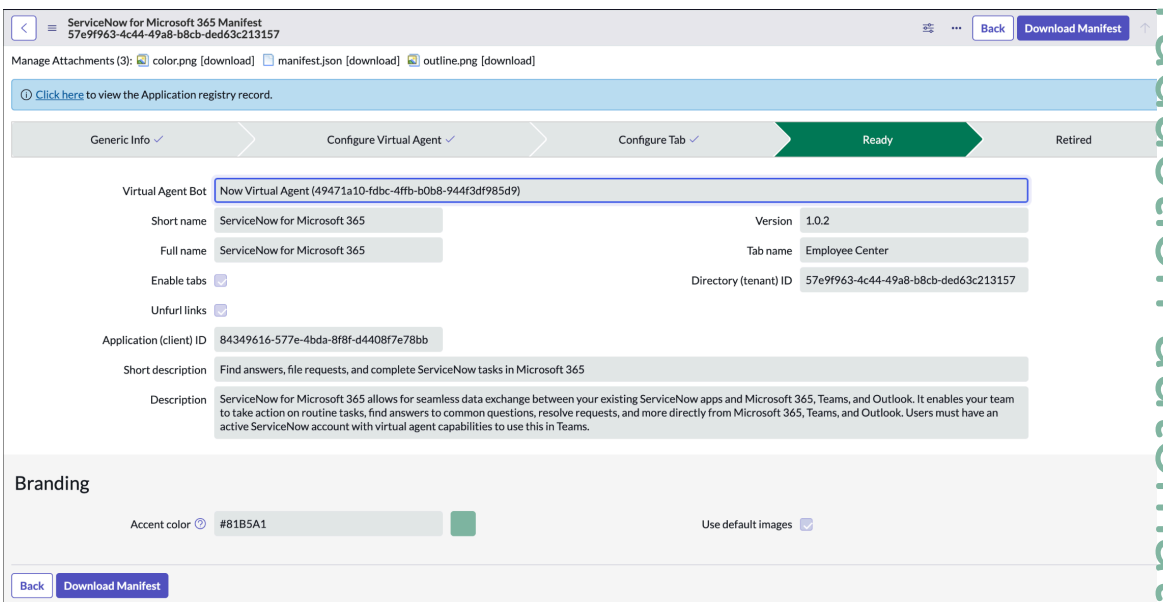
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Important :
l'étape ci-dessus ne s'applique pas aux applications prépubliées.

10. Recevez des notifications pour les campagnes en sélectionnant l'option **Activer le flux d'activités** dans la section Prêt.
11. Vérifiez les détails fournis et sélectionnez **Télécharger le manifeste** pour télécharger le fichier manifeste.



Le fichier manifeste est téléchargé au format zip.

Résultats
Un registre d'application est créé.

Charger le fichier manifeste dans Microsoft Teams pour Microsoft 365

Chargez le fichier manifeste pour l'intégrer Microsoft 365 à Microsoft Teams votre ServiceNow instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

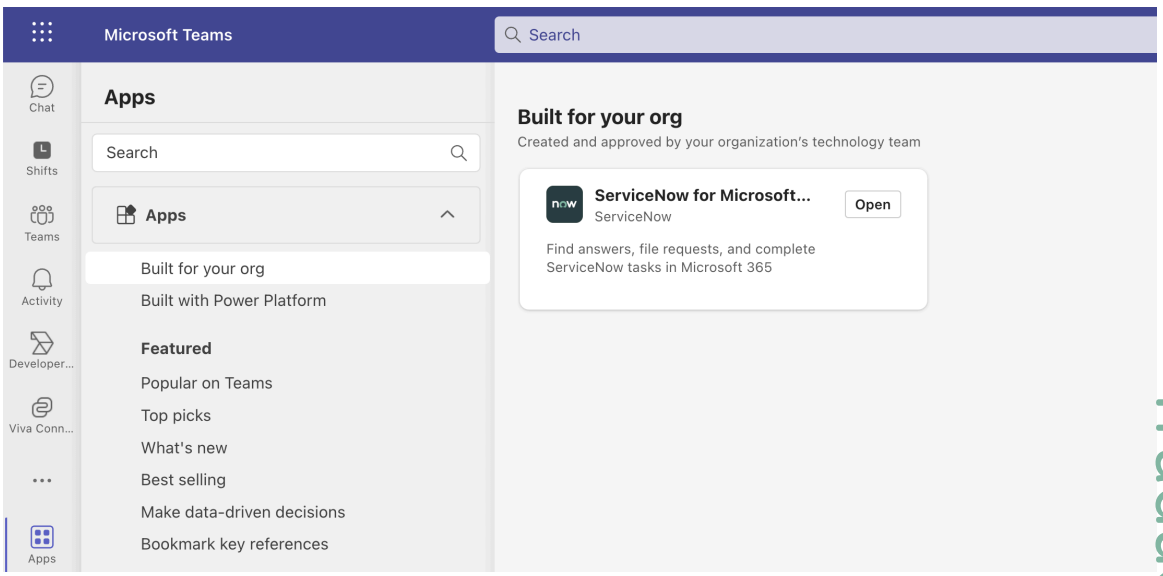
1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Accédez à la **Applications** > **Gérer vos applications** > **Charger une application**.
3. Sélectionnez l'option **Télécharger une application personnalisée** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Accédez à l'emplacement dans lequel le fichier manifeste est téléchargé, puis sélectionnez le fichier zip.
5. Sélectionnez **Ouvrir**.

   L'application ServiceNow for Microsoft 365 apparaît dans l'écran Applications.



6. Sélectionnez le pour Microsoft 365 l'applicationServiceNow.
7. Sélectionnez **Ajouter**.

Configuration ServiceNow et Microsoft TeamsMicrosoft 365 intégration

ServiceNow® for Microsoft Teams permet aux agents de démarrer la messagerie instantanée avec les employés et d'importer la messagerie instantanée, et permet aux employés d'afficher et de recevoir le service de messagerie instantanée à partir de l'application Microsoft Teams .

Important :

- De Gestion des services informatiques pour Microsoft 365 (version 2.6.7), ServiceNow for Microsoft Teams est mis à niveau vers ServiceNow for Microsoft 365.
- De HR Service Delivery pour Microsoft 365 (version 3.3.6), ServiceNow for Microsoft Teams est mis à niveau vers ServiceNow for Microsoft 365.

Pour mettre à niveau les options existantes Microsoft Teams vers les applications, reportez-vous à Microsoft 365Intégration ServiceNow aux Microsoft 365 applications pour Employee Experience.

Configurer l'intégration Microsoft Teams pour Employee Experience

Fournit de l'aide aux employés pour résoudre leurs problèmes informatiques, de RH et d'UR via Microsoft Teams. Les employés peuvent interagir avec les agents dans Microsoft Teams pour résoudre leurs problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer IT Service Management Integration with Microsoft Teams

Effectuez les procédures décrites pour configurer Gestion des services informatiques Integration with Microsoft Teams.

Examiner les notifications actives pour Microsoft Teams

Les notifications ajoutées par ServiceNow for Microsoft Teams peuvent dupliquer les notifications existantes dans votre instance. Examinez et désactivez toutes les notifications en double pour éviter de notifier les utilisateurs plusieurs fois pour le même événement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

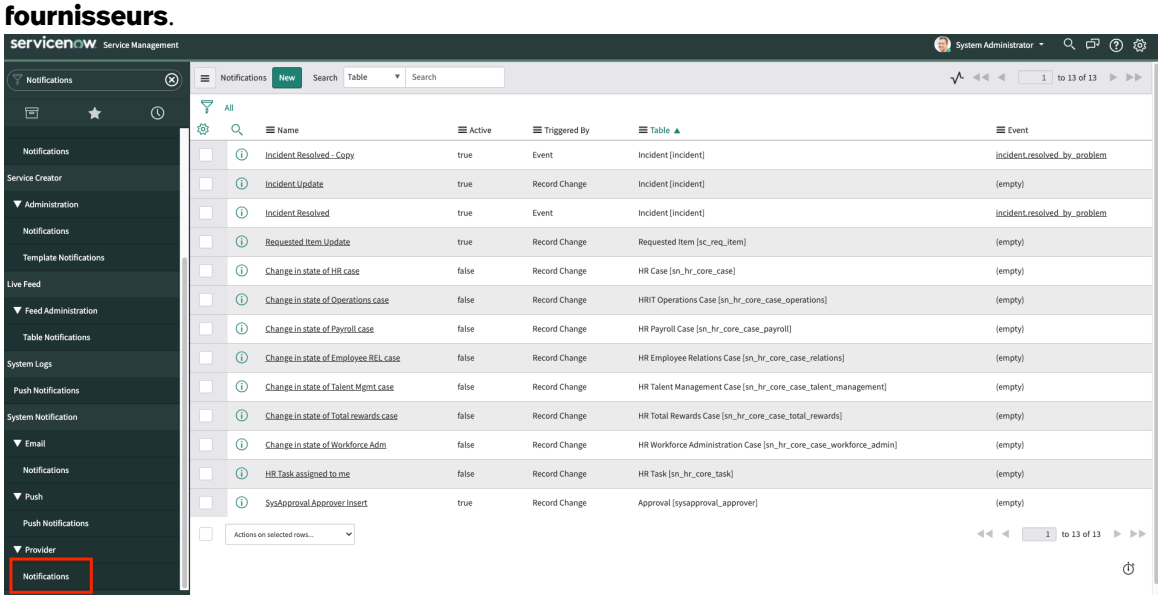
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les notifications en double suivantes s'afficheront après l'installation de l'application Gestion des services informatiques Integration With Microsoft Teams.

- Incident Update (Mise à jour de l'incident)
- MS Teams Approbation non exploitable
- Requested Item Update (Mise à jour de l'élément demandé)

Procédure

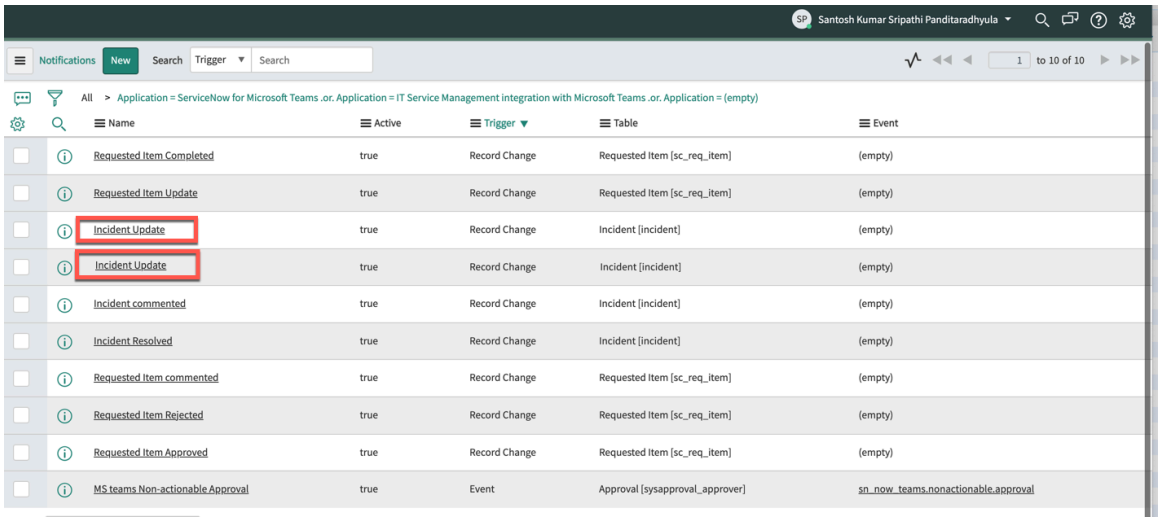
1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Notifications** > **Notifications des fournisseurs**.



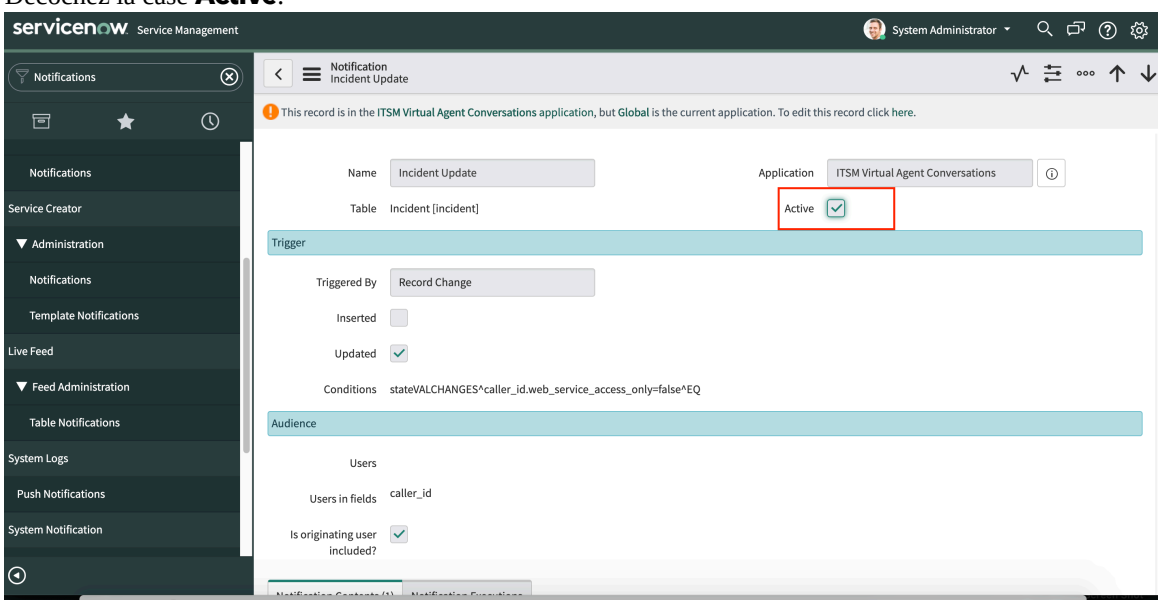
2. Cliquez sur la colonne **Nom** et triez la liste dans l'ordre alphabétique.
   Cela permet de rassembler toutes les notifications en double.
3. Recherchez la notification **Incident Update** (Mise à jour de l'incident).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Ouvrez la notification **Incident Update** (Mise à jour de l'incident).
5. Décochez la case **Active**.



6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
7. Répétez le processus pour les notifications suivantes :
   - MS Teams Approbation non exploitable
   - Requested Item Update (Mise à jour de l'élément demandé)

Résultats

Laissez un commentaire sur un enregistrement d'incident. Une seule notification s'affiche à propos du commentaire dans Microsoft Teams.

Configurer Request-based Chats pour l'importation de messages de Microsoft Teams vers ServiceNow

La configuration Request-Based Chats pour les applications Gestion des services informatiques Integration with Microsoft Teams et HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams permet au système d'importer automatiquement les conversations de messagerie instantanée entre les agents et les employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous installez ServiceNow for Microsoft Teams dans votre environnement, la fonctionnalité d'importation automatique est applicable par défaut pour les tables suivantes.

- Tâche RH Core (sn_hr_core_task)
- Ticket des événements de cycle de vie RH (sn_hr_le_case)
- Ticket HR Core (sn_hr_core_case)
- Élément de demande (sc_req_item)
- Tâche (sc_task)
- Incident (incident)
- Demande (sc_request)
- Demande de changement (change_request)

L'administrateur peut étendre la fonctionnalité d'importation automatique aux autres tables, le cas échéant. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Créer un mappage de demandeur.

Si vous mettez à niveau votre instance ServiceNow vers Gestion des services informatiques Integration with Microsoft Teams 2.2.0 ou HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams 2.2.0, vous devez activer manuellement la fonctionnalité d'importation automatique.

Fonctionnalité d'importation automatique de messages

Tous les messages instantanés de Microsoft Teams sont importés automatiquement dans l'instance ServiceNow après un intervalle de 30 minutes. Le système recherche tous les nouveaux messages dans toutes les messageries instantanées et les importe dans l'instance ServiceNow.

L'intervalle d'interrogation augmentera progressivement jusqu'à l'arrêt de l'interrogation pour éviter son exécution continue sur des conversations inactives qui ne contiennent aucun nouveau message.

Le système vérifie toutes les 30 minutes si des nouveaux messages sont enregistrés. S'il ne détecte aucun nouveau message, le système effectue la vérification après un intervalle de 1 heure, puis de 2 heures, puis de 4 heures et enfin de 8 heures. S'il n'y a aucun nouveau message après un intervalle de 8 heures pendant 7 jours, l'interrogation de l'importation automatique est désactivée.

Si un message est enregistré pendant l'un des intervalles, le minuteur d'importation automatique recherche des nouveaux messages lors de l'intervalle suivant et les importe. Le minuteur est ensuite réinitialisé sur l'intervalle de 30 minutes.

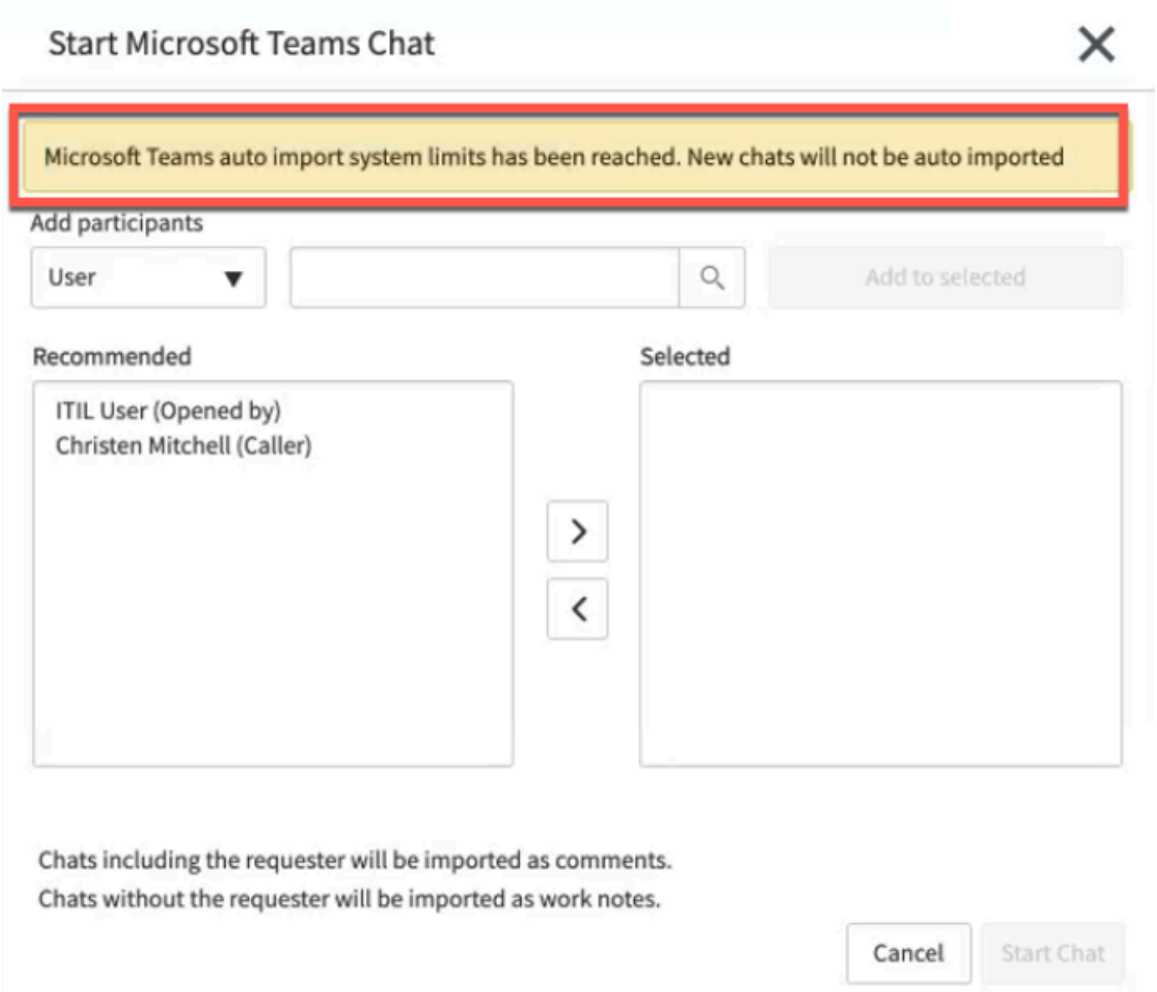
Limites système

Le système importe un maximum de 500 messageries instantanées actives dans un intervalle de 30 minutes. Si plus de 500 messageries instantanées sont actives, le système n'importera pas automatiquement les nouveaux enregistrements de messagerie instantanée de l'intervalle de 30 minutes.

Le système exécute un maximum de 10 000 flux secondaires pour importer les messageries instantanées d'un intervalle de 30 minutes, de 1 heure, de 2 heures, de 4 heures et de 8 heures. Il s'agit d'un décompte de tous les flux secondaires actifs qui importent automatiquement les messages dans ServiceNow.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le système atteint la limite, un message s'affiche et indique à l'agent que le niveau système est atteint et que la messagerie instantanée ne peut pas être importée automatiquement dans le modal **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.



Lorsque le ticket est fermé, le système déclenche une dernière importation automatique des nouveaux messages dans les notes de travail (historique des conversations instantanées).

S'il existe un enregistrement d'interaction associé à l'enregistrement parent, le premier sera également fermé. L'enregistrement de messagerie instantanée sera également fermé dans le cadre de ce flux.

Pour continuer à utiliser la configuration par défaut, vous pouvez ignorer les procédures suivantes pour étendre la fonctionnalité d'importation automatique. Toutefois, si vous souhaitez étendre la fonctionnalité d'importation automatique à d'autres tables, effectuez les étapes mentionnées dans les rubriques ci-après.

Configurer la messagerie instantanée pour activer l'importation automatique

Créez une configuration de messagerie instantanée pour importer automatiquement les messageries instantanées entre les agents et les demandeurs en vue d'ajouter des tables supplémentaires et étendre la fonctionnalité d'importation automatique.

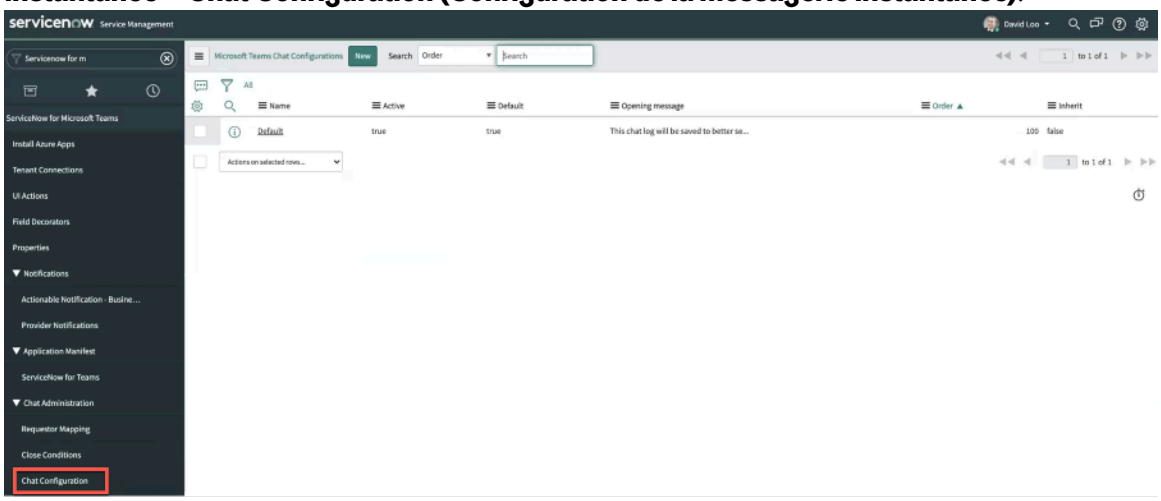
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Administration de messagerie instantanée** > **Chat Configuration (Configuration de la messagerie instantanée)**.



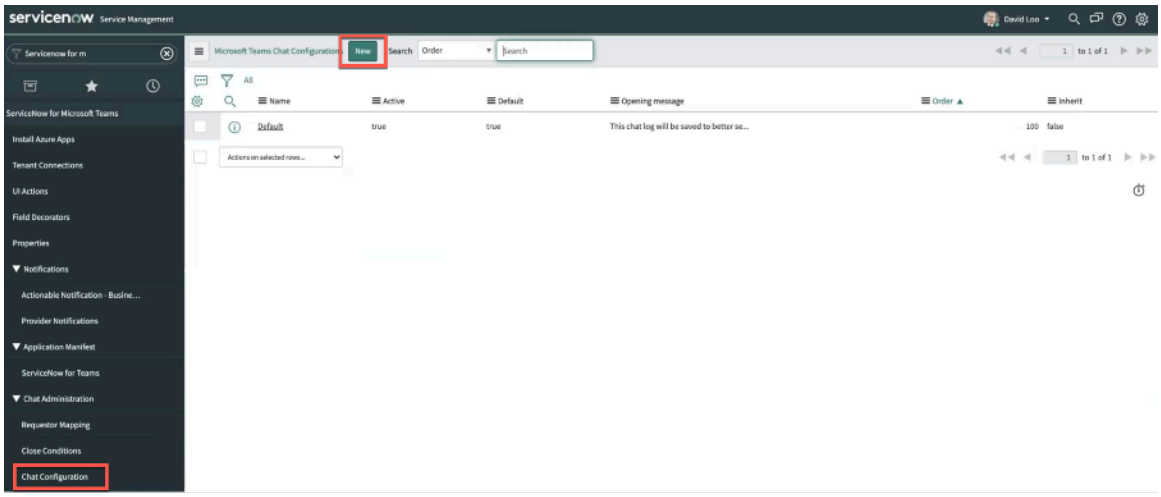
2. Cliquez sur l'option **Par défaut** pour afficher la configuration OOB par défaut.

> **Remarque :**
> Pour importer automatiquement des messageries instantanées dans certaines conditions spécifiques, créez une condition.

3. Accédez à la **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Administration de messagerie instantanée** > **Chat Configuration (Configuration de la messagerie instantanée)**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Renseignez les champs du formulaire.

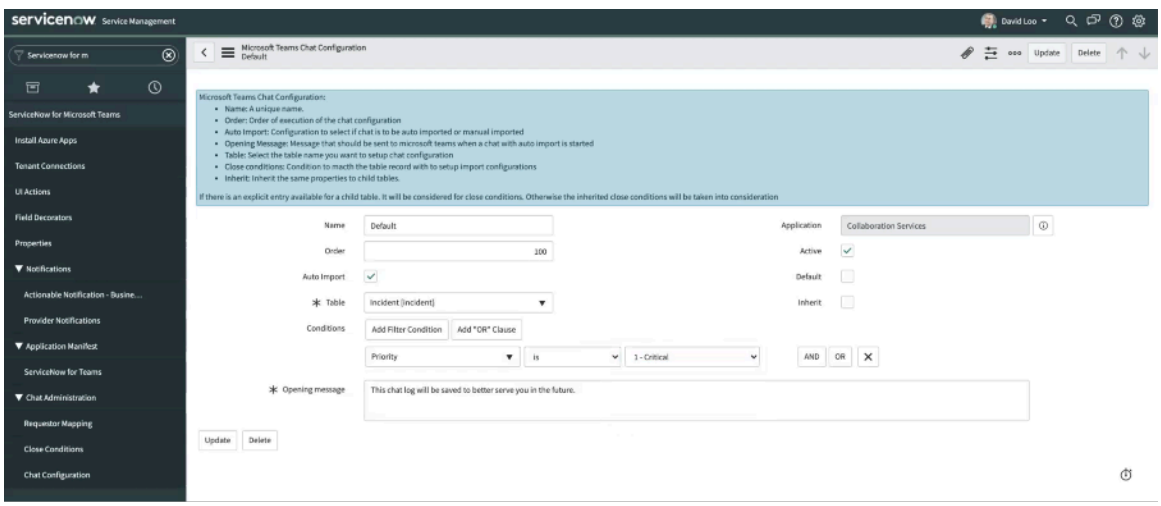
Chat Configuration (Configuration de messagerie instantanée)

Champ	Description
Nom	Valeur de la configuration
Ordre	Ordre de la configuration Vous pouvez définir plusieurs configurations de messagerie instantanée pour une table unique. Le système exécute la requête dans l'ordre décroissant.
Actif	Option permettant d'activer la configuration. Cochez cette case pour activer la configuration.
Importation automatique	Option permettant d'importer automatiquement la messagerie instantanée. Cochez cette case pour importer automatiquement la messagerie instantanée.
Valeur par défaut	Option permettant de conserver la configuration par défaut. **Remarque :** Vous ne pouvez pas définir plusieurs configurations de messagerie instantanée par défaut.
Table	Option permettant de sélectionner l'importation automatique pour une table.
Héritage	Étendez la configuration pour l'appliquer aux tables enfants.
Conditions	Option permettant de définir une condition pour l'importation automatique d'une messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ouverture de message	Option permettant de fournir un message texte qui s'affiche pour l'agent lorsqu'il lance une session de messagerie instantanée. Ce champ est activé uniquement si l'option **Importation automatique** est sélectionnée.



6. Cliquez sur **Envoyer**.

   La configuration de messagerie instantanée définie s'applique uniquement à la table sélectionnée. Vous pouvez étendre la configuration de messagerie instantanée à d'autres tables en créant un autre enregistrement de configuration de messagerie instantanée.

Créer un mappage de demandeur

Pour étendre la fonctionnalité d'importation automatique à d'autres tables, créez un mappage de demandeur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :

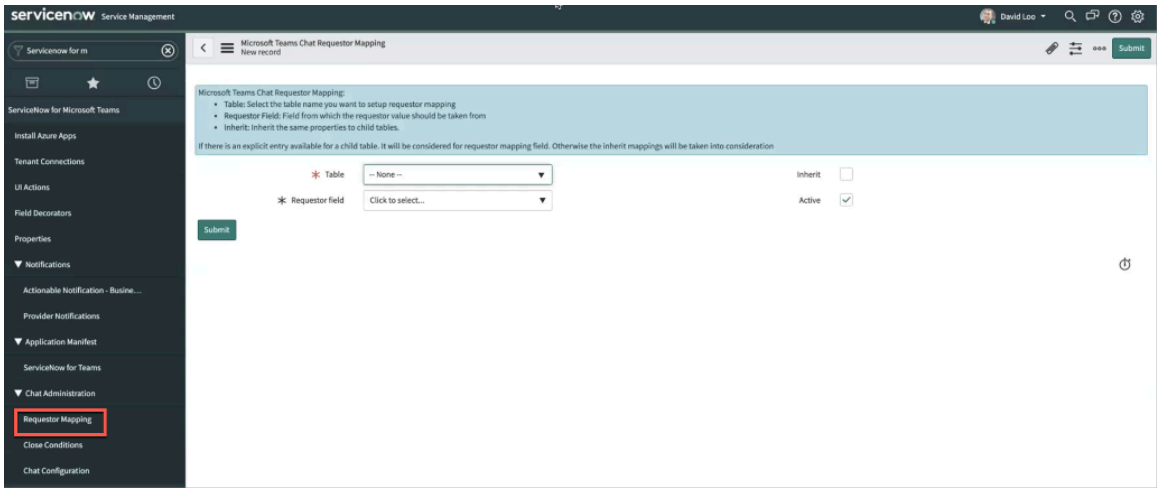
Si aucun mappage de demandeur n'est défini pour une table, les enregistrements d'interaction ne seront pas créés. Un journal d'erreurs est créé pour informer l'administrateur que le mappage du demandeur n'est pas défini pour une table.

Un enregistrement de mappage de demandeur définit le champ représentant le demandeur d'un ticket dans une table donnée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Administration de messagerie instantanée** > **Mappage de demandeur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Renseignez les champs du formulaire.

Mappage de demandeur

Champ	Description
Table	Table à laquelle le mappage du demandeur (fonctionnalité d'importation automatique) doit être applicable.
Champ Demandeur	Champ permettant de sélectionner le demandeur d'un enregistrement.
Héritage	Étendez la fonctionnalité d'importation automatique pour l'appliquer aux tables enfants.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement du mappage du demandeur.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer une condition de fermeture

Configurez la condition pour exclure la conversation de messagerie instantanée de l'importation automatique.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un ticket est défini sur Inactif, le système effectue une dernière interrogation de messages instantanés, supprime les participants pour empêcher l'échange de nouveaux messages sur le ticket dans la messagerie instantanée, puis arrête d'interroger cette messagerie instantanée. Le champ « Actif » défini sur « false » dans une table détermine ces actions du système.

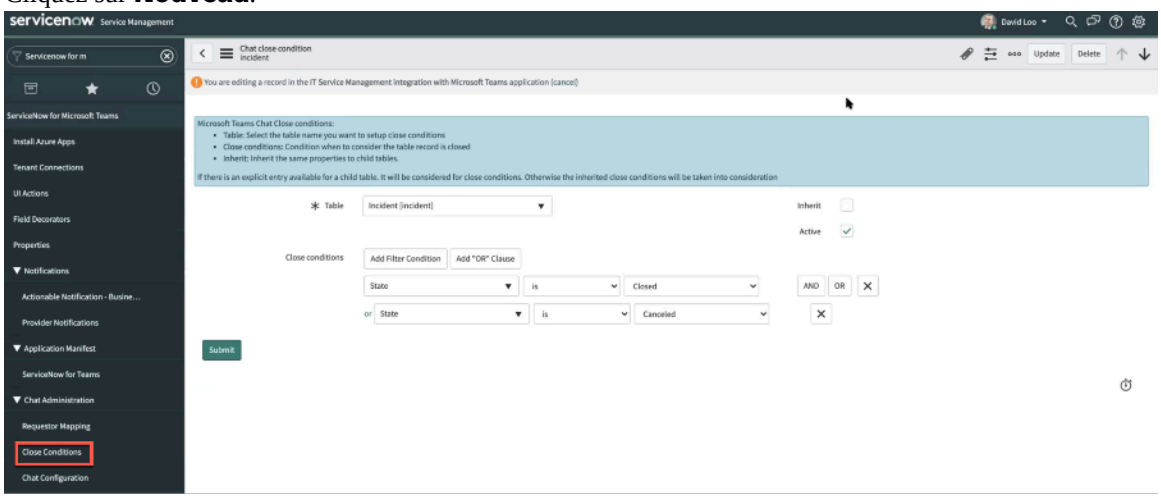
Si une table contient un champ actif, ce comportement s'applique automatiquement. Si votre application personnalisée n'utilise pas de champ « Actif » pour déterminer si le ticket est toujours actif, définissez une autre condition qui pourra être utilisée pour indiquer que le ticket est fermé ou inactif.

Pour respecter les normes de la plateforme, vous pouvez également ajouter un champ actif à votre application personnalisée et gérer son état conformément à la logique métier de votre application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Administration de messagerie instantanée** > **Conditions de fermeture**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.



3. Renseignez les champs du formulaire.

Condition de fermeture

Champ	Description
Table	Option permettant de sélectionner une table à laquelle le mappage de demandeur (fonctionnalité d'importation automatique) doit être applicable.
Héritage	Étendez la fonctionnalité d'importation automatique pour l'appliquer aux tables enfants.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement du mappage de demandeur.
Conditions de fermeture	Créateur de condition permettant de définir une condition de fermeture de l'enregistrement.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :

Si vous créez une condition de fermeture pour une nouvelle table, veillez à créer une règle métier pour cette condition. Pour en savoir plus, consultez la section Configurer une règle métier de condition de fermeture.

Configurer Centre des employés

Utilisez le Centre des employés ou Microsoft Teams intégrez un portail personnalisé dans Microsoft Teams.

Centre des employés s'affiche Microsoft Teams lorsque vous installez et configurez Centre des employés la version v23.0.5 ou une version ultérieure dans votre environnement. Pour plus d'informations sur les Centre des employés, voir Centre des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous l'installez Centre des employés Pro dans votre environnement, le Centre des employés Pro est disponible dans Microsoft Teams.

Si vous ne l'installez Centre des employés pas dans votre environnement, l'employé Portail de services s'affiche dans l'application Microsoft Teams . Vous pouvez également intégrer un portail personnalisé dans Microsoft Teams.

Intégrer un portail personnalisé

Pour intégrer votre portail personnalisé afin de remplacer l'onglet Employee Center dans Microsoft Teams, configurez la propriété système. Le portail personnalisé s'affiche dans l'onglet Employee Center de Microsoft Teams.

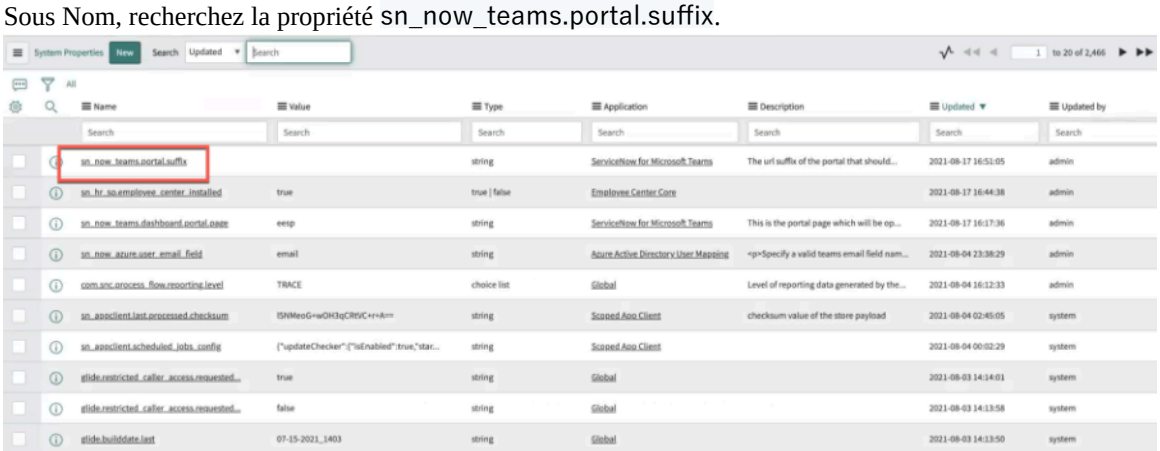
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Si vous utilisez un portail personnalisé au lieu d'Employee Center, vous pouvez remplacer l'application Employee Center incorporée par celui-ci pour y accéder depuis Microsoft Teams. Les étapes suivantes vous guideront pour configurer l'intégration de votre portail.

Procédure

1. Dans le volet de navigation, saisissez sys_properties.list.
2. Sous Nom, recherchez la propriété sn_now_teams.portal.suffix.



3. Cliquez sur sn_now_teams.portal.suffix.
4. Dans le champ **Valeur**, fournissez la valeur de votre portail personnalisé.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Créez un en-tête personnalisé pour le portail incorporé après avoir configuré votre portail personnalisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le volet Navigator (Navigateur), saisissez `sys_response_header.list`.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire En-tête de réponse HTTP.

En-tête de réponse HTTP : valeurs de portail personnalisées

Champ	Description
Actif	Case à cocher indiquant que cette configuration d'en-tête de réponse HTTP est active.
Application	Périmètre de l'application pour cet enregistrement.
S'applique à	Spécifier le type
Type	Service Portal [sp_portal]
Enregistrement	Option permettant de sélectionner l'enregistrement de votre portail personnalisé
Nom	Content-Security-Policy
Valeur	Frame-ancestors 'self' https://teams.microsoft.com
Description	Description de l'en-tête de réponse HTTP

d. Sélectionnez **Envoyer**.

Pour plus d'informations sur l'ajout d'en-têtes, reportez-vous à Configurer les en-têtes de réponse HTTP .

Masquer le bouton de messagerie instantanée sur le portail personnalisé

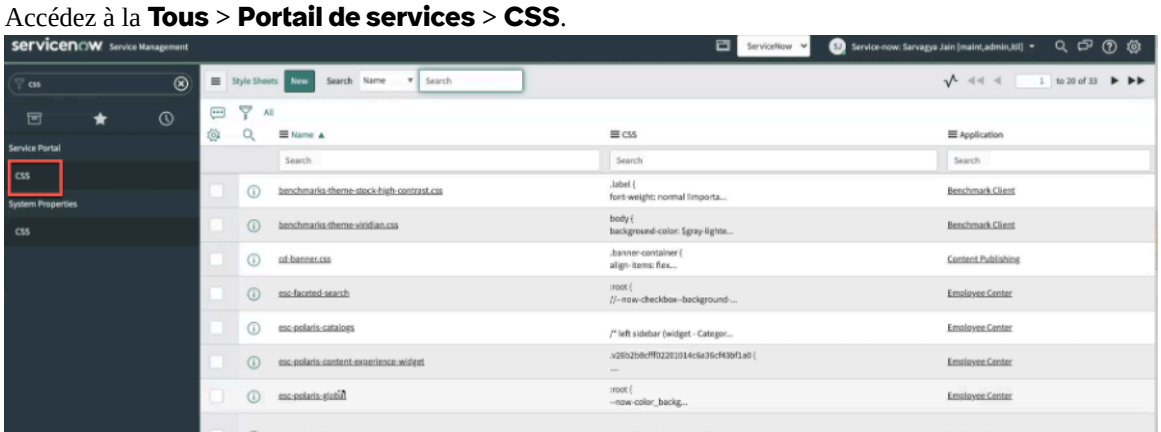
Vous pouvez masquer l'option de messagerie instantanée qui s'affiche dans l'onglet Employee Center dans Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **CSS**.

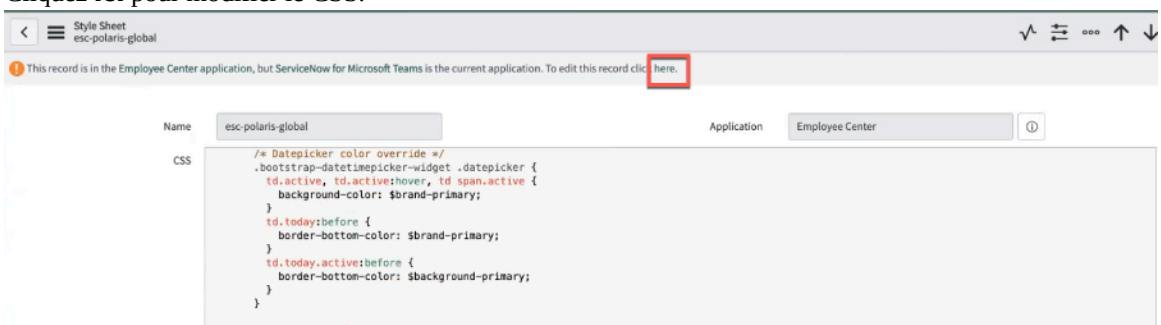


2. Cliquez sur votre CSS personnalisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez **ici** pour modifier le CSS.



4. Personnalisez le code suivant comme il vous convient et collez-le dans le CSS.

```
/* Embedded portal */

The code shared to disable chat button is an example. You need to customize as required to disable chat button.

.embedded-experience .sp-ac-btn {
      display: none;
    }
```

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

6. Actualisez l'onglet du portail personnalisé dans Microsoft Teams.

Masquer le bouton de déconnexion sur le portail personnalisé

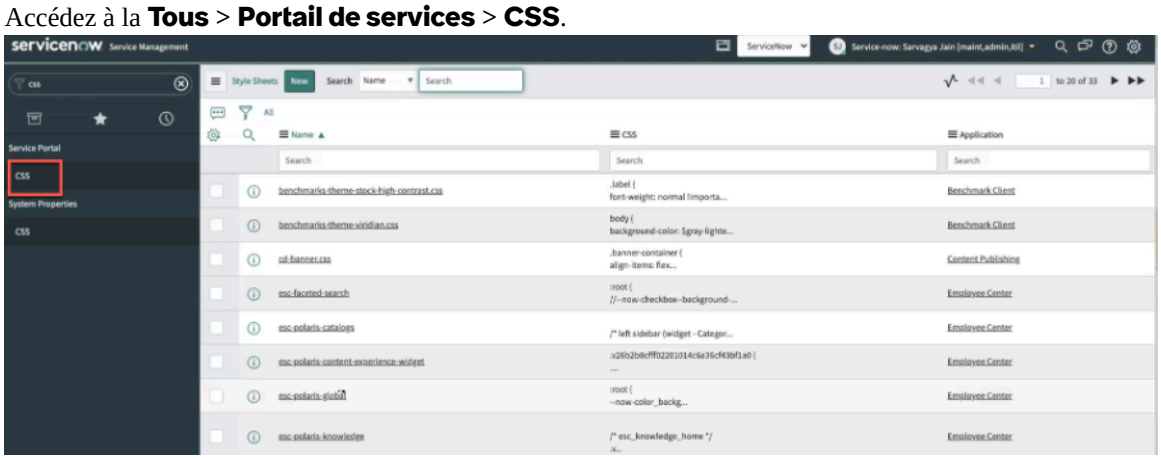
Vous pouvez masquer l'option de déconnexion qui s'affiche dans l'onglet Employee Center dans Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **CSS**.

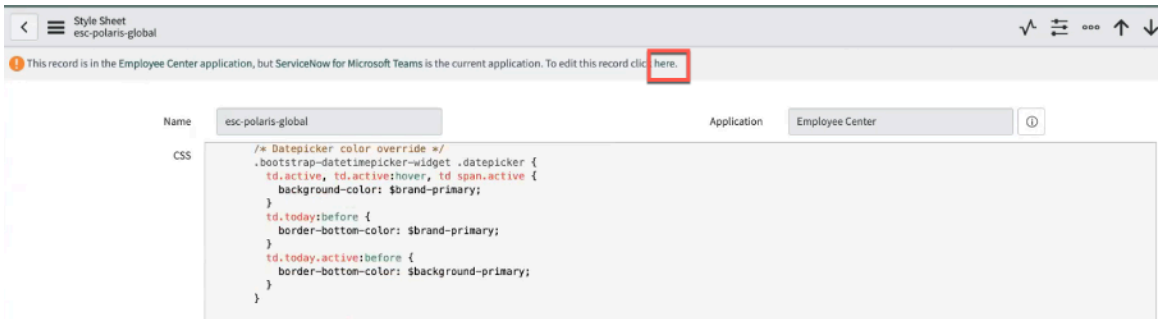


2. Cliquez sur votre CSS personnalisé.

3. Cliquez **ici** pour modifier le CSS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Pour désactiver le bouton de déconnexion de l'application de bureau Microsoft Teams :

   Personnalisez le code suivant comme il vous convient et collez-le dans le CSS.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable the logout button is an example. You need to customize as
 required to disable logout button.*/

.embedded-experience .avatar-drop-down .header-menu-item:last-child {
      display: none;
    }
```

5. Pour désactiver le bouton de déconnexion de l'application mobile Microsoft Teams :

   Personnalisez le code suivant comme il vous convient et collez-le dans le CSS.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable logout button is an example. You need to customize as required
 to disable logout button.*/

.embedded-experience .impersonate-and-logout {
        div > ul > li:last-child {
          display: none !important;
        }
    }
```

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
7. Actualisez l'onglet du portail personnalisé dans Microsoft Teams.

Widget de messagerie instantanée Microsoft Teams dans Centre des employés

Le widget Messagerie instantanée Teams permet aux employés de consulter ou de continuer les conversations instantanées avec des agents, et d'afficher et d'accéder au contenu des fichiers joints dans l'Centre des employés. Ce widget est disponible via l'intégration de Gestion des services informatiques à l'application Microsoft Teams.

À l'aide du widget Messagerie instantanée Teams, les employés peuvent accéder aux conversations de messagerie instantanée Microsoft Teams spécifiques des tickets dans l'Centre des employés. Si vous installez ServiceNow for Microsoft Teams dans votre environnement, la fonctionnalité du widget Messagerie instantanée Teams s'applique aux tables suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Élément de demande (sc_req_item)
- Incident (incident)
- Demande de changement (change_request)

L'administrateur peut étendre la fonctionnalité du widget Messagerie instantanée Teams à d'autres tables.

Les employés peuvent effectuer les actions suivantes associées à leurs tickets :

- Afficher les conversations de messagerie instantanée avec des agents.
- Afficher et consulter le contenu des fichiers joints partagés avec des agents.
- Poursuivre une conversation de messagerie instantanée avec l'agent gérant le ticket à l'aide de l'application Microsoft Teams sans avoir à quitter l'Centre des employés.
- Afficher la liste des personnes participant à leur conversation de messagerie instantanée.

Ajouter le widget de messagerie instantanée Microsoft Teams

Ajoutez le widget Messagerie instantanée Teams pour permettre aux employés de consulter ou de continuer les conversations instantanées avec des agents, et d'afficher et d'accéder au contenu des fichiers joints dans l'Centre des employés.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard**.
2. Sur la page Configurations des tickets, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Configuration des tickets.
   Pour plus d'informations sur la description des champs, consultez Configurer la page Ticket standard .
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le menu d'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe Configurations de l'onglet, sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire Configurations de l'onglet.

   Certains champs nécessitent des valeurs spécifiques de cette tâche.

   - Pour le champ **Type**, sélectionnez **Personnalisé**.
   - Pour le champ **Nom de l'onglet**, saisissez Teams chat.
   - Pour le champ **Widget**, recherchez et sélectionnez **Messagerie instantanée Teams**.

Formulaire de configuration des onglets

Champ	Description
Type	Type d'onglet dépendant de l'affichage d'un widget. Les options possibles sont les suivantes : ○ Activité ○ Demandes associées ○ Pièces jointes ○ Personnalisé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Éditeur de variable (lecture seule) ○ Outil de synthèse de variables
Nom de l'onglet	Nom de l'onglet.
Application	Application associée à la configuration des tickets.
Ordre	Ordre dans lequel l'onglet doit être affiché dans la section Onglets. L'onglet dont la valeur d'ordre est la moins élevée est l'onglet sélectionné lors du chargement de la page.
Avancé	Option permettant d'activer l'ajout d'un script pour la visibilité de l'onglet. Par défaut, cette case est décochée.
Visible (script)	Script pour la visibilité de l'onglet. ○ Si le script renvoie la valeur true, l'onglet est visible sur la page Ticket standard. ○ Si le script renvoie la valeur false, l'onglet n'est pas visible sur la page Ticket standard. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.
Visible	Conditions de la visibilité de l'onglet. Ce champ ne s'affiche pas si la case **Avancé** est cochée.
Widget	Widget qui doit être affiché dans la section Onglets. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**.
Paramètres de widget	Liste des paramètres de widget d'onglets séparés par des virgules. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**.

7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. Sur le formulaire Configuration du ticket, cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

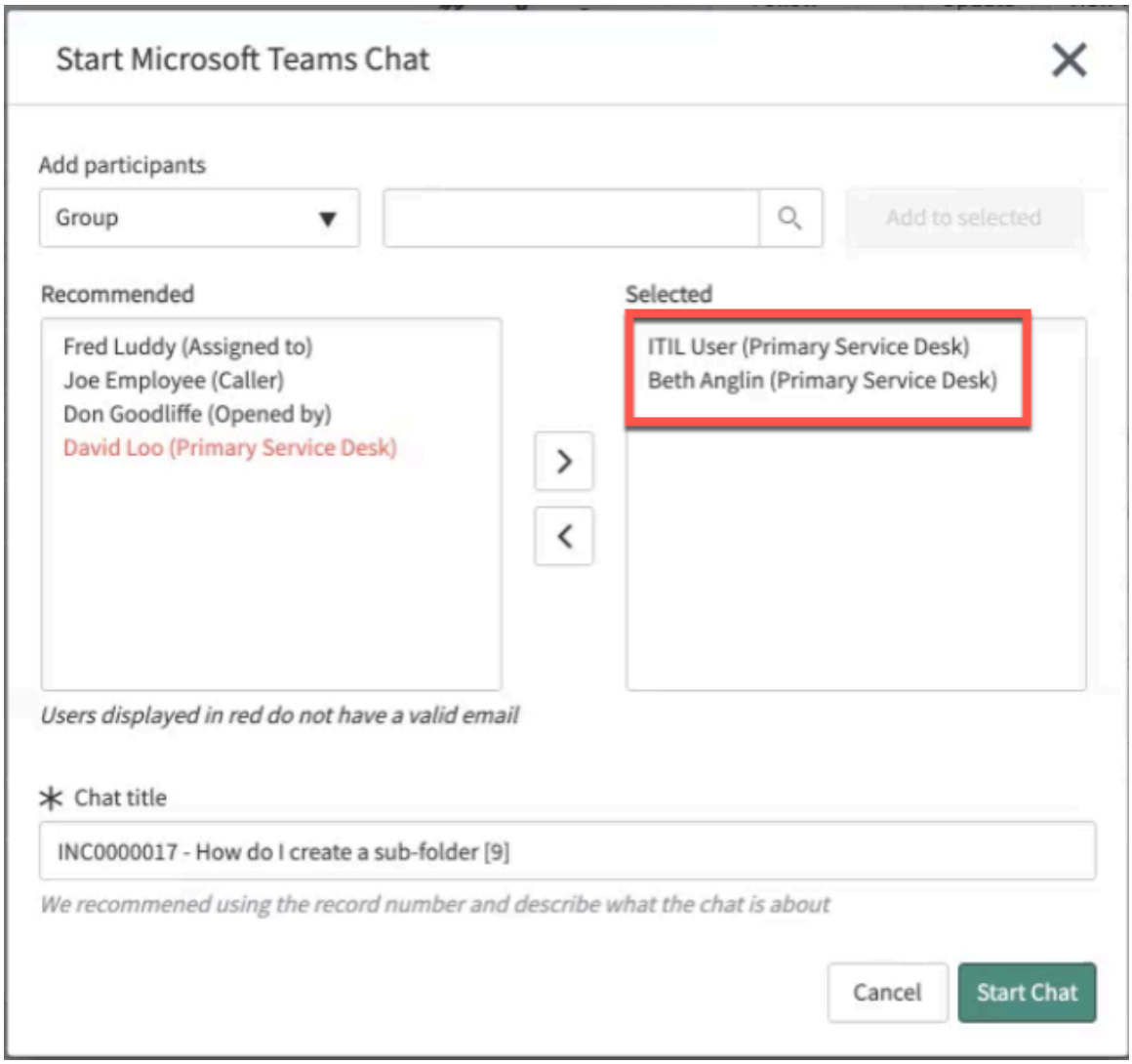
L'onglet Messagerie instantanée Teams est ajouté à chaque enregistrement de la page Ma demande de l'Centre des employés pour le type de ticket ou la table configurée.

Inclure les utilisateurs On-Call Scheduling pour lancer la messagerie instantanée Microsoft Teams

Les utilisateurs associés à On-Call Scheduling s'affichent dans la colonne Selected (Sélectionné) du modal **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La propriété système *sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action* est créée pour prendre en charge cette fonctionnalité. Vous pouvez étendre cette fonctionnalité aux tables de changements et de demandes.

Pour plus d'informations sur On-Call Scheduling, consultez On-Call Scheduling On-Call Scheduling .

Étendre les utilisateurs On-Call Scheduling pour lancer la messagerie instantanée Microsoft Teams

Affichez la liste des utilisateurs On-Call Scheduling dans Start Microsoft Teams Chat (Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams) pour un changement, une demande ou un élément de demande.

Avant de commencer

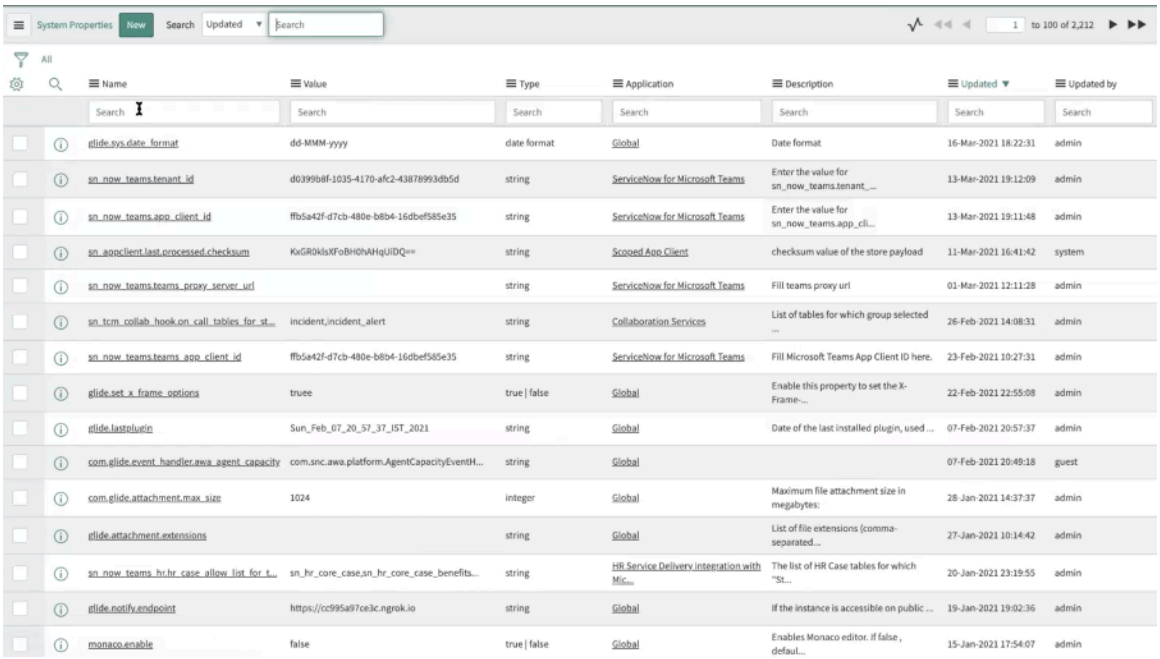
Rôle requis : admin

Procédure

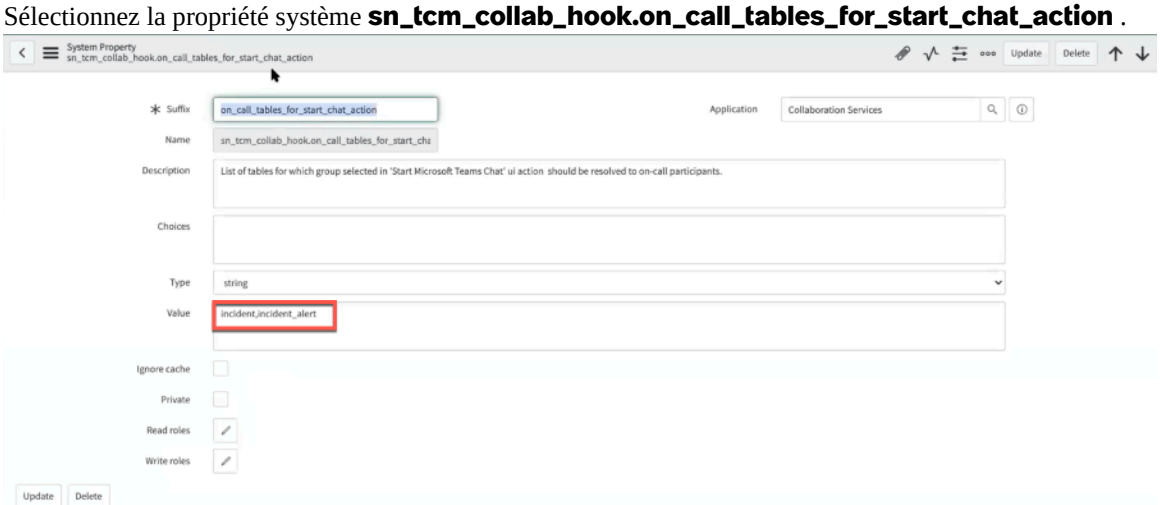
1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
   La liste des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Dans le champ de recherche Name (Nom), saisissez `sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action`.
3. Sélectionnez la propriété système **sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action** .



4. Dans le champ Value (Valeur), indiquez les tables auxquelles vous devez étendre la fonctionnalité. Exemple : changement, demande.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer la fonctionnalité Chat to call (Messagerie instantanée pour appeler)

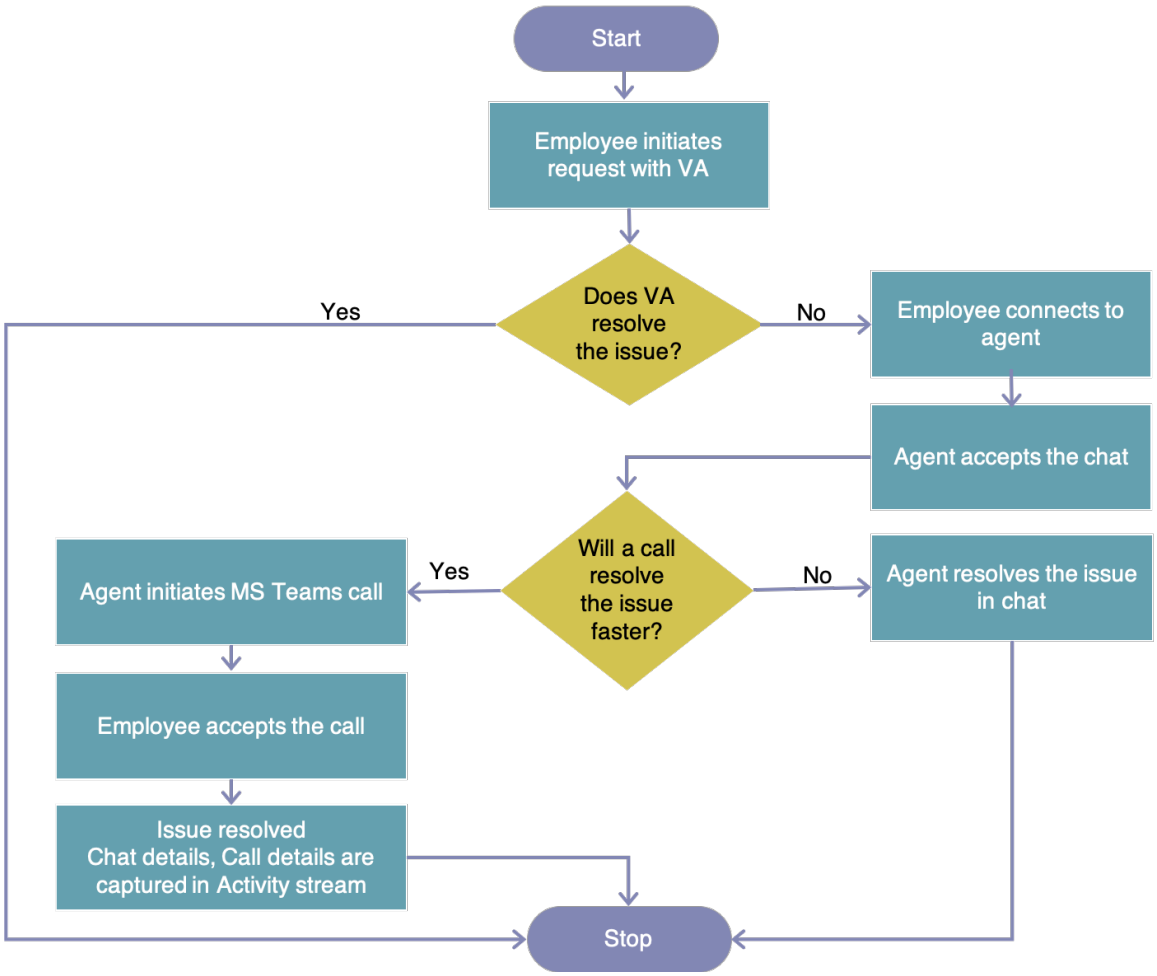
Configurez la fonctionnalité Chat to call (Messagerie instantanée pour appeler) dans votre instance pour permettre aux agents de collaborer avec le demandeur afin de résoudre le problème.

La fonctionnalité Chat to call (Messagerie instantanée pour appeler) aide le demandeur à résoudre rapidement ses problèmes.

Voici le diagramme de flux de la fonctionnalité de messagerie instantanée pour appeler :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour activer la fonctionnalité Chat to call (Messagerie instantanée pour appeler), vous devez installer les modules d'extension Chat d'agent d'espace de travail, Notify et Connecteur Notify pour Microsoft Teams dans votre instance. Vous devez également installer ServiceNow for Teams avec Virtual Agent ou Virtual Agent Lite. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Configurer Messagerie instantanée d'agent
- Activer Notify
- Connecteur Notify pour Microsoft Teams

Pour en savoir plus sur le workflow pour le flux de la messagerie instantanée pour appeler, consultez Promouvoir la messagerie instantanée pour passer un appel à partir de Workspace.

Accéder à l'application ServiceNow for Microsoft Teams

Permet aux utilisateurs d'interagir avec les agents à partir de l'application Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour recevoir des notifications de Virtual Agent, les utilisateurs doivent associer leurs comptes à Microsoft Teams. Les utilisateurs invités ne peuvent pas recevoir de notifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Cliquez sur **Applications**.
3. Dans le champ de recherche des applications, entrez ServiceNow for Microsoft Teams.
4. Cliquez sur l'application **ServiceNow for Microsoft Teams**.
5. Cliquer sur **Ouvrir**.

Résultats

L'application **ServiceNow for Microsoft Teams** est installée avec succès dans votre application Microsoft Teams.

Créer un champ d’e-mail personnalisé pour lancer la messagerie instantanée Microsoft Teams

Créez un champ d'e-mail personnalisé pour utiliser l'application Microsoft Teams afin de lancer une conversation de messagerie instantanée et permettre aux agents de résoudre les problèmes informatiques et liés aux RH des utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sécurité de système** > **Utilisateurs et groupes** > **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur un utilisateur.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l’en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
4. Remplissez les champs de la section Créer un nouveau champ.

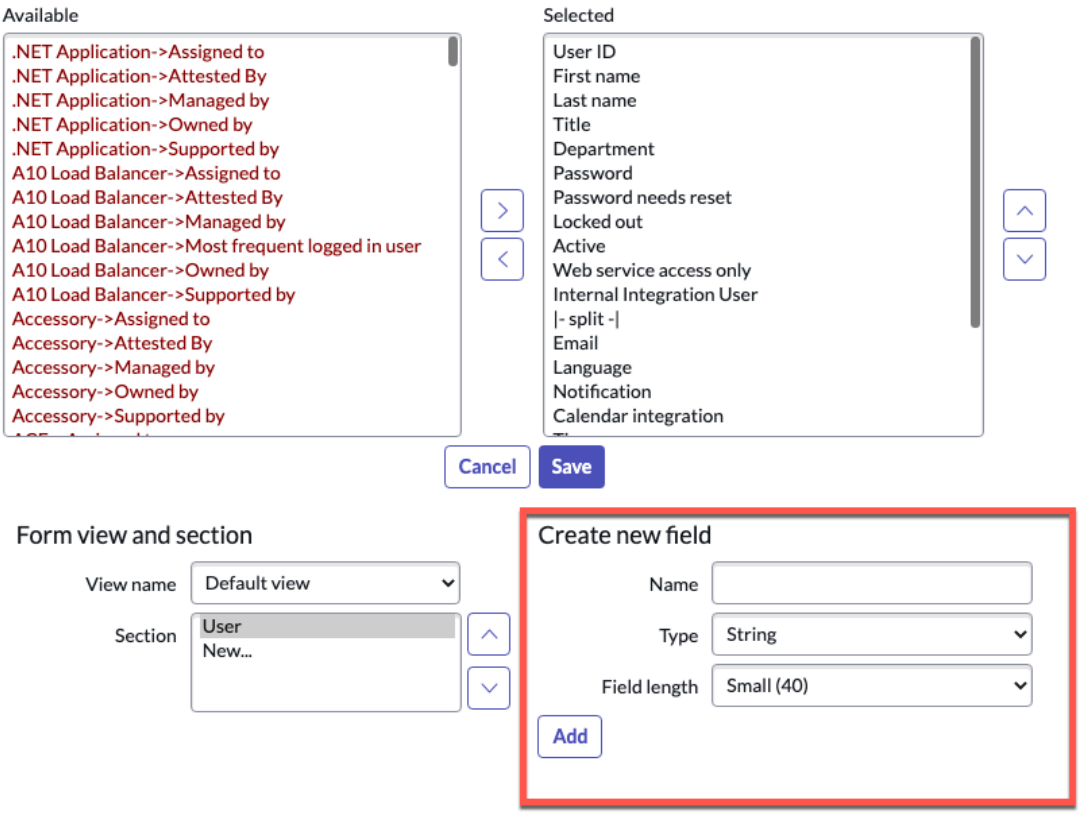
Créer un nouveau champ

Champ	Description
Nom	Saisissez le nom du champ tel que vous souhaitez qu'il apparaisse sur les formulaires et les listes. Exemple : Nom principal de l'utilisateur
Type	Sélectionnez le type de champ **Chaîne**.
Longueur du champ	Sélectionnez une longueur de champ. Ce champ n'est visible que pour certains types de champ.

5. Cliquez sur **Ajouter**.

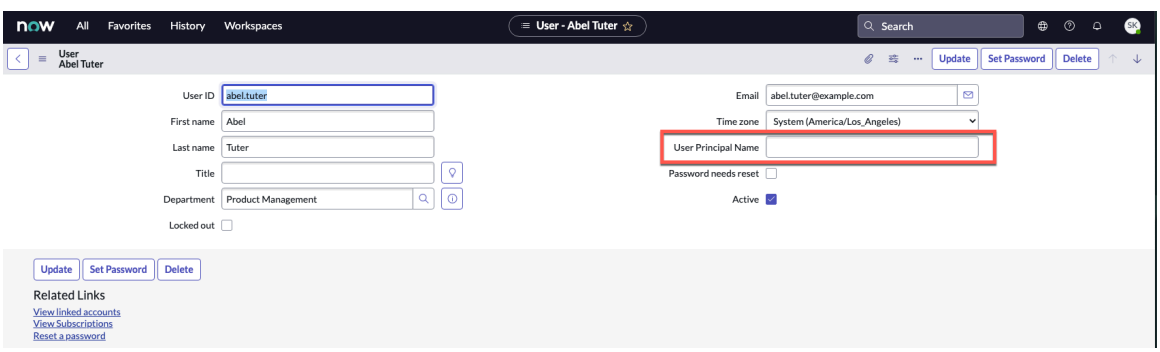
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Dans la colonne Selected slush bucket (Zone de sélection sélectionnée), déplacez le champ à l'emplacement souhaité sur le formulaire.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Le champ apparaît maintenant sur le formulaire à l'emplacement désigné.



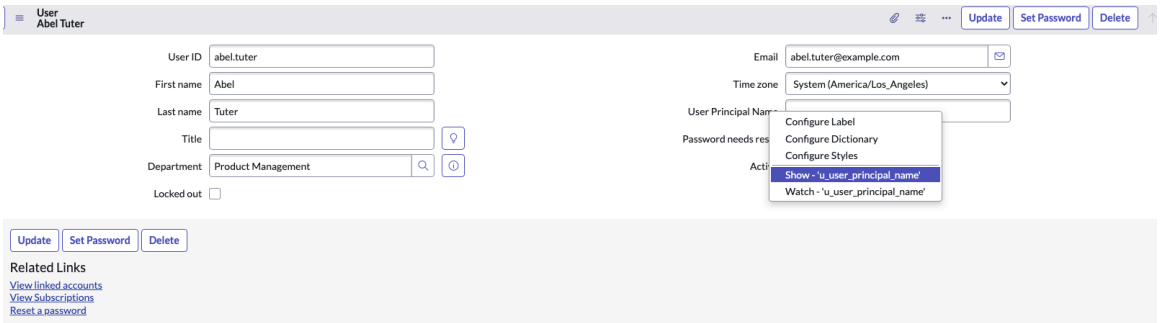
   L'administrateur doit saisir l'e-mail utilisé pour Microsoft Teams dans ce champ.

   Vous devez configurer la valeur de champ nouvellement créée comme champ par défaut pour lancer des conversations de messagerie instantanée avec l'employé dans Microsoft Teams.

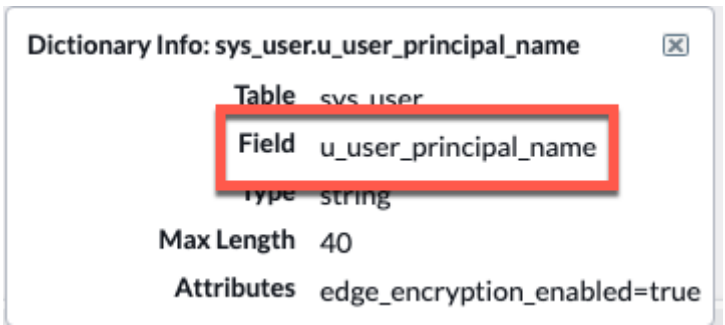
8. Cliquez avec le bouton droit sur le champ, puis sur **Afficher <valeur du nom du champ>**.

Traduction automatique

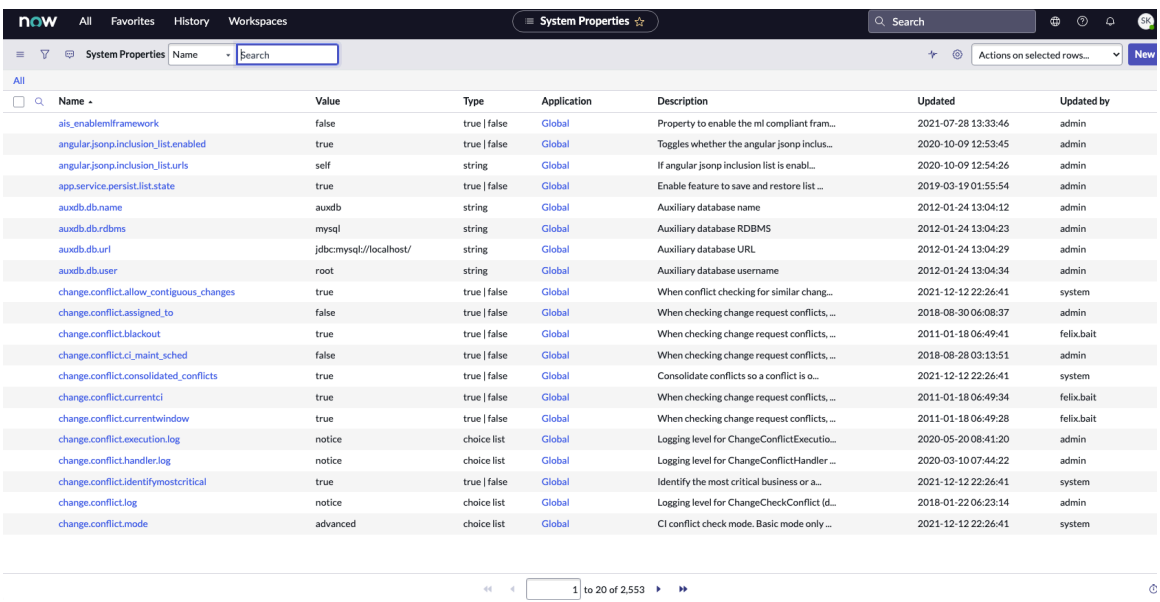
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



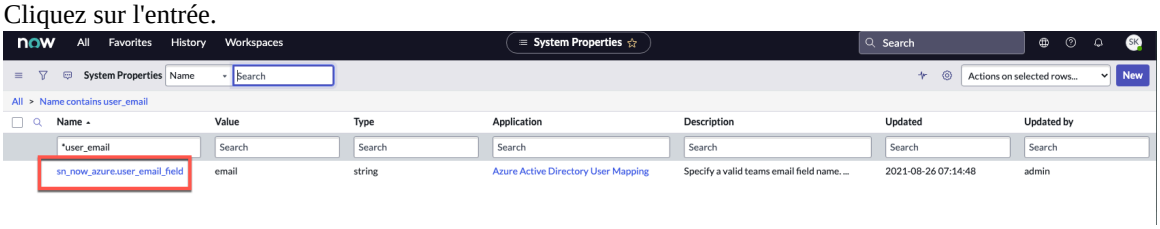
Les informations de dictionnaire du nom de champ peuvent être consultées.



9. Cliquez avec le bouton droit sur le **Champ** et copiez la valeur.
10. Dans le champ de recherche, entrez `sys_properties.list` pour afficher la liste de toutes les propriétés système.



11. Dans la colonne Nom, recherchez la propriété `*user_email`.
12. Cliquez sur l'entrée.



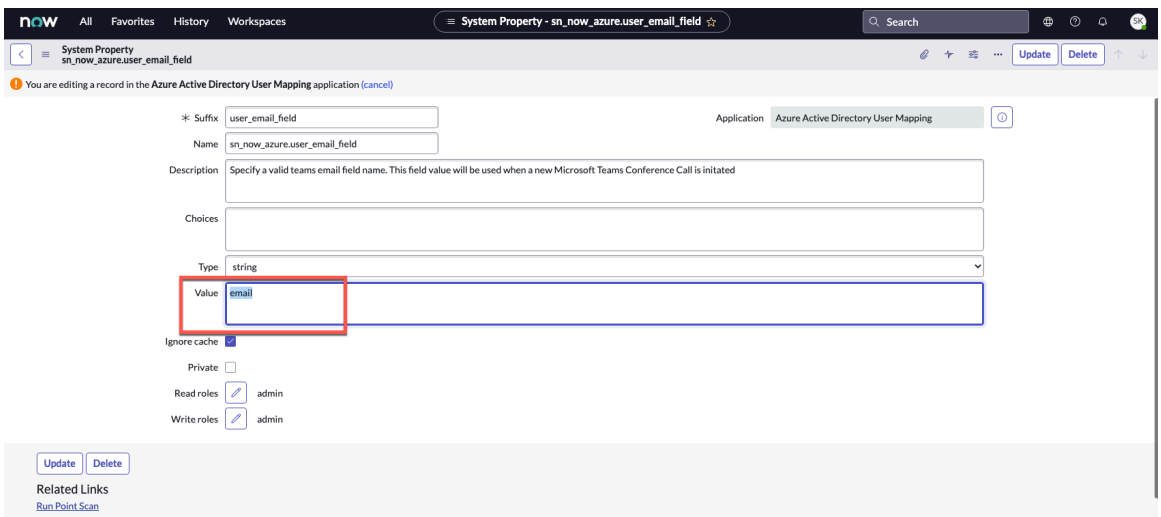
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l'enregistrement n'est pas modifiable, cliquez sur **Modifier** dans l'en-tête ici pour le modifier.

13. Mettez à jour le champ **Valeur** avec le nouveau nom de champ créé.

    La valeur par défaut est **email**.



14. Cliquez sur **Mettre à jour**.

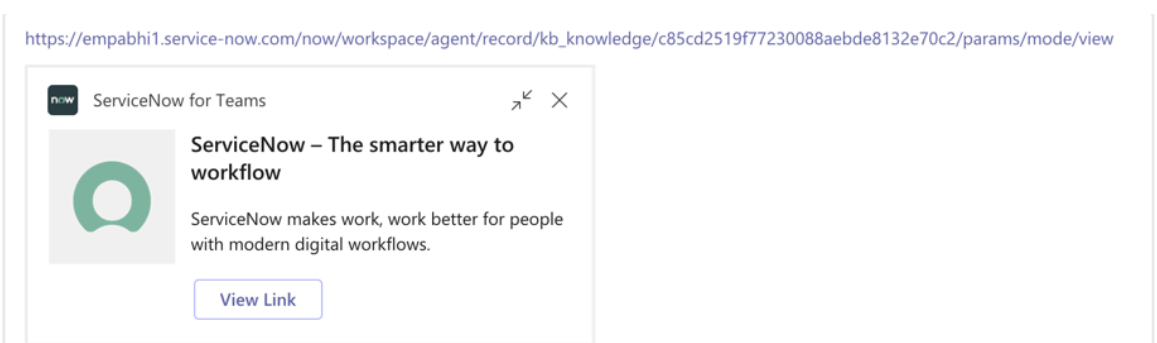
> **Remarque :**
> Assurez-vous que l'adresse e-mail de tous les utilisateurs du champ nouvellement créé est mise à jour avec l'e-mail associé à l'application Microsoft Teams.

Déployer les liens Web dans la messagerie instantanée Microsoft Teams

ServiceNow for Microsoft Teams prend en charge le déploiement de liens. Le déploiement de lien génère un aperçu enrichi en contenu lorsqu'un lien pris en charge est partagé dans une conversation avec un utilisateur dans Microsoft Teams.

Pour activer le déploiement de lien, vous devez créer et télécharger le fichier manifeste, puis le charger dans Microsoft Teams. Pour télécharger le fichier manifeste, consultez Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications prépubliées.

Dans une conversation dans l'application Microsoft Teams, le contenu de l'URL s'affiche dans un aperçu pour l'utilisateur sous forme de carte adaptative. L'aperçu est généré en fonction du contenu partagé dans l'URL.



Le contenu de la carte adaptative s'affichera uniquement pour les articles de la base de connaissances publics et les éléments de catalogue. Toutefois, la carte adaptative affiche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

du contenu générique pour tous les liens privés dans les conversations de messagerie instantanée.

Activer le déploiement de lien

Activez le déploiement de lien dans le fichier manifeste pour prévisualiser le contenu du lien partagé dans les conversations de messagerie instantanée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

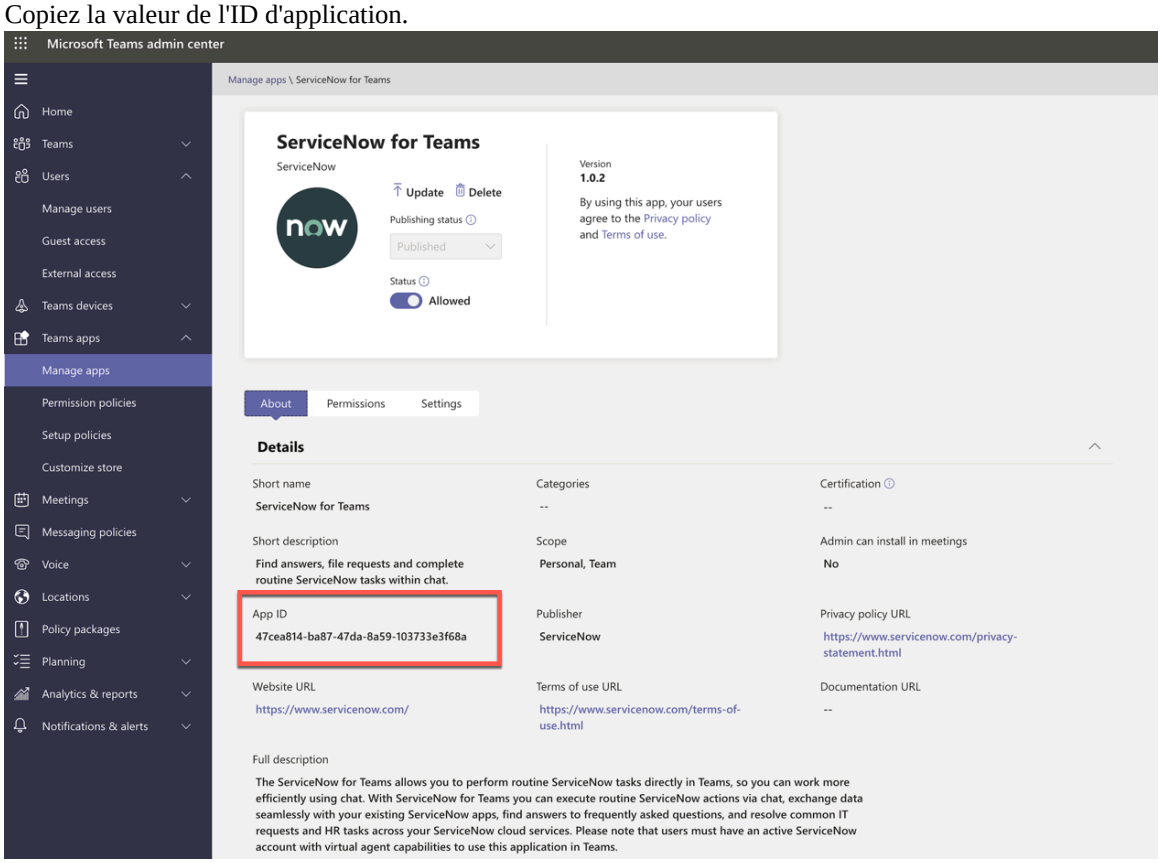
1. Créez et téléchargez un fichier manifeste.

   Pour plus d'informations, consultez Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications prépubliées.

   Activez l'option de déploiement de lien dans l'onglet **Informations génériques** lorsque vous travaillez sur le fichier manifeste.

   Après avoir téléchargé le fichier manifeste dans l'application Microsoft Teams, vous devez mettre à jour la valeur de l'ID d'application ServiceNow for Teams à partir du centre d'administration Microsoft Teams dans votre instance ServiceNow.

2. Connectez-vous au centre d'administration Microsoft Teams.
3. Accédez à la **Applications Teams** > **Gérer les applications**.
4. Recherchez et cliquez sur l'application **ServiceNow for Teams**.
5. Copiez la valeur de l'ID d'application.

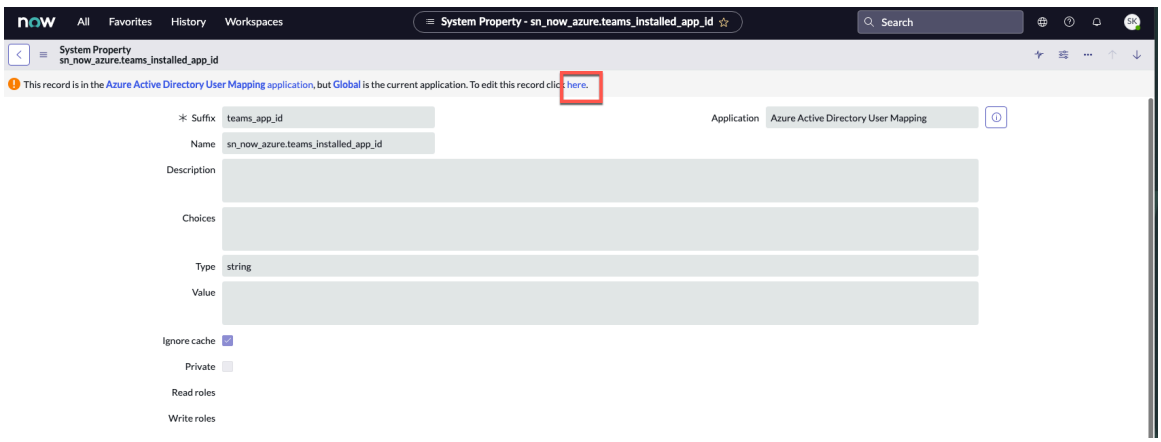


6. Dans votre instance ServiceNow, recherchez `sys_properties. LIST`.

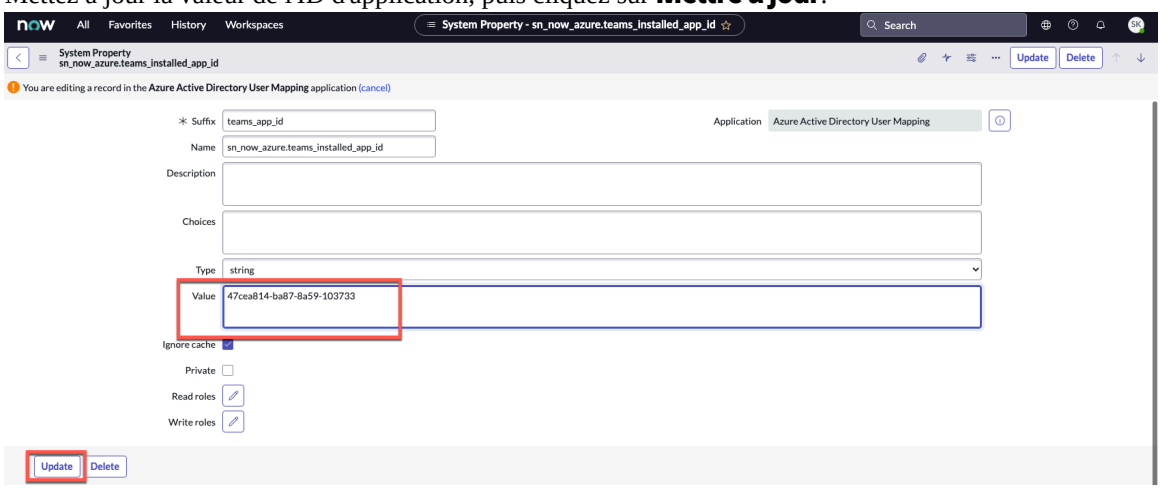
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Dans le champ Nom, recherchez la valeur sn_now_azure.teams_installed_app_id.
8. Cliquez sur l'entrée pour afficher les propriétés.
   Si l'enregistrement n'est pas modifiable, cliquez ici pour le modifier.



9. Mettez à jour la valeur de l'ID d'application, puis cliquez sur **Mettre à jour**.



Configurer la propriété système pour ouvrir les liens non déployés

Configurez la propriété pour afficher le contenu lorsque l'utilisateur clique sur la carte adaptative partagée dans la conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définir la propriété sur true permet d'ouvrir tous les liens liés au portail configurés dans l'application. Tous les liens non liés au portail s'ouvrent dans le navigateur.

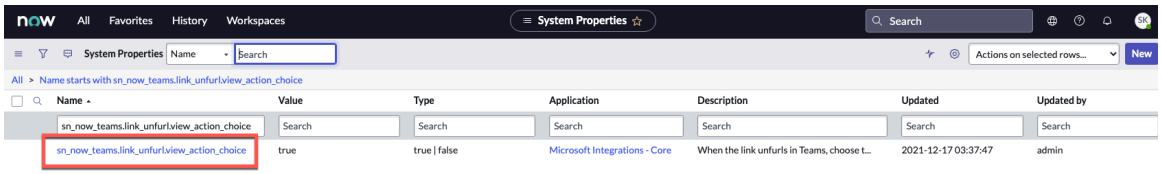
Par défaut, cette propriété est définie sur true. Si vous définissez la propriété sur false, tous les liens partagés dans les conversations de messagerie instantanée s'ouvriront dans le navigateur.

Procédure

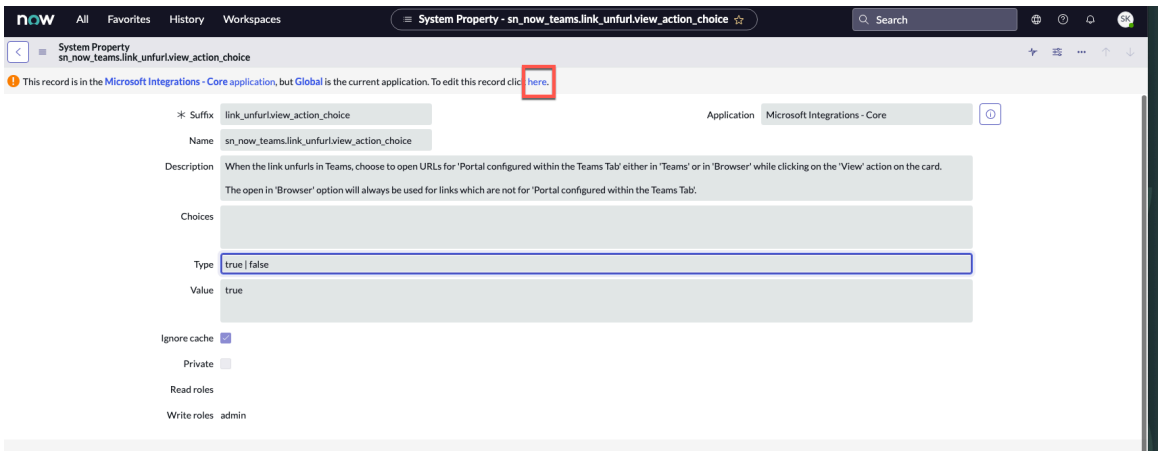
1. Dans votre instance ServiceNow, recherchez sys_properties.list.
2. Dans la colonne Nom, recherchez la propriété sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice.

Traduction automatique

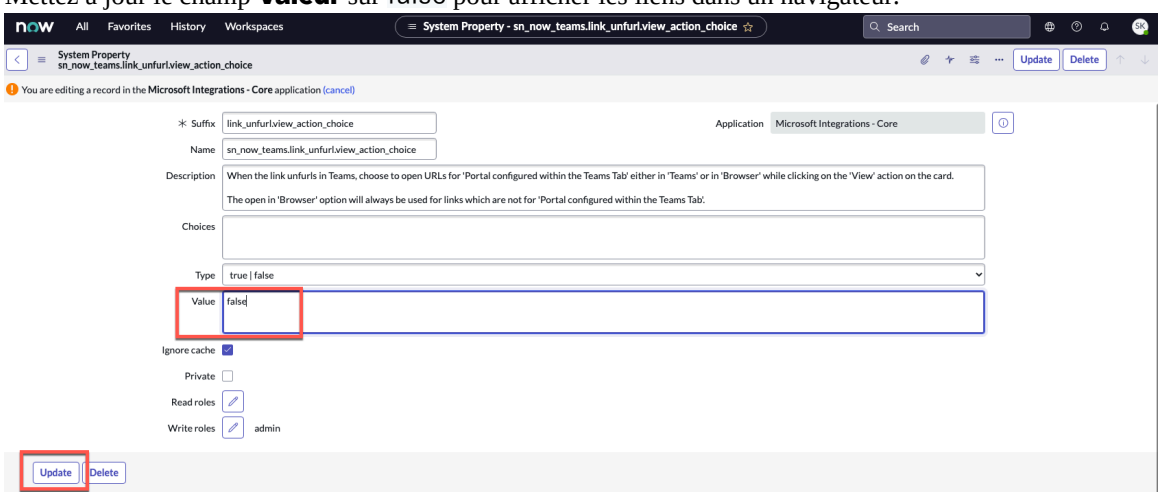
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Cliquez sur la propriété.
   Si l'enregistrement n'est pas modifiable, cliquez ici pour le modifier.



4. Mettez à jour le champ **Valeur** sur `false` pour afficher les liens dans un navigateur.



5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer HR Service Delivery integration with Microsoft Teams

Effectuez les procédures suivantes pour configurer HR Service Delivery Integration With Microsoft Teams.

Examiner les notifications actives pour Microsoft Teams

Les notifications ajoutées par ServiceNow for Microsoft Teams peuvent dupliquer les notifications existantes dans votre instance. Examinez et désactivez toutes les notifications en double pour éviter de notifier les utilisateurs plusieurs fois pour le même événement.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

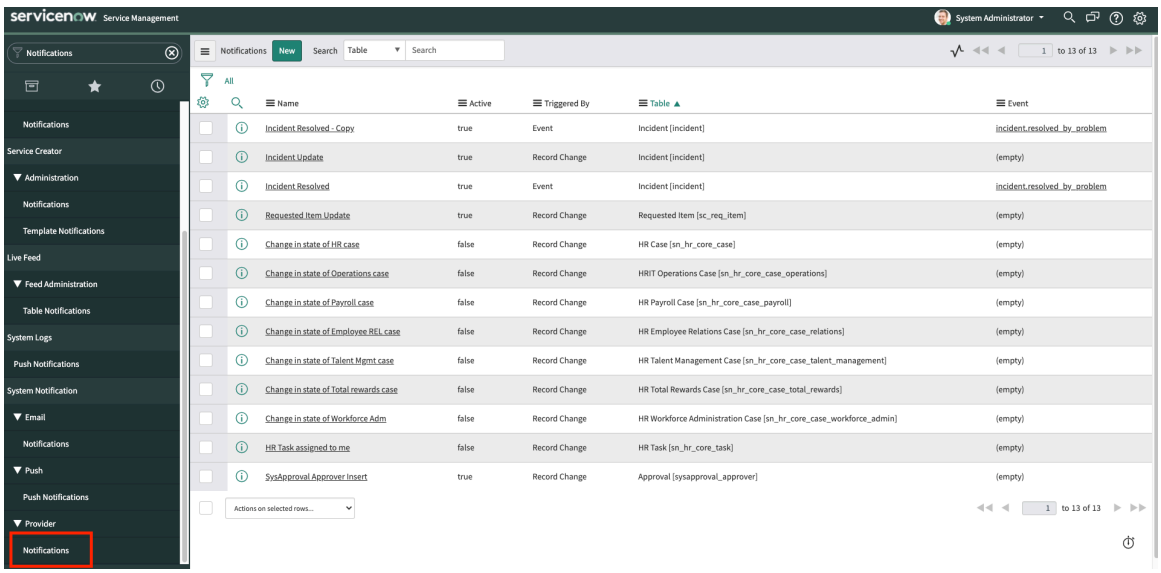
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

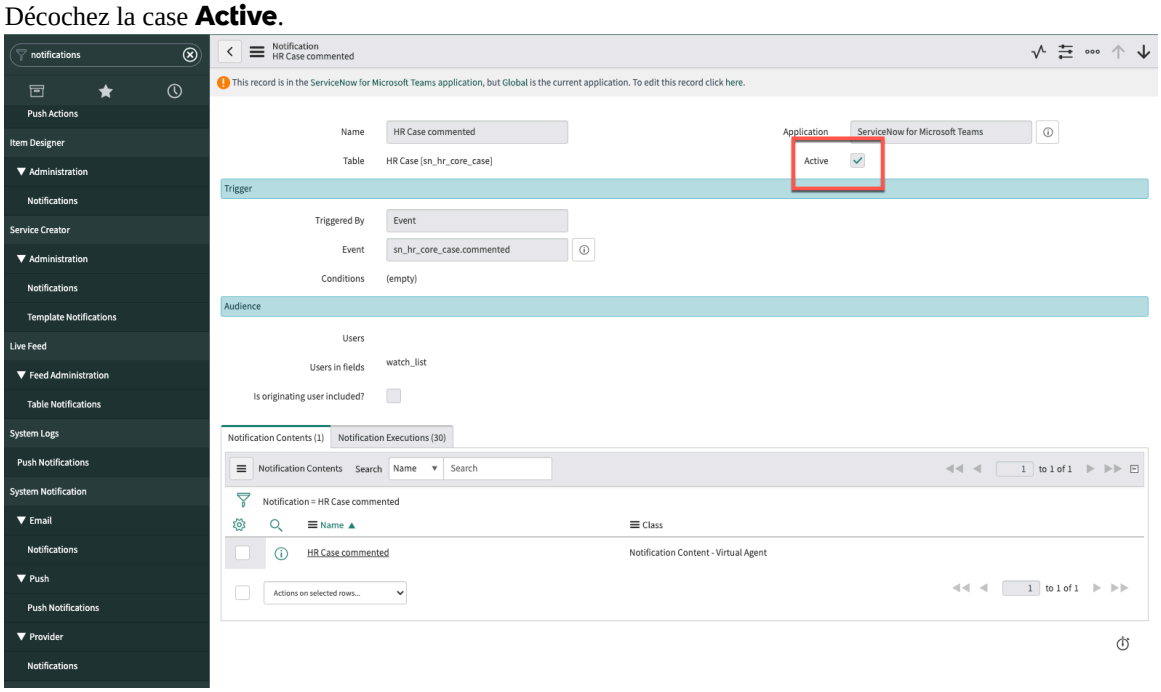
Une notification en double de ticket RH s'affichera après l'installation de l'intégration HR Service Delivery à l'application Microsoft Teams.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Notifications** > **Notifications des fournisseurs**.



2. Recherchez la notification **Ticket RH**.
3. Cliquez sur la notification **Ticket RH**.
4. Décochez la case **Active**.



5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer Request-based Chats pour l'importation de messages de Microsoft Teams vers ServiceNow

La configuration Request-Based Chats pour les applications Gestion des services informatiques Integration with Microsoft Teams et HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams permet

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

au système d'importer automatiquement les conversations de messagerie instantanée entre les agents et les employés.

Si vous installez ServiceNow for Microsoft Teams dans votre environnement, la fonctionnalité d'importation automatique est applicable par défaut pour les tables suivantes.

- Tâche RH Core (sn_hr_core_task)
- Ticket des événements de cycle de vie RH (sn_hr_le_case)
- Ticket HR Core (sn_hr_core_case)
- Élément de demande (sc_req_item)
- Tâche (sc_task)
- Incident (incident)
- Demande (sc_request)
- Demande de changement (change_request)

L'administrateur peut étendre la fonctionnalité d'importation automatique aux autres tables, le cas échéant. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Créer un mappage de demandeur.

Si vous mettez à niveau votre instance ServiceNow vers Gestion des services informatiques Integration with Microsoft Teams 2.2.0 ou HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams 2.2.0, vous devez activer manuellement la fonctionnalité d'importation automatique.

Fonctionnalité d'importation automatique de messages

Tous les messages instantanés de Microsoft Teams sont importés automatiquement dans l'instance ServiceNow après un intervalle de 30 minutes. Le système recherche tous les nouveaux messages dans toutes les messageries instantanées et les importe dans l'instance ServiceNow.

L'intervalle d'interrogation augmentera progressivement jusqu'à l'arrêt de l'interrogation pour éviter son exécution continue sur des conversations inactives qui ne contiennent aucun nouveau message.

Le système vérifie toutes les 30 minutes si des nouveaux messages sont enregistrés. S'il ne détecte aucun nouveau message, le système effectue la vérification après un intervalle de 1 heure, puis de 2 heures, puis de 4 heures et enfin de 8 heures. S'il n'y a aucun nouveau message après un intervalle de 8 heures pendant 7 jours, l'interrogation de l'importation automatique est désactivée.

Si un message est enregistré pendant l'un des intervalles, le minuteur d'importation automatique recherche des nouveaux messages lors de l'intervalle suivant et les importe. Le minuteur est ensuite réinitialisé sur l'intervalle de 30 minutes.

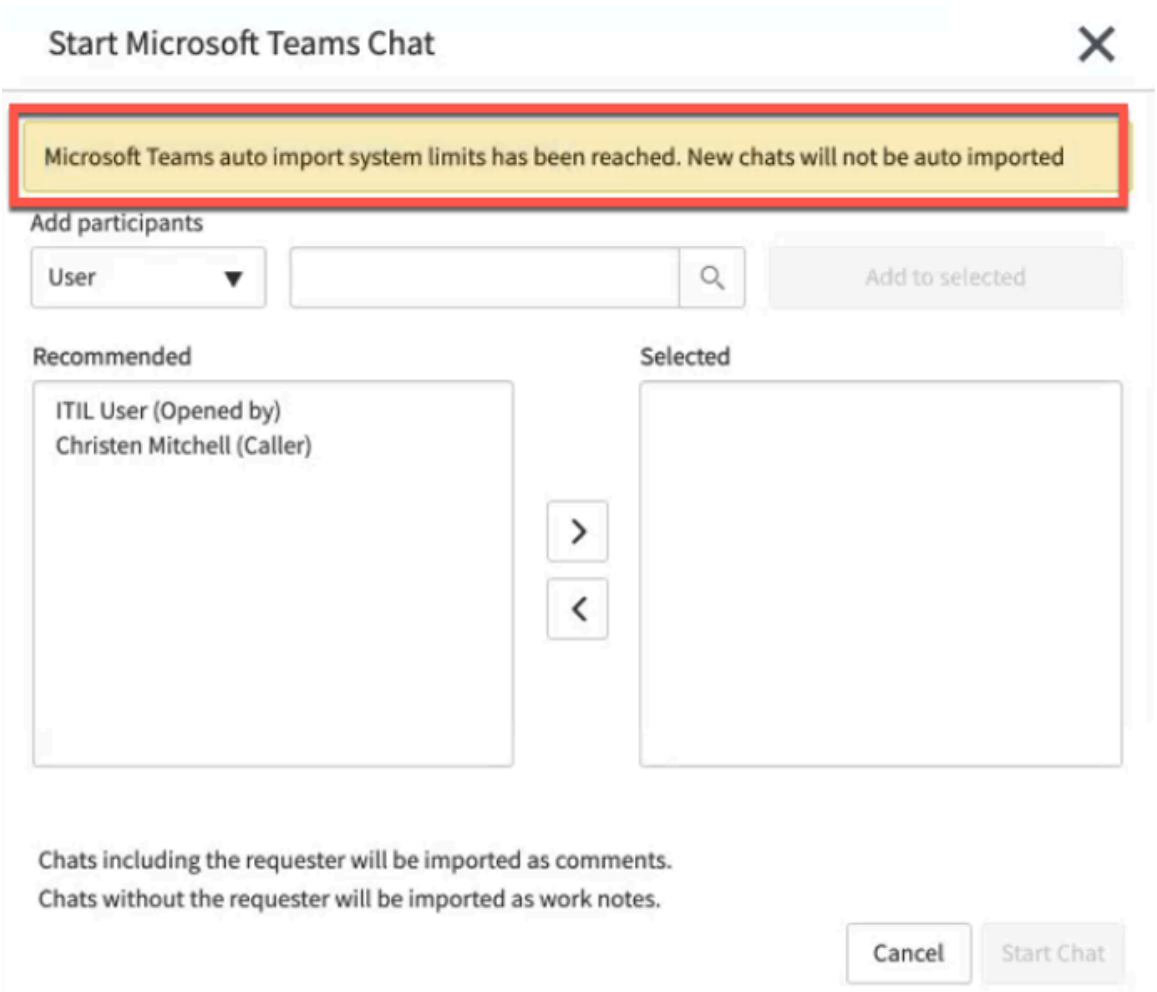
Limites système

Le système importe un maximum de 500 messageries instantanées actives dans un intervalle de 30 minutes. Si plus de 500 messageries instantanées sont actives, le système n'importera pas automatiquement les nouveaux enregistrements de messagerie instantanée de l'intervalle de 30 minutes.

Le système exécute un maximum de 10 000 flux secondaires pour importer les messageries instantanées d'un intervalle de 30 minutes, de 1 heure, de 2 heures, de 4 heures et de 8 heures. Il s'agit d'un décompte de tous les flux secondaires actifs qui importent automatiquement les messages dans ServiceNow.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le système atteint la limite, un message s'affiche et indique à l'agent que le niveau système est atteint et que la messagerie instantanée ne peut pas être importée automatiquement dans le modal **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.



Lorsque le ticket est fermé, le système déclenche une dernière importation automatique des nouveaux messages dans les notes de travail (historique des conversations instantanées).

S'il existe un enregistrement d'interaction associé à l'enregistrement parent, le premier sera également fermé. L'enregistrement de messagerie instantanée sera également fermé dans le cadre de ce flux.

Pour continuer à utiliser la configuration par défaut, vous pouvez ignorer les procédures suivantes pour étendre la fonctionnalité d'importation automatique. Toutefois, si vous souhaitez étendre la fonctionnalité d'importation automatique à d'autres tables, effectuez les étapes mentionnées dans les rubriques ci-après.

Configurer la messagerie instantanée pour activer l'importation automatique

Créez une configuration de messagerie instantanée pour importer automatiquement les messageries instantanées entre les agents et les demandeurs en vue d'ajouter des tables supplémentaires et étendre la fonctionnalité d'importation automatique.

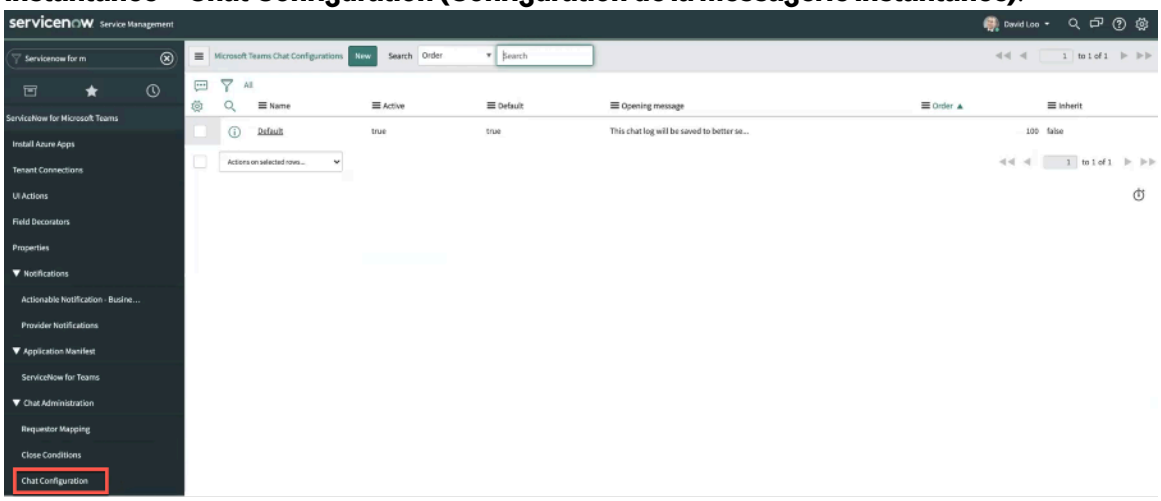
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Administration de messagerie instantanée** > **Chat Configuration (Configuration de la messagerie instantanée)**.



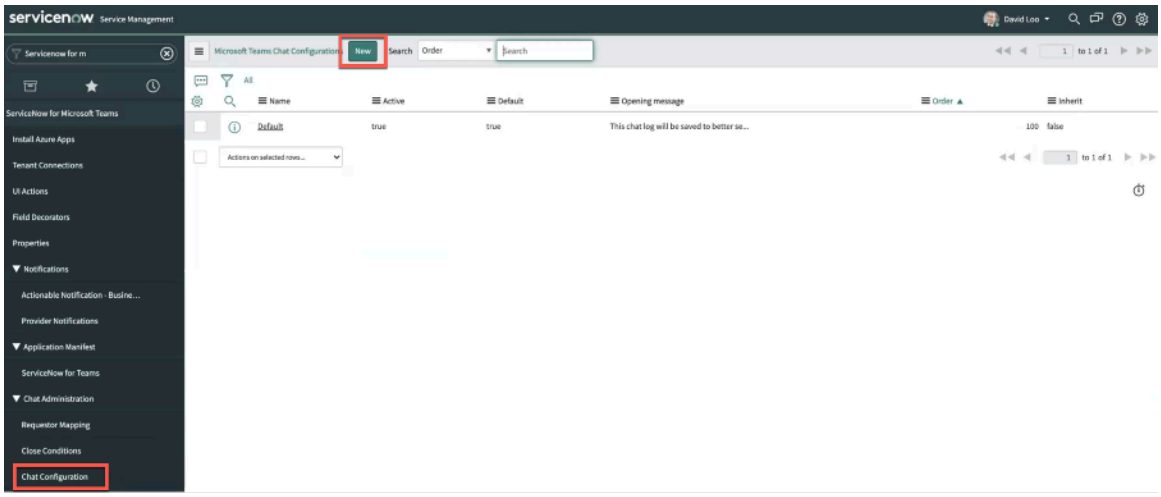
2. Cliquez sur l'option **Par défaut** pour afficher la configuration OOB par défaut.

> **Remarque :**
> Pour importer automatiquement des messageries instantanées dans certaines conditions spécifiques, créez une condition.

3. Accédez à la **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Administration de messagerie instantanée** > **Chat Configuration (Configuration de la messagerie instantanée)**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Renseignez les champs du formulaire.

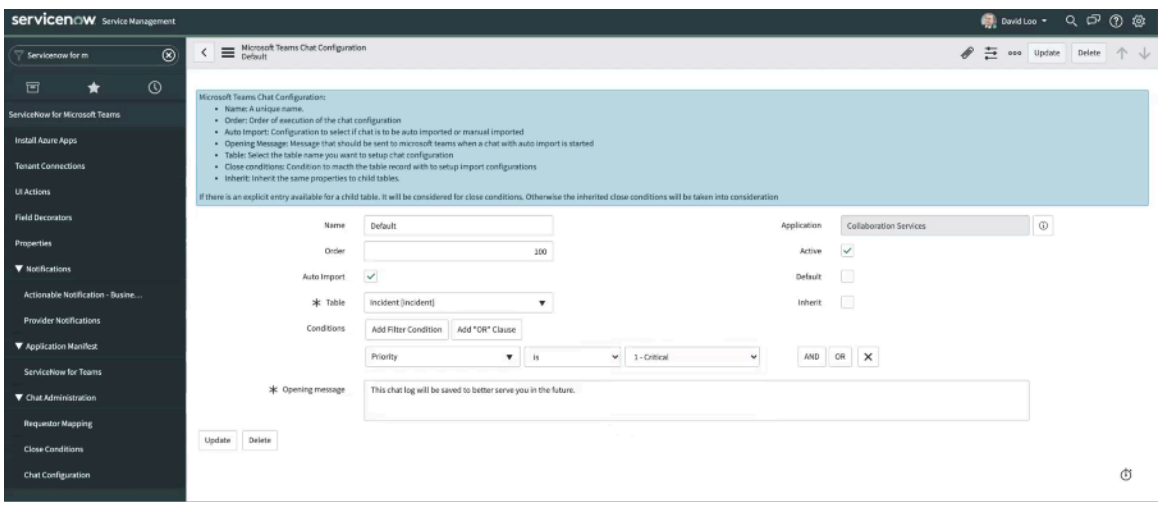
Chat Configuration (Configuration de messagerie instantanée)

Champ	Description
Nom	Valeur de la configuration
Ordre	Ordre de la configuration Vous pouvez définir plusieurs configurations de messagerie instantanée pour une table unique. Le système exécute la requête dans l'ordre décroissant.
Actif	Option permettant d'activer la configuration. Cochez cette case pour activer la configuration.
Importation automatique	Option permettant d'importer automatiquement la messagerie instantanée. Cochez cette case pour importer automatiquement la messagerie instantanée.
Valeur par défaut	Option permettant de conserver la configuration par défaut. **Remarque :** Vous ne pouvez pas définir plusieurs configurations de messagerie instantanée par défaut.
Table	Option permettant de sélectionner l'importation automatique pour une table.
Héritage	Étendez la configuration pour l'appliquer aux tables enfants.
Conditions	Option permettant de définir une condition pour l'importation automatique d'une messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ouverture de message	Option permettant de fournir un message texte qui s'affiche pour l'agent lorsqu'il lance une session de messagerie instantanée. Ce champ est activé uniquement si l'option **Importation automatique** est sélectionnée.



6. Cliquez sur **Envoyer**.

   La configuration de messagerie instantanée définie s'applique uniquement à la table sélectionnée. Vous pouvez étendre la configuration de messagerie instantanée à d'autres tables en créant un autre enregistrement de configuration de messagerie instantanée.

Créer un mappage de demandeur

Pour étendre la fonctionnalité d'importation automatique à d'autres tables, créez un mappage de demandeur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Remarque :

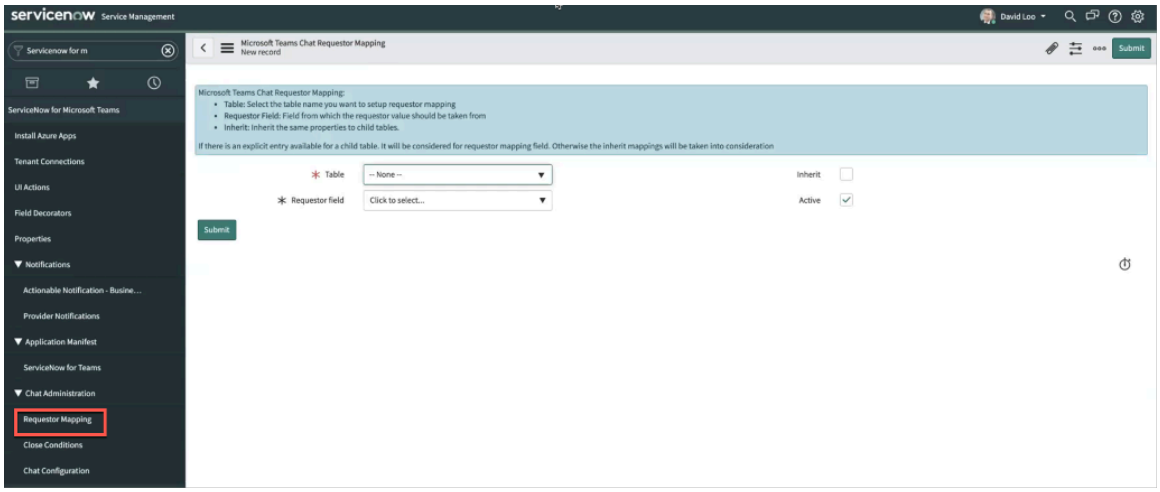
Si aucun mappage de demandeur n'est défini pour une table, les enregistrements d'interaction ne seront pas créés. Un journal d'erreurs est créé pour informer l'administrateur que le mappage du demandeur n'est pas défini pour une table.

Un enregistrement de mappage de demandeur définit le champ représentant le demandeur d'un ticket dans une table donnée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Administration de messagerie instantanée** > **Mappage de demandeur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Renseignez les champs du formulaire.

Mappage de demandeur

Champ	Description
Table	Table à laquelle le mappage du demandeur (fonctionnalité d'importation automatique) doit être applicable.
Champ Demandeur	Champ permettant de sélectionner le demandeur d'un enregistrement.
Héritage	Étendez la fonctionnalité d'importation automatique pour l'appliquer aux tables enfants.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement du mappage du demandeur.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer une condition de fermeture

Configurez la condition pour exclure la conversation de messagerie instantanée de l'importation automatique.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un ticket est défini sur Inactif, le système effectue une dernière interrogation de messages instantanés, supprime les participants pour empêcher l'échange de nouveaux messages sur le ticket dans la messagerie instantanée, puis arrête d'interroger cette messagerie instantanée. Le champ « Actif » défini sur « false » dans une table détermine ces actions du système.

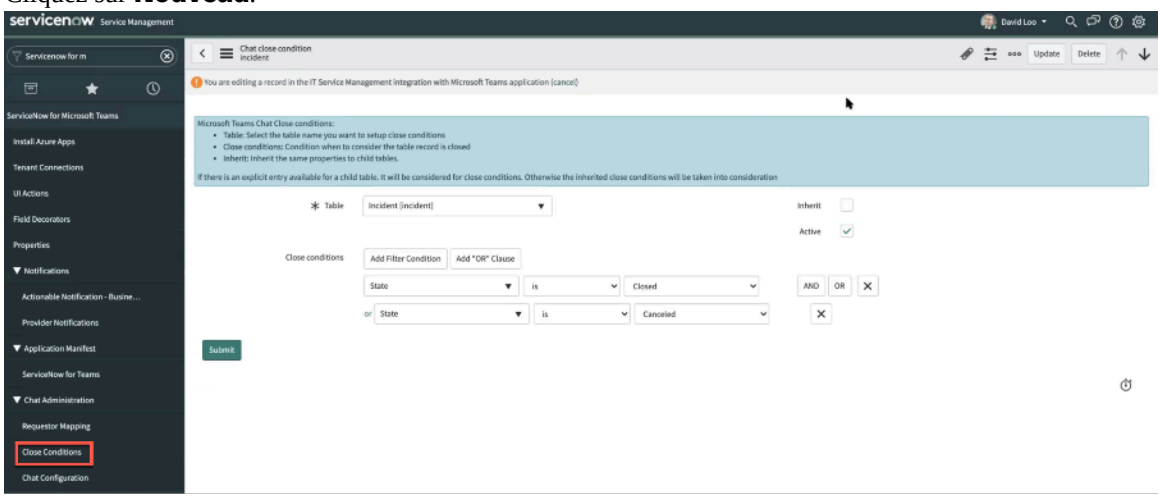
Si une table contient un champ actif, ce comportement s'applique automatiquement. Si votre application personnalisée n'utilise pas de champ « Actif » pour déterminer si le ticket est toujours actif, définissez une autre condition qui pourra être utilisée pour indiquer que le ticket est fermé ou inactif.

Pour respecter les normes de la plateforme, vous pouvez également ajouter un champ actif à votre application personnalisée et gérer son état conformément à la logique métier de votre application.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Administration de messagerie instantanée** > **Conditions de fermeture**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.



3. Renseignez les champs du formulaire.

Condition de fermeture

Champ	Description
Table	Option permettant de sélectionner une table à laquelle le mappage de demandeur (fonctionnalité d'importation automatique) doit être applicable.
Héritage	Étendez la fonctionnalité d'importation automatique pour l'appliquer aux tables enfants.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement du mappage de demandeur.
Conditions de fermeture	Créateur de condition permettant de définir une condition de fermeture de l'enregistrement.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :

Si vous créez une condition de fermeture pour une nouvelle table, veillez à créer une règle métier pour cette condition. Pour en savoir plus, consultez la section Configurer une règle métier de condition de fermeture.

Configurer Centre des employés

Utilisez le Centre des employés ou Microsoft Teams intégrez un portail personnalisé dans Microsoft Teams.

Centre des employés s'affiche Microsoft Teams lorsque vous installez et configurez Centre des employés la version v23.0.5 ou une version ultérieure dans votre environnement. Pour plus d'informations sur les Centre des employés, voir Centre des employés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous l'installez Centre des employés Pro dans votre environnement, le Centre des employés Pro est disponible dans Microsoft Teams.

Si vous ne l'installez Centre des employés pas dans votre environnement, l'employé Portail de services s'affiche dans l'application Microsoft Teams . Vous pouvez également intégrer un portail personnalisé dans Microsoft Teams.

Intégrer un portail personnalisé

Pour intégrer votre portail personnalisé afin de remplacer l'onglet Employee Center dans Microsoft Teams, configurez la propriété système. Le portail personnalisé s'affiche dans l'onglet Employee Center de Microsoft Teams.

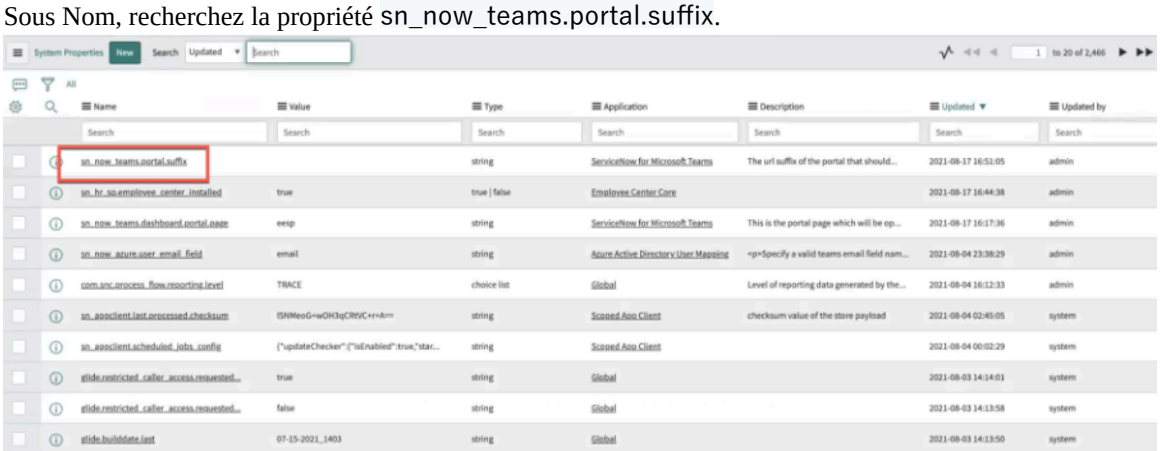
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Si vous utilisez un portail personnalisé au lieu d'Employee Center, vous pouvez remplacer l'application Employee Center incorporée par celui-ci pour y accéder depuis Microsoft Teams. Les étapes suivantes vous guideront pour configurer l'intégration de votre portail.

Procédure

1. Dans le volet de navigation, saisissez sys_properties.list.
2. Sous Nom, recherchez la propriété sn_now_teams.portal.suffix.



3. Sélectionnez sn_now_teams.portal.suffix.
4. Saisissez la valeur de votre portail personnalisé dans le champ **Valeur** .

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
6. Créez un en-tête personnalisé pour le portail incorporé après avoir configuré votre portail personnalisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur l'ajout d'une configuration d'en-tête, reportez-vous à la section Configurer les en-têtes de réponse HTTP.

a. Dans le volet Navigator (Navigateur), saisissez `sys_response_header.list`.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Dans le formulaire En-tête de réponse HTTP, renseignez les champs suivants en fonction de vos besoins.

- Actif
- Application
- Enregistrement
- Description

d. Entrez les valeurs de champ suivantes.

Champ	Valeur
S'applique à	Spécifier le type
Type	Service Portal [sp_portal]
Nom	Content-Security-Policy
Valeur	Frame-ancestors 'self' https://teams.microsoft.com **Important :** Pour activer le portail personnalisé dans toutes les Microsoft 365 applications, ajoutez les domaines suivants au champ Valeur. ▪ *.office.com ▪ *.office365.com ▪ *.microsoft365.com Par exemple : Frame-ancestors 'self' https://teams.microsoft.com *.office.com *.office365.com *.microsoft365.com

e. Sélectionnez **Envoyer**.

Masquer le bouton de messagerie instantanée sur le portail personnalisé

Masquez l'option de messagerie instantanée qui s'affiche dans l'onglet Employee Center dans Microsoft Teams.

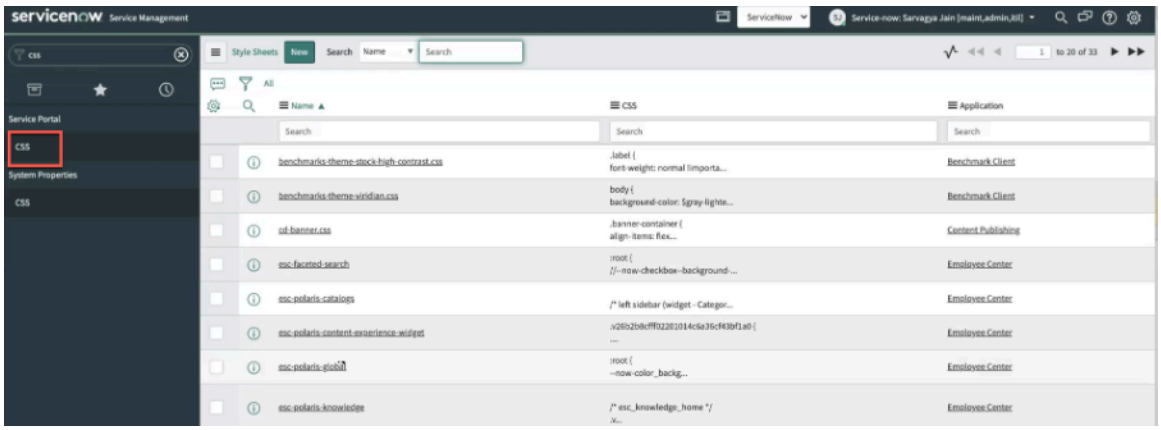
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **CSS**.



2. Sélectionnez votre CSS personnalisé.
3. Cliquez sur le lien **Cliquez ici** pour modifier le CSS.

4. Personnalisez le code suivant comme il vous convient et collez-le dans le CSS.

```
/* Embedded portal */

The code shared to disable chat button is an example. You need to customize as required to
 disable chat button.

.embedded-experience .sp-ac-btn {
      display: none;
    }
```

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
6. Actualisez l'onglet du portail personnalisé dans Microsoft Teams.

Masquer le bouton de déconnexion sur le portail personnalisé

Vous pouvez masquer l'option de déconnexion qui s'affiche dans l'onglet Employee Center dans Microsoft Teams.

Avant de commencer

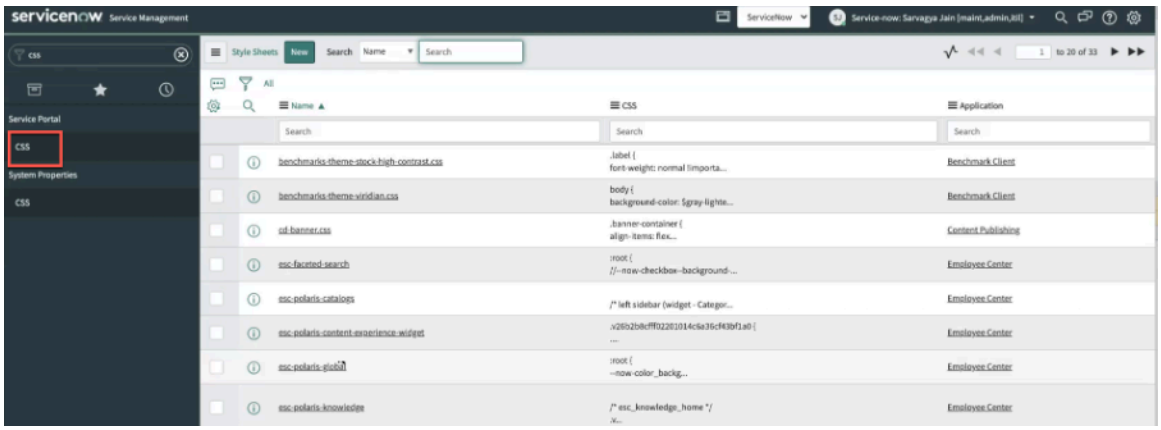
Rôle requis : admin

Traduction automatique

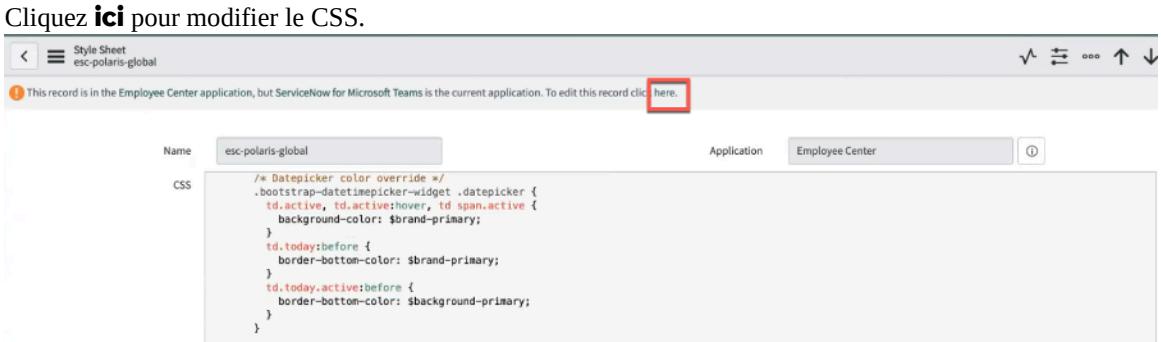
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **CSS**.



2. Cliquez sur votre CSS personnalisé.
3. Cliquez **ici** pour modifier le CSS.



4. Pour désactiver le bouton de déconnexion de l'application de bureau Microsoft Teams :

   Personnalisez le code suivant comme il vous convient et collez-le dans le CSS.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable the logout button is an example. You need to customize as
 required to disable logout button.*/

.embedded-experience .avatar-drop-down .header-menu-item:last-child {
      display: none;
    }
```

5. Pour désactiver le bouton de déconnexion de l'application mobile Microsoft Teams :

   Personnalisez le code suivant comme il vous convient et collez-le dans le CSS.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable logout button is an example. You need to customize as required
 to disable logout button.*/

.embedded-experience .impersonate-and-logout {
        div > ul > li:last-child {
          display: none !important;
        }
    }
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
7. Actualisez l'onglet du portail personnalisé dans Microsoft Teams.

Widget de messagerie instantanée Microsoft Teams dans Centre des employés

Le widget Messagerie instantanée Teams permet aux employés de consulter ou de continuer les conversations instantanées avec des agents, et d'afficher et d'accéder au contenu des fichiers joints dans l'Centre des employés. Ce widget est disponible via l'intégration de HR Service Delivery à l'application Microsoft Teams.

À l'aide du widget Messagerie instantanée Teams, les employés peuvent accéder aux conversations de messagerie instantanée Microsoft Teams spécifiques des tickets dans l'Centre des employés. Si vous installez ServiceNow for Microsoft Teams dans votre environnement, la fonctionnalité du widget Messagerie instantanée Teams s'applique aux tables suivantes :

- Tâche RH Core (sn_hr_core_task)
- Ticket des événements de cycle de vie RH (sn_hr_le_case)
- Ticket HR Core (sn_hr_core_case)

L'administrateur peut étendre la fonctionnalité du widget Messagerie instantanée Teams à d'autres tables.

Les employés peuvent effectuer les actions suivantes associées à leurs tickets :

- Afficher les conversations de messagerie instantanée avec des agents.
- Afficher et consulter le contenu des fichiers joints partagés avec des agents.
- Poursuivre une conversation de messagerie instantanée avec l'agent gérant le ticket à l'aide de l'application Microsoft Teams sans avoir à quitter l'Centre des employés.
- Afficher la liste des personnes participant à leur conversation de messagerie instantanée.

Ajouter un widget Messagerie instantanée Teams

Ajoutez le widget Messagerie instantanée Teams pour permettre aux employés de consulter ou de continuer les conversations instantanées avec des agents, et d'afficher et d'accéder au contenu des fichiers joints dans l'Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard**.
2. Sur la page Configurations des tickets, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Configuration des tickets.
   Pour plus d'informations sur la description des champs, consultez Configurer la page Ticket standard .
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de page et cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe Configurations de l'onglet, sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire Configurations de l'onglet.

   Certains champs nécessitent des valeurs spécifiques de cette tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour le champ **Type**, sélectionnez **Personnalisé**.
- Pour le champ **Nom de l'onglet**, saisissez `Teams chat`.
- Pour le champ **Widget**, recherchez et sélectionnez **Messagerie instantanée Teams**.

Formulaire de configuration des onglets

Champ	Description
Type	Type d'onglet dépendant de l'affichage d'un widget. Les options possibles sont les suivantes : ◦ Activité ◦ Demandes associées ◦ Pièces jointes ◦ Personnalisé ◦ Éditeur de variable (lecture seule) ◦ Outil de synthèse de variables
Nom de l'onglet	Nom de l'onglet.
Application	Application associée à la configuration des tickets.
Ordre	Ordre dans lequel l'onglet doit être affiché dans la section Onglets. L'onglet dont la valeur d'ordre est la moins élevée est l'onglet sélectionné lors du chargement de la page.
Avancé	Option permettant d'activer l'ajout d'un script pour la visibilité de l'onglet. Par défaut, cette case est décochée.
Visible (script)	Script pour la visibilité de l'onglet. ◦ Si le script renvoie la valeur true, l'onglet est visible sur la page Ticket standard. ◦ Si le script renvoie la valeur false, l'onglet n'est pas visible sur la page Ticket standard. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.
Visible	Conditions de la visibilité de l'onglet. Ce champ ne s'affiche pas si la case **Avancé** est cochée.
Widget	Widget qui doit être affiché dans la section Onglets. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**.
Paramètres de widget	Liste des paramètres de widget d'onglets séparés par des virgules. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**.

7. Sélectionnez **Soumettre**.
8. Sur le formulaire Configuration du ticket, cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

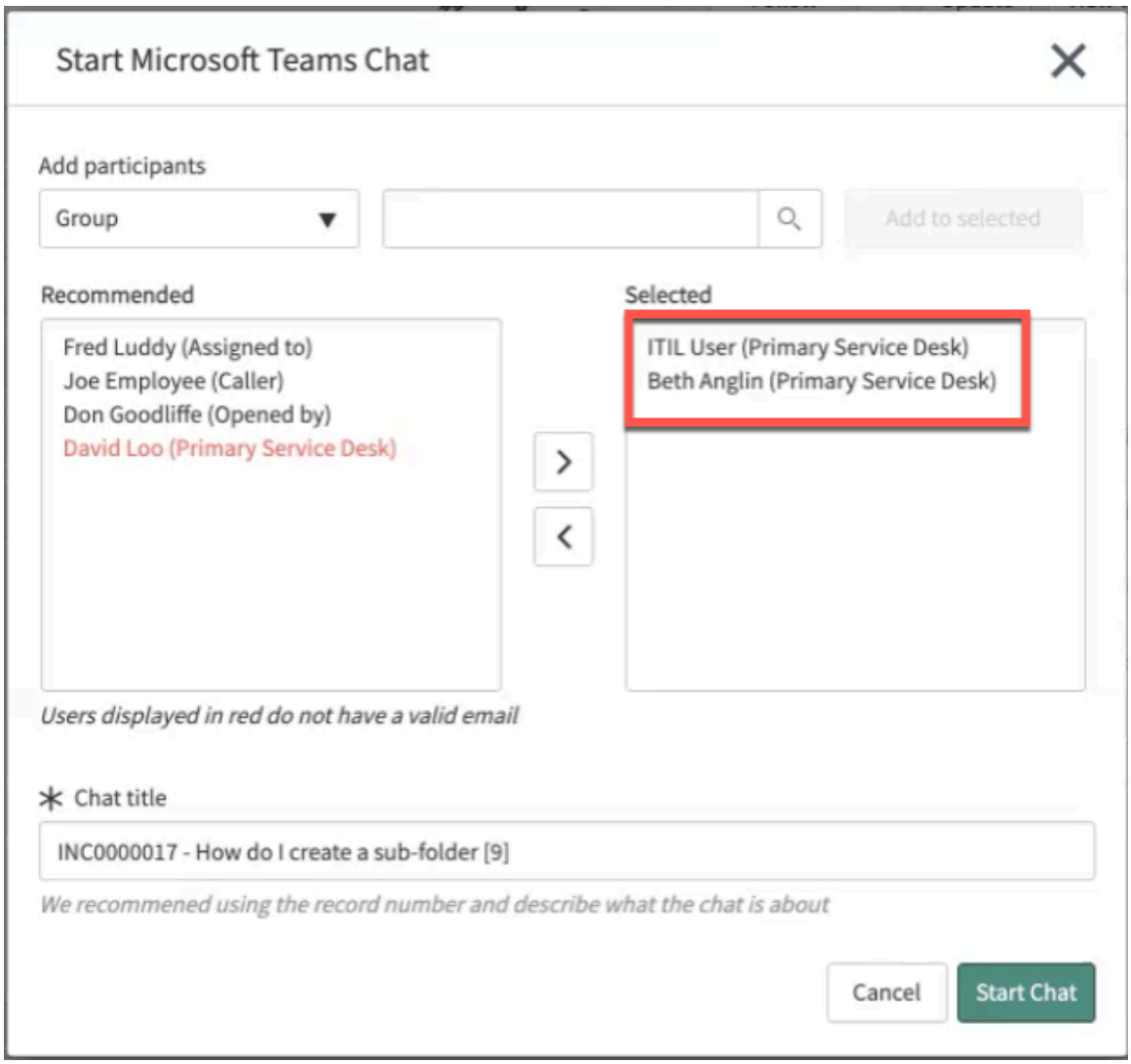
L'onglet Messagerie instantanée Teams est ajouté à chaque enregistrement de la page Ma demande de l'Centre des employés pour le type de ticket ou la table configurée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Inclure les utilisateurs On-Call Scheduling pour lancer la messagerie instantanée Microsoft Teams

Les utilisateurs associés à On-Call Scheduling s'affichent dans la colonne Selected (Sélectionné) du modal **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.



La propriété système *sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action* est créée pour prendre en charge cette fonctionnalité. Vous pouvez étendre cette fonctionnalité aux tables de changements et de demandes.

Pour plus d'informations sur On-Call Scheduling, consultez On-Call Scheduling On-Call Scheduling .

Étendre les utilisateurs On-Call Scheduling pour lancer la messagerie instantanée Microsoft Teams

Affichez la liste des utilisateurs On-Call Scheduling dans Start Microsoft Teams Chat (Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams) pour un changement, une demande ou un élément de demande.

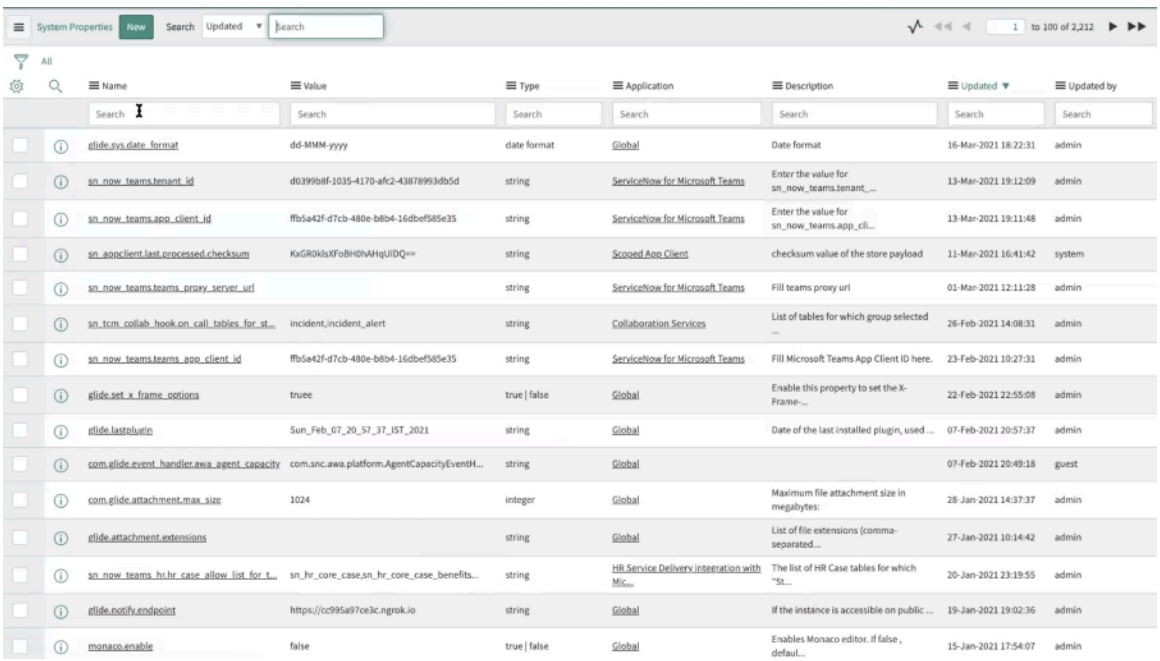
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

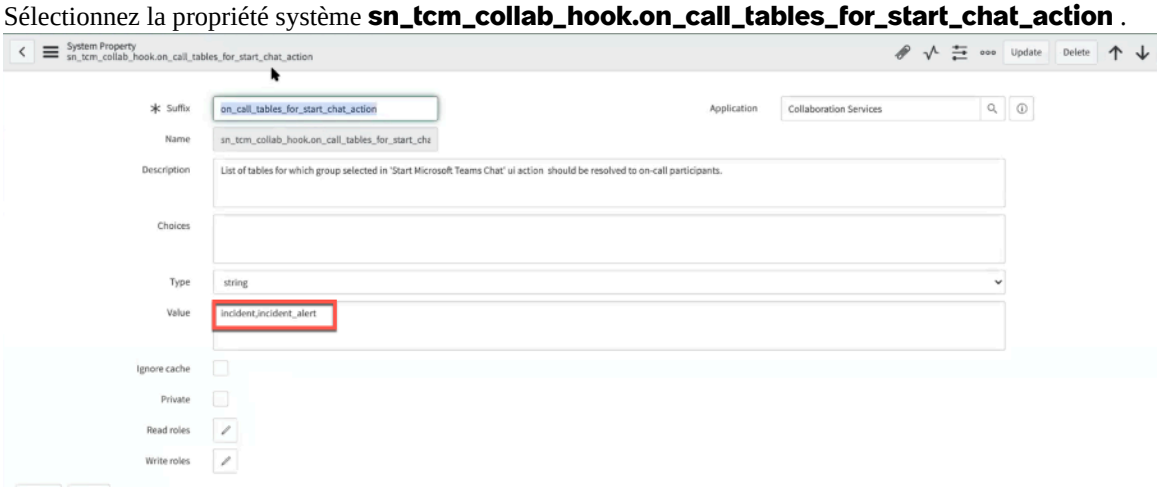
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
   La liste des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.



2. Dans le champ de recherche Name (Nom), saisissez `sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action`.
3. Sélectionnez la propriété système **sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action** .



4. Dans le champ Value (Valeur), indiquez les tables auxquelles vous devez étendre la fonctionnalité.
   Exemple : changement, demande.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer la fonctionnalité Chat to call (Messagerie instantanée pour appeler)

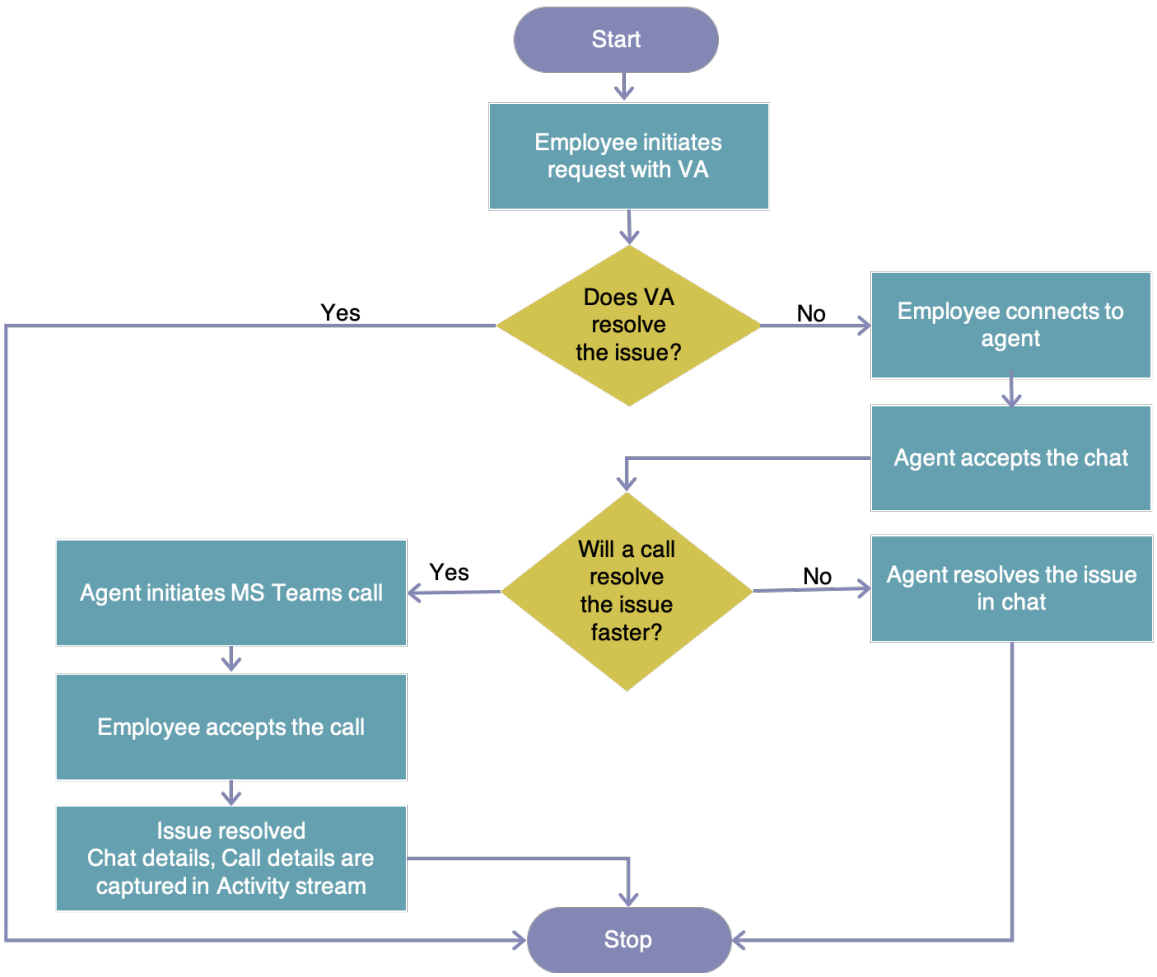
Configurez la fonctionnalité Chat to call (Messagerie instantanée pour appeler) dans votre instance pour permettre aux agents de collaborer avec le demandeur afin de résoudre le problème.

La fonctionnalité Chat to call (Messagerie instantanée pour appeler) aide le demandeur à résoudre rapidement ses problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voici le diagramme de flux de la fonctionnalité de messagerie instantanée pour appeler :



Pour activer la fonctionnalité Chat to call (Messagerie instantanée pour appeler), vous devez installer les modules d'extension Chat d'agent d'espace de travail, Notify et Connecteur Notify pour Microsoft Teams dans votre instance. Vous devez également installer ServiceNow for Teams avec Virtual Agent ou Virtual Agent Lite. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Configurer Messagerie instantanée d'agent
- Activer Notify
- Connecteur Notify pour Microsoft Teams

Pour en savoir plus sur le workflow pour le flux de la messagerie instantanée pour appeler, consultez Promouvoir la messagerie instantanée pour passer un appel à partir de Workspace.

Accéder à l'application ServiceNow for Microsoft Teams

Permet aux utilisateurs d'interagir avec les agents à partir de l'application Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour recevoir des notifications de Virtual Agent, les utilisateurs doivent associer leurs comptes à Microsoft Teams. Les utilisateurs invités ne peuvent pas recevoir de notifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Cliquez sur **Applications**.
3. Dans le champ de recherche des applications, entrez ServiceNow for Microsoft Teams.
4. Cliquez sur l'application **ServiceNow for Microsoft Teams**.
5. Cliquer sur **Ouvrir**.

Résultats

L'application **ServiceNow for Microsoft Teams** est installée avec succès dans votre application Microsoft Teams.

Créer un champ d’e-mail personnalisé pour lancer la messagerie instantanée Microsoft Teams

Créez un champ d'e-mail personnalisé pour utiliser l'application Microsoft Teams afin de lancer une conversation de messagerie instantanée et permettre aux agents de résoudre les problèmes informatiques et liés aux RH des utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sécurité de système** > **Utilisateurs et groupes** > **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur un utilisateur.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l’en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
4. Remplissez les champs de la section Créer un nouveau champ.

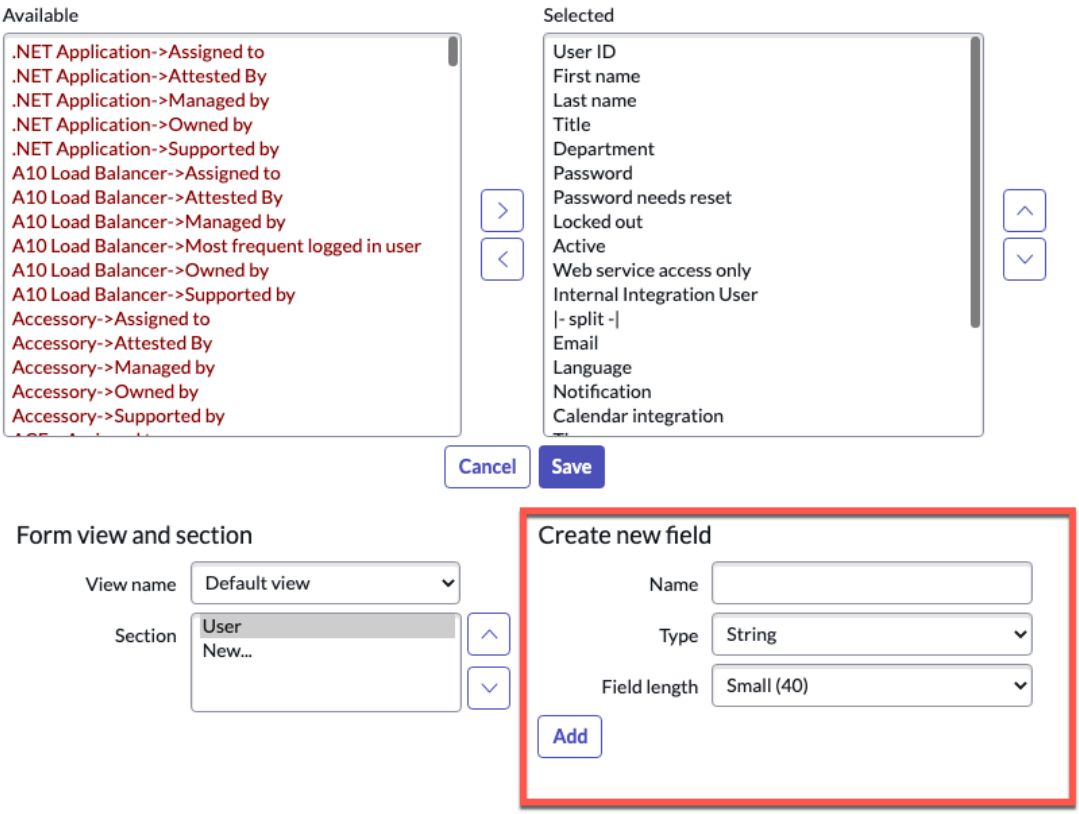
Créer un nouveau champ

Champ	Description
Nom	Saisissez le nom du champ tel que vous souhaitez qu'il apparaisse sur les formulaires et les listes. Exemple : Nom principal de l'utilisateur
Type	Sélectionnez le type de champ **Chaîne**.
Longueur du champ	Sélectionnez une longueur de champ. Ce champ n'est visible que pour certains types de champ.

5. Cliquez sur **Ajouter**.

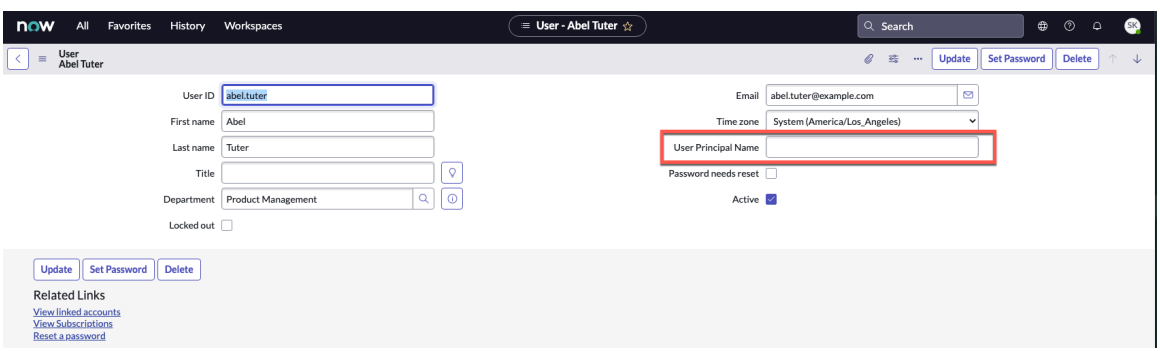
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Dans la colonne Selected slush bucket (Zone de sélection sélectionnée), déplacez le champ à l'emplacement souhaité sur le formulaire.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

   Le champ apparaît maintenant sur le formulaire à l'emplacement désigné.



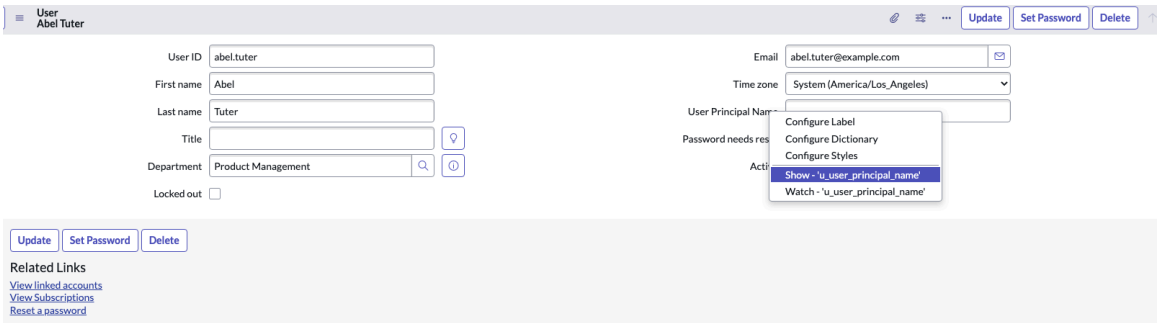
   L'administrateur doit saisir l'e-mail utilisé pour Microsoft Teams dans ce champ.

   Vous devez configurer la valeur de champ nouvellement créée comme champ par défaut pour lancer des conversations de messagerie instantanée avec l'employé dans Microsoft Teams.

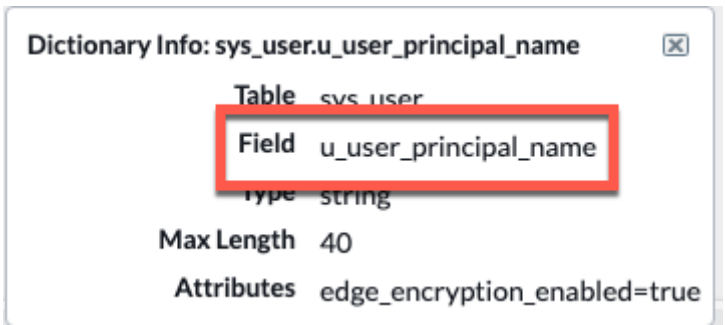
8. Cliquez avec le bouton droit sur le champ, puis sur **Afficher <valeur du nom du champ>**.

Traduction automatique

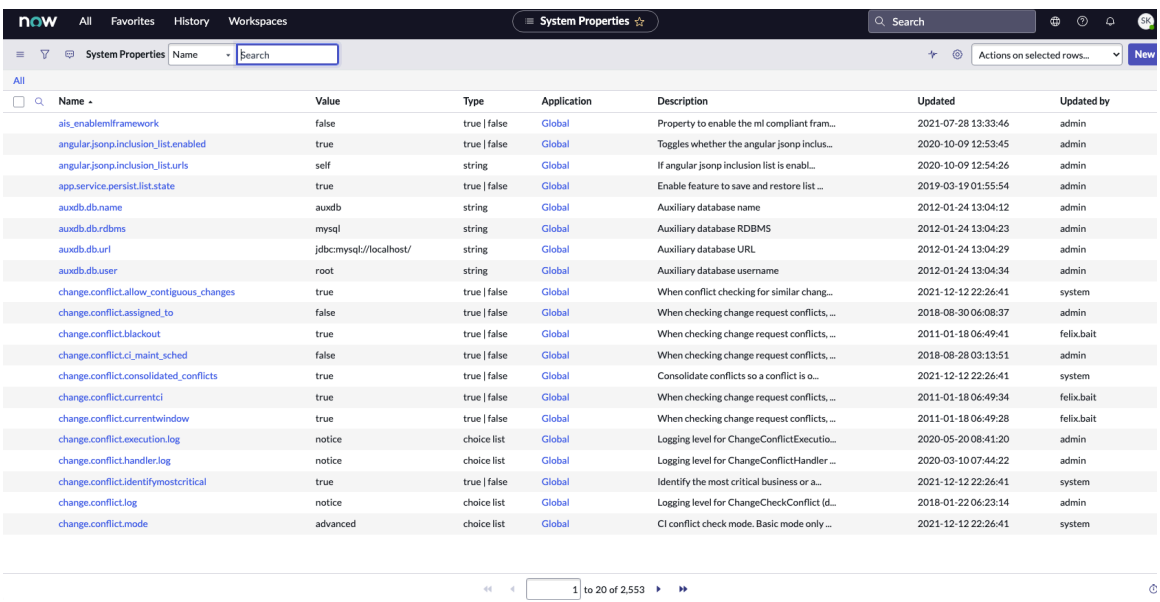
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



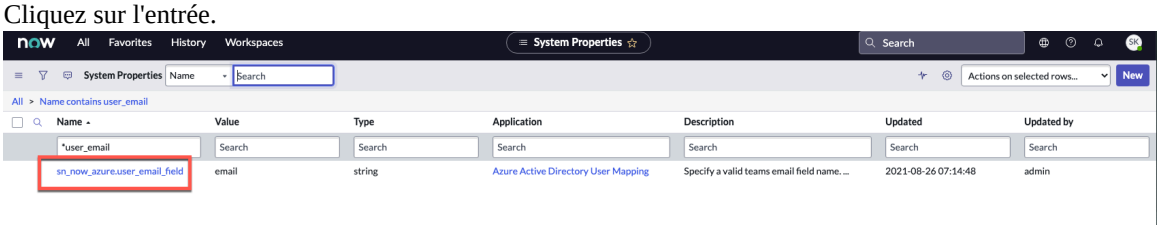
Les informations de dictionnaire du nom de champ peuvent être consultées.



9. Cliquez avec le bouton droit sur le **Champ** et copiez la valeur.
10. Dans le champ de recherche, entrez `sys_properties.list` pour afficher la liste de toutes les propriétés système.



11. Dans la colonne Nom, recherchez la propriété `*user_email`.
12. Cliquez sur l'entrée.



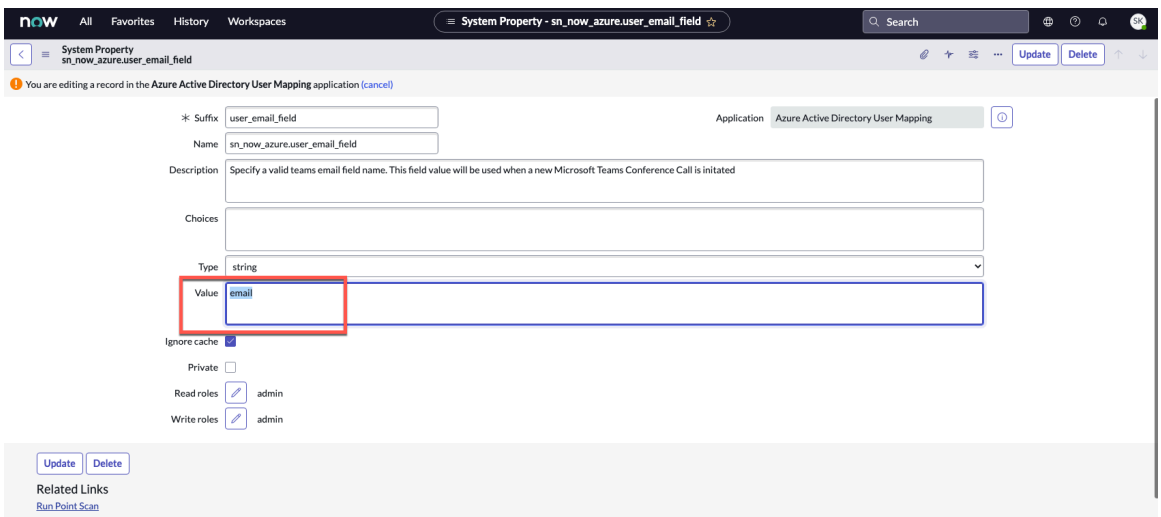
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si l'enregistrement n'est pas modifiable, cliquez sur **Modifier** dans l'en-tête ici pour le modifier.

13. Mettez à jour le champ **Valeur** avec le nouveau nom de champ créé.

    La valeur par défaut est **email**.



14. Cliquez sur **Mettre à jour**.

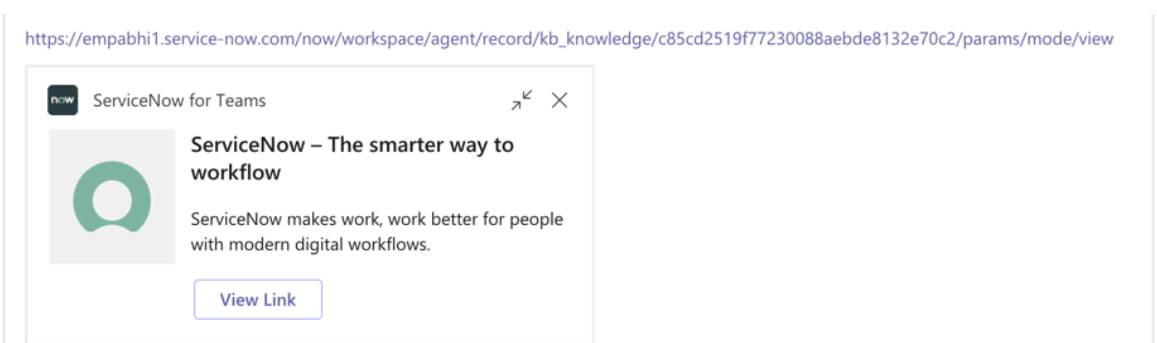
> **Remarque :**
> Assurez-vous que l'adresse e-mail de tous les utilisateurs du champ nouvellement créé est mise à jour avec l'e-mail associé à l'application Microsoft Teams.

Déployer les liens Web dans la messagerie instantanée Microsoft Teams

ServiceNow for Microsoft Teams prend en charge le déploiement de liens. Le déploiement de lien génère un aperçu enrichi en contenu lorsqu'un lien pris en charge est partagé dans une conversation avec un utilisateur dans Microsoft Teams.

Pour activer le déploiement de lien, vous devez créer et télécharger le fichier manifeste, puis le charger dans Microsoft Teams. Pour télécharger le fichier manifeste, consultez Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications prépubliées.

Dans une conversation dans l'application Microsoft Teams, le contenu de l'URL s'affiche dans un aperçu pour l'utilisateur sous forme de carte adaptative. L'aperçu est généré en fonction du contenu partagé dans l'URL.



Le contenu de la carte adaptative s'affichera uniquement pour les articles de la base de connaissances publics et les éléments de catalogue. Toutefois, la carte adaptative affiche

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

du contenu générique pour tous les liens privés dans les conversations de messagerie instantanée.

Activer le déploiement de lien

Activez le déploiement de lien dans le fichier manifeste pour prévisualiser le contenu du lien partagé dans les conversations de messagerie instantanée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

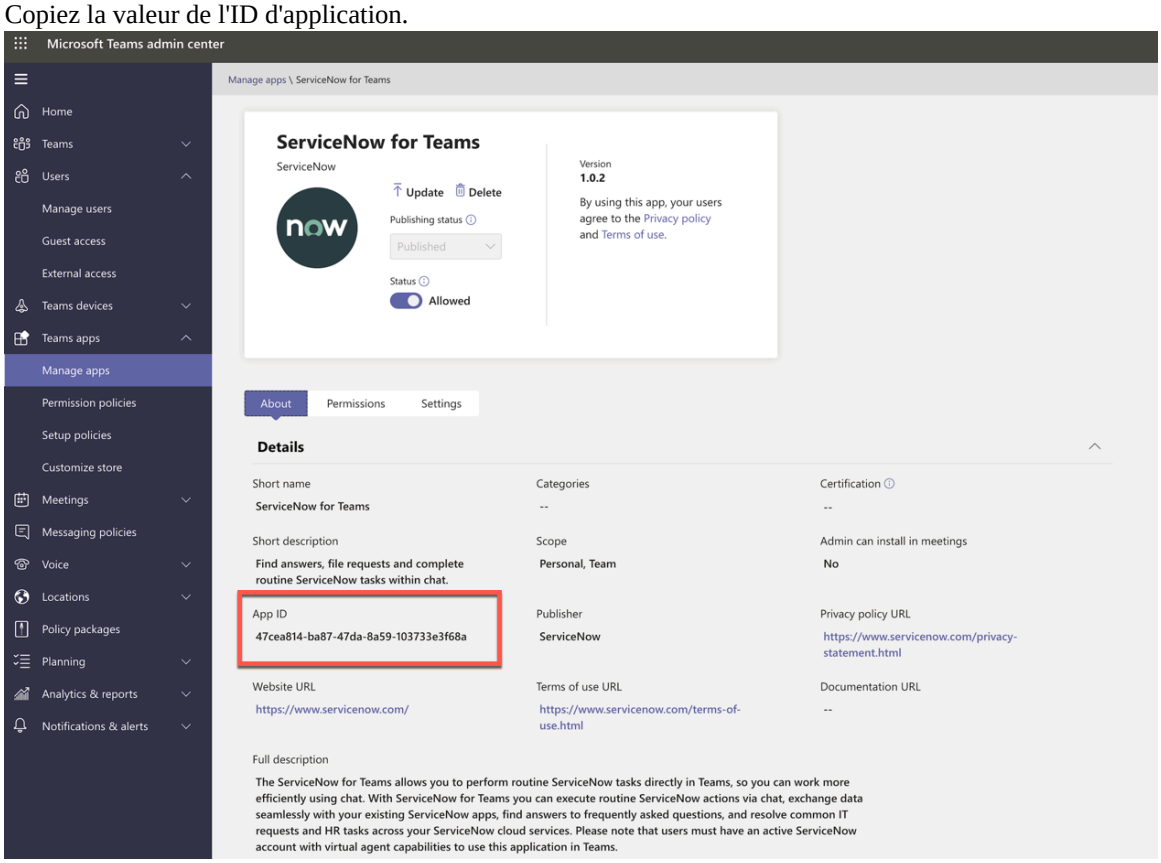
1. Créez et téléchargez un fichier manifeste.

   Pour plus d'informations, consultez Créer et télécharger le fichier manifeste pour les applications prépubliées.

   Activez l'option de déploiement de lien dans l'onglet **Informations génériques** lorsque vous travaillez sur le fichier manifeste.

   Après avoir téléchargé le fichier manifeste dans l'application Microsoft Teams, vous devez mettre à jour la valeur de l'ID d'application ServiceNow for Teams à partir du centre d'administration Microsoft Teams dans votre instance ServiceNow.

2. Connectez-vous au centre d'administration Microsoft Teams.
3. Accédez à la **Applications Teams** > **Gérer les applications**.
4. Recherchez et cliquez sur l'application **ServiceNow for Teams**.
5. Copiez la valeur de l'ID d'application.

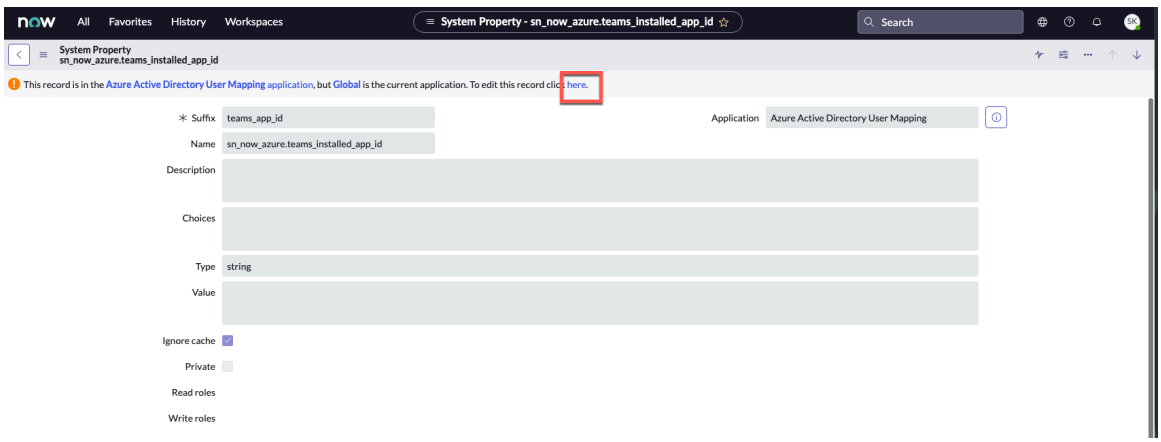


6. Dans votre instance ServiceNow, recherchez `sys_properties. LIST`.

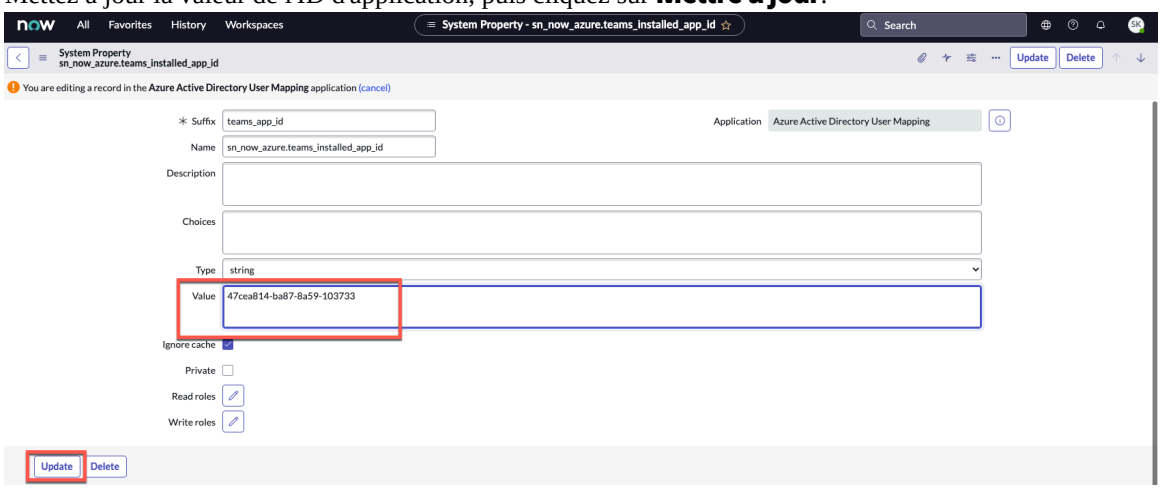
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Dans le champ Nom, recherchez la valeur sn_now_azure.teams_installed_app_id.
8. Cliquez sur l'entrée pour afficher les propriétés.
   Si l'enregistrement n'est pas modifiable, cliquez ici pour le modifier.



9. Mettez à jour la valeur de l'ID d'application, puis cliquez sur **Mettre à jour**.



Configurer la propriété système pour ouvrir les liens non déployés

Configurez la propriété pour afficher le contenu lorsque l'utilisateur clique sur la carte adaptative partagée dans la conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Définir la propriété sur true permet d'ouvrir tous les liens liés au portail configurés dans l'application. Tous les liens non liés au portail s'ouvrent dans le navigateur.

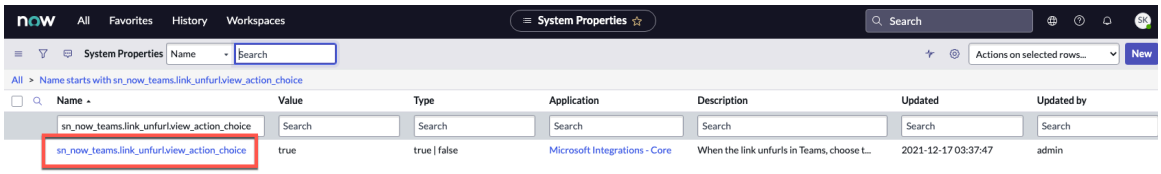
Par défaut, cette propriété est définie sur true. Si vous définissez la propriété sur false, tous les liens partagés dans les conversations de messagerie instantanée s'ouvriront dans le navigateur.

Procédure

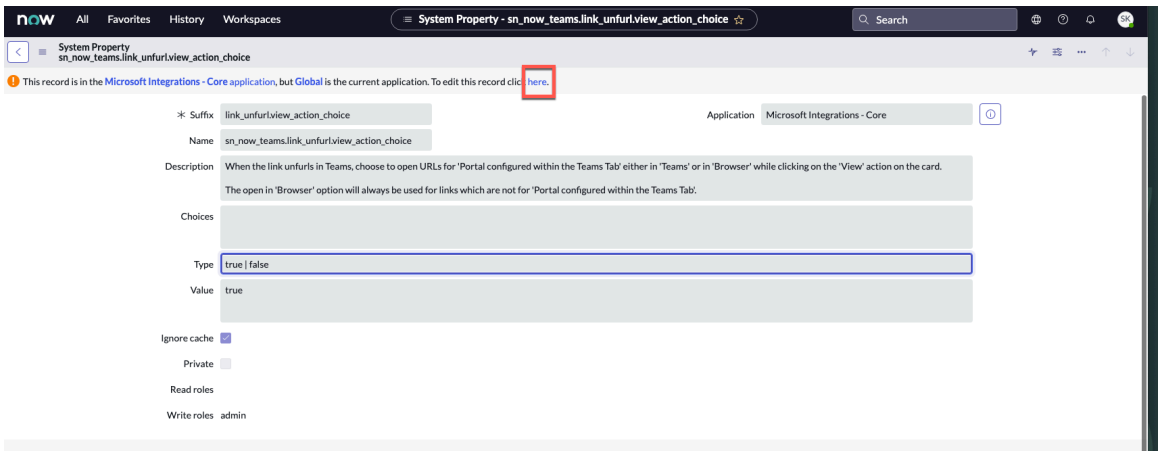
1. Dans votre instance ServiceNow, recherchez sys_properties.list.
2. Dans la colonne Nom, recherchez la propriété sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice.

Traduction automatique

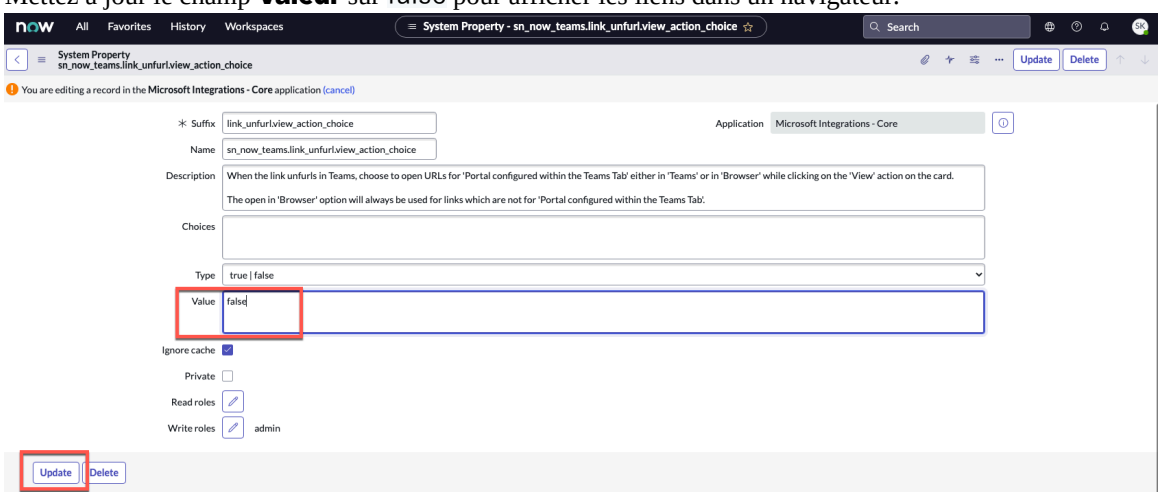
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Cliquez sur la propriété.
   Si l'enregistrement n'est pas modifiable, cliquez ici pour le modifier.



4. Mettez à jour le champ **Valeur** sur `false` pour afficher les liens dans un navigateur.



5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams

Effectuez les procédures suivantes pour configurer Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams.

Configurer Agent virtuel pour les Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams

Publiez les rubriques Agent virtuel par défaut (flux de conversation) afin de les utiliser dans l'application Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams.

Avant de commencer

Pour utiliser les options de Agent virtuel, vous devez activer les modules d'extension suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Universal Request: Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.va) pour configurer et utiliser Agent virtuel dans Demande universelle. Ce module d'extension installe les rubriques Agent virtuel qui doivent être actives. Par défaut, les rubriques sont définies sur Inactif.
- Universal Request: NLU Model for Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.nlu) pour configurer et utiliser le modèle NLU pour les conversations Agent virtuel.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Activez les rubriques Agent virtuel pour Demande universelle.

Vous pouvez également cloner et modifier les rubriques par défaut ou créer les vôtres pour les utiliser pendant les conversations de chatbot. Pour plus d'informations sur la création d'une rubrique, consultez Créer une rubrique Virtual Agent .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Agent virtuel** > **Concepteur**.
2. Dans le champ **Catégorie**, saisissez Universal Request.
   Les rubriques et blocs de rubriques suivants sont affichés :
   - Demande d'aide de l'employé (modèle)
   - Demande d'aide de l'employé (modèle Teams)
   - Suivre l'état de la demande universelle (modèle)
   - Mettre à jour l'UR (modèle)
3. Cliquez sur la rubrique **Demande d'aide de l'employé (modèle Teams)** pour l'ouvrir.
4. Dans la section d'en-tête, sélectionnez **Publier**.
   La rubrique est alors disponible et active dans la fenêtre de messagerie instantanée.

   Remarque :
   Cette rubrique a les mêmes fonctionnalités que la rubrique **Demande d'aide de l'employé (Modèle)**, mais est spécialement configurée pour Microsoft Teams.

5. Répétez cette procédure pour ouvrir et publier la rubrique **Suivre l'état de la demande universelle (modèle)**.

   Remarque :
   Si vous avez déjà publié la rubrique **Suivre l'état de la demande universelle (modèle)** pour Demande universelle, vous pouvez ignorer cette étape.

Configurer l'intégration Microsoft Teams pour l'expérience de l'agent

Permettez aux agents de traiter et de gérer les incidents majeurs dans la console Gestion des incidents majeurs via Microsoft Teams.

Configurer le Connecteur Notify pour Microsoft Teams

Configurez votre instance ServiceNow avec l'application Connecteur Notify pour Microsoft Teams afin de passer des appels à l'aide de Microsoft Teams.

Après la configuration, pour plus d'informations sur l'utilisation du Connecteur Notify pour Microsoft Teams, consultez Utiliser le Connecteur Notify pour Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir Microsoft Teams comme canal de communication par défaut

Définissez Microsoft Teams comme canal de communication par défaut pour lancer une téléconférence afin de résoudre un ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Sélecteur de fournisseur**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Sélecteur de fournisseur

Champ	Description
Nom	Nom du fournisseur que vous ajoutez ; par ex., Microsoft Teams.
Ordre	Ordre dans lequel ce fournisseur s'affiche lorsque plusieurs fournisseurs sont configurés.
Table source	Table à laquelle vous devez ajouter Microsoft Teams.
Condition	Champ permettant d'ajouter les conditions de filtre.
Actifs	Option indiquant si Microsoft Teams est un fournisseur actif.
Valeur par défaut	Option permettant de définir Microsoft Teams comme fournisseur par défaut si d'autres fournisseurs Notify, tels que Zoom ou Twilio, sont configurés.
Sélection manuelle	Option permettant de désactiver la sélection automatique de ce fournisseur.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
   La liste des fournisseurs de services s'affiche.
5. Sélectionnez le fournisseur de service créé.
6. Sélectionnez **Nouveau** dans la section **Choix du sélecteur de fournisseur** .
   a. Sélectionnez **le groupe de numéros Notify** pour choisir le groupe de notification requis ou sélectionnez **Fournisseur de conférence** pour choisir Microsoft Teams.

      Vous pouvez configurer de nombreux fournisseurs de conférences dans le cadre de travail Notify.

      Par exemple, vous pouvez configurer Microsoft Teams en tant que fournisseur pour toutes les conférences initiées à partir d'incidents, et Zoom en tant que fournisseur pour toutes les conférences liées au changement ou au problème.

      Remarque :
      La sélection des deux valeurs entraîne une erreur.

   b. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer les propriétés du Connecteur Notify pour Microsoft Teams

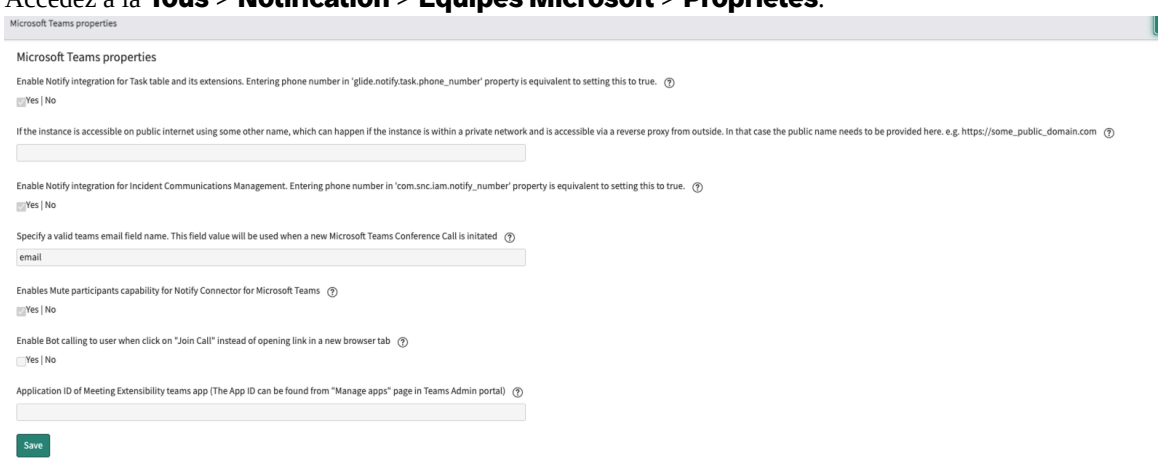
Gérez les propriétés de l'application Connecteur Notify pour Microsoft Teams pour configurer les options d'appel.

Avant de commencer

Rôle requis : admin Notify

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Équipes Microsoft** > **Propriétés**.



2. Renseignez les champs du formulaire.

Propriétés du Connecteur Notify pour Microsoft Teams

Champ	Description
Activer l'intégration Notify pour la table des tâches et ses extensions	Option permettant d'activer l'intégration Notify pour la table des tâches et ses extensions
Activer l'intégration Notify pour Incident Communications Management	Option permettant d'utiliser Connecteur Notify pour Microsoft Teams pour les enregistrements d'incidents et d'incidents majeurs.
Spécifier un nom de champ d'e-mail Teams valide	Option permettant de fournir le nom de champ pour lancer l'appel pour l'utilisateur défini dans ce champ. **Remarque :** Le nom de champ personnalisé doit être défini dans la table sys_user.
Activer la fonctionnalité Désactiver le micro des participants pour le Connecteur Notify pour Microsoft Teams	Option permettant de désactiver le son des participants à une téléconférence.
Activer l'appel de l'agent à l'utilisateur lorsque l'utilisateur clique sur **Rejoindre l'appel** au lieu d'ouvrir le lien dans un nouvel onglet de navigateur	Option permettant à l'agent d'appeler l'utilisateur dans une téléconférence.
ID de l'application Meeting Extensibility	Option permettant de fournir l'ID de l'application Meeting Extensibility.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Fournissez les détails de l'ID de l'application Meeting Extensibility pour utiliser Meeting Extensibility dans votre environnement.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer les numéros de pont de conférence pour rejoindre les appels par téléphone

Configurez le numéro du pont de conférence pour permettre aux participants de collaborer pour résoudre les incidents via le numéro du pont de conférence.

Remarque :
Il s'agit d'une configuration supplémentaire, qui est facultative et peut être utilisée si nécessaire.

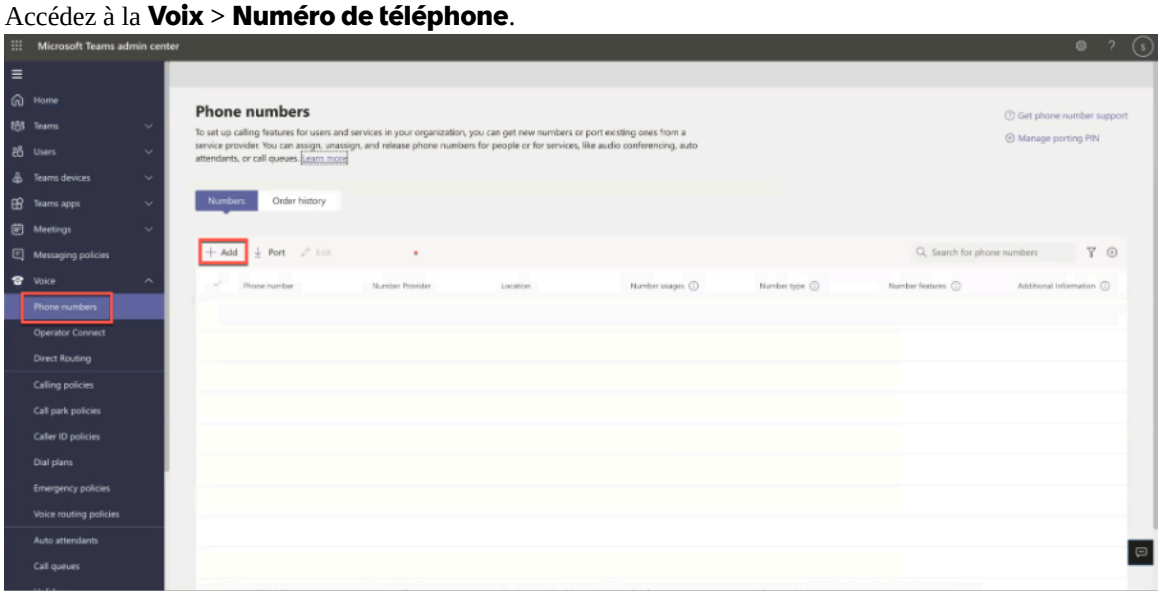
Réserver un numéro de pont de conférence

Réservez un numéro de pont de conférence pour héberger les téléconférences et travailler sur la résolution d'incidents via le numéro de pont de conférence.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous au centre d'administration Microsoft Teams.
2. Accédez à la **Voix** > **Numéro de téléphone**.



3. Cliquez sur **Ajouter**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

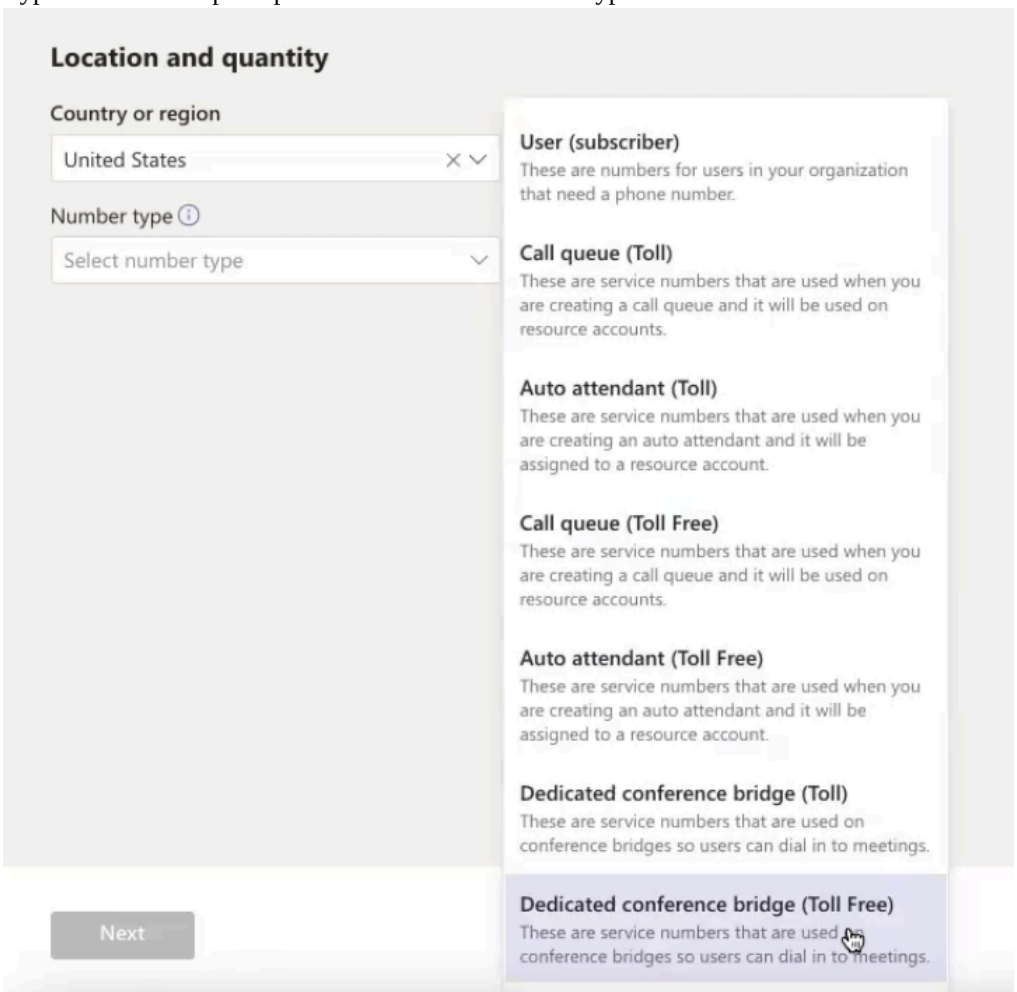
   a. Add a name for your order (Ajouter un nom pour votre commande) : fournissez un nom pour le service audio.

   b. Pays ou région : option permettant de sélectionner un pays.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Type de numéro : option permettant de sélectionner le type de numéro.

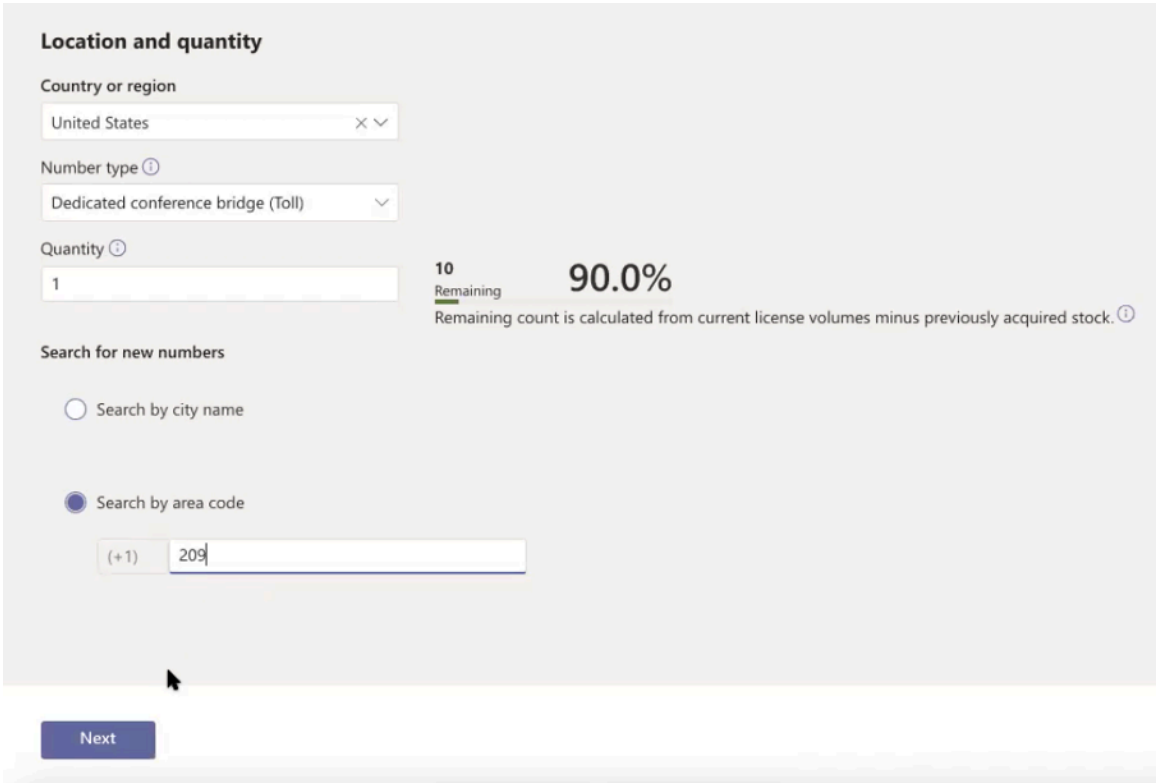


d. Quantité : option permettant de choisir le numéro de la conférence.

e. Search for new numbers (Rechercher de nouveaux numéros) : option permettant de choisir les numéros de conférence en fonction du nom de la ville ou du code régional.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



f. Cliquez sur **Suivant**.

Le numéro réservé s'affiche.

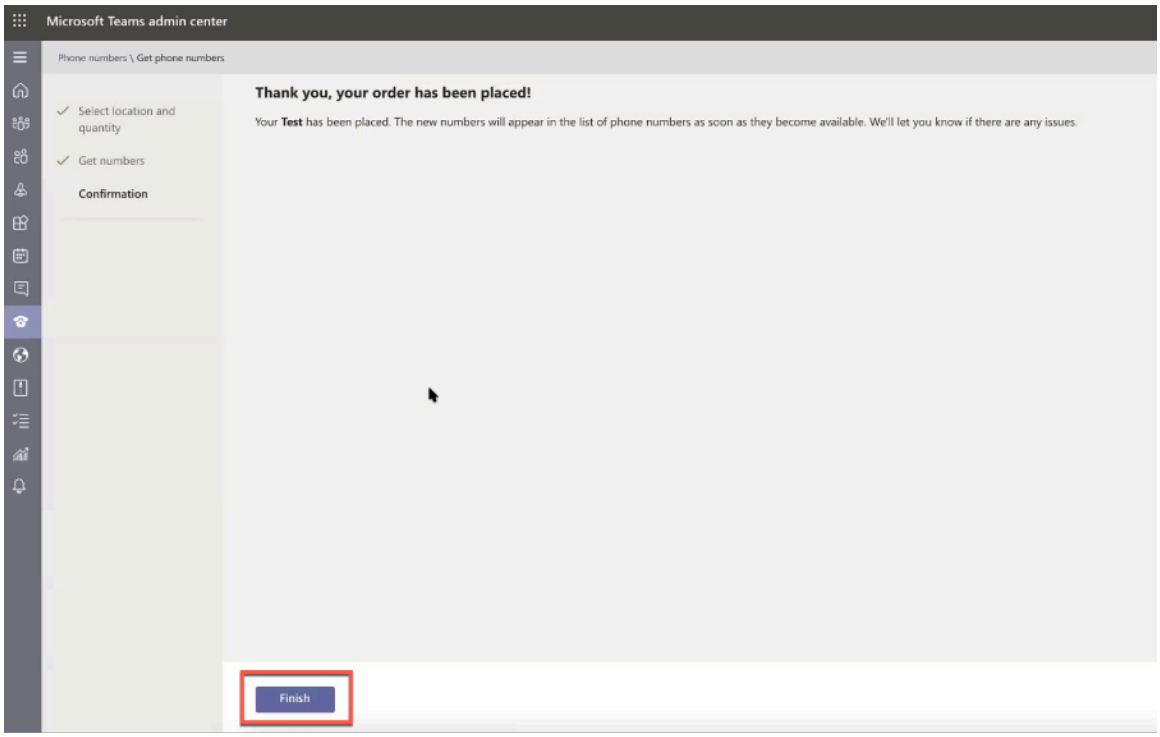
g. Cliquez sur **Passer une commande**.

En passant la commande, les numéros de conférence apparaissent dans les numéros de téléphone du locataire.

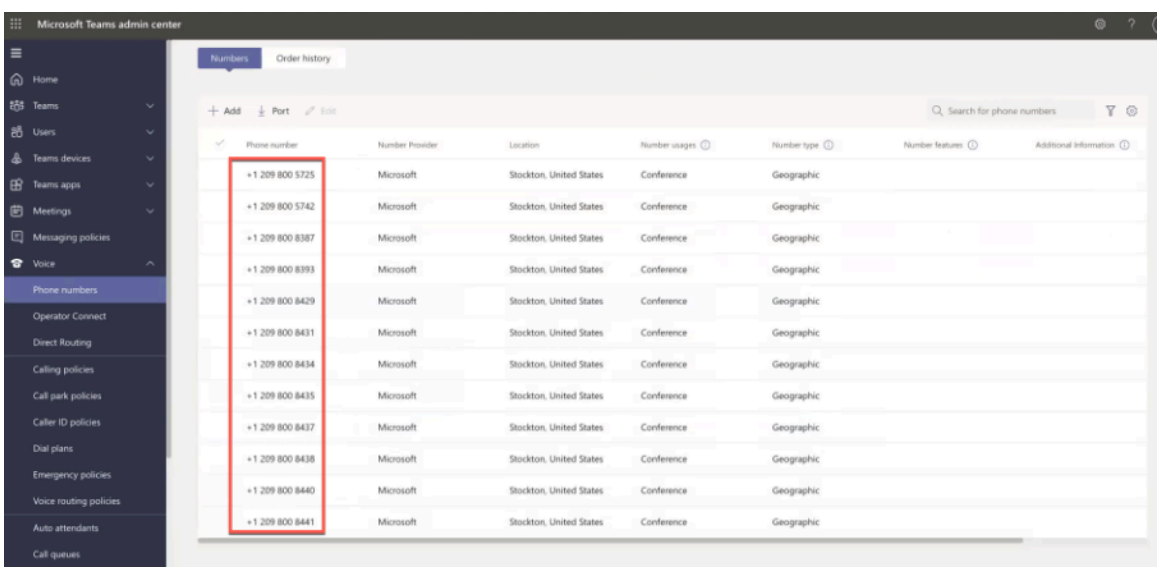
h. Cliquez sur **Terminer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les numéros réservés apparaissent sous la section Numéros de téléphone comme illustré.



Traduction automatique

Configurer un numéro de pont de conférence pour les réunions

Configurez le numéro du pont de conférence à utiliser pour collaborer avec les participants afin de résoudre les incidents majeurs.

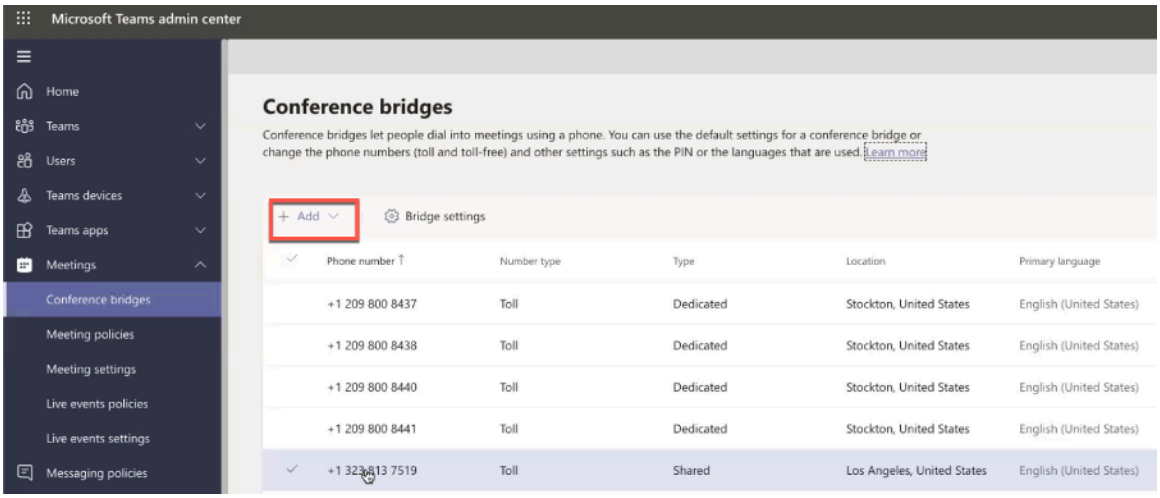
Avant de commencer

Rôle requis : admin

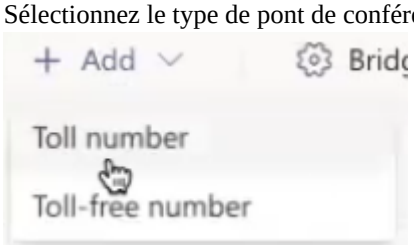
Procédure

1. Connectez-vous au centre d'administration Microsoft Teams.
2. Accédez à la **Réunions** > **Ponts de conférence**.
3. Cliquez sur **Ajouter**, puis sélectionnez le type de pont de conférence.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Sélectionnez le type de pont de conférence.

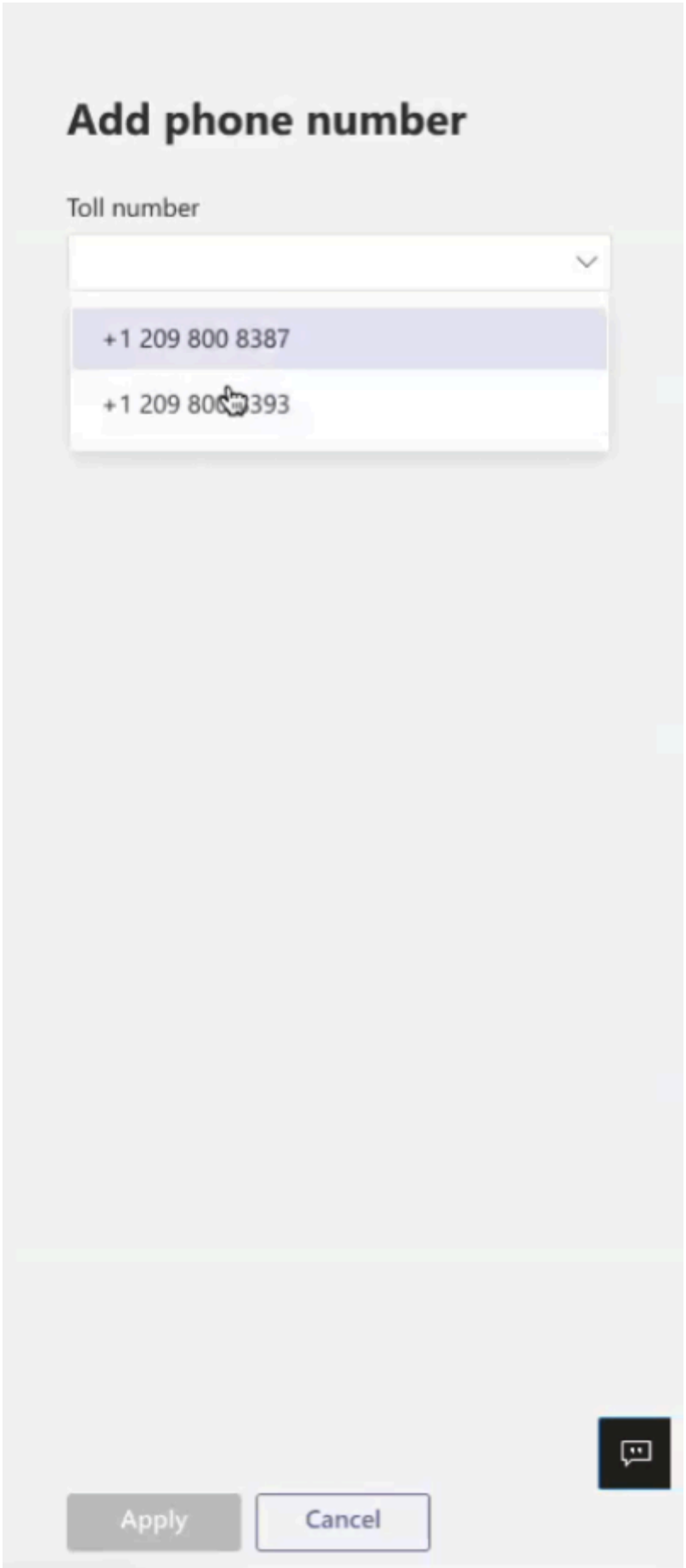


5. Sélectionnez le numéro dans l'option déroulante.

   Il s'agit du numéro réservé pour les téléconférences de votre locataire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Appliquer**.

   Le numéro sélectionné est ajouté à la liste des numéros de pont de conférence.

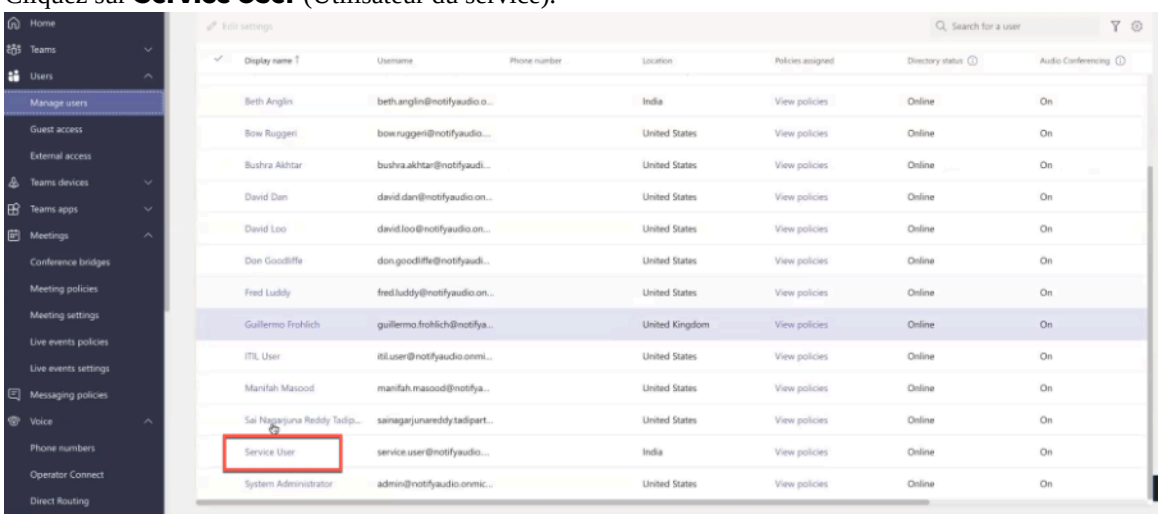
Configurer le pont de conférence pour les utilisateurs

Mettez le numéro du pont de conférence à la disposition des participants pour rejoindre une téléconférence via le numéro de pont.

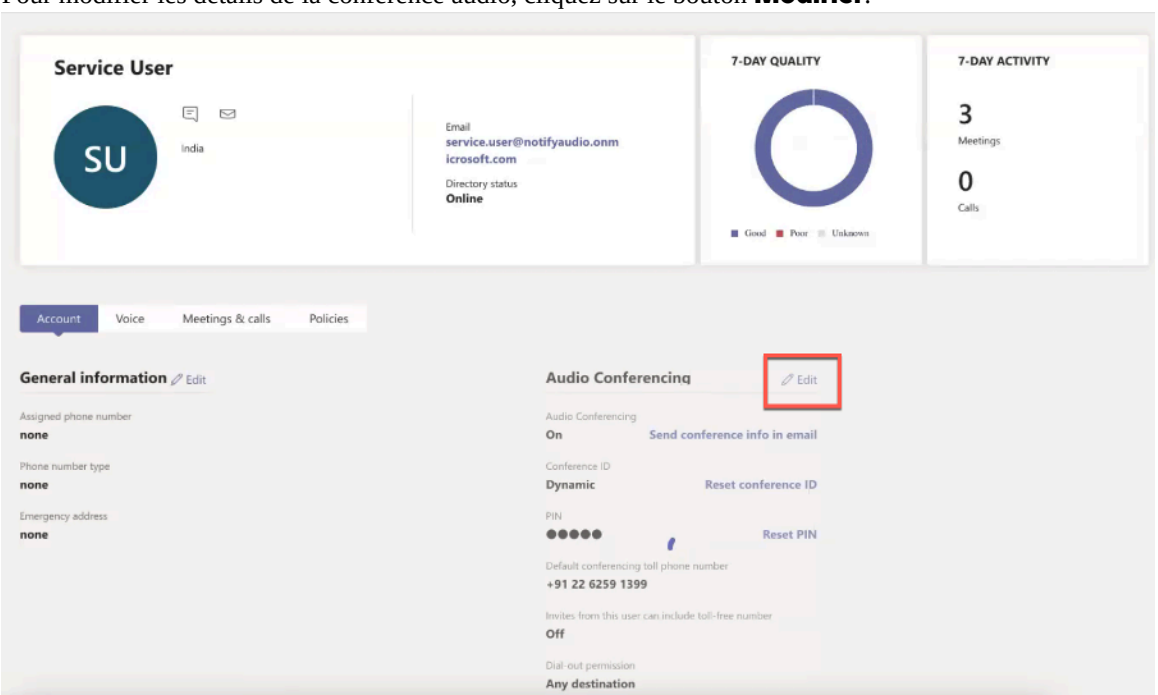
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Connectez-vous au centre d'administration Microsoft Teams.
2. Accédez à la **Utilisateurs** > **Gérer les utilisateurs**.
3. Cliquez sur **Service User** (Utilisateur du service).



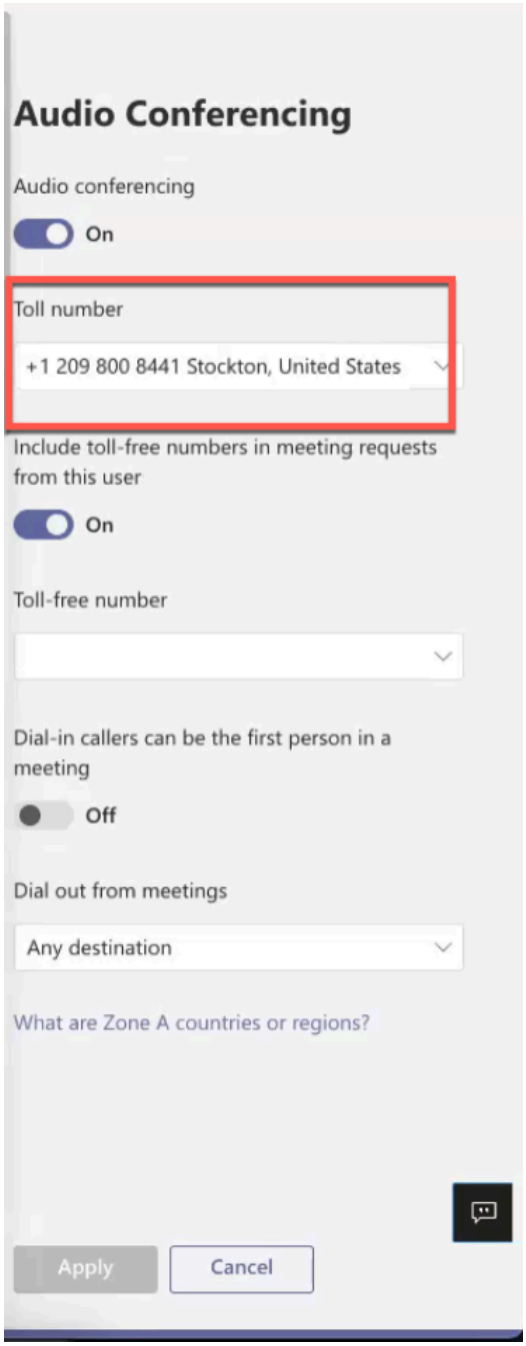
4. Pour modifier les détails de la conférence audio, cliquez sur le bouton **Modifier**.



5. Sélectionnez le numéro d'appel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Cliquez sur **Appliquer**.

Activer la conférence audio

Activez la conférence audio pour permettre aux utilisateurs de participer à la téléconférence en composant le numéro du pont de conférence.

Avant de commencer

Remarque :
Il s'agit d'une configuration supplémentaire, qui est facultative et peut être utilisée si nécessaire.

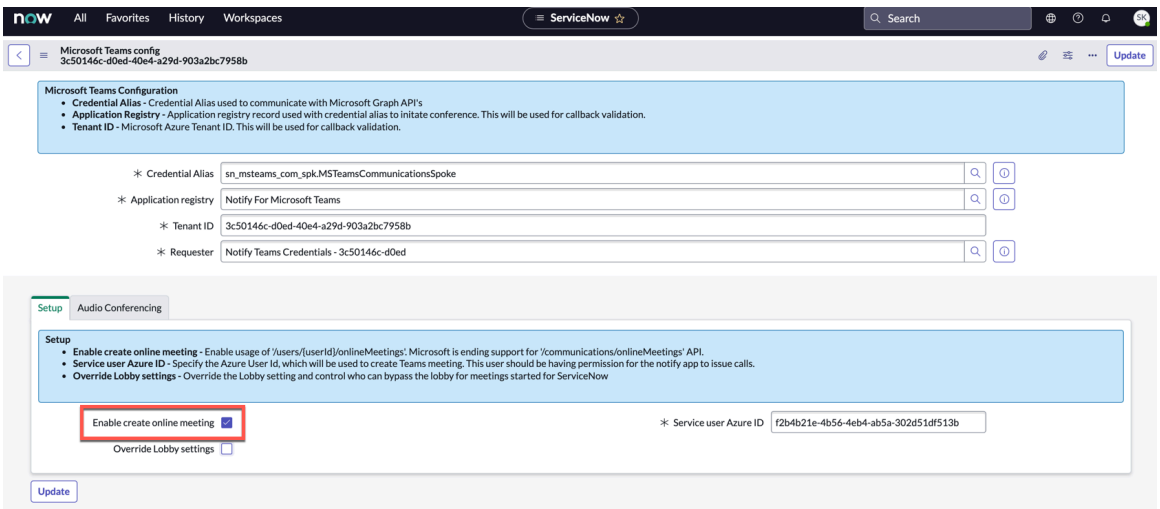
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans votre instance ServiceNow, accédez à **Tous** > **Notification** > **Équipes Microsoft** > **Configuration**.
2. Sélectionnez **Activer la conférence audio**.



3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer les paramètres de salle d'attente

Vous pouvez remplacer les paramètres de salle d'attente dans votre instance pour permettre aux participants de rejoindre la téléconférence sans patienter dans la salle d'attente.

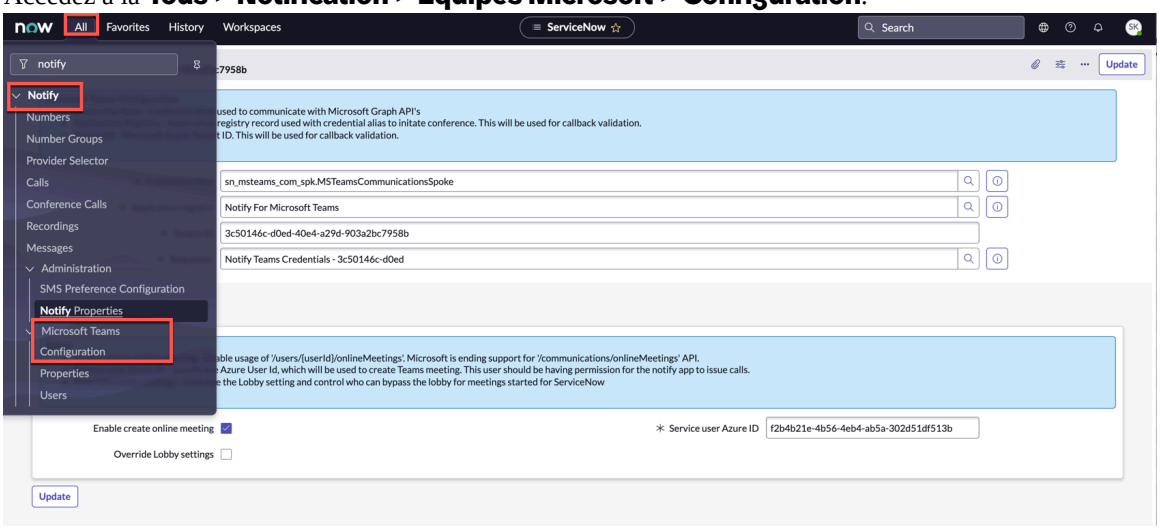
Avant de commencer

Remarque :
Il s’agit d’une configuration supplémentaire, qui est facultative et peut être utilisée si nécessaire.

Rôle requis : admin

Procédure

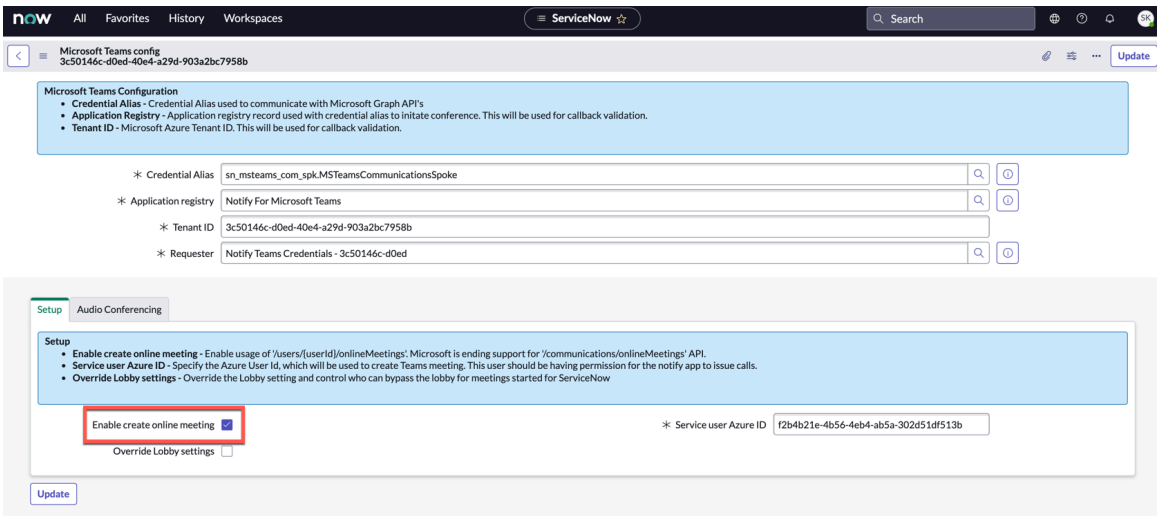
1. Accédez à la **Tous** > **Notification** > **Équipes Microsoft** > **Configuration**.



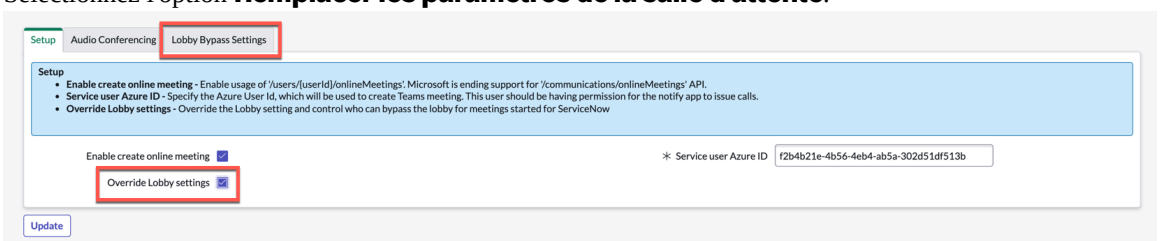
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Dans l'onglet **Configuration**, vérifiez que l'option **Activez Créer une réunion en ligne** est sélectionnée.



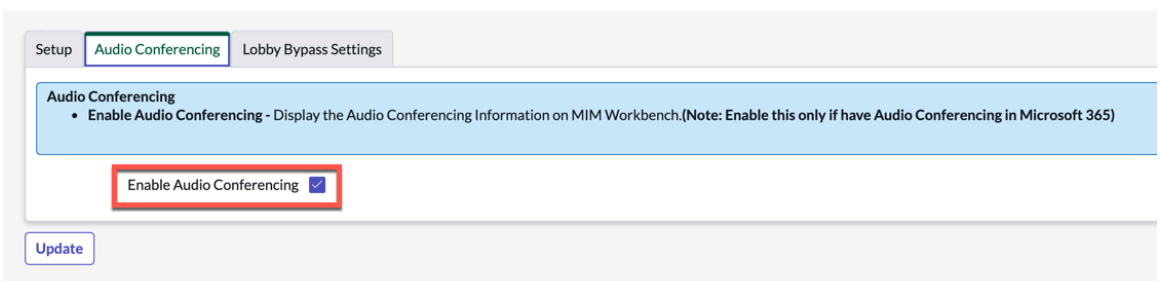
2. Sélectionnez l'option **Remplacer les paramètres de la salle d'attente**.



L'onglet **Paramètres permettant d'éviter la salle d'attente** s'affiche lorsque vous avez sélectionné l'option **Remplacer les paramètres de la salle d'attente**.

3. Sélectionnez **l'onglet Conférence audio** , puis sélectionnez l'option **Activer la conférence audio**.

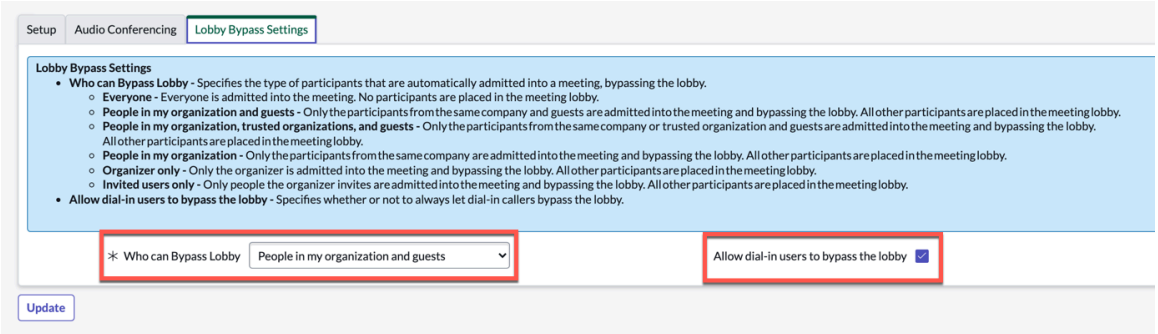
Remarque :
Si vous disposez d'un abonnement de conférences audio Microsoft Azure, vous devez activer cette option pour permettre aux utilisateurs de rejoindre la téléconférence via des numéros de téléphone.



4. Sélectionnez l'onglet **Paramètres de contournement de la salle d'attente** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



a. **Qui peut éviter la salle d'attente ?** : sélectionnez les participants qui peuvent rejoindre automatiquement la téléconférence.

b. **Autoriser les utilisateurs entrants à éviter la salle d'attente** : cette option s'affiche uniquement si l'option **Activer la conférence audio** est sélectionnée dans l'onglet **Conférence audio**. Sélectionnez cette option pour permettre aux participants de rejoindre automatiquement la téléconférence s'ils l'ont jointe à l'aide du numéro du pont de conférence.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Mapper la messagerie Microsoft Azure à l'instance ServiceNow

Créez un champ d'e-mail personnalisé pour utiliser Microsoft Teams l'application afin de lancer un appel afin que les agents résolvent les tickets soumis par les utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si votre champ E-mail de la table sys_user de votre ServiceNow® instance ne correspond pas à l'e-mail sur le Microsoft Azure locataire pour l'utilisateur, le mappage est requis. Le mappage par défaut est le champ d'e-mail et stocké dans le champ de propriété système sn_now_azure.user_email_field. Procédez comme suit pour modifier la valeur du champ E-mail selon vos besoins.

Procédure

1. Copiez la valeur user_email_field.

   a. Ouvrez votre ServiceNow instance.

   b. Accédez à la **Tous** > **Sécurité de système** > **Utilisateurs et groupes** > **Utilisateurs**.

   c. Sélectionnez un utilisateur.

   d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.

   e. Remplissez les champs de la section Créer un nouveau champ.

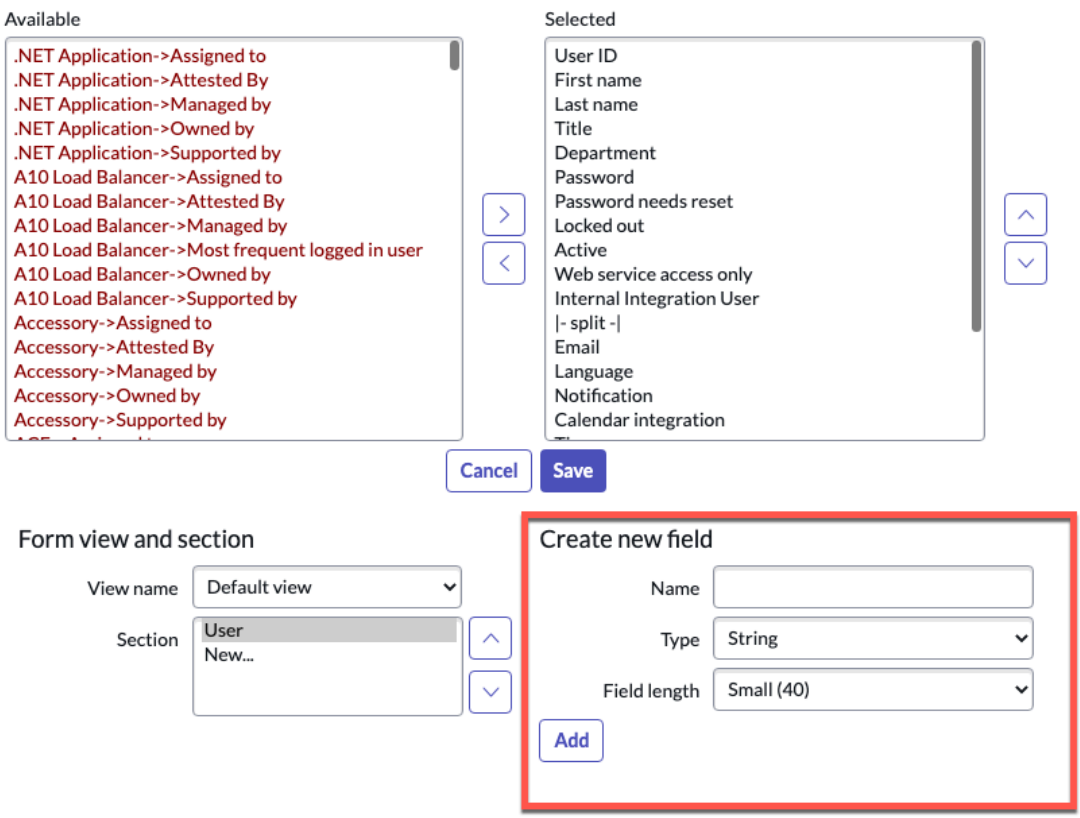
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un nouveau champ

Champ	Description
Nom	Saisissez le nom du champ tel que vous souhaitez qu'il apparaisse sur les formulaires et les listes. Exemple : Nom principal de l'utilisateur
Type	Sélectionnez le type de champ **Chaîne**.
Longueur du champ	Sélectionnez une longueur de champ. Ce champ n'est visible que pour certains types de champ.

f. Sélectionnez **Ajouter**.



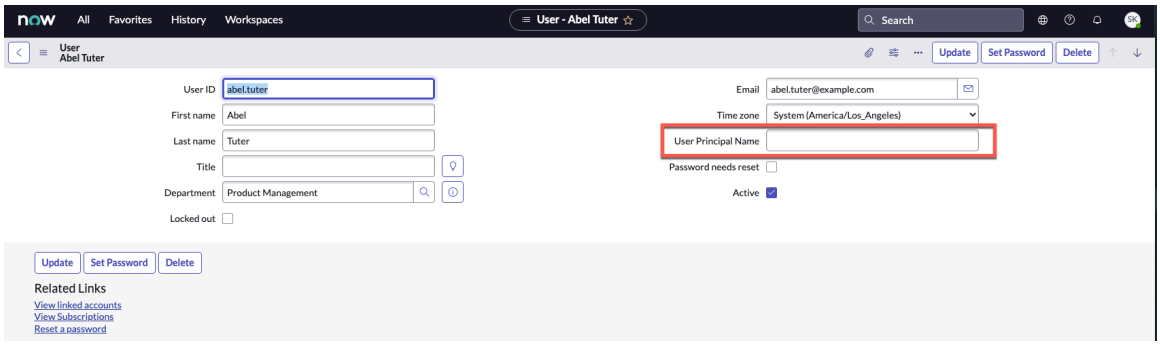
g. Dans la colonne Selected slush bucket (Zone de sélection sélectionnée), déplacez le champ à l'emplacement souhaité sur le formulaire.

h. Sélectionnez **Enregistrer**.

Le champ apparaît maintenant sur le formulaire à l'emplacement désigné.

Traduction automatique

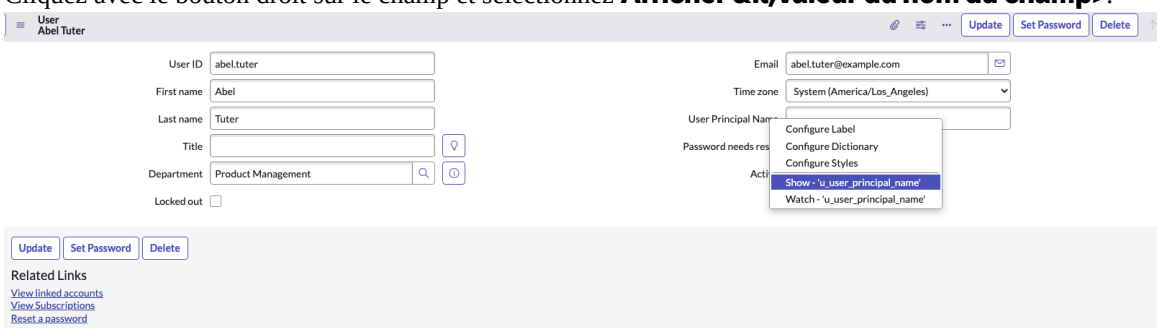
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



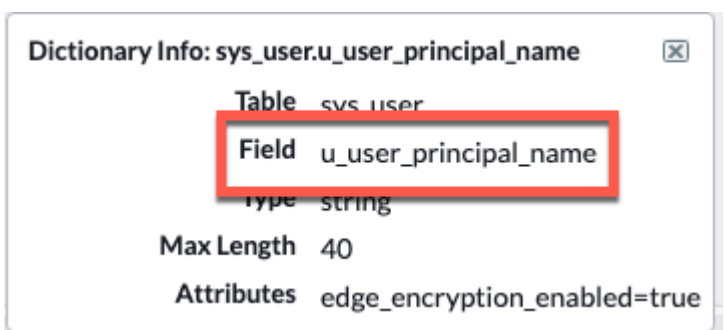
L'administrateur doit saisir l'e-mail utilisé pour Microsoft Teams dans ce champ.

Vous devez configurer la valeur de champ nouvellement créée comme champ par défaut pour lancer des conversations de messagerie instantanée avec l'employé dans Microsoft Teams.

i. Cliquez avec le bouton droit sur le champ et sélectionnez **Afficher <valeur du nom du champ>**.



Les informations de dictionnaire du nom de champ peuvent être consultées.



j. Cliquez avec le bouton droit sur le **champ** et copiez la valeur.

2. Modifiez la valeur du champ d'adresse e-mail.

a. Accédez à la **Notification** > **Équipes Microsoft** > **Propriétés**.

b. Collez la valeur du champ d'e-mail copié dans le champ **Spécifiez une valeur de champ d'e-mail Teams valide. Cette valeur de champ sera utilisée lorsqu'une nouvelle téléconférence Microsoft Teams sera lancée** du formulaire Propriétés Microsoft Teams .

La valeur par défaut est email.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

> **Remarque :**
> Assurez-vous que l'adresse e-mail de tous les utilisateurs du champ nouvellement créé est mise à jour avec l'e-mail associé à l'application Microsoft Teams.

Gestion ServiceNow pour Microsoft Teams et Microsoft 365

Personnalisez et gérez différentes ServiceNow® intégrations for Microsoft Teams ou Microsoft 365 pour Employee Experience et Agent Experience, selon les besoins.

> **Important :**
>
> - De Gestion des services informatiques pour Microsoft 365 (version 2.6.7), ServiceNow for Microsoft Teams est mis à niveau vers ServiceNow for Microsoft 365.
> - De HR Service Delivery pour Microsoft 365 (version 3.3.6), ServiceNow for Microsoft Teams est mis à niveau vers ServiceNow for Microsoft 365.
>
> Pour mettre à niveau les options existantes Microsoft Teams vers les applications, reportez-vous à Microsoft 365Intégration ServiceNow aux Microsoft 365 applications pour Employee Experience.

Gérer l'intégration de Microsoft Teams pour Employee Experience

Il aide les employés à résoudre leurs problèmes informatiques, de RH et d'UR via Microsoft Teams. Les employés peuvent interagir avec les agents dans Microsoft Teams pour résoudre leurs problèmes.

Personnaliser Customize IT Service Management integration with ServiceNow

Personnalisez les fonctionnalités de votre instance pour répondre aux besoins de votre organisation.

Vous pouvez personnaliser :

- Actions d'interface utilisateur
- Règles métier

Personnaliser les actions d'interface utilisateur pour IT Service Management with Microsoft Teams

Vous permet d'étendre les actions d'interface utilisateur aux tables dont vous avez besoin.

Vous pouvez étendre les actions d'interface utilisateur suivantes à d'autres tables :

- Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams
- Importer des messages à partir de Microsoft Teams

Personnaliser l'action d'interface utilisateur Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams

Vous permet d'étendre les actions d'interface utilisateur Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams aux tables dont vous avez besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Ouvrez l'action d'interface utilisateur **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams** existante dans une nouvelle fenêtre.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire **Action d'interface utilisateur** :

Formulaire Action d'interface utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'action d'interface utilisateur. P. ex. : Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams
Table	Table pour laquelle l'action d'interface utilisateur Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams doit être disponible
Bouton du formulaire	Cochez cette case
Afficher l'insertion	Décocher cette case
Client	Cochez cette case
Liste v3 compatible	Cochez cette case
Onclick	Type `initChatWithGroup()`
Condition	Copiez et collez la condition de l'action d'interface utilisateur Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams existante. Modifiez le nom de la colonne au besoin.
Script	Copiez et collez le script de l'action d'interface utilisateur Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams existante. Modifiez le nom de la colonne au besoin.
Bouton du formulaire d'espace de travail	Cochez cette case. Copiez et collez le **script client d'espace de travail** de l'action Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams existante. Modifiez le nom de la colonne au besoin.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Personnaliser l'action d'interface utilisateur Importer des messages à partir de Microsoft Teams

Vous permet d'étendre l'action d'interface utilisateur **Importer des messages à partir de Microsoft Teams** aux tables dont vous avez besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Ouvrez l'action d'interface utilisateur **Importer des messages à partir de Microsoft Teams** existante dans une nouvelle fenêtre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sur l'écran **Actions d'interface utilisateur**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire **Action d'interface utilisateur** :

Formulaire Action d'interface utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'action d'interface utilisateur. P. ex. : Importer des messages à partir de Microsoft Teams
Table	Table pour laquelle l'action d'interface utilisateur Importer des messages à partir de Microsoft Teams doit être disponible
Bouton du formulaire	Cochez cette option
Afficher l'insertion	Désélectionnez cette option
Client	Cochez cette option
Condition	Copiez et collez la condition de l'action d'interface utilisateur Importer des messages à partir de Microsoft Teams existante. Modifiez le nom de la colonne au besoin.
Script	Copiez et collez le script de l'action d'interface utilisateur Importer des messages à partir de Microsoft Teams existante. Modifiez le nom de la colonne au besoin.
Bouton du formulaire d'espace de travail	Cochez cette case. Copiez et collez le **script client d'espace de travail** de l'action d'interface utilisateur Importer des messages à partir de Microsoft Teams existante. Modifiez le nom de la colonne au besoin.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Personnaliser des règles métier pour les notifications exploitables

Permet de personnaliser des règles métier pour les notifications exploitables.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Notifications** > **Notifications exploitables - Règles métier**.
2. Ouvrez une règle métier que vous souhaitez étendre à une autre table.
   Exemple : Envoyer un commentaire à l'appelant.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire **Action d'interface utilisateur** :

Action d'interface utilisateur pour le formulaire Règle métier

Champ	Description
Nom	Nom de la règle métier

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table	Table à laquelle la règle métier Envoyer un commentaire à l'appelant doit être affectée.
Actifs	Cochez cette case
Avancé	Cochez cette case
Où exécuter	○ Quand : après ○ Insérer : cochez cette case ○ Mettre à jour : cochez cette case ○ Conditions de filtre : appliquez la condition de filtre de la règle métier Envoyer un commentaire à l'appelant
Avancé	○ Condition : copiez et collez la valeur de la condition de la règle métier Envoyer un commentaire à l'appelant. Modifiez les valeurs au besoin. ○ Script : copiez et collez le script de la règle métier Envoyer un commentaire à l'appelant. Modifiez les valeurs au besoin.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer une règle métier pour la réaffectation de tickets

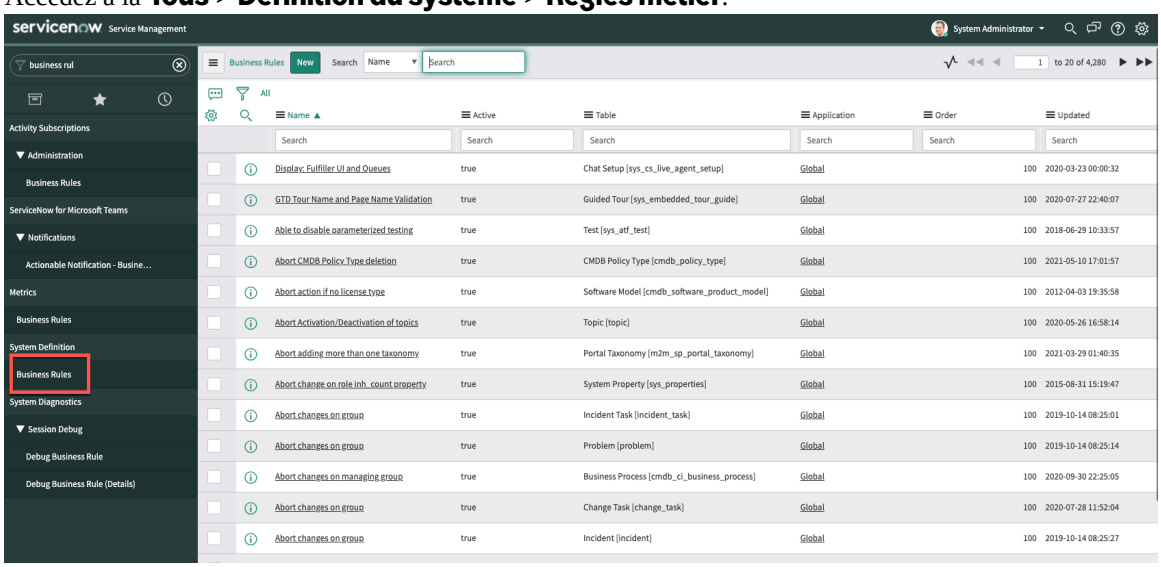
Configurez la règle métier pour la réaffectation des tickets.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

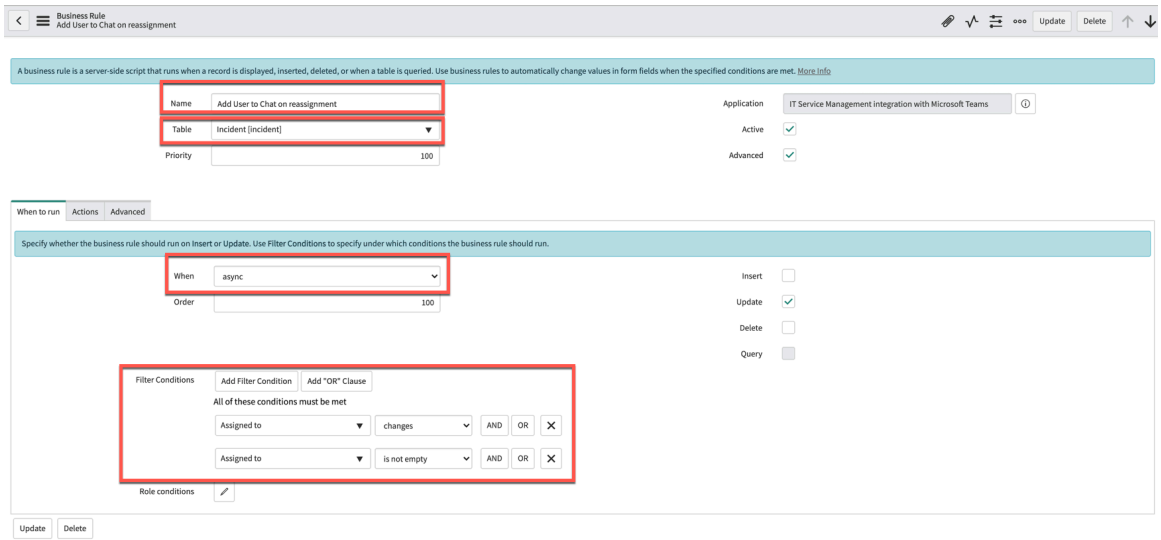
1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Règles métier**.



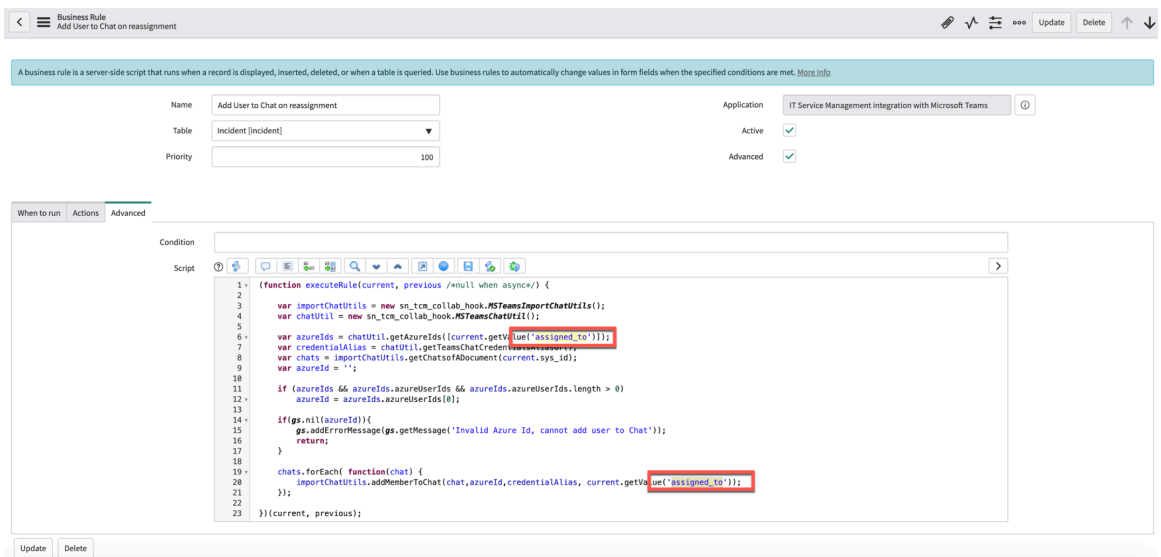
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Dans l'onglet **Avancé**, mettez à jour les champs **Script**.



Règle métier pour la réaffectation d'un ticket

Champ	Description
Nom	Nom de la règle métier
Table	Table à laquelle le ticket doit être réaffecté
Actif	Cochez cette case
Avancé	Cochez cette case
Où exécuter	○ Quand : **asynchrone** ○ Mettre à jour : cochez cette case ○ Conditions de filtre : appliquez la condition de filtre de la règle métier de réaffectation de ticket. Sélectionnez les champs auxquels le ticket doit être réaffecté. Exemple : champ Affecté à.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description

Avancé	Script : copiez le script et collez-le. Modifiez les valeurs au besoin.
	
	Mettez à jour le nom du champ dans `assigned_to` si vous utilisez une valeur différente.
	
	`var importChatUtils = new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils();`
	`var chatUtil = new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsChatUtil();`
	
	`var azureIds = chatUtil.getAzureIds([current.getValue('assigned_to')]); // Update the assigned_to field if required`
	`var credentialAlias = chatUtil.getTeamsChatCredentialsAliasGr();`
	`var chats = importChatUtils.getChatsofADocument(current.sys_id);`
	`var azureId = '';`
	
	`if (azureIds && azureIds.azureUserIds && azureIds.azureUserIds.length > 0) azureId = azureIds.azureUserIds[0];`
	
	`if(gs.nil(azureId)){ gs.addErrorMessage(gs.getMessage('Invalid Azure Id, cannot add user to Chat')); return; }`
	
	`chats.forEach( function(chat) { importChatUtils.addMemberToChat(chat,azureId,credentialAlias, current.getValue('assigned_to')); //Update the assigned_to field if required });`

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer une règle métier de condition de fermeture

Configurez la règle métier de condition de fermeture pour importer automatiquement les messages instantanés.

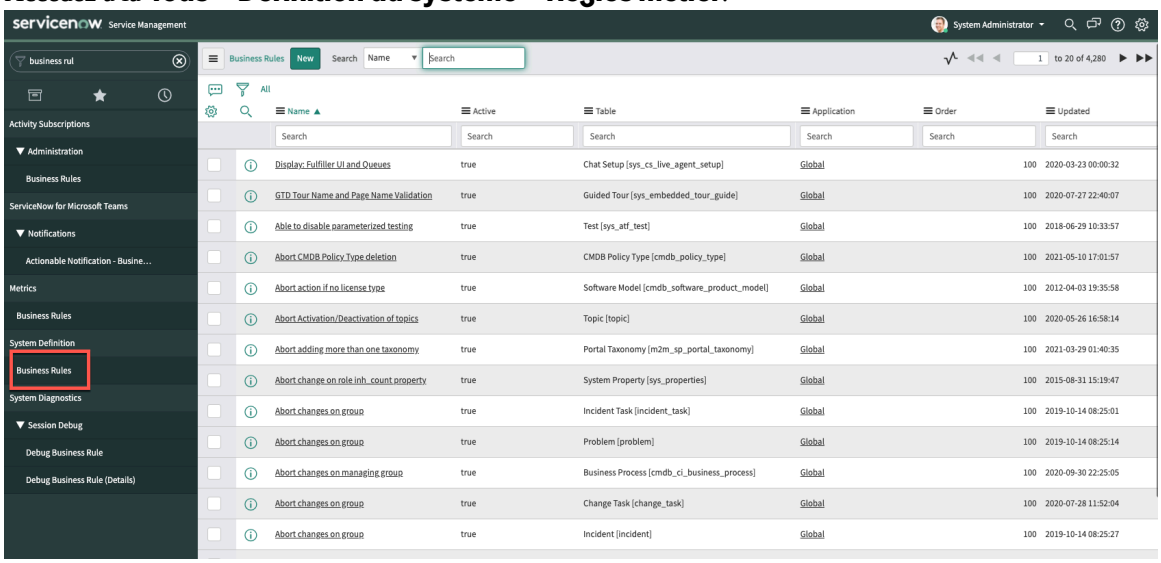
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

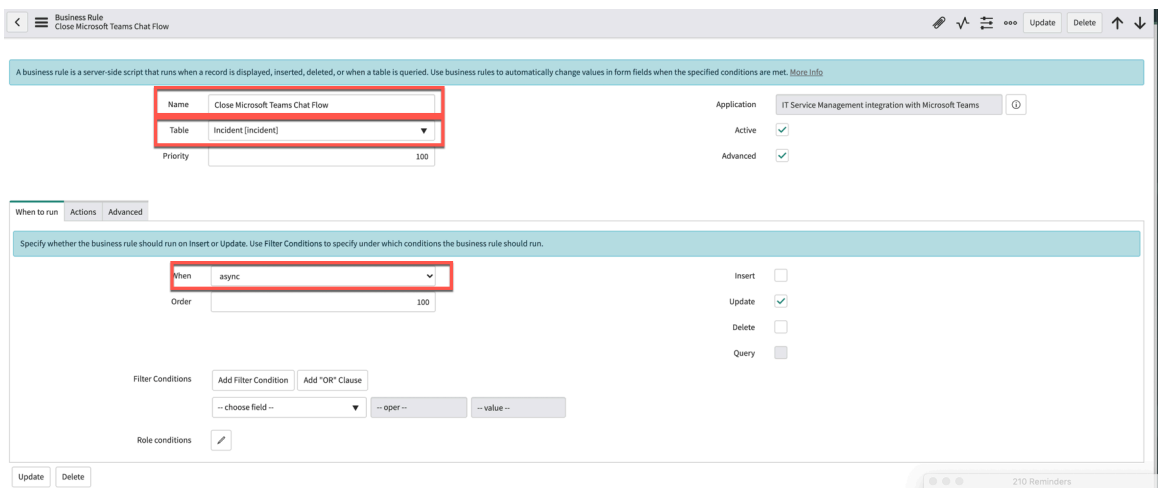
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Règles métier**.

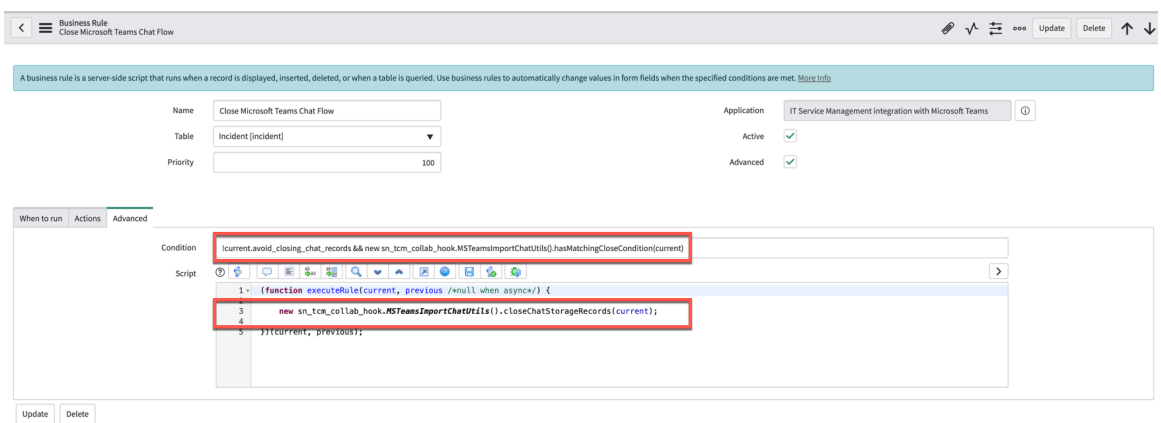


2. Cliquez sur **Nouveau**.

3. Renseignez les champs du formulaire.



Dans l'onglet Avancé, mettez à jour les champs **Condition** et **Script**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle métier de condition de fermeture

Champ	Description
Nom	Nom de la règle métier
Table	Table à laquelle la condition de fermeture doit être affectée
Actif	Cochez cette case
Avancé	Cochez cette case
Où exécuter	○ Quand : **asynchrone** ○ Mettre à jour : cochez cette case ○ Conditions de filtre : appliquez la condition de filtre de la règle métier de condition de fermeture.

Avancé	○ Condition : copiez la valeur de la condition et collez-la. Modifiez les valeurs au besoin.
	`!current.avoid_closing_chat_records && new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils().hasMatchingCloseCondition(current)`
	○ Script : copiez la valeur du script et collez-la. Modifiez les valeurs au besoin.
	`new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils().closeChatStorageRecords(current);`

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Personnaliser HR Service Delivery integration with Microsoft Teams

Personnalisez les fonctionnalités de votre instance pour répondre aux besoins de votre organisation.

Vous pouvez personnaliser :

- Actions d'interface utilisateur
- Règles métier

Personnaliser les actions d'interface utilisateur pour HR Service Delivery integration with Microsoft Teams

Vous permet d'étendre les actions d'interface utilisateur aux tables dont vous avez besoin.

Vous pouvez étendre les actions d'interface utilisateur suivantes à d'autres tables :

- Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams
- Importer des messages à partir de Microsoft Teams

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnaliser l'action d'interface utilisateur Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams

Vous permet d'étendre les actions d'interface utilisateur Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams aux tables dont vous avez besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Ouvrez l'action d'interface utilisateur **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams** existante dans une nouvelle fenêtre.
3. Sur l'écran **Actions d'interface utilisateur**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Action d'interface utilisateur :

Actions d'interface utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'action d'interface utilisateur. P. ex. : Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams
Table	Table pour laquelle l'action d'interface utilisateur Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams doit être disponible
Application	HR Service Delivery integration with Microsoft Teams
Bouton du formulaire	Cochez cette case
Afficher l'insertion	Décocher cette case
Client	Cochez cette case
Condition	Copiez et collez la condition de l'action d'interface utilisateur Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams existante. Modifiez le nom de la colonne au besoin.
Script	Copiez et collez le script de l'action d'interface utilisateur Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams existante. Modifiez le nom de la colonne au besoin.
Bouton du formulaire d'espace de travail	Cochez cette case. Copiez et collez le **script client d'espace de travail** de l'action Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams existante. Modifiez le nom de la colonne au besoin.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Personnaliser l'action d'interface utilisateur Importer des messages à partir de Microsoft Teams

Vous permet d'étendre l'action d'interface utilisateur **Importer des messages à partir de Microsoft Teams** aux tables dont vous avez besoin.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Ouvrez l'action d'interface utilisateur **Importer des messages à partir de Microsoft Teams** existante dans une nouvelle fenêtre.
3. Sur l'écran **Actions d'interface utilisateur**, cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire **Action d'interface utilisateur** :

Action d'interface utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'action d'interface utilisateur. P. ex. : Importer des messages à partir de Microsoft Teams
Table	Table pour laquelle l'action d'interface utilisateur Importer des messages à partir de Microsoft Teams doit être disponible
Application	HR Service Delivery integration with Microsoft Teams
Bouton du formulaire	Cochez cette option
Afficher l'insertion	Désélectionnez cette option
Client	Cochez cette option
Condition	Copiez et collez la condition de l'action d'interface utilisateur Importer des messages à partir de Microsoft Teams existante. Modifiez le nom de la colonne au besoin.
Script	Copiez et collez le script de l'action d'interface utilisateur Importer des messages à partir de Microsoft Teams existante. Modifiez le nom de la colonne au besoin.
Bouton du formulaire d'espace de travail	Cochez cette option. Copiez et collez le **script client d'espace de travail** de l'action d'interface utilisateur Importer des messages à partir de Microsoft Teams existante. Modifiez le nom de la colonne au besoin.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

Personnaliser des règles métier pour les notifications exploitables

Permet de personnaliser des règles métier pour les notifications exploitables.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Notifications** > **Notifications exploitables - Règles métier**.
2. Ouvrez une règle métier que vous souhaitez étendre à une autre table.
   Exemple : Envoyer un commentaire à l'appelant.
3. Sur l'écran **Actions d'interface utilisateur**, cliquez sur **Nouveau**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Renseignez les champs du formulaire **Action d'interface utilisateur** :

Action d'interface utilisateur pour la règle métier

Champ	Description
Nom	Nom de la règle métier
Table	Table à laquelle la règle métier Envoyer un commentaire à l'appelant doit être affectée.
Application	HR Service Delivery integration with Microsoft Teams
Actifs	Cochez cette option
Avancé	Cochez cette option
Où exécuter	○ Quand : après ○ Insérer : Cochez cette option ○ Mettre à jour : Cochez cette option ○ Conditions de filtre : appliquez la condition de filtre de la règle métier Envoyer un commentaire à l'appelant
Avancé	○ Condition : copiez et collez la valeur de la condition de la règle métier Envoyer un commentaire à l'appelant. Modifiez les valeurs au besoin. ○ Script : copiez et collez le script de la règle métier Envoyer un commentaire à l'appelant. Modifiez les valeurs au besoin.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Personnaliser les actions d'interface utilisateur pour Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams

Personnalisez les actions d'interface utilisateur et étendez-les aux tables dont vous avez besoin. Le script include UniversalRequestMSTeamsUtils contrôle la visibilité des actions d'interface utilisateur.

Les actions d'interface utilisateur suivantes sont disponibles par défaut. Vous pouvez les personnaliser en fonction de vos besoins.

- Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams
- Importer des messages à partir de Microsoft Teams

Pour personnaliser les actions d'interface utilisateur, vous devez modifier les champs de formulaire. Pour une compréhension détaillée des champs de formulaire, consultez Actions d'interface utilisateur

Utilisation de ServiceNow for Microsoft Teams and Microsoft 365

Les employés et les agents peuvent travailler ensemble pour résoudre les problèmes liés à Gestion des services informatiques, HR Service Delivery et Universal Request depuis Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

- De Gestion des services informatiques pour Microsoft 365 (version 2.6.7), ServiceNow for Microsoft Teams est mis à niveau vers ServiceNow for Microsoft 365.
- De HR Service Delivery pour Microsoft 365 (version 3.3.6), ServiceNow for Microsoft Teams est mis à niveau vers ServiceNow for Microsoft 365.

Pour mettre à niveau les options existantes Microsoft Teams vers les applications, reportez-vous à Microsoft 365Intégration ServiceNow aux Microsoft 365 applications pour Employee Experience.

Utiliser l'intégration Microsoft Teams pour Employee Experience

Il aide les employés à résoudre leurs problèmes informatiques, de RH et d'UR via Microsoft Teams. Les employés peuvent interagir avec les agents dans Microsoft Teams pour résoudre leurs problèmes.

Utiliser les intégrations ITSM et HRSD avec Microsoft Teams

Les employés et les agents peuvent collaborer pour recevoir des services et résoudre efficacement des problèmes dans Microsoft Teams.

Actions des employés

Répondez aux notifications d'approbation et aux commentaires sur les tickets liés au service.

Notifications exploitables envoyées via Virtual Agent dans Microsoft Teams. Vous pouvez :

- Accepter ou rejeter des approbations en réponse à une notification exploitable
- Répondre à un commentaire d'un agent dans une notification exploitable

Associer le compte d'utilisateur ServiceNow à l'application Microsoft Teams for Agent virtuel

Associez votre compte ServiceNow à l'application Microsoft Teams pour accéder aux rubriques Agent virtuel non publiques, qui utilisent des enregistrements ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : user

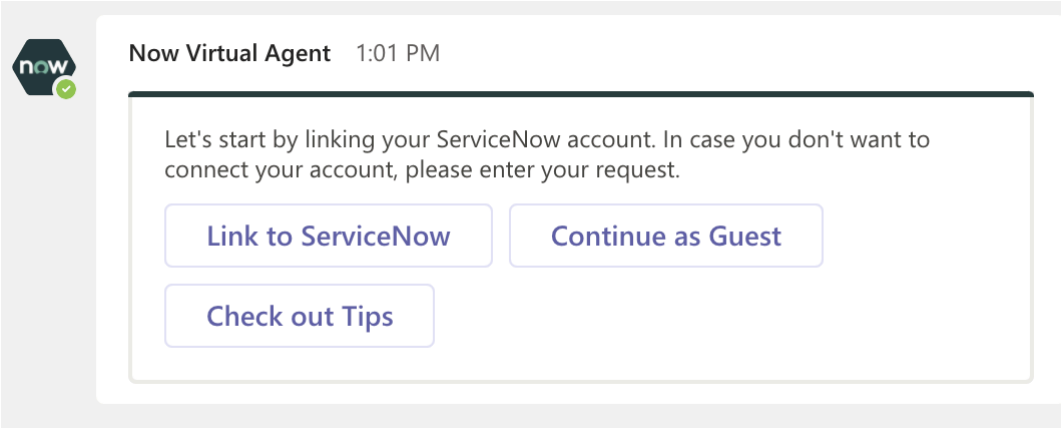
L'étape d'authentification se produit dans votre instance ou dans un Portail de services spécifique, si votre administrateur en a défini un.

Procédure

1. Ouvrez l'application Microsoft Teams.
2. Recherchez votre bot Agent virtuel.
3. Démarrez une conversation avec votre bot Agent virtuel.
   Le bot présente ensuite une invite avec des options pour l'authentification : **Associer à ServiceNow**, Continuer en tant qu'utilisateur invité, ou voir le menu d'aide **Consulter les conseils**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez sur **Associer à ServiceNow** pour vous authentifier.
   L'authentification vous dirige vers votre instance ou un Portail de services spécifique défini par votre administrateur. Si vous n'êtes pas déjà connecté à votre instance ou à un Portail de services, vous êtes invité à entrer vos informations d'identification de connexion.

> **Remarque :**
>
> L'administrateur système peut lier automatiquement les comptes d'utilisateurs ServiceNow à Microsoft Teams à Quebec. Pour plus d'informations, consultez Association de comptes dans les intégrations de messagerie prédéfinies .

5. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur *Confirmer* pour associer votre compte.

Séparer votre compte d'utilisateur ServiceNow de Microsoft Teams for Agent virtuel

Séparez votre compte de Microsoft Teams pour désactiver l'association entre votre compte ServiceNow et l'application Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : user

Une fois que vous avez séparé votre compte, vous ne pouvez plus participer aux conversations Virtual Agent qui interrogent ou modifient des enregistrements de la base de données ServiceNow.

Procédure

1. À partir du navigateur d'application, accédez à **Libre-service** > **Mon profil**.
2. Cliquez sur le lien connexe **Afficher les comptes liés**.
3. Sur la page des comptes liés, cochez la case permettant de séparer l'intégration de la messagerie.
4. Sélectionnez **Actions sur les lignes sélectionnées**, puis cliquez sur **Supprimer le lien du compte**.

Le lien entre votre compte ServiceNow et l'intégration de messagerie Agent virtuel devient inactif.

> **Remarque :**
>
> Même si vous avez séparé votre compte, vous pouvez toujours exécuter des conversations Agent virtuel publiques. Pour associer une nouvelle fois votre compte, répétez les étapes 1 à 3 pour l'intégration de la messagerie associée, puis dans **Actions sur les lignes sélectionnées...**, cliquez sur **Lier le compte**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les notifications informatives

Affichez les notifications envoyées lors d'événements spécifiques au cours du cycle de vie d'un ticket. Ces notifications sont envoyées au demandeur associé au ticket.

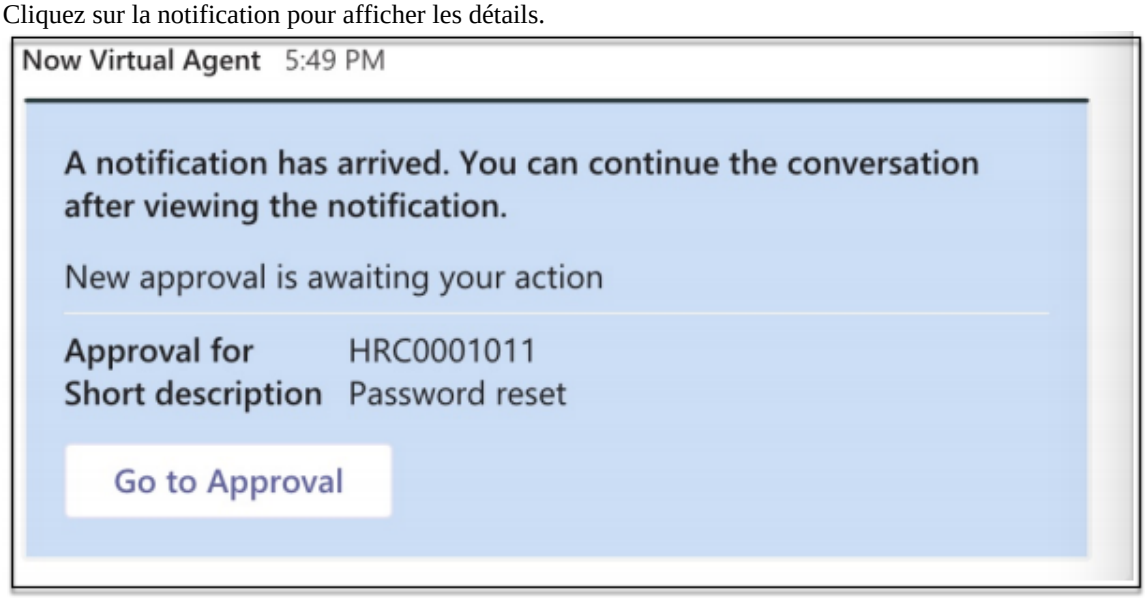
Avant de commencer
Rôle requis : user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les notifications d'informations suivantes sont incluses dans ServiceNow pour l'application Microsoft Teams :

- Incident résolu
- Incident state update (Mise à jour de l'état de l'incident)
- Requested item complete (Élément demandé terminé)
- Requested item approved (Élément demandé approuvé)
- Request item rejected (Élément de demande refusée)
- Request item update (Élément de demande mis à jour)

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Cliquez sur **Activité**.
3. Affichez la liste des flux de notifications pour :
   - Incident
   - Ticket RH
   - Demande de changement
   - Élément demandé
4. Cliquez sur la notification pour afficher les détails.



Approuver ou rejeter des demandes de Microsoft Teams

Approuvez ou rejetez des demandes à l'aide de la notification d'approbation dans Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

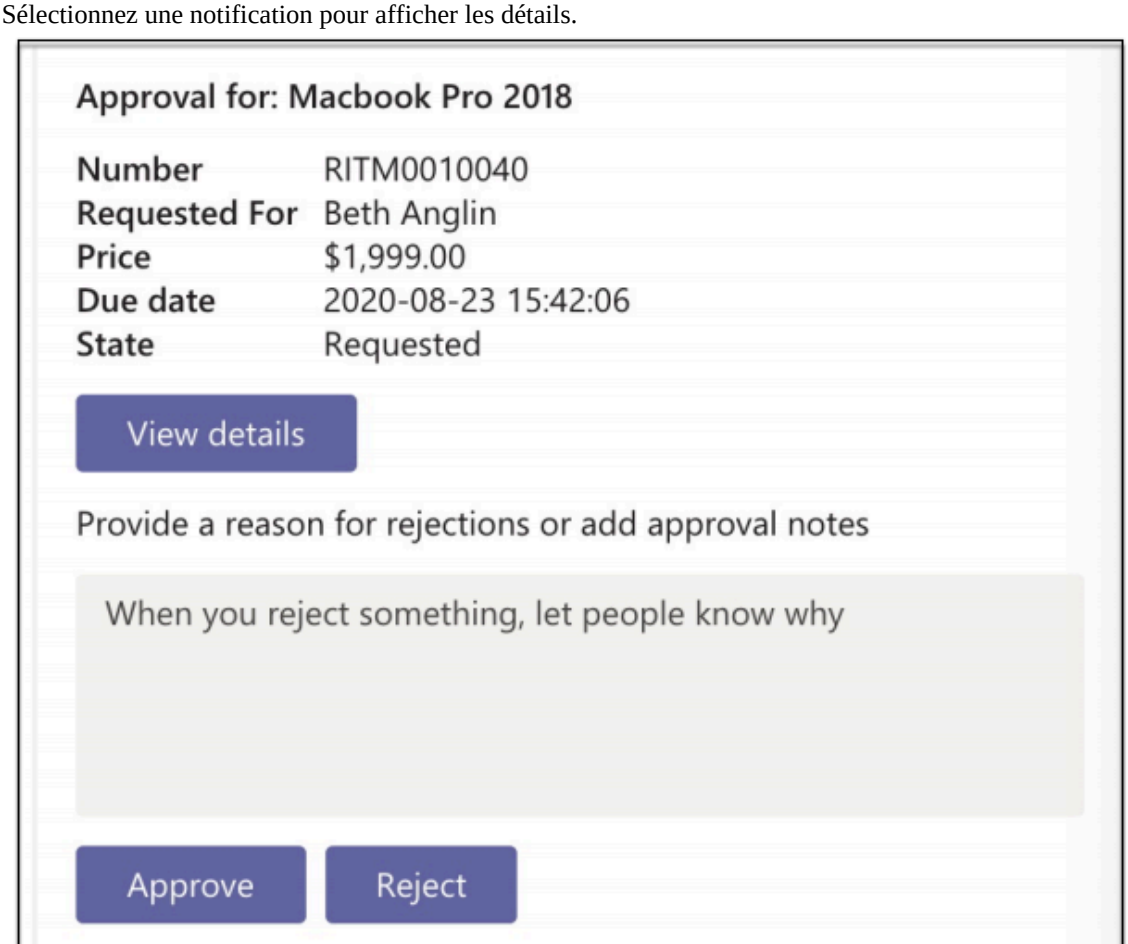
Avant de commencer

Pour en savoir plus sur la configuration des notifications d'approbation, reportez-vous à la section Expérience d'approbations configurable.

Rôle requis : user

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Sélectionnez **Activité**.
3. Affichez la liste des flux de notifications pour les éléments suivants :
   - Demande
   - Demande de changement
4. Sélectionnez une notification pour afficher les détails.



5. **Facultatif :** Sélectionnez **Afficher les détails** pour afficher les détails complets du ticket.
6. Saisissez un commentaire selon vos besoins.
7. Sélectionnez **Approuver** ou **Rejeter** pour mettre à jour la demande.

Répondre à un commentaire dans une notification

Un commentaire dans le flux d'activité génère une notification à laquelle l'utilisateur peut répondre directement, sans quitter Microsoft Teams.

Traduction automatique

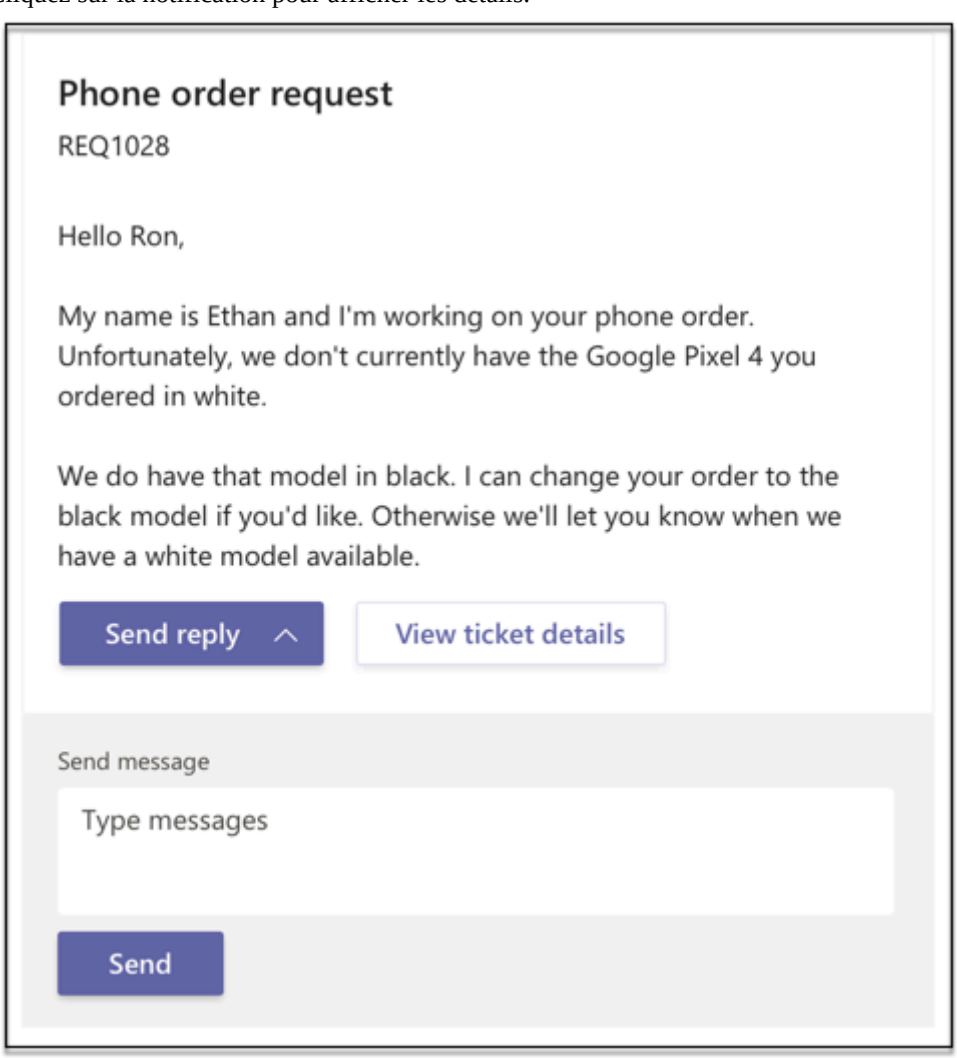
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si l'utilisateur doit effectuer une action supplémentaire, comme joindre un document, il doit cliquer sur **Afficher les détails du ticket** pour accéder au ticket dans un portail de services.

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Cliquez sur **Activité**.
3. Affichez la liste des flux de notifications pour :
   - Incident
   - Ticket RH
   - Demande de changement
   - Élément demandé
4. Cliquez sur la notification pour afficher les détails.



5. Cliquez sur **Répondre**.
6. Saisissez votre commentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Cliquez sur **Afficher les détails du ticket** pour afficher les détails complets du ticket.

Afficher les notifications pour un incident majeur

Affichez les notifications envoyées lors d'événements spécifiques au cours d'un incident majeur. Ces notifications sont envoyées à toutes les personnes concernées associées à l'incident majeur.

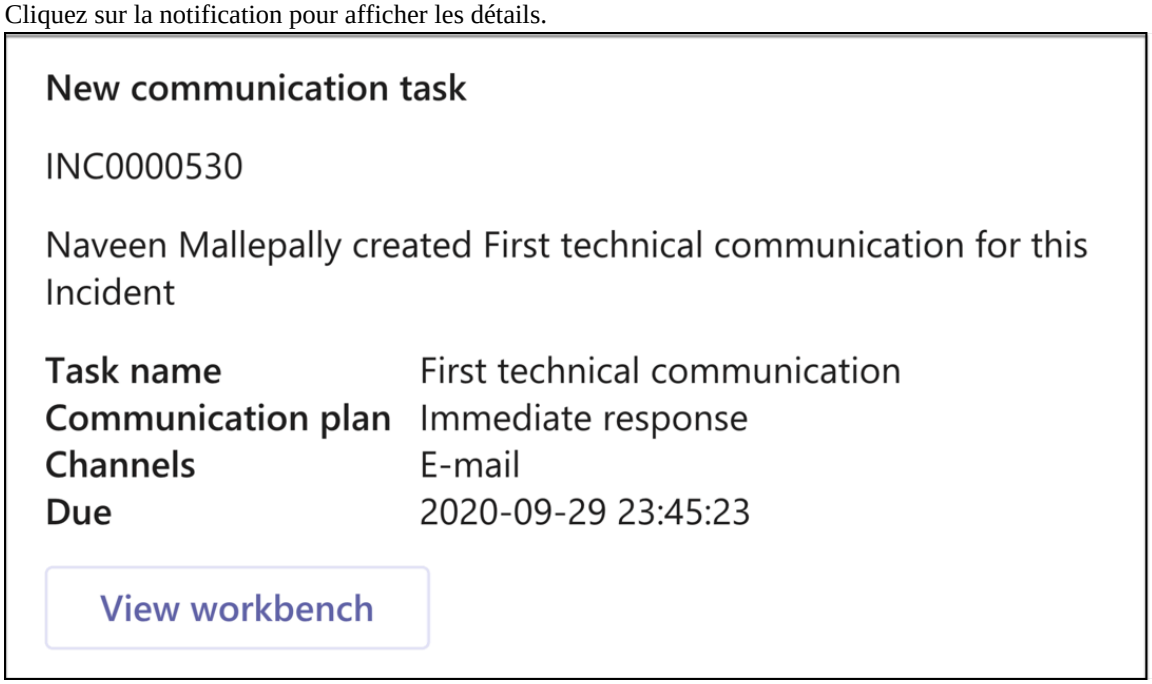
Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager, agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les notifications d'informations suivantes sont déclenchées pour un incident majeur quand :

- une tâche de communication est créée pour un incident majeur ;
- le SLA atteint 75 % ;
- le SLA est violé.

Procédure

1. Lancez l'application **Microsoft Teams**.
2. Cliquez sur **Activité**.
3. Affichez la liste des flux de notifications pour l'incident majeur.
4. Cliquez sur la notification pour afficher les détails.



5. Cliquez sur **Afficher la console** pour afficher les détails du ticket dans ServiceNow.

Tableau de bord Employee Center

Utilisez le tableau de bord Employee Center de Microsoft Teams pour afficher les widgets indiquant les tâches en attente, les demandes et les annonces internes de l'entreprise.

Le tableau de bord **Employee Center** de Rome remplace le tableau de bord Votre plateforme.

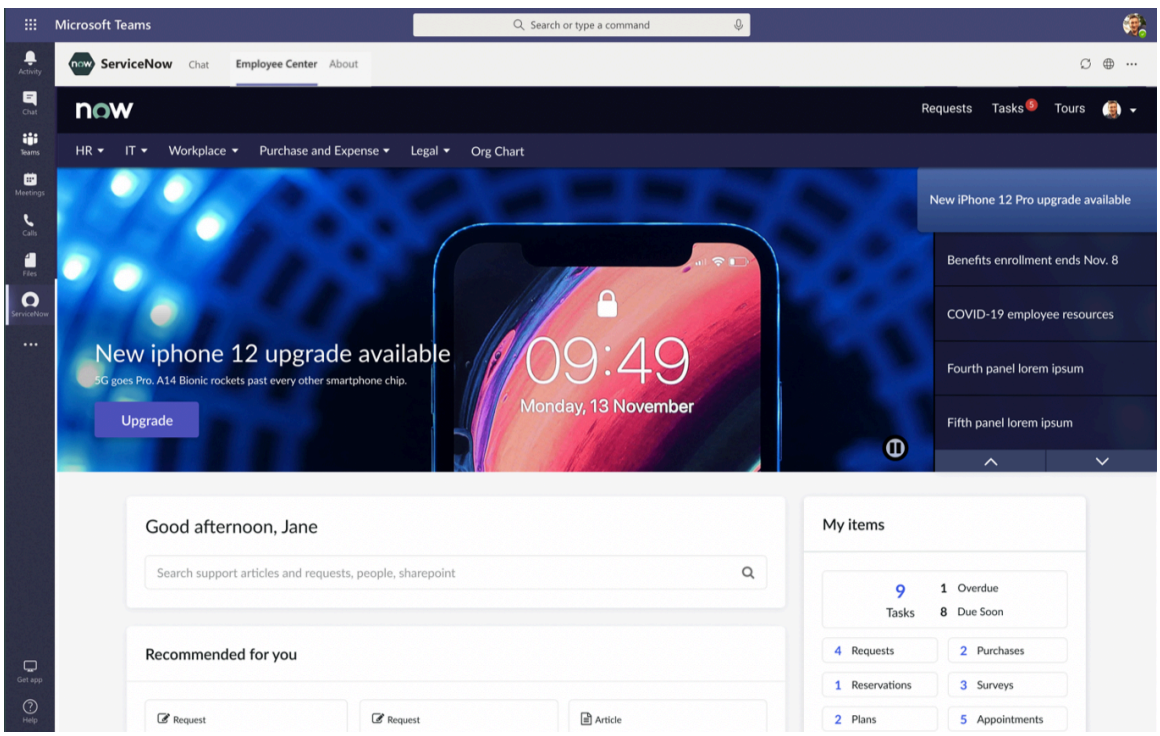
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avec Employee Center intégré, vous pouvez demander de l'aide, rechercher du contenu en libre-service et travailler sur vos tâches à partir de Microsoft Teams.

Pour les clients avec Employee Center, les gestionnaires de contenu et les spécialistes des communications peuvent utiliser Microsoft Teams comme un canal supplémentaire pour envoyer des communications personnalisées et en temps opportun aux employés.

Lancez Microsoft Teams. Accédez à la **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Centre des employés**.



Accéder à une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams dans l'Employee Center

Accédez à une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams d'un ticket dans l'Employee Center.

Avant de commencer

Rôle requis : utilisateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez afficher les conversations de messagerie instantanée sur le widget Messagerie instantanée Teams uniquement si vous êtes ajouté à cette conversation de messagerie instantanée par l'agent et que vous avez accès au ticket associé. Si vous figurez sur la liste de surveillance d'un incident et que vous pouvez afficher le ticket sur le portail ServiceNow, vous pouvez afficher les conversations de messagerie instantanée associées.

Les messages sont chargés dynamiquement. Le widget Messagerie instantanée Teams n'affiche pas les réactions au message, mais il affiche les emojis contenus dans les messages.

Procédure

1. Lancez Microsoft Teams.
2. Accédez à la **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Centre des employés** > **Mes demandes**.
3. Ouvrez le ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Messagerie instantanée Teams**.
5. Sélectionnez une conversation de messagerie instantanée pour en afficher les détails.
   Si plusieurs conversations de messagerie instantanée sont disponibles pour un ticket, choisissez la conversation de messagerie instantanée souhaitée dans la liste qui s'affiche à gauche.
6. Poursuivez la conversation de messagerie instantanée dans la version de bureau ou la version mobile.
   - Pour la version de bureau, sélectionnez **Ouvrir sur le bureau Microsoft Teams**.
   - Pour la version mobile, sélectionnez **Ouvrir dans le navigateur de Microsoft Teams**.

Approuver ou rejeter Concur des rapports de dépenses de Microsoft Teams

Gérez Concur les approbations de dépenses à l'aide Agent virtuel de notifications exploitables pour Microsoft Teams résoudre l'approbation directement dans la Agent virtuel conversation sans impliquer un agent actif.

Avant de commencer

- L'intégration Agent virtuel est prise en charge uniquement pour les utilisateurs qui ont un enregistrement utilisateur dans votre ServiceNow instance. Les utilisateurs doivent lier leurs comptes aux Microsoft Teams notifications et les activer Agent virtuel .
- Installez l'intégration Approval Hub avec le module d'extension SAP Concur (sn_ex_cnc).

Pour plus d'informations sur la réception de notifications, reportez-vous aux sections Conversational Integration with Microsoft Teams et Enable Virtual Agent notifications . Pour plus d'informations sur les Agent virtuel, voir Virtual Agent .

Rôle requis : approver_user

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Ouvrez la fenêtre de messagerie instantanée **Now Virtual Agent**.
3. Entrez `Afficher la notification` dans la fenêtre de messagerie instantanée.
4. **Facultatif :** Affichez le rapport en sélectionnant **Afficher le rapport**.
   Vous pouvez également consulter le rapport ultérieurement en sélectionnant **Ignorer** et en entrant `Afficher la notification` dans la fenêtre de messagerie instantanée.
5. **Facultatif :** Affichez les postes de dépenses et de reçus en sélectionnant **Dépenses et Reçus**.
   Un maximum de 12 éléments de dépense sont affichés dans le rapport. Pour afficher tous les éléments, sélectionnez **Afficher le rapport complet**.
6. Approuvez ou rejetez le rapport.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez pas accepter ou rejeter un rapport si l'approbateur désigné a été modifié, ou si le rapport a été mis à jour ou fermé.

Actions de l'agent

Les agents peuvent travailler sur les tickets liés au service créés par les employés.

Request-based Chats - Démarrer et importer la messagerie instantanée à partir de la vue classique

Lancez une conversation avec le demandeur pour résoudre le ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous devez avoir le rôle d'écriture pour utiliser les fonctionnalités **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams** et **Importer des messages à partir de Microsoft Teams** pour un incident, une demande, une demande de changement ou une tâche de catalogue. Ce rôle est disponible lorsque vous activez le module d'extension ITSM Roles, ou pour toutes les instances à compter de la version Madrid.

Enregistrement et rôle

Enregistrement	Rôle	Module d'extension
Incident	sn_incident_write	Module d'extension ITSM Roles — Incident Management (com.snc.itsm.roles.incident_management)
Demande de changement	sn_change_write	Module d'extension ITSM Roles — Change Management (com.snc.itsm.roles.change_management)
Demande	sn_request_write	Module d'extension ITSM Roles — Request Management (com.snc.itsm.roles.request_management)
Ticket RH	sn_hr_core.case_writer	Module d'extension Human Resources Scoped App - Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations]

Request-based Chats - Démarrer et importer la messagerie instantanée à partir du décorateur de champ

Interagissez avec un demandeur dans Microsoft Teams à partir de l'icône de messagerie instantanée de l'Agent Workspace pour résoudre rapidement le ticket.

Avant de commencer

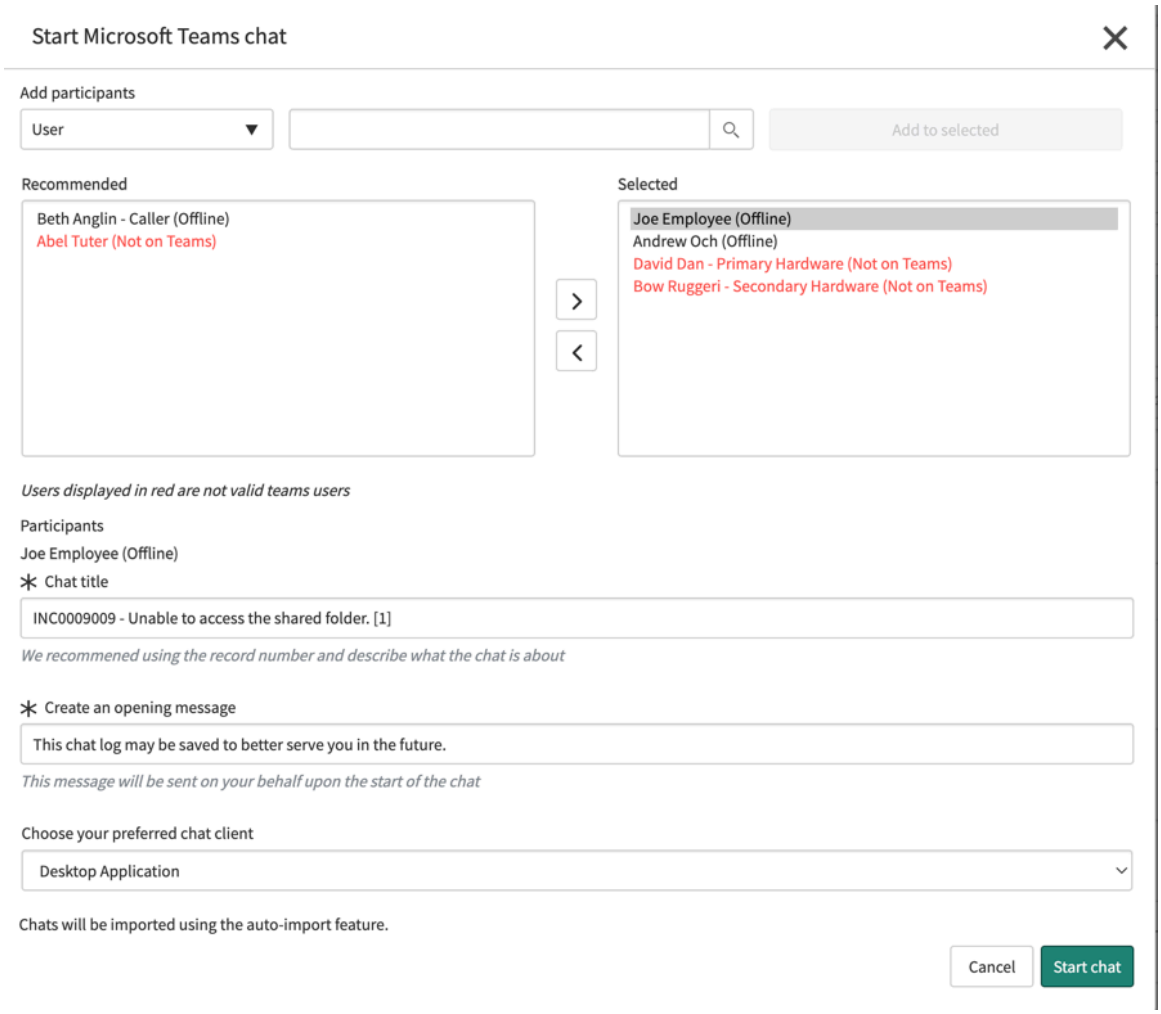
Rôle requis : utilisateur ayant accès aux enregistrements respectifs

Procédure

1. Accédez à un ticket ouvert (un incident, une demande de changement, un élément de demande, un ticket RH ou une tâche de catalogue) dans votre instance ServiceNow.
2. Pointez sur en regard du champ **Appelant**.
3. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, sélectionnez les participants à la conversation de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La boîte de dialogue affiche les participants **recommandés** et **sélectionnés** ainsi que leur état de présence actuel dans Microsoft Teams.

Tous les utilisateurs du groupe affecté pour le ticket se trouvent par défaut dans la section des participants recommandés. L'utilisateur qui lance la conversation de messagerie instantanée est ajouté à la liste de participants sélectionnés.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du modal de démarrage de la messagerie instantanée

Champ	Description
Ajouter des participants	Option permettant d'ajouter les utilisateurs et les personnes concernées pour travailler à la résolution du ticket. ○ **Utilisateurs** : entrez le nom de l'utilisateur à inclure dans la conversation de messagerie instantanée. ○ **Groupe** : entrez le groupe d'utilisateurs à inclure dans la conversation de messagerie instantanée. Si le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) est activé, les utilisateurs On-Call Scheduling seront ajoutés lors de la sélection d'un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

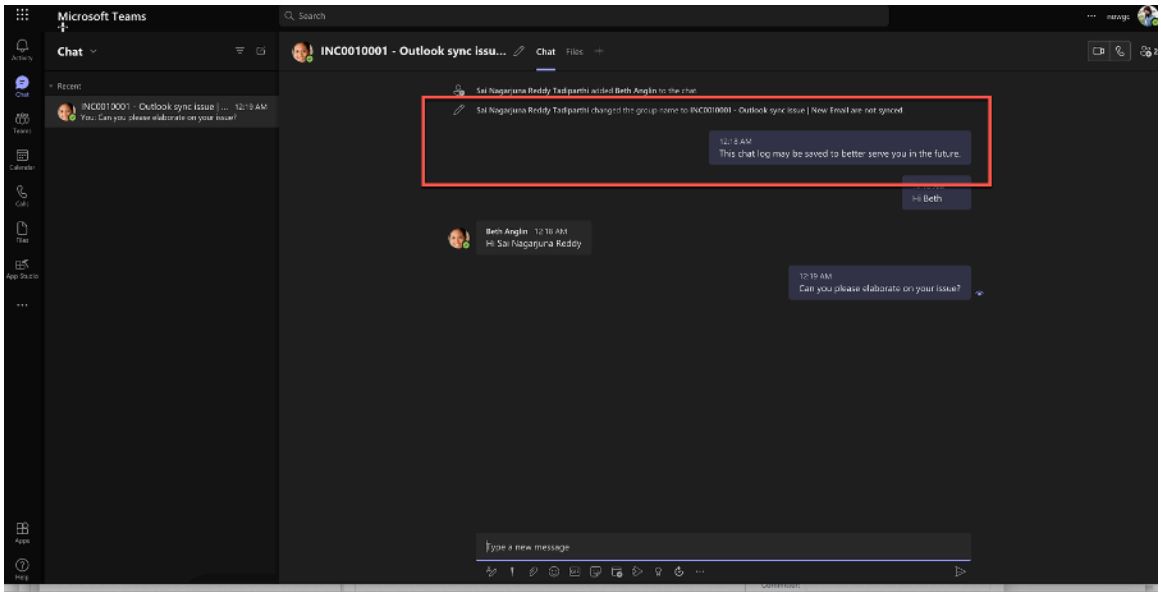
Champ	Description
	groupe. Si le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) n'est pas activé, tous les utilisateurs du groupe sélectionné sont ajoutés. ○ **E-mail** : entrez l'adresse e-mail valide du participant à inclure dans la conversation de messagerie instantanée. Après avoir ajouté les personnes concernées requises, cliquez sur **Ajouter à la sélection**.
Titre de la conversation	Le titre de la messagerie instantanée spécifié s'affiche en tant que titre de la messagerie instantanée dans Microsoft Teams. Le titre par défaut est le numéro de ticket annexé avec la brève description. Vous pouvez modifier le titre de la messagerie instantanée.
Créer un message d'ouverture	Option permettant de fournir un message d'ouverture à l'utilisateur avant de commencer l'interaction.
Choose your preferred chat client (Choisir votre client de messagerie instantanée préféré)	Option permettant de choisir le client de messagerie instantanée par défaut. ○ Application de bureau : permet d'ouvrir l'interaction de messagerie instantanée dans l'application de bureau Microsoft Teams. ○ Client Web : permet d'ouvrir l'interaction de messagerie instantanée dans le client Web Microsoft Teams. Le système garde en mémoire l'option sélectionnée et ouvre les conversations de messagerie instantanée dans le client de messagerie instantanée préféré pour toutes les interactions futures.

5. Cliquez sur **Démarrer la conversation de messagerie instantanée**.

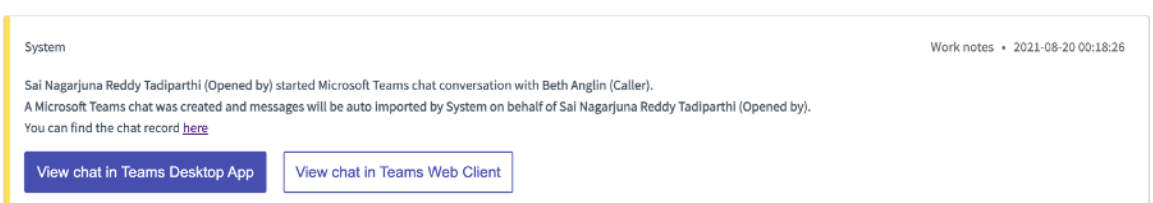
   L'application Microsoft Teams affiche le titre de la messagerie instantanée et le message d'ouverture fourni par l'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



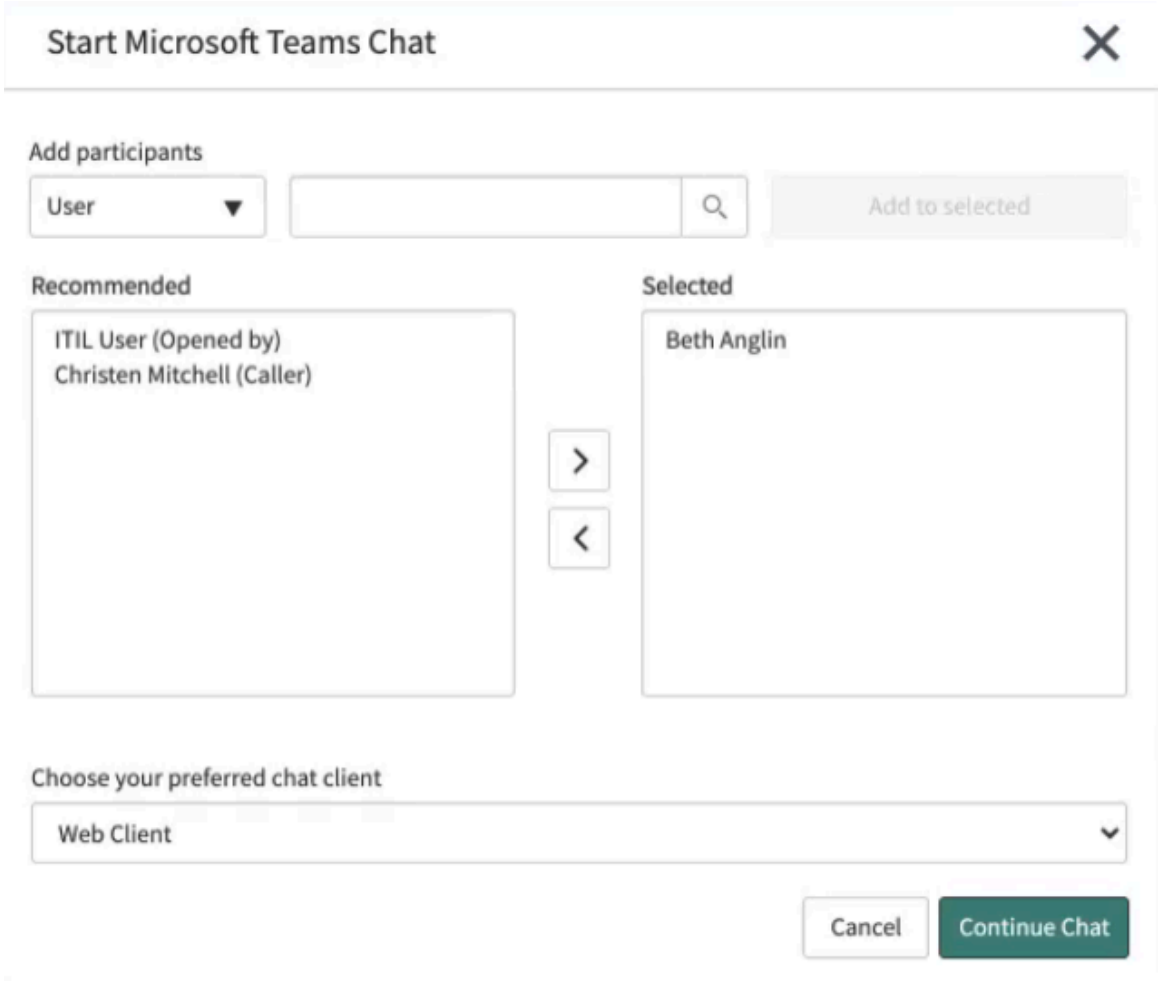
Le système capture les notes de travail sur les détails de la messagerie instantanée.



Si l'agent lance la conversation de messagerie instantanée à partir de l'enregistrement avec le même utilisateur, **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams** s'affiche comme illustré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le système affiche le bouton **Continuer la messagerie instantanée** pour reprendre la conversation. Toutefois, si un autre utilisateur est ajouté, le modal de messagerie instantanée affiche le **Titre de la messagerie instantanée** et les champs **Créer un message d'ouverture**.

L'interaction n'est créée que lorsque la conversation implique le demandeur. Si la conversation n'inclut pas le demandeur (par exemple, une conversation entre l'agent et un collaborateur), aucune interaction ne sera créée, mais l'enregistrement de messagerie instantanée Microsoft Teams est toujours créé.

Une interaction de messagerie instantanée Microsoft Teams est automatiquement créée et vous pouvez accéder aux détails connexes à partir du journal d'activité.

a. Dans le journal d'activité de l'enregistrement, recherchez le commentaire qui contient le lien pour accéder à l'interaction de messagerie instantanée.

b. Cliquez sur le lien.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La transcription de la messagerie instantanée est stockée dans la section **Activités**.

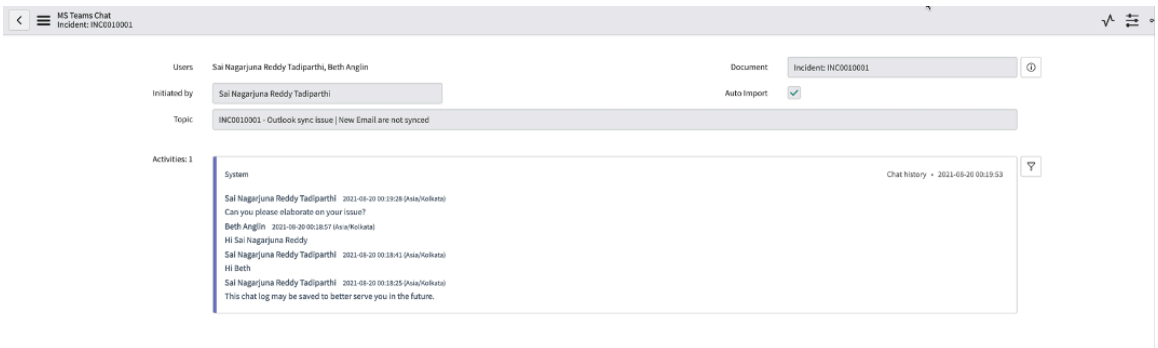


Table des activités de messagerie instantanée

Champ	Description
Utilisateurs	Utilisateurs associés à la messagerie instantanée
Document	Numéro de l'enregistrement source
Initié par	Agent ayant initié l'interaction de messagerie instantanée.
Importation automatique	État de l'importation automatique des messages. Si l'option n'est pas sélectionnée, les messages relatifs à l'enregistrement ne seront pas importés automatiquement.
Sujet	Titre de la conversation
Activités	Transcription de la messagerie instantanée

Request-Based Chats : démarrer et importer la messagerie instantanée à partir de l'action Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams

Interagissez avec un demandeur dans Microsoft Teams pour un problème lié à des enregistrements d'incident, d'élément de demande, de demande de changement et de ticket RH afin de résoudre rapidement le ticket.

Avant de commencer

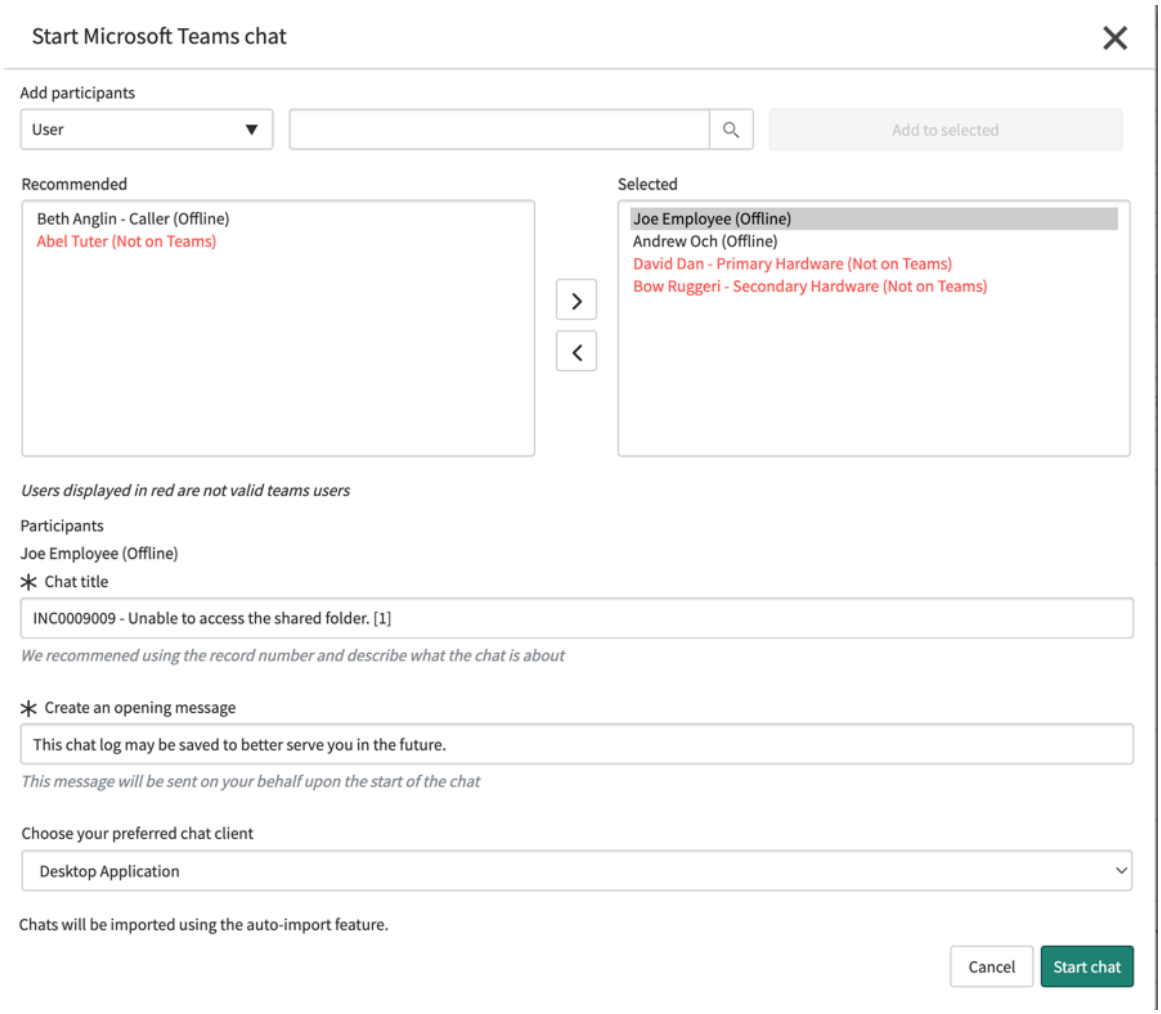
Rôle requis : utilisateur ayant accès aux enregistrements respectifs

Procédure

1. Accédez à un ticket ouvert (incident, demande de changement, élément de demande, ticket RH ou tâche de catalogue) dans votre instance ServiceNow.
2. Cliquez sur **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.
3. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, sélectionnez les participants à la conversation de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La boîte de dialogue affiche les participants **recommandés** et **sélectionnés** ainsi que leur état de présence actuel dans Microsoft Teams.

Tous les utilisateurs du groupe affecté pour le ticket se trouvent par défaut dans la section des participants recommandés. L'utilisateur qui lance la conversation de messagerie instantanée est ajouté à la liste de participants sélectionnés.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du modal de démarrage de la messagerie instantanée

Champ	Description
Ajouter des participants	Option permettant d'ajouter les utilisateurs et les personnes concernées pour travailler à la résolution du ticket. ○ **Utilisateurs** : entrez le nom de l'utilisateur à inclure dans la conversation de messagerie instantanée. ○ **Groupe** : entrez le groupe d'utilisateurs à inclure dans la conversation de messagerie instantanée. Si le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) est activé, les utilisateurs On-Call Scheduling seront ajoutés lors de la sélection d'un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

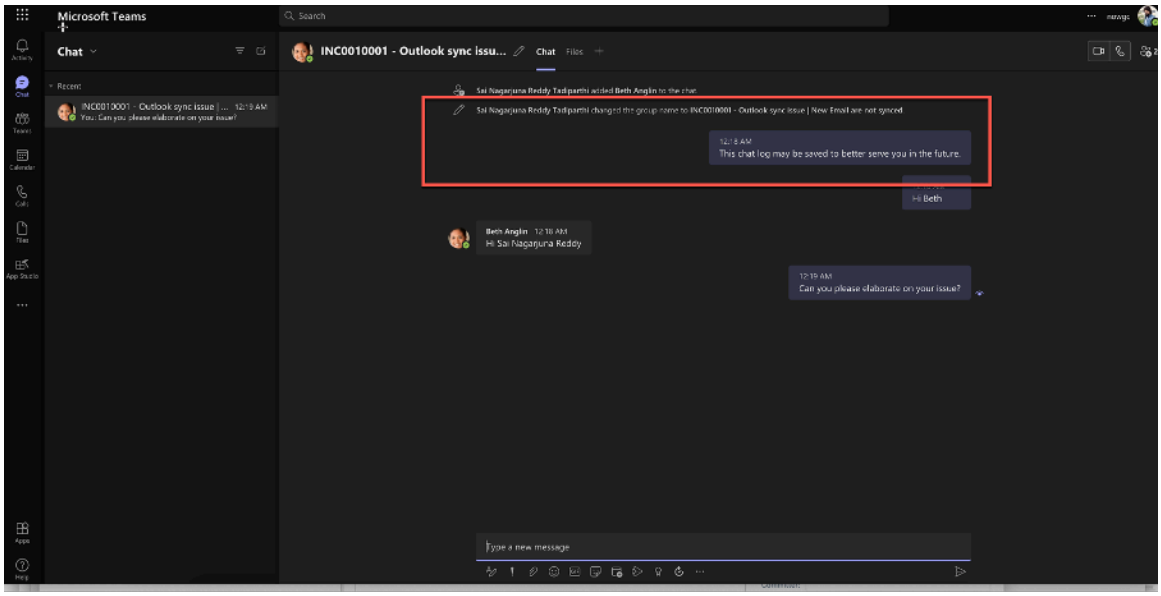
Champ	Description
	groupe. Si le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) n'est pas activé, tous les utilisateurs du groupe sélectionné sont ajoutés. ○ **E-mail** : entrez l'adresse e-mail valide du participant à inclure dans la conversation de messagerie instantanée. Après avoir ajouté les personnes concernées requises, cliquez sur **Ajouter à la sélection**.
Titre de la conversation	Le titre de la messagerie instantanée spécifié s'affiche en tant que titre de la messagerie instantanée dans Microsoft Teams. Le titre par défaut est le numéro de ticket annexé avec la brève description. Vous pouvez modifier le titre de la messagerie instantanée.
Créer un message d'ouverture	Option permettant de fournir un message d'ouverture à l'utilisateur avant de commencer l'interaction.
Choose your preferred chat client (Choisir votre client de messagerie instantanée préféré)	Option permettant de choisir le client de messagerie instantanée par défaut. ○ Application de bureau : permet d'ouvrir l'interaction de messagerie instantanée dans l'application de bureau Microsoft Teams. ○ Client Web : permet d'ouvrir l'interaction de messagerie instantanée dans le client Web Microsoft Teams. Le système garde en mémoire l'option sélectionnée et ouvre les conversations de messagerie instantanée dans le client de messagerie instantanée préféré pour toutes les interactions futures.

5. Cliquez sur **Démarrer la conversation de messagerie instantanée**.

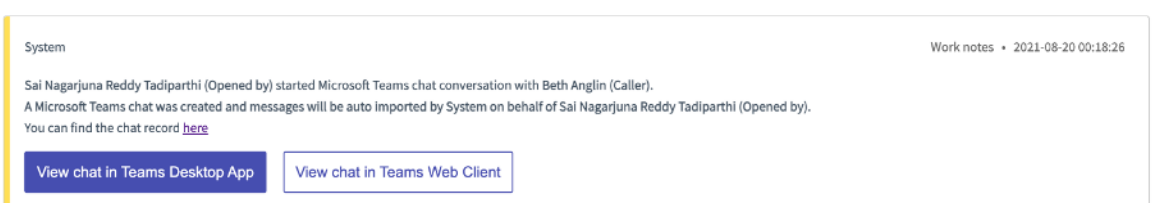
   L'application Microsoft Teams affiche le titre de la messagerie instantanée et le message d'ouverture fourni par l'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



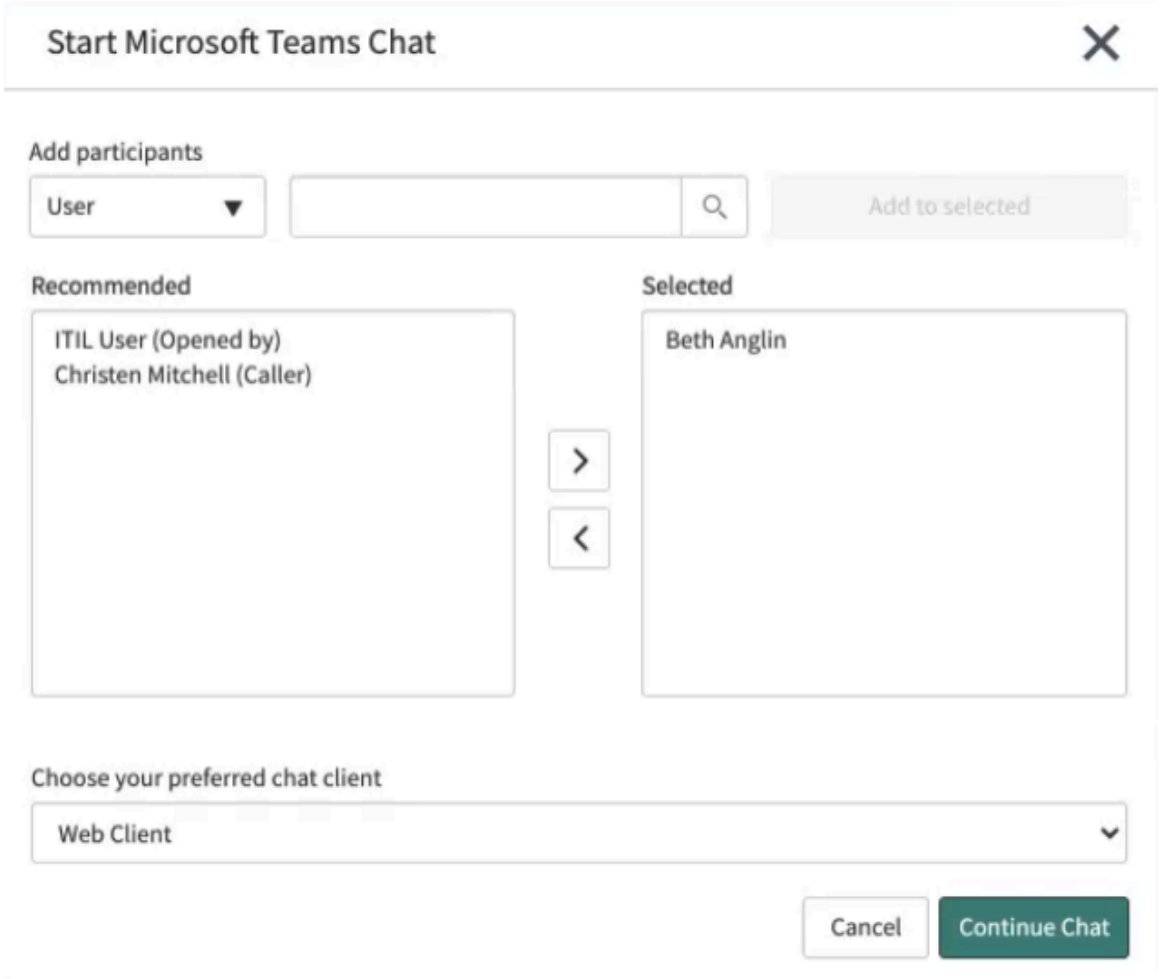
Le système capture les notes de travail sur les détails de la messagerie instantanée.



Si l'agent lance la conversation de messagerie instantanée à partir de l'enregistrement avec le même utilisateur, **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams** s'affiche comme illustré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



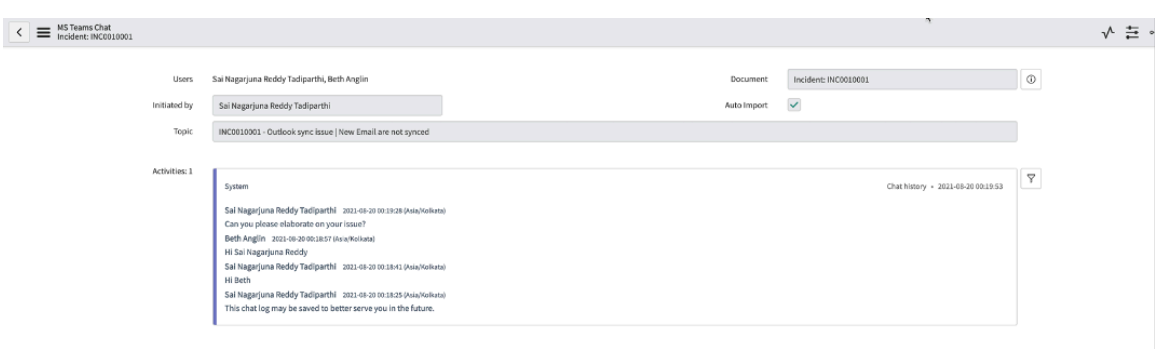
Le système affiche le bouton **Continuer la messagerie instantanée** pour reprendre la conversation. Toutefois, si un autre utilisateur est ajouté, le modal de messagerie instantanée affiche le **Titre de la messagerie instantanée** et les champs **Créer un message d'ouverture**.

Une interaction de messagerie instantanée Microsoft Teams est automatiquement créée et vous pouvez accéder aux détails connexes à partir du journal d'activité.

a. Dans le journal d'activité de l'enregistrement, recherchez le commentaire qui contient le lien pour accéder à l'interaction de messagerie instantanée.

b. Cliquez sur le lien.

La transcription de la messagerie instantanée est stockée dans la section **Activités**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table des activités de messagerie instantanée

Champ	Description
Utilisateurs	Utilisateurs associés à la messagerie instantanée
Document	Numéro de l'enregistrement source
Initié par	Agent ayant initié l'interaction de messagerie instantanée.
Importation automatique	État de l'importation automatique des messages. Si l'option n'est pas sélectionnée, les messages relatifs à l'enregistrement ne seront pas importés automatiquement.
Sujet	Titre de la conversation
Activités	Transcription de la messagerie instantanée

Importer manuellement des messages à partir d'un ticket

Vous pouvez importer la conversation avec un utilisateur depuis Microsoft Teams et l'ajouter dans les **commentaires**, afin de conserver tous les messages importants dans l'instance ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'importation des messages aide les agents à consulter l'historique du ticket et permet au demandeur de voir toutes les discussions sur son ticket au même endroit. Les informations requises pour l'examen post-ticket et les processus d'amélioration continue sont ainsi capturées plus facilement.

Procédure

1. Accédez à un ticket ouvert (incident, demande de changement, élément de demande, ticket RH ou tâche de catalogue) dans votre instance ServiceNow.
2. Cliquez sur **Importer des messages à partir de Microsoft Teams**.
3. Renseignez les champs du formulaire **Importer des messages à partir de Microsoft Teams** :

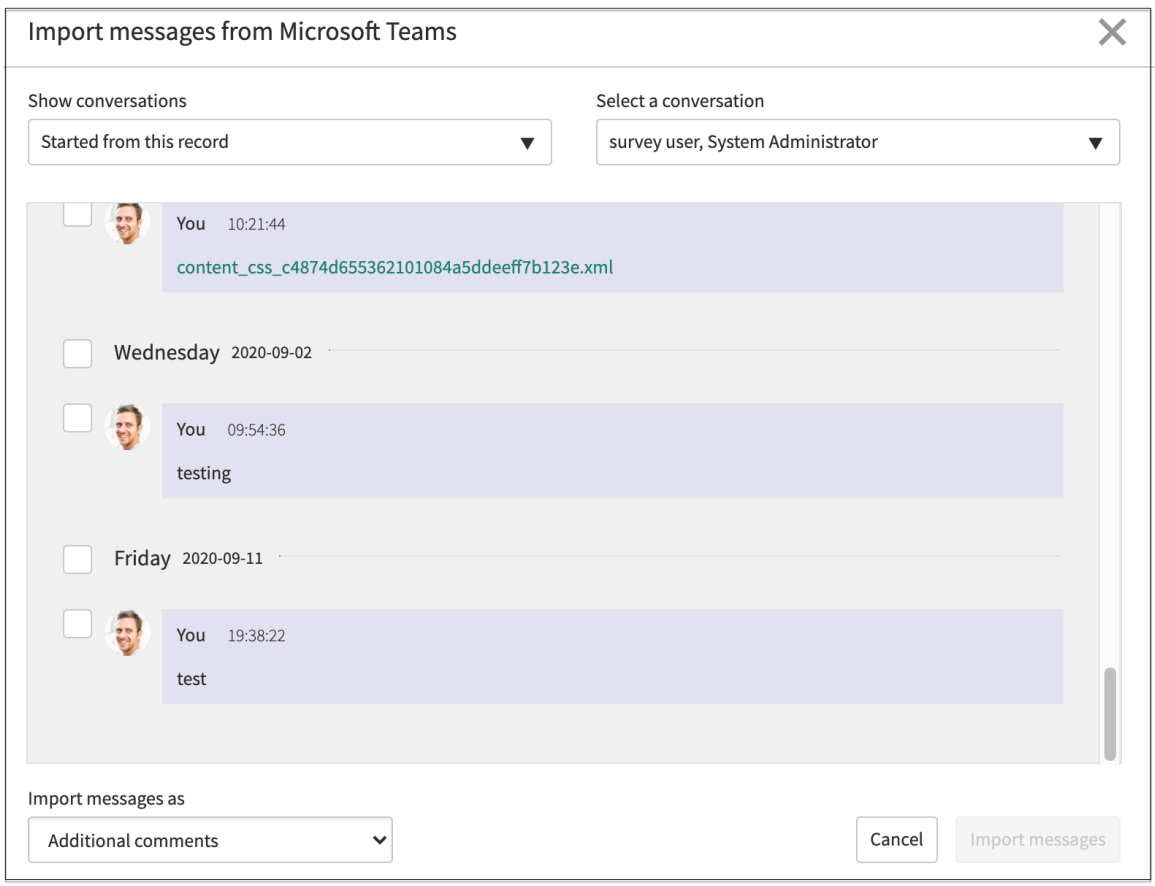
Table Importer des messages à partir de Microsoft Teams

Champ	Description
Afficher les conversations	Choisissez entre : ○ Démarrées à partir de cet enregistrement : répertorie toutes les tâches de communication créées pour l'enregistrement. ○ Répertorier toutes les conversations : répertorie toutes les conversations de l'agent connecté.
Sélectionner une conversation	Choisissez une conversation dans laquelle importer les messages de l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Importer des messages en tant que	○ **Commentaires supplémentaires** : les messages seront ajoutés sous Commentaires supplémentaires. ○ **Notes de travail** : les messages seront ajoutés sous Notes de travail.

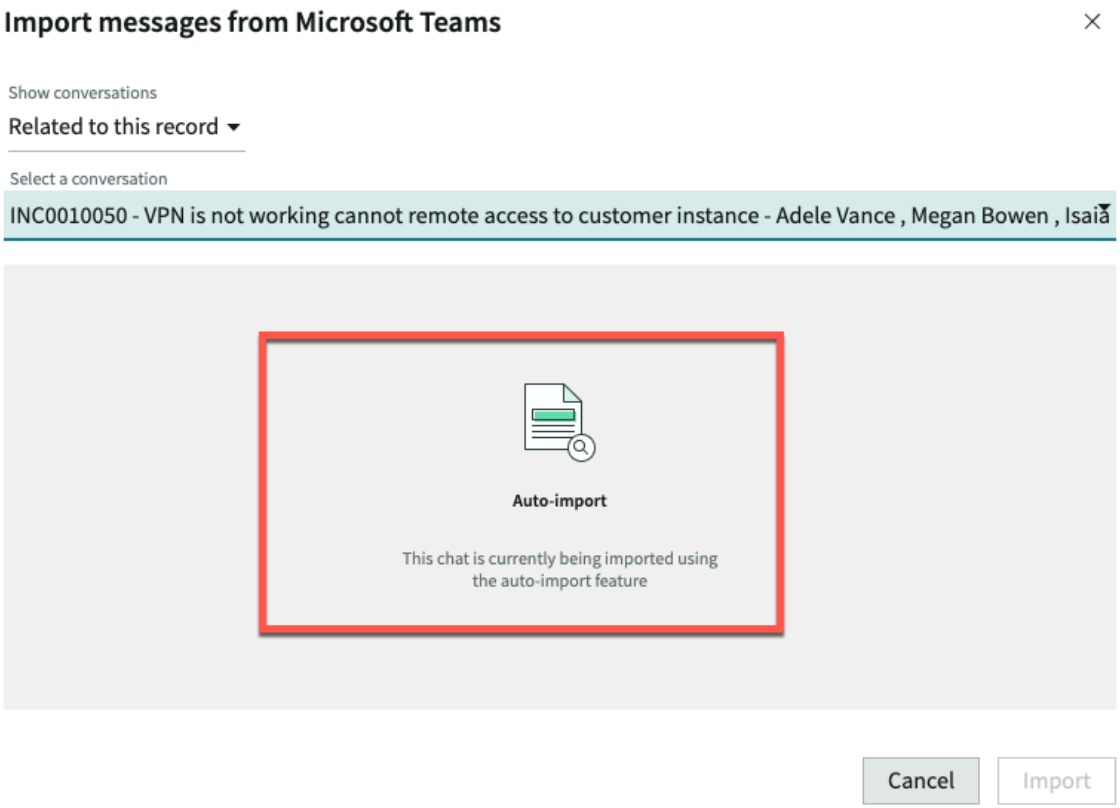


4. Sélectionnez les messages, les fichiers et les images que vous souhaitez importer, puis cliquez sur **Importer des messages**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous tentez d'importer manuellement les messages pour un ticket qui importera automatiquement les messages, le système affiche un message indiquant que la messagerie instantanée est importée à l'aide de l'importation automatique.



Request-based Chats - Démarrer et importer la messagerie instantanée à partir de Workspace

Lancez une conversation avec le demandeur pour résoudre le ticket.

Request-based Chats - Démarrer et importer la messagerie instantanée à partir du décorateur de champ

Interagissez avec un demandeur dans Microsoft Teams pour un problème lié à un ticket d'incident, d'élément de demande, de demande de changement et de tâche de catalogue afin de résoudre rapidement le ticket.

Avant de commencer

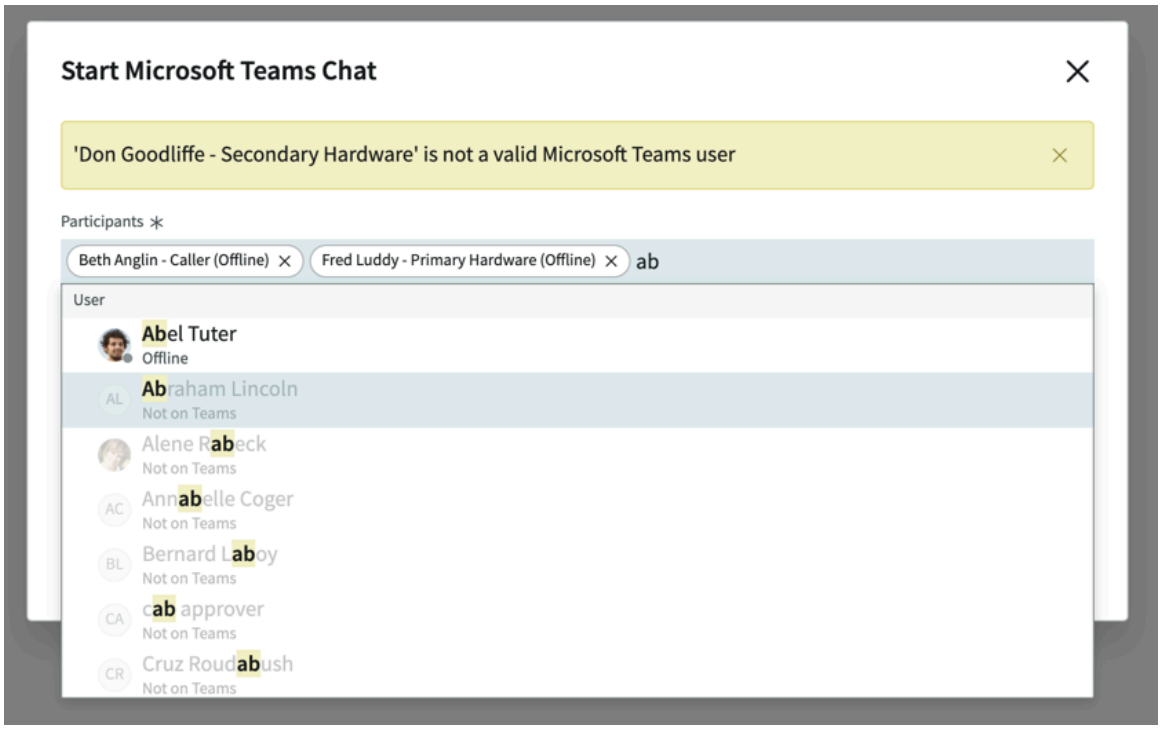
Rôle requis : utilisateur ayant accès aux enregistrements respectifs

Procédure

1. Accédez à un ticket ouvert (un incident, une demande de changement, un élément de demande, un ticket RH ou une tâche de catalogue) dans votre ServiceNow instance.
2. Pointez sur près du champ **Ouvert pour**.
   La conversation de messagerie instantanée est lancée avec l'utilisateur dans **Microsoft Teams**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsque vous commencez à saisir les noms des participants, le système affiche leur état actuel dans Microsoft Teams. L'état est également affiché en regard de leur nom dans le champ **Participants**.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Lancer la messagerie instantanée

Champ	Description
Participants	Option permettant d'ajouter les utilisateurs et les personnes concernées pour travailler à la résolution du ticket.
Groupes	Option permettant d'ajouter les groupes requis pour travailler à la résolution du ticket.
Recommandé	Le système affiche la liste des utilisateurs associés au ticket. Sélectionnez l'utilisateur à inclure dans la conversation de messagerie instantanée.
Titre de la conversation	Le titre de la messagerie instantanée spécifié s'affiche en tant que titre de la messagerie instantanée dans Microsoft Teams. Le titre par défaut est le numéro de ticket annexé avec la brève description. Vous pouvez modifier le titre de la messagerie instantanée.
Créer un message d'ouverture	Option permettant de fournir un message d'ouverture à l'utilisateur avant de commencer l'interaction.
Choose your preferred chat client (Choisir votre client de messagerie instantanée préféré)	Option permettant de choisir le client de messagerie instantanée par défaut.

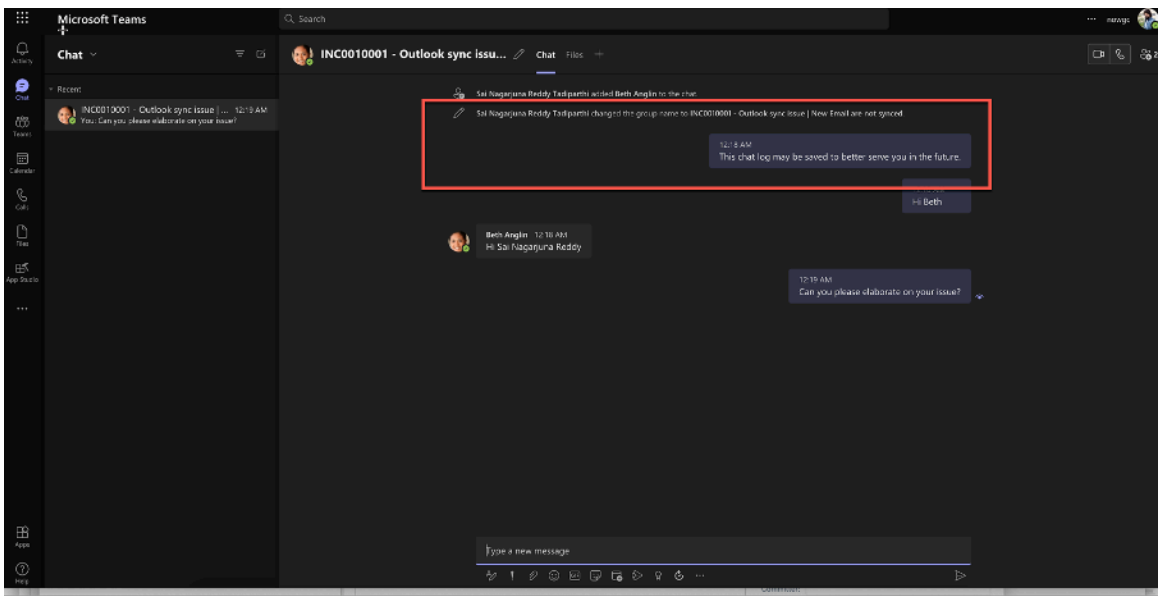
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

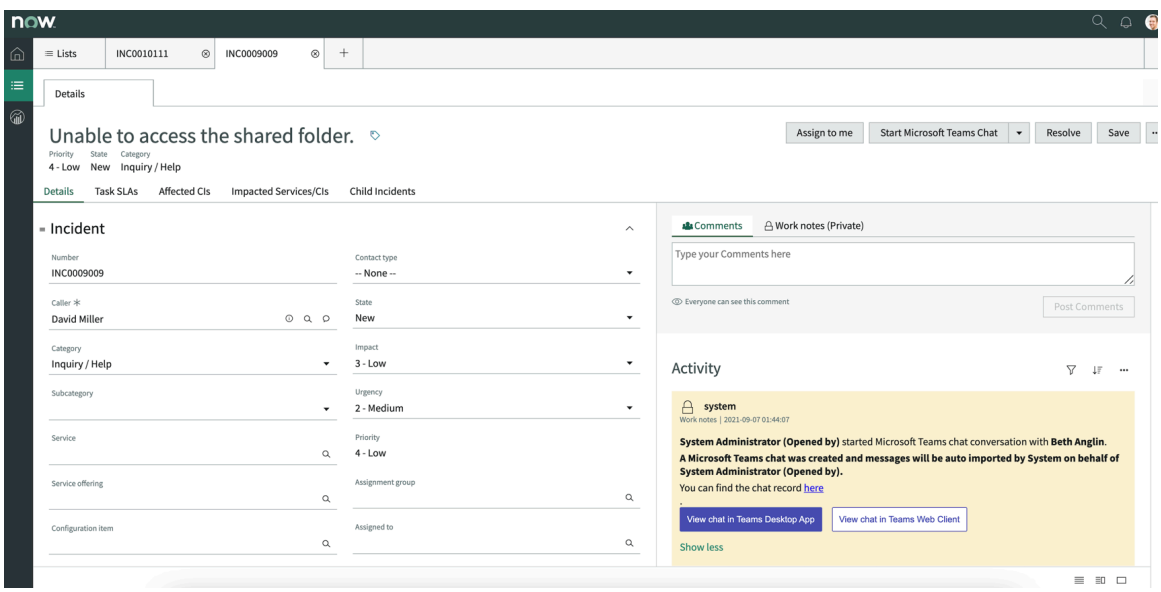
Champ	Description
	○ Application de bureau : permet d'ouvrir l'interaction de messagerie instantanée dans l'application de bureau Microsoft Teams. ○ Client Web : permet d'ouvrir l'interaction de messagerie instantanée dans le client Web Microsoft Teams. Le système garde en mémoire l'option sélectionnée et ouvre les conversations de messagerie instantanée dans le client de messagerie instantanée préféré pour toutes les interactions futures.

4. Cliquez sur **Démarrer la conversation de messagerie instantanée**.

   L'application Microsoft Teams affiche le titre de la messagerie instantanée et le message d'ouverture fourni par l'agent.



   Le système capture les notes de travail sur les détails de la messagerie instantanée.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

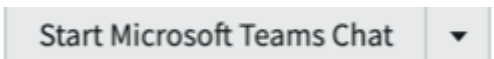
Request-Based Chats : démarrer et importer la messagerie instantanée à partir de l'action Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams

Interagissez avec un demandeur dans Microsoft Teams à partir de Workspace pour résoudre rapidement le ticket.

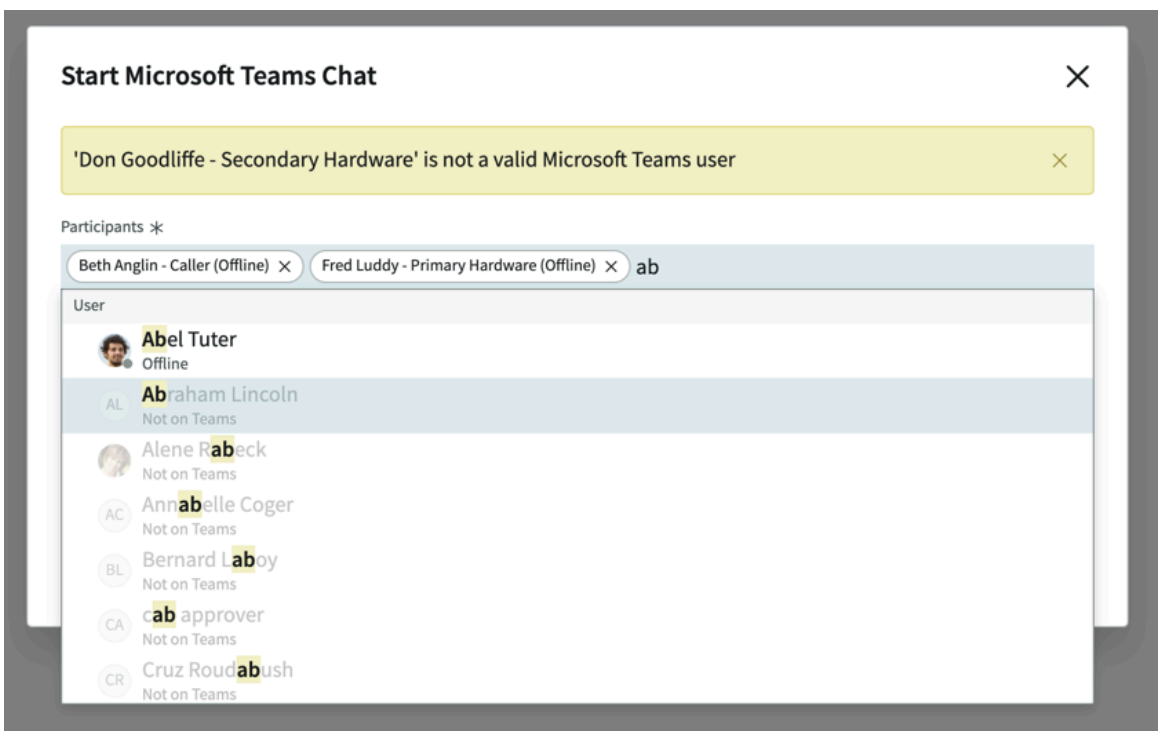
Avant de commencer

Rôle requis : utilisateur ayant accès aux enregistrements respectifs

Procédure

1. Accédez à un ticket ouvert dans votre ServiceNow instance.
2. Cliquez sur le bouton 

.
   La conversation de messagerie instantanée sera lancée avec le demandeur dans Microsoft Teams.



   Lorsque vous commencez à saisir les noms des participants, le système affiche leur état actuel dans Microsoft Teams. L'état est également affiché en regard de leur nom dans le champ **Participants**.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Lancer la messagerie instantanée

Champ	Description
Participants	Option permettant d'ajouter les utilisateurs et les personnes concernées pour travailler à la résolution du ticket.
Groupes	Option permettant d'ajouter les groupes requis pour travailler à la résolution du ticket.
Recommandé	Le système affiche la liste des utilisateurs associés au ticket.

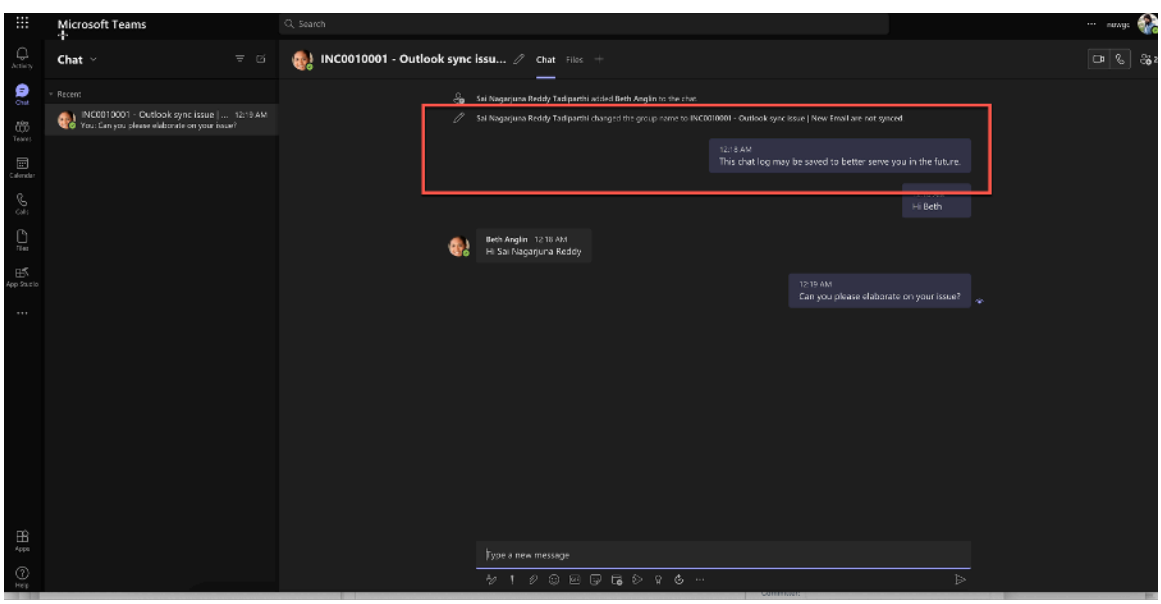
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Sélectionnez l'utilisateur à inclure dans la conversation de messagerie instantanée.
Titre de la conversation	Le titre de la messagerie instantanée spécifié s'affiche en tant que titre de la messagerie instantanée dans Microsoft Teams. Le titre par défaut est le numéro de ticket annexé avec la brève description. Vous pouvez modifier le titre de la messagerie instantanée.
Créer un message d'ouverture	Option permettant de fournir un message d'ouverture à l'utilisateur avant de commencer l'interaction.
Choose your preferred chat client (Choisir votre client de messagerie instantanée préféré)	Option permettant de choisir le client de messagerie instantanée par défaut. ○ Application de bureau : permet d'ouvrir l'interaction de messagerie instantanée dans l'application de bureau Microsoft Teams. ○ Client Web : permet d'ouvrir l'interaction de messagerie instantanée dans le client Web Microsoft Teams. Le système garde en mémoire l'option sélectionnée et ouvre les conversations de messagerie instantanée dans le client de messagerie instantanée préféré pour toutes les interactions futures.

4. Cliquez sur **Démarrer la conversation de messagerie instantanée**.

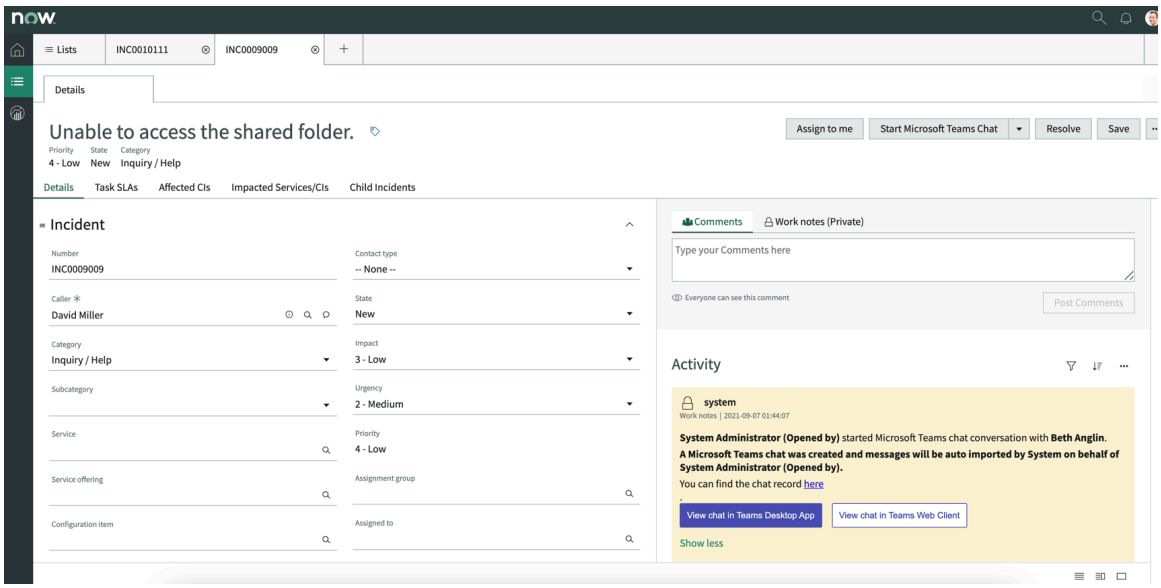
   L'application Microsoft Teams affiche le titre de la messagerie instantanée et le message d'ouverture fourni par l'agent.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le système capture les notes de travail sur les détails de la messagerie instantanée.



Importer des messages à partir d'Agent Workspace

Vous pouvez importer la conversation avec un utilisateur depuis Agent Workspace et l'ajouter dans les **commentaires**, afin de conserver tous les messages importants dans l'instance ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : user

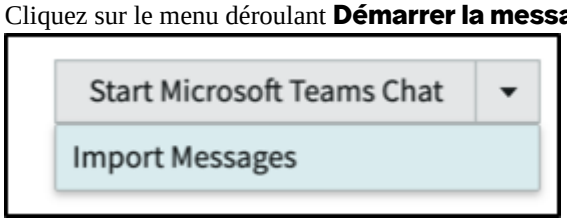
Procédure

1. Accédez à un ticket ouvert dans votre instance ServiceNow à partir de l’espace de travail d’agent.

Chemin de navigation

Enregistrement	Description
Incident	Accédez à la **Incident** > **Ouvert**. Ouvrez l'enregistrement sur lequel vous souhaitez travailler.
Demande de changement	Accédez à la **Changement** > **Ouvert**. Ouvrez l'enregistrement sur lequel vous souhaitez travailler.
Élément de demande	Accédez à la **Demandes** > **Demandes ouvertes**. Ouvrez l'enregistrement sur lequel vous souhaitez travailler.

2. Cliquez sur le menu déroulant **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams** .

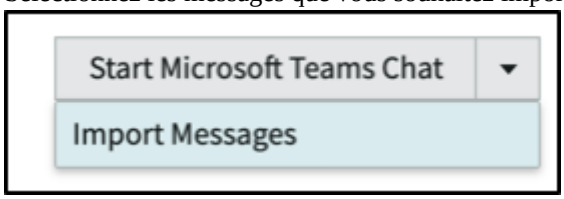


3. Cliquez sur **Importer des messages**.
Vous recevez une invite pour vous connecter à Microsoft Teams, si ce n'est pas déjà le cas.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez les messages que vous souhaitez importer, puis cliquez sur **Importer des messages**.



Request-Based Chat : démarrer une conversation de messagerie instantanée avec l'utilisateur invité à partir d'un enregistrement

Démarrez une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams avec l'utilisateur invité d'un domaine externe et autorisé via un enregistrement.

Avant de commencer

L'utilisateur invité doit être authentifié avec l'accès à la messagerie instantanée. Pour plus d'informations, consultez Activer l'accès à la messagerie instantanée pour les utilisateurs invités pour l'application autoconfigurée et Activer l'accès à la messagerie instantanée pour un utilisateur invité pour les instances d'application pré-publiées.

La liste des utilisateurs invités est extraite de Microsoft Azure AD. Pour en savoir plus, consultez Accès invité dans Microsoft Teams .

Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour en savoir plus sur le démarrage d'une conversation de messagerie instantanée avec un utilisateur externe qui n'est pas ajouté dans la liste des domaines invités autorisés, consultez Ajouter ou inviter des personnes en dehors de votre organisation Teams à une conversation de messagerie instantanée .

Procédure

1. Lancez Microsoft Teams.
2. Accédez à la **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Centre des employés** > **Mes demandes**.
3. Ouvrez le ticket que vous souhaitez traiter dans votre instance ServiceNow.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de ticket

Champ	Description
Groupe d'affectation	Recherchez et sélectionnez **Groupe Teams**.
Description courte	Description de l'objectif de la conversation de messagerie instantanée.

5. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.
7. Sélectionnez l'utilisateur avec qui vous souhaitez discuter.

   Vous pouvez sélectionner le demandeur et les employés, ou plusieurs invités de différents domaines.

8. Sélectionnez **Lancer la messagerie instantanée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sur le client Web, l'ID de locataire associé au domaine est ajouté à votre URL Microsoft Teams.

La messagerie instantanée s'ouvre dans l'application Microsoft Teams.

Résultats
Tous les membres de l'équipe voient un message d'annonce dans le thread du canal Microsoft Teams indiquant que le propriétaire de l'équipe a ajouté un invité, et le nom de l'invité est répertorié. Une balise située dans le coin supérieur droit du thread du canal indique le nombre d'invités dans l'équipe et une étiquette **(Invité)** s'affiche en regard de chaque nom d'invité.

Remarque :

Une balise avec l'étiquette **Externe** indique qu'un utilisateur est invité et ne figure pas dans le domaine autorisé.

Request-based Chat : démarrer et importer une conversation de messagerie instantanée à partir de la vue classique

Vous pouvez commencer une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams avec un utilisateur d'organisation externe et importer la conversation de messagerie instantanée après avoir été invité à y participer.

La configuration suivante doit être terminée pour qu'un utilisateur invité provenant d'un domaine autorisé puisse lancer ou importer une conversation de messagerie instantanée.

- Activer l'accès à la messagerie instantanée pour un utilisateur invité
- Configurer la collaboration externe pour un utilisateur invité
- Ajouter un utilisateur invité à Microsoft Azure AD

Pour plus d’informations, consultez Activer l’accès à la messagerie instantanée pour les utilisateurs invités pour l’application autoconfigurée, Activer l'accès à la messagerie instantanée pour un utilisateur invité pour l’application pré-publiée et l’accès invité dans Microsoft Teams .

Remarque :

En tant qu'utilisateur invité, vous pouvez importer la conversation de messagerie instantanée uniquement si vous êtes présent dans le domaine autorisé, mais vous pouvez lancer une conversation de messagerie instantanée. Une balise avec l'étiquette **Externe** s'affiche en regard de votre nom pour indiquer que vous êtes un utilisateur invité et que vous ne figurez pas dans le domaine autorisé. Pour en savoir plus, consultez Ajouter ou inviter des personnes en dehors de votre organisation Teams à une conversation de messagerie instantanée .

Démarrer une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams en tant qu'utilisateur invité

Démarrez une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams en tant qu'utilisateur invité avec un utilisateur d'organisation externe.

Avant de commencer
Vous devez avoir reçu et accepté une invitation en tant qu'utilisateur invité, soit par e-mail, soit via Microsoft Teams.

Rôle requis : agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure est effectuée via l'interface utilisateur ServiceNow Classic. Pour en savoir plus sur la même procédure effectuée via l'espace de travail, consultez Request-Based Chats : démarrer et importer la messagerie instantanée à partir de l'action Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams.

Procédure

1. Lancez Microsoft Teams.
2. Accédez à la **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Centre des employés** > **Mes demandes**.
3. Ouvrez le ticket que vous souhaitez traiter dans votre instance ServiceNow.
4. Sélectionnez **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.
5. Connectez-vous à votre compte de messagerie Microsoft si vous y êtes invité.
6. Sélectionnez l'utilisateur avec qui vous souhaitez discuter.

   Vous pouvez sélectionner le demandeur, les employés ou plusieurs invités de différents domaines.

7. Sélectionnez **Lancer la messagerie instantanée**.

   Sur un client Web, l'ID de locataire associé au domaine est ajouté à votre URL Microsoft Teams.

Résultats

La messagerie instantanée s'ouvre dans l'application Microsoft Teams.

Importer une conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams en tant qu'utilisateur invité

Importez votre conversation de messagerie instantanée Microsoft Teams avec un utilisateur d'organisation externe en tant qu'utilisateur invité.

Avant de commencer

Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette procédure est effectuée via l'interface utilisateur ServiceNow® Classic. Pour en savoir plus sur la même procédure effectuée via l'espace de travail, consultez Importer des messages à partir d'Agent Workspace.

Lorsqu'un invité importe une conversation de messagerie instantanée, les pièces jointes ne sont pas chargées dans l'enregistrement. Les pièces jointes apparaissent sous forme de lien vers le fichier dans l'application Microsoft OneDrive.

Procédure

1. Lancez Microsoft Teams.
2. Accédez à la **ServiceNow for Microsoft Teams** > **Centre des employés** > **Mes demandes**.
3. Ouvrez le ticket que vous souhaitez traiter dans votre instance ServiceNow.
4. Sélectionnez **Importer des messages à partir de Microsoft Teams**.
5. Dans le formulaire Importer des messages de Microsoft Teams, sélectionnez la liste **Afficher les conversations** et déterminez les conversations à afficher.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour répertorier toutes les conversations créées pour l'enregistrement, sélectionnez **Démarré à partir de cet enregistrement**.
- Pour répertorier toutes les conversations liées à l'agent connecté, sélectionnez **Démarré à partir de cet enregistrement**.

6. Sélectionnez la liste **Sélectionner une conversation** et choisissez les messages, les fichiers et les images que vous souhaitez importer.
7. Dans le formulaire Importer des messages de Microsoft Teams, sélectionnez la liste **Importer des messages** et choisissez l'emplacement pour ajouter les messages importés.
   - Pour ajouter les messages importés dans le champ **Commentaires supplémentaires** et permettre aux clients d'afficher des messages, sélectionnez **Commentaires supplémentaires**.
   - Pour ajouter les messages importés dans le champ **Notes de travail** et conserver les messages internes, sélectionnez **Notes de travail**.
8. Sélectionnez **Importer**.

Promouvoir la messagerie instantanée pour passer un appel à partir de Workspace

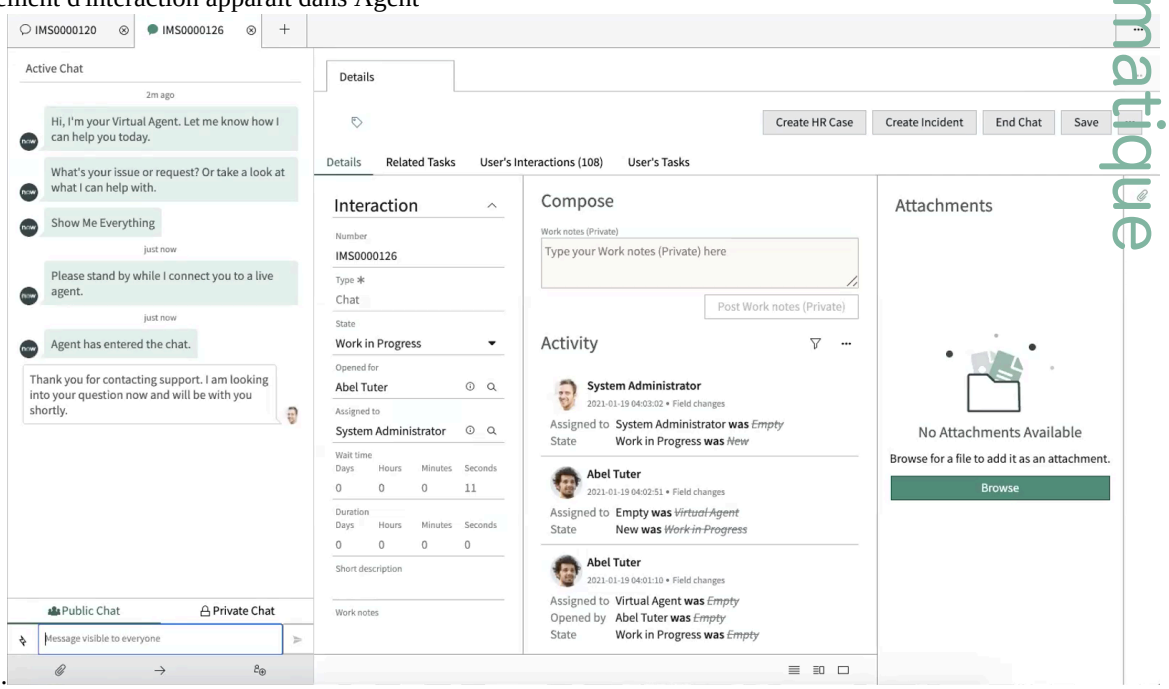
En tant qu'agent, vous pouvez lancer une conversation de messagerie instantanée avec l'appelant à partir de Workspace pour résoudre rapidement le problème.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Accueil de l'espace de travail** > **Boîte de réception**.
2. Dans votre boîte de réception, cliquez sur **Accepter** pour accepter une conversation de messagerie instantanée.
   L'enregistrement d'interaction apparaît dans Agent Workspace.

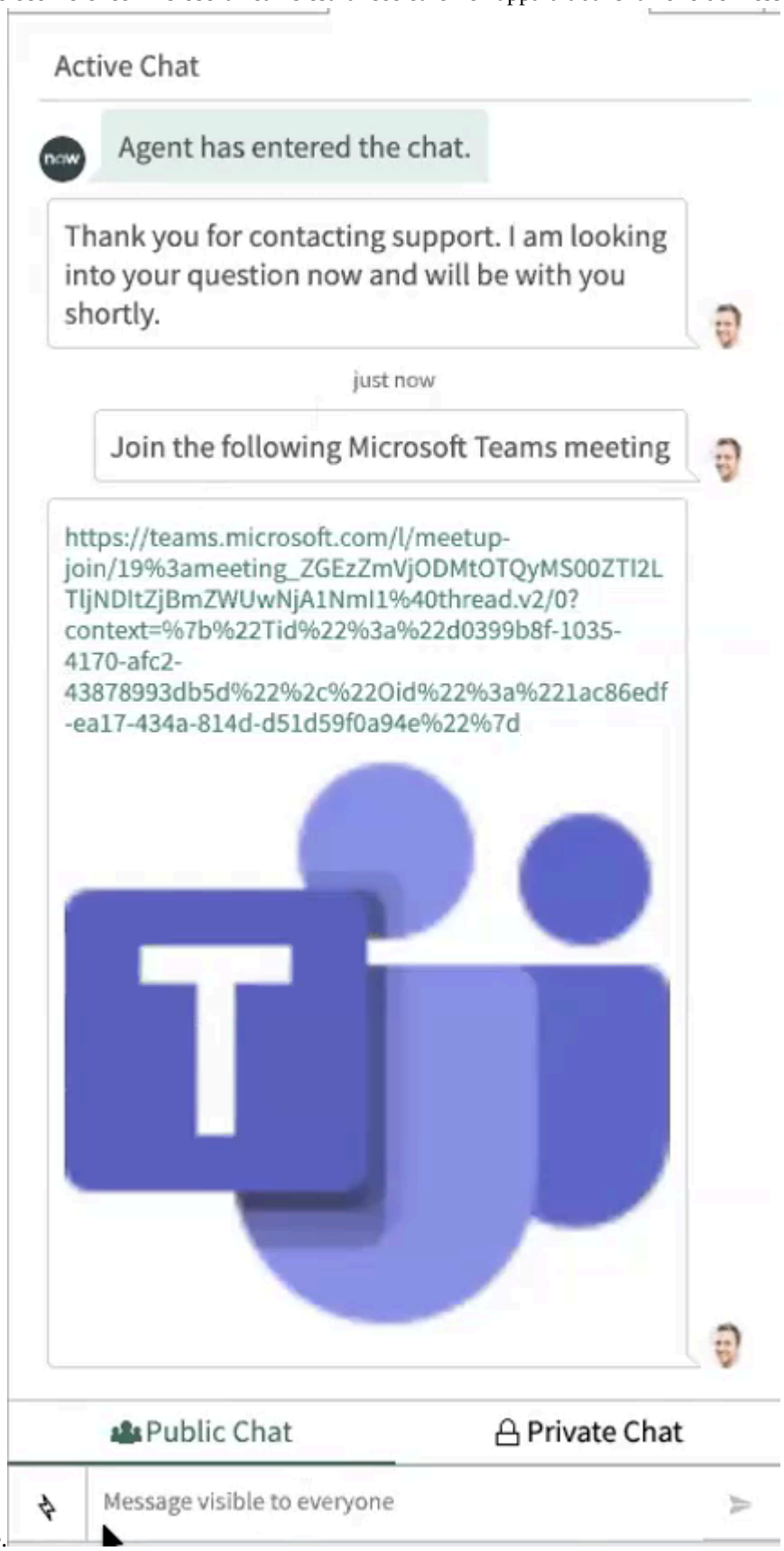


3. Dans le champ d'entrée du message, entrez la commande `/teams_call`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une téléconférence Microsoft Teams est lancée et le lien apparaît dans la zone de messagerie instantanée active.

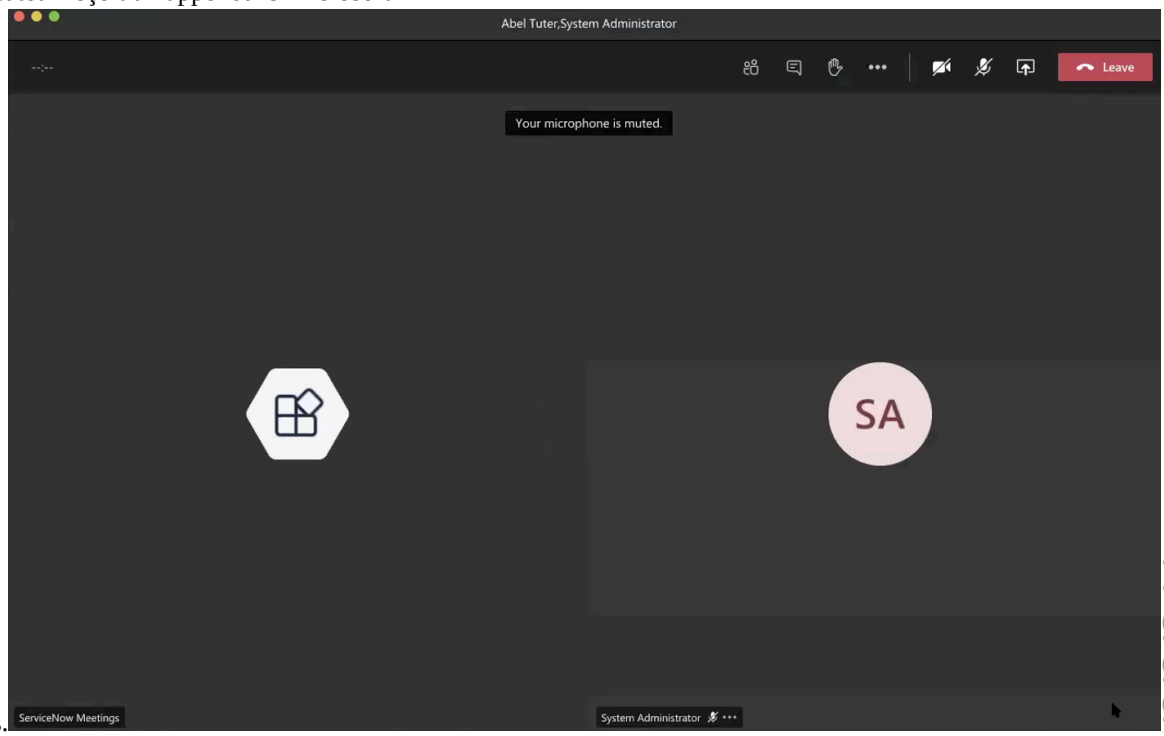


4. Cliquez sur le lien de la réunion pour rejoindre la téléconférence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'utilisateur reçoit un appel dans Microsoft Teams.

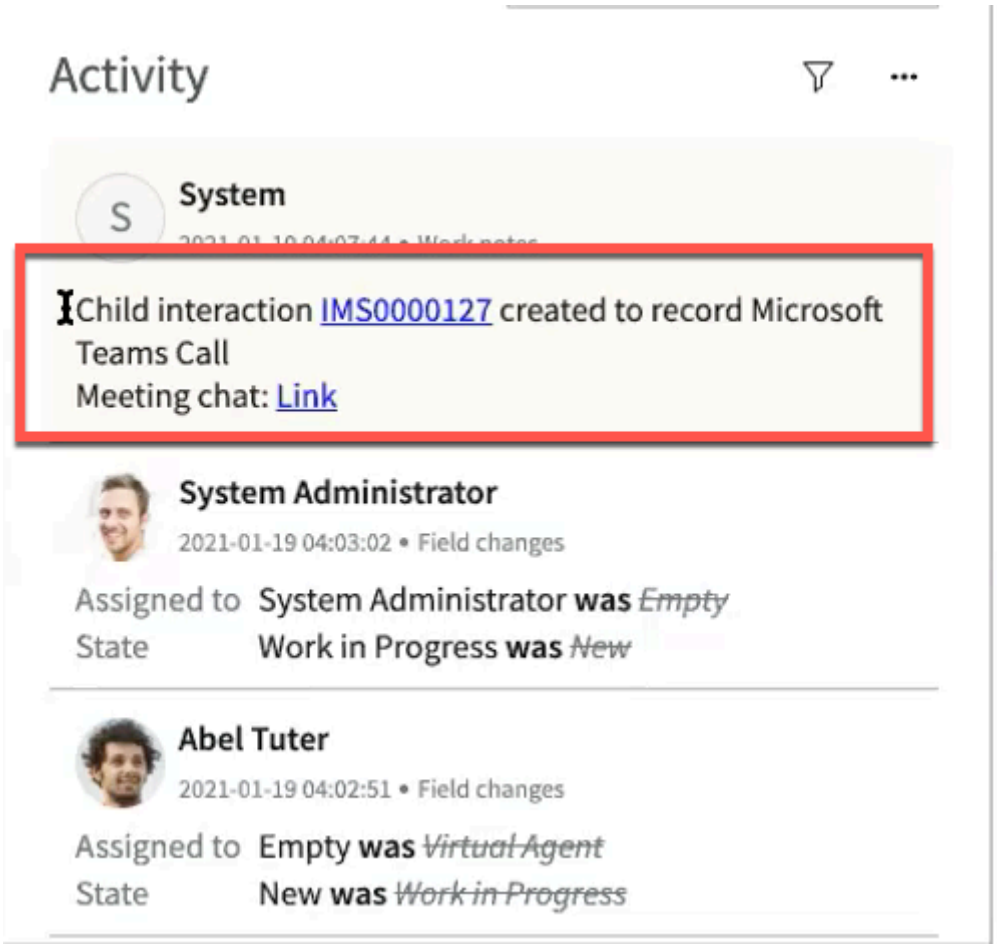


L'utilisateur peut initier une conversation de messagerie instantanée dans Microsoft Teams.

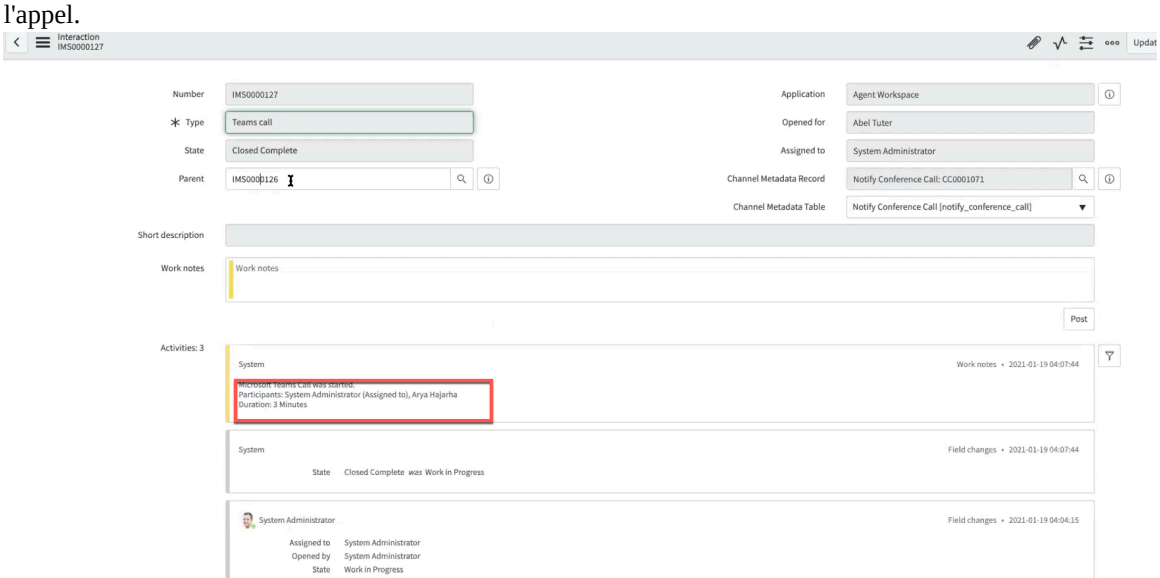
5. Cliquez sur pour ouvrir le volet de conversation.
6. Une fois la conversation terminée, cliquez sur le Leave pour quitter la téléconférence. Toutes les informations sont enregistrées dans l'activité (notes de travail). Vous pouvez afficher l'interaction enfant, et la conversation de messagerie instantanée qui s'est produite dans Microsoft Teams.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Cliquez sur l'enregistrement d'interaction enfant pour afficher les participants et les détails de la durée de l'appel.



Cliquez sur le lien de la messagerie instantanée de la réunion pour afficher la conversation qui s'est produite dans Microsoft Teams.

Ajouter le plan de communication à partir de la console MIM

Vous pouvez créer un plan de communication ou ajouter une nouvelle tâche de communication à un plan de communication existant à partir de la console.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir installé les modules d'extension requis pour pouvoir utiliser la console Gestion des incidents majeurs (MIM). Pour plus d'informations, consultez ServiceNow pour Microsoft Teams et Microsoft 365.

Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Cliquez sur **Afficher la console**.
4. Cliquez sur l'onglet **Communications**, puis cliquez sur **Ajouter** qui apparaît dans la section **Tâches de communication**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Créer un formulaire Nouveau modèle

Champ	Description
Plan de communication	Liste permettant de sélectionner un nouveau plan de communication ou de sélectionner un plan existant et d'ajouter des tâches de communication au plan.
Planifier la description courte	Brève description de la nature du plan de communication.
Brève description de la tâche	Brève description de la nature de la tâche de communication.
Canaux	Cochez la case pour sélectionner e-mail, SMS, notification Microsoft Teams ou conférence comme mode de communication pour le plan.
Fréquence	Fréquence à laquelle une tâche spécifique doit être exécutée. Une tâche peut être exécutée une seule fois ou sur des durées spécifiques.
Échéance (minutes)	Intervalle de temps pendant lequel la tâche doit être exécutée une fois la tâche initiée. Pour les tâches récurrentes, elle indique également l'intervalle de temps après lequel la tâche doit se répéter.

6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Dans l'onglet **Gérer les destinataires**, ajoutez les utilisateurs requis qui doivent être impliqués dans le plan de communication des incidents majeurs.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Envoyer une notification à partir de la console de gestion des incidents majeurs

Envoyez une Microsoft Teams notification aux personnes concernées associées à un incident majeur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

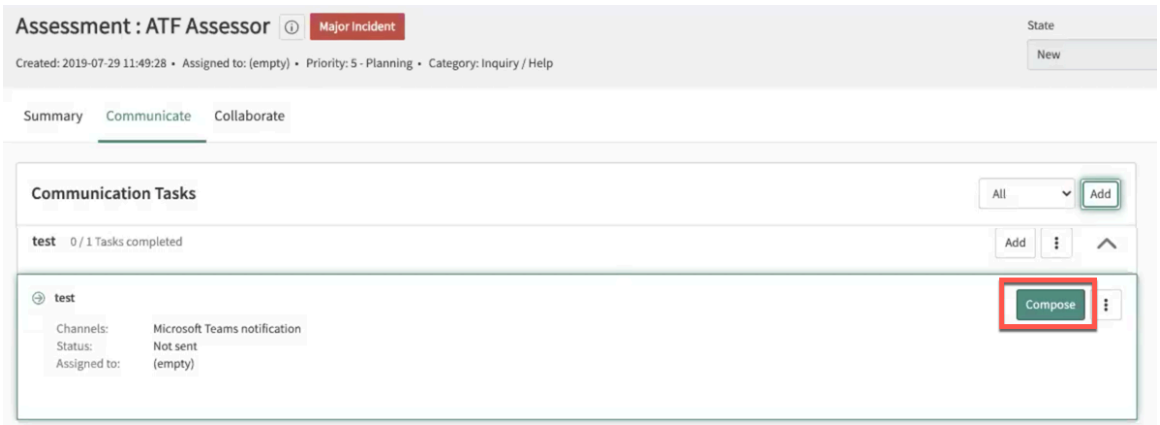
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Afficher la console**.
4. Sélectionnez l'onglet **Communiquer** .
5. Dans la section du formulaire Tâches de communication, sélectionnez **Ajouter**.
   La tâche de communication s'affiche.

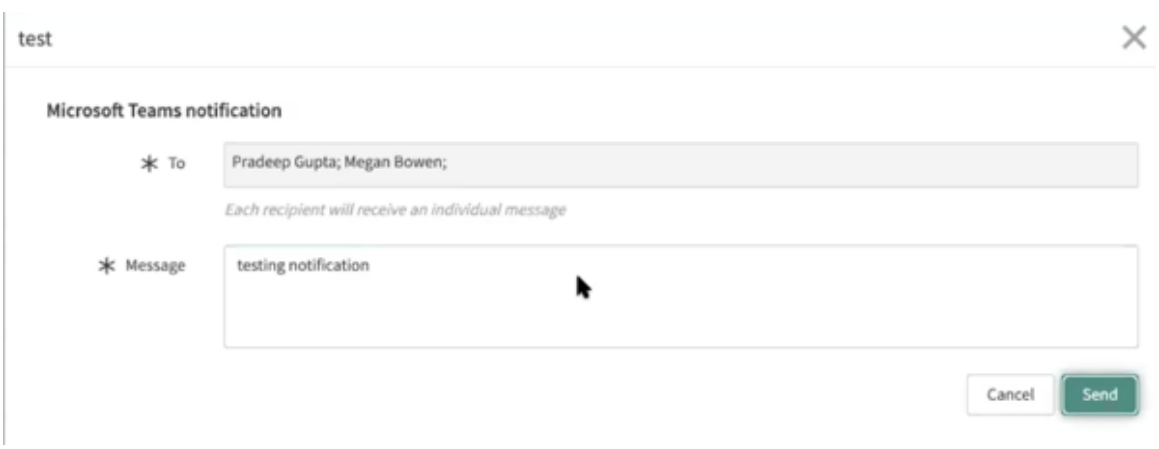


6. Sélectionnez **Composer**.
7. Dans l'écran modal Composer, saisissez les détails de la notification.

   a. Dans le champ **À** , saisissez les destinataires associés à la tâche de communication.

   b. Dans le champ **Message** , saisissez le message de la notification.

   c. Sélectionnez **Envoyer**.

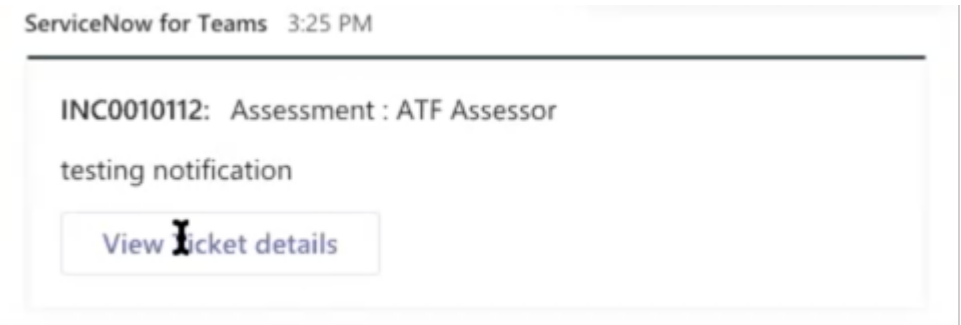


Résultats

La notification est envoyée aux destinataires dans Microsoft Teams. Les destinataires peuvent sélectionner **Afficher les détails du ticket** pour afficher le ticket dans l'instance ServiceNow .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Afficher les notifications pour un incident majeur

Affichez les notifications envoyées lors d'événements spécifiques au cours d'un incident majeur. Ces notifications sont envoyées à toutes les personnes concernées associées à l'incident majeur.

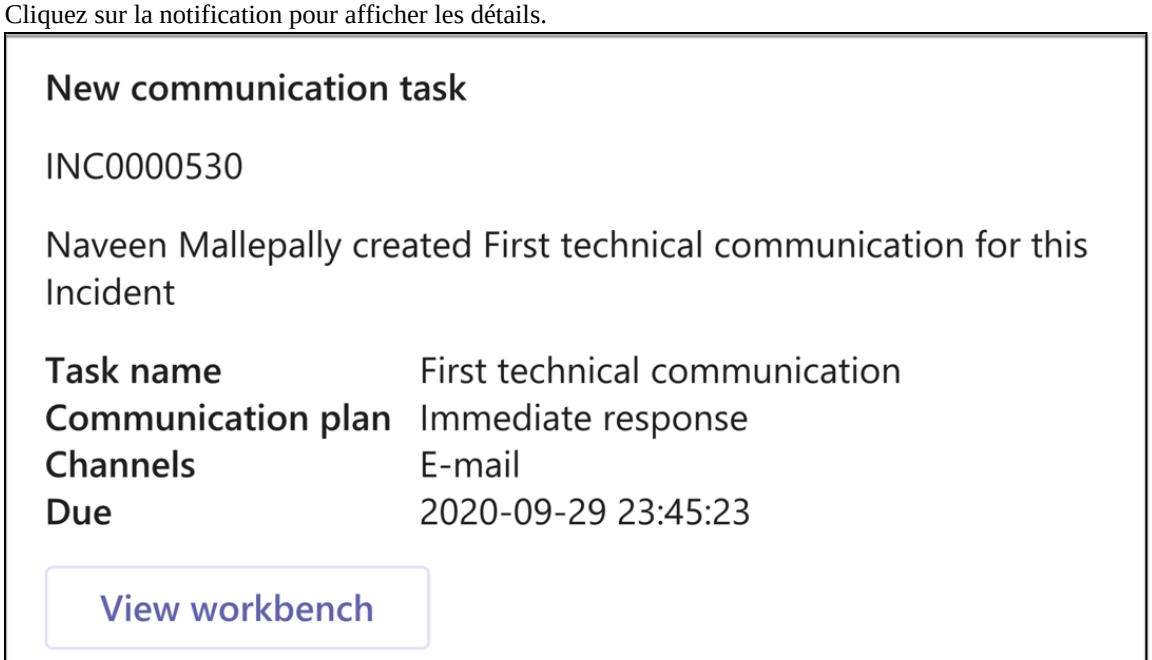
Avant de commencer
Rôle requis : major_incident_manager, agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les notifications d'informations suivantes sont déclenchées pour un incident majeur quand :

- une tâche de communication est créée pour un incident majeur ;
- le SLA atteint 75 % ;
- le SLA est violé.

Procédure

1. Lancez l'application **Microsoft Teams**.
2. Cliquez sur **Activité**.
3. Affichez la liste des flux de notifications pour l'incident majeur.
4. Cliquez sur la notification pour afficher les détails.



5. Cliquez sur **Afficher la console** pour afficher les détails du ticket dans ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter une tâche de communication collaborative à partir de la console MIM

Vous pouvez créer un plan de communication ou ajouter une nouvelle tâche de communication à un plan de communication existant à partir de la console.

Avant de commencer

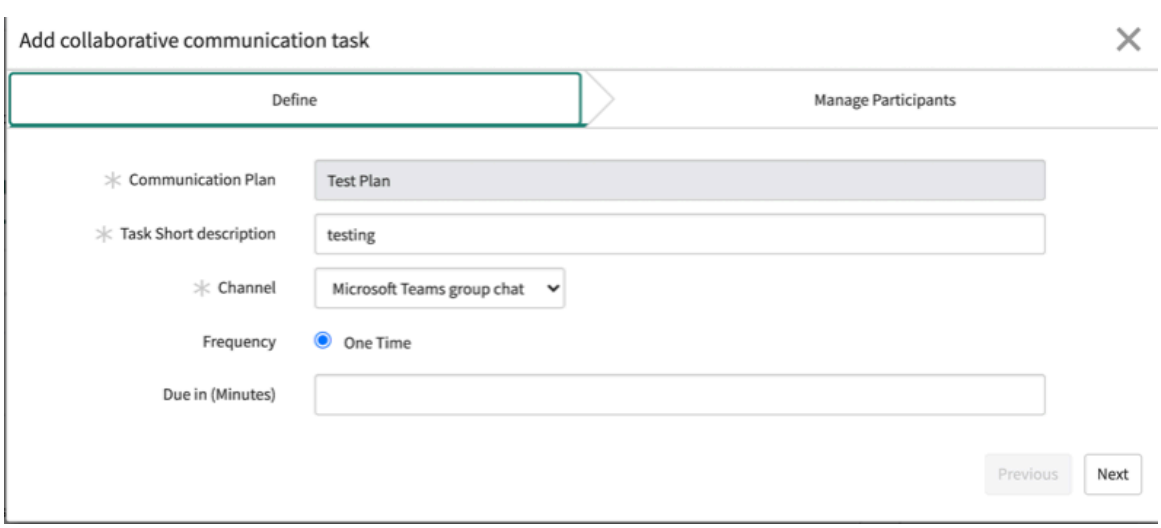
Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Cliquez sur **Afficher la console**.
4. Cliquez sur l'onglet **Collaborer**.
5. Cliquez sur **Ajouter** qui apparaît dans la section **Tâches de communication**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche de communication

Champ	Description
Plan de communication	Liste permettant de sélectionner un nouveau plan de communication ou de sélectionner un plan existant et d'ajouter des tâches de communication au plan.
Brève description de la tâche	Brève description de la nature de la tâche de communication.
Canaux	Sélectionnez le chat de groupe Microsoft Teams.
Fréquence	Fréquence à laquelle une tâche spécifique doit être exécutée. Une tâche peut être exécutée une seule fois ou sur des durées spécifiques.
Échéance (minutes)	Intervalle de temps pendant lequel la tâche doit être exécutée une fois la tâche initiée. Pour les tâches récurrentes, elle indique également l'intervalle de temps après lequel la tâche doit se répéter.



7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Dans l'onglet **Gérer les destinataires**, ajoutez les utilisateurs requis qui doivent être impliqués dans le plan de communication des incidents majeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Cliquez sur **Ajouter**.

   La tâche apparaît dans l'onglet **Collaborer**.

Lancer le chat de groupe Microsoft Teams à partir de la console MIM

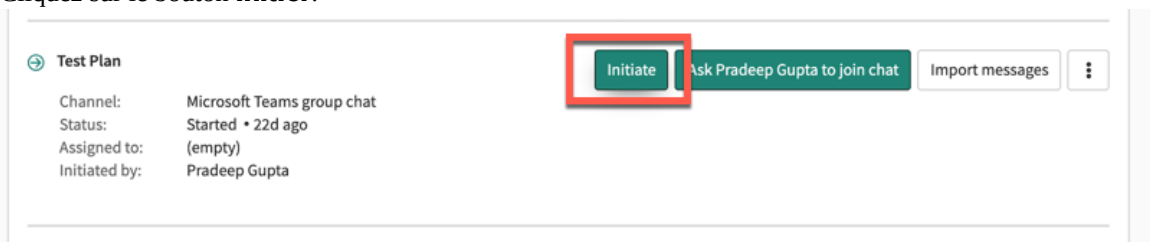
Vous pouvez lancer un chat de groupe Microsoft Teams à partir de la console MIM pour travailler à la résolution de la tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : major_incident_manager

Procédure

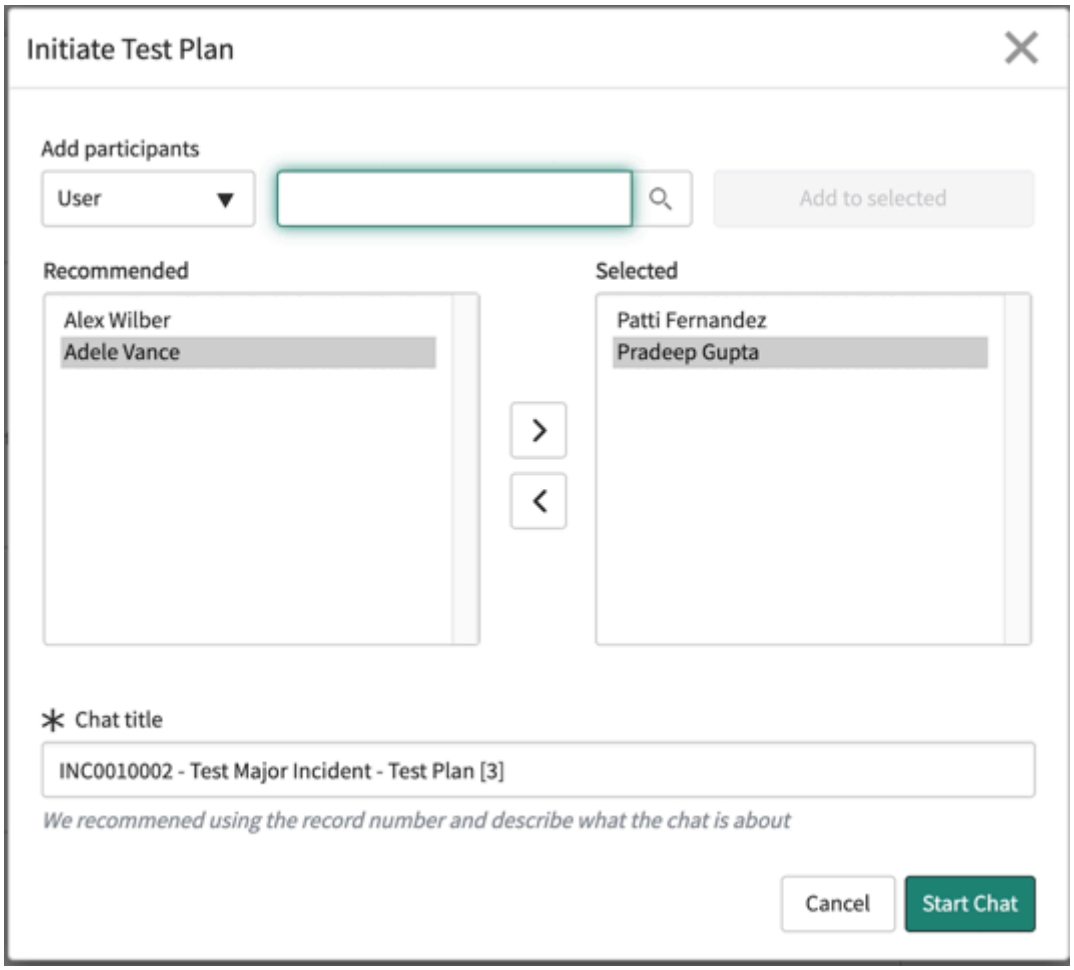
1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Cliquez sur **Afficher la console**.
4. Cliquez sur l'onglet **Collaborer**.
5. Cliquez sur le bouton **Initier**.



6. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, sélectionnez les participants à la conversation de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La boîte de dialogue affiche les participants **recommandés** et **sélectionnés** pour la conversation de messagerie instantanée.

Tous les utilisateurs du groupe affecté pour le ticket se trouvent par défaut dans la section des participants recommandés. L'utilisateur qui lance la conversation de messagerie instantanée est ajouté à la liste de participants sélectionnés.

7. Cliquez sur la liste **Ajouter des participants** à :
   - **Utilisateurs** : entrez le nom de l'utilisateur à inclure dans la conversation de messagerie instantanée.
   - **Groupe** : entrez le groupe d'utilisateurs à inclure dans la conversation de messagerie instantanée.

     Si le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) est activé, les utilisateurs On-Call Scheduling seront ajoutés lors de la sélection d'un groupe. Si le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) n'est pas activé, tous les utilisateurs du groupe sélectionné sont ajoutés.
   - **E-mail** : entrez l'adresse e-mail valide du participant à inclure dans la conversation de messagerie instantanée.
8. Cliquez sur **Ajouter aux participants sélectionnés**.
   Le **titre de la conversation de messagerie instantanée** s'affiche uniquement s'il y a plus de deux participants dans la conversation de messagerie instantanée.
9. Cliquez sur **Démarrer la conversation de messagerie instantanée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
L'application Microsoft Teams ouvre l'onglet dans lequel l'agent peut discuter avec tous les participants sélectionnés.

Utiliser Microsoft Teams pour Demande universelle

Les agents et employés peuvent collaborer à l'aide de l'application Microsoft Teams pour résoudre efficacement les demandes universelles. Les employés peuvent créer et modifier des demandes universelles via Microsoft Teams.

Actions des employés

Les employés peuvent créer et mettre à jour des demandes universelles et suivre celles existantes à l'aide de Microsoft Teams.

Créer une demande universelle à partir de Microsoft Teams

Créez une demande universelle à l'aide de Agent virtuel. Vous pouvez accéder à Agent virtuel à partir de l'application Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Ouvrez la fenêtre de messagerie instantanée **Now Virtual Agent**.
3. Entrez votre requête dans la fenêtre de messagerie instantanée.
   Agent virtuel vous invite à sélectionner le type d'aide dont vous avez besoin.
4. Sélectionnez **Demande d'aide de l'employé (modèle Teams)**.
5. Résumez votre problème.
6. Indiquez si la demande contient des informations sensibles.

Résultats
Une demande universelle est créée pour le problème.

Mettre à jour ou annuler une demande universelle à l'aide de Microsoft Teams

Mettez à jour ou annulez une demande universelle à l'aide de Agent virtuel. Vous pouvez accéder à Agent virtuel à partir de l'application Microsoft Teams.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Lancez l'application Microsoft Teams.
2. Ouvrez la fenêtre de messagerie instantanée **ServiceNow for Teams**.
3. Lancez l'application Microsoft Teams.
4. Ouvrez la fenêtre de messagerie instantanée **Now Virtual Agent**.
5. Entrez votre requête dans la fenêtre de messagerie instantanée.
   Agent virtuel vous invite à sélectionner le type d'aide requis.
6. Sélectionnez **Suivre l'état de la demande universelle (modèle)**.
7. Sélectionnez la demande universelle que vous souhaitez suivre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez les réponses appropriées pour terminer votre demande.
   Pour obtenir un exemple de conversation Virtual Agent, consultez Flux de conversation Universal Request Virtual Agent.

Actions de l'agent

Travaillez sur les demandes universelles créées par les employés. Vous pouvez discuter avec des employés et importer des messages à partir des enregistrements ou de Espace de travail d'agent.

Gérer les messages de messagerie instantanée à partir d'un enregistrement

En tant qu'agent, interagissez avec un demandeur dans Microsoft Teams dans le cas de problèmes liés aux demandes universelles qui vous sont affectées. Importez la messagerie instantanée vers votre instance.

Démarrer une conversation de messagerie instantanée avec un employé à partir d'un enregistrement

En tant qu'agent, lancez des conversations de messagerie instantanée avec le demandeur ou un employé à partir de la liste de surveillance d'une demande universelle à l'aide de Microsoft Teams.

Avant de commencer

Le bouton **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams** n'est disponible que si les conditions suivantes sont satisfaites :

- Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams est activé pour au moins l'un des utilisateurs marqués dans la demande universelle.
- La demande universelle n'est pas associée à un ticket principal.

Rôle requis : agent

Procédure

1. Accédez à la **Demande universelle** > **Tous**.
2. Ouvrez la demande universelle sur laquelle vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.
4. Sélectionnez l'employé avec qui vous souhaitez discuter.
   Vous pouvez sélectionner le demandeur ou un autre employé ajouté à la liste de surveillance. Vous pouvez également sélectionner plusieurs employés.
5. Sélectionnez **Lancer la messagerie instantanée**.

Résultats

L'application Microsoft Teams ouvre l'onglet dans lequel vous pouvez discuter avec l'employé sélectionné.

Importer des messages à partir d'une demande universelle

En tant qu'agent, importez une conversation avec un demandeur à partir de Microsoft Teams. Ajoutez la conversation au flux d'activités de l'enregistrement pour stocker tous les messages importants dans l'instance ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'importation de messages vous permet de consulter l'historique du ticket. Le demandeur peut afficher toutes les discussions sur son ticket au même endroit. L'importation permet de capturer les informations requises pour l'examen post-ticket et les processus d'amélioration continue.

Procédure

1. Accédez à la **Demande universelle** > **Tous**.
2. Ouvrez la demande universelle sur laquelle vous souhaitez travailler.
3. Dans la section **Liens connexes**, sélectionnez **Importer des messages à partir de Microsoft Teams**.
   Vous recevez une invite pour vous connecter à Microsoft Teams, si ce n'est pas déjà le cas.
4. Cliquez sur **Accepter**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Importer des messages à partir de Microsoft Teams

Champ	Description
Afficher les conversations	Options permettant d'afficher les conversations. Les choix sont les suivants : ○ **Démarrées à partir de cet enregistrement** : répertorie toutes les tâches de communication créées pour l'enregistrement. ○ **Répertorier toutes les conversations** : répertorie toutes les conversations de l'agent connecté.
Sélectionner une conversation	Conversation à partir de laquelle les messages sont importés pour l'enregistrement.
Importer des messages en tant que	Option permettant d'importer des messages dans l'enregistrement. Les choix sont les suivants : ○ **Commentaires supplémentaires** : les messages seront ajoutés sous Commentaires supplémentaires. ○ **Notes de travail** : les messages seront ajoutés sous Notes de travail.

6. Sélectionnez les messages, les fichiers et les images que vous souhaitez importer.
7. Cliquez sur **Importer des messages**.

Gérer les messages de messagerie instantanée à partir de Espace de travail d'agent

En tant qu'agent, interagissez avec un demandeur dans Microsoft Teams à partir de Espace de travail d'agent dans le cas de problèmes liés aux demandes universelles qui vous sont affectées. Importez la messagerie instantanée vers ServiceNow.

Démarrer une conversation de messagerie instantanée avec un employé à partir de Espace de travail d'agent

Discutez avec un employé à partir de Espace de travail d'agent via Microsoft Teams pour collaborer et résoudre des demandes universelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Le bouton **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams** n'est disponible que si les conditions suivantes sont satisfaites :

- Intégration de Demande universelle avec Microsoft Teams est activé pour au moins l'un des utilisateurs marqués dans la demande universelle.
- La demande universelle n'est pas associée à un ticket principal.

Rôle requis : agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Demande universelle** > **Tous**.
3. Ouvrez la demande universelle sur laquelle vous souhaitez travailler.
4. Sélectionnez **Démarrer la messagerie instantanée Microsoft Teams**.
5. Sélectionnez les participants recommandés ou ajoutez l'adresse e-mail de participants externes.
   Vous pouvez sélectionner le demandeur ou un autre employé ajouté à la liste de surveillance. Vous pouvez également sélectionner plusieurs employés.
6. Sélectionnez **Lancer la messagerie instantanée**.

Résultats

L'application Microsoft Teams ouvre l'onglet dans lequel vous pouvez discuter avec l'employé sélectionné.

Importer des messages à partir de Espace de travail d'agent

En tant qu'agent, importez une conversation avec un utilisateur à partir de Microsoft Teams. Ajoutez la conversation au flux d'activités de l'enregistrement dans Espace de travail d'agent. Stockez tous les messages importants liés à une demande universelle dans l'instance ServiceNow.

Avant de commencer

Rôle requis : agent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Dans la liste de navigation, sélectionnez **Demande universelle** > **Tous**.
3. Ouvrez la demande universelle sur laquelle vous souhaitez travailler.
4. Sélectionnez **Importer des messages**.
   Vous recevez une invite pour vous connecter à Microsoft Teams, si ce n'est pas déjà le cas.
5. Cliquez sur **Accepter**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Importer des messages à partir de Microsoft Teams

Champ	Description
Afficher les conversations	Options permettant d'afficher les conversations. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Démarrées à partir de cet enregistrement** : répertorie toutes les tâches de communication créées pour l'enregistrement. ○ **Répertorier toutes les conversations** : répertorie toutes les conversations de l'agent connecté.
Sélectionner une conversation	Conversation à partir de laquelle les messages sont importés pour l'enregistrement.
Importer des messages en tant que	Option permettant d'importer des messages dans l'enregistrement. Les choix sont les suivants : ○ **Commentaires supplémentaires** : les messages seront ajoutés sous Commentaires supplémentaires. ○ **Notes de travail** : les messages seront ajoutés sous Notes de travail.

7. Sélectionnez les messages, les fichiers et les images que vous souhaitez importer.
8. Cliquez sur **Importer des messages**.

Utiliser l'intégration Microsoft Teams pour l'expérience de l'agent

Permettez aux agents de traiter et de gérer les incidents majeurs dans la console Gestion des incidents majeurs via Microsoft Teams.

Utiliser le Connecteur Notify pour Microsoft Teams

Permettez aux agents de traiter et de gérer les incidents majeurs dans la console Gestion des incidents majeurs via le Connecteur Notify pour Microsoft Teams.

Utiliser le Connecteur Notify pour les Microsoft Teams enregistrements de tâches

Le Connecteur Notify pour Microsoft Teams vous permet de lancer des téléconférences à partir d'enregistrements de tâches tels que des incidents, des problèmes ou des demandes de changement.

Démarrer et gérer une téléconférence à partir d'un enregistrement de tâche

Lancez une téléconférence à partir d'un enregistrement de tâche tel qu'un incident, un enregistrement de problème ou une demande de changement dans Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à un enregistrement de tâche, tel qu'un incident, un problème ou une demande de changement.
2. Cliquez sur le lien connexe **Commencer la téléconférence**.
3. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez les participants à la conférence.

   Tous les utilisateurs de la liste Contacts utilisateurs dans l'enregistrement de tâche se trouvent par défaut dans la section recommandée. L'utilisateur qui lance la téléconférence est ajouté à la liste de participants sélectionnés.

4. Une fois la liste des participants finalisée, cliquez sur **Démarrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une notification de démarrage d'un appel est envoyée à tous les utilisateurs dans Microsoft Teams. Chaque utilisateur peut accepter l'appel pour rejoindre la téléconférence.

L'hôte peut afficher les utilisateurs qui ont répondu à l'appel Microsoft Teams.

5. Effectuez l'une des activités suivantes.

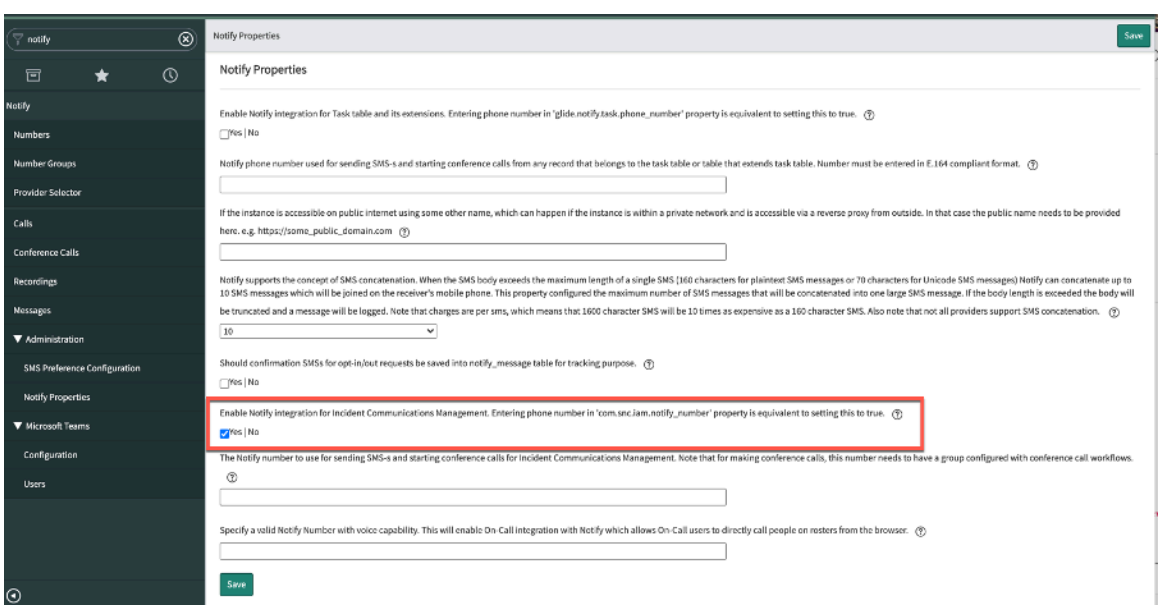
Utiliser le Connecteur Notify pour Microsoft Teams avec Incident Communication Management

Utilisez Notify avec un plan de communication des incidents pour démarrer des téléconférences.

La propriété **com.snc.iam.enable_notify** doit être activée dans les propriétés de Notify pour passer des appels à partir d'un enregistrement d'incident majeur.

1. Accédez à la **Notification** > **Administration** > **Propriétés de Notification**.
2. Cochez l'option **Activer l'intégration de Notify pour Incident Communications Management. Saisir un numéro de téléphone dans la propriété com.snc.iam.notify_number revient à définir cette valeur sur true** (com.snc.iam.enable_notify).

   Cochez l'option Activer l'intégration de Notify pour Incident Communications Management. Saisir un numéro de téléphone dans la propriété com.snc.iam.notify_number revient à définir ce texte sur true ; cliquez sur **Modifier la propriété** pour afficher les détails de la propriété.



3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Démarrer une téléconférence à partir d'un plan de communication des incidents

Lancez une téléconférence dans Microsoft Teams à partir d'un plan de communication des incidents afin de discuter de la résolution d'un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : communication_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des communications d'incident** > **Ouvert**.
2. Ouvrez le plan de communication des incidents en question.
3. Cliquez sur le lien connexe **Lancer la téléconférence**.
4. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez les participants à la conférence.
5. Une fois la liste des participants finalisée, cliquez sur **Démarrer l'appel**.

Résultats

Une notification de démarrage d'un appel est envoyée à tous les utilisateurs sélectionnés dans Microsoft Teams. Chaque utilisateur peut accepter l'appel pour rejoindre la téléconférence.

En tant qu'hôte, vous pouvez afficher les utilisateurs qui ont répondu à l'appel.

Ajouter des participants à une téléconférence à partir d'un plan de communication des incidents

Ajoutez un participant à une téléconférence dans un enregistrement de tâche à partir d'un plan de communication des incidents.

Avant de commencer

Rôle requis : ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des communications d'incident** > **Tous**.
2. Ouvrez le plan de communication des incidents en question.
3. Cliquez sur l'onglet **Conférence**.
4. Cliquez sur (+) Participants sous **Participants actifs**.
5. Dans la boîte de dialogue, sélectionnez les participants que vous souhaitez ajouter à la téléconférence.
6. Cliquez sur **Ajouter des participants**.

Résultats

Une notification de démarrage d'un appel est envoyée à tous les utilisateurs sélectionnés dans Microsoft Teams. Chaque utilisateur peut accepter l'appel pour rejoindre la téléconférence.

En tant qu'hôte, vous pouvez afficher les utilisateurs qui ont répondu à l'appel.

Désactiver le micro d'un participant à une téléconférence

Désactivez le micro d'un participant à une téléconférence pour éviter toute interruption de fond.

Avant de commencer

Cette procédure suppose qu'une téléconférence est active avec un ou plusieurs participants.

Rôle requis : ia_admin ou admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des communications d'incident** > **Tous**.
2. Ouvrez le plan de communication des incidents en question.
3. Cliquez sur l'onglet **Conférence**.
4. Cliquez sur **Désactiver le micro** près du nom du participant dont vous voulez désactiver le micro.

Mettre fin à une téléconférence effectuée via un enregistrement d'incident

En tant qu'hôte ou utilisateur ayant le rôle de gestionnaire de communication des incidents, vous pouvez terminer la téléconférence.

Avant de commencer

Rôle requis : ia_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Gestion des communications d'incident** > **Tous**.
2. Ouvrez le plan de communication des incidents en question.
3. Cliquez sur l'onglet **Conférence**.
4. Cliquez sur **Terminer la téléconférence**.

Résultats

Lorsque vous mettez fin à un appel, seul l'hôte (agent) quitte l'appel. Les autres utilisateurs continuent de participer à l'appel jusqu'à ce qu'ils se déconnectent manuellement. Lorsque l'hôte (agent) quitte l'appel, les détails de l'appel ne sont plus consignés.

Utiliser le Connecteur Notify pour les Microsoft Teams incidents majeurs

Lancez une téléconférence à partir de la console d'incident majeur en invitant un ou plusieurs utilisateurs à rejoindre un appel. La conférence commence avec au moins deux participants.

Les administrateurs de Notify, les gestionnaires d'incidents majeurs ou les gestionnaires de communications peuvent gérer les téléconférences.

Les enregistrements de téléconférences sont stockés dans la table Téléconférences Notify [notify_conference_call]. Les enregistrements de participants aux téléconférences sont stockés dans la table Participants à la téléconférence Notify [notify_conference_call].

Lancer une téléconférence

En tant que participant d'un ticket d'incident majeur, vous pouvez créer une téléconférence à partir de l'enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_admin, major_incident_manager ou communication_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Cliquez sur **Afficher la console**.
4. Cliquez sur l'onglet **Collaborer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez les participants à la conférence.
6. Une fois la liste des participants finalisée, cliquez sur **Démarrer l'appel**.

Résultats
Une notification de démarrage d'un appel est envoyée à tous les utilisateurs dans Microsoft Teams. Chaque utilisateur peut accepter l'appel pour rejoindre la téléconférence.

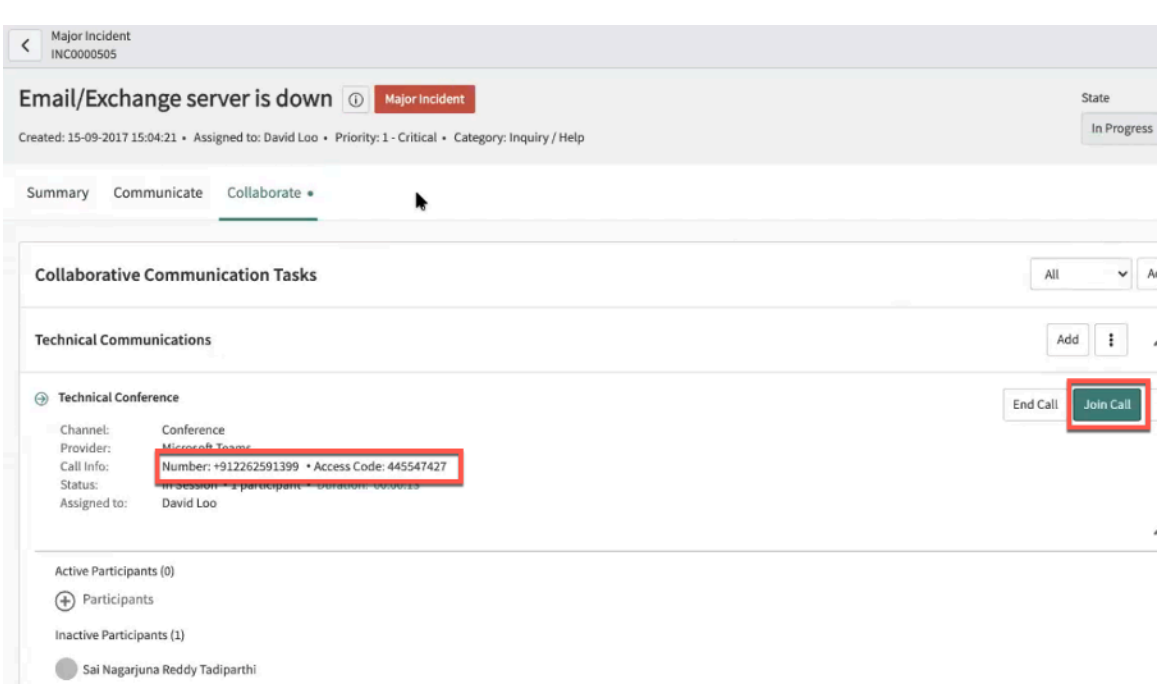
En tant qu'hôte, vous pouvez afficher les utilisateurs qui ont répondu à l'appel.

Participer à une téléconférence

Après le lancement d'une téléconférence, en tant qu'utilisateur connecté disposant du rôle de gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez rejoindre la téléconférence.

Avant de commencer
Rôle requis : notify_admin, major_incident_manager ou communication_manager

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Cliquez sur l'onglet **Collaborer**.
4. Effectuez l'une des opérations suivantes.
   - Rejoindre via un numéro de téléphone : composez le numéro du pont de conférence avec le code d'accès affiché dans la console à partir de votre mobile.
   - Rejoindre l'appel : cliquez sur **Rejoindre l'appel** pour rejoindre la téléconférence en cours.



Ajouter des participants à une téléconférence

Ajoutez un participant à une téléconférence pour participer à la discussion afin de résoudre l'incident majeur.

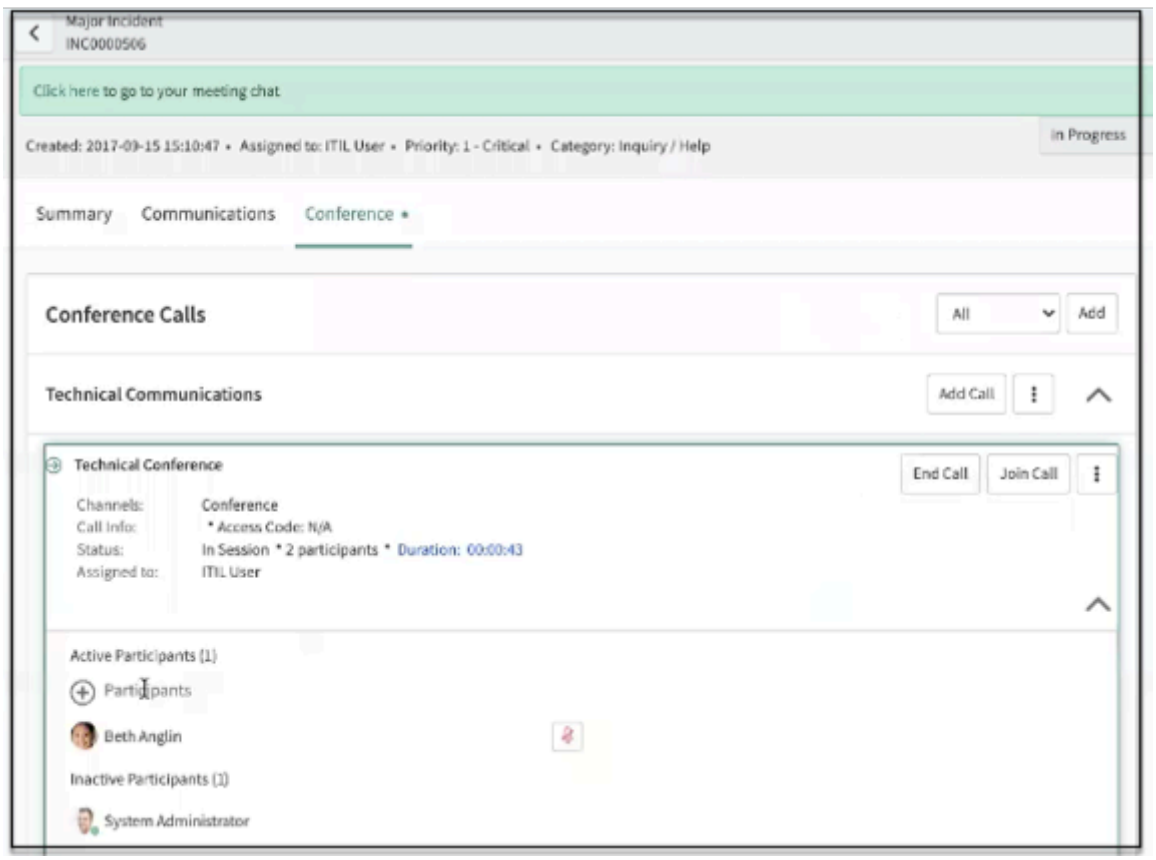
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : notify_admin, major_incident_manager ou communication_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Cliquez sur l'onglet **Collaborer**.
4. Cliquez sur (+) Participants sous **Participants actifs**.



5. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, sélectionnez les participants à la conférence.
6. Cliquez sur **Ajouter des participants**.

Résultats
Une notification de démarrage d'un appel est envoyée à tous les utilisateurs dans Microsoft Teams. Chaque utilisateur peut accepter l'appel pour rejoindre la téléconférence.

En tant qu'hôte, vous pouvez afficher les utilisateurs qui ont répondu à l'appel.

Désactiver le micro de participants à une téléconférence d'incident majeur

Désactivez le micro d'un participant à une téléconférence pour éviter toute interruption de fond.

Avant de commencer
Avant de démarrer cette procédure, vérifiez qu'une téléconférence est active avec un ou plusieurs participants.

Rôle requis : notify_admin, major_incident_manager ou communications_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Cliquez sur l'onglet **Collaborer**.
4. Cliquez sur **Désactiver le micro** près du nom du participant dont vous voulez désactiver le micro.

Terminer une téléconférence à partir d'un incident majeur

Si vous êtes un hôte ou un participant ayant le rôle de gestionnaire d'incidents majeurs, vous pouvez terminer la téléconférence.

Avant de commencer

Rôle requis : notify_admin, major_incident_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Cliquez sur l'onglet **Collaborer**.
4. Cliquez sur **Fin de l'appel**.

Résultats

Lorsque vous mettez fin à un appel à partir de ServiceNow, seul l'hôte (agent) quitte l'appel. Les autres utilisateurs continuent de participer à l'appel jusqu'à ce qu'ils se déconnectent manuellement. Lorsque l'hôte (agent) quitte l'appel, les détails de l'appel ne sont plus consignés.

Gérer les appels dans Microsoft Teams

Gérez les téléconférences dans Microsoft Teams en désactivant ou en activant le micro des participants, ou en mettant fin à l'appel.

Désactiver le micro des participants à partir de Microsoft Teams

En tant que gestionnaire ou hôte de téléconférence, vous pouvez désactiver le micro des participants aux conférences pour éviter toute distraction.

Avant de commencer

Vérifiez qu'une téléconférence est active avec un ou plusieurs participants.

Rôle requis : notify_admin, major_incident_manager, communications_manager, itil_admin

Procédure

1. Ouvrez la téléconférence active dans Microsoft Teams.
2. Cliquez sur l'icône Participants ( ) dans la barre d'outils.
3. Désactivez le micro d'un participant spécifique ou de tous les participants.

Terminer un appel à partir de Microsoft Teams

Si vous êtes un hôte ou un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire, vous pouvez terminer la téléconférence à l'issue de la discussion.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : notify_admin, major_incident_manager, communications_manager ou itil_admin

Procédure

1. Ouvrez la téléconférence active dans Microsoft Teams.
2. Cliquez sur l'icône Autres options ( ) dans la barre d'outils.
3. Cliquez sur **Terminer la réunion**.
4. Cliquez sur **Confirmer** dans la boîte de dialogue.

Résultats
La téléconférence est arrêtée pour tous les utilisateurs.

Utiliser Microsoft Teams Meeting Extensions

Permettez aux agents de traiter et de gérer les incidents majeurs dans la console Gestion des incidents majeurs via Microsoft Teams Meeting Extensions.

Gérer les appels à l'aide de Meeting Extensions

Utilisez Meeting Extensions pour lancer des téléconférences et discuter de la résolution d'un enregistrement d'incident majeur.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, itil_admin ou admin

Procédure

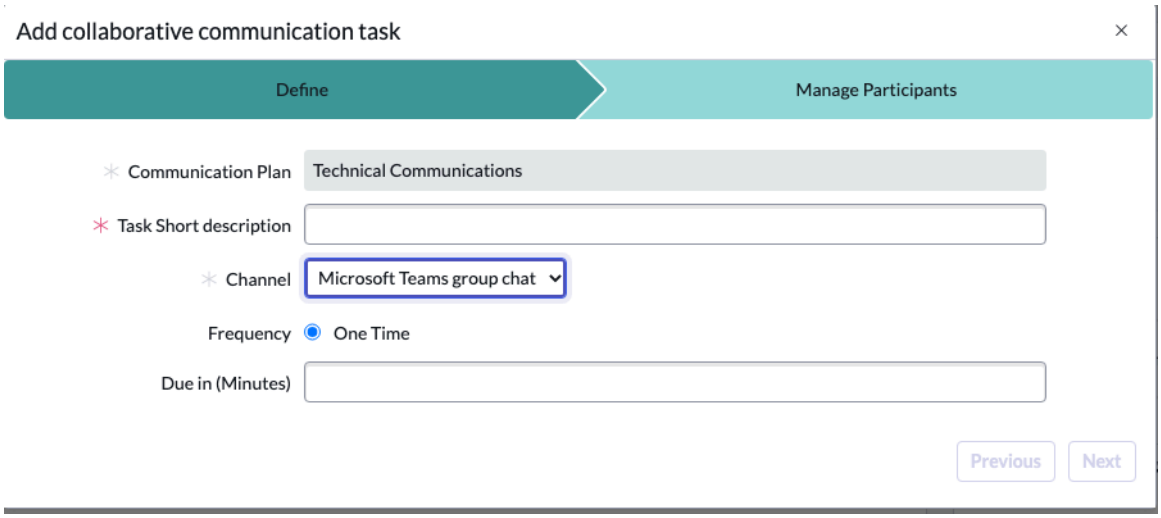
1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Incidents majeurs** > **Ouvert**.
2. Ouvrez l'incident majeur pertinent.
3. Cliquez sur **Afficher la console**.
4. Cliquez sur l'onglet **Collaborer**.
5. Cliquez sur **Ajouter** qui apparaît dans la section **Tâches de communication**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche de communication

Champ	Description
Plan de communication	Liste permettant de sélectionner un nouveau plan de communication ou de sélectionner un plan existant et d'ajouter des tâches de communication au plan.
Brève description de la tâche	Brève description de la nature de la tâche de communication.
Canaux	Sélectionnez le chat de groupe Microsoft Teams.
Fréquence	Fréquence à laquelle une tâche spécifique doit être exécutée. Une tâche peut être exécutée une seule fois ou sur des durées spécifiques.
Échéance (minutes)	Intervalle de temps pendant lequel la tâche doit être exécutée une fois la tâche initiée. Pour les tâches récurrentes, elle indique également l'intervalle de temps après lequel la tâche doit se répéter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

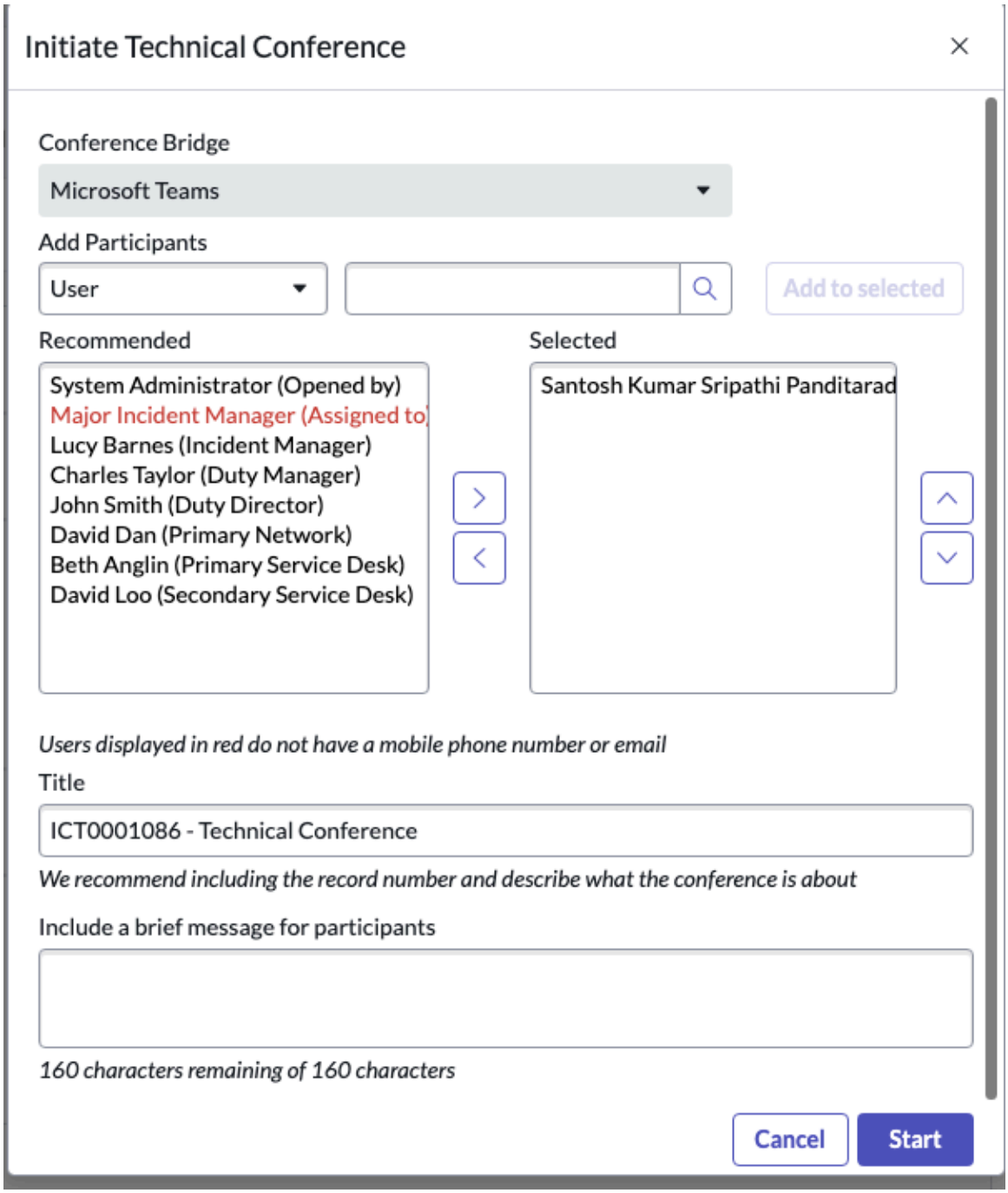


7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Dans l'onglet **Gérer les destinataires**, ajoutez les utilisateurs requis qui doivent être impliqués dans le plan de communication des incidents majeurs.
9. Cliquez sur **Ajouter**.

   La tâche apparaît dans l'onglet **Collaborer**.
10. Cliquez sur le bouton **Initier**.
11. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, sélectionnez les participants à la conversation de messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La boîte de dialogue affiche les participants **recommandés** et **sélectionnés** pour la conversation de messagerie instantanée.

Tous les utilisateurs du groupe affecté pour le ticket se trouvent par défaut dans la section des participants recommandés. L'utilisateur qui lance la conversation de messagerie instantanée est ajouté à la liste de participants sélectionnés.

12. Cliquez sur la liste **Ajouter des participants** à :
    - **Utilisateurs** : entrez le nom de l'utilisateur à inclure dans la conversation de messagerie instantanée.
    - **Groupe** : entrez le groupe d'utilisateurs à inclure dans la conversation de messagerie instantanée.

Traduction automatique

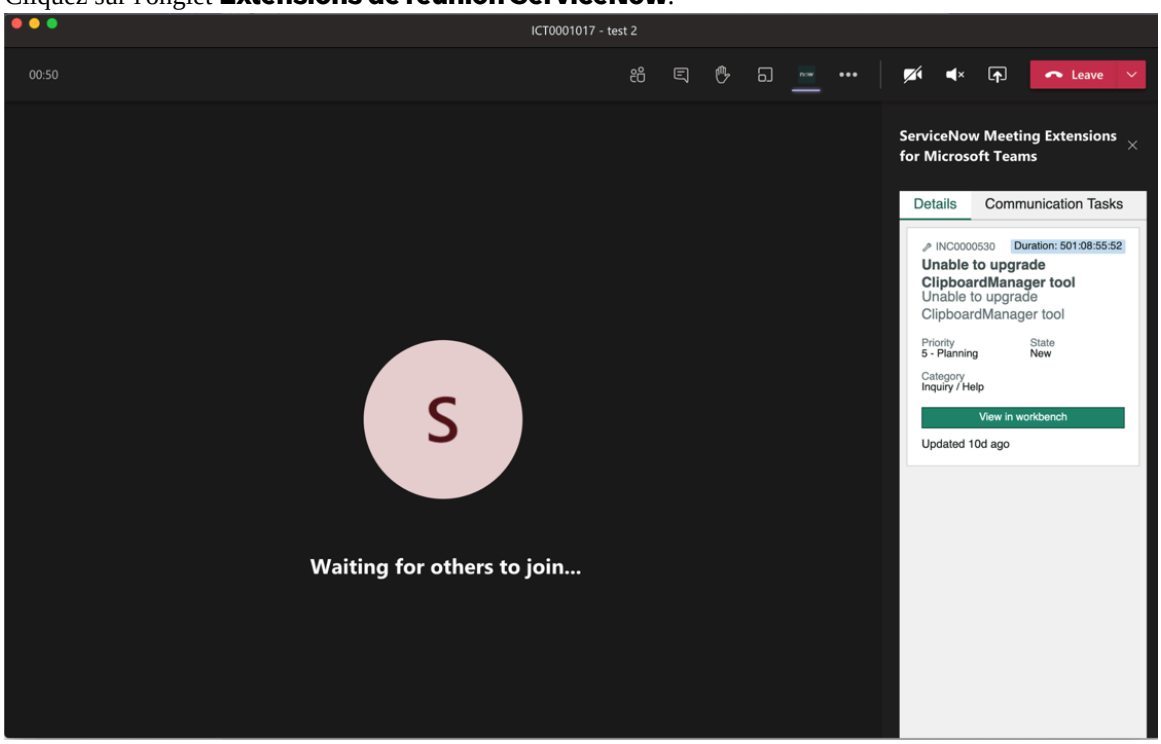
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) est activé, les utilisateurs On-Call Scheduling sont ajoutés lors de la sélection d'un groupe. Si le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) n'est pas activé, tous les utilisateurs du groupe sélectionné sont ajoutés.

- **E-mail** : entrez l'adresse e-mail valide du participant à inclure dans la conversation de messagerie instantanée.

13. Cliquez sur **Ajouter aux participants sélectionnés**.
    Le **titre de la conversation de messagerie instantanée** s'affiche uniquement s'il y a plus de deux participants dans la conversation de messagerie instantanée.
14. Cliquez sur **Démarrer**.

    L'application Microsoft Teams ouvre l'onglet dans lequel l'agent peut discuter avec tous les participants sélectionnés.
15. Cliquez sur pour activer/désactiver l'affichage et le masquage de la conversation.
16. Cliquez sur l'onglet **Extensions de réunion ServiceNow**.

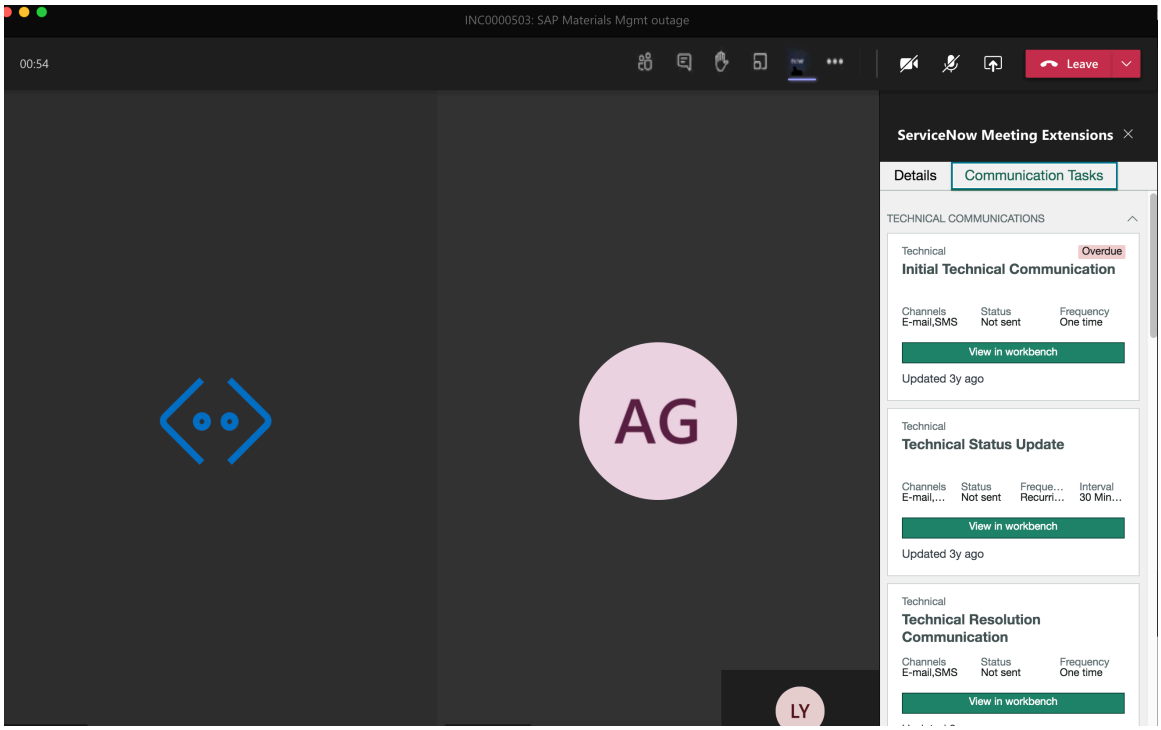


- Onglet **Détails** : affiche les détails de l'incident majeur. Cliquez sur **Afficher dans la console** pour ouvrir l'incident majeur dans ServiceNow.
- Onglet **Tâches de communication** : affiche les tâches de communication de cet incident majeur.

17. Cliquez sur l'onglet **Tâches de communication**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

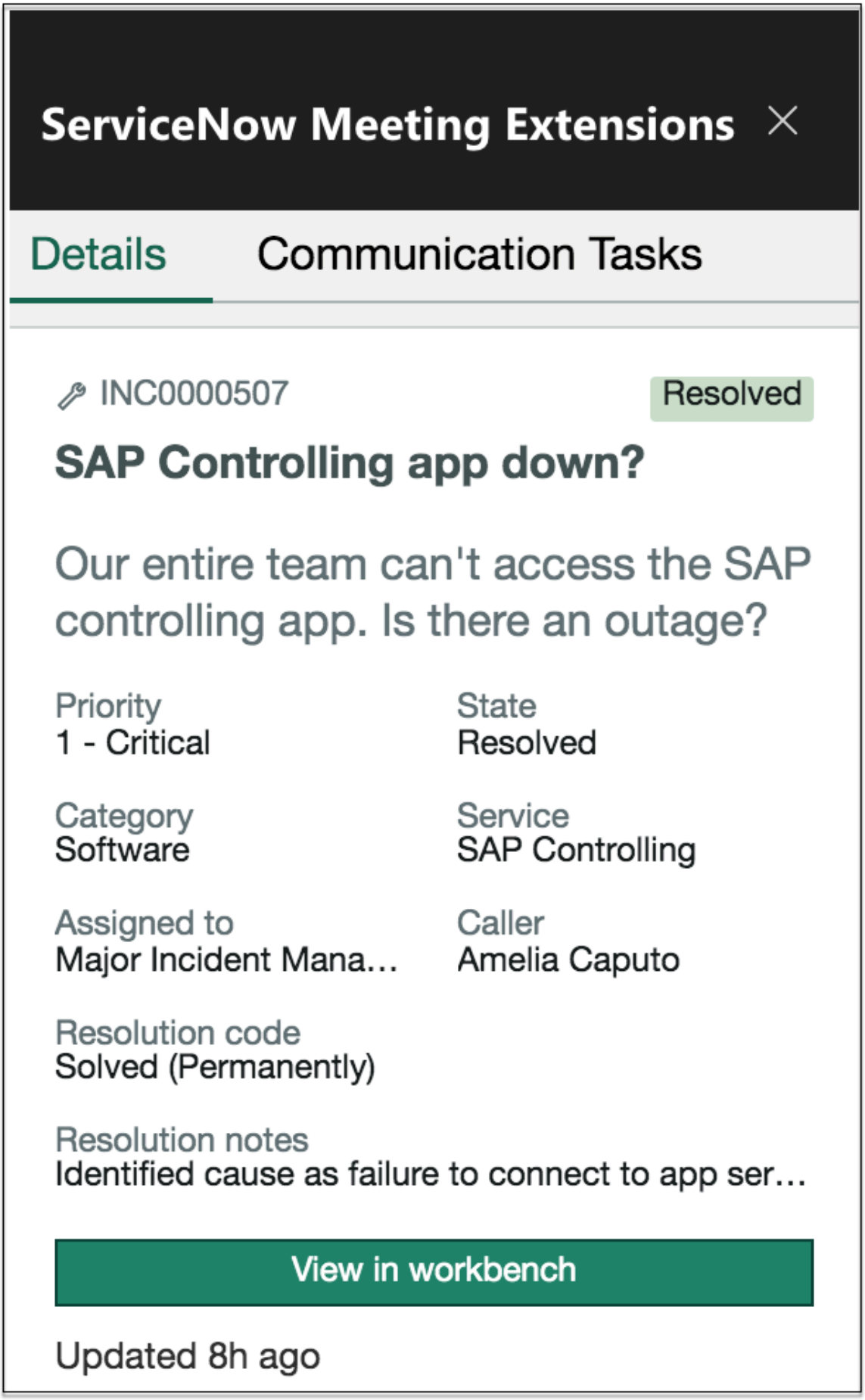


- Les informations des onglets **Détails** et **Tâches de communication** sont mises à jour automatiquement lors de la réunion chaque fois que l'incident majeur est mis à jour dans ServiceNow.
- La couleur du minuteur dans Microsoft Teams change lorsque le temps restant dépasse 75 % du temps stipulé.

18. Pour définir l'état de l'incident majeur sur Résolu, ouvrez l'incident majeur dans la console d'incident majeur, puis cliquez sur **Résoudre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'état est mis à jour lors de la réunion Microsoft Teams.

ServiceNow pour Microsoft Teams référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur l'intégration d'applications ServiceNowMicrosoft Teams .

ServiceNow pour Microsoft Teams les autorisations d'API d'intégration pour la messagerie instantanée basée sur la demande et l'authentification unique (SSO)

Voici les autorisations d'API demandées par l'intégration pour Microsoft Teams la messagerie instantanée basée sur la ServiceNow® demande et l'authentification unique.

Autorisations d'API pour la messagerie instantanée basée sur la demande et l'authentification unique (SSO)

Application	Autorisation d'API	Description
Request-Based Chat	Offline_access (delegated) (Application)	ServiceNow® stocke un jeton d'accès pour chaque utilisateur, ce qui lui permet de s'authentifier à nouveau avec ServiceNow, dans Microsoft Teams, sans avoir à passer par une invite de connexion. L'accès hors ligne nous permet d'actualiser automatiquement le jeton d'accès.
	Chat.ReadWrite (delegated)	La partie Read de l'autorisation Chat.ReadWrite nous permet d'importer des messageries instantanées basées sur des demandes à partir de Microsoft Teams. La partie Write de l'autorisation Chat.ReadWrite est utilisée dans l'écran Démarrer la messagerie instantanée, où un message d'ouverture est fourni au nom de l'agent.
	User.Read (delegated)	Cette autorisation est automatiquement ajoutée chaque fois qu'une application est créée pour lire les informations de base de l'utilisateur comme son nom ou son ID d'e-mail.
	User.ReadBasic.All (delegated)	Cette autorisation est requise pour obtenir les noms et Microsoft Azure les ID des utilisateurs. ServiceNow stocke l'ID Azure afin de créer des messageries instantanées pour le compte d'utilisateurs et d'importer des messageries instantanées en leur nom.
	Files.Read.All (delegated)	Cette autorisation est utilisée lors de l'importation de messageries instantanées basées sur des demandes à partir de Microsoft Teams. Elle permet d'importer des pièces jointes dans le cadre de la Microsoft Teams messagerie instantanée.
	ChatMember.ReadWrite (delegated)	Lorsqu'une demande avec une session de messagerie instantanée Teams est définie sur Inactive, les participants sont automatiquement supprimés de la messagerie instantanée correspondante. Cette autorisation est requise pour supprimer les participants de la messagerie instantanée.
	Chat.Create (delegated)	Autorisation utilisée dans la création de messageries instantanées basées sur reauthenticatequest.
	Chat.ReadBasic (delegated)	Cette autorisation est utilisée lors de l'importation de messageries instantanées basées sur des demandes. Elle nous permet d'afficher le participant à l'origine de chaque message dans la messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autorisations d'API pour la messagerie instantanée basée sur la demande et l'authentification unique (SSO) (suite)

Application	Autorisation d'API	Description
	Presence.Read.All (délégué)	Cette autorisation est utilisée lors du démarrage d'un Microsoft Teams chat pour être informé de la présence de chaque utilisateur qui sera ajouté au chat. Cela permet aux utilisateurs de connaître en temps réel l'état des participants à la discussion avant de les ajouter à la discussion de groupe.
	User.Read.All (application)	Cette autorisation est utilisée dans la fonctionnalité Accès invité, où un membre invité peut également démarrer une conversation de messagerie instantanée. Microsoft n'autorise pas un jeton d'invité (avec une autorisation déléguée) à accéder au point de terminaison de l'API « /users ». Ainsi, l'autorisation Application est nécessaire pour extraire les détails des Microsoft Azure utilisateurs et mapper l'UPN avec ServiceNow les utilisateurs.
Tab SSO	User.Read (delegated)	Cette autorisation permet à l'utilisateur de s'authentifier dans un ServiceNow portail incorporé dans Microsoft Teams.
	Offline_access (delegated)	Cette autorisation est requise pour l'utilisation de Tab SSO, afin d'activer l'authentification de l'utilisateur avec un Microsoft Teams onglet.

ServiceNow pour Microsoft Teams les autorisations d'API d'intégration pour Connecteur Notify et Meeting Extensions

Voici les autorisations d'API demandées par l'intégration avec Microsoft Teams pour le ServiceNow® connecteur Notify et Meeting Extensions.

Autorisations d'API pour le connecteur Notify et Meeting Extensions

Application	Autorisation d'API	Description
Connecteur Notify pour Microsoft Teams	Users.Read.All (Application)	Permet à l'application d'obtenir les détails des utilisateurs, tels que leur ID Azure, nécessaire pour démarrer la réunion.
	OnlineMeetings.ReadWrite.All (Application)	Autorisation requise pour lancer une réunion en ligne.
	Calls.InitiateGroupCall.All (Application)	Autorisation requise pour inviter plusieurs participants à un appel au nom d'un agent.
	Calls.JoinGroupCall.All (Application)	L'autorisation permet à l'agent de rejoindre la réunion en tant que participant. Pour lire les détails de l'appel, l'agent doit d'abord être un participant à la réunion.
	Calls.JoinGroupCallAsGuest.All (Application)	Permet à l'application de joindre de manière anonyme des appels de groupe et des réunions planifiées dans votre organisation, sans utilisateur connecté. Les participants rejoignent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autorisations d'API pour le connecteur Notify et Meeting Extensions (suite)

Application	Autorisation d'API	Description
		l'application en tant qu'invité des réunions de votre locataire.
Extensions de réunion	TeamsAppInstallation.ReadWriteForChat.All (Application)	Autorisation requise pour ajouter notre application à une réunion en ligne, dans le cadre de Meeting Extensibility.
	TeamsTab.ReadWriteForChat.All (Application)	L'autorisation permet à l'application d'ouvrir un onglet contenant les détails d'un incident au cours d'une réunion dans le cadre de Meeting Extensibility.

Centre des employés pour Microsoft Viva Connections

Le Centre des employés for Microsoft Viva Connections integration étend le ServiceNow for Microsoft Teams en intégrant ServiceNow l'expérience des employés au Microsoft Viva Connections tableau de bord.

Avant d'installer Centre des employés pour Microsoft Viva Connections, assurez-vous que les conditions préalables suivantes sont remplies :

- Vos ServiceNow instances ont été mises à niveau vers la mise en Vancouver production.
- Vous avez installé et déployé les modules **d'extension IT Service Management for Microsoft 365(sn_now_teams_it)** ou **HR Service Delivery for Microsoft 365(sn_now_teams_hr**).
- Vous avez installé et déployé Centre des employés. Pour plus d'informations, consultez Configurer Centre des employés.
- Vous avez installé et déployé la version Store du 23 août **d'Employee Center Core (sn_hr_sp).**

Plusieurs rôles administrateur sont requis pour déployer l'application Centre des employés for Microsoft Viva Connections integrations. Le tableau suivant présente les différents rôles administrateur requis pour effectuer diverses tâches de configuration dans votre environnement.

Rôles

Activité	Rôle sur ServiceNow	Rôle sur le portail Microsoft Azure
Installer Centre des employés pour Microsoft Viva Connections l'application	Administrateur externe de l'installation de l'application	N/A
Autoriser Centre des employés pour Microsoft Viva Connections	Administrateur externe de l'installation de l'application	N'importe lequel des rôles suivants : • Administrateur d'application • Administrateur d'application dans le cloud

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles (suite)

Activité	Rôle sur ServiceNow	Rôle sur le portail Microsoft Azure
		• Administrateur général • Administrateur de rôle privilégié
Mettre à jour l'ID de l'application Microsoft Teams	Administrateur externe de l'installation de l'application	Administrateur Microsoft Teams
Télécharger le package de solution Microsoft Viva	Administrateur externe de l'installation de l'application	N/A
Déployer le package d'intégrations Microsoft Viva dans Microsoft SharePoint	N/A	Administrateur Microsoft SharePoint
Activer l'affichage de la Microsoft Viva carte dans Microsoft SharePoint	N/A	Administrateur Microsoft SharePoint

Premiers pas

Intégrer

Intégrez votre expérience Viva à Microsoft Teams et au Centre des employés.

Configurer

Planifiez et configurez votre implémentation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer

Gérez l’accès à l’application pour déployer la carte de connexions Viva.

Référence

Contenu de référence pour les connexions Viva.

Traduction automatique

Intégration Centre des employés pour Microsoft Viva Connections

Intégrer Centre des employés à Microsoft Viva Connections pour permettre aux employés de vivre une expérience qui permet aux utilisateurs de gérer des tâches et d’accéder à Centre des employés partir de Microsoft Teams.

Installer Centre des employés pour Microsoft Viva Connections l’application

Installez l’application Centre des employés for pour Microsoft Viva Connections permettre aux utilisateurs d’accéder facilement à leurs cartes de tâches à partir de Microsoft Teams.

Avant de commencer

Rôle requis : external_app_install_admin

Procédure

1. Accédez à la **Application système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Dans le champ de recherche, entrez Centre des employés pour Microsoft Viva Connections.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID.
3. Sélectionnez **Installer**.

Résultats

Une fois l’installation réussie, un message s’affiche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration d'Employee Center pour Microsoft Viva Connections

Configurez votre instance et Microsoft Teams votre ServiceNow application pour activer la ServiceNow carte dans le Microsoft Viva tableau de bord.

Autoriser Centre des employés pour Microsoft Viva Connections

Autorisez l'application Centre des employés pour Microsoft Viva Connections permettre l'affichage de la ServiceNow carte dans le Microsoft Viva tableau de bord.

Avant de commencer

Rôle requis :

- ServiceNow Instance : external_app_install_admin
- Microsoft Azure portail : Rôle d'administrateur

Le rôle de l'administrateur dans Microsoft Azure peut être le suivant :

- Administrateur d'application
- Administrateur d'application dans le cloud
- Administrateur général
- Administrateur de rôle privilégié

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Installer les applications Azure**.
2. Sélectionnez le bouton **Autoriser** dans l'entrée **Employee Center pour Viva Connections** .
3. Sélectionnez **Accepter** pour fournir le consentement de l'administrateur.

Résultats

À l'issue de l'autorisation, l'application est installée sur l'instance.

Mettre à jour l'ID de l'application Microsoft Teams

Mettez à jour l'ID d'application Microsoft Teams dans votre ServiceNow instance pour accéder à votre application personnalisée ServiceNowMicrosoft Teams .

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir créé et téléchargé le ServiceNow fichier Microsoft Teams manifeste. Pour plus d'informations, consultez Créer et télécharger un fichier manifeste pour Centre des employés et Microsoft 365 une intégration.

Rôle requis :

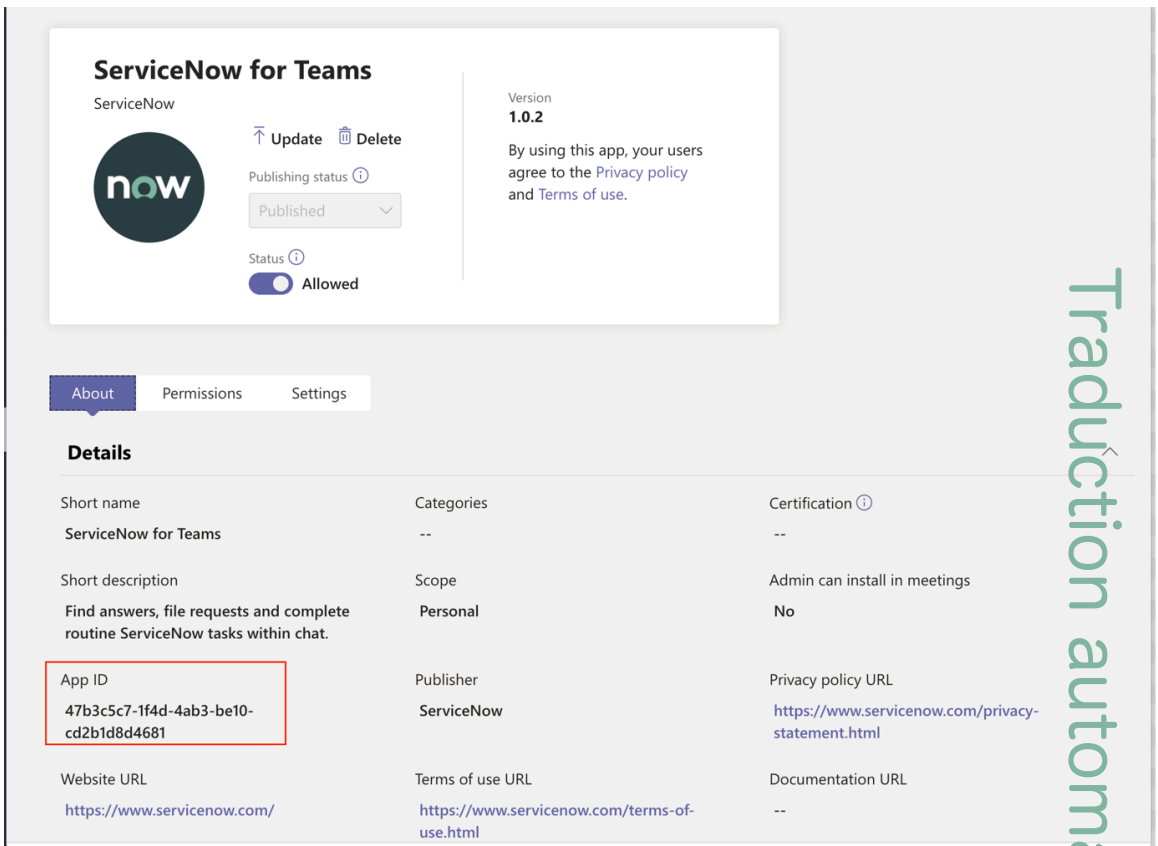
- Microsoft : Microsoft Teams administrateur
- ServiceNow Instance : external_app_install_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Copiez l'ID de l'application.
   a. Connectez-vous au centre d'administration Microsoft Teams .
   b. Accédez à la **Applications Teams** > **Gérer les applications**.
   c. Sélectionnez l'application ServiceNow for Microsoft 365.
   d. Copiez l'ID de l'application.



2. Mettez à jour l'ID de l'application.
   a. Connectez-vous à votre instance ServiceNow.
   b. Dans le navigateur de filtre, entrez `sys_properties.list`.
   c. Dans le champ **Nom** , recherchez `sn_now_ms_viva.service_now_for_teams_app_id`.
   d. Sélectionnez la propriété pour afficher les détails de la propriété.
   e. Mettez à jour **l'ID de l'application** dans le champ **Valeur** .
   f. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Autoriser les demandes inter-domaines vers les API REST

Autorisez les demandes interdomaines destinées aux API REST à partir d'une application basée sur un navigateur d'un autre domaine en créant un enregistrement dans les règles CORS via le périmètre de l'application Microsoft Viva Connections Integration.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Services web du système** > **REST** > **Règles CORS**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de règle CORS

Champ	Description
Nom	Nom de la règle CORS.
Application	Application contenant l'enregistrement CORS associé. Ce champ est automatiquement défini sur Centre des employés pour Microsoft Viva Connections.
API REST	L'API REST à laquelle s'applique cette règle CORS.
Domaine	Domaine auquel s'applique cette règle CORS. Cette règle CORS est évaluée par rapport aux demandes provenant du domaine spécifié. Vous pouvez spécifier un modèle de domaine ou une adresse IP.
Durée maximale	Le nombre de secondes pour mettre en cache la session client. Après une demande CORS initiale, les demandes ultérieures du même client dans le délai spécifié ne nécessitent pas de message préliminaire. Si vous ne spécifiez pas de valeur, la valeur par défaut 0 indique que toutes les demandes requièrent un message préliminaire.
Onglet Méthodes HTTP	Méthodes HTTP autorisées. Seules les méthodes sélectionnées peuvent être appelées à partir du domaine spécifié. Les méthodes disponibles sont les suivantes : ○ **GET** ○ **POST** ○ **PUT** ○ **CORRECTIF** ○ **DELETE**
Onglet En-têtes HTTP	
En-têtes exposés	Liste des en-têtes auxquels le navigateur est autorisé à accéder à partir de la requête.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Gestion Centre des employés pour Microsoft Viva Connections

Téléchargez et déployez le package de Microsoft Viva solution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Télécharger le package de solution Microsoft Viva

ServiceNow En tant qu'administrateur doté du rôle external_app_install_admin, téléchargez le Microsoft Viva package de solution sur votre ServiceNow instance. Votre Microsoft SharePoint administrateur déploiera ensuite le package pour activer la Microsoft Viva carte sur le site d'accueil Microsoft SharePoint .

Avant de commencer

Rôle requis : external_app_install_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Microsoft Viva Connections** > **Package Viva**.
2. Sélectionnez **Télécharger le package**.
3. Décompressez le Microsoft Viva paquet.

Que faire ensuite

Assurez-vous que le package d'intégrations Microsoft Viva est déployé dans Microsoft SharePoint, soit par vous si vous disposez Microsoft SharePoint de privilèges d'administrateur, soit par l'administrateur de Microsoft SharePoint votre site. Pour plus d'informations, consultez Déployer le package d'intégrations Microsoft Viva dans Microsoft SharePoint.

Déployer le package d'intégrations Microsoft Viva dans Microsoft SharePoint

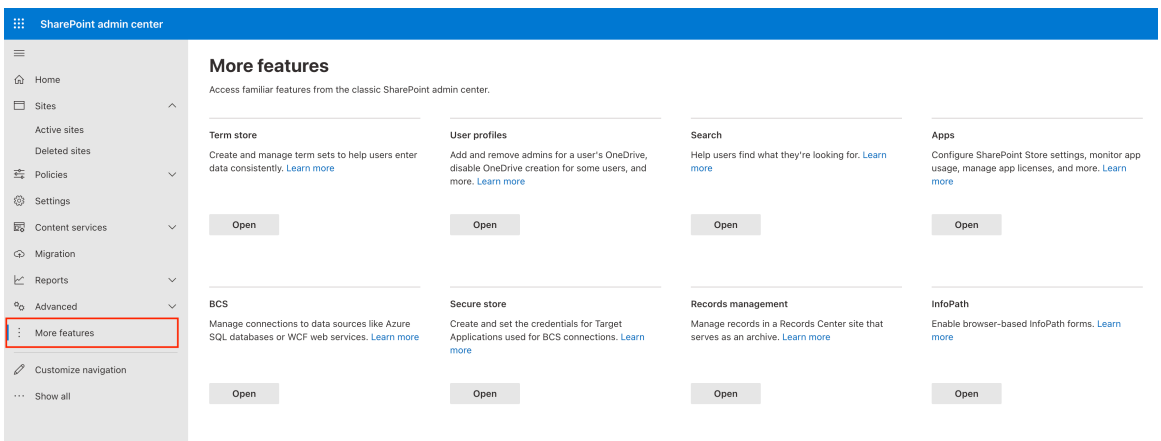
Déployez le package d'intégrations Microsoft Viva dans le centre d'administration Microsoft SharePoint pour activer l'affichage des détails de la carte dans le Microsoft Viva tableau de bord.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur SharePoint

Procédure

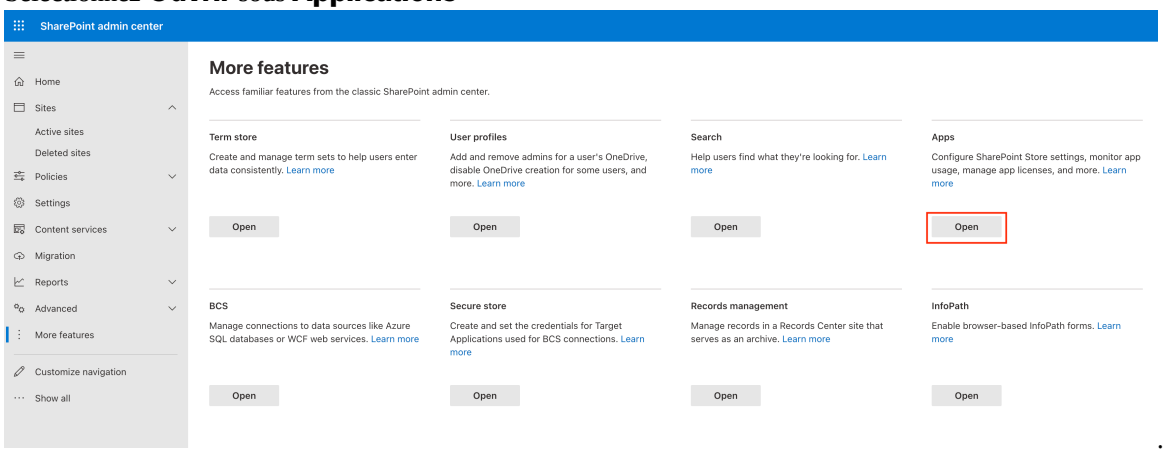
1. Connectez-vous au centre d'administration Microsoft SharePoint.
2. Accédez à **Autres fonctionnalités**



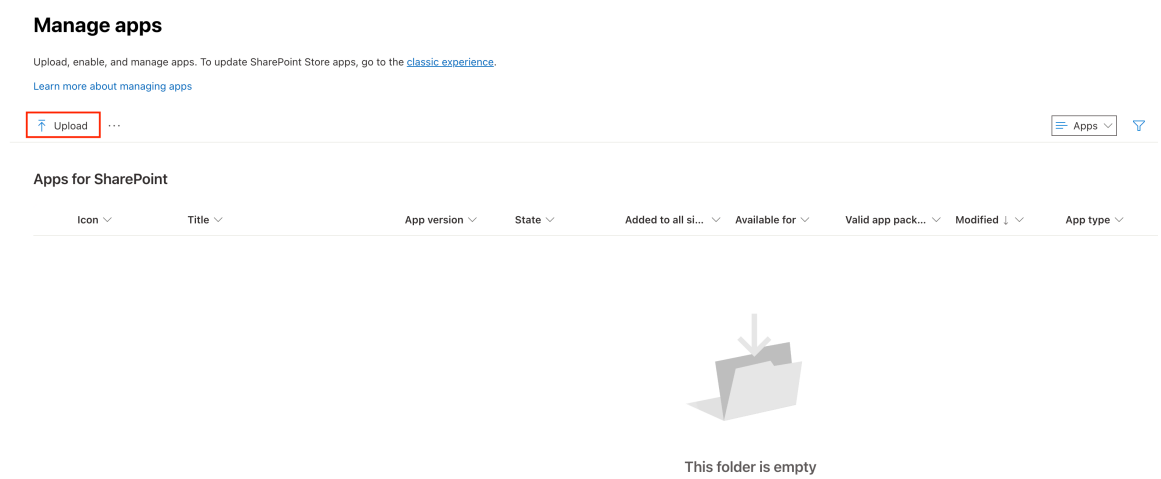
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez **Ouvrir** sous **Applications**



4. Sélectionnez **l'action Télécharger**

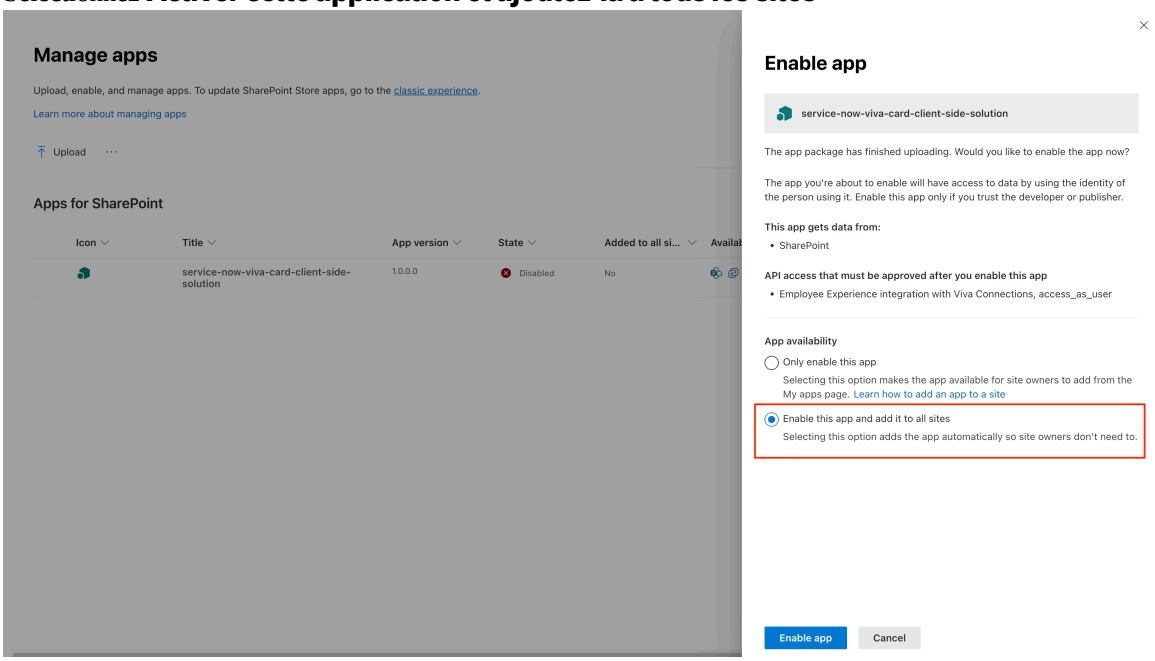


5. Sélectionnez le package de Microsoft Viva solution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Activer cette application et ajoutez-la à tous les sites**



7. Sélectionnez **Activer l'application**.

Activer l'affichage de la Microsoft Viva carte dans Microsoft SharePoint

Activez l'affichage des détails de la Microsoft Viva carte à afficher pour les utilisateurs dans Microsoft SharePoint.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur SharePoint

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La Microsoft Viva carte fournit aux utilisateurs une vue rapide de toutes les tâches qui leur sont affectées dans et Microsoft SharePointMicrosoft Teams. Il permet également aux utilisateurs d'y Centre des employés accéder rapidement pour y afficher les tâches détaillées.

Autorisez d'abord l'accès à l'application dans Microsoft SharePoint , puis publiez la carte.

Procédure

1. Connectez-vous au centre d'administration Microsoft SharePoint.
2. Accorder l'accès de l'application à l'accès à l'application d'intégrations dans Microsoft SharePoint.Microsoft Viva
   a. Accédez à la **Avancé** > **Accès API**.
   b. Accédez à la **Demandes en attente** > **À l'échelle de l'organisation**.
   c. Sélectionnez **Intégration de l'expérience des employés avec Viva**.
   d. Sélectionnez **Approuver**.
3. Publiez la carte.
   a. Sélectionnez **Modifier**.
   b. Sélectionnez **Ajouter une carte**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez la carte **Intégrations Viva de ServiceNow** .

d. Placez le pointeur de la souris sur la carte et sélectionnez l'icône Modifier ( ).

e. Renseignez les champs du formulaire.
Pour plus d'informations, consultez Microsoft Viva Propriétés de la carte d'intégrations.

f. Sélectionnez **Republier**.

La carte est maintenant disponible.

Centre des employés pour Microsoft Viva Connections référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants et formulaires requis pour Centre des employésMicrosoft Viva Connections les intégrations.

Microsoft Viva Propriétés de la carte d'intégrations

Ajoutez des propriétés à la Microsoft Viva carte d'intégrations pour afficher les tâches à partir de Microsoft Teams.

Propriétés de la carte Viva

Champ	Description
Taille de la carte	Taille de la carte.
Titre de la carte	Titre de la carte.
Icône de carte	Icône de la carte.
Champ de description	Description de la carte.
Étiquette pour Centre des employés	Option pour personnaliser l'étiquette Centre des employés .
Afficher l'étiquette des tâches	Option permettant de personnaliser l'étiquette Afficher les tâches.
Étiquette du texte principal	Option permettant de personnaliser l'étiquette des tâches primaires.
Obtenir l'étiquette de l'aide	Option permettant de personnaliser l'étiquette Obtenir de l'aide.
Erreur d'étiquette pour Centre de services aux employés	Option permettant de personnaliser l'étiquette d'erreur Centre de services aux employés .
Étiquette de la liste des tâches	Option permettant de personnaliser l'étiquette de la liste de tâches.

ServiceNow pour Zoom

Les ServiceNow® intégrations à Zoom vous aident à créer une meilleure expérience connectée pour les utilisateurs. Les employés bénéficient d'un libre-service transparent sans avoir à quitter le client, et les agents peuvent résoudre les Zoom tickets plus rapidement à l'aide d'outils de Zoom chat, de vidéo et de téléphonie.

Fonctionnalités principales

ServiceNow for Zoom inclut les intégrations suivantes pour divers cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow pour Zoom les intégrations

Objectif	Besoins	Options
Utiliser ServiceNow Agent virtuel avec Zoom la messagerie instantanée d'équipe	• Gestion des services informatiques Pro et versions supérieures • HR Service Delivery Pro et versions supérieures Pour implémenter ServiceNow Agent virtuel avec Zoom, consultez Utilisation de l'application Now Virtual Agent .	• L'activation ServiceNow de Virtual Agent permet d'accéder Zoom à toutes les Agent virtuel options directement via Zoom la messagerie instantanée d'équipe. • Prend en charge Agent virtuel des fonctionnalités telles que les contrôles de concepteur pour la création de conversations, l'envoi de notifications et l'envoi de résultats AI Search. • Permet aux employés d'afficher et d'agir sur les notifications activables.
Améliorer l'expérience des employés en s'intégrant Centre des employés à l'application Zoom	Disponible pour tous les clients utilisant le Centre des employésfichier . Pour accéder à Employee Center dans l'application Zoom, consultez Rendre les options Centre des employés disponibles dans Zoom.	L'intégration Centre des employés permet Zoom aux employés d'accéder au portail sans quitter le Zoom client.
Améliorer la productivité de l'agent en l'intégrant ServiceNow à Zoom la messagerie instantanée d'équipe	Pré-intégré avec Gestion des services informatiques. Vous pouvez également l'intégrer à HR Service Delivery d'autres applications Enterprise Service Management. Services de collaboration. Pour en savoir plus sur , reportez-vous Services de collaborationà la rubrique Services de collaboration .	• Permet aux agents de démarrer une discussion Zoom de messagerie instantanée avec un employé à partir d'un ticket, puis d'importer la transcription de cette discussion dans le ticket en tant que commentaire. • Permet aux employés disposant d'autorisations spécifiques d'afficher Zoom des messageries instantanées à partir d'un enregistrement de tâche.
Permettre aux agents de collaborer sur des tickets avec Zoom des réunions	Module d'extension Notify Pour implémenter le Notification connecteur pour	Développer Notification avec un Notification Zoom connecteur permet aux agents de gérer et d'initier une Zoom réunion directement à partir d'un ticket.

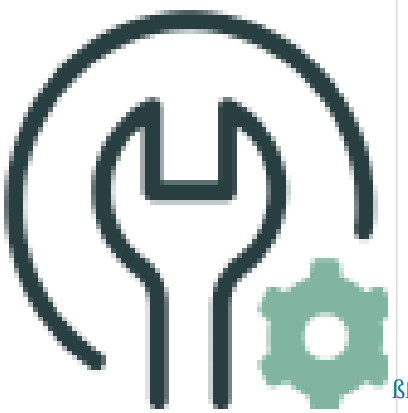
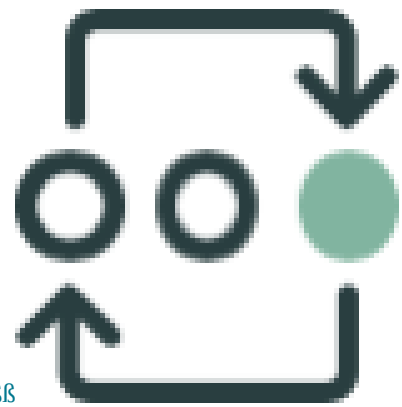
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ServiceNow pour Zoom les intégrations (suite)

Objectif	Besoins	Options
	Zoom, consultez Connecteur Notify Zoom .	
Créez des intégrations personnalisées	Pour plus d'informations sur la création d'intégrations personnalisées, consultez Spoke Zoom.	Créez des intégrations personnalisées à l'aide de spoke Zoom .

Premiers pas

Explorer	Configurer	Intégrer
		
Découvrez comment les agents et les employés utilisent les services de collaboration pour Zoom.	Planifiez et configurez votre implémentation.	Étendez les options de Zoom en les intégrant à d'autres applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser	Référence	
Lancez et importez des messages de messagerie instantanée Zoom.	Obtenez des détails sur les composants tels que les API Zoom.	

Explorer Services de collaboration for Zoom

Services de collaboration for Zoom fournit aux employés un libre-service transparent sans quitter le Zoom client et permet aux agents de résoudre leurs enregistrements de tâches plus rapidement.

Services de collaboration for Zoom est pré-intégré à Gestion des services informatiques. Il peut également être intégré à HR Service Delivery d'autres applications Enterprise Service Management.

Services de collaboration pour Zoom la messagerie instantanée d'équipe

Services de collaboration for Zoom offre les options suivantes :

- Permet aux agents et employés de collaborer pour résoudre un ticket.
- Permet aux agents de lancer une Zoom messagerie instantanée d'équipe avec un employé à partir d'un enregistrement de tâche.
- Permet aux agents d'importer la transcription de la messagerie instantanée d'équipe Zoom dans l'enregistrement de tâche en tant que commentaire.
- Permet aux employés ayant des autorisations spécifiques d'afficher Zoom la messagerie instantanée d'équipe à partir d'un enregistrement de tâche.

Services de collaboration pour Zoom la messagerie instantanée d'équipe

Services de collaboration for Zoom aide les employés à interagir avec les agents et à résoudre leurs problèmes informatiques depuis l'application Zoom .

Services de collaboration for Zoom offre les options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Permet aux agents et employés de collaborer pour résoudre un ticket.
- Permet aux agents de lancer une Zoom messagerie instantanée d'équipe avec un employé à partir d'un enregistrement de tâche.
- Permet aux agents d'importer la transcription de la messagerie instantanée d'équipe Zoom dans l'enregistrement de tâche en tant que commentaire.
- Permet aux employés ayant des autorisations spécifiques d'afficher Zoom la messagerie instantanée d'équipe à partir d'un enregistrement de tâche.

Configurer Services de collaboration pour Zoom

Configurez votre ServiceNow instance pour qu'elle s'intègre à l'application Zoom .

Pour connecter votre ServiceNow instance à votre Zoom application et pour l'autoriser, vous devez disposer du Zoom rôle admin ainsi que du ServiceNow rôle admin.

Configurer un Zoom spoke

Intégrez votre Zoom compte à votre ServiceNow® instance. Créez une application OAuth personnalisée et authentifiez les demandes depuis ZoomServiceNow.

Pour obtenir des informations complètes sur la configuration d'un Zoom spoke, consultez Spoke Zoom.

Activer l'intégration Zoom de la messagerie instantanée

Activez la fonctionnalité Messagerie instantanée d'équipe Zoom sur votre ServiceNow® instance en définissant les propriétés système connexes.

Avant de commencer
Assurez-vous d'avoir installé et configuré la dernière version de l'application Zoom et Services de collaboration du module d'extension (sn_tcm_collab_hook)Services de collaboration du spoke (Zoomspoke v 4.0.3 ou version ultérieure).

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.
2. Dans le champ de recherche Name (Nom) de la table System Properties [sys_properties], saisissez `sn_tcm_collab_hook.enable_zoom_chat_integration`.
3. Sélectionnez la propriété système **sn_tcm_collab_hook.enable_zoom_chat_integration**.
4. Dans le champ Valeur, saisissez **true**.

> **Remarque :**
>
> L'entrée du champ Valeur est définie sur false par défaut.

5. Définissez la valeur des rôles de lecture sur **admin**.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
La Zoom fonctionnalité Messagerie instantanée d'équipe de l'instance ServiceNow est activée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer le script correctif pour Services de collaboration pour Zoom

Installez le dans l'instance ServiceNow pour afficher le *fix_script_start_chat_field_decorator_IT* décorateur/l'icône de champ **Démarrer Zoom Team Chat** dans le ticket et démarrer une conversation de messagerie instantanée avec le demandeur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Rendez-vous sur l'App Store Collaboration Services et téléchargez l'ensemble *fix_script_start_zoom_chat_field_decorator.xml*de mises à jour.

Procédure

1. Accédez à la **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour récupérés** > **Liens connexes** > **Importer un ensemble de mises à jour à partir d'un fichier XML**.
2. Sur le formulaire Importer XML, procédez comme suit.
   a. Sélectionnez **Parcourir**.
   b. Sélectionnez un *fix_script_start_zoom_chat_field_decorator.xml* fichier XML.
   c. Sélectionnez **Charger** pour charger le fichier XML.
3. Accédez à la **Ensembles de mises à jour système** > **Ensembles de mises à jour récupérés**.
4. Sélectionnez **le script correctif pour ajouter un champ Démarrer la messagerie instantanée Zoom**.
5. Sélectionnez **Aperçu de l'ensemble de mises à jour**.
6. Sélectionnez **Valider l'ensemble de mises à jour.**

   Le script Fix script to add start Zoom chat field decorator (Script correctif pour ajouter un décorateur de champ de messagerie instantanée Zoom) est à l'état Validé.
7. Accédez à la **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
8. Dans le champ de recherche **Nom** , entrez Script correctif pour ajouter un champ Démarrer la messagerie instantanée Zoom.
9. Cliquez sur **le script correctif pour ajouter un script correctif de champ de démarrage de la messagerie instantanée Zoom** .
10. Sélectionnez **Exécuter le script correctif**.

    L'icône s'affiche en tant que décorateur de champ dans un enregistrement.

Intégration et utilisation ServiceNow® avec Zoom

Services de collaboration pour Zoom la messagerie instantanée d'équipe permet aux agents de démarrer une conversation de messagerie instantanée avec des employés et d'importer la messagerie instantanée, et permet aux employés d'afficher et de recevoir un service de messagerie instantanée à partir de l'application Zoom .

Services de collaboration pour Zoom la messagerie instantanée d'équipe offre les fonctionnalités suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les agents peuvent démarrer une Zoom conversation de messagerie instantanée avec un employé à partir d'un enregistrement de tâche.
- Les agents peuvent importer la transcription de la Zoom messagerie instantanée dans l'enregistrement de tâche sous forme de commentaire.
- Les employés peuvent afficher et recevoir le service de résolution d'enregistrement de tâche à partir de l'application Zoom .

Améliorer l'expérience des employés en s'intégrant ServiceNow® à Zoom

ServiceNow intégration à Zoom aide à aider les employés à interagir avec les agents et à résoudre leurs problèmes informatiques à l'aide Zoomde .

Démarrer et importer un chat d'équipe Zoom

Lancez une Zoom conversation Team Chat avec le demandeur pour résoudre le ticket et importer la conversation de messagerie instantanée en tant que commentaires d'enregistrement de tâche.

Lancer une messagerie instantanée d'équipe Zoom

Démarrez une discussion d'équipe Zoom avec un employé via un ticket ouvert pour résoudre un incident, un élément de demande et une demande de changement.

Avant de commencer
Vous devez avoir le rôle d'écriture pour utiliser la fonctionnalité Démarrer Zoom Team Chat pour les tâches d'incident, de demande et de demande de changement. Ce rôle est disponible lorsque vous activez les modules d'extension de Gestion des services informatiques rôle ou pour toutes les instances par défaut.

Rôle d'enregistrement et de configuration connexe

Enregistrement	Rôle	Module d'extension
Incident	sn_incident_write	Module d'extension ITSM Roles — Incident Management (com.snc.itsm.roles.incident_management)
Demande de changement	sn_change_write	Module d'extension ITSM Roles — Change Management (com.snc.itsm.roles.change_management)
Demande	sn_request_write	Module d'extension ITSM Roles — Request Management (com.snc.itsm.roles.request_management)

Assurez-vous d'avoir installé le script correctif pour activer l'affichage de l'icône Zoom Team Chat associée au champ Appelant. Pour plus d'informations, consultez Installer le script correctif pour Services de collaboration pour Zoom.

Rôle requis : agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à un enregistrement de tâche ouvert (incident, demande de changement ou élément de demande) dans votre ServiceNow instance.
2. Démarrez la messagerie instantanée en sélectionnant **Démarrer Zoom Team Chat** ou l'icône Démarrer Zoom Team Chat icône associée au champ Appelant.
3. Dans la boîte de dialogue Démarrer Zoom la conversation de messagerie instantanée, sélectionnez les participants.

   Tous les utilisateurs du groupe affecté pour le ticket se trouvent par défaut dans la section Recommandé de la boîte de dialogue. L'utilisateur qui lance la conversation de messagerie instantanée est ajouté à la liste des participants sélectionnés.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champs du formulaire Démarrer la Zoom messagerie instantanée

Champ	Description
Ajouter des participants	Option permettant d'ajouter les utilisateurs et les personnes concernées pour travailler à la résolution du ticket. ○ **Utilisateur** : entrez le nom de l'utilisateur à inclure dans la messagerie instantanée. ○ **Groupe** : entrez le groupe d'utilisateurs à inclure dans la conversation de messagerie instantanée. Si le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) est activé, les utilisateurs On-Call Scheduling sont ajoutés lors de la sélection d'un groupe. Si le module d'extension On-Call Scheduling (com.snc.on_call_rotation) n'est pas activé, tous les utilisateurs du groupe sélectionné sont ajoutés. ○ **E-mail** : entrez l'adresse e-mail valide du participant à inclure dans la conversation de messagerie instantanée. Après avoir ajouté les personnes concernées requises, sélectionnez **Ajouter à la sélection**.
Titre de la messagerie instantanée	Le titre de la messagerie instantanée qui sera affichée dans l'application Zoom . Le titre par défaut est le numéro de ticket annexé avec la brève description.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Créer un message d'ouverture	Option permettant de fournir un message d'ouverture à l'utilisateur avant de commencer une interaction.

5. Sélectionnez **Lancer la messagerie instantanée**.

   Lorsque la validation de l'utilisateur est terminée et qu'un Zoom canal est créé pour l'instance actuelle du ticket, vous êtes dirigé vers le canal de messagerie instantanée de l'application Zoom .

   Zoom La messagerie instantanée d'équipe affiche le titre de la messagerie instantanée et le message d'ouverture fourni par l'agent.

6. Interagissez avec le demandeur de ticket dans Zoom la messagerie instantanée d'équipe.

   Vous pouvez envoyer des fichiers pris en charge par l'application Zoom.

   Sur l'instance ServiceNow , le système capture les notes de travail sur les détails de la messagerie instantanée.

   Un Zoom enregistrement d'interaction de session de messagerie instantanée est automatiquement créé si le demandeur participe à la conversation de messagerie instantanée. Le demandeur peut ensuite accéder aux détails de la messagerie instantanée dans la section **Activités** . Pour plus d'informations sur le mappage d'un demandeur de ticket, reportez-vous à Créer un mappage de demandeur.

   a. Dans la section Activités de l'enregistrement, recherchez le commentaire qui contient un lien pour accéder à l'interaction de messagerie instantanée.

   b. Sélectionnez le lien.

      La transcription de la messagerie instantanée est stockée dans la section Activités.

Activités de la messagerie instantanée

Champ	Description
Utilisateurs	Utilisateurs associés à la messagerie instantanée.
Document	Numéro de l'enregistrement source.
Initié par	Agent ayant initié l'interaction de messagerie instantanée.
Rubrique	Titre de la messagerie instantanée.
Activités	Transcription de la messagerie instantanée.

7. Reprenez la conversation de messagerie instantanée avec le même utilisateur ou avec le même utilisateur plus des utilisateurs supplémentaires dans le formulaire Démarrer Zoom la messagerie instantanée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour continuer la conversation de messagerie instantanée à partir de l'enregistrement avec le même utilisateur, sélectionnez **Continuer la messagerie instantanée**.
- Pour démarrer une nouvelle conversation de messagerie instantanée qui inclut des utilisateurs supplémentaires, ajoutez les utilisateurs et fournissez un titre pour la messagerie instantanée dans le champ Titre de la **messagerie instantanée** et un message d'ouverture dans le champ **Créer un message d'ouverture**.

Réaffecter un ticket

Réaffecter un ticket à un autre utilisateur avec un compte Zoom valide.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à un enregistrement de tâche ouvert (incident, demande de changement ou élément de demande) dans votre ServiceNow instance.
2. Recherchez et sélectionnez le nouveau nom d'utilisateur dans le champ **Affecté à** .

   Le nouvel utilisateur doit avoir un compte valide Zoom . Sinon, le ticket n'est pas affecté au nouvel utilisateur et un message d'erreur est ajouté dans les journaux système.

   Tout utilisateur connecté Zoom qui n'est pas un participant du ticket/de la messagerie instantanée peut réaffecter le ticket à un utilisateur valide au nom de l'initiateur de la messagerie instantanée.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Importer des Zoom messages de la messagerie instantanée de l'équipe

Importez la conversation de messagerie instantanée manuellement ou automatiquement avec un utilisateur à partir de l'application Zoom , qui ajoute et stocke les messages dans la section Commentaires du ticket dans l'instance ServiceNow® .

Avant de commencer
Vous devez disposer du rôle d'écriture pour utiliser la fonctionnalité Importer des messages à partir de Zoom pour les tâches d'incident, de demande et de demande de changement. Ce rôle est disponible lorsque vous activez les modules d'extension de Gestion des services informatiques rôle ou pour toutes les instances par défaut.

Rôle d'enregistrement et de configuration connexe

Enregistrement	Rôle	Module d'extension
Incident	sn_incident_write	Module d'extension ITSM Roles — Incident Management (com.snc.itsm.roles.incident_management)
Demande de changement	sn_change_write	Module d'extension ITSM Roles — Change Management (com.snc.itsm.roles.change_management)
Demande	sn_request_write	Module d'extension ITSM Roles — Request Management (com.snc.itsm.roles.request_management)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'importation de messages aide les agents à consulter l'historique d'un ticket au même endroit. Ainsi, les informations requises pour l'examen post-ticket sont capturées et entraînent des processus d'amélioration continue.

Lorsqu'un agent importe une messagerie instantanée, les pièces jointes dans la limite de taille de fichier configurée sont chargées dans l'enregistrement. Si les pièces jointes chargées sont plus grandes que la limite de taille de fichier configurée, ces pièces jointes s'affichent sous forme de lien vers le fichier sur le serveur Zoom.

Lorsqu'une messagerie instantanée existante est poursuivie, l'importation automatique se produit à nouveau. L'importation automatique est annulée lorsque les messageries instantanées sont archivées.

Si une discussion parente d'un fil de discussion est supprimée, le formulaire **Importer des messages à partir de Zoom** affiche le texte indiquant que ce message a été supprimé. Les messages enfants de ce thread ne sont pas supprimés.

Une balise avec l'étiquette **Externe** indique qu'un utilisateur est répertorié dans les utilisateurs de l'application Zoom et qu'il n'est pas présent dans l'instance ServiceNow , ou quand l'utilisateur n'est pas présent dans l'application Zoom .

Remarque :

Un agent peut importer une session de messagerie instantanée uniquement s'il existe un enregistrement de messagerie instantanée pour le ticket et s'il participe à la session de messagerie instantanée.

Procédure

1. Accédez à un enregistrement de tâche ouvert (incident, demande de changement ou élément de demande) dans votre ServiceNow instance.
2. Sélectionnez **Importer des messages à partir de Zoom** dans la section Liens connexes.

Remarque :

Si vous ne voyez pas **l'option Importer des messages à partir de Zoom**, dans le menu du formulaire, sélectionnez **Recharger le formulaire** pour actualiser le formulaire de ticket.

3. Renseignez les champs du formulaire Importer des messages à partir de Zoom .

Formulaire Importer des messages à partir de Zoom

Champ	Description
Sélectionner une conversation	Conversation pour importer les messages pour l'enregistrement.
Participants	Liste des utilisateurs qui sont des participants à la messagerie instantanée.
Importer des messages en tant que	Méthode utilisée pour importer des messages.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Commentaires supplémentaires** : les messages sont ajoutés dans un champ **Commentaires supplémentaires** et les utilisateurs peuvent les consulter. ○ **Notes de travail** : les messages sont ajoutés dans le champ **Notes de travail** , mais ne peuvent être consultés que par les utilisateurs internes.

Vous pouvez également sélectionner les fils de discussion imbriqués dans une messagerie instantanée.

4. Sélectionnez **Importer**.

   Si l'importation automatique des messages est activée dans la configuration de messagerie instantanée et que vous tentez d'importer les messages manuellement pour un enregistrement, le système affiche un message indiquant que la messagerie instantanée est importée à l'aide de l'importation automatique. Pour obtenir des informations de configuration sur l'importation automatique, reportez-vous à la section Personnaliser le formulaire de Zoom messagerie instantanée.

5. Dans le menu du formulaire, sélectionnez **Recharger le formulaire** pour actualiser le formulaire de ticket.

Résultats
Les messageries instantanées et les fichiers importés sont affichés dans la section **Activités** du ticket.

Configuration spécifique à la messagerie instantanée pour Services de collaboration pour Zoom

Configurer des options spécifiques à la messagerie instantanée pour Services de collaboration pour pour .Zoom

ServiceNow Services de collaboration for Zoom permet aux agents de personnaliser les aspects suivants de Zoom Chats :

- Configurer le groupe de messagerie instantanée pour inclure les utilisateurs On-Call Scheduling pour Démarrer la messagerie instantanée Zoom Team
- Configurer le formulaire de messagerie instantanée pour différents types d'enregistrements
- Créer une configuration de messagerie instantanée pour l'importation automatique de messageries instantanées
- Créer un mappage de demandeur
- Configurer la condition de fermeture de la messagerie instantanée

Si vous avez le ServiceNow Services de collaboration for Zoom dans votre environnement, la configuration supplémentaire spécifique à la messagerie instantanée personnalisée est applicable par défaut pour les tables suivantes :

- Élément de demande (sc_req_item)
- Tâche (sc_task)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Incident (incident)
- Demande (sc_request)
- Demande de changement (change_request)

L'administrateur peut étendre la configuration personnalisée aux autres tables, le cas échéant. Vous ne pouvez créer qu'une seule configuration de messagerie instantanée pour une table à la fois. Vous pouvez étendre la configuration de messagerie instantanée à d'autres tables en créant un autre enregistrement de configuration de messagerie instantanée.

Fonctionnalité d'importation automatique de messages

Tous les messages de messagerie instantanée de Zoom Team Chat sont importés automatiquement dans l'instance après un ServiceNow intervalle de 30 minutes. Le système recherche tous les nouveaux messages dans toutes les messageries instantanées et les importe dans l'instance ServiceNow .

Pour éviter que l'interrogation ne s'exécute indéfiniment sur des conversations inactives, l'intervalle d'interrogation s'allonge progressivement jusqu'à l'arrêt de l'interrogation.

Le système vérifie toutes les 30 minutes si des nouveaux messages sont enregistrés. S'il ne détecte aucun nouveau message, le système effectue la vérification après un intervalle de 1 heure, 2 heures, 4 heures et 8 heures. S'il n'y a aucun nouveau message après un intervalle de 8 heures pendant 7 jours, l'interrogation de l'importation automatique est désactivée.

Si un message est enregistré pendant l'un des intervalles, le minuteur d'importation automatique recherche de nouveaux messages lors de l'intervalle suivant et importe les messages. Le minuteur est ensuite réinitialisé sur l'intervalle de 30 minutes.

Limites système

Le système importe un maximum de 500 messageries instantanées actives dans un intervalle de 30 minutes. Si plus de 500 messageries instantanées sont actives, le système n'importera pas automatiquement les nouveaux enregistrements de messagerie instantanée de l'intervalle de 30 minutes.

Le système exécute un maximum de 10 000 flux secondaires pour importer les messageries instantanées d'un intervalle de 30 minutes, de 1 heure, de 2 heures, de 4 heures et de 8 heures. Il s'agit d'un décompte de tous les flux secondaires actifs qui importent automatiquement les messages dans ServiceNow.

Si le système atteint la limite, un message s'affiche sur le modal **Démarrer Zoom Team Chat** pour indiquer à l'agent : « Les limites du système d'importation automatique de Zoom Team Chat sont atteintes. Les nouvelles messageries instantanées ne seront pas importées automatiquement.

Lorsqu'un ticket est fermé, le système déclenche une dernière fois l'importation automatique et publie les nouveaux messages dans la section **Notes de travail** (historique des conversations instantanées).

S'il existe un enregistrement d'interaction associé à l'enregistrement parent, le premier sera également fermé. L'enregistrement de messagerie instantanée est également fermé dans le cadre de ce flux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer le groupe de messagerie instantanée pour inclure les utilisateurs On-Call Scheduling pour Démarrer la messagerie instantanée Zoom Team

Les utilisateurs On-Call Scheduling s'affichent pour Start Zoom Team Chat (Démarrer la messagerie instantanée Zoom Team pour un enregistrement d'incident).

Les utilisateurs associés à On-call Scheduling s'affichent dans la colonne **Sélectionné** de la boîte de dialogue **Démarrer Zoom Team Chat** .

La propriété système *sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action* est créée pour prendre en charge cette fonctionnalité. Vous pouvez étendre cette fonctionnalité aux tables de changements et de demandes.

Étendre les utilisateurs d'astreinte pour Démarrer la messagerie instantanée Zoom Team

Affiche la liste des utilisateurs d'astreinte dans Start Zoom Team Chat pour un changement, une demande ou un élément de demande.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Entrez sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action**dans le champ** de recherche Name (Nom).
3. Sélectionnez la propriété système **sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action** .
4. Entrez les noms des tables dans le champ **Value (Valeur**) auxquelles vous devez étendre la fonctionnalité. Par exemple : changement, demande.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Personnaliser le formulaire de Zoom messagerie instantanée

Personnalisez le formulaire de messagerie instantanée pour les tables supplémentaires ServiceNow® Services de collaboration en créant une configuration de messagerie instantanée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Services de collaboration** > **Zoom** > **Chat Configuration (Configuration de la messagerie instantanée)**.
2. Cliquez sur **Par défaut** pour afficher la configuration du système de base par défaut.
3. Accédez à la **Tous** > **Services de collaboration** > **Zoom** > **Chat Configuration (Configuration de la messagerie instantanée)**.
4. Créer une nouvelle configuration de messagerie instantanée Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration de Collaboration Chat

Champ	Description
Nom	Valeur de la configuration
Commande	Ordre de la configuration. Vous pouvez définir plusieurs configurations de messagerie instantanée pour une table unique. Le système exécute la requête dans l'ordre décroissant.
Actif	Option permettant d'activer la configuration. Cochez cette case pour activer la configuration.
Type de messagerie	Option permettant de sélectionner la plateforme de messagerie.
Par défaut	Option permettant de conserver la configuration par défaut. **Remarque :** Vous ne pouvez pas définir plusieurs configurations de messagerie instantanée par défaut.
Importation automatique	Option permettant d'importer automatiquement la messagerie instantanée. Cochez cette case pour importer automatiquement la messagerie instantanée.
Table	Option permettant de sélectionner une fonctionnalité de messagerie instantanée spécifique pour une table.
Héritage	Étendez la configuration aux tables enfants et appliquez-les à celles-ci.
Conditions	Option permettant de définir une condition pour une messagerie instantanée à des fins de personnalisation.
Activer l'ouverture de message	Option permettant de fournir un message texte qui s’affiche pour l’utilisateur lorsque l’agent lance une session de messagerie instantanée.
Ouverture de message	Option permettant d’activer un message texte qui s’affiche pour l’utilisateur lorsque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	l'agent lance une session de messagerie instantanée. Ce champ n'est activé que si l'option **Activer l'ouverture de message** est sélectionnée.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

La configuration de messagerie instantanée définie ne s'applique qu'à la table sélectionnée. Vous pouvez étendre la configuration de messagerie instantanée à d'autres tables en créant un autre enregistrement de configuration de messagerie instantanée.

Créer un mappage de demandeur

Créez un mappage de demandeur pour étendre la fonctionnalité de Zoom messagerie instantanée à d'autres tables.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un enregistrement de mappage de demandeur définit le champ qui représente le demandeur d'un ticket dans une table donnée.

Remarque :

Si aucun mappage de demandeur n'est défini pour une table, les enregistrements d'interaction ne sont pas créés. Un journal d'erreurs est créé pour informer l'administrateur que le mappage de demandeur n'est pas défini pour une table.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Services de collaboration** > **Mappage de demandeur**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mappage de demandeur

Champ	Description
Table	Table à laquelle le mappage de demandeur doit être appliqué.
Champ du demandeur	Champ permettant de sélectionner le demandeur d'un enregistrement.
Héritage	Étend et applique la fonctionnalité aux tables enfants.
Actif	Option permettant d'activer l'enregistrement du mappage de demandeur.
Commande	Ordre de la configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Vous pouvez définir plusieurs configurations de messagerie instantanée pour une table unique. Le système exécute la requête dans l'ordre décroissant.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Définir comment une Zoom messagerie instantanée est fermée

Définissez la façon dont une Zoom messagerie instantanée est fermée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un ticket est défini sur Inactif, le système effectue une dernière interrogation pour détecter tous les messages présents dans la messagerie instantanée d'équipe Zoom . Les participants sont supprimés afin qu'aucun autre message sur le ticket ne puisse être échangé dans le chat. Le système arrête alors d'interroger cette messagerie instantanée.

Si votre application personnalisée ne fournit pas d'option **Actif** pour déterminer si le ticket est toujours actif, vous devez soit ajouter cette option (préférée), soit définir une autre condition indiquant que le ticket est fermé ou inactif.

Pour respecter les normes de la plateforme, vous pouvez également ajouter un champ actif à votre application personnalisée et gérer son état en fonction de la logique métier de votre application.

Lorsqu'un enregistrement parent ServiceNow est fermé, le canal Zoom associé est archivé et seul un utilisateur administrateur ou le créateur de la messagerie instantanée peut publier de nouveaux messages sur une messagerie instantanée ou un canal fermé. Les utilisateurs qui sont supprimés d'une messagerie instantanée ne peuvent voir que l'historique des messages de messagerie instantanée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Services de collaboration** > **Conditions de fermeture**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire des conditions de fermeture

Champ	Description
Table	Table à laquelle le mappage du demandeur doit être appliqué.
Héritage	Appliquez l'option aux tables enfants de la table sélectionnée.
Actif	Option permettant d'activer la condition de fermeture.
Commande	Ordre de la configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Vous pouvez définir plusieurs configurations de messagerie instantanée pour une table unique. Le système exécute la requête dans l'ordre décroissant.
Close conditions	Définit la condition qui détermine que l'enregistrement est fermé.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Services de collaboration pour Zoom référence

Rubriques de référence fournissant des informations supplémentaires sur ServiceNow Services de collaboration les Zoom composants et les formulaires.

Pour plus d'informations sur le périmètre de l'API pour ServiceNow Services de collaboration , Zoomconsultez Configurer le spoke Zoom

Autorisations/périmètre de l'API pour ServiceNow® l'intégration à Zoom

La liste des autorisations/périmètres d'API demandés par le ServiceNow Services de collaboration for Zoom est la suivante.

Zoom Autorisations/périmètre d'API

Type de périmètre	Périmètre de l'API	Description
Utilisateur	Utilisateur :Master	Afficher et gérer les informations utilisateur d'un sous-compte.
	utilisateur :lire :admin	Afficher toutes les informations utilisateur.
	Utilisateur :Écrire :Admin	Afficher les informations utilisateur et gérer les utilisateurs.
Messagerie instantanée	chat_channel :lire :admin	Affichez le canal de messagerie instantanée de tous les utilisateurs.
	chat_channel :write :admin	Affichez et gérez les canaux de messagerie instantanée de tous les utilisateurs.
	chat_message :lire :admin	Afficher les messages de messagerie instantanée de tous les utilisateurs.
	chat_message :write :admin	Affichez et gérez les messages de messagerie instantanée de tous les utilisateurs.
	imchat :lire :admin	Afficher l'historique et les canaux de tous les utilisateurs.
	imchat :bot	Activez le chatbot dans le client de messagerie instantanée Zoom.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Connecteur de recherche SharePoint Online

Le ServiceNow Connecteur de recherche SharePoint Online offre une configuration de recherche à la portée de tous pour gérer vos ressources d'informations.

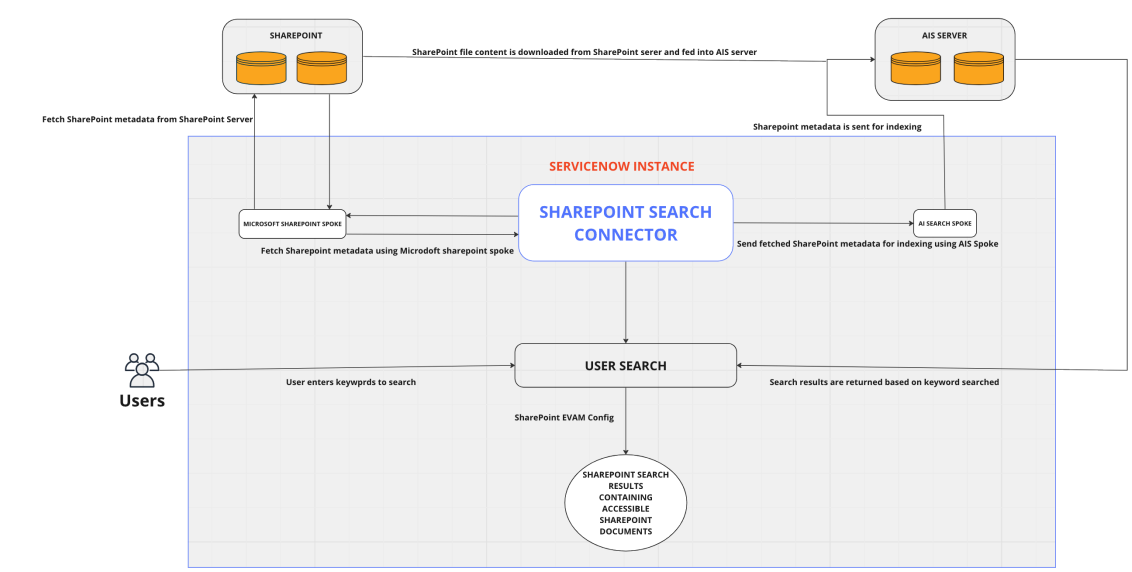
La recherche étant la clé de la productivité, Connecteur de recherche SharePoint Online (SPOC) aide vos employés à rechercher et à découvrir le contenu de l'expérience ServiceNow employé. Vous pouvez indexer le contenu à partir de plusieurs sites, ce qui permet aux employés de trouver les informations pertinentes via Employee Service Center, Portail de services, Application Now Mobileet Agent virtuel.

Visitez le ServiceNow Store site Web pour consulter l'application et pour obtenir des informations sur la façon de soumettre des demandes à la boutique. Pour plus d'informations sur les notes de publication cumulatives, consultez les ServiceNow Store notes de publication relatives à l'historique des versions .

Mode de fonctionnement de Connecteur de recherche SharePoint Online

Voici un aperçu de la façon dont Connecteur de recherche SharePoint Online cela fonctionne :

Vue d'ensemble de SPOC



Utilisez le Connecteur de recherche SharePoint Online pour :

- Créez de meilleures expériences de recherche et de détection pour le Microsoft SharePoint contenu, en veillant à ce que vos employés puissent trouver rapidement les informations dont ils ont besoin.
- Activer la prise en charge sur plusieurs canaux tels que Gestion des services aux employés, Portail de services, Application Now Mobileet Agent virtuel.
- Intégrez-le à pour améliorer la pertinence et la ServiceNow® Recherche IA personnalisation.
- Recherchez et trouvez des informations pertinentes et améliorez les résultats commerciaux.

Modules d'extension requis

Installez les modules d'extension et applications suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Centre des employés Pro
- Spoke Microsoft SharePoint
- Spoke Recherche IA

Assurez-vous que le Recherche IA moteur est activé. Le contenu externe du module d'extension Recherche IA (com.glide.ais.external_content) doit avoir un ServiceNow abonnement.

Pour plus d'informations, consultez Configuration Connecteur de recherche SharePoint Online.

Ce qu'il faut retenir

- Il Connecteur de recherche SharePoint Online n'est compatible qu'avec le Recherche IA moteur, pas avec le moteur de recherche Zing.
- Les types de contenu pris en charge par le Recherche IA moteur, tels que DOTX, HTM, XLSX, DOT, PPTM, DOCX, PPTX, TXT, PDF, POT, PPT, POTX, DOC, HTML et XLS sont pris en charge avec Connecteur de recherche SharePoint Online ASPX.
- La Recherche IA taille de fichier jusqu'à 25 Mo est applicable.
- Les langues prises en charge sont l'anglais, l'espagnol, Français, le japonais et l'allemand.
- Connecteur de recherche SharePoint Online prend en charge les groupes SharePoint et ne lit pas les utilisateurs des groupes Active Directory et Microsoft 365.
- Connecteur de recherche SharePoint Online ne prend pas en charge les autorisations **du site Tout le monde, à l'exception des utilisateurs externes** .
- En tant qu'administrateur, vous pouvez utiliser les améliorations suivantes pour plus de flexibilité et de contrôle :
  - **Autorisations flexibles** : sélectionnez les autorisations **Sites.FullControl.All** ou **Sites.Read.All** lors de la configuration du connecteur.
  - **Indexation sélective : indexez** les sites et les sous-sites de manière sélective en excluant certaines URL et sous-sites, qui contiennent des informations confidentielles.
  - **Indexer les versions publiées** : Contrôlez et limitez l'indexation aux fichiers publiés, en veillant à ce que les employés accèdent aux versions vérifiées et finalisées et non aux brouillons ou aux documents inachevés.

    Remarque :
    Si vous disposez d'un connecteur existant sans ces améliorations, supprimez-le, créez un connecteur, spécifiez les URL pour l'indexation et l'exclusion, et définissez les autorisations du site pour un contrôle et une gouvernance de contenu plus efficaces.

Information associée

Référence Connecteur de recherche SharePoint Online

Configurer le Connecteur de recherche SharePoint Online

Configurez le Connecteur de recherche SharePoint Online locataire et connectez-le à Microsoft SharePoint votre instance. Validez la connexion pour éviter tout échec de configuration avant d'indexer les sites pour la recherche.

Configurer le Microsoft SharePoint locataire

Configurez votre Microsoft SharePoint locataire pour commencer avec le Connecteur de recherche SharePoint Onlinefichier .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

En tant qu'administrateur Microsoft SharePoint , créez une application personnalisée en spécifiant l'URL racine (https:// <nom du site>.sharepoint.com), le domaine de l'application, l'URL de redirection et d'autres paramètres.

Assurez-vous d'effectuer la configuration comme expliqué à la section .

Connectez-vous avec vos informations d'identification d'administrateur pour accorder les autorisations.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Effectuez la procédure suivante à partir de votre Microsoft SharePoint compte. Pour plus d'informations sur la création et la configuration d'applications personnalisées, consultez le développement SharePoint .

Remarque :
Lorsque les autorisations attribuées dans les applications Azure ont des problèmes de privilèges, le message d'erreur suivant s'affiche : Message d'erreur : Échec de la méthode : (/_api/web/XXXXXXX) avec le code : 401 - Combo nom d'utilisateur/mot de passe non valide. Résolvez ce problème avec les instructions disponibles dans KB1117977 .

Lorsque vous souhaitez que les résultats de la recherche n'affichent que les versions publiées du document, assurez-vous de sélectionner **des autorisations d'application** au lieu des **autorisations déléguées** lors de la configuration des autorisations expliquées à la section Parlé.

Remarque :
Les administrateurs peuvent limiter l'indexation des versions publiées uniquement, en veillant à ce que les brouillons ou les travaux inachevés ne soient pas affichés dans les résultats de recherche.

Procédure

1. Accédez à la **Azure** > **Active Directory** > **Inscriptions des applications** > **Toutes les applications** et sélectionnez votre application.

   Utilisez une application existante ou créez-en une.

2. Accédez à la **Inscriptions des applications** > **Autorisations d'API**, puis cliquez sur **Ajouter une autorisation**.

3. Sélectionnez l'une des options suivantes :

   a. Accédez à la **Microsoft Graph** > **Autorisations déléguées** pour le graphique.

   b. Accédez à la **Microsoft Graph** > **Autorisations d'application** pour le graphique.
   Ajoutez l'autorisation **Sites.ReadWrite.All** à partir de la liste Sites. L'autorisation Sites.ReadWrite.All facilite la création d'abonnements.

   Ajoutez l'autorisation **User.Read** dans la liste Utilisateurs.

   Ces autorisations utilisateur sont utilisées pour analyser les Microsoft SharePoint données ultérieurement.

4. Accédez à la **Sharepoint** > **Autorisations d'application** > **Sites**, puis sélectionnez **Sites.FullControl.All** ou **Sites.Read.All** pour REST.

5. Cliquez sur **Accorder le consentement de l'administrateur**, sélectionnez **Oui**, puis cliquez sur **Enregistrer et continuer** dans l'onglet **Autorisation configurée** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Accédez à la **Authentification** > **Web** > **URL de redirection**.
   a. Ajoutez l'URL au format suivant https://<votre URL d'instance ServiceNow>/oauth_redirect.do, par exemple, https://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do et cliquez sur **Enregistrer**.
7. Accédez au certificat et à la clé secrète pour votre application et enregistrez-les.
8. Cliquez sur **Ajouter un utilisateur** sur le portail d'administration Microsoft, spécifiez les détails de l'utilisateur, puis cliquez sur **Terminer**.

Remarque :
La recherche explore les sites auxquels vous pouvez accéder. Veillez à sélectionner l'utilisateur disposant des autorisations appropriées uniquement pour le contenu requis. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section pemissions de l'utilisateur. La sélection d'un utilisateur de haut niveau peut importer plus de documents que vous ne le souhaitez.

Pour plus d'informations, consultez https://docs.microsoft.com/en-us/sharepoint/dev/solution-guidance/security-apponly-azuread.

Que faire ensuite
Effectuez l'intégration à partir de votre ServiceNow Recherche IA compte. Pour plus d'informations, consultez Intégrer les Microsoft SharePoint sources de recherche aux Recherche IA profils.

Intégrer les Microsoft SharePoint sources de recherche aux Recherche IA profils

Liez les sources de recherche à un profil de recherche pour spécifier le contenu que les utilisateurs peuvent rechercher via le profil de recherche lié.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure
1. Terminez la liaison d'une source de recherche à un profil de recherche comme expliqué dans Link a search source to a search profile.
2. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite
Connectez l'instance ServiceNow® au Microsoft SharePoint locataire. Effectuez les étapes à partir de votre ServiceNow® compte. Pour plus d'informations, consultez Connecter votre ServiceNow instance à un Microsoft SharePoint locataire.

Connecter votre ServiceNow instance à un Microsoft SharePoint locataire

Connectez votre ServiceNow instance à un Microsoft SharePoint locataire. Créez des connexions OAuth personnalisées ServiceNow pour Microsoft SharePoint authentifier les ServiceNow demandes.

Avant de commencer
- Assurez-vous d'avoir une connaissance pratique des outils du programme de développement SharePoint et des autres ressources nécessaires pour configurer l'application.
- Assurez-vous d'être au courant des ServiceNow® intégrations.
- Exécutez une validation de votre configuration avant de commencer à indexer les sites.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_sp_con.admin et admin.

Procédure

1. Accédez à la **Instance ServiceNow** > **OAuth système** > **Registre d'application**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le système affiche le message What kind of OAuth application ?
3. Sélectionnez **Se connecter à un fournisseur OAuth tiers**.
4. Créez les registres suivants :

   a. Renseignez les champs du formulaire Connexion graphique.
   Pour obtenir une description de la valeur de champ, reportez-vous à la section Formulaire Connexion graphique.

   b. Renseignez les champs du formulaire Connexion REST.
   Pour obtenir une description de la valeur de champ, reportez-vous à la section Formulaire Connexion REST.

   c. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Profil de l'entité OAuth

5. Accédez à la table Profils des entités OAuth [oauth_entity_profile] pour rechercher les entrées suivantes :
   - <Nom du registre d'application graphique>.default_profile
   - <nom du registre d'application REST>.default_profile

   Deux profils d'entité OAuth générés par le système (REST et Graph) sont créés dans la table Profils d'entité OAuth [oauth_entity_profile]. Pour plus d'informations, voir Spécifier un profil OAuth

Périmètres des entités OAuth

6. Insérez une ligne avec les valeurs suivantes dans la table Périmètres des entités OAuth [oauth_entity_scope] :

Périmètres des entités OAuth

Graphique	REST
Nom : N'importe quel nom de votre choix	Nom : N'importe quel nom de votre choix
Fournisseur OAuth : enregistrement du registre d'application Graph	Fournisseur OAuth : enregistrement du registre d'application REST
Application : globale	Application : globale
(Pour les autorisations déléguées) OAuthscope : offline_access https://graph.microsoft.com/Sites.ReadWrite.All (Pour les autorisations d'application) OAuthscope : https://graph.microsoft.com/.default	Périmètre OAuth :https://<nom de l'instance>.sharepoint.com/

Pour plus d'informations, voir Spécifier un périmètre OAuth

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Périmètres des profils des entités OAuth

7. Insérez une ligne avec les valeurs suivantes dans la table Périmètres des profils des entités OAuth [oauth_entity_profile_scope] :

Périmètres des profils des entités OAuth

Graphique	REST
Profil de l'entité OAuth : profil d'entité de graphique généré dans la table Profils des entités OAuth [oauth_entity_profile].	Profil de l'entité OAuth : profil de l'entité REST généré dans la table Profils des entités OAuth [oauth_entity_profile].
Périmètre de l'entité OAuth : sélectionnez la table Périmètre de l'entité OAuth graphique [oauth_entity_profile_scope] créée.	Périmètre de l'entité OAuth : sélectionnez la table Périmètre de l'entité OAuth REST [oauth_entity_profile_scope] créée.
Application : globale	Application : globale

Informations d'identification

8. Accédez à la **Connexions et informations d'identification** > **Identifiants**et créez les informations d'identification OAuth 2.0 :

   a. Renseignez les champs des formulaires Informations d'identification Graphique ou REST.

Formulaire Informations d'identification OAuth 2.0

Champ	Description
Nom	Nom de votre choix.
Profil de l'entité OAuth	(pour le graphique) Profil d'entité de graphique identifié. (Pour REST) Profil de l'entité REST identifié.

   b. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

> **Remarque :**
> Pour plus d'informations sur les entités, les alias de connexion et d'informations d'identification, consultez .

Connexion

9. Accédez à la **Connexions et informations d'identification** > **Connexion**, puis cliquez sur **Nouveau** pour créer des connexions HTTP(s) pour le **graphique** ou **REST** suivant.

   a. Renseignez les champs du formulaire

Formulaire de connexion

Champ	Description
Nom : n'importe quel nom de votre choix pour le graphique	Nom : n'importe quel nom de votre choix pour REST
Informations d'identification : sélectionnez le graphique **Informations d'identification**	Informations d'identification : sélectionnez les **informations d'identification** REST

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Alias de connexion : sn_sp_spoke. Microsoft SharePointGraph	Alias de connexion : sn_sp_spoke. MicrosoftSharePointOnline
URL de connexion : https://graph.microsoft.com/v1.0/	URL de connexion : https://<URL de l'hôte de votre instance SharePoint>/
Domaine : global	Domaine : global

b. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Pour plus d'informations, consultez Connexions et informations d'identification et Créer une connexion HTTP(s).

Locataires

10. Accédez à **Locataires.**

a. Cliquez sur **Nouveau** pour créer des connexions **Graph** ou **REST** .

b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Connexion du locataire

Champ	Description
Nom	Nom de votre choix.
Alias	Pour Graph :sn_sp_spoke. Microsoft SharePointGraph Pour REST :sn_sp_spoke. MicrosoftSharePointOnline
URL racine SharePoint	URL racine en tant que <SiteName>.sharepoint.com
ID de locataire	ID de locataire spécifique requis pour la connexion Graph ou REST.
Domaine	Global

c. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de la rubrique, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Pour plus d'informations, consultez , Configurer l'enregistrement de l'alias de connexion et d'informations d'identification de l'abonnement au site racine de SharePoint Graphet Définir les locatairesCréer des alias pour plusieurs locataires

Certificats

11. Accédez à la **Définition du système** > **Certificats** > **Certificat Microsoft SharePoint Online**.

a. Joignez le certificat Java Key Store généré sur le portail Azure AD.
Pour plus d'informations, consultez .

b. Mettez à jour le mot de passe du magasin de clés avec le mot de passe du fichier Java Key Store (.jks).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Mettez à jour le type vers le magasin de clés Java.

d. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de la rubrique, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Pour plus d'informations, consultez .

Clés JWT

12. Accédez à la **OAuth système** > **Clés JWT** > **Clés JWT Microsoft SharePoint Online**.

a. Mettre à jour la clé de signature avec le mot de passe du fichier de certificat (.cer).

b. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête de la rubrique, puis cliquez sur **Enregistrer**.

13. Accédez à la **OAuth système** > **Fournisseurs JWT** > **Fournisseur Microsoft SharePoint Online JWT**.

a. Mettez à jour la réclamation **aud** avec https://login.microsoftonline.com/<Tenant-id>/oauth2/token.

b. Mettez à jour **l'ISS** et le **sous-sinistre** avec les ID clients respectifs sur les inscriptions d'applications Azure AD.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Connexion

14. Accédez à la **Connexions et informations d'identification** > **Connexion**.

a. Ouvrez l'enregistrement de connexion REST et, dans l'onglet **Attributs** , spécifiez **l'empreinte** du certificat codé en base 64.

b. Sélectionnez l'option **Informations d'identification** suivante :

- (Pour **le graphique**) : accédez à la table [Informations d'identification] (oauth_2_0_credentials), ouvrez **Graphique**, puis cliquez sur **Obtenir le jeton OAuth**.

  Veillez à vous connecter à votre Microsoft SharePoint instance avec les informations d'identification de l'utilisateur que vous avez créé pour obtenir le jeton OAuth pour la connexion Graph. Conservez les informations d'identification dans l'instance.

- (**Pour REST)** : accédez à la table [Informations d'identification] (oauth_2_0_credentials), ouvrez **REST,** puis cliquez sur **Obtenir le jeton OAuth**.

  Assurez-vous de vous connecter à votre Microsoft SharePoint instance avec les informations d'identification de l'administrateur de locataire pour obtenir le jeton OAuth pour la connexion REST. Conservez les informations d'identification dans l'instance.

  Validez les informations d'identification pour éviter toute erreur de configuration. Pour plus d'informations sur la validation de la connexion SharePoint, voir Valider la Microsoft SharePoint connexion.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Domaines approuvés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

15. Accédez à la table **Domaines de confiance** (sn_ais_spoke_trusted_domains) et cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement de domaine.

    a. Renseignez les champs du formulaire.

    Formulaire d'enregistrement de domaine

Champ	Description
Nom	Nom de votre choix.
Domaine	<URL de l'hôte de votre Microsoft SharePoint locataire>.

    b. Cliquez sur **Enregistrer**.
    Pour plus d'informations, consultez Configurer le Recherche IA spoke.

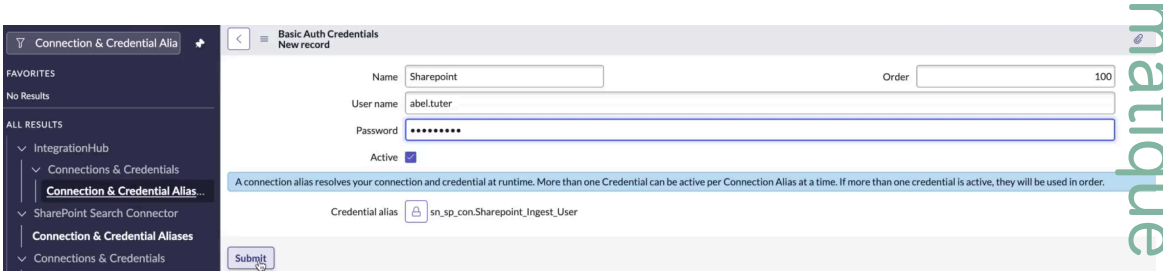
> **Remarque :**
> Assurez-vous de créer un enregistrement de domaine de confiance pour chaque locataire, lorsqu'il existe plusieurs locataires.

Utilisateur d'ingestion SharePoint

16. Accédez à la **Connexions et informations d'identification** > **Alias de connexion et d'informations d'identification** > **Utilisateur d'ingestion SharePoint** (sn_sp_con. Sharepoint_Ingest_User).

    a. Cliquez sur **Nouveau** dans **Informations d'identification** pour créer des **informations d'identification d'authentification de base** pour l'ingestion de contenu externe par AIS.

    b. **Spécifiez** le **nom d'utilisateur** et le mot de passe de l'utilisateur (sys_user) qui dispose **ais_external_content** rôle.



    c. Cliquez sur **Envoyer**.
    Pour plus d'informations, consultez Créer des alias pour plusieurs locataires.

    d. Configurez la connexion au serveur Recherche IA avant de passer aux étapes suivantes.

Entity View Action Mapper (EVAM) pour le portail ESC et Virtual Agent

17. Accédez à la **Mappeur d'actions de vue d'entité (EVAM)** > **Définitions EVAM**.

    a. Sélectionnez Recherche du **portail ESC** et ouvrez **les M2M de configuration de l'ensemble de configuration de vue EVAM** (ou) sélectionnez **Recherche d'agent virtuel** et ouvrez les **M2M de configuration de l'ensemble de configuration de vue EVAM**.

    b. Ajoutez une source de données en sélectionnant **Lier existant.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de création de source de données de recherche (portail ESC et Virtual Agent)

Champ	Description
Commande	Valeur la plus basse de la liste.
Ensemble de configuration de vue	Microsoft SharePoint Rechercher un groupe

d. Cliquez sur **Envoyer**.

Pour plus d'informations sur la définition EVAM, reportez-vous aux sections Create an EVAM action definition et Create a multi-data source list display in Entity View Action Mapper.

Profil de recherche par défaut du portail ESC

18. Accédez à la **Recherche IA** > **Profils Search** et ouvrez **le profil de recherche par défaut du portail ESC**.
    a. Accédez à **Sources de recherche**, cliquez sur **Lier existant** et ajoutez **SharePoint** comme source de recherche.

       Pour plus d'informations, consultez Create a search profile.
    b. Accédez à **Mots vides** et vérifiez l'état de l'enregistrement.
    c. Ouvrez l'enregistrement et cliquez sur **Publier**, si **l'état** n'est pas **Publié**.

       Pour plus d'informations, consultez Search profiles in AI Search.
    d. Accédez à **Synonymes** pour vérifier l'état de l'enregistrement.
    e. Ouvrez l'enregistrement et cliquez sur **Publier**, si **l'état** n'est pas **Publié**.

       Pour plus d'informations, consultez Synonyms.
    f. Accédez à l'onglet **Sources de recherche** .
    g. Sélectionnez **SharePoint** et ajoutez la **condition** et les **critères** de filtre parmi les options disponibles.

       En fonction de votre configuration, vos employés peuvent afficher le contenu filtré à partir Microsoft SharePoint des résultats de recherche.
19. Cliquez sur **Publier** dans le **profil de recherche** pour publier le profil avec la nouvelle Microsoft SharePoint source de recherche.

Profil de recherche par défaut NowMobile

20. Accédez aux **profils Recherche IA** et ouvrez **le profil de recherche par défaut NowMobile**.
    a. Dans l'onglet **Sources de recherche**, cliquez sur **Lier existant.**
       - Source de recherche : **SharePoint**
       - Application : **globale**
    b. Accédez à **Mots vides** et vérifiez l'état de l'enregistrement.
    c. Ouvrez l'enregistrement et cliquez sur **Publier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Accédez à **Synonymes** et vérifiez l'état de l'enregistrement.

e. Ouvrez l'enregistrement et cliquez sur **Publier**.

Rechercher des applications

21. Accédez aux **applications de recherche** (sys_search_context_config).
Mettez à jour les valeurs suivantes pour **l'application de recherche par défaut de l'Agent virtuel**

- Moteur de recherche : **AI Search**.
- Profil de recherche : **profil de recherche par défaut du portail ESC**. Cette valeur de champ dynamique est visible après que vous avez modifié la valeur du **moteur de recherche** .

Pour plus d'informations, consultez Créer une configuration d'application de recherche pour.

Rechercher les post-traitements avec script

22. Accédez à l'onglet **Rechercher les post-traitements scriptés** et cliquez sur **Nouveau** pour **l'application de recherche par défaut du portail ESC**.

a. Spécifiez les informations suivantes.

- **Ordre** : utilisez l'ordre de votre choix, par exemple 100 ou 200.
- **Rechercher le traitement avec script** : script de connecteur SharePoint.

b. Spécifiez les mêmes informations pour les **configurations de recherche de l'application NowMobile**.

Pour plus d'informations, consultez Utilisation de post-traitements avec script de recherche dans les configurations d'application.

Configuration de l'élément M2M de la recherche globale

23. Accédez à la **configuration de l'élément M2M de la recherche globale** (sys_sg_global_search_m2m_master_item) et créez les entrées suivantes :

Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People Item Configuration: Sharepoint External Search Excel Main Item Application: SharePoint Search Connector
Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People Item Configuration: Sharepoint External Search File Main Item Application: SharePoint Search Connector
Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People Item Configuration: Sharepoint External Search HTML Main Item Application: SharePoint Search Connector
Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People Item Configuration: Sharepoint External Search Pages Main View Application: SharePoint Search Connector
Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People Item Configuration: Sharepoint External Search PDF Main Item Application: SharePoint Search Connector
Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Item Configuration: Sharepoint External Search PPT Main Item Application: SharePoint Search Connector
Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People Item Configuration: Sharepoint External Search Site Main Item Application: SharePoint Search Connector
Global Search Configuration: Homepage Search - Catalog, Knowledge, People Item Configuration: Sharepoint External Search Word Main Item Application: SharePoint Search Connector

Résultats
Votre configuration est terminée.

Que faire ensuite
Valider la Microsoft SharePoint connexion afin d'écarter toute erreur de configuration avant l'indexation d'un site d'échantillon.

Valider la Microsoft SharePoint connexion

Exécutez une validation après avoir connecté votre ServiceNow instance à un Microsoft SharePoint locataire pour vérifier toute erreur dans la configuration.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La validation exclut toute erreur de configuration et assure un processus de configuration sans faille.

Procédure

1. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Pages de l'interface utilisateur** > **Utilitaire SharePoint**.
2. Sélectionnez **Essayer** pour accéder à la page de validation de la connexion SharePoint.
3. Saisissez les informations requises et sélectionnez **Valider**.
   Les erreurs, le cas échéant, sont affichées dans la section Réponse.
4. Vérifiez les liens **de nom de table** et corrigez les erreurs en fonction de la **valeur actuelle** et de la **valeur attendue** affichées dans la section Réponse.

   Si des informations sont manquantes, le champ Erreur affiche les données.

   S'il n'y a pas d'erreur, la section Réponse affiche une validation réussie.

Que faire ensuite
Indexez les sites pour la recherche. Pour plus d'informations, consultez Indexer les sites pour la recherche.

Indexer les sites pour la recherche

Configurez le Connecteur de recherche SharePoint Online pour analyser le contenu à partir des sites, sous-sites, lecteurs, etc. éligibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

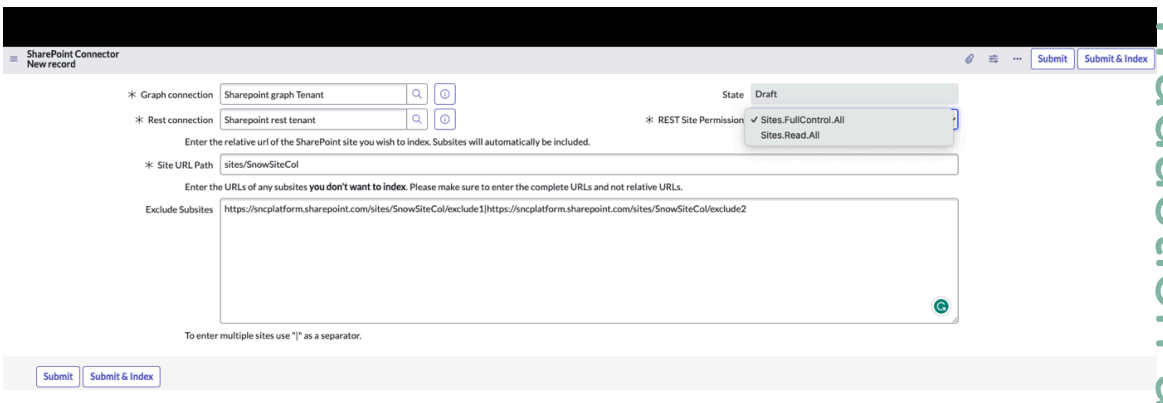
- Assurez-vous d'avoir des connaissances et Microsoft SharePoint des fonctionnalités de Microsoft Azure base.
- Travaillez avec un Microsoft SharePoint administrateur pour comprendre l'ensemble des sites pour l'indexation.
- Installez-le Connecteur de recherche SharePoint OnlineServiceNow à partir du Store.

Rôle requis : sn_sp_con.admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Connecteur de recherche SharePoint Online** > **Connecteurs SharePoint**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Détails relatif au connecteur



3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Détails du mappage de connexion

Champ	Description
Connexion graphique	Connexion pour le graphique. Utilisez l'enregistrement du locataire graphique.
Connexion REST	Connexion pour REST. Utilisez l'enregistrement du locataire Rest.
Chemin d'accès à l'URL du site	Valeur de l'URL relative du site pour l'indexation Microsoft SharePoint . Par exemple, si l'URL de votre site est https://sncplatform.sharepoint.com/Company/Medicalbenefits , l'URL relative du site est Entreprise/Assurance-maladie. **Remarque :** Cette URL est sensible à la casse. Les sous-sites sont automatiquement indexés. Consultez Résultats de recherche Connecteur de recherche SharePoint Online.
État	État de l'indexation.
Autorisation du site	Utilisez l'une des autorisations de site suivantes pour gérer l'accès à SharePoint.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Sites.FullControl.All** : fournit le contrôle complet des sites SharePoint à l'utilisateur connecté. Les sites, les sous-sites, les fichiers et les groupes d'utilisateurs sont indexés avec cette option. ○ **Sites.Read.All** : fournit uniquement l'accès en lecture aux fichiers pour l'utilisateur connecté. Cette option est la valeur par défaut. Seuls les fichiers et les groupes d'utilisateurs sont indexés avec cette option.
Exclure les sous-sites	Liste des URL exclues de l'indexation. Ces URL ne sont pas indexées par AI Search et ne sont pas affichées dans les résultats de recherche. Vous pouvez ajouter plusieurs sites avec **|** comme séparateur. Saisissez les URL des sous-sites que vous ne souhaitez pas indexer. **Remarque :** Assurez-vous de spécifier les URL complètes et non les URL relatives.

4. Cliquez sur **Soumettre et indexer** pour valider et commencer l'indexation du site.
   Lorsque vous soumettez le site, l'indexation inclut les sous-sites connexes.
5. Suivez la progression de l'indexation à partir de l'état de l'enregistrement du **connecteur de recherche** .
6. Consultez ensuite la liste connexe **Sites indexés** .
   La liste des sites indexés contient les informations suivantes :

Champ	Description
Nom	Nom du sous-site.
Nom d'affichage	Nom d'affichage du sous-site.
URL Web	URL Web du Microsoft SharePoint site.
Description	Description du sous-site.
État d'extraction des sites secondaires	État de l'analyse du site sous-jacent, par exemple **En attente** et **Terminé**.
État d'extraction des lecteurs	État de l'exploration des lecteurs, par exemple **En cours** et **Terminé**.
État	État global de l'analyse.
Marqué pour suppression	La valeur est **False** pour conserver le sous-site. La valeur est **Vrai** pour supprimer le sous-site.

Pour en savoir plus sur l'exclusion de sites, reportez-vous à la section Exclure des sites de l'indexation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

Les sites, sous-sites, dossiers et fichiers sont indexés et affichés dans vos résultats de recherche. Utiliser des filtres pour vérifier la progression et gérer l'état de l'indexation en accédant à **Connecteur de recherche SharePoint Online** > **Sites SharePoint**.

Une fois l'indexation du site terminée, vous pouvez rechercher et découvrir le contenu du site à partir de plusieurs canaux, tels que Centre de services aux employés, Portail de services, Application Now Mobileet Agent virtuel. Pour plus d'informations, consultez Résultats de recherche Connecteur de recherche SharePoint Online.

Que faire ensuite

Supprimer l'index : sélectionnez le site indexé et cliquez sur Supprimer l'index pour supprimer le site de l'indexation. En cas de réussite, tous les sites, pilotes et fichiers sont supprimés des tables respectives et le connecteur est mis à jour pour passer en lecture seule avec l'état Supprimé.

Exclure des sites de l'indexation

Indexez les sites et les sous-sites de manière sélective en excluant certaines URL et sous-sites qui contiennent des informations confidentielles.

Avant de commencer

Spécifiez une liste des sous-sites que vous souhaitez exclure de l'indexation Connecteur de recherche SharePoint Online . Travaillez avec un Microsoft SharePoint administrateur pour comprendre l'ensemble des sites à exclure de l'indexation.

Rôle requis : administrateur AI Search

Procédure

1. Accédez à la **Connecteur de recherche SharePoint Online** > **Connecteurs SharePoint**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Suivez les instructions Indexer les sites pour la recherche.
4. Spécifiez la liste des URL dans le champ **Exclure les sous-sites** .

> **Remarque :**
> Spécifiez les URL complètes et non les URL relatives. Vous pouvez ajouter plusieurs sites avec | comme séparateur.

Résultats

Ces URL ne sont pas indexées par AI Search et ne sont pas affichées dans les résultats de recherche.

Que faire ensuite

Supprimer l'index : sélectionnez le site indexé et cliquez sur Supprimer l'index pour supprimer le site de l'indexation. En cas de réussite, tous les sites, pilotes et fichiers sont supprimés des tables respectives et le connecteur est mis à jour pour passer en lecture seule avec l'état Supprimé.

Résultats de recherche Connecteur de recherche SharePoint Online

Découvrez les Connecteur de recherche SharePoint Online recherches et les résultats affichés pour vos demandes de recherche.

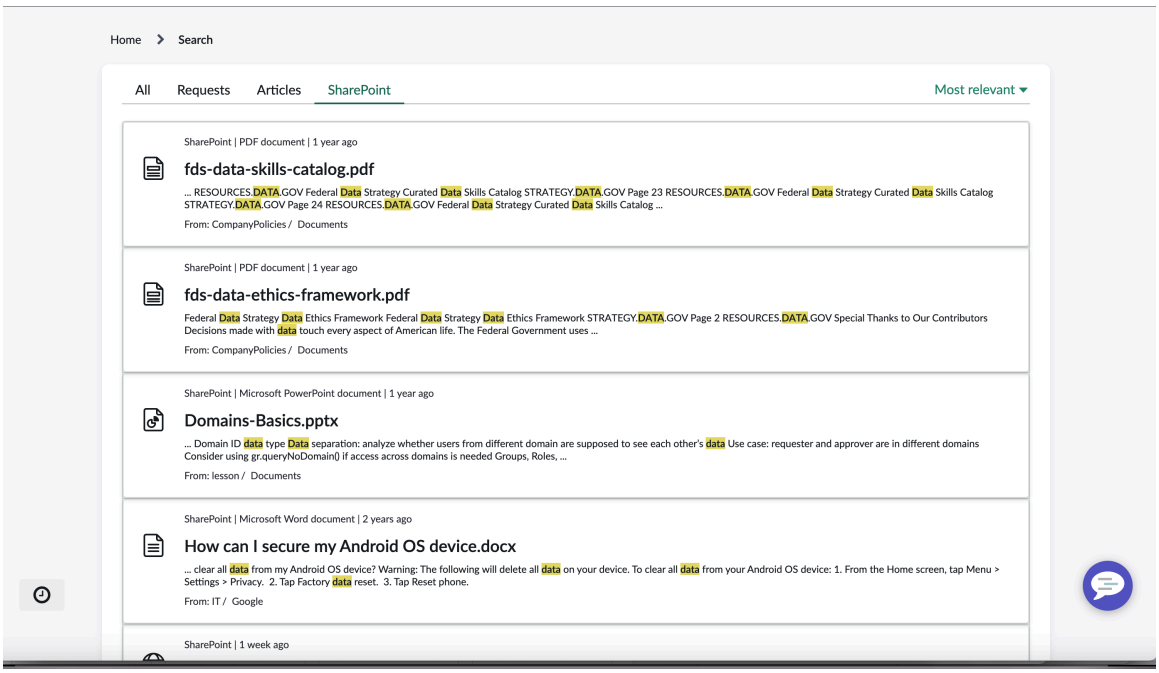
Cet exemple montre la page des résultats de recherche Connecteur de recherche SharePoint Online . En fonction de vos paramètres, la mise en page et l'apparence peuvent varier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus, reportez-vous View configurations, view templates, and configuration bundles for EVAM à .

Résultats de recherche



Pour plus d'informations, consultez la page Utilisation d'AI Search .

Référence Connecteur de recherche SharePoint Online

Les rubriques de référence de l'application fournissent des informations supplémentaires sur les paramètres, les types de contenu et les Connecteur de recherche SharePoint Online fonctionnalités.

Contraintes d'analyse

- La durée de l'exploration peut varier en fonction de la taille du contenu.
- Les documents sont disponibles à la recherche après une analyse réussie. Pour en savoir plus sur les types d'analyse, reportez-vous à Microsoft SharePoint Types d'analyse.

Remarque :
Pour obtenir les dernières informations sur les types de contenu et les contraintes, consultez AI Search la documentation.

Fréquence de la tâche planifiée

La fréquence de la tâche planifiée par défaut est définie pour maximiser les performances. Pour plus d'informations, consultez Connecteur de recherche SharePoint Online Travaux planifiés.

Types de contenu

- Les types de contenu pris en charge par le Recherche IA sont pris en charge dans le Connecteur de recherche SharePoint Online.
- La Recherche IA taille de fichier maximale de 25 Mo s'applique.
- Les langues prises en charge sont l'anglais, l'espagnol, Français, le japonais et l'allemand.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réduire la valeur de taille du lot et le temps d'exécution

La *sn_sp_con.sharepoint_batch_size* propriété contrôle la taille du lot dans SharePoint et la valeur par défaut est 200. Vous pouvez mettre à jour cette valeur pour réduire la taille du lot et le temps d'exécution des flux d'index. Accédez à Propriétés *sys_properties_list.do*système , recherchez *sn_sp_con.sharepoint_batch_size*et réduisez la valeur.

Autorisations déléguées et autorisations d'application

Lorsque vous souhaitez que les résultats de la recherche n'affichent que les versions publiées d'un document, assurez-vous de sélectionner **les autorisations d'application** au lieu des **autorisations déléguées** lors de la configuration des autorisations expliquées à la section Configurer le Microsoft SharePoint locataire. Les administrateurs peuvent limiter l'indexation aux versions publiées, en veillant à ce que les brouillons ou les travaux inachevés ne soient pas affichés dans les résultats de recherche.

Microsoft SharePoint Types d'analyse

L'exploration rassemble le contenu à rechercher. Pour récupérer des informations, l'opération d'analyse se connecte aux sources de contenu à l'aide de connecteurs.

Pour créer une expérience de recherche moderne, le système de recherche doit d'abord analyser le contenu à partir des multiples sources de contenu. À partir des sources de contenu, spécifiez le type de contenu, les URL de départ et la profondeur du contenu à indexer.

Après avoir récupéré le contenu, le composant d'analyse transmet les éléments analysés au composant de traitement de contenu.

- Analyse complète : analyse, traite et indexe chaque élément de la source de contenu, quel que soit l'état de la dernière analyse.
- Analyse incrémentielle : analyse, traite et indexe uniquement les éléments nouvellement créés, modifiés ou mis à jour depuis la dernière analyse. Cette option prend moins de temps et réindexe uniquement les modifications.

Connecteur de recherche SharePoint Online Travaux planifiés

Créez une tâche planifiée pour extraire chaque entité telle que les sites, les lecteurs, les métadonnées de fichier et le contenu de fichier.

Vous pouvez modifier la fréquence des tâches planifiées. La liste des tâches planifiées est la suivante :

- Connecteur de recherche SharePoint Online: ingérer des sites
- Connecteur de recherche SharePoint Online: ingérer les lecteurs
- Connecteur de recherche SharePoint Online: ingérer des fichiers
- Connecteur de recherche SharePoint Online: contenu de l'index
- Connecteur de recherche SharePoint Online: supprimer le contenu
- Connecteur de recherche SharePoint Online: renouveler l'abonnement
- Connecteur de recherche SharePoint Online: vérifier l'état du connecteur
- Connecteur de recherche SharePoint Online: Transmission par pull incrémentielle
- Connecteur de recherche SharePoint Online: traiter la notification
- Connecteur de recherche SharePoint Online: ingérer les autorisations
- Connecteur de recherche SharePoint Online: insérer de nouveaux utilisateurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La fréquence par défaut pour les travaux planifiés est définie pour maximiser les performances.

Formulaire Connexion graphique

Voici les champs disponibles dans le formulaire Connexion graphique permettant de créer une connexion Graphique pour Microsoft SharePoint la configuration de la connectivité.

Formulaire Connexion graphique

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier la connexion du graphique.
ID client	ID client de votre application.
Secret client	Secret client de votre application.
Type d'accord par défaut	Pour les autorisations déléguées, code d'autorisation fourni pour l'accès automatique aux utilisateurs. Pour les autorisations d'application, les informations d'identification du client fournies pour un accès automatique aux utilisateurs.
Application	Mondiale.
URL d'autorisation (pour les autorisations déléguées uniquement)	https://login.microsoftonline.com/<ID de locataire>/oauth2/v2.0/authorize.
URL de révocation du jeton (pour les autorisations déléguées uniquement)	https://login.microsoftonline.com/<ID de locataire>/oauth2/v2.0/token.
URL de jeton	https://login.microsoftonline.com/<ID de locataire>/oauth2/v2.0/token
URL de redirection	https://<URL d'instance ServiceNow>/oauth_redirect.do. Par exemple, https://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do.

Formulaire Connexion REST

Voici les champs disponibles dans le formulaire de connexion REST permettant de créer une connexion REST pour Microsoft SharePoint la configuration de la connectivité.

Formulaire Connexion REST

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier la connexion REST.
ID client	ID client de votre application.
Secret client	Secret client de votre application.
Script de l'API OAuth	OAuthUtilSPJWTOnline
Type d'accord par défaut	Informations d'identification du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Connexion REST (suite)

Champ	Description
Application	Global
URL de jeton	https://login.microsoftonline.com/<ID de locataire>/oauth2/token
URL de redirection	http[s] ://<instance> :<port>/oauth_redirect.do. Par exemple, voirhttps://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do .

Domain separation et Connecteur de recherche SharePoint Online

Domain separation n'est pas prise en charge pour le Connecteur de recherche SharePoint Online .

Niveau de prise en charge : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

Connecteur de recherche SharePoint Online permet à vos employés de rechercher et de découvrir du contenu à partir de la ServiceNow® plateforme. L'indexation du contenu provenant de plusieurs sites vous permet de trouver les bonnes réponses grâce aux modules , Centre de services aux employésApplication Now Mobileet Agent virtuel.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Acquisition de compétences

Talent Acquisition est une suite d'applications qui vous aide à embaucher et à retenir les meilleurs talentsdans n'importe quel secteur. Gérerles demandes d'emploi et fournir un soutien aux gestionnaires d'embauche. Offrezune expérience candidat qui comprend un espace dédié pour suivre l'évolution des candidatures, en savoir plus sur le processus d'embauche et explorer la culture de l'entreprise.

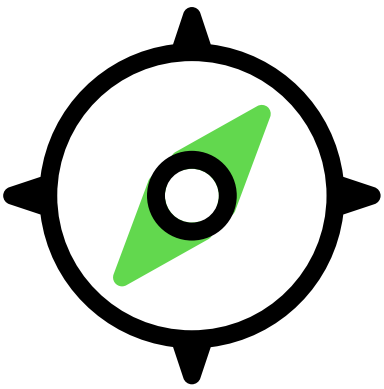
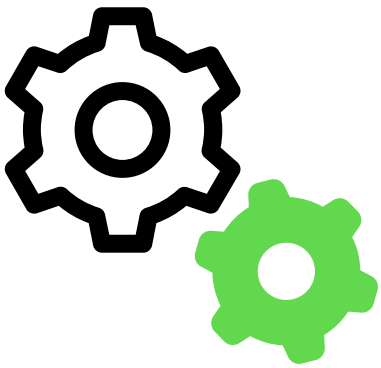
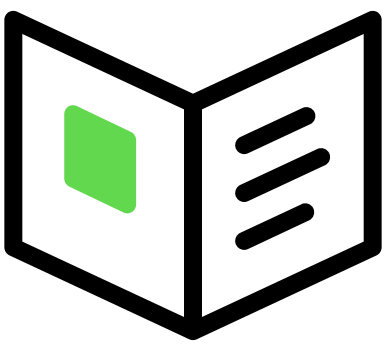
Vue d'ensemble

L'acquisition de talents fournit un soutien transparent aux recruteurs, aux responsables du recrutement et aux candidats.

- En tant que recruteur, vous pouvez mieux gérer vos demandes d'emploi dans un système qui prend en charge la connectivité multi-départements.
- Vous pouvez tirer parti d'un processus transparent et d'une plus grande collaboration avec le recruteur, en tant que responsable du recrutement.
- Vous pouvez faire l'expérience d'un processus d'embauche qui répond à vos besoins, en tant que candidat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer	Configurer	Intégrer
		
Découvrez les applications de la suite Talent Acquisition, ainsi que ses rôles et profils.	Planifiez et configurez l'installation et la configuration.	Intégrez différentes applications pour étendre les options de la suite d'applications Acquisition de compétences.
Utiliser	**Référence**	
		
Gérez les demandes d'emploi, assistez les candidats et collaborez entre les différents profils d'embauche.	Obtenez des détails sur les formulaires, les valeurs de champ, la demande et les systèmes de gestion des états des applications.	

Traduction automatique

Demander des applications dans l'App Store

Rendez-vous sur le ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique.

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorez l'acquisition de talents

L'acquisition de talents fournit un portail d'expérience multi-départements, employés et candidats pour attirer et retenir les meilleurs talents. Développez votre marque, augmentez la satisfaction des utilisateurs et améliorez la productivité dans l'ensemble de l'entreprise.

Vue d'ensemble de l'acquisition de talents

L'acquisition de talents offre un flux de travail transparent et collaboratif de demande d'emploi et d'approbation qui réduit le temps nécessaire à l'embauche et les frictions entre les parties prenantes. Il fournit également des espaces de travail flexibles pour les recruteurs et une expérience de candidature interactive conçue pour attirer les meilleurs talents.

L'acquisition de talents est conçue pour des flux de travail et des expériences intelligents et optimisés qui connectent toutes les parties prenantes du recrutement dans le cadre d'un processus transparent et collaboratif.

- Le délai d'embauche est raccourci grâce à l'automatisation de la création et de l'approbation des demandes d'emploi.
- Le taux de conclusion des meilleurs candidats est amélioré grâce à une expérience transparente et interactive qui s'intègre parfaitement à l'intégration.
- Les recruteurs se réapproprient le temps en utilisant des listes de travail flexibles qui s'adaptent à leur style de travail personnel.

Avantages de l'acquisition de talents

Découvrez les principaux avantages de chaque application au sein de la suite d'acquisition de talents.

Embauche

Vous pouvez ouvrir une nouvelle demande d'emploi et suivre son état. Vous pouvez également collaborer avec les recruteurs dans un flux d'activité. L'espace de travail d'embauche du gestionnaire se trouve idéalement dans le Manager Hub.

Onglet Embauche

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Ouvrez une demande d'emploi lorsqu'il y a un poste vacant.	Créer une demande d'emploi en tant que responsable du recrutement	Responsable du recrutement
Suivez les demandes d'emploi et les détails associés dans l'onglet Embauche.	Suivre une demande d'emploi dans l'onglet Embauche	Responsable du recrutement
Collaborez avec le recruteur pour une demande d'emploi.	Collaborer avec le recruteur	Responsable du recrutement
Affichez le contenu d'embauche, comme les politiques et les processus d'entreprise, dans l'onglet Embauche.	Afficher le contenu d'embauche	Responsable du recrutement

Pour plus d'informations sur l'onglet Embauche, reportez-vous à Utiliser l'embauche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail du recruteur

Vous pouvez gérer efficacement votre charge de travail en améliorant la visibilité sur votre travail grâce au tableau de bord de recrutement. Cela conduit à une hiérarchisation efficace. Vous pouvez créer et soumettre une demande d'emploi, soumettre une demande pour approbation, collaborer avec le responsable du recrutement, afficher les candidats sélectionnés pour une demande d'emploi et gérer des listes de travail.

Découvrez les tâches que vous pouvez gérer facilement avec l'espace de travail de recrutement.

Espace de travail du recruteur

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Créez une demande d'emploi et déplacez-la facilement tout au long du processus.	Créer une demande d'emploi en tant que recruteur	Recruteur
Faites passer facilement les demandes d'emploi par le processus d'embauche.	Gérer les demandes d'emploi en tant que recruteur	Recruteur
Collaborez efficacement avec le responsable du recrutement. aider le responsable du recrutement à créer une description de poste précise.	Collaborer avec le responsable du recrutement	Recruteur
Affichez et suivez les demandes d'emploi et leurs demandes d'emploi correspondantes pour mieux gérer votre travail. Communiquez avec les candidats pour communiquer avec eux.	Suivre une demande d'emploi dans l'espace de travail du recruteur	Recruteur

Pour plus d'informations sur l'espace de travail de recrutement, reportez-vous à Utiliser l'espace de travail du recruteur.

Centre des candidats

Vous pouvez bénéficier d'une expérience candidat transparente à partir du moment où vous postulez jusqu'à ce que vous soyez embauché et intégré dans votre nouveau poste. Suivez votre candidature, interagissez avec le contenu de l'entreprise disponible sur le portail ou contactez votre recruteur dans le Centre des candidats.

Centre des candidats

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Accédez au Centre des candidats, en tant que candidat, après avoir soumis une candidature pour un poste vacant.	Accéder au centre des candidats	Requérante
Consultez l'état de vos candidatures, explorez le contenu de l'entreprise et contactez l'équipe de recrutement, si la fonctionnalité est activée pour vous.	Page d'accueil du centre des candidats	Requérante
Afficher l'équipe de recrutement, la description du poste, l'emplacement, etc.	Afficher une application d'emploi	Requérante

Pour plus d'informations sur le centre des candidats, consultez Utiliser le centre des candidats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Embauche

Augmentez l'efficacité grâce à un portail qui permet la transparence du processus d'embauche et une collaboration sans effort avec les recruteurs. Gagnez du temps grâce à un processus d'embauche simplifié.

Mettez en place des processus, une responsabilisation et une sensibilisation transparents, avec une meilleure collaboration, des systèmes automatisés et des communications claires grâce à l'onglet Embauche dans Manager Hub.

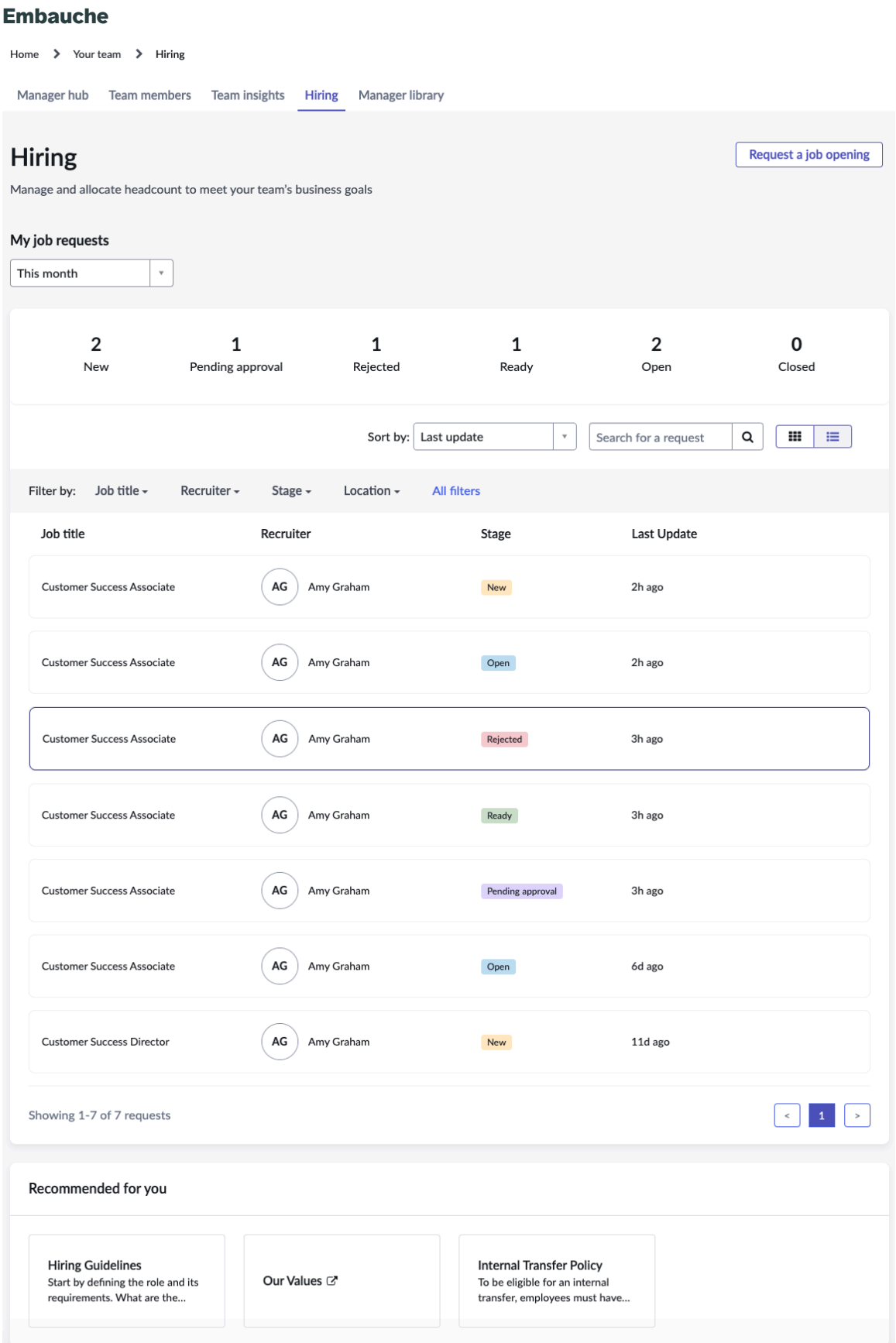
Gagnez du temps et augmentez l'efficacité grâce à une collaboration sans effort avec l'équipe de recrutement. Tirez parti d'une fonctionnalité intuitive de création de demandes d'emploi.

L'embauche amène le responsable du recrutement à :

- Amélioration de l'efficacité de l'embauche
- Réduction du temps d'embauche
- Effacer le flux d'approbation d'une demande

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

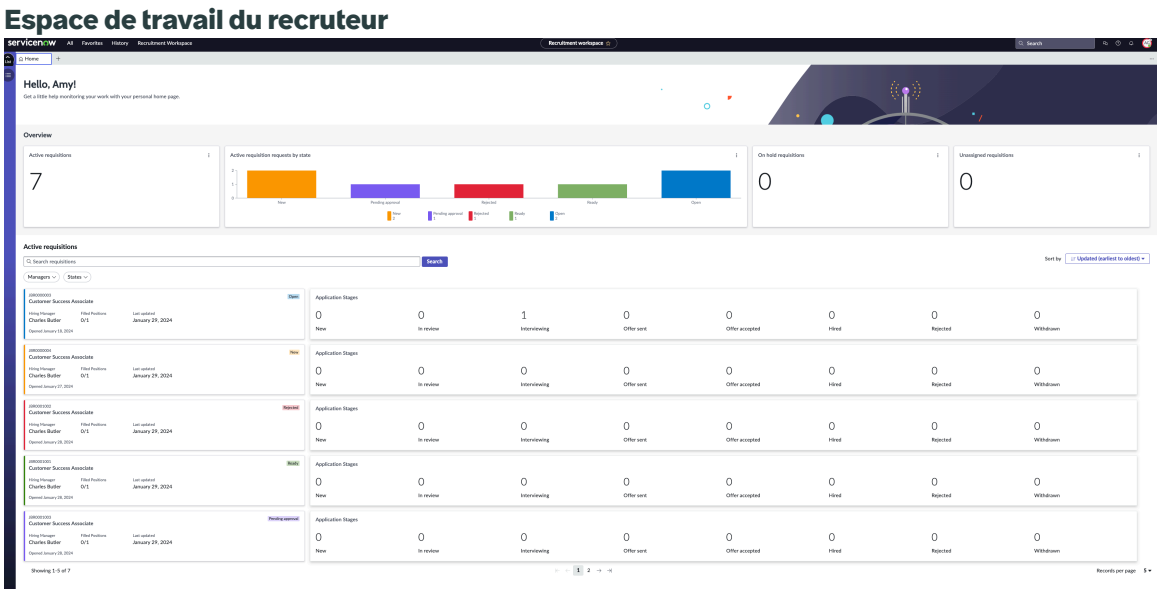
Ouvrez une demande, aidez un recruteur à créer une description de poste, collaborez avec les recruteurs et suivez facilement le workflow d'approbation, en tant que responsable du recrutement, dans l'onglet Embauche.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail du recruteur

Augmentez la productivité et l'efficacité grâce à un espace de travail flexible qui facilite une communication efficace entre le responsable du recrutement, l'équipe de recrutement et les candidats.

Tirez parti de l'espace de travail flexible et de son canal de communication natif entre toutes les parties prenantes du processus d'embauche : le responsable du recrutement, l'équipe de recrutement et les candidats.



L'espace de travail du recruteur vous permet d'avoir :

- Demande d'emploi transparente et suivi des applications associées
- Amélioration de l'efficacité de l'embauche et de la gestion des parties prenantes
- Amélioration de l'expérience des candidats grâce à un engagement constant

Pour plus d'informations sur l'utilisation des différentes fonctionnalités de l'espace de travail de recrutement, reportez-vous à Tableau de bord de l'espace de travail du recruteur.

Centre des candidats

Améliorez votre taux et la qualité de votre embauche en interagissant continuellement avec les candidats sur un portail de candidature personnalisé.

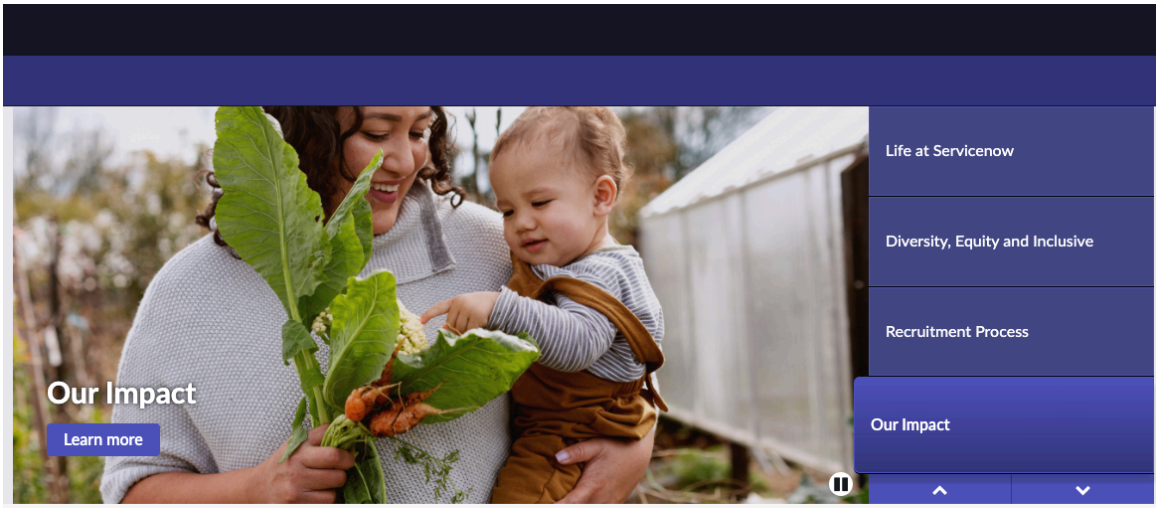
Offrez à vos candidats un portail dédié doté d'un processus transparent et favorisant un engagement efficace avec les parties prenantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Centre des candidats



Keep track of what's going on

Active applications 2 | Inactive applications 0

Interview

Customer Success Associate

Application submitted	In review	Interview	Offer received	Offer signed	Hired
2024-01-18	2024-01-21	2024-01-26			

Job ID JBR0000003 — Recruiter Amy Graham

In review

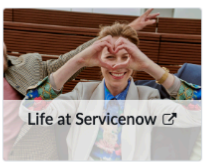
Customer Success Associate

Application submitted	In review	Interview	Offer received	Offer signed	Hired
2024-01-23	2024-01-25				

Job ID JBR0000002 — Recruiter Amy Graham

Quick links

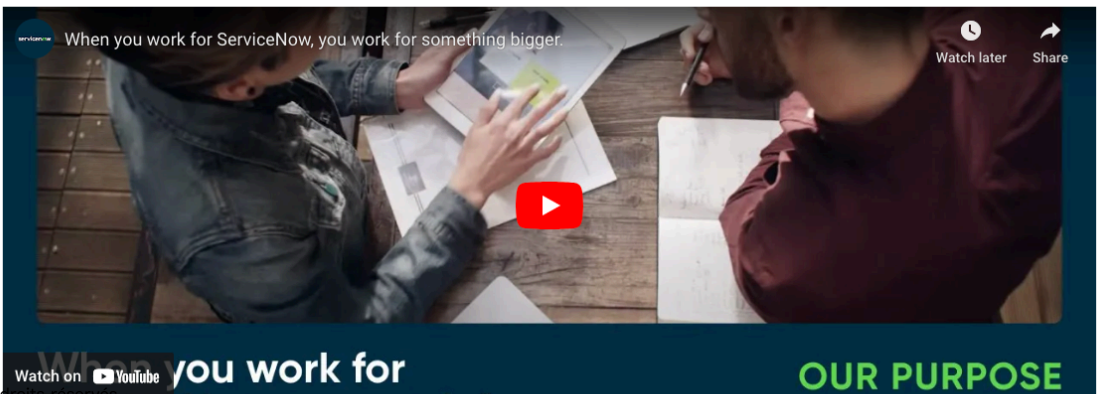
Recruitment Process


Life at Servicenow

Diversity, Equity and Inclusive

Our Impact

Life at now



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le centre des candidats est doté des fonctionnalités clés suivantes :

- Connectez-vous avec un lien magique sans les tracas d'un mot de passe.
- Apprenez-en davantage sur le poste pour lequel ils ont postulé, avant même d'avoir été sélectionnés pour le poste.
- Suivez plusieurs applications en un seul endroit.
- Afficher l'équipe d'embauche et la description du poste.
- Apprenez-en plus sur l'entreprise et sa culture.
- Collaborez avec votre recruteur.

Rôles dans l'acquisition de talents

Une vue d'ensemble des différents rôles et critères d'utilisateur dans Talent Acquisition.

Rôles et critères d'utilisateur

Nom	Description
Embauche d'un administrateur Core [sn_ta_hiring_core.admin]	Ce rôle est le super administrateur dans l'environnement Talent Acquisition.
Base de recrutement - Recruteur [sn_ta_hiring_core.recruiter]	Ce rôle est destiné au recruteur qui crée et gère les demandes d'emploi.
Responsable du recrutement : responsable du recrutement [sn_ta_hiring_core.hiring_manager]	Ce rôle est destiné au responsable du recrutement pour une demande d'emploi.
Base d'embauche - Candidat [sn_ta_hiring_core.applicant]	Ce rôle consiste à fournir des informations communes aux candidats internes et externes. Ce rôle est un rôle parent des rôles de candidat interne et externe.
Candidat externe [sn_ta_hiring_core.external_applicant]	Ce rôle est destiné aux candidats externes et contient le rôle snc_external. Elle s'applique à tout candidat externe qui n'est pas salarié de l'entreprise.
Candidat interne [sn_ta_hiring_core.internal_applicant]	Ce rôle est destiné aux candidats internes et contient le rôle snc_internal. Cela ne s'applique qu'aux employés existants dans l'entreprise.
approver_user	Ce rôle est requis pour les utilisateurs approbateurs.
administrateur	Il s'agit du rôle d'administrateur système. Ce rôle a accès à toutes les fonctionnalités, fonctions et données système, quelles que soient les contraintes de sécurité.

Configurer l'acquisition de talents

Installez et configurez la suite d'acquisition de talents pour une utilisation optimale en fonction des besoins de votre organisation.

Planifier votre installation

Identifiez les besoins et planifiez votre installation de l'application Acquisition de compétences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépendances de l'acquisition de talents

Les modules d'extension suivants sont nécessaires pour utiliser toutes les fonctionnalités de l'application Talent Acquisition.

L'acquisition de talents comporte trois composantes principales :

- Embauche (sn_ta_hiring_mgr)
- Espace de travail du recruteur (sn_ta_recruiter)
- Centre des candidats (sn_ta_applicant)
- Connecteur d'embauche ((sn_ta_connector))

Lorsque vous installez les trois modules d'extension dans la suite Talent Acquisition, les modules d'extension suivants sont installés par défaut.

- Module d'extension Employee Center Pro (sn_ex_sp_pro)
- Module d'extension Manager Hub (sn_mh)
- Profil de l'employé (com.sn_employee)
- Expériences de contenu (sn_ca)
- Intelligence des compétences (sn_skills_int)
- Architecture commune des finances (sn_fin)
- Module d'extension Hiring Core (sn_ta.hiring_core)
- Authentification temporelle limitée (com-snc.authenticate.time_limited_authetication)
- Module d'extension Explicit roles (com.glide.explicit_roles)

Configurer l'embauche

Configurez l'onglet Embauche dans Manager Hub pour permettre aux responsables du recrutement de procéder à des embauches de qualité. Créez un processus transparent et une communication facile avec le recruteur.

Configurez la section Recommandé pour vous pour ajouter et afficher facilement le contenu d'embauche. Pour en savoir plus sur la configuration de Recommandé pour vous, reportez-vous à Recommandé pour vous.

Personnalisez les champs du formulaire de demande d'emploi en fonction des exigences de votre organisation. Pour plus d'informations, consultez Create or edit a catalog item .

Configurer l'espace de travail du recruteur

Configurez l'espace de travail de recrutement pour fournir aux recruteurs un espace de travail intégré et un canal de communication collaboratif.

Créer des groupes d'affectation

Créez des groupes d'affectation pour répartir efficacement les demandes d'emploi entre les recruteurs.

Créez des groupes d'affectation, en tant que recruteur, pour allouer des demandes d'emploi à un groupe désigné de recruteurs.

Le processus d'affectation peut être automatisé ou manuel. Il sert les objectifs suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Allouer un type de demande d'emploi à un groupe.
- Automatisez le processus d'affectation de demande d'emploi.
- Réduisez le temps passé à déterminer quelle demande doit être affectée à quel recruteur.

Configurez les groupes d'affectation pour afficher les données sur le tableau de bord de recrutement sur la page de vue d'ensemble de l'espace de travail de recrutement.

Pour en savoir plus sur la configuration des groupes d'affectation, reportez-vous à Configure assignment group types .

Configurer les champs à dupliquer dans une demande d'emploi

Configurez les champs qui sont dupliqués lorsqu'un recruteur duplique une demande d'emploi.

Vous pouvez configurer les champs qui sont dupliqués avec la propriété système sn_ta_recruiter.duplicate_allowed_fields (sn_ta_recruiter.duplicate_allowed_fields).

Vous devez avoir le rôle d'administrateur système pour effectuer cette tâche.

Configurer le centre des candidats

Mettez en place un portail personnalisé pour vos candidats.

Configurer l'état de notification par e-mail

Déterminez à quel état le candidat reçoit un e-mail l'invitant à accéder au centre des candidats.

Choisissez quand le candidat peut accéder au centre des candidats.

Modifiez la propriété système sn_ta_hiring_core.sn_ta_applicant_invitation_stage (sn_ta_hiring_core.sn_ta_applicant_invitation_stage) pour déterminer dans quel état le candidat reçoit l'e-mail d'invitation.

Remarque :
Vous devez avoir le rôle d'administrateur système pour effectuer cette tâche.

Configurer l'authentification temporelle limitée

Configurez l'authentification limitée dans le temps pour que vos candidats externes se connectent au Centre des candidats.

L'authentification temporelle limitée (TLA) offre au demandeur une option plus accessible et plus facile pour se connecter au portail du centre des candidats, au lieu de se souvenir de différents mots de passe.

Créez des politiques de post-authentification pour votre rôle de candidat externe, afin qu'il puisse se connecter au Centre des candidats à l'aide d'un lien magique.

En fonction de la politique post-authentification que vous avez activée, ajoutez une condition pour le rôle de candidat externe et le fournisseur d'identité du centre des candidats. Pour plus d'informations sur les rôles dans Talent Acquisition, consultez Rôles dans l'acquisition de talents. Le fournisseur d'identité est unique pour chaque portail.

Pour en savoir plus sur la configuration de la stratégie postérieure à l'authentification, reportez-vous à Configure an authentication policy .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les expériences de contenu et les liens rapides pour le centre des candidats

Configurez les campagnes et autres ressources d'entreprise que vous souhaitez fournir à vos candidats dans le Centre des candidats.

Créez des bannières et des campagnes dédiées avec Expériences de contenu dans le Centre des candidats. Pour en savoir plus sur la configuration d'Expériences de contenu, reportez-vous à la section Activer Expériences de contenu.

Remarque :
Vous pouvez fournir aux recruteurs les rôles appropriés, afin qu'ils puissent cibler le contenu pertinent pour les candidats dans le centre des candidats.

Fournissez à vos candidats un contenu pertinent pour l'entreprise, comme le processus de recrutement et la culture d'entreprise, grâce à des liens rapides. Pour plus d'informations sur la création de liens rapides, reportez-vous à la section Configuration des liens rapides.

Configurer les données pour les champs sur le formulaire de demande de demande d'emploi

Ajoutez une entrée aux tables de référence pour fournir les valeurs de champ dans le formulaire de demande de tâche.

Ajoutez une entrée dans les tables respectives pour que les valeurs de champ suivantes soient disponibles sur le formulaire de demande de tâche.

Vous devez avoir le rôle admin pour configurer les champs.

- Ajoutez l'entrée du champ Profil de poste à la table Profil de poste [sn_skills_int_job_profile] et l'entrée du champ Niveau de poste à la table Niveau de poste [sn_skills_int_job_level]. Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Intelligence des compétences.
- Ajoutez l'entrée de champ Emplacement du bureau à la table Emplacement du bureau [sn_fin_office_location]. Pour plus d'informations, consultez Add office locations .

Le champ Entité juridique doit être défini pour le champ Emplacement du bureau. Pour plus d'informations sur l'ajout d'une entrée d'entité juridique à la table Entité juridique [sn_fin_legal_entity], reportez-vous à Legal entity .

Personnaliser les champs du formulaire de demande de réquisition d'emploi

Personnalisez les champs que vous souhaitez inclure dans le formulaire de demande de tâche en fonction des besoins de votre organisation.

Pour en savoir plus sur la personnalisation des champs, reportez-vous à Create or edit a catalog item .

Vous pouvez également utiliser le formulaire de demande de demande d'emploi, car il est également fourni en dehors du système de base. Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de demande d'emploi.

Créer des modèles de description de poste

Créez des modèles de description de poste pour rationaliser le nouveau processus de demande de demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créez des descriptions de poste standard, en tant que recruteur, qui peuvent être utilisées pour des rôles similaires. Les descriptions de poste rendent le processus de demande d'offre d'emploi plus facile et plus rationalisé.

L'administrateur système crée les modèles de description de poste, qui sont disponibles globalement pour tous les recruteurs.

Les recruteurs peuvent créer eux-mêmes les modèles de description de poste et les ajouter aux groupes d'affectation dont ils font partie, afin que d'autres puissent les utiliser.

Pour plus d'informations sur la création d'un modèle de description de poste, consultez Create a template using the Template form .

Configurer la gestion de l'état de la demande d'emploi

Personnalisez un workflow d'approbation en fonction des besoins de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Talent Acquisition fournit un flux d'approbation, où la demande d'approbation est transmise au gestionnaire du responsable du recrutement, dans le cadre de la configuration du système de base. Vous pouvez personnaliser le flux d'approbation pour ajouter un rôle différent pour l'approbation ou ajouter d'autres conditions à celle-ci en procédant comme suit.

En tant que recruteur, modifiez les états lorsqu'une demande d'emploi est modifiable à l'aide de la propriété système sn_ta_hiring_core.req_stages_allowed_for_editing (sn_ta_hiring_core.req_stages_allowed_for_editing).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Studio de workflow**.
2. Dans la liste des flux, sélectionnez **Gestion des états de demande d'emploi**.
3. Dans les ellipses de la page de flux de gestion des états de demande de tâche, sélectionnez **Copier le flux**.
4. Désactivez le flux d'origine et apportez vos modifications au flux copié.

> **Remarque :**
> Apporter des changements au flux d'origine peut entraîner des efforts manuels supplémentaires lors de la mise à niveau future. Aucune personnalisation n'est conservée après la mise à niveau.

5. Sur la page de flux copiée, sélectionnez **Flux secondaire Soumettre pour approbation**.
6. Sur la page Flux secondaire Soumettre pour approbation, sélectionnez **Demander l'approbation**.
7. Modifiez les conditions dans **les règles**.
8. Sélectionnez **Terminé** , puis **Enregistrer**.
9. Activez le flux mis à jour pour commencer à utiliser le flux d'approbation personnalisé.

Modifier le déclencheur de réapprobation

Modifiez les champs qui peuvent déclencher une demande d'approbation si elle est mise à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système**.
2. Sélectionnez changes_require_reapproval_fields (sn_ta_hiring_core.changes_require_reapproval_fields).
3. Mettez à jour le champ **Valeur** avec les noms de champs.
   Les champs suivants, s'ils sont mis à jour après réception d'une approbation, peuvent déclencher à nouveau une demande d'approbation, lorsqu'ils sont disponibles en dehors du système de base.
   - Plage d'indemnisation
   - Flexibilité d'emplacement
   - Niveaux d'ancienneté préférés
   - Nombre d'effectifs

Configurer des stratégies de purge

Configurez des stratégies de purge des données pour nettoyer les données conformément à la politique de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Infrastructure de tests automatisés (ATF)** > **Nettoyage de table**.
2. Sélectionnez les tables suivantes pour modifier l'effacement automatique.
   - sn_ta_hiring_core_job_application la table [sn_ta_hiring_core_job_application]
   - sn_ta_hiring_core_job_applicant la table [sn_ta_hiring_core_job_applicant]
   - sn_ta_hiring_core_job_description table [sn_ta_hiring_core_job_requisition]

   Pour plus d'informations sur les valeurs de champ, reportez-vous à Autoflush form .

Données d'archivage

Créez des règles pour archiver et supprimer des données en fonction de la politique de votre organisation.

Archivez et supprimez les données après une durée spécifiée, au lieu de configurer des stratégies de purge.

Créez des règles d'archivage et de destruction pour archiver les données et supprimer les enregistrements archivés.

Pour plus d'informations, consultez Data archiving .

Configurer une tâche planifiée

Configurez une tâche planifiée, à intervalles réguliers, pour désactiver les candidats qui ne sont plus viables pour le système.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Sélectionnez **MarkApplicantInactive**.
3. Affichez et téléchargez le fichier HiringDeleteRoles.xml à partir de la page de demande du Centre des candidats sur ServiceNow Store.
4. Importez le fichier XML dans la table Script Include [sys_script_include].
5. **Facultatif :** Modifiez la fréquence de la tâche planifiée dans **Heure** et **exécution**.
6. **Facultatif :** Modifiez la **valeur** de la propriété système (sn_ta_hiring_core.markApplicantInactive.noOfDays).
   La valeur système de base pour marquer un candidat comme inactif est de 30 jours.
7. Cochez la case **Actif** comme activée et sélectionnez **Mettre à jour**.

Remarque :
La condition du système de base de la tâche planifiée est active. Vous pouvez le désactiver.

Résultats
Les enregistrements du candidat sont désactivés.

Intégration à l'acquisition de talents

L'intégration permet d'étendre les fonctionnalités et les options entre les applications.

Intégration à votre ATS

Intégrez votre environnement d'acquisition de talents à votre ATS préféré pour créer un flux de travail d'embauche transparent.

Envoyer les demandes d'emploi à l'ATS

Envoyez les demandes d'emploi à votre ATS intégré pour qu'elles soient affichées sur les sites d'offres d'emploi.

Définir les conditions de déclenchement pour envoyer les demandes d'emploi

Créez un flux d'intégration pour envoyer les demandes d'emploi à l'ATS lorsqu'elles sont à l'état **Prêt** . Vous pouvez reconfigurer l'état lorsque la demande est envoyée à votre ATS intégré.

Créer votre flux d'intégration

Créez le flux d'intégration avec votre ATS préféré pour envoyer des données de demande d'emploi à ATS.

Utiliser le concentrateur d'intégration

Utilisez le concentrateur d'intégration pour intégrer l'acquisition de talents à votre ATS préféré. Pour plus d'informations, consultez Integration Hub available spokes .

Actions de soutien

Créez les actions de support une fois l'intégration terminée pour établir un canal entre votre ATS et l'acquisition de talents. Les actions de soutien varient en fonction de votre ATS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exporter et importer des données manuellement

Vous pouvez exporter la liste des demandes d'emploi à partir de la table Demande d'emploi [sn_ta_hiring_core_job_requisition] et importer manuellement les données dans un ATS.

Pour plus d'informations, consultez Data export .

Télécharger les demandes d'emploi avec les jeux d'importation

Importez toutes vos données de demande d'emploi historiques de votre ATS vers votre ServiceNow instance avec les jeux d'importation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ensembles d'importation système** > **Chargement des données**.
2. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur la description des champs, reportez-vous à Formulaire Charger des données.

   Remarque :
   Dans le champ **Table de jeux d'importation** , sélectionnez **Table existante** et ajoutez la table Étape intermédiaire de demande de tâche [sn_ta_connector_job_requisition_staging].

   La table est disponible avec le système de base.

3. Sélectionnez **Envoyer**.

   Vous pouvez également télécharger le modèle de jeu d'importation. Pour plus d'informations, consultez Download an import template .
4. Dans la section Étapes suivantes, sélectionnez le lien connexe **Exécuter la transformation** .
5. Dans la section Spécifier le jeu d'importation et la carte de transformation, sélectionnez **Transformer**.
6. Sélectionnez le lien connexe **de l'historique de transformation** pour rechercher les erreurs dans l'onglet **Erreurs de lignes du jeu d'importation** .

Résultats
La table de demande d'emploi est mise à jour avec les données importées.

Recevoir les données de l'application de l'ATS

Recevez les données relatives à la demande et au candidat à partir de votre ATS intégré.

Créer votre flux d'intégration

Créez le flux d'intégration avec votre ATS préféré pour extraire des données.

Utiliser le concentrateur d'intégration

Utilisez le concentrateur d'intégration pour intégrer l'acquisition de talents à votre ATS préféré afin de recevoir les données sur la candidature et les détails du candidat. Pour plus d'informations, consultez Integration Hub available spokes .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions de soutien

Créez les actions de support une fois l'intégration terminée pour établir un canal entre votre ATS et l'acquisition de talents. Les actions de soutien varient en fonction de votre ATS.

Utiliser des jeux d'importation pour la configuration des données

Utilisez des jeux d'importation pour obtenir les données de candidature à un poste, si vous n'avez pas d'ATS intégré. Pour plus d'informations, consultez Charger des candidatures à des postes avec les jeux d'importation.

Charger des candidatures à des postes avec les jeux d'importation

Videz toutes les données relatives aux candidatures à des postes d'un ATS vers votre ServiceNow instance, à intervalles réguliers, avec les jeux d'importation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ensembles d'importation système** > **Chargement des données**.
2. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire Charger des données.

   Remarque :
   Dans le champ **Table de jeux d'importation** , sélectionnez **Table existante** et ajoutez la table Étape intermédiaire de la demande d'emploi [sn_ta_connector_job_application_staging].

   La table est disponible avec le système de base.

3. Sélectionnez **Envoyer**.

   Vous pouvez également télécharger le modèle de jeu d'importation. Pour plus d'informations, consultez Download an import template .

4. Dans la section Étapes suivantes, sélectionnez le lien connexe **Exécuter la transformation** .
5. Dans la section Spécifier le jeu d'importation et la carte de transformation, sélectionnez **Transformer**.
6. Sélectionnez le lien connexe **de l'historique de transformation** pour rechercher les erreurs dans l'onglet **Erreurs de lignes du jeu d'importation** .

Résultats
La liste de candidatures à des postes est mise à jour avec les données importées.

Intégrer à Microsoft Teams

Intégrez-le Microsoft Teams pour obtenir des mises à jour régulières de l'activité à partir du portail dans votre messagerie instantanée Teams.

Intégrez Microsoft Teams l'onglet Embauche pour permettre une communication transparente entre les deux profils : le recruteur et le responsable du recrutement.

Les responsables du recrutement reçoivent des mises à jour de statut pour toute modification apportée à une demande d'emploi dans leur file d'attente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’intégration est facultative et dépend des besoins de votre organisation.

Pour plus d’informations sur l’intégration de Teams, consultez Intégration ServiceNow aux Microsoft 365 applications pour Employee Experience.

Remarque :
Vous devez activer la propriété système sn_ta_hiring_core.enable_ta_teams_notification (sn_ta_hiring_core.enable_ta_teams_notification) après l’intégration Microsoft Teams pour obtenir les notifications.

Utiliser l’acquisition de talents

Utilisez la suite Talent Acquisition pour améliorer la collaboration entre les responsables du recrutement, les recruteurs et les candidats. Créez un processus d’embauche transparent qui prend beaucoup moins de temps.

Utiliser l’embauche

Utilisez l’onglet Embauche pour optimiser la collaboration avec les personnes concernées et rationaliser le processus d’embauche.

Onglet Embauche

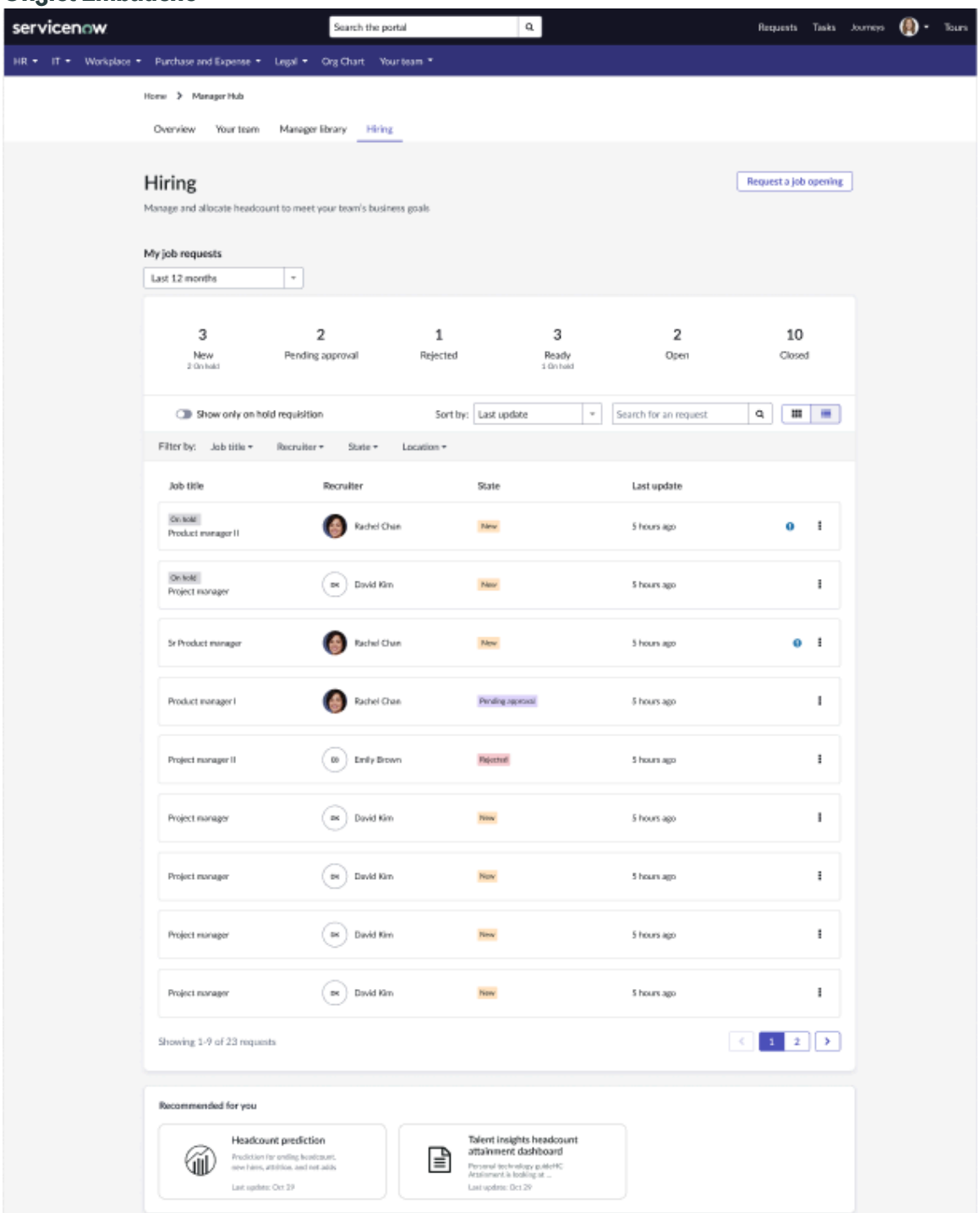
L’onglet Embauche fonctionne comme la source de vérité pour le responsable du recrutement.

L’onglet Embauche aide les responsables du recrutement à suivre les demandes qu’ils ont émises à partir de la section Mes demandes d’emploi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Embauche



Traduction automatique

Il fournit des informations sur le nombre de demandes ouvertes par état.

Il répertorie également toutes les demandes d'emploi par titre de poste, recruteur, état et dernière mise à jour.

Créer une demande d'emploi en tant que responsable du recrutement

Demandez une demande d'emploi pour un poste vacant que vous souhaitez pourvoir dans votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.hiring_manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Votre équipe** > **Embauche**.
2. Sélectionnez **Demander une offre d'emploi**.
3. Renseignez les champs du formulaire de demande de nouvelle offre d'emploi.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de demande d'emploi.
4. Sélectionnez Enregistrer ou Soumettre.
   Accédez au brouillon enregistré dans l'onglet **Brouillon** sous Mes demandes.

Remarque :

Lorsqu'une demande d'emploi est créée par un responsable du recrutement, le recruteur peut voir la demande ouverte sur la page de vue d'ensemble de l'espace de travail de recrutement. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord de l'espace de travail du recruteur.

Résultats

Une demande d'emploi est créée et présente l'état Nouveau.

Suivre une demande d'emploi dans l'onglet Embauche

Le responsable du recrutement peut afficher l'état détaillé d'une demande d'emploi ouverte pour en assurer le suivi et la mise à jour. Les responsables du recrutement peuvent se référer aux documents d'embauche pertinents pour améliorer leur base de connaissances.

Affichez les détails de la demande d'emploi lorsque vous en ouvrez une à partir du tableau de bord d'embauche.

Obtenez des informations détaillées sur une demande d'emploi ouverte.

Consultez la progression de la demande d'emploi et son état actuel grâce au widget d'exécution pas à pas de demande dans la section Vue d'ensemble.

L'onglet **Détails** fournit toutes les valeurs de champ détaillées fournies au moment de la demande de demande d'emploi.

L'onglet **Activité** permet au responsable du recrutement de collaborer avec le recruteur et les approbateurs pour pourvoir le poste vacant.

L'onglet Approbations affiche le nom de l'approbateur et l'état de la demande d'approbation pour en faciliter le suivi.

- Affichez les détails de l'approbation lorsque le recruteur a soumis la demande pour approbation.
- Voir un commentaire ajouté à la demande d'approbation par l'approbateur.

L'onglet **Description** de tâche affiche la description de tâche pour la demande d'emploi.

Collaborer avec le recruteur

Collaborez avec le recruteur pour la demande d'emploi sur le flux d'activités.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.hiring_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Votre équipe** > **Embauche**.
2. Recherchez la demande d'emploi, sélectionnez-la.
3. Dans le flux d'activité de la page des détails de la demande d'emploi, envoyez un message au recruteur à l'aide de l'onglet **Commentaires** .
   Le responsable du recrutement peut également consulter les commentaires du recruteur et de l'approbateur de la demande d'emploi dans le flux d'activité

Résultats

Le recruteur reçoit une notification par e-mail contenant les détails du commentaire.

Afficher le contenu d'embauche

Consultez les différents documents d'embauche disponibles dans l'onglet Embauche.

En tant que responsable du recrutement, accédez à du contenu d'embauche pertinent à partir de la section Recommandé pour vous.

Obtenez une meilleure compréhension des politiques et des processus d'embauche propres à chaque région.

Pour plus d'informations sur la configuration de Recommandé pour vous dans l'embauche, consultez Configurer l'embauche.

Utiliser l'espace de travail du recruteur

Utilisez l'espace de travail de recrutement pour rationaliser vos tâches d'embauche en tant que recruteur.

[store-future: BEGIN review]

Tableau de bord de l'espace de travail du recruteur

Les recruteurs peuvent utiliser le tableau de bord Recrutement pour avoir une meilleure visibilité sur leur charge de travail, ce qui leur permet de hiérarchiser efficacement le travail.

Tirez parti de la transparence de la visibilité des données qui aide à hiérarchiser le travail. Utilisez le tableau de bord de recrutement pour gérer vos demandes actives, en suspens ou non affectées.

Vous pouvez afficher les demandes par état respectif sur la page d'accueil et y donner suite selon vos besoins.

En tant que recruteur :

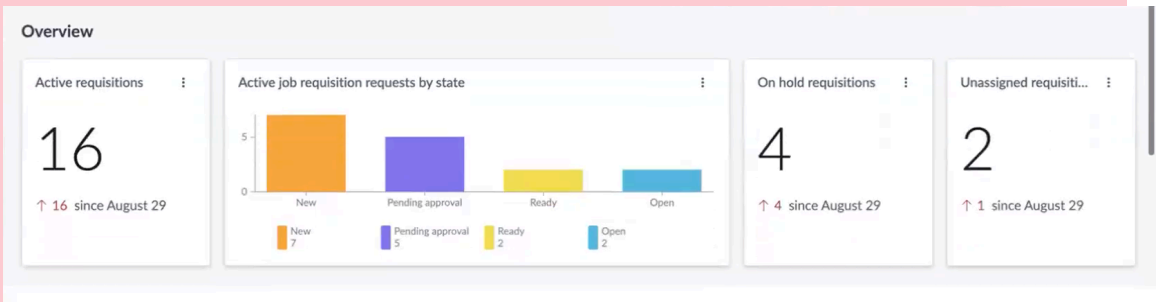
- Affichez et classez vos demandes par ordre de priorité sous **Mes affectations**.
- Affectez-vous une demande non affectée, ainsi qu'à un autre recruteur ou à un groupe d'affectation.

Le tableau de bord de recrutement affiche un certain nombre de **demandes actives**, de **demandes de demande d'emploi actives par état**, de **demandes en suspens** et de **demandes non affectées**. Il indique également la tendance des demandes par état, que leur nombre ait augmenté ou diminué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de recrutement



Sélectionnez n'importe quelle section pour y afficher toutes les demandes connexes.

Les demandes sont visibles dans les vues de carte et de liste.

Lorsque vous sélectionnez une carte, la page des détails de la demande d'emploi s'ouvre.

Options de filtre et de tri

Utilisez les options de filtre et de tri suivantes pour passer au crible les demandes d'emploi.

- Utilisez **Tous les gestionnaires** pour filtrer par le responsable du recrutement.
- Utilisez **Tous les états** pour filtrer par état des demandes d'emploi ou afficher tout.
- Utilisez **Trier par état** pour trier la demande d'emploi par date.

  Toutes les demandes d'emploi affichent l'état individuel de cette demande dans les vues de cartes et de listes.

  - Pour afficher les demandes d'emploi les plus récentes, choisissez **Mis à jour (du plus récent au plus ancien).**
  - Pour afficher les demandes d'emploi mises à jour les plus anciennes, choisissez **mises à jour (de la plus ancienne à la plus récente).**
  - Pour afficher les dernières demandes d'emploi, qui ont été ouvertes, choisissez **Date d'ouverture (de la plus récente à la plus ancienne).**
  - Pour afficher les demandes d'emploi les plus anciennes, qui ont été ouvertes, choisissez **Date d'ouverture (de la plus ancienne à la plus récente).**

Rechercher

Utilisez la barre de recherche pour rechercher une demande.

Vous pouvez consulter la demande et ses applications d'emploi associées.

Étapes de l'application

Afficher toutes les applications associées à une demande d'emploi. Les données de l'application proviennent du système de suivi des applications (ATS) désigné dans votre organisation.

[End]

Créer une demande d'emploi en tant que recruteur

Demandez une demande d'emploi pour un poste vacant que vous souhaitez pourvoir dans votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Sélectionnez la vue de liste des demandes d'emploi, puis sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Créer une demande d'emploi.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire de demande d'emploi.
4. Sélectionnez **Enregistrer**

Remarque :

Lorsqu'une demande d'emploi est créée par un responsable du recrutement, le recruteur peut voir la demande ouverte sur la page de vue d'ensemble de l'espace de travail de recrutement. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord de l'espace de travail du recruteur.

Résultats
Une demande d'emploi est créée et présente l'état Nouveau.

Suivre une demande d'emploi dans l'espace de travail du recruteur

Suivez la demande d'emploi et ses applications correspondantes, affichez et communiquez avec l'équipe d'embauche sur la page des détails de la demande d'emploi.

Consultez les détails d'une description de poste et communiquez simultanément avec le responsable du recrutement responsable dans le flux d'activité.

L'onglet **Détails** fournit toutes les valeurs de champ détaillées fournies au moment de la demande de demande d'emploi.

L'onglet **Description** de tâche affiche la description de tâche pour la demande d'emploi.

L'onglet Approbations affiche le nom de l'approbateur et l'état de la demande d'approbation pour en faciliter le suivi.

- Vous pouvez afficher les détails de l'approbation une fois que le recruteur a soumis la demande pour approbation.
- Vous pouvez voir tous les commentaires ajoutés à la demande d'approbation par l'approbateur.

L'onglet Équipe d'embauche affiche tous les membres de l'équipe d'embauche pour la demande.

- **Ajoutez** ou **supprimez** un membre de l'équipe d'embauche.
- Utilisez un filtre pour trouver le membre de l'équipe d'embauche que vous recherchez.
- Créez plus de transparence pour les candidats en leur permettant de voir l'équipe d'embauche.

Les mises à jour effectuées dans l'onglet **Équipe d'embauche** sont visibles sur la page d'accueil du Centre des candidats

L'onglet **Applications** affiche toutes les applications, les demandeurs respectifs et les états de la demande. Vous pouvez laisser un message pour le candidat via le flux d'activité lorsque vous ouvrez une candidature.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'onglet **Activité** permet au recruteur de collaborer avec le responsable du recrutement et l'approbateur pour la demande.

Modifiez ou mettez à jour les descriptions de poste dans l'onglet **Description** de poste et envoyez-les pour approbation à l'aide du bouton **Soumettre pour approbation** sur la page elle-même.

Ajouter une description de poste à une demande

Ajoutez une description de tâche à une demande d'emploi à l'aide de modèles de description de tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Ouvrez la demande d'emploi à laquelle vous souhaitez ajouter une description de poste.
3. Sélectionnez l'onglet **Description** de poste pour ouvrir le champ **Description de poste** .
4. **Facultatif :** Dans la section Modèles, sélectionnez un modèle de description de poste dans l'onglet **Mes modèles** .
5. **Facultatif :** Mettez à jour le contenu, si nécessaire, lorsqu'il est renseigné dans la demande d'emploi.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les descriptions de poste sont également remplies automatiquement à partir des profils de poste.

Que faire ensuite

Envoyez la demande pour approbation. Pour plus d'informations, consultez Soumettre une demande d'emploi pour approbation.

Gérer les demandes d'emploi en tant que recruteur

Mettre à jour, mettre en attente, envoyer une demande pour approbation ou fermer.

Placer une demande d'emploi en suspens

Mettez une demande d'emploi en suspens si le besoin change.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Accédez à **Demandes actives** à partir du tableau de bord de recrutement.
   a. Choisissez une demande active dans la liste.
3. Sélectionnez **En attente**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la fenêtre contextuelle Mettre en pause la demande d'emploi, sélectionnez le motif de l'action.

b. Facultatif : Ajoutez des commentaires, le cas échéant.

Remarque :

- Si vous choisissez l'option Autre motif dans la liste des motifs, il est nécessaire de fournir des commentaires dans les notes.
- Si une demande est fermée alors qu'elle était en suspens, l'état En suspens ne sera pas conservé.

Vous pouvez mettre en suspens une demande d'emploi, quel que soit son état. Pour plus d'informations sur la gestion de l'état de la demande, reportez-vous à la section Gestion de l'état de la demande de tâche.

Résultats
La demande est mise en suspens et affiche le dernier état ainsi que le badge en suspens lors d'une recherche.

Retirer la mise en suspens d'une demande d'emploi

Retirez la mise en attente d'une demande d'emploi lorsque cela est nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Sélectionnez une demande d'emploi sur laquelle vous souhaitez reprendre le travail.
3. Sélectionnez **Reprendre**.

Résultats
La demande d'emploi n'est plus en attente et prête à être traitée.

Dupliquer une demande d'emploi

Dupliquez une demande d'emploi existante pour gagner du temps.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Ouvrez la demande d'emploi que vous souhaitez dupliquer.
3. Sélectionnez **Dupliquer** parmi les ellipses présentes dans le coin supérieur droit de la page des détails de la demande d'emploi.
4. Modifiez les champs selon vos besoins et sélectionnez **Enregistrer**.
   Configurez les champs qui sont dupliqués. Pour plus d'informations, consultez Configurer les champs à dupliquer dans une demande d'emploi.

Fermer une demande d'emploi

Fermez une demande d'emploi si elle n'est plus requise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Sélectionnez une demande que vous souhaitez fermer.
3. Dans les points de suspension situés dans le coin supérieur droit, sélectionnez **Fermer la demande**.
4. Dans la fenêtre contextuelle, sélectionnez **Annuler la demande,** puis **Fermer**.
   Si une demande est fermée alors qu'elle était en suspens, l'état En suspens ne sera pas conservé. Pour plus d'informations, consultez Gestion de l'état de la demande de tâche.

Rouvrir une demande d'emploi

Rouvrez une demande d'emploi qui est déjà à l'état Fermé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Ouvrez une demande qui est à l'état Fermé et qui doit être rouverte.
3. Sélectionnez **Rouvrir**.
   - La demande passe à l'état **Nouveau** après sa réouverture.
   - Pour plus d'informations sur le système de gestion des états, reportez-vous à la section Gestion de l'état de la demande de tâche.

Soumettre une demande d'emploi pour approbation

Soumettez une demande d'emploi pour approbation à la haute direction.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Sélectionnez **Nouveau** dans la carte **Demandes de demandes d'emploi actives par état** .
3. Sélectionnez une demande d'emploi affichée dans la table Demandes d'emploi dont l'état est **filtré** pour Nouveau.
   La demande d'emploi s'ouvre dans un nouvel onglet.
4. Renseignez les champs du formulaire Demande d'approbation de demande de tâche.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez le formulaire Soumettre pour approbation.
5. Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.

Résultats
La demande d'approbation s'affiche sur les demandes ouvertes de Mes **tâches** des approbateurs.

Annuler une demande d'approbation soumise

Annulez une demande d'approbation soumise si elle n'est plus nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur.**.
2. Accédez au tableau de bord de recrutement et ouvrez la demande d'emploi.
3. Sélectionnez **Annuler l'approbation**.
   - Lorsque vous annulez une demande d'approbation, l'état passe à Annulé dans l'onglet **Approbateurs** .
   - La notification annulée s'affiche également dans le flux d'activité.

Renvoyer une demande d'emploi pour approbation

Renvoyez une demande d'emploi pour approbation en cas de changements de dernière minute ou de défaillances techniques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Ouvrez une demande d'emploi que vous souhaitez soumettre à nouveau pour approbation.
3. Sélectionnez **Renvoyer pour approbation**.
   - La demande, qui était auparavant à l'état **Prêt** , revient à l'état **En attente d'approbation** .
   - Pour plus d'informations sur le système de gestion des états, reportez-vous à la section Gestion de l'état de la demande de tâche.

Résultats
La demande d'approbation est renvoyée à l'approbateur affecté.

Dans l'onglet **Approbateurs** , l'état de la demande d'approbation passe à Demandé.

Ouvrez une demande d'emploi dans votre ATS

Ouvrez une demande d'emploi dans votre ATS une fois qu'elle a été approuvée et prête.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Dans la liste des demandes d'emploi du tableau de bord, ouvrez une demande à l'état **Prêt** .
3. Dans les points de suspension situés dans le coin supérieur droit, sélectionnez **Ouvrir la demande**.

Résultats
La demande est à l'état **Ouvert** . Il est ouvert à l'ATS et peut faire l'objet d'un processus d'embauche plus poussé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur l'intégration à votre ATS, reportez-vous à la section Intégration à votre ATS.

Collaborer avec le responsable du recrutement

Collaborez avec le responsable du recrutement pour la demande d'emploi sur le flux d'activité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.recruiter

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail du recruteur**.
2. Ouvrez une demande.
3. Envoyez un message au responsable du recrutement à l'aide de l'onglet **Commentaires** de la section Composer.

Résultats

Le responsable du recrutement reçoit une notification par e-mail contenant les détails du commentaire.

Utiliser le centre des candidats

Utilisez l'Applicant Center pour offrir à vos candidats une expérience connectée grâce à un portail personnalisé et dédié.

Accéder au centre des candidats

Connectez-vous au Centre des candidats sans mot de passe et explorez facilement le portail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_ta_hiring_core.external_applicant ou sn_ta_hiring_core.internal_applicant

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un candidat peut se connecter au Centre des candidats sans avoir besoin d'un mot de passe afin de rendre le processus plus simple et plus accessible. Les candidats qui reçoivent une invitation à se connecter au Centre des candidats sont un comportement du système de base. Vous pouvez déterminer à quel état l'e-mail est envoyé à l'adresse e-mail enregistrée du candidat avec le lien magique.

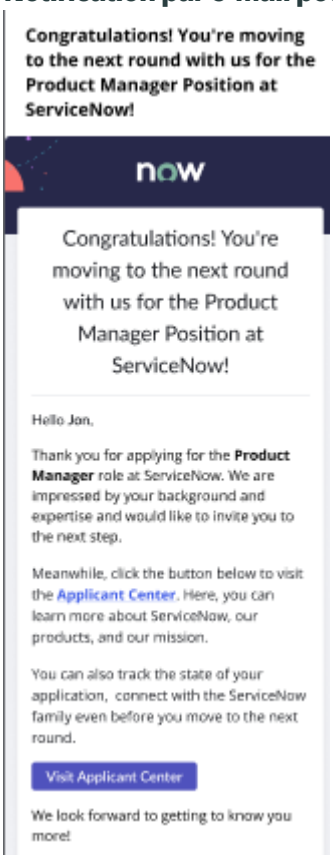
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à votre adresse e-mail enregistrée et ouvrez la notification par e-mail.

Notification par e-mail pour le demandeur

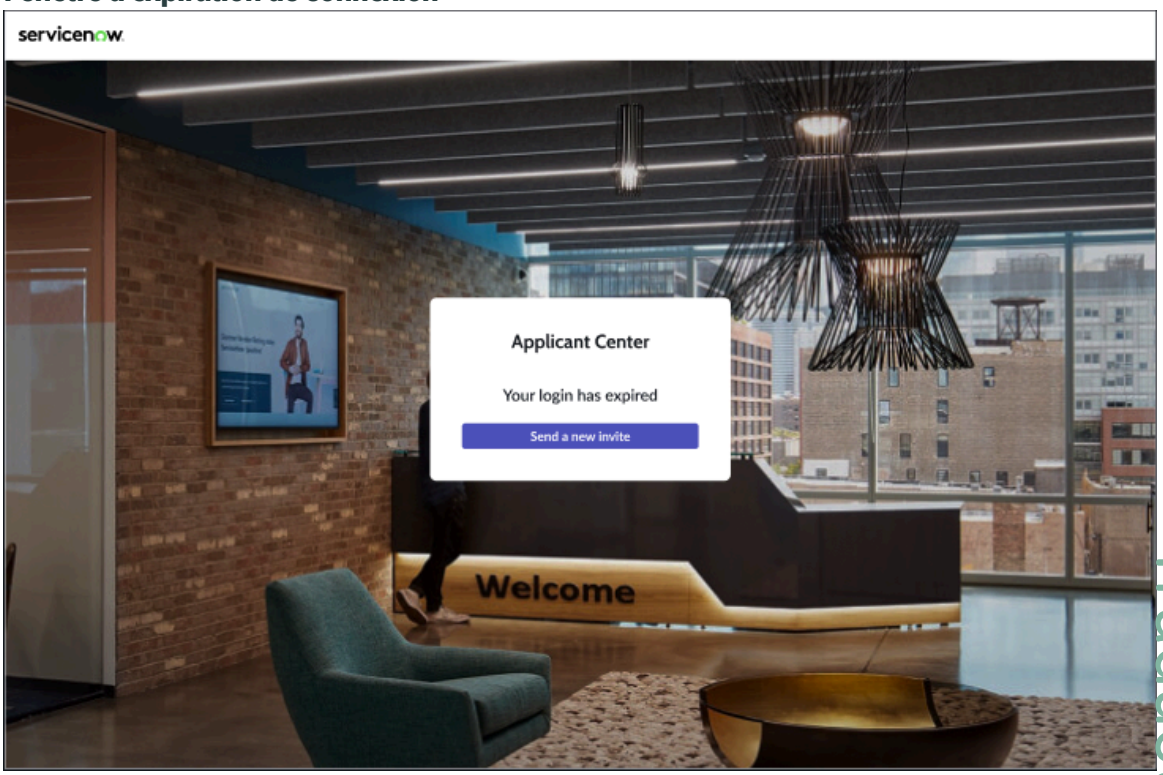


2. Sélectionnez **Afficher le centre des candidats**.
   Le lien magique vous amène à la page d'accueil du centre des candidats.
3. Si le lien expire, sélectionnez **Envoyer une nouvelle invitation** à partir de l'invite de la fenêtre contextuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fenêtre d’expiration de connexion



4. Dans le champ **E-mail** , saisissez votre adresse e-mail enregistrée.
5. Un nouvel e-mail de connexion est envoyé à l’adresse e-mail enregistrée.
6. Sélectionnez **Afficher le centre des candidats** pour vous reconnecter au centre des candidats.

Page d’accueil du centre des candidats

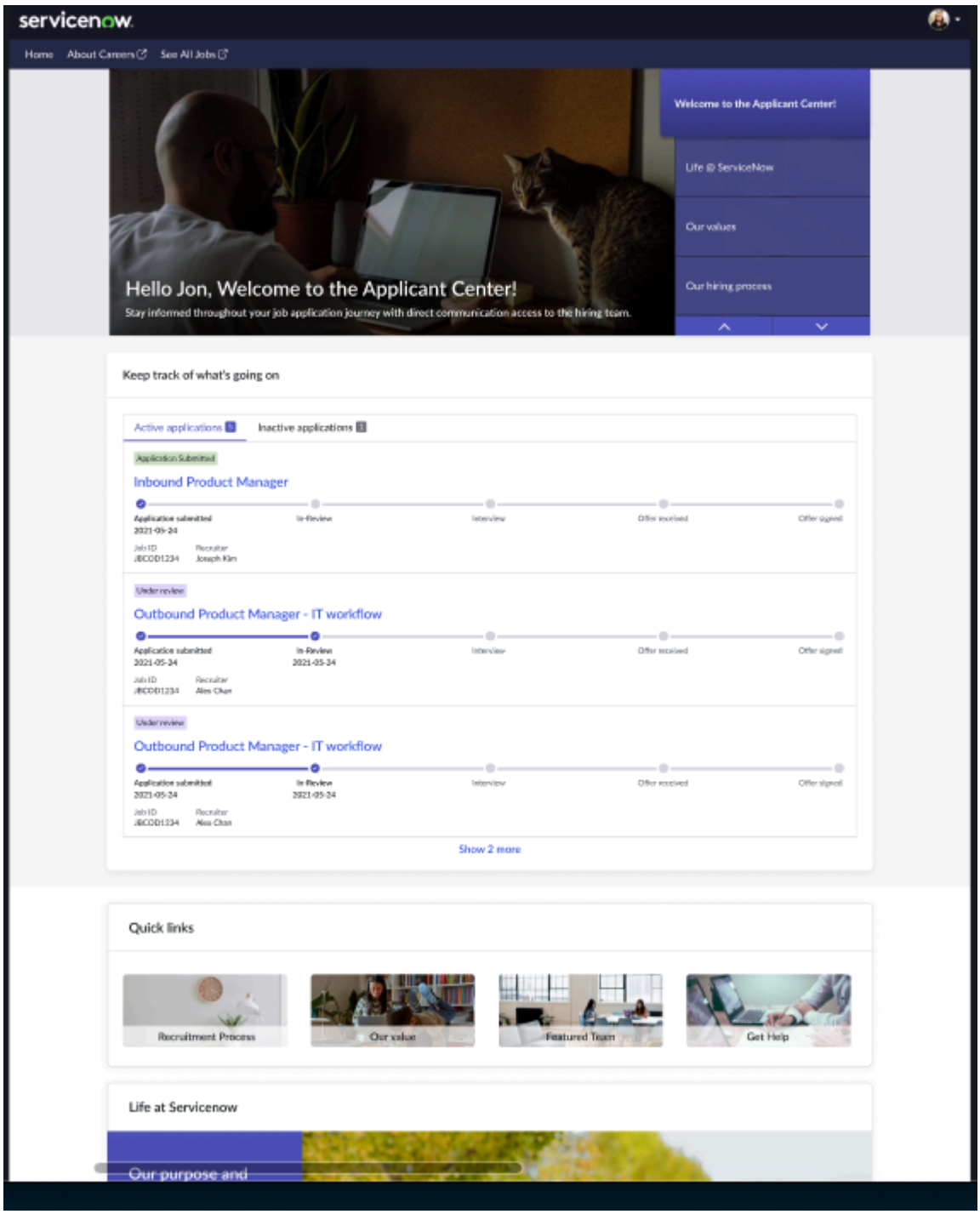
Applicant Center est le portail dédié et personnalisé pour vos candidats.

Le centre des candidats offre aux candidats une expérience d’embauche saine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Centre des candidats



Traduction automatique

En tant qu'administrateur, il vous apporte :

- Éléments de menu d'en-tête personnalisables que vous pouvez utiliser en fonction de vos besoins organisationnels.
- Expériences de contenu qui vous permet d'organiser le parcours de votre candidat.

En tant que candidat, il vous permet de :

- Suivez vos candidatures actives et inactives, en tant que candidat, sur le widget de suivi des applications.
- Sachez à quelle étape de l'application vous vous trouvez, ainsi que la date à laquelle l'application a été déplacée vers l'état avec le widget d'exécution pas à pas.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher une application d'emploi

Ouvrez une demande d'emploi et consultez les détails.

Ouvrez une candidature active pour afficher les détails. La section Vue d'ensemble affiche votre état, votre recruteur, votre emplacement et votre profil de travail.

Suivez la progression de la candidature tout au long du processus d'embauche sur le widget d'exécution pas à pas. Pour plus d'informations sur les états visibles, reportez-vous à États de l'application pour le demandeur.

Vous pouvez également voir les éléments suivants sur la page :

- Envoyer un message à un recruteur à partir de l'onglet **Message** .
- Consultez votre équipe de recrutement pour l'application dans l'onglet **Équipe d'embauche** , si votre recruteur ajoute les informations de l'équipe d'embauche à l'onglet.
- Consultez la description du poste correspondant à la demande à laquelle vous avez postulé dans l'onglet **Description du poste** .

Approbations dans l'acquisition de talents

Utilisez l'expérience d'approbation pour faire approuver la publication d'une demande d'emploi.

Approuver une demande d'emploi dans Centre des employés

Approuver une demande d'emploi à partir de Mes tâches dans .Centre des employés

Avant de commencer
Rôle requis : approver_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Centre des employés** > **Mes tâches**.
2. Sélectionnez une demande d'approbation de demande de tâche dans votre onglet **Demandes ouvertes** .
   - Pour afficher les détails de la description de poste, sélectionnez l'onglet **Détails** .
   - Pour afficher la description de poste, sélectionnez l'onglet **Description de poste** .
   - Pour communiquer quoi que ce soit au recruteur, sélectionnez l'onglet **Activité** .
   - Pour approuver une demande, vérifiez les détails et sélectionnez **Approuver**.
   - Pour rejeter une demande, sélectionnez **Rejeter**.
     Vous devez fournir un motif dans la fenêtre contextuelle Rejeter la demande pour rejeter une demande d'approbation.

     La demande d'emploi passe à l'état **Rejeté** après que l'approbateur a rejeté une demande d'approbation.

     Pour plus d'informations sur le système de gestion des états, reportez-vous à la section Gestion de l'état de la demande de tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la configuration de l'expérience d'approbation, reportez-vous à Expérience d'approbations configurable.

Remarque :
Une notification par e-mail contenant la demande d'approbation est également envoyée à l'adresse e-mail de l'approbateur.

Pour en savoir plus sur l'approbation par e-mail, reportez-vous à Vue de la demande d'approbation sur l'e-mail.

Vue de la demande d'approbation sur l'e-mail

La notification par e-mail pour une demande d'approbation permet à l'approbateur d'être averti sans délai.

Votre adresse e-mail enregistrée reçoit une notification par e-mail lorsqu'une demande d'approbation de demande d'emploi est émise pour vous.

Notification par e-mail pour un approbateur

Obtenez les détails de la demande d'approbation tels que l'intitulé du poste, le responsable du recrutement, le recruteur, le type d'emploi et la plage de rémunération à partir de la notification par e-mail.

Vous pouvez approuver ou rejeter la demande d'emploi à partir de la notification par e-mail.

Sélectionnez la **tâche d'approbation** pour accéder au portail et terminer la tâche d'approbation.

Notifications par e-mail

Les notifications par e-mail aident le responsable du recrutement, le recruteur et les candidats à suivre les modifications et les progressions des demandes d'emploi et des candidatures.

L'e-mail de synthèse fournit un résumé des mises à jour d'une ou de plusieurs de vos demandes d'emploi et candidatures.

Vous obtenez des mises à jour sur les mises à jour suivantes :

- Notification des changements apportés aux champs dans une demande d'emploi.
- Notifications pour le changement d'état d'une demande d'emploi.
- Notification pour le changement d'état d'une application d'emploi.

Vous pouvez modifier la fréquence de réception de l'e-mail.

Référence sur l'acquisition de compétences

Découvrez la gestion de l'état des demandes, la gestion de l'état de l'application et d'autres détails importants à parcourir dans la suite d'acquisition de compétences.

Gestion de l'état de la demande de tâche

Une vue d'ensemble du système de gestion des états de demande d'emploi pour un recruteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États et actions de demande de tâche

État	En suspens	Accès pour le recruteur	Actions autorisées	Résultat de l'action	Nouvel état après l'action	Accès pour les recruteurs dans un nouvel état
Ouvert	Oui	Lecture seule	Reprendre	Retirez la mise en suspens de la demande d'emploi.	Ouvert	Lecture seule
			Fermer	Fermez la demande d'emploi et n'annulez aucune approbation.	Fermées	
			Dupliquer	Créez une nouvelle demande d'emploi en dupliquant une demande existante.	Ouvert	
	Non	Lecture seule	En suspens	Mettez la demande d'emploi en attente.	Ouvert	Lecture seule
			Fermer	Fermez la demande d'emploi et n'annulez pas les approbations.	Fermées	
			Dupliquer	Créez une nouvelle demande d'emploi en dupliquant une demande existante.	Ouvert	
Prêt	Oui	Modifiable	Reprendre	Retirez la mise en suspens de la demande d'emploi.	Prêt	Modifiable
			Fermer	Fermez la demande d'emploi et n'annulez pas les approbations.	Fermées	Prêt uniquement
			Dupliquer	Créez une nouvelle demande d'emploi en dupliquant une demande existante.	Prêt	Lecture seule
	Non	Modifiable	En suspens	Mettez la demande d'emploi en attente.	Prêt	Modifiable
			Ouvert	Envoyez la demande d'emploi au système de suivi des candidatures (ATS) désigné.	Ouvert	Lecture seule
			Envoyer de nouveau pour approbation	Annulez toutes les approbations existantes et soumettez la demande pour de nouvelles approbations.	Approbation en attente	Lecture seule
			Fermer	Fermez la demande d'emploi et n'annulez pas les approbations.	Fermées	Lecture seule

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États et actions de demande de tâche (suite)

État	En suspens	Accès pour le recruteur	Actions autorisées	Résultat de l'action	Nouvel état après l'action	Accès pour les recruteurs dans un nouvel état
			Dupliquer	Créez une nouvelle demande d'emploi en dupliquant une demande existante.	Prêt	Lecture seule
Rejeté	Oui	Modifiable	Reprendre	Retirez la mise en suspens de la demande d'emploi.	Nouveau	Modifiable
			Fermer	Fermez la demande d'emploi.	Fermées	Lecture seule
			Dupliquer	Créez une nouvelle demande d'emploi en dupliquant une demande existante.	Nouveau	Modifiable
	Non	Modifiable	Soumettre pour approbation	Soumettez la demande d'emploi pour approbation.	Approbation en attente	Lecture seule
			En suspens	Mettez la demande d'emploi en attente.	Nouveau	Modifiable
			Fermer	Fermez la demande d'emploi.	Fermées	Lecture seule
			Dupliquer	Créez une nouvelle demande d'emploi en dupliquant une demande existante.	Nouveau	Modifiable
Approbation en attente (demandée)	Oui	Lecture seule	Reprendre	Retirez la mise en suspens de la demande d'emploi.	Nouveau	Modifiable
			Fermer	Fermez la demande d'emploi.	Fermées	Lecture seule
			Dupliquer	Créez une nouvelle demande d'emploi en dupliquant une demande existante.	Approbation en attente	Lecture seule
	Non	Lecture seule	Annuler l'approbation	Annulez toutes les approbations existantes et placez la demande d'emploi dans l'état **Nouveau** .	Nouveau	Modifiable
			En suspens	Mettez la demande d'emploi en attente et annulez toutes les demandes d'approbation existantes.	Nouveau	Modifiable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États et actions de demande de tâche (suite)

État	En suspens	Accès pour le recruteur	Actions autorisées	Résultat de l'action	Nouvel état après l'action	Accès pour les recruteurs dans un nouvel état
			Fermer	Fermez la demande d'emploi et n'annulez pas les approbations.	Fermées	Lecture seule
			Dupliquer	Créez une nouvelle demande d'emploi en dupliquant une demande existante.	Objet en attente	Lecture seule
Prêt	À l'état **Prêt** et suit le comportement de celui-ci.					
Rejeté	Dans l'état **Nouveau** et suit le comportement de l'état **Rejeté** .					
Fermées	Oui	Lecture seule	**Remarque :** Retirez la mise en suspens chaque fois qu'une demande d'emploi est fermée.			
	Non	Lecture seule	Rouvrir	Passe à l'état **Nouveau** et suit le comportement de celui-ci.	Nouveau	Modifiable
			Dupliquer	Créez une nouvelle demande d'emploi en dupliquant une demande existante.	Fermées	Lecture seule

États de l'application pour le recruteur

Une vue d'ensemble de l'application indique la façon dont les recruteurs la voient.

États de l'application pour les recruteurs

État	Description
Nouveau	Le candidat a soumis la candidature et se trouve dans l'état **Nouveau** dans la file d'attente du recruteur.
En cours de révision	L'application est en cours d'examen.
Entretien	Le candidat est en processus d'entrevue.
Offre envoyée	Le demandeur a reçu une offre.
Offre acceptée	Le demandeur a accepté l'offre.
Embauché	Le candidat est embauché.
Rejeté	La demande est rejetée.
Retiré	Le demandeur a retiré sa demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États de l’application pour le demandeur

Une vue d’ensemble de l’application indique la façon dont les candidats la voient.

États des applications pour les candidats

État	Description
Application soumise	Le demandeur a présenté la demande.
En cours de révision	La demande en est à l’étape de l’examen.
Entretien	Le candidat est en processus d’entrevue.
Offre reçue	Le demandeur a reçu une offre.
Offre signée	Le demandeur a accepté l’offre et a signé la lettre d’offre.
Embauché	Le candidat est embauché.
Non sélectionné	Le candidat n’est pas sélectionné pour la demande d’emploi.
Retiré	Le demandeur a retiré sa demande.

Formulaire de demande d’emploi

Utilisez le formulaire pour demander une offre d’emploi dans votre organisation, en tant que responsable du recrutement.

Formulaire de demande d’emploi

Champ	Description
Fonction	Titre de l’emploi pour lequel la demande est émise.
Titre de l'emploi préféré	Préférence de n’importe quel titre.
Emplacement	Emplacement pour lequel la demande est émise.
Type d'emploi	Type d’emploi.
Nombre d'effectifs	Nombre d’ouvertures disponibles.
Niveaux d'ancienneté préférés	Niveau d’ancienneté requis pour l’offre d’emploi.
Heures de travail	Horaires des équipes pour l’offre d’emploi.
Motifs de l'embauche	Raison de la vacance
Besoins de déplacement	Pourcentage des besoins de déplacement pour la tâche.
Priorité	Niveau de priorité pour l’offre d’emploi.
Assistance en cas de mutation	Détails de l’assistance en cas de mutation.
Parrainage d'immigration	Détails du parrainage d’immigration.
Flexibilité d'emplacement	Option permettant de choisir la préférence d’emplacement.
Années d’expérience	Nombre d’années d’expérience requises pour le poste.
Qualification minimale	Qualification minimale requise pour être embauché.
Certifications	Détails de certification du candidat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de demande d'emploi (suite)

Champ	Description
Compétences requises	Compétences requises pour l'offre d'emploi.
Compétences préférées	Compétences préférées pour l'offre d'emploi.
Sociétés préférées	Les entreprises auprès desquelles vous préférerez peut-être obtenir vos candidats à l'embauche.
Remarques supplémentaires	Notes supplémentaires, le cas échéant, du responsable du recrutement.

Formulaire Charger des données

Utilisez les jeux d'importation pour vider les données vers votre instance locale à partir d'une intégration tierce.

Table des jeux d'importation

Champ	Description
Table des jeux d'importation	Type de table de jeu d'importations.
Étiquette	Étiquette de la table en cours de remplissage.
Nom	Nom de la table en cours de remplissage.
Source de l'importation	Type de source de données.
Fichier	Option pour charger un fichier.
Numéro de feuille	Nombre de feuilles autorisées dans le fichier chargé.
Ligne d'en-tête	Nombre de lignes d'en-tête autorisées dans le fichier téléchargé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.